



Washington DC Now Platform- Administration

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Inhaltsverzeichnis

Verwaltung der Now Platform	4
Erste Schritte.....	9
Funktionsweise der Now Platform.....	11
Grundlegende Systemkonfiguration.....	15
Admin Center.....	423
Abonnement-Management.....	455
Konfigurieren Sie die Kernfunktionen.....	487
Benutzeradministration.....	490
Tabellen und Daten.....	601
Formulare, Felder und Listen.....	818
Verwaltung der Suche.....	1097
Zeitkonfiguration.....	1601
Währungsverwaltung.....	1693
Übersetzung und Lokalisierung.....	1729
Integrationen.....	1877
Benachrichtigungen.....	1912
Statusmanagement.....	2223
Metriken.....	2228
Warten und überwachen.....	2231
Systemereignisse.....	2233
Instance Scan.....	2249
Plattform-Leistung.....	2282
Upgrade.....	2381
Upgrade Center.....	2382
Upgrades and Conversions.....	2444

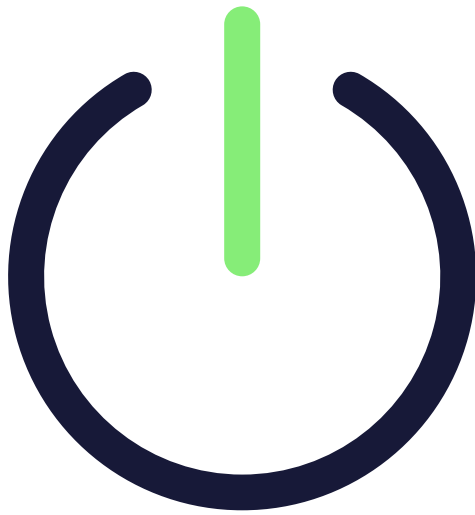
Verwaltung der Now Platform

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

Erste Schritte

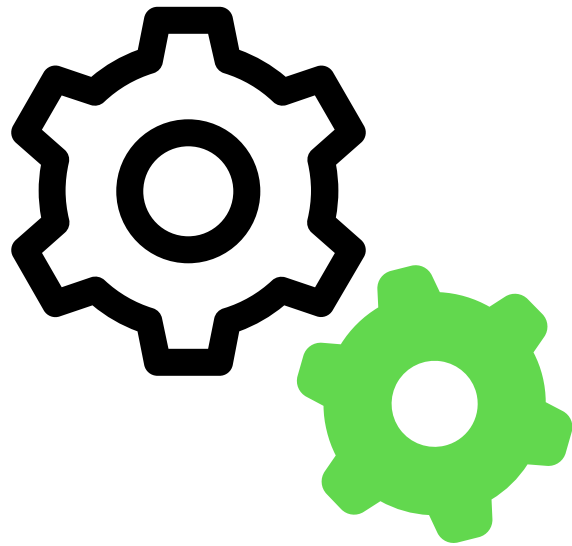
Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

Hier erfahren Sie mehr über die Now Platform



Erfahren Sie, wie Now Platform funktioniert.

Kernfunktionen der Now Platform konfigurieren



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

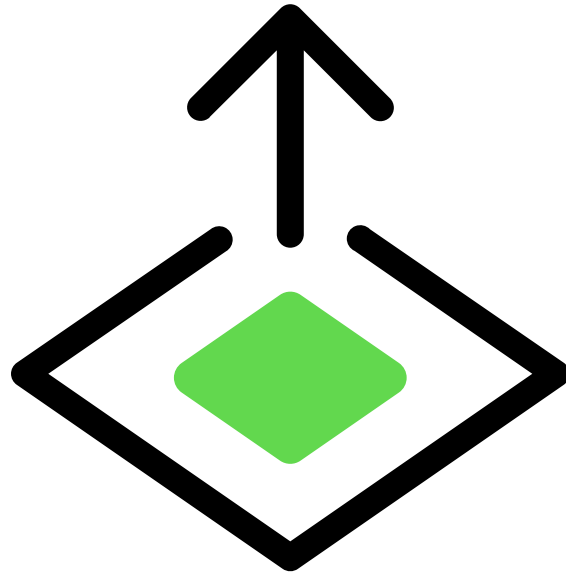
Automatische Übersetzung

Now Platform *verwalten und überwachen*



Identifizieren Sie Integritätsprobleme und Einstellungen, die Sie ändern müssen. Optimieren Sie die Leistung von Now Platform mithilfe von Leistungsüberwachung und -diagnose.

Führen Sie ein Upgrade auf die neueste Version durch



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

Hier erfahren Sie mehr über die Now Platform

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

Admin Center

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

Adoption blueprints

Use these plans to take action on your company's key priorities and get the most out of your licenses.

Deliver extraordinary employee experiences, resiliency and productivity

Progress
Recommended applications installed

16/16

See details

Ensure technology teams meet compliance and performance standards

Progress
Recommended applications installed

2/4

See details

Expand technology services while reducing costs

Progress
Recommended applications installed

9/14

See details

Increase change throughput with devops tooling integrations

Progress
Recommended applications installed

1/4

See details

Operationalize workforce effectiveness and processes

Progress
Recommended applications installed

3/5

See details

Reduce incidents and keep services flowing with AI based automation

Progress
Recommended applications installed

1/6

See details

Abonnement-Management

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

Product	Type	Status	Purchased	Allocated
IT Service Management Suite Tailored	Per-User	Compliant	50	0
IntegrationHub Pool	Capacity	Compliant	50	0
Customer Service Management Professional - CSM User v4	Per-User	Over-allocated	10	16
ITSM - Unrestricted User	Unrestricted User	Compliant	10	0
Automation Engine Professional	Capacity	Compliant	750	0

Automatische Übersetzung

Kernfunktionen der Now Platform konfigurieren

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

Benutzeradministration

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

Now Platform-Tabellen und -Daten

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

Suche verwalten

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

Zeitkonfiguration und Währungskonfiguration

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

Übersetzung und Lokalisierung

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

Integrationen

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

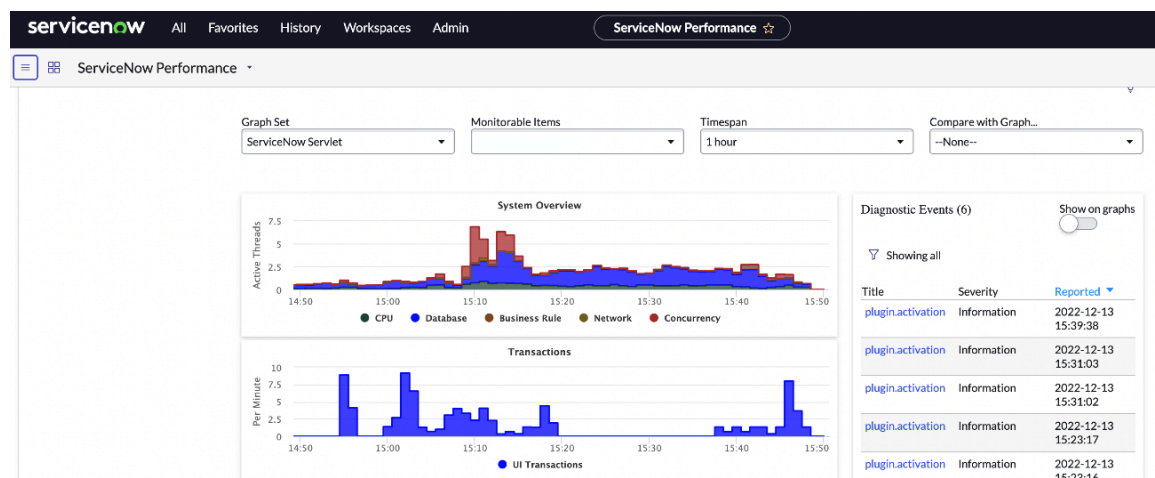
Notifications

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

Service Level Management

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

Now Platform verwalten und überwachen



Instanz-Scan

Identifizieren Sie Integritätsprobleme und falsch konfigurierte Einstellungen der Now Platform.

Events

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

Leistung der Plattform

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

Now Platform-Upgrade planen und verwalten



Upgrade Center und Upgradeüberwachung

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

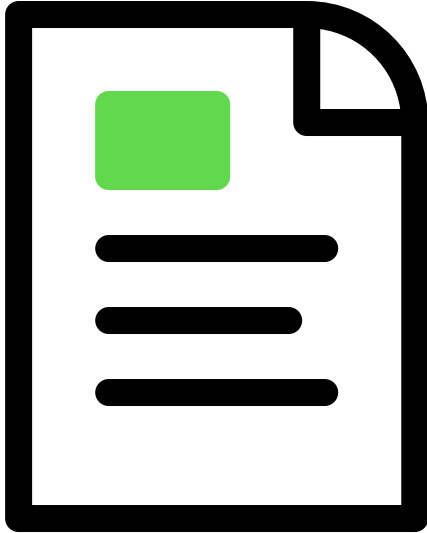
Anwendungen und Funktionen

- [Kernkonfiguration](#)
- [Admin Center](#)
- [Subscription Management](#)
- [Benutzeradministration](#)
- [Tabellenadministration](#)
- [Datenmanagement](#)
- [Felderverwaltung](#)
- [Formularverwaltung](#)
- [Listenverwaltung](#)
- [Verwaltung der Suche](#)
- [Währungsverwaltung](#)
- [Zeitkonfiguration](#)
- [Dynamische Übersetzung](#)
- [Systemlokalisierung](#)
- [Statusmanagement](#)
- [Integrationen von Anwendungen und Datenquellen von Drittparteien](#)
- [Events](#) 
- [Metriken](#)
- [Leistung der Plattform](#)
- [Upgrade der Now Platform](#)

Erste Schritte mit Now Platform

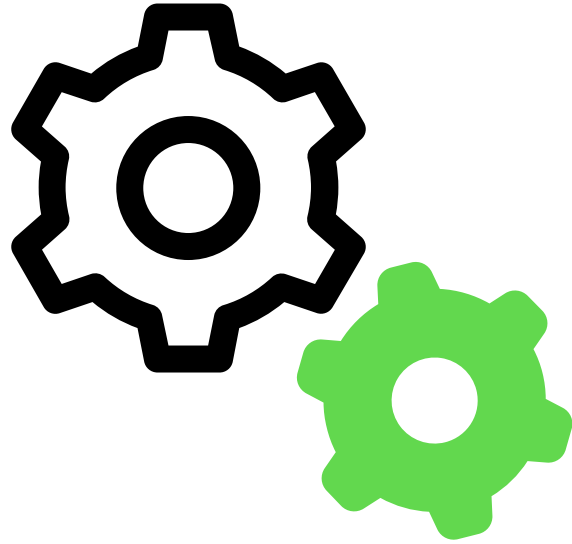
Now Platform ist die ausschließliche Plattform von ServiceNow. Es bietet eine Reihe von Optionen zur Verbesserung und Automatisierung Ihrer Geschäftsprozesse.

So funktioniert die Now Platform



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

Grundlegende Systemkonfiguration

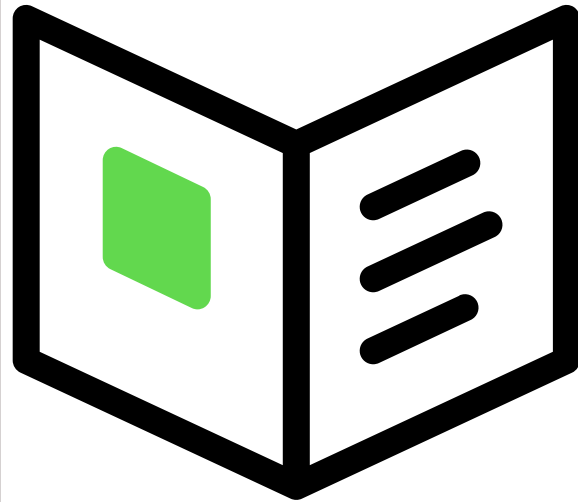


Passen Sie die Benutzeroberfläche und Formulare an, erstellen Sie eine mobile Experience, und passen Sie andere Einstellungen in Anwendungen im gesamten Now Platform an.

Automatische Übersetzung

Admin Center

Admin Center bietet einen zentralen Hub, über den Sie auf die Funktionen der Plattform zugreifen, neue Anwendungen entdecken und intelligente, umsetzbare Einblicke erhalten können.

Abonnement-Management

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

So funktioniert die Now Platform

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

Grundlegende Systemkonfiguration

Ändern Sie Ihre Benutzeroberfläche mit verschiedenen zentralen Konfigurationseinstellungen, um sie an Ihre Geschäftsvorgänge anzupassen. Verwenden Sie die Formularverwaltung, um die Darstellung von Formularen und Listen anzupassen. Stellen Sie eine maßgeschneiderte Benutzeroberfläche über die Konfiguration der Benutzeroberfläche bereit, und verbessern Sie die Navigations- und Such-Experience für Benutzer mit Navigation und Benutzeroberfläche. Verbessern Sie Ihre Instanz und Ihre Anwendungen mit den Einstellungen für Lokalisierung und Zeit, und bleiben Sie mit dem Support für Mobilgeräte mobil. Eine Vielzahl von Plugins erweitert die Plattform noch weiter, die jeweils an Ihre Anforderungen angepasst werden können.

Admin Center

Entdecken Sie die Fähigkeiten verfügbarer Anwendungen und wie Sie sie implementieren können, um Ihr Geschäftsziel zu erreichen. Ihre Administratoren können schnell mit der Einrichtung von Apps, dem Laden der ursprünglichen Daten und dem Einrichten von Rollen, Gruppen und Benutzern beginnen. Das Admin Center gibt Ihrem Team die Möglichkeit, Benutzeroberflächen anzupassen, Versionen, Anwendungen und Modulkonfigurationen

zu aktualisieren, den Benutzerzugriff zu verwalten, Systemleistung und UI-Richtlinien zu überwachen und vieles mehr.

Abonnement-Management

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

Funktionsweise der Now Platform

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

Übersicht über die Now Platform-Architektur

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

ServiceNow Mobile Apps – Übersicht

Sehen Sie sich das obige Video an, um eine Einführung in Now Mobile-App zu erhalten.

Übersicht

Now Platform ist eine äußerst vielseitige, skalierbare Cloud-Unternehmenslösung für IT, Betrieb, Geschäftsverwaltung und Prozessautomatisierung.

„Die einzige wahrheitsgemäße Quelle“ in Ihrem Unternehmen sind Ihre Daten, und ServiceNow speichert alle Ihre Daten auf einer einzigen, sicheren Plattform, wobei für alle Vorgänge ein einheitliches Datenmodell verwendet wird. Unternehmensanwendungen werden über dieses System bereitgestellt und lassen sich nahtlos untereinander und mit externen Services integrieren. Now Platform hilft Ihnen, Ihre geschäftlichen Anforderungen zu erfüllen, die Effizienz und Produktivität des einzelnen Benutzers im gesamten Unternehmen zu steigern und Zeit und Geld zu sparen.

Architektur

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

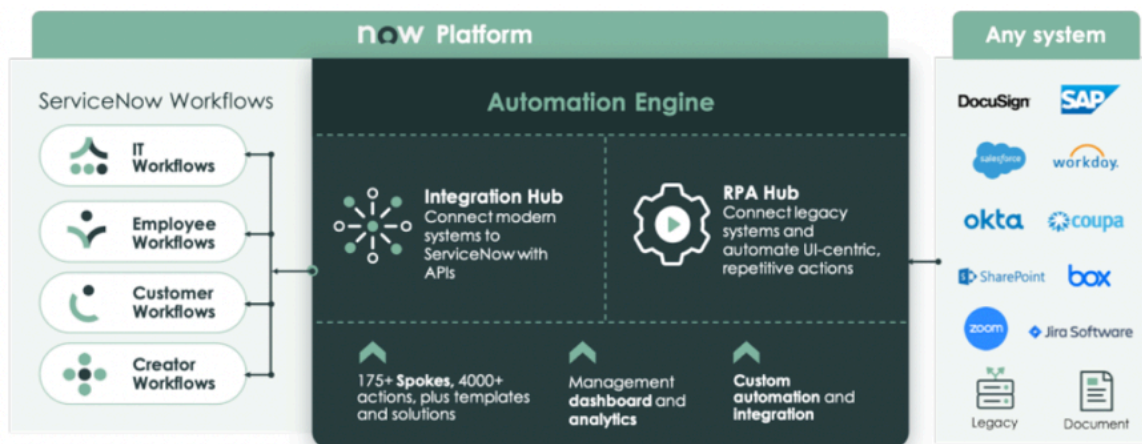
Administration

Das Now Platform [Admin Center](#) bietet Geschäftsadministratoren eine einfache Abonnementverwaltung, einen vollständigen Servicekatalog für Services und Produkte

und vollständige Kontrolle über die Optimierung von Workflow-Prozessen. Die Lokalisierung ist in mehr als einem Dutzend Sprachen und Währungen verfügbar. Interne Übersetzungsdienste und Übersetzungsdienste von Drittparteien kümmern sich um Kommunikation, Virtual Agent-Chat, Übersetzung von Benutzereingaben und mehr. Analytics-Tools bieten detailliertes Feedback zu Benutzeraktivität, Sicherheit und anderen wichtigen Aspekten Ihres digitalen Unternehmens.

Integration

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



Tools

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

App Engine Studio [↗](#)

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

Flow Designer [↗](#)

Erstellen Sie Prozesse als digitale Workflows neu.

UI Builder [↗](#)

Erstellen Sie Benutzeroberflächen, und verbessern Sie die Benutzer-Experiences.

IntegrationHub [↗](#)

Integrieren Sie ServiceNow nativ mit externen Services oder Produkten.

Predictive Intelligence [↗](#)

Führen Sie eine intelligente Automatisierung von Workflows durch.

Virtual Agent [↗](#)

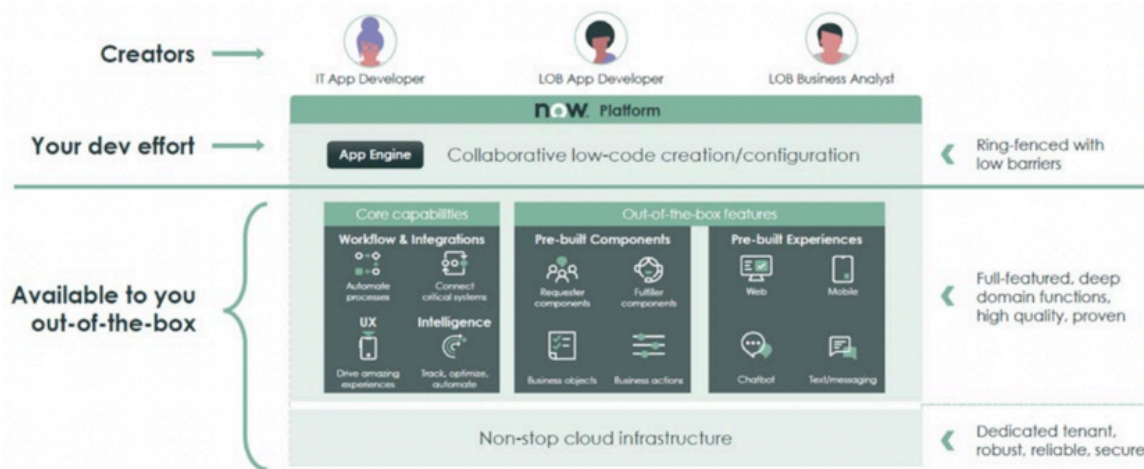
Erstellen Sie intelligente Chatbots, um die Probleme und Services von Anwendern anzugehen.

Leistungsanalysen [↗](#)

Analysieren und maximieren Sie die Workflow-Leistung.

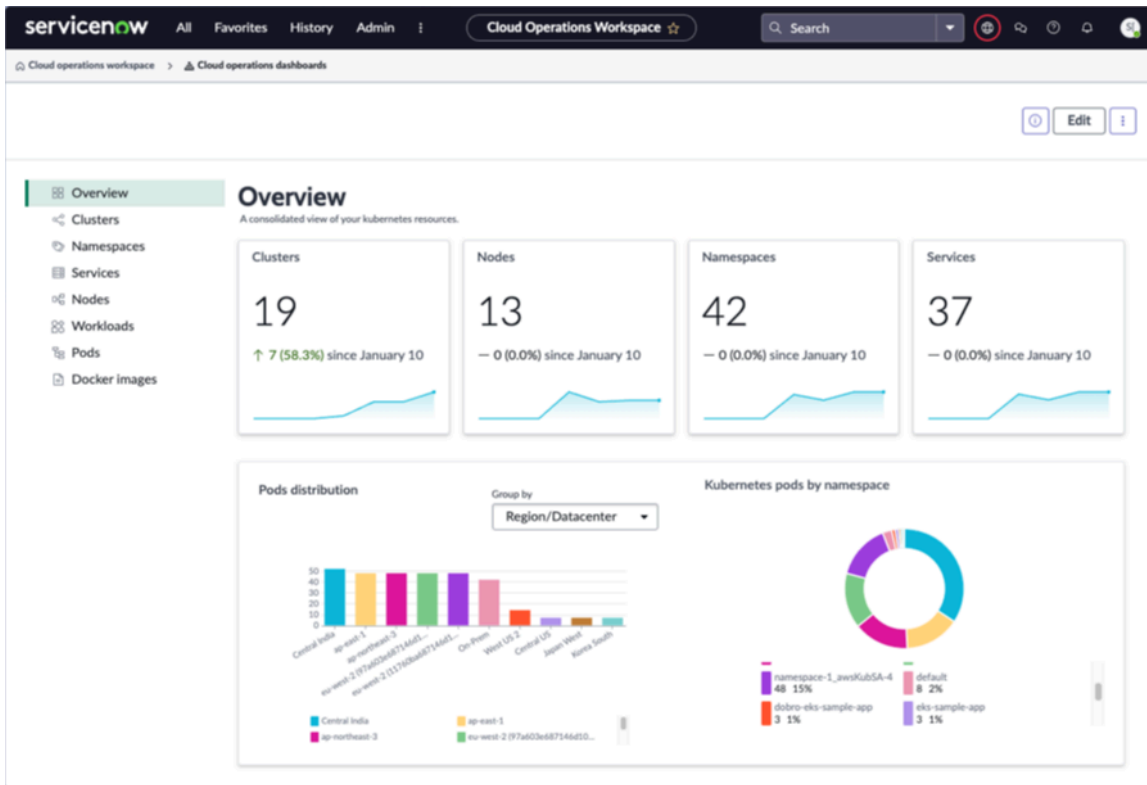
AI Search

Bieten Sie Anwendern eine Such-Experience auf Verbraucherniveau.



Platform Analytics

Verwenden Sie Dashboards, um eine visuelle Story mit Platform Analytics Daten zu erstellen, die Sie für mehrere Benutzer freigeben können. Verwenden Sie Datenvisualisierungen basierend auf Tabellen, Indikatoren oder anderen Daten in Dashboards im gesamten Analytics Center. Administratoren können User Experience Analytics nutzen, um Informationen zur Benutzerinteraktion mit Mobile- und Webanwendungen zu erhalten, einschließlich Benutzerpopulation, -bindung und -verhalten. Process Mining hilft Ihnen, Möglichkeiten zur Optimierung Ihres Unternehmens zu erkennen, Engpässe und Abweichungen in Workflows zu finden sowie Prozesse zu filtern und zu vergleichen.



Automatische Übersetzung

Mobilität

Der Desktopzugriff auf Now Platform wird durch unsere mobilen Anwendungen ergänzt. Now Mobile-App bietet Ihren Kunden und Benutzern eine verbraucherorientierte Experience für den Zugriff auf verfügbare Services, einschließlich Hilfeartikel und Servicemitarbeiter oder Virtual Agents. ServiceNow Mobilerichtet sich an Service Provider in Ihrem Unternehmen und bietet Tools für die Planung und Bearbeitung von Aufgaben, Kommunikation, GPS und Karten, das Hochladen von Multimedia-Inhalten und Offline-Services. Die einfache Konfiguration ohne Code und umfassende Entwicklertools, einschließlich wiederverwendbarer Komponenten, Ansichten und ein robustes Mobile Publishing-System, geben Ihnen die Tools, mit denen Sie Mobile-Apps selbst erstellen können.

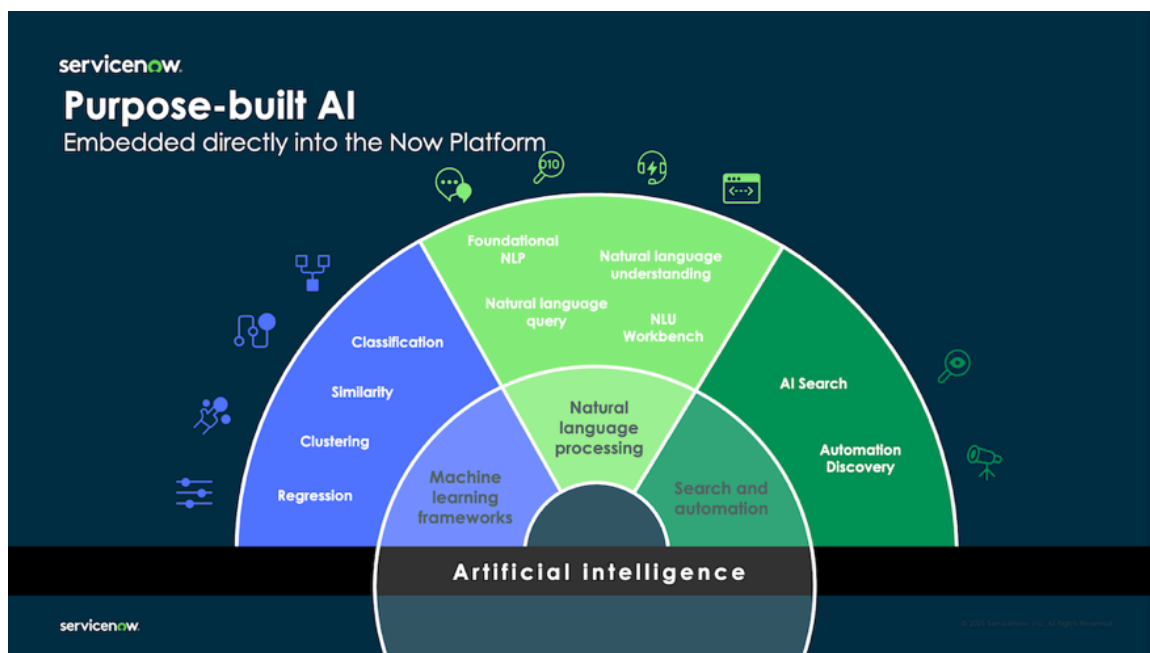
Wissen

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

Weitere Informationen finden Sie unter [Knowledge Management](#) .

Künstliche Intelligenz

KI ist Standard in Now Platform mit Now Intelligence. Diese speziell entwickelte KI interpretiert Benutzeranfragen und Nachrichten, unterstützt Service Desk-Mitarbeiter bei der Aufgabenverwaltung und Serviceverantwortliche bei Aufsicht und Wissensmanagement. Sie können die KI an die Anforderungen von Instanzen für Natural Language Understanding oder Datenbankabfragen, Datenextraktion aus Dokumenten und Vorhersage zukünftiger Datentrends anpassen. KI-Suche ist Teil des Now Platform-Standardpakets zum einfachen Filtern von Informationen nach Benutzeranforderungen. Benutzerdefinierte Hilfe Virtual Agent ist rund um die Uhr verfügbar. Vollständige KI-basierte Analysen liefern detaillierte Daten zum Lebenszyklus von Workflows und Prozessen in Ihrem Unternehmen.



Grundlegende Systemkonfiguration

Die grundlegende Systemkonfiguration umfasst Änderungen an der Plattform sowie unterstützende Anwendungen. Diese Änderungen können sich auf globale Einstellungen sowie auf Einstellungen für bestimmte Anwendungen auswirken.

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

- [ServiceNow-Plugins](#)
- [Suchen Sie nach Komponenten, die mit einer Anwendung installiert wurden](#)
- [Verfügbare Systemeigenschaften](#)
- [Behandelt HTTP 500-Fehler](#)
- [Größenbeschränkungen für Abfragebeitritt und Komplexität](#)
- [Web-Proxy](#)

ServiceNow-Plugins

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

Video zu Plugins und Anwendungen, ungefähr zwei Minuten lang.

Unterschiede zwischen Plugins und Anwendungen

Plugins und Anwendungen sind separate Komponenten auf der Now Platform.

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

Plugins werden aktiviert

Alle Plugins werden von ServiceNow bereitgestellt, einige Plugins werden jedoch anders aktiviert.

- Eine Reihe von Plugins ist standardmäßig in Ihrer Instanz aktiviert. Je nach Geschäftsanforderungen können Sie zusätzliche Plugins in Ihrer Instanz aktivieren. Details finden Sie unter [Plugins aktivieren](#).
- Andere Plugins müssen durch Mitarbeiter von ServiceNow aktiviert werden. Führen Sie die Schritte in [Plugins anfordern](#) aus, um die Aktivierung anzufordern.

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

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


Nachdem ein Plugin aktiviert wurde, können Sie es nicht deaktivieren oder deaktivieren. Sie sollten die spezifischen Features und Funktionen, die beim Aktivieren des Plugins installiert werden, in einer Nicht-Produktionsinstanz gründlich testen, bevor Sie sie in einer Produktionsinstanz verwenden. Siehe [ServiceNow-Plugins deinstallieren \[KB0716414\]](#).

- Bei Bedarf können Sie die Funktionalität ausblenden oder deaktivieren, indem Sie den Zugriff mithilfe von Rollen und ACLs einschränken.
- Einige Plugins unterstützen Rollback-Kontexte. Weitere Informationen zur Verwendung von Rollback-Kontexten finden Sie unter .

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

Persönliche Entwicklerinstanzen

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

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

Hinweis:

Einige Plugins sind nicht für die Aktivierung in PDIs verfügbar.

Zugehörige Informationen

[Liste der Plugins \(Washington DC\)](#)


Plugins aktivieren

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Hinweis:

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

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 \(Washington DC\)](#)

Aktivieren Sie ein Plugin in einer persönlichen Entwicklerinstanz

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

Vorbereitungen

Fordern Sie eine PDI für [ServiceNow® Developer Site](#) an.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Um ein Plugin für eine PDI zu aktivieren, verwenden Sie die Seite Alle Anwendungen in Ihrer Instanz.

Wenn das Plugin auf der Seite „Alle Anwendungen“ nicht verfügbar ist, aktivieren Sie es über [ServiceNow® Developer Site](#).

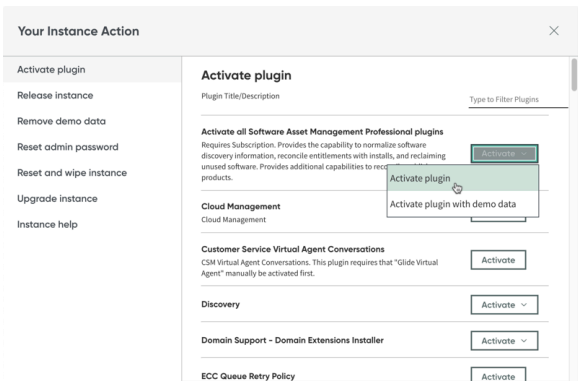
i Hinweis:

Einige Plugins sind nicht für die Aktivierung in PDIs verfügbar.

Prozedur

Aktivieren Sie das Plugin über die Seite „Alle Anwendungen“ oder über Developer Site.

Aktivierungsmethode	Prozedur
Seite „Alle Anwendungen“	<p>Navigieren Sie in Ihrem PDI zu Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle. Suchen Sie das Plugin, und aktivieren Sie es.</p> <p>Weitere Informationen zur Verwendung der Seite „Alle Anwendungen“ finden Sie unter Plugins aktivieren.</p>
Developer Site	<p>a. Melden Sie sich bei ServiceNow® Developer Site an.</p> <p>b. Wechseln Sie auf der Homepage zum Widget „Instance Management“, und wählen Sie Verwalten > Aktivieren Sie das Plugin.</p> <p>Das Widget „Instanzverwaltung“ trägt den Titel Your Instance(Meine Instanz). Sie enthält Informationen wie Status, URL und Release-Version Ihrer PDI.</p> <div data-bbox="635 1444 1190 1864" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Your Instance</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> <p>INSTANCE STATUS</p> <p>Online</p> <p>INSTANCE URL</p> <p>https://devtest35592.service-now.com</p> <p>RELEASE</p> <p>Madrid</p> <p>REMAINING INACTIVITY</p> <p>10 days</p> <p>Refreshing Status...</p> </div> <div style="width: 35%; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="border: 2px solid red; display: inline-block; padding: 2px;">Activate plugin</p></div> </div> <ul style="list-style-type: none"> Release instance Remove demo data Reset admin password Reset and wipe instance Upgrade instance <p style="text-align: right;">Manage ▾</p> </div> <p>c. Suchen Sie im Fenster nach dem zu aktivierenden Plugin.</p>

Aktivierungsmethode	Prozedur
	<p>d. Wählen Sie neben der Plugin-Auflistung die Option Aktivierenaus.</p> <p>Wenn verfügbar, können Sie außerdem nur das Plugin aktivieren oder Demodaten einbeziehen.</p> 

Plugins anfordern

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

Vorbereitungen

i Hinweis:

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

Erforderliche Rolle: admin

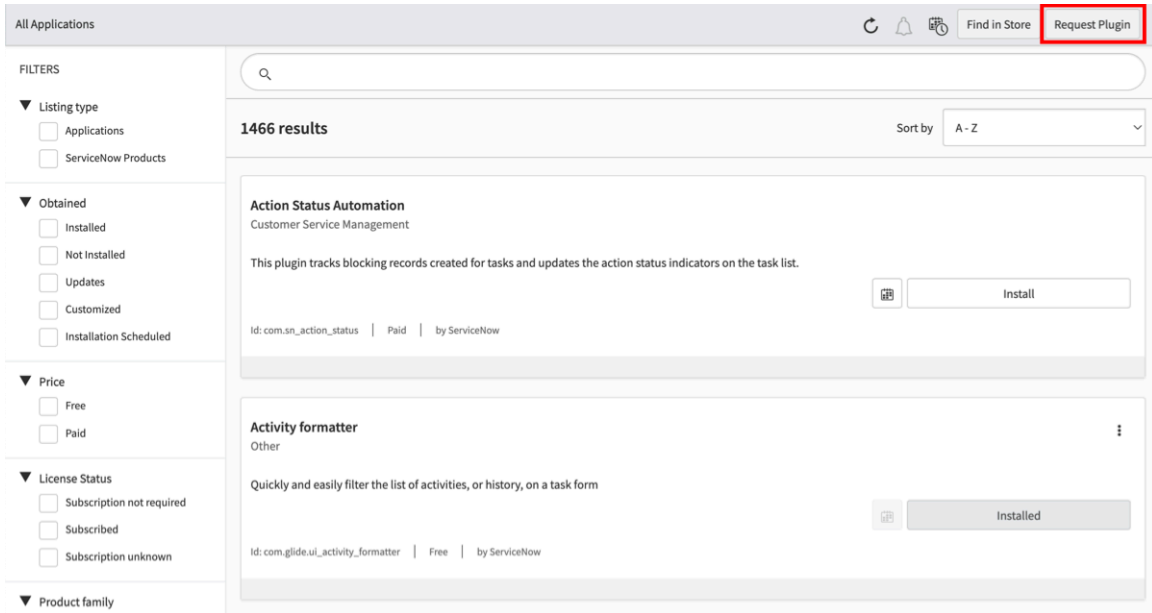
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

- Greifen Sie auf den Now Support Servicekatalog auf Now Support zu. Öffnen Sie die Seite „Plugin aktivieren“ über diesen Link: [Plugin aktivieren](#) a.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Servicekatalog Now Support zu, indem Sie dem Verfahren folgen.

Prozedur

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



Automatische Übersetzung

3. Geben Sie im Formular „**Plugin aktivieren**“ auf Now Support die folgenden Informationen an.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins i Hinweis: Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet) , und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. i Hinweis: Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei Grund/Kommentare ein.

Example

Sehen Sie sich beispielsweise die folgende Anforderung an, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „Meine Instanz“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter [Plugins aus dem Servicekatalog anfordern \[KB0751715\]](#) im Now Support Knowledge Base. [↗](#)

Liste der Plugins (Washington DC)

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

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

- Schritte zum Aktivieren eines Plugins selbst finden Sie [unter Plugins aktivieren](#).
- Schritte zum Anfordern eines Plugins, das Sie nicht selbst aktivieren können, finden Sie [unter Plugins anfordern](#).
- Schritte zur Installation einer Anwendung ServiceNow Store finden Sie unter [Installieren Sie einen ServiceNow Store Anwendung](#) [↗](#).

i Hinweis:

Eine Liste aller neuen und geänderten Plugins für diesen Release finden Sie unter [Änderungen an Plugins in Washington DC Release](#) [↗](#).

Neue Plugins in Washington DC

Diese Tabelle listet alle Plugins und ServiceNow Store -Anwendungen auf, die in Washington DC eingeführt wurden. Sie können diese Plugins oder Anwendungen aktivieren oder installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

i Hinweis:

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
API-Schlüssel und HMAC-Authentifizierung [com.glide.tokenbase] (Neu in Washington DC)	Support-API-Token für REST-API-Endpunkte. Aktivieren Sie die API-Schlüssel basierende Authentifizierung, um die eingehende Webhook-URL sicher zu authentifizieren.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.auth.scope • com.glide.rest.policy • com.glide.rest.auth.scope
Asset-Garantie – Lenovo [com.sn_warranty_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Rufen Sie die Garantieinformationen von Hardware Assets ab, indem Sie eine Verbindung zur Lenovo-Garantie-API herstellen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_hamp • sn_lenovo_spoke
Capacity Management [sn_cap_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht einem Bestandsbenutzer, die Nutzung einer Ressource anzuzeigen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Jeder Ressourcenverbrauch wird nachverfolgt und bietet einen Mechanismus zum Auslösen weiterer Bestandsanforderungen basierend auf den definierten Kapazitätsbeschränkungen.	Aktiv	Wahr	Keine
Verträge und Berechtigungs-Workflows [com.sn_contract_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Workflows zum Verwalten von Änderungen an Kundenverträgen und -berechtigungen.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • Customer Contracts and Entitlements Foundation [com.com.sn_pss_core] • Lead-to-Cash-Primitive [com.sn_l2c_core] • Customer Life Cycle Management Workflows [com.sn_l2c_cust_flows].
Kundenverträge und Berechtigungen [com.sn_pss_core] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt grundlegende Objekte zum Verwalten von Kundenverträgen und -berechtigungen bereit.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] • Product Catalog Management Core [com.sn.prd_pm]

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Customer Life Cycle Management-Workflows [com.snc.customer_lifecycle_management_workflows] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Workflows zur Verwaltung des Lebenszyklus verkaufter Produkte, um deren Kaufzyklus zu verwalten, das verkaufte Produkt anzuhalten, fortzusetzen und zu trennen, um die Geschäftsanforderungen des Kunden zu erfüllen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • Customer Service Installationsbasisverwaltung [com.snc.install_base] • Product Catalog Management Core [com.sn_prd_pm] • Lead to Cash Core [com.snc.l2c_core]
Desktop-Assistent [sn_dex_desktop] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Richtet einen kontinuierlichen Kommunikationskanal für Mitarbeiter ein, sodass sie einfach auf Selfservice-Optionen zugreifen und zeitnahe Benachrichtigungen vom Service Desk erhalten können. Dadurch werden Hindernisse für die Mitarbeiterproduktivität effektiv minimiert.	Inaktiv	Wahr	com.snc.itom.license
DevOps Vulnerability Integrations [sn_devops_vul_integrations] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine schnelle Markteinführungszeit und eine unternehmensweite Ansicht des Risikos für Anwendungsschwachstellen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.glide.hub.usage.dashboard • com.glide.script.vtable • com.snc.security_support.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.vul_dep
DEX Content Playbook [sn_dex_content] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt den Inhalt bereit, der bei der Überwachung von Anwendungen und Geräten hilft, und bietet Support für die Behebung von erkannten Experience-Problemen.	Inaktiv	Wahr	sn_dex (bereichsbezogene App)

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Digitale Endbenutzer-Experience [sn_dex] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Überwacht Anwendungen, Netzwerke und Geräte, um Probleme zu erkennen, bevor sie zu Ausfallzeiten führen und die Mitarbeiterproduktivität verringern.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.sn_acc_visibility com.snc.clotho com.glide.fenix com.sn_itom_cloud_svc com.glideapp.itom.snac com.snc.itom.license
Digital Product Release [com.sn_dpr] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Eine dedizierte Release-Management-Lösung, die eine personalisierte Experience für softwarebasierte Release-Praktiken bietet. Sie unterstützt zentrale Release-Management-Teams und erleichtert die Definition von Release-Richtlinien, Vorlagen und Bereitschaftsdaten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> sn_dpr_model sn_dpr_workspace sn_cmdb_ci_class sn_space sn_space_builder sn_roadmap sn_playbook_exp now_playbook_exp sn_devops, sn_devops_ws
Datenmodell für Digital-Produktveröffentlichungen [sn_dpr_model] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Das Datenmodell für die Veröffentlichung digitaler Produkte. Sie definiert die Tabellen und Beziehungen für Release Management.	Inaktiv	false	com.snc.sdlc.ranking
Digital Product Release Policy Content Pack [sn_dpr_content] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Automatisiert und optimiert umfassende Überprüfungen für Ihren Release-Prozess. Verwenden Sie Datensammler und Richtlinien, die auf das DevOps-Datenmodell abgestimmt sind, für effiziente Bewertungen des Engineering-Abschlusses, der Qualitätsprüfungen und der Release-Bereitschaft.	Inaktiv	false	Keine
Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten [sn_dpr_workspace] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verwalten Sie Ihre digitalen Produkte, Produktfunktionen und Planversionen für die Ausführung von Software-Releases. Die App bietet Funktionen,	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.devsnc_sn_vtb sn_datagrid sn_dpr_model

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
ServiceNow Store)	die zur Unterstützung der Release-Ausführung mit Digital Product Release erforderlich sind.			
Dispute Rules Content Pack for Visa [com.sn_bom_visa_app] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ausstellern den einfachen Zugriff auf Kartennetzwerkregeln zu initiieren und untersuchen von Kartenkonfliktfällen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_ga_exp • com.sn_bom_credit_card
Document Template integration with Digital Signatures using Smart Cards [com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Workflows für die digitale Signatur mit Smart Cards (CAC/PIV-Karten), indem automatisch ausgefüllte Dokumente generiert und gesendet werden, die von verschiedenen Teilnehmern signiert werden sollen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.platform_document_management • com.glide.auth.mutual • com.snc.document_templates
EGD Jobangebots-Marketplace [com.sn_egd_opportunity] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet einen zentralen, einheitlichen Ort, an dem Unternehmen Möglichkeiten teilen, die von Mitarbeitern leicht erkannt werden können.	Aktiv	Wahr	Keine
E-Mail – Bounce Management [com.glide.email.bouncedmanagement] (Neu in Washington DC)	Aktiviert die Bounce-Management-Fähigkeit, um das Senden von E-Mails an Adressen zu verhindern, von denen bekannt ist, dass sie Bounces generieren, indem sie beim Senden von E-Mails herausgefiltert werden.	Aktiv	false	com.glide.mailbox
Enterprise Asset Management for Healthcare [com.sn_eamhc] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Enterprise Asset Management-Funktionalität, die auf Gesundheits-spezifische Rollen ausgerichtet ist, um Gesundheits-spezifische Modelle und Assets und zugehörige Workflows zu verwalten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common • com.sn_ent

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_risk_Heatmap • com.sn_eam
Berechtigungsverifikation APIs [com.sn_ent_verify] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt APIs zum Überprüfen von Berechtigungen und Merkmalen bereit.	Aktiv	Wahr	Kundenverträge und Berechtigungen [com.com.sn_pss_core].
Außendienstmarktplace [com.snc.fsm_marketplace] (Neu in Washington DC)	Übertragen Sie Aufgaben an andere berechnete Ressourcen, um die Arbeit innerhalb des festgelegten Zeitraums und zu geringeren Kosten zu erledigen.	Aktiv	Wahr	com.snc.marketplace_core
Financial Services Operations Integration with Visa Spoke [com.sn_fso_intg_visa] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Finanzinstituten die Integration mit Visa Resolve Online (VROL)-APIs mithilfe der Visa Spoke Actions, um verschiedene Konflikt-Lebenszyklus-Events zu verwalten.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_visa_spoke • com.sn_bom_visa_cp
Flow Designer Proactive Analytics-Auslöser [com.glide.hub.flow_trigger.analytics] (Neu in Washington DC)	Startet einen Flow, wenn die Proactive Analytics-KPI-Punktzahl oder KPI-Schwellenwerte erreicht werden.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.hub.flow_trigger • com.snc.par.intelligence
GraphQL-Explorer [com.glide.graphql.explorer] (Neu in Washington DC)	Ein integriertes GraphQL-Testtool.	Aktiv	false	Keine
GRC: Management Reporting [com.sn_grc_mgmt_report] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Reporting-Fähigkeiten zum Importieren von GRC-bezogenen Daten in ein Microsoft Word-Dokument mit dem Microsoft Office 365-Plugin.	Inaktiv	false	com.sn_esg_msoff_intg
Hardware Asset Management für TNI [com.sn_ham_tni] (Verfügbar in	Verwenden Sie nur die TNI-Funktionalität (Telecommunication Network Inventory)	Inaktiv	false	san_hamp

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
ServiceNow Store)	mit Hardware Asset Management (HAM).			
Hardware Asset Management integration with Zero Touch Mobility [com.sn_ham_ztm] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Fördern Sie die Automatisierung und verbindlichen Standardpraktiken für die Verwaltung von Assets der Mobilgeräteklasse während des gesamten Lebenszyklus von End-to-End-Assets von der Beschaffung bis zur Entsorgung.	Inaktiv	false	sn_hamp
Health and Safety Risk Management [com.snc.sn_hs_rm] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Identifizieren, bewerten und reduzieren Sie potenzielle Gefahren und priorisieren Sie dabei die Sicherheit am Arbeitsplatz.	Aktiv	Wahr	Keine
Health Log Analytics Prime [com.sn_hla_gw_st] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht den Übergang zu einem regionalen Rechenzentrum.	Aktiv	false	Keine
Einstellungskern [com.sn_ta_hiring_core] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Datensatztabellen Speichern von Plattformdaten von Drittparteien auf dem Now Platform.	Aktiv	false	Keine
IPKI-Zertifikatgenerator [com.sn_app_kyta] (Neu in Washington DC)	Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie ein von der Instanz signiertes Zertifikat generieren.	Inaktiv	false	com.glide.uxbuilder
I18N: Übersetzungen auf Arabisch [com.snc.i18n.rabic] (Neu in Washington DC)	Stellt Übersetzungen des UI-Zeichenfolgeninhalts des Basissystems in Ihrer Instanz bereit.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> I18N: Internationalisierung [com.glide.i18n] Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm [com.glide.localization_framework.installer] 18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
JavaScript-Modulunterstützung [com.glide.module_support] (Neu in Washington DC)	Enthält das Schema zum Speichern von JavaScript-Modulen in einer Dateisystemstruktur.	Aktiv	false	Keine
Lokalisierungs-Framework-Hub [com.sn.localization_framework_hub] (Neu in Washington DC)	Ermöglicht die Erfüllung der Übersetzungsanforderungen, die von der Lokalisierungs-Framework-Spoke empfangen wurden.	Inaktiv	false	com.glide.localization_framework_installer
Lokalisierungs-Framework-Spoke [com.sn.localization_framework_spoke] (Neu in Washington DC)	Ermöglichen Sie die Erfüllung von Übersetzungsanforderungen mit dem Lokalisierungs-Framework-Hub.	Inaktiv	false	com.glide.localization_framework_installer
Mentoring [sn_ecn] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Mitarbeiterverbindungen bieten verbesserte Networking-Möglichkeiten und ermöglichen es Einzelpersonen, sinnvolle Verbindungen zu knüpfen. Sie stattet Mitarbeiter mit Tools wie Mentoring aus, was die Suche nach Anleitungen und geeigneten Mentoren erleichtert, um ihr Lernen zu beschleunigen und ihr Potenzial für einen beruflichen Fortschritt zu erhöhen.	Inaktiv	Wahr	Karrieregespräche
Mobile Gen AI [com.glide.sg_gen_ai] (Neu in Washington DC)	Ermöglicht Mobile die Aktivierung und Integration von generativen KI-Fähigkeiten.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.one_extend com.glide.sg.one_extend
Anwendung „Verkaufschancen-Management“ [sn_lm] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Gewährt Zugriff auf den Angebots-Workflow und die Kanban-Ansicht.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.sn_l2c_opty_mgmt_data_model com.snc.l2c_core

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Datenmodell für Verkaufschancen-Management [sn_l2c_opty_mgmt_data_model] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Benutzern das Verwalten von Verkaufschancen. Sie können das Datenmodell als Verkaufschancen-Datenmodell und die Möglichkeit, neue Verkaufschancen zu erstellen und zu verwalten, sowie Workflows zum Konvertieren von Verkaufschancen in Angebote.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn_l2c_sales_common
Jobangebots-Marketplace [sn_op_market] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verbessern Sie die Mitarbeitereinbindung und -bindung durch interne Mobilität.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • EGD Core • Gemeinsame EGD-Bibliothek • Einstellungskern
Parallele Überprüfung und Feedback [sn_rvw_feedback] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält den grundlegenden Workflow, um Feedback zu geben und auf Feedback zu reagieren.	Inaktiv	Wahr	Keine
Teilnehmervorschläge [com.glide.sn_participant_suggester] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Zeigt eine Liste von Benutzern (oder Teilnehmer) an, die möglicherweise zu einer Sidebar-Diskussion beitragen können.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.one_extend • com.glide.platform_ml
Produktkonfigurator [sn_prd_config_ui] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Unternehmen die Konfiguration von Produkten und Services, die sie vermarkten, verkaufen und an Kunden liefern.	Inaktiv	false	Product Catalog Management Core [com.sn_prd_pm]
Quotenmanagement Anwendung [sn_l2c_quote_mgmt_data_model] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Wird verwendet, um Produktangebote zu erstellen und zu verwalten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_l2c_quote_mgmt_data_model • com.sn_l2c_core
Quote Management Data Model [sn_l2c_quote_mgmt_data_model]	Ermöglicht Benutzern die Verwaltung des Angebotsprozesses.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)				<ul style="list-style-type: none"> com.sn.csm_pricing com.sn_l2c_sales_common
Rack-Visualisierungskomponente [sn_rack] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Fähigkeit zur Visualisierung des Racks und der Gerätepositionierung im Rack. Verbessert die Kapazitätsvisualisierung von Rack.	Aktiv	Wahr	Keine
ServiceNow Stream Connect-Replikation – Kafka [com.glide.hub.stream_connect.replication.kafka] (Neu in Washington DC)	Aktiviert die Unterstützung für die Replikation von Stream Connect-Themen über einen On-Premise-Replicator in einem Kafka-Cluster eines Kunden.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> ServiceNow Stream Connect Replication Core [com.glide.hub.stream_connect.replication.core] Zertifizierung der Stream Connect-Replikation [com.sn_stream_connect.replication.cert]
Site Mapping for Field Service Management [com.snc.fsm_site_mapping] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Navigieren Sie mithilfe von Orientierungshilfefunktionen und Site Maps in einer nativen mobilen Anwendung.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.work_management, sn_map_core sn_map_component
Kompetenzbranchen-Rufen [com.sn_skills_data] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Rufen Daten zu Branchenkompetenzen ab.	Aktiv	Wahr	Skills Intelligence-Plugin
Skills Intelligence-Arbeitsbereich [com.sn_skills_int_ws] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Eine Skills Intelligence-Arbeitsbereich-Experience.	Aktiv	Wahr	Skills Intelligence-Plugin
Sn-Topologiezuordnung [sn_topology_map] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht einem Bestandsmanager, eine Topologie zusammen mit ihren Elementen zu erfassen und zu visualisieren.	Aktiv	Wahr	Keine
sn-4q-bubble [com.sn_4_q_bubble] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Anwendungs-Portfoliomanagement-Objektdiagramme ermöglichen die Darstellung von Indikatorpunktzahlen	Aktiv	false	Keine

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Ihrer Geschäftsanwendungen. Strategisieren Sie Ziele mit diesen Punktzahlen, und erstellen Sie Bedarfe für Ihre Geschäftsanwendungen.			
sn_supplier_tprm [sn_supplier_tprm] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Lieferantenmanagern das Auslösen von Risikobewertungen aus Onboarding-Workflows und ermöglicht die Anzeige und Verwendung von Risikodaten in Supplier Lifecycle Operations.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • Supplier Lifecycle Operations [com.snc.sn_supplier_mgmt] • Drittpartei-Risikomanagement [com.sn_vdr_risk_asmt]
Strategic Portfolio Management for Telecom [sn_strg_ptrf_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Vorlagen für Telekommunikationsprojekte.	Inaktiv	Wahr	Keine
Gesamtbetriebskosten [sn_apm_tco] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Unterstützt Unternehmensarchitekten bei der Priorisierung des Anwendungsportfolios durch Nutzung der Anwendungskosten.	Aktiv	Wahr	Keine
Visa-Spoke [com.sn_visa_spoke] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Die Visa-Spoke ermöglicht die Verbindung mit den REST APIs von Visa und bietet Kunden schnellen Zugriff auf Zahlungs- und Sicherheitsdaten. Kunden können die Spoke verwenden, um nach Transaktionen zu suchen, mit Händlern zusammenzuarbeiten, Konflikte zu verwalten und andere Funktionen mit erhöhter Sicherheit auszuführen.	Aktiv	false	Keine
Vulnerability Response Common Workspace	Dient als zentraler Hub für die Integration allgemeiner Arbeitsbereichsänderungen,	Aktiv	false	Vulnerability Response Common [sn_vul_cmnn]

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[sn_vul_cmn_ws] (Verfügbar in ServiceNow Store)	die für alle Module gelten, oder für neue Funktionen, die in der Arbeitsbereichsumgebung entwickelt werden.			

Vorhandene Plugins

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Zugriffsanalyse [com.snc.access-analyzer] (Neu in Vancouver)	ServiceNow® Die Zugriffsanalyse ist eine Anwendung, die Administratoren und Entwicklern hilft, Berechtigungen für den ausgewählten Benutzer, die ausgewählte Rolle oder die ausgewählte Gruppe anzuzeigen.	Aktiv	false	
Lebenszyklus-Events des Accounts [com.sn_acct_lc] (Verfügbar in ServiceNow Storegen.)	Ermöglicht Anbietern der Technologiebranche, eine wiederholbare Onboarding-Experience für interne und externe Kunden zu strukturieren.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.install_base:sys • com.sn_process_automation_designer:sys • com.glide.playbook_experience.config:sys • com.snc.csm_case_types:sys • com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec:sys • sn_csm_playbook:3.1.0 • sn_ti_core:1.0
Rechnungsverarbeitung für Verbindlichkeiten sn_ap_apm (Neu in Vancouver)	Ein Budget Rechnungsautomatisierungslösung für Kreditorenteams, die Unternehmen dabei unterstützt, Risiken zu reduzieren und die Produktivität ohne zusätzlichen Overhead zu verbessern.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • sn_ap_cm • sn_ap_ic
Integration von Accounts Payable Operations mit Document Intelligence sn_ap_ic	Hilft bei der Automatisierung der Erfassung von Rechnungen, die aus verschiedenen Kanälen wie E-Mail, Portal, Integrationen usw. eingehen.	Aktiv	Wahr	com.sn_ap_ic

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Neu in Vancouver)				
Zusätzliche Tabellen für Bundesbehörden [com.snc.fedtables]	Bietet staatliche Kunden zusätzliche Datenelemente, die häufig verwendet werden oder staatlichen Formularen erforderlich sind, um staatliche HR-Services aufzubauen.	Aktiv	false	com.sn_hr_core
Rechnungsfallverwaltung sn_ap_cm (Neu in Vancouver)	Ermöglicht Kreditorenteams die Verwaltung von rechnungs- und zahlungsbezogenen Anfragen/Anforderungen, die von Lieferanten/Mitarbeitern eingereicht werden, mit dem Ziel, die Lösung von Lieferantenproblemen zu beschleunigen und die Lieferantenbeziehungen zu verbessern	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.sn_shop • Lieferantenportal • Source-to-Pay Operations
AIOPs-Dashboards [com.sn_itom_aiops_dashboards] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah)	One-Stop-Shop für alle ITOM Health/AIOps-Dashboards für mehrere Personas: Administrator, Manager, SME.	Inaktiv	false	
AIOps-Experience [com.sn_sow_aiops] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	AIOps Experience ist eine Reihe neuer Experiences, die aus der Express-UI, dem Integrations-Launchpad und den AIOps-Dashboards bestehen.	Inaktiv	false	ITOM-Apps im Service Operations-Arbeitsbereich
App-Client-UX [com.sn_app_client_ux]	Ermöglicht Administratoren die Installation, Aktualisierung und	Aktiv	false	App-Client (sn_appclient)

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Neu in Vancouver)	Verwaltung lizenzierter Anwendungen und Plugins in ihrer Instanz.			
Asset-Management – Procurement-Integration [com.sn_asset_proc_intl] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah)	Ermöglicht SAM-Administratoren (Software Asset Management), Einkaufsanforderungen und Software-Lizenzanforderungen im externen Einkaufssystem zu erstellen. Später, nachdem die Bestellung eingegangen ist, werden die Empfangstransaktionen verwendet, um die Erstellung von Berechtigungen in Software Asset Management zu automatisieren.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • Procurement (com.snc.procurement) • Coupa-Spoke (sn_coupa_spoke)
Beans.AI-Spoke [com.sn_beans_ai_spoke] (Neu in Vancouver)	Beans.AI ist der Kartenanbieter, den die Zeitplanoptimierung für Reisezeitschätzungen unterstützt. Das Plugin ermöglicht es der Zeitplanoptimierung, Entfernungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Aufgabe zu berechnen.	Aktiv	false	Standard-Installationspaket von Integration Hub
Merkmale des Kundenservice [com.snc.characteristics] (Neu in Vancouver)	Ermöglicht Kunden die Verwendung der Merkmale und zugehörigen Funktionen.	Aktiv	false	Keine
Kundenservice – Merkmale der Installationsbasis [com.snc.install_base_characteristics] (Neu in Vancouver)	Ermöglicht Kunden das Erfassen von Merkmalen für ihre Installationsbasen.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.install_base • com.snc.characteristics
Equifax-Spoke [com.sn_equifax_spoke]	Ermöglicht den Zugriff auf wichtige Informationen über	Aktiv	false	Keine

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	die Kredithistorie eines Kunden, Betrugswarnungen, die Überprüfung der digitalen Identität, die Transaktionsüberprüfung und andere relevante Daten.			
Dashboard für Ereignisse und Aufträge [sn_async_dashboard] (Neu in Vancouver)	Überwachungs-Dashboard für System-Events und geplante Aufgaben.	Aktiv	false	com.glide.stats.event_process_monitoring
Enterprise-Portfolio [enterprise_portfolio_admin] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Utah, nicht kompatibel mit Vancouver)	Eine Anwendung zum Erstellen von Enterprise-Portfolios der Typen „Geschäftsanwendungen“ und „Anwendungsservices“ in Digital Portfolio Management (DPM).	Aktiv	false	
Controller für generative KI [com.sn.generative.ai] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Integriert generative KI-APIs nativ in die Now Plattform.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • OpenAI Generative AI-Spoke (com.sn_openai) • Microsoft Azure OpenAI Generative AI-Spoke (sn_azure_openai)
Glide Conversation Generative AI [com.glide.cs.genai] (Neu in Washington DC)	Aktiviert Now Assist	Inaktiv	Wahr	Controller für generative KI
GRC Compliance Case Management – Vertiefung [com.sn_comp_case_adv]	Eine Anwendung zur Verwaltung der erweiterten Compliance Case Management-Lösung für IRM PRO-	Aktiv	false	GRC: Compliance Case Management (com.sn_comp_case)

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)				
Vollständiger Zugriff auf GRC-Compliance-Fallverwaltung [com.sn_comp_case_fall] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Eine Anwendung zur Verwaltung der Compliance Case Management-Lösung mit vollständigem Zugriff für IRM-Unternehmenskunden.	Aktiv	false	GRC Compliance Case Management – Vertiefung (com.sn_comp_case_adv)
GRC-Mitarbeiterbenutzer [com.sn_grc_emp_user] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Mit diesem Plugin können alle Mitarbeiter in der Organisation: • Bericht: Instanzen von Richtlinien-/Compliance-Verstößen im Zusammenhang mit ihrer Organisation. • Anforderung: Richtlinienänderungen, Klarstellungen usw. an die Compliance-Teams.	Inaktiv	false	Keine
GRC: Sorgfaltspflicht-Anforderung für Drittparteien [com.sn_tprm_onboarding] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Ermöglicht es jedem Benutzer, eine Sorgfaltspflicht-Anforderung für eine Interaktion mit einer Drittpartei zu übermitteln.	Aktiv	Wahr	Drittpartei-Risikomanagement GRC: Genehmigerkonfigurator
Klon-Administratorkonsole	Aktiviert die Klon-Administratorkonsole,	Aktiv	false	Hochverfügbarkeits-Klonen (com.snc.ha)

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[sn_instance_clone] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah)	die eine einheitliche Administrator-Experience und verbesserte Transparenz für das Klonen von Daten zwischen Instanzen bietet, eine unserer am häufigsten verwendeten Automatisierungen. Die Anwendung umfasst eine vereinfachte Klonanforderungs-Experience, ein neues Planungstool zur Vermeidung von Zeitkonflikten, eine Option für On-Demand-Sicherung, die Möglichkeit, alle klonbezogenen Einstellungen an einem Ort anzuzeigen, verbesserte Transparenz über ein Dashboard, um die aktuelle Klonaktivität einfach anzuzeigen, und vieles mehr .			(Erfordert Utah Patch 2 oder höher)
Konfigurierbare Seite „Kompetenzen verwalten“. [com.snc.sn_skill_cfg_page] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht die Verwaltung von Kompetenzzuweisungen über die Next Experience-Benutzeroberfläche.	Aktiv	Wahr	Skills Management (com.snc.skills_management)
Integrationen für Außendienst zuordnen [com.snc.app_fsm_map_integr] (Neu in Vancouver)	Führt intelligente Reisezeitschätzungen durch, um Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsaufträge zuzuweisen, wobei sowohl der Standort des Service Desk-Mitarbeiters als auch der Standort der Aufgabe berücksichtigt wird.	Aktiv	Wahr	Beans.AI-Spoke (com.sn_beans_ai_spoke)
Spoke für Microsoft Azure DevOps-Pipelines				

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn.azure.pipln.spk]				
MID Server-Experience [com.glideapp.agent.experience] (Neu in Vancouver)	Hilft bei der Weitergabe aussagekräftiger Informationen über Agent, Leistung und Akzeptanz Ihrer MID-Server. Es basiert auf Polaris Experience mit neuem Erscheinungsbild.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.agent • Mehrere PAR-Plugins (Alle werden beim Aktivieren der MID Server-Experience automatisch aktiviert.)
Document Intelligence für Plattform [com.glide.platform_ml_di] (Neu in Vancouver)	Das Basis-Plugin für die Document Intelligence-Anwendung.	Aktiv	false	com.glide.platform_ml
Post-Sales Support [com.sn_pss_console] (Neu in Vancouver)	Stellt Berechtigungen und Serviceverträge bereit, um Kundenservice-Nutzern Post-Sales-Support-Services zu ermöglichen.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.snc.install_base • com.snc.csm_case_types • com.snc.characteristics
Nachhaltige IT [sn_esg_ustain] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Ermöglicht die effektive Verwaltung und Überwachung der von Ihren IT-Assets erzeugten Emissionen. Darüber hinaus können Sie mit der Anwendung den Energieverbrauch Ihrer Assets und ihre ordnungsgemäße Entsorgung nachverfolgen, nachdem sie das Ende ihrer Lebensdauer erreicht haben.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • Hardware Asset Management (HAM) Pro • ESG-Management
Skills Intelligence [com.snc.skills_management] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Eine KI-gesteuerte Plattform, die Sie in Ihrer Organisation anwenden können, um kompetenzbasiertes Personal zu entwickeln.	Inaktiv	Wahr	Mitarbeiterprofil
Service Operations-	In der Express-Liste können Operatoren	Aktiv	false	ITOM-Anwendungen im Service Operations-Arbeitsbereich

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Arbeitsbereich-Express-Liste [com.sn_itom_aioops_list] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Warnungen selektieren, analysieren und beheben. Es handelt sich um eine Live-Ansicht von Warnungen mit dynamischer Filterung, angereicherten Informationen in einem Vorschaubereich und eingebetteter Automatisierung für den Benutzer.			
Launchpad von Service Operations Workspace Integrations [com.snc.uib.sow_integrations_launchpad] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Eine konsolidierte Ansicht für alle verfügbaren ITOM-Integritätsintegrationen mit einfacher und intuitiver Experience zum Konfigurieren von Event-Connectors. Die Anwendung wird automatisch mit der AIOps-Experience aktiviert.	Aktiv	false	
Metrik-Explorer des Service Operations-Arbeitsbereichs [com.sn_itom_metric_exp] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Eine neue Metric Explorer-Anwendung für SOW, die die vorherige ersetzt. Die Anwendung wird automatisch mit ACC-M installiert.	Inaktiv	false	
APIs für den Metrik-Explorer im Service Operations-Arbeitsbereich [com.sn_sow_metric_exp] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel	Eine neue Metric Explorer-Anwendung für SOW, die die vorherige ersetzt. Die Anwendung wird automatisch mit ACC-M installiert.	Inaktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
mit Vancouver, Utah, Tokyo)				
Aufgabengruppierung [com.snc.task_grouping]				
Task Intelligence für ITSM [com.snc.itsm_ml_task] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah)	Verwendet maschinelles Lernen, um die lösungsbasierten ML-tasks einzurichten, bereitzustellen und nachzuverfolgen, um wichtige Geschäftsergebnisse zu erzielen.		false	<ul style="list-style-type: none"> • Empfohlene Aktionen für ITSM – Advanced (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) • Task Intelligence-Administratorconsole (com.sn_ti_admin)
Technologiekern [com.sn_ti_core] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Vertikale CSM-Erweiterung für Technologiebranche.	Aktiv	false	com.sn_customerservice
Transporter [com.sn_transport]				
Zero Trust – standortbasierter Zugriff [com.snc.zero_trust_location_access]	Der Standortfilter ist ein Filterkriterium, das die Administratoren beim Erstellen der Authentifizierungsrichtlinien basierend auf dem physischen Standort des Geräts verwenden können.	Aktiv	false	Adaptive Authentifizierung (com.snc.adaptive_authentication)
Zero Trust: Richtlinienbasierter Sitzungszugriff [com.snc.zero_trust_session_access]	ServiceNow® Mit Zero Trust – richtlinienbasierter Sitzungszugriff (Sitzungszugriff) können Organisationen die Benutzerberechtigungen in einer Websitzung basierend auf einer Vielzahl von Faktoren dynamisch reduzieren, darunter IP-Adresse, Standort, Authentifizierungsmethode,	Aktiv	false	Adaptive Authentifizierung (com.snc.adaptive_authentication)

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Rolle des Benutzers, Gruppe, Benutzer mit MFA und von gemeinsam genutzten Attributen Identitätsanbieter (IDP).			
Change-Management für operative Technologie [com.sn_ot_chg_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah)	Ermöglicht Ingenieuren die Implementierung von Änderungen an Operational Technology-Assets und Produktionsprozessen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • CMDB CI Class Models (com.sn_cmdb_ci_class) • Anlagenmodell nach ISA (com.sn_isa_model) • Operational Technology Manager (com.sn_ot_foundation)
Vulnerability Response Integration with Claroty CTD [com.sn_clarotyctd] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah)	Verwendet aus Claroty CTD importierte Schwachstellendaten, um risikobasierte Aktionen mit dem Produktionsprozesskontext zu ermöglichen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • Service Graph Connector Integration for Claroty CTD (com.sn_clarotyctdsgc) • CMDB CI Class Models (com.sn_cmdb_ci_class)
Arbeitsplatz-Connectors (sn_wsd_wc) (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah)	Workplace Connectors ist ein generisches Framework, mit dem Daten von verschiedenen Arten von Arbeitsplatz-Hardware/-Sensoren (z. B. Abzeichensysteme, Belegungssensoren) über die entsprechenden Spokes in das WSD-Produkt übernommen werden können.	Aktiv	false	Arbeitsplatzzentrale (sn_wsd_central)
Threat Intelligence-Sicherheitszentrum für Security Operations [com.snc.secop-threat-intel-security.center]	Ermöglicht die Suche nach Indikatoren für Gefährdung (Indicators of Compromise, IoC) und die Anreicherung von Security Incidents mit Daten aus dem	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • Security Support Common (com.snc.security_support.common) • Threat Intelligence Support Common (com.snc.threat)

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Threat Intelligence-Sicherheitszentrum.			<ul style="list-style-type: none"> Security Case Management common workspace components (com.snc.escm.ws_commons)
Network Inventory Advanced [sn_ni_adv] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Erweiterte Funktionen des Telekommunikationsnetzwerkbestands.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> Bestandsnummernverwaltung (sn_inv_num_mgmt) Attributpaket (sn_attribute_pack)
Network Inventory Core [sn_ni_core] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Anwendung zum Verwalten des Netzwerkbestands.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> Bestandsnummernverwaltung (sn_inv_num_mgmt) Attributpaket (sn_attribute_pack)
Datentrennung [sn_ds] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Organisationen, den Zugriff auf vertrauliche Daten basierend auf einer Objektivhierarchie und ihrem Blattknoten einzuschränken. Die Anwendung unterstützt Datensätze, zugehörige Elemente, Planungskonsolen, Workbenches und Berichte.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> PPM Standard (com.snc.financial_planning_ppm) Portfolioplanung (sn_align_ws)
DevOps-Schwachstellenintegration [sn_devops_vul_ints] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Bietet ein neues Framework und Datenmodell für die DevOps-Integration mit Anwendungssicherheitstools. Es handelt sich um ein erweiterbares Framework, mit dem Sie auch benutzerdefinierte	Aktiv	false	com.sn_devops

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Integrationen mit jedem Anwendungssicherheitstool erstellen können.			
Aktionsstatusautomat [com.sn_action_status]	Dieses Plugin verfolgt Blockierungsdatensätze, die für Aufgaben erstellt wurden, und aktualisiert die Aktionsstatusindikatoren in der Aufgabenliste.	Aktiv	Wahr	
Aktivieren Sie alle Software Asset Management Professional-Plugins, einschließlich Software Asset Workspace [com.sn_samp_master_ws] (Neu in Utah)	Bietet die Möglichkeit, Software-Discovery-Informationen zu normalisieren, Berechtigungen mit Installationen abzugleichen und nicht verwendete Software zurückzufordern. Bietet zusätzliche Funktionen zum Abgleich von Herausgeberprodukten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_samp_master • com.sn_sam_workspace
Aktivitätsformatierer [com.glide.ui_aktivität_formatierer]	Mit diesem Plugin können Sie die Liste der Aktivitäten über den Verlauf in einem Aufgabenformular schnell und einfach filtern.	Aktiv	false	
Admin Center [sn_admin_center] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet einen zentralen Hub für Plattformbesitzer und -administratoren, um einfach auf die Plattformfunktionen zuzugreifen, neue Anwendungen zu entdecken und intelligente, umsetzbare Einblicke zu erhalten.	Aktiv	false	sn_ace
Admin-Experience-Framework [com.sn.ace_framework] (Neu in Tokyo)	Unterstützt das neue UI-Framework, das von verschiedenen Anwendungen verwendet wird, einschließlich Admin Center.	Aktiv	false	Keine
Adoption Blueprint for Technology Excellence	Adoption Blueprints, ein Teil von Admin Center, zeigt einen empfohlenen Satz von Anwendungen und Plugins, die Ihnen	Aktiv	false	sn_admin_center

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[sn_itsm_bus_objekt] (Verfügbar im ServiceNow Store)	zur Verfügung stehen, in ihrer idealen Reihenfolge von Installation und Einführung an, um die Geschäftsziele zu erreichen.			
Erweiterte Verwaltungstools für KI-Suche [sn_ais_admin_tools]	Enthält KI-Suche Dashboards und das Suchvorschau-Tool.	Inaktiv	false	
Erweiterte Arbeitszuweisung [com.glide.awa]	Weist Service Desk-Mitarbeitern automatisch Arbeitselemente basierend auf ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zu.	Aktiv	false	com.snc.skills_management
Advanced Work Assignment – Agent Affinity [com.glide.awa.agent_affinity]	Aktivieren Sie die Arbeitszuweisung an den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Affinität des Service Desk-Mitarbeiters zum Arbeitselement.	Inaktiv	false	com.glide.awa
Advanced Work Assignment für HRSD [com.sn_hr_awa]	Enthält vordefinierte Konfigurationsdaten zur Unterstützung der Weiterleitung, Warteschlange und Zuweisung von HRSM-Fällen, Chats und Anrufen an Service Desk-Mitarbeiter.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.awa • com.sn_hr_core • com.glide.interaction.awa
Advanced Work Assignment für Incidents [com.snc.incident_awa]	Standardkonfiguration zur Unterstützung der erweiterten Arbeitszuweisung für Incidents	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.awa • com.snc.agent_workspace.itsm
Erweiterte Arbeitszuweisung für Source-to-Pay Operations [com.snc.sn_spend_awa] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Weisen Sie Ihrem Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der erweiterten Arbeitszuweisung automatisch Arbeit zu.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • Advanced Work Assignment (com.glide.awa) • Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) • Procurement Case Management (com.sn_spend_psd)

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Erweiterte Arbeitszuweisung für Supplier Lifecycle Operations [com.snc.sn_slm_awa] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Lieferantenfälle basierend auf Verfügbarkeit und Kapazität automatisch zu.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • Advanced Work Assignment (com.glide.awa) • Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) • Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] • Supplier Lifecycle Operations (com.snc.sn_supplier_mgmt)
Mitarbeiterchat [com.glide.interaction.awa]	Aktiviert den Mitarbeiterchat für Wissensbase und den Chat-Servicekanal in der erweiterten Arbeitszuweisung.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.interaction • com.glide.awa
Agent Client Collector Framework [sn_agent] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Verwaltung von Agent Client Collector	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.sa.mid.webserver • com.snc.cmdb.scoped
Agent Client Collector Monitoring [sn_itmon] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Überwachungslösung mit Agent Client Collector	Aktiv	false	
Agent Client Collector für Untersuchungen [sn_acc_adapter] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht das Abrufen und Anzeigen der CI-Metrikinformationen der betroffenen CIs.	Aktiv	Wahr	Keine
Agent-Prognose [com.sn_agent_forecast]	Prognostiziert Agents basierend auf Vertriebsdaten.		false	com.snc.clotho

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Agent Intelligence [com.glide.platform_ml]	Umbenannt in Predictive Intelligence.	Aktiv	false	com.glide.platform_ml_pa
Agent Intelligence-Berichte [com.glide.platform_ml_pa]	Umbenannt in Predictive Intelligence-Berichte.	Aktiv	false	
Zeitplan für Mitarbeiter [com.snc.agent_schedule]	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern und Submittentechnikern, Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Ereignisse wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.	Aktiv	false	com.snc.app.agent_calendar_widget
Mitarbeiterbereich [com.agent_workspace]	Es handelt sich um eine Suite von Tools für Service Desk-Mitarbeitern, Fallmanagern, Help Desk-Fachleuten und Managern Tools an die Hand geben, mit denen sie Kundenfragen beantworten oder Kundenprobleme lösen können.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.uxbuilder • com.glide.graphql • com.glide.interaction • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.ribbon • com.snc.agent_workspace.list • com.snc.agent_workspace.form • com.snc.agent_workspace.global_search • com.snc.agent_workspace.declarative_act
Agent Workspace – Wissen [sn-component-workspace-knowledge]	Aktiviert die Verwendung der Knowledge Base in Agent Assist.	Aktiv	false	com.snc.agent_workspace.config
Agent Workspace – Liste [com.snc.agent_workspace.list]	Arbeitsbereich-Listenkfigurationen	Aktiv	false	com.snc.agent_workspace.config

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Agent Workspace – Menüband [com.snc.agent_workspace.ribbon]	Menübandkonfigurationen für Arbeitsbereiche	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.uxbuilder com.snc.agent_workspace.config com.sn_resolutionshaper
Webservice zusammenfassen [com.glide.web_service_aggregate]	Bietet SOAP-Zugriff auf die GlideAggregate-Funktionalität.	Inaktiv	false	
Agile Development 2.0 [com.snc.sdmc.agile.2.0]	Das Plugin „Agile Development 2.0“ bietet erweiterte Funktionen zusätzlich zu Agile Development. Wenn Sie bereits eine benutzerdefinierte Version von Agile Development haben, löschen Sie die Anpassungen, bevor Sie Agile Development 2.0 aktivieren, um sicherzustellen, dass alle Funktionen ordnungsgemäß funktionieren. Detaillierte Schritte zum Löschen der Anpassungen finden Sie in der Dokumentation.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.sdmc.scrum.ppm_int com.snc.planned_task_v2 com.snc.sdmc.agile.2.0.common com.snc.sdmc.ranking
Agile Development – Unified Backlog [com.snc.sdmc.agile.multi_task]	Ermöglicht die Verwaltung eines zentralen Rückstands, der Datensätze verschiedener Aufgabentypen enthält, z. B. Fehler, Probleme, Incident-Aufgaben und Storys. Fügen Sie beliebige Aufgaben in Ihren agilen Workflow ein	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.sdmc.agile.2.0 com.snc.sdmc.agile.multi_task.common
Agile – Scaled Agile Framework – Essential SAFe [com.snc.sdmc.safe]	Scaled Agile Framework wurde entwickelt, um Lean-Agile-Prinzipalen auf die gesamte Organisation anzuwenden. Essential SAFe ist die Basiskonfiguration des Frameworks und bietet die minimalen Elemente, die für eine erfolgreiche	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.sdmc.ranking com.snc.sdmc.agile.2.0

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Verwendung von SAFe erforderlich sind: Rückstand des agilen Release-Plans verwalten, Programmschritte planen,			
Agile – Scaled Agile Framework – Portfolio SAFe [com.snc.sdlc.portfolio_safe]	Verwenden Sie Portfolio SAFe, um schlanke und agile Prinzipien auf Ihre Portfolioarbeit anzuwenden.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.sdlc.safe • com.snc.portfolio_management
Agile Development 2.0 – ATF-Tests [com.snc.sdlc.agile2.0.atf]	Agile Development 2.0 – ATF-Tests bietet Testfälle und Test-Suites, die in der Anwendung Agile Development 2.0 ausgeführt werden können.	Aktiv	false	
KI-Suche [com.glide.ais]	Installiert und aktiviert KI-Suche -Fähigkeiten, die relevante, kontextbezogene und persönliche Such-Experiences über verschiedene Schnittstellen hinweg bieten.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.search.signal_data • com.glide.platform_ml • com.glide.nlu • com.snc.nlu_studio
KI-Suchunterstützung [com.snc.ai_search_assist]	Hilft Benutzern, ihre Probleme abzuwenden oder schnell zu lösen, indem sie Service Desk-Betreiber einzubeziehen. Sie kann Ergebnisse aus dem Wissens- und Servicekatalog enthalten, sodass ein Benutzer ein Katalogelement direkt aus einer Suche bestellen kann.	Aktiv	false	com.glide.search
KI-Suche für Kundenportale [com.snc.csm.portal_ais]				<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ais • com.glide.ais_enabler
Indexquellen der KI-Suche [com.glide.ais.index_sources]	Enthält indizierte Quelldefinitionen für Now Platform-Tabellen, die über die im Basissystem	Inaktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	bereitgestellten hinausgehen: <ul style="list-style-type: none"> • Katalogaufgabe [sc_task] • Change [change_request] • Change-Aufgabe [change_task] • Unternehmen [core_company] • Gruppe [sys_user_group] • Incident [incident] • Standort [cmn_location] • Problem [problem] • Anforderung [sc_request] • Angefordertes Element [sc_req_item] 			
Spoke der KI-Suche [sn_ai_spoke] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Hilft bei der Ausführung von KI-Suchabfragen durch Integration Hub.	Aktiv	false	com.glide.ais.external_content
Warnungsregelverwaltung [com.sn-em-arm]				
Portfolioplanung [sn_align_ws] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Hilft Produkt- und Portfoliomanagern, die organisatorische Ausrichtung voranzutreiben und die Agile-Transformation zu erleichtern, indem Wasserfall- und Agile-Arbeitsströme kombiniert werden.	Aktiv	Wahr	com.sn_roadmap_plng
Alignment Planner Workspace	Ermöglicht den Import, Export und die bidirektionale			

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
integration with Azure DevOps (ADO) [com.sn_align_ado] (Neu in San Diego)	Synchronisierung von Datensätzen zwischen ServiceNow® Alignment Planner Workspace (API) und Microsoft Azure DevOps durch Integration der beiden Anwendungen.			
Analyst Workspace für Security Incident Response [com.snc.security.incident.workspace] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Analysten und Incident-Managern, ihre Arbeit mithilfe eines dedizierten Arbeitsbereichs zu priorisieren und den Status von Incidents zu überwachen und anzuzeigen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_si • sn_sirw_evam_card
Analytikcenter [com.snc.pa.analytics-center]	Performance Analytics Center – Ermöglicht Benutzern, mithilfe von suchgesteuerten Analysen schnell Antworten zu ihren Daten zu erhalten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.agent_workspace • com.workspace_core • sn-component-nlq • com.snc.par.nlq.core
Analytics-Aufgabe [com.snc.pa.analytics_task]	Stellt das Kern-Framework für Workflows im Zusammenhang mit Analytics bereit. Sie besteht aus der Analytics-Aufgabentabelle und zugehörigen Artefakten.	Aktiv	false	
Angular AMB Services [com.glide.ui.ng.amb]	Angular Services für AMB	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.ng • com.glide.amb • com.glide.record_watcher
Anonymer Connect-Support [com.glide.connect.anonymous.support]	Plugin zum Aktivieren des Zugriffs und der Eigenschaften für anonymer Connect Support.	Inaktiv	false	com.glide.connect.support
Anonymes Meldezentrum [com.sn_anonymous.report.center]	Ermöglicht es Benutzern, Fälle zu übermitteln, ohne ihre Identität gegenüber Service Desk-Mitarbeitern oder Administratoren innerhalb ihrer	Aktiv	false	com.sn_content_delivery

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Organisation offenzulegen.			
API-Analysen [com.glide.api_analytics]	Ermöglicht Administratoren das Anzeigen von API Analytics-Statistiken für Webservices.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.db.query_stats com.snc.pa com.glideapp.canvas
API-Statistiken [com.glide.stats.api]	API-Statistiken	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.db.query_stats com.snc.pa com.glideapp.canvas
App-APIs [com.glide.app_api]	APIs zum Abrufen von Informationen zu Anwendungen und Anwendungs-Rollbacks.	Aktiv	Wahr	
App-Zusammenarbeit [com.glide.app_collaboration]	Plugin, das Delegated Developer zur Erleichterung der Anwendungszusammenarbeit ergänzt. Erfordert App Engine-Lizenz.	Aktiv	false	com.glide.delegierte_entwicklung
App-Abhängigkeits-Client [com.sn_dependency_client]	Plugin, um eine Liste der Store-Anwendungen/-Integrationen basierend auf ihren aktiven Plugins bereitzustellen. Verwendet den Webservice des Stores, um einen Cache solcher Anwendungen in den Kundeninstanzen selbst zu erstellen.	Inaktiv	false	
App Engine Management Center [com.sn_aemc]				
App Engine Studio [com.snc.app-engine-studio]	Installiert und aktiviert App Engine Studio, ein Entwicklungstool für Entwickler mit unterschiedlichen Kompetenzniveaus, um Anwendungen zu erstellen, die den unmittelbaren	Inaktiv	Wahr	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Anforderungen Ihrer Organisation entsprechen.			
Anwendungsautorisierung [com.glide.sys.app_authorization]		Inaktiv	false	
Anwendungserstellung [com.snc.apps_creator]	Stillgelegt. Wurde durch das Plugin „Platform as a Service“ ersetzt.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg
Anwendungserstellung [com.snc.apps_creator_templates]	Hilft Ihnen, die Anforderungen für die Erstellung von Systemanwendungen.	Aktiv	false	
Anwendungsdesign [com.glide.scope_design]	Schneidmatten, die Einschränkungen und Erlasser von Tabellen, die durch eine Anwendung erweitert werden	Aktiv	false	
Anwendungsdiagnose-Tool [com.snc.app_diagnostics_tool]	Hilft Ihnen, die PPM-Anwendungen mit schnellen Diagnose-Tools zu diagnostizieren und die Probleme mit Korrekturskripts zu beheben.	Aktiv	false	
Anwendungsdatei [com.snc.apps_file]	Ordnet Konfigurationsdatensätze einer Anwendung zu und verfolgt Datensatzmetadaten.	Aktiv	false	
Application Insights [sn_app_insights] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet einen zentralen Ort, an dem Sie die Systemintegrität visualisieren und überwachen können.	Aktiv	false	com.snc.clotho
Anwendungsmetadaten [com.snc.metadata]	Fügt Beziehungen und UI-Aktionen hinzu, die mit Metadaten zu arbeiten.	Aktiv	false	
Anwendungs-Portfoliomanagement [com.snc.apm]	Sie verschafft Unternehmen Einblick in den Bestand ihrer Geschäftsanwendungen und ermöglicht Analysten,	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.certification_v2 • com.snc.fiscal_calendar • com.snc.treemap • com.snc.sp_workbench_widgets

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>Geschäftsanwendungen zu rationalisieren. Bietet Performance Analytics-Dashboards wie Anwendung 360, Landschaftsanalyse und zugehörige Dashboards von Geschäftsanwendungen mit Change-Anforderungen, Incidents und Problemen. Dieses Plugin aktiviert die folgenden zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Application Portfolio Management – Predictive Intelligence (com.snc.apm.predictive_intelligence): Sagt die Anwendungskategorie vorher, indem Algorithmen wie Ähnlichkeit auf Daten im Zusammenhang mit Geschäftsanwendungen angewendet werden. • Geschäftsplaner: Ermöglicht den Zugriff auf das Geschäftsplanungsportal. 			<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.apm.business_planner • com.snc.pa.apm • com.snc.demand_core • com.snc.apm.predictive_intelligence
Application Portfolio Management – ATF-Test [com.snc.apm.atf]	Validiert ATF-Tests für Anwendungs-Portfoliomanagement	Aktiv	false	com.snc.apm
Application Portfolio Management – Technologiereferenzmodell (TRM) [com.snc.apm_trm]	Ermöglicht Unternehmensarchitekten, die Verwendung eines Softwareprodukts innerhalb der Organisation zu ermöglichen oder einzuschränken.	Aktiv	Wahr	com.snc.apm

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Neu in Tokyo)				
Application Portfolio Management Core [com.snc.apm_core]	Ermöglicht die Registrierung einer neuen Geschäftsanwendung	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glide.hub.designer_backend.model
Application Portfolio Management Digital Integration Management [com.snc.apm_digital_integration] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht APM-Benutzern die Verwaltung von Integrationen in Application Portfolio Management.	Aktiv	Wahr	com.snc.apm
Application Portfolio Management-Arbeitsbereich [sn_apm_ws] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Unternehmensarchitekten Einblick in alle wichtigen Aspekte ihrer Anwendungen in Application Portfolio Management.	Aktiv	false	com.snc.apm
Anwendungsservice [com.snc.cmdb.it.service]	Bietet Funktionalität und Ansicht für die Erstellung, Bearbeitung und Verlaufsansicht von Anwendungsservices.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.itom.ui • com.snc.cmdb • com.snc.cmdb.service.modeling • com.glide.ui.list_v3_components
Zugriffssteuerung für Anwendungen [com.snc.apps_access]	Implementiert Zugriff auf Dateiebene für die Anwendungsentwicklung.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.apps • com.snc.apps_picker
Anwendungsauswahl [com.snc.apps_picker]	Ermöglicht Benutzern, die gewünschte Anwendung während der Anwendungsentwicklung auszuwählen.	Aktiv	false	
Wenden Sie die Einmal-APIs an	APIs zum Ändern des Verhaltens von „apply_once“-Updates	Aktiv	false	

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.system_applyance]	in einem Plugin während der Aktualisierung des Plugins			
Terminbuchung [com.snc.appointment_booking]	Ermöglicht Kunden die Buchung von Terminen über das Kunden- und Verbraucherserviceportal.	Inaktiv	Wahr	
Demodaten für Terminbuchung [com.snc.appointment_booking_demo]	Stellt Demodaten für die Terminbuchungsfunktion bereit.	Inaktiv	false	
Genehmigungen mit E-Signatur [com.glide.e_signature_approvals]	Fügt eine Aufforderung zur Eingabe von Anmeldeinformationen hinzu, wenn ein Genehmiger versucht, eine Anforderung über das Kontextmenü der Liste oder die UI-Aktion „Genehmigen“ im Genehmigungsformular zu genehmigen.	Inaktiv	false	
Architektur-Compliance [com.snc.architecture_compliance]	Verwaltet geplante oder On-Demand-Audits von CMDB-Datensätzen, Konfigurationselemente (Configuration Items, CI) den erwarteten Attributen entsprechen.	Inaktiv	Wahr	com.snc.certification_core
Bewertung [com.snc.assessment_core]	Bietet Funktionen zur Verwendung von benutzerdefinierten Fragebögen und geskripteten Abfragen zum Bewerten, Bewerten und Vergleichen von Datensätzen in ServiceNow.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.workflow • com.glideapp.survey • com.snc.bestpractice.task_survey • com.glide.survey_designer
Bewertungsdesigner [com.glide.assessment_designer]	Aktiviert den Bewertungsdesigner, um eine Drop-Schnittstelle zum Erstellen von Bewertungen darstellt.	Aktiv	false	com.glide.assessment_designer.common
Assessment Designer Common	Basis-Plugin für bewertungsbezogene Designer wie	Aktiv	false	com.glide.ui.ng.dc

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.assessment.designer.common]	Quizdesigner, Umfrage-Designer, Bewertungsdesigner. Sie müssen das Plugin „Assessment Designer Common“ aktivieren, bevor Sie Quiz Designer, Survey Designer oder Assessment Designer verwenden können. Standardmäßig ist dieses Plugin aktiviert.			
Asset-Management [com.snc.asset_management]	Ermöglicht die Verwaltung aller Assets, Verbrauchsgüter und Inventaren.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.expense_line • com.snc.model • com.snc.organization_management • com.snc.fixed_asset • com.snc.abschreibung • com.snc.automation • com.glideapp.home
Allgemeines Asset-Management [com.sn_itam_common]				
Asset Management Performance Analytics [com.snc.ast_mgmt_pa]	Performance Analytics für vordefinierte Asset Management-KPIs.	Aktiv	false	
Arbeitsbereich für Asset-Management [com.sn_itam_workspace]	Aktiviert ITAM-Fähigkeiten in Workspace	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_itam_recomm • com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace
Asset Management-Arbeitsbereich – Empfehlungen [com.sn_itam_recomm]	Empfehlungsfunktion für Arbeitsbereiche.			
Zuweisungs-Workbench [com.snc.assignment_workbench]	Stellt eine Workbench bereit, mit der Kundenservice-Manager Service Desk-	Inaktiv	false	com.snc.matching_rule

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Mitarbeiter anhand konfigurierbarer Kriterien wie Kompetenzen und Verfügbarkeit bewerten und dann den gewünschten Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zuweisen können.			
ATF Test Generator und Cloud Runner [sn_atf_tg] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Testgenerierung und Cloud-Ausführung für ATF mit einem Klick.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.automated_testing_framework com.glide.auth.mutual
Verfügbarkeit [com.snc.availability] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht der Organisation, die Verfügbarkeit für ausgewählte Konfigurationselemente zu berechnen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.cmdb com.snc.service_portfolio_core
Automatische Wiederherstellung [com.glide.autorecovery]	Aktiviert die automatische Wiederherstellungsfunktion.	Aktiv	false	
Automated Test Framework [com.glide.automated_testing_framework]	Test-Framework und Tools zum Erstellen automatisierter Tests	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.rollback com.glide.ui.angular com.glide.element_mapping com.glide.vars
Automated Test Framework – Anwendungsnavigator [com.glide.automated_testing_impl.left_nav]	Stellt ATF-Schritte bereit, die den Zugriff auf den Anwendungsnavigator validieren.	Aktiv	false	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework – Benutzerdefinierte UI [com.glide.automated_testing_impl.custom_ui]	Fügt die Möglichkeit hinzu, benutzerdefinierte UIs zu testen.	Aktiv	false	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework – Parameter	Fügt die Möglichkeit hinzu, ATF-Tests zu parametrisieren.	Aktiv	false	com.glide.automated_testing_framework

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.automated_testing_impl.parameter]				
Automated Test Framework – Berichterstellung [com.glide.automated_testing_impl.report]	Automated Test Framework Berichterstellung Testschrittkonfiguration.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.automated_testing_framework com.glideapp.report
Automated Test Framework – reaktionsfähige Dashboards [com.glide.automated_testing_impl.dashboards]	Automated Test Framework Responsive Dashboard Testschrittkonfiguration.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.automated_testing_framework com.glideapp.dashboards
Automated Test Framework – REST eingehend [com.glide.automated_testing_impl.rest_inbound]	Automated Test Framework für eingehende REST-Anforderungen.	Aktiv	Wahr	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework – Zeitplan [com.glide.automated_testing_impl.schedule]	Tools zum Planen automatisierter Tests.	Aktiv	false	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework – Zulässige Fehler [com.glide.automated_testing_impl.wce]	JavaScript-Fehler, die während der UI-Testausführung gefunden werden, können ignoriert oder als Warnungen nachverfolgt werden. Testdesigner können ihre Arbeit abschließen, während Entwickler Skriptprobleme untersuchen und lösen.	Aktiv	false	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework Servicekatalog [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog]	Automated Test Framework Servicekatalog-Testschrittkonfiguration.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.automated_testing_framework com.glideapp.servicecatalog
Automated Test Framework Servicekatalog Service Portal [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog_portal]	Automated Test Framework für Servicekatalog-Widgets in der Testschrittkonfiguration	Aktiv	Wahr	com.glide.automated_testing_impl.service_catalog
Automated Test Framework Service Portal	Automated Test Framework Service Portal-	Aktiv	false	com.glide.automated_testing_framework

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.automated_testing_impl.service_portal]	Testschrittkonfiguration. Dieses Plugin wird durch Aktivieren des Plugins „Service Portal - Core“ aktiviert werden.			
Automatisierte Testskripts für Umfrage [com.glide.automated_testing_impl.survey]	Automatisierte Testskripts für Umfrage.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.automated_testing_framework • com.snc.assessment_core
Automatisierte Tests für Virtual Agent [com.glide.cs.atf] (Neu in Utah)	Aktiviert die automatisierten Testfunktionen für Virtual Agent.	Aktiv	false	com.glide.cs
Automatische Zuweisung [com.snc.automated_assignment]	Ermöglicht jeder Anwendung, die Tabellen verwendet, die untergeordnete Elemente von Aufgabe [task] sind, die automatische Zuweisung, um automatisch berechnete Beauftragte für eine Aufgabe zu finden.	Inaktiv	false	
Automation Center [com.sn_coe] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Integriert Automatisierungsinselformen und bietet zentralisierte Governance und Verwaltung der unternehmensübergreifenden Automatisierung mehrerer Lieferanten in einem einzigen Arbeitsbereich.	Aktiv	Wahr	sn_cmdb_ci_class (1.38.0)
Automation Center [com.sn_ac] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Verwaltet und überwacht Ihre gesamte Hyperautomation-Landschaft.	Aktiv	Wahr	com.sn_cmdb_ci_class
Automation Discovery [sn_auto_discovery]	Erstellt Berichte aus Ihren Daten, um Möglichkeiten zur Automatisierung anzuzeigen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.nlu • com.glide.platform_ml

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)				
AWA-Kanalverwaltung [com.sn_channel_management]	Haupt-Plugin, das verschiedene Funktionen für AWA-Servicekanäle und Workspaces in Manager Workspace unterstützt	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.awa • com.snc.wfo
Azure Active Directory-Anwenderzuordnung [sn_now_azure] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Enthält Workflows und Zuordnungen für den Benutzer ServiceNow zum Azure Active Directory-Benutzer.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.channelproxy • com.snc.msteams.app.core
Integration eines Abzeichenlesers [com.snc.badge_reader]	Badge Reader Integration Framework, das die Integration anderer Anwendungen mit der Abzeichenlesegerät-Hardware ermöglicht.	Inaktiv	false	
Basis-Upgradeprotokollierung [com.glide.base_upgrade_logger]		Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.diagnostics
Grundlegende Export Set-Funktionalität [com.glide.system_export_set]		Aktiv	false	
Benchmark-Client [com.sn_bm_client]	Benchmark-Einblicke für Kunden.	Aktiv	false	com.sn_bm_common
Benchmark Common [com.sn_bm_common]	Allgemeiner Code für Benchmark-Einblicke.	Aktiv	false	
Benchmarks-Spoke [com.sn_bm_client_spoke]	Enthält das Bewertungs-Framework für Benchmarks-Einblicke.	Aktiv	false	com.glide.hub
	Dieses Plugin soll mit den älteren	Inaktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Best Practice - Massen-CI-Änderungen [com.snc.bestpractice.bulkchange]	Change Management-Statusmodellen verwendet werden, die vor dem Geneva-Release verwendet wurden. Ermöglicht, dass CMDB-Updates im Rahmen Ihres Change-Management-Prozesses vorgeschlagen und auf ein oder mehrere Konfigurationselemente im Umfang angewendet werden.			
Best Practice - Change Risk Calculator [com.snc.bestpractice.change_risk]	Einfache Risiko- und Auswirkungsberechnungen für das Change-Management.	Aktiv	false	
Best Practice – Incident Resolution Workflow [com.snc.bestpractice.incident_resolution_workflow]	Best Practices für die Lösung von Incidents schreiben vor, dass Incidents den Status Gelöst haben sollten, anstatt sie zu schließen. Dieser Status gibt dem Service Desk einen Mechanismus, um zu überprüfen, ob der Anrufer mit der Lösung zufrieden ist und der Kunde dem Schließen des Incident zustimmt.	Aktiv	false	
Best Practice – ITIL-KPI-Berichte [com.snc.bestpractice.iti_kpi]	Stellt eine Reihe von Berichten bereit, die die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPI) von Incident Management und Problem Management nachverfolgen.	Aktiv	Wahr	com.glide.metrics
Geschäftsstandort [com.snc.business_location]	Dieses Plugin unterstützt ein Datenmodell, bei dem das Unternehmen Geschäfte mit Kunden über physische Kanäle wie Geschäfte und Niederlassungen abwickelt.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.service_organization com.snc.cs_base_extension
Geschäftsrollen [com.snc.businessroles]	Aktiviert das Modul „Geschäftsrollen“. In Kombination mit	Inaktiv	false	com.sn_content_delivery

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	anderen lizenzierten Anwendungen bietet Geschäftsrollen und Hierarchien für Mitarbeiter mit Integration in Okta für die Zugriffsbereitstellung während des Onboarding.			
Geschäftsregel V2 [com.glide.business_rule_v2]	Verbessert Geschäftsregeln, um skriptfreie Bedingungen und Verhaltensweisen zu unterstützen.	Aktiv	false	
Business-Stakeholder [com.snc.business_stakeholder]	Enthält die Rolle „Business Stakeholder“, die die Benutzer berechtigt, Übersätze in der gesamten Organisation zu genehmigen, anzuzeigen/ zu lesen und Berichte anzuzeigen. Beachten Sie, dass mit der Business Stakeholder-Rolle eine Gebühr verbunden ist. Sie dürfen Sie nur dann Benutzern zuweisen, wenn Sie sicher sind, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt.	Aktiv	false	
Cache-Build-Statistiken [com.glide.stats.cache_build]	Cache-Build-Statistiken.	Aktiv	false	com.glide.stats
Card Operations [com.sn_bom_credit_card]				
Fallzuweisungs-Workbench-Demo [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	Stellt Demodaten bereit, z. B. Beispielfälle und Benutzer, damit die Produktfunktionen als Zuweisung Workbench in einer Nicht-Produktionsinstanz demonstriert werden können. Nicht zur Verwendung in Produktionsinstanzen von Kunden vorgesehen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.customerservice.demo • com.snc.assignment_workbench

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Fall-Digests [com.sn_csm_case_digest]	Ermöglicht Benutzern das Senden von Fallaktualisierungen und Ursachenanalysen an Kunden und wichtige interne Stakeholder.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.sn_csm_doc_template • com.snc.documentviewer • com.sn_publications
Case Playbook for Complaints [com.sn_csm_complaint_caseflow]	Stellt einen Beschwerdefalltyp zur Erfassung der Details einer Kundenbeschwerde und ein Playbook bereit, das eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus der Beschwerde bietet.	Aktiv	Wahr	
Case Playbook for Onboarding [com.sn_csm_onboarding_caseflow]	Stellt einen Onboarding-Falltyp zum Erfassen der Details beim Onboarding von Kunden für ein Produkt oder einen Service und ein Playbook bereit, das Schritt-für-Schritt-Anweisungen für den gesamten Lebenszyklus des Onboarding-Prozesses bereitstellt.	Aktiv	Wahr	
Case Playbook for Product Support [com.sn_csm_product_support_playbook]	Fall-Flow für Produktsupport führt Kundenservice-Mitarbeiter durch die Schritte zum Lösen von Produktproblemen erforderlich sind.	Aktiv	Wahr	
Katalogdesigner Allgemein [com.glide.ui.ng.cc]	Katalogdesigner Allgemein.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.ng.dc • com.glideapp.workflow
CCG-Inhaltspaket [sn_itom_ccg_cp] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Stellt die Basissysteminhalte bereit, z. B. Richtlinien, Ressourcensammler, Konfigurationssammler und Korrekturaktionen für die Cloud Configuration Governance-Anwendung.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mid • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_connection • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparser

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime
Zentrale Disposition [com.snc.central_dispatch]	Ermöglicht die visuelle Zuweisung von Aufgaben zu Service Desk-Arbeitern für einen angemeldeten Einsatzplaner.	Inaktiv	Wahr	com.snc.dhtmlx.scheduler
Zentralisierte Verbindung und Anmeldeinformationen [com.snc.core.automation.connection_credential]	Zentralisierte Komponenten für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Aktiv	false	
Zertifizierungskern [com.snc.certification_core]	Zentrale Zertifizierungsstrukturen und Vorlagen. Die Zertifizierung-Core wird automatisch aktiviert, wenn eine der folgenden Anwendungen aktiviert wird: <ul style="list-style-type: none"> • Zertifizierung des gewünschten Zustands (standardmäßig aktiv) • Architektur-Compliance • Datenzertifizierung • IT Governance, Risk, and Compliance 	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.list_v2 • com.snc.version
Change Management - Genehmigungsrichtlinien [sn_chg_pol_app]	Change-Management-Funktion, die beim Generieren und Konfigurieren von Genehmigungen mithilfe der Change-Genehmigungsrichtlinien hilft.	Aktiv	false	
Change Management – ATF-Tests [com.snc.change_management_atf]	Dieses Plugin lädt ATF-Tests für Change Management, wenn das Plugin „Change Management“ aktiv ist. Die	Inaktiv	Wahr	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Demodaten für dieses Plugin sind erforderlich, um diese ATF-Tests erfolgreich auszuführen.			
Change Management - CAB Workbench [com.snc.change_management.cab]	Change-Management-Funktion, mit der CAB-Manager CAB-Meetings auf der NOW-Plattform planen, genehmigen und verwalten können.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.change_management.cab.form_la com.snc.app.calendar com.glide.service-portal com.snc.app_common.service_portal com.glide.editor.tinymce
Change Management – Case Intelligence [com.snc.change_management.ml.ccbc]	Change-Management-Funktion, die Predictive Intelligence verwendet, um automatisch Fälle zu identifizieren, die möglicherweise durch Changes verursacht wurden.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.change_management.ml com.sn_customerservice
Change Management – Change-Modell-Grundlagendaten [com.snc.change_management.change_model.foundation]	Grundlagendaten für Change-Modelle, einschließlich Statusübergänge und unterstützende Flows.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.change_management.change_mo com.glide.hub
Change Management – Change-Modelle [com.snc.change_management.change_model]	Change-Modelle ermöglichen die flexible Konfiguration von Status- und Übergangsmustern für Change-Anforderungen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.itsm.state_transition_model com.snc.itsm.state_transition_model.found
Change Management – Ziel für Change-Modelle [com.snc.change_management.change_model.landing]	Umfasst die Benutzeroberfläche, die zum Erstellen von Change-Anforderungen basierend auf Change-Modellen verwendet wird.	Aktiv	false	com.snc.change_management.change_model
Change Management – Grundlagendaten [com.snc.change_management.foundation]	Stellt die Change-Management-Grundlagendaten, neue Status und Prioritäten bereit.	Aktiv	Wahr	com.snc.change_management
Change Management – Zugehörige Incidents ändern (Wartungsmodus)	UI und Konfiguration für Change Related Incidents Classic-Umgebung	Aktiv	false	com.snc.change_request

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.change_management.icbc]				
Change-Management – Change-Zeitplan [com.snc.change_management.soc]	Change-Zeitplan.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.dhtmlx.gantt • com.snc.change_request • com.snc.change_management.soc.color_picker
Grundlagen von „Change-Management – Change-Zeitplan“ [com.snc.change_management.soc.foundation]	Change Management – Change-Zeitplan-Grundlegendaten.	Aktiv	false	com.snc.change_management.soc
Change Management – Change-Erfolgspunktzahl [com.snc.change_management.change_success_score]	Die Change-Erfolgspunktzahl ist ein numerischer Ausdruck, der den Change-Erfolgsverlauf für eine bestimmte Gruppe darstellt. Es kann verwendet werden, um die Wahrscheinlichkeit eines zukünftigen Erfolgs zu bewerten und die erforderliche Change-Strengung zu bestimmen.	Aktiv		<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.change_request • com.snc.pa • com.snc.change_management.change_success_score
Change Management - Collision Detector [com.snc.change_management.kollision]	Die Konflikterkennung ist eine Funktion der Change Management-Anwendung, die potenzielle Kollisionen basierend auf den Konfigurationselementen im Umfang des Change oder dem Benutzer oder der Gruppe identifiziert, die zur Erfüllung eines Change zugewiesen sind.	Aktiv	Wahr	com.snc.maintenance_schedules
Change Management – Farbauswahl [com.snc.change_management.soc.color_picker]	Farbauswahl	Aktiv	false	
Change-Management - Core [com.snc.change_management.core]	Zentrales Change-Management-Plugin, von dem sowohl das Change-Management-	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.change_request • com.snc.change.kollision

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>Statusmodell- als auch das Standard-Change-Katalog-Plugin abhängen.</p> <p>Dieses Plugin aktualisiert das Feld Typ in der Change-Anforderung mit den Werten Normal, Standard und Notfall.</p> <p>Der Wert Typ für vorhandene Change-Anforderungen wird aktualisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Routine com.glide.context_help-> standard (Standard) • Umfassend -> normal (Normal) • Notfall -> Notfall (Emergency) <p>Beim Erstellen einer Change-Anforderung werden Sie von einem Interceptor aufgefordert, den Typ des Change anzugeben, den Sie erstellen möchten.</p>			
Change Management – Incident Intelligence [com.snc.change_management.ml.icbc]	Change-Management-Funktion, die Predictive Intelligence verwendet, um Incidents, die möglicherweise durch Changes verursacht wurden, automatisch zu identifizieren.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.change_management.ml • com.snc.change_management.icbc
Change Management - Massen-CI-Update [com.snc.change_management.mass_update_ci]	Change-Management-Funktion, mit der Change-Anforderer Aktualisierungen vorschlagen und anwenden können, die mit einer Change-Anforderung für ein oder mehrere Konfigurationselemente	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.change_management.status_mod • com.snc.bestpractice.bulkchange

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	im Umfang eines Change verknüpft sind.			
Change Management – Predictive Intelligence Core (Wartungsmodus) [com.snc.change_management.ml]	Core-Plugin, das die allgemeinen Komponenten enthält, die von den Change Management Intelligence-Funktionen verwendet werden.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.change_request com.glide.platform_ml
Change Management - Risikobewertung [com.snc.change_management.risk_assessment]	Change-Management-Funktion, mit der Risikobewertungsfragebögen erstellt und benötigt werden, um die Bewertung des mit einem angeforderten Change verbundenen Risikos zu steuern.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.bestpractice.change_risk com.snc.assessment_core com.glide.assessment_designer
Change Management – Standard-Change-Katalog [com.snc.change_management.standard_change_catalog]	Change-Management-Funktion, mit der Standard-Change-Vorschläge vorgeschlagen, genehmigt und im ServiceNow Service Catalog veröffentlicht werden können.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.change_management com.glideapp.servicecatalog
Change Management – Statusmodell [com.snc.change_management.status_model]	Dieses Plugin stellt die aktuellen Change Management-Statusmodelle für die Change-Typen Standard, Normal und Notfall bereit, die ursprünglich im Geneva-Release veröffentlicht wurden.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.change_management com.snc.process_flow_formatter
Change Management – Erfolgswahrscheinlichkeit [com.snc.change_management.success_probability] (Neu in Tokyo)	Berechnet eine Wahrscheinlichkeit, um anzugeben, wie hoch die Chancen sind, dass die Change-Anforderungen ohne Probleme erfolgreich abgeschlossen werden.	Aktiv	false	com.snc.change_management.change_success_score

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Change Management-Übersicht – Homepage [com.glideapp.report.itsm.change.overview]	Aktiviert ein Change Management-Übersichts-Dashboard im Change Management-Anwendungsnavigator.	Aktiv	false	com.glideapp.report
Change Management - Risk Intelligence (nur Wartung) [com.snc.change_management.risk]	Change-Management-Funktion, die vorhandene Risikobewertungsfunktionen mit Predictive Intelligence erweitert, um das Change-Risiko vorherzusagen.	Aktiv	false	com.snc.change_management.ml
Change Management – Standard-Change Template Intelligence [com.snc.change_management.ml.sctp]	Change-Management-Funktion, die Predictive Intelligence verwendet, um Change-Cluster zu identifizieren, die Kandidaten für Standard-Change-Template sein können.	Aktiv	false	com.snc.change_management.ml
Change-Management-Workflows [com.glideapp.workflow.change_management]	Dieses Plugin aktiviert die Workflows, die die Change-Prozesse steuern, die den im Geneva-Release eingeführten Change-Typen Notfall, Standard und Normal zugeordnet sind.	Aktiv	Wahr	com.glideapp.workflow
Change-Anforderung [com.snc.change_request]	Das Basis-Plugin „Change Request“, das die Kerntabellen für Change Management enthält, einschließlich der Tabellen für Change-Anforderungen und Change-Aufgaben.	Aktiv	Wahr	com.glideapp.report.itsm.change.overview
Change-Anforderungskalender [com.snc.change_request.calendar]	Dieses Plugin aktiviert den im Kingston-Release eingeführten Change-Konfliktkalender. Damit können Sie eine Change-Anforderung und ihre potenziellen Konflikte anzeigen, sobald ein primäres Konfigurationselement, ein geplantes Startdatum und ein geplantes Enddatum in einer	Aktiv	false	com.snc.app.calendar

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Change-Anforderung angegeben wurden.			
Kanal-Proxy [com.glide.channelproxy]	Enthält die Rolle „Business Stakeholder“, die dem Benutzer berechtigt, Datensätze in der gesamten Organisation zu genehmigen, anzuzeigen/ zu lesen und Berichte anzuzeigen. Beachten Sie, dass mit der Business Stakeholder-Rolle eine Gebühr verbunden ist. Sie dürfen Sie nur dann Benutzern zuweisen, wenn Sie sicher sind, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt.	Inaktiv	false	com.glide.external.app
Prüfliste [com.glide.ui.checklist]	Bietet eine einfache Möglichkeit, den nächsten Schritt von Aufgaben zu verfolgen, ohne zusätzliche Datensätze zu erstellen, indem Prüflisten verwendet werden, die jedem Formular hinzugefügt werden können.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
CI-Metriken und -Korrektur – MECM-Adapter [sn_mecm_adapter] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht das Abrufen und Anzeigen der CI-Metrikinformationen der betroffenen CIs.	Aktiv	Wahr	Keine
CIDC-Spoke [com.sn_cicd_spoke]	Stellt Subflows und Aktionen bereit, um die im Plugin „com.glide.continuousdelivery“ enthaltenen REST-API-Endpunkte für kontinuierliche Integrationen und kontinuierliche Bereitstellung aufzurufen.			
CIWF-UI-Komponenten				

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn_ciwf_ui_cmpnt]				
Client-Transaktionszeiten [com.glide.client.transaction]	Das Client Transaction-Plugin bietet Unterstützung für die Übertragung der Client-Rendering-Zeiten auf dem Server, wobei die Werte an den Server-Transaktionszeiten ausgerichtet werden.	Aktiv	false	
Cloud-Aktionsbibliothek [sn_itom_cal] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Verwenden Sie die sofort einsatzbereiten Aktionen und Subflows der Anwendung Cloud Action Library, um mit den Cloud-Ressourcen der Organisation zu interagieren. Die ITOM-Governance-Funktionen, z. B. Cloud Configuration Governance, verwenden diese Aktionen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mid • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_connection • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparser • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing
Cloud-API [com.snc.cloud.api]	Cloud API-Framework.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.core.automation • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg • com.snc.discovery.core
Verwaltung der Cloud-Konfiguration [com.snc.config.mgmt]	Config Management Framework.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.rest • com.snc.cloud.core
Cloud Configuration Governance [com.sn.itom.ccg] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Verwenden Sie die Anwendung, um die Konfigurationseinstellungen von Cloud-Ressourcen Ihrer Organisation anhand einer Reihe von Richtlinien zu überprüfen, um Verstöße zu identifizieren. Nachdem Sie den Verstoß identifiziert	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mid • com.glide.hub.action_step.get_connection • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparser

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	haben, verwenden Sie Fehlerkorrektur-Workflows, um ihn zu minimieren.			<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing • sn.itom.cal
Cloud Configuration Governance: Content Pack [com.sn.itom.ccg] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Stellt die Basissystemrichtlinien, Subflows und Flow Designer-Aktionen für die Anwendung Cloud Configuration Governance bereit.	Aktiv	false	com.sn.itom.ccg
Abrechnung für Cloud-Einblicke [sn_clin_billing] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Tools zum Herunterladen der Abrechnungsdaten für die bereitgestellten Ressourcen von Amazon Web Services (AWS) und Microsoft Azure und zur Visualisierung der Daten in einem Dashboard. Verwenden Sie Cloud Insights Billing zusammen mit Cloud Provisioning and Governance nur für Instanzen ohne Domänentrennung.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • Plugin-Abhängigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Orchestration ◦ com.snc.cloud.api ◦ com.snc.cmdb.scoped ◦ com.itom.jutils ◦ com.snc.clotho ◦ com.snc.ng.pattern.designer ◦ com.glide.hub.integrations • Anwendungsabhängigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> ◦ sn_itom_pattern ◦ sn_cmdb_ci_class ◦ sn_cai ◦ sn_cld_intg_core ◦ sn_cld_intg_aws ◦ sn_cld_intg_azure ◦ sn_cld_intg_gcp ◦ sn_cld_spend_core ◦ sn_cld_spend_aws ◦ sn_cld_spend_azure ◦ sn_cld_spend_gcp

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Bewertung der Cloud-Migration [com.sn_cloud_migration] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen, den Prozess der Verlagerung von IT-Ressourcen und Arbeitslastungen Ihres Unternehmens auf Cloud-Plattformen zu planen, zu organisieren und nachzuverfolgen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_cloud_mig_base • com.sn_itom_licensing • com.snc.discovery
Cloud-Migrationsbasis [com.sn_cloud_mig_base] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ein Basis-Plugin für die Anwendung Cloud Migration Assessment.	Inaktiv	false	Keine
Cloud Operations Workspace [com.cloud_operations_workspace] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet eine umfassende Lösung zur Verwaltung der Cloud-Vorgänge Ihrer Organisation.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.cloud.core • com.snc.ng.pattern.designer
Cloud Provisioning and Governance [com.snc.cloud.mgmt] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Cloud Provisioning and Governance Integration mit AWS, Azure, VMware OOB und erweiterbar, um Unterstützung für neue Clouds hinzuzufügen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.service-portal • com.snc.cloud.core • com.snc.config.mgmt • com.snc.runbook_automation
Cloud Provisioning and Governance Zentral [com.snc.cloud.core] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Cloud Provisioning and Governance Kern: Discovery und Ressourcenblöcke.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.discovery.core • com.snc.cloud.api
Cloud Provisioning and Governance: Google Cloud Connector [sn_cmp_gcp] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die Integration mit Google Cloud Platform.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.cloud.mgmt • com.snc.pattern.designer • com.snc.ng.pattern.designer
Cloud Provisioning [com.snc.cloud.mgmt]	Bietet die Möglichkeit der Bereitstellung für AWS,	Aktiv	false	com.snc.cloud.mgmt

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
and Governance: Terraform-Connector [sn_cmp_terraform] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Azure, VMware und IBM Cloud. Entwickeln Sie schnell, erfassen Sie Ihre IaC-Vorlage (Infrastructure as Code), und erstellen Sie in wenigen Minuten ein Katalogelement ServiceNow.			
Cloudausgaben-Dashboard [sn_sam_cld_spend] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Dieses Plugin bietet Einblicke in SaaS-, IaaS- und PaaS-Ausgaben und Einsparungen	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.cloud.api • com.snc.cmdb.scoped • com.snc.discovery • com.itom.jutils • com.sn_itom_opt_licensing • com.snc.clotho • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.integrations.standard • com.sn_sam_saas
CMDB-ATF-Tests [com.snc.cmdb.atf]	Stellt die CMDB Automated Test Framework-Tests (ATF) bereit.	Inaktiv	false	com.snc.cmdb
Dashboard für CMDB- und CSDM-Datengrundlagen [sn_getwell] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet Einblicke in die wichtigsten grundlegenden Indikatoren Ihrer CMDB und Ihres Common Service Data Model (CSDM) sowie Empfehlungen, um sicherzustellen, dass CMDB und CSDM für eine optimale Nutzung ordnungsgemäß konfiguriert sind, und um potenzielle Risiken zu minimieren.	Aktiv	false	Keine
CMDB-Dashboard [com.snc.cmdb.dashboard]	Melden Sie die allgemeine CMDB- und die zusammengefasste Dashboard auf Klassenebene.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
CMDB-Gruppe	Bietet Gruppierungsfunktionen	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.cmdb.gruppe]	für Konfigurationselemente.			
CMDB-Gruppen-Dashboard [com.snc.cmdb.gruppe.dashboard]	Integrität von CIs in CMDB-Gruppen in einem Dashboard melden	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.cmdb com.snc.pa com.glideapp.canvas com.snc.cmdb.gruppe
CMDB-Mainframe [com.snc.cmdb.mainframe]	Eines der Plugins im Plugin „Extended CMDB“, das für Mainframe-Konfigurationselemente verwendet wird.	Inaktiv	false	com.snc.cmdb
CMDB-Funkkategorie [com.snc.cmdb.funk.kategorie]	Eines der im Plugin „Extended CMDB“ enthaltenen Plugins, das für Optionskonfigurationselemente verwendet wird.	Inaktiv	false	com.snc.cmdb
CMDB-Suche [com.snc.cmdb.search]	Abfrageähnliche Suche in CMDB-CIs und Beziehungen. Konvertiert eine Freistilabfrage mit konfigurierbaren Synonymen und Stoppwörtern in eine ordnungsgemäß formulierte Abfrage in CMDB-Tabellen.	Aktiv	false	com.snc.cmdb
CMDB-Telekommunikationskategorie [com.snc.cmdb.telecom.kategorie]	Eines der im Plugin „Extended CMDB“ enthaltenen Plugins, das für Telekommunikations-Konfigurationselemente verwendet wird.	Inaktiv	false	com.snc.cmdb
CMDB-Testgerät [com.snc.cmdb.test.equipment]	Eines der im Plugin „Extended CMDB“ enthaltenen Plugins, das zum Testen von Ausrüstungskonfigurationselementen verwendet wird.	Inaktiv	false	com.snc.cmdb
CMDB-Mitarbeiterbereich [com.cmdb-workspace]	Aktiviert CMDB-Fähigkeiten in Agent Workspace.	Aktiv	false	com.snc.agent_workspace.itsm

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
CMS- Benutzeroberfläche – Service Management Core [com.snc.service-management-core.cms]	Alle Content Management System-Elemente (Blöcke, Seiten und Menüs), die zum Verweisen auf zentrale IT-Selfservice-Anwendungen verwendet werden, sind in diesem Plugin verpackt. Sie ist auch die zentrale Grundlage für alle Service Management-Anwendungen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cms • com.glide.cms.extensions • com.glide.db_images
CMDB- Arbeitsbereich [sn_cmdb_ws] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ein moderner Arbeitsbereich, in dem Sie die CMDB durchsuchen, sich mit der CMDB-Integrität und den CIs vertraut machen und auf gängige Tools zugreifen können	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • sn_cmdb_pg_tmplts • sn-cmdb-nlq-search
Coaching [com.sn_coaching]	Das Coaching-Modul erleichtert das Coaching von Mitarbeitern bei ihrer Arbeit durch die Nutzung von Coaching-Möglichkeiten (kritische Momente in einem Prozess), die bedingt konfiguriert werden können.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.skills_management • com.snc.organization_management
Codesuche [com.glide.code-search]	Eine konfigurierbare Codesuch-API.	Aktiv	false	
Kollaboration [com.glide.collaboration]	Stillgelegt. Durch das Connect-Plugin ersetzt.	Inaktiv	false	com.glide.connect
Collaboration- Services [sn_tcm_collab_hook] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit zur Kommunikation über Slack. Die Anwendung integriert Tools für die Zusammenarbeit mit ServiceNow. Sie können ein Tool für die Zusammenarbeit direkt aus Aufgabendatensätzen und als Kanal in Kommunikationsplänen verwenden. Sie können eine Konversation aus	Inaktiv	false	Keine

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	einem Aufgabendatensatz mit dem Zusammenarbeitstool Ihrer Wahl initiieren. Aktivieren Sie Collaboration Services für Kommunikationspläne, um Slack oder Microsoft Teams als Echtzeit-Zusammenarbeits- und Kommunikationskanal vorab zu definieren.			
Kollisions-APIs [com.glide.collisions-detector]	APIs zur Vorhersage des Verhaltens der Upgrade-Integration auf Anpassungen.	Aktiv	false	
Verschlüsselung auf Spaltenebene [com.glide.now.platform-encryption]	Ermöglicht die Verschlüsselung von Textfeldern und angelegten Daten.	Aktiv	false	com.glide.encryption.core
Spaltenstatistiken [com.glide.columns-statistics]	Spaltenstatistiken, die zum Vorschlagen von Datenindizes verwendet werden.	Aktiv	Wahr	
Commercial Lines Claims [com.sn_ins_claim_cml] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Die Verarbeitung gewerblicher Ansprüche erfolgt von der ersten Anzeige bis zur Abrechnung.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2) • sn_bom (1.8.0) • sn_ins_siu (1.0.0)
Commercial Lines Servicing [com.sn_ins_policy-b2b]	Ermöglicht Versicherungsträgern, bei der Lösung mittelfristiger Policyänderungen und Anforderungen von gewerblichen Kunden agil und reaktionsfähig zu sein. Transportunternehmen können Versicherungsfälle mit intelligenten Geschäftsregeln nach Prämienwert priorisieren und manuelle Arbeit mit geringem Wert aus den Versicherungswarteschlangen eliminieren.		Ja	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_uw_b2b

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Commercial Lines Underwriting [com.sn_ins_uw_b2b]	Ermöglicht es Versicherungsträgern, komplexe Serviceanforderungen basierend auf ihren vorhandenen Versicherungsrichtlinien und -regeln sofort an Versicherer weiterzuleiten. Versicherer können über einen effizienten und transparenten Workflow mit Verteilungs- und Serviceteams zusammenarbeiten.		Nein	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom
Allgemeine ITSM Service Portal- Anwendungskomponenten [com.snc.app_common.service_portal]	Allgemeine Anwendungskomponenten für Service Portal.	Aktiv	false	com.glide.service-portal
Communitys [com.sn_communities]	Communities ermöglichen es Kunden, miteinander zu interagieren und Wissen auszutauschen. Es gibt keine strukturierte Möglichkeit, Wissen zu verbreiten oder Wissen aus Communitys zu erfassen und es zu einem Teil des Kundenservice und des Kundenerfolgs zu machen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.service-portal • com.sn_communities_global • com.snc.activity_subscriptions • com.snc.gamification • com.snc.csm_unified_theme • com.snc.assignment_workbench • com.glide.prozessor.ics
Communities- Demodaten [com.sn_communities_demo]	Lädt Demodaten für die Community-Anwendung.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_communities • com.snc.csm_unified_theme.demo
Unternehmensverweilung [com.glide.company]	Fügt der Tabelle „Unternehmen“ [core_company] Spalten hinzu.	Aktiv	false	com.glide.währung
Configuration Compliance [snc_vulc] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Macht Ihre konfigurationsbezogenen Sicherheitsschwachstellen mit großer Auswirkung verfügbar und orchestriert ihre Behebung in häufig isolierten Bereichen der Informationssicherheit,	Inaktiv	Wahr	com.snc.security_support.common

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	des IT-Betriebs und der Geschäftsprozesse. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Configuration Compliance-Abhängigkeiten [snc_vulc_dep]	Für Configuration Compliance erforderliche Systemabhängigkeiten. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.		false	
Konfigurationsverwaltung (CMDB Enterprise Edition) [com.snc.cmdb.enterprise]	Einzelne Sammlung von Modulen für spezialisierte Konfigurationselemente, z. B. Funk-Hardware, Testgeräte und Server-System-Hardware.	Aktiv	false	com.snc.cmdb
Configuration Management (CMDB) [com.snc.cmdb]	Stellt Kernfunktionen für die Konfigurationsverwaltungsdatenbank bereit, einschließlich Beziehungen zwischen Unternehmenshardware und Konfigurationselementen.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.custom_web_service • com.sn_cmdb_content • com.snc.db.rotation • com.glide.ui.list_v3_components
Konfigurationsverwaltung für bereichsbezogene Apps (CMDB) [com.snc.cmdb.scoped]	Ermöglicht den Zugriff von bereichsbezogenen Apps auf Identification Engine-APIs.	Aktiv	false	com.snc.cmdb.enterprise
Connect [com.glide.connect]	Bietet eine Echtzeit-Messaging-Plattform, die Sie mit Ihren Kollegen verbindet und E-Mails und statische Dokumente umgeht.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.live_feed • com.glideapp.live_common • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				<ul style="list-style-type: none"> com.glide.notification.push com.glide.db_audio
Connect-Interaktions-UI [com.connect-interaction-ui]	Benutzeroberflächenkomponenten zur Anpassung von Connect-Support zur Verwendung der Interaktionstabelle als Informationsquelle.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.interaction com.glide.graphql com.glide.connect.support com.glide.connect.ui_components
Verbinden Sie skriptfähige APIs [com.glide.connect.scriptable]	Skriptfähige APIs für Connect.	Aktiv	false	
Service Portal-Widgets verbinden [com.glide.connect.sp_widgets]	Verbinden Sie Service Portal-Widgets.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.service-portal com.glide.connect com.glide.connect.ui_components
Spoke für Flow Designer verbinden [com.glide.connect.spoke_flow_designer]	Die Connect-Spoke für Flow Designer bietet Aktionen, die ein Prozessanalyst beim Erstellen von Flows verwenden kann. Mit den Aktionen können sie die Erstellung von Konversationen automatisieren, Benutzer zu einer Konversation hinzufügen und Nachrichten an eine Konversation senden. Diese Aktionen funktionieren mit Connect API Version 3 und höher.	Aktiv	false	com.glide.connect.skriptfähig
Connect-Support [com.glide.connect.support]	Basiert auf der Connect-Messagingplattform und ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern des Supports, Endbenutzern mithilfe von Warteschlangen Unterstützung in Echtzeit zu bieten.	Inaktiv	Wahr	com.glide.connect

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Connect-Support und Service Portal-Integration [com.glide.connect.support.service-portal]	Fügt Connect-Support-Komponenten zur Verwendung im Service Portal hinzu.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.service-portal com.glide.connect.support
Manager-Dashboard von Connect-Support [com.glide.connect.managers.dashboard]	Stellt eine Homepage und alle Konfigurationsdatensätze bereit, die für die Analyse des Connect-Supports erforderlich sind.	Inaktiv	false	com.glideapp.report
Connect-Support-Weiterleitung [com.glide.connect.support.routing]	Plugin zum Aktivieren des Prozessors für die Weiterleitung von Anforderungen an die entsprechende Chat-Warteschlange.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.matching_rule com.glide.connect.support
Verbraucherserviceportal [com.glide.serviceportal.consumerportal]	Aktiviert das Verbraucherserviceportal, ein webbasiertes Portal basierend auf der Serviceportal-Anwendung, mit der Ihr Unternehmen Verbraucher informieren und unterstützen kann.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.service-portal.customer-service-base com.glide.connect.anonymous_support
Content Analytics [com.sn_content_analytics]	Content Analytics	Aktiv	false	com.glide.scope.access.restricted_caller
Content Automation [com.sn_content_automation]	Funktionalität zur Automatisierung von Inhalten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.sn_content_delivery com.glide.scope.access.restricted_caller
Content Delivery [com.sn_content_delivery]	Content Delivery	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.db_images com.glide.scope.access.restricted_caller com.glide.service-portal
Content Experiences [com.sn_content_automation]	Richten Sie die Inhalte einer Kampagne ein, und fassen Sie sie mithilfe von mehreren Kanälen zusammen, um der richtigen Zielgruppe zur	Aktiv	Wahr	

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	richtigen Zeit die richtige Botschaft zu übermitteln.			
Content Governance [sn_cg]	Content Governance bietet Kommunikationsmitarbeitern eine optimierte Methode, um die Erstellung von Inhalten für Content Publishing oder Content Experiences anzufordern.	Aktiv	Wahr	com.sn_content_publishing_store
Inhaltsmanagement [com.glide.cms]	<p>Ermöglicht Administratoren das Erstellen von benutzerdefinierten, gebrandeten Webbenutzeroberflächen auf Grundlage einer vorhandenen ServiceNow Instanz.</p> <p>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 Service Portal und Content Management and Service Portal.</p>	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images
Erweiterte Content Management-Typen [com.glide.cms.types]	<p>Eine Erweiterung von Content Management, die iFrames und Flash-Frames hinzufügt.</p> <p>Sie müssen die Anwendung Content Management System (CMS) vom ServiceNow-Personal anfordern. Anstatt CMS zu aktivieren, verwenden</p>	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cms.type.flash • com.glide.cms.type.iframe

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Sie Serviceportal für neue Entwicklungen. Serviceportal ist eine Alternative zu CMS mit einer verbesserten Benutzererfahrung und ist standardmäßig im Basissystem aktiv. Siehe Service Portal und Content Management and Service Portal .			
Content Publishing [com.sn_content_publishing_services]	Mit Content Publishing können Sie Ihre verschiedenen Arten mit Ihren Mitarbeitern kommunizieren.	Aktiv	Wahr	
Kontextrangfolge [com.glide.sorting]	Unterstützung für Drag-and-Drop-Listen und Rangfolge-Dialogfeld. Mit der Kontextrangfolge kann ein Benutzer eine Sammlung von Datensätzen unabhängig von den Attributen dieser Datensätze sortieren. Context Ranking wird automatisch mit dem SDLC-Scrum Process Pack-Plugin aktiviert.	Inaktiv	false	com.glide.list_v2
Kontextbezogene Hilfe [com.glide.context_help]	Bietet ein kontextbezogenes Hilfesystem mit Links zu bestimmten Hilfeseiten. Diese Hilfeseiten können mit der Listen- oder Formularansicht einer beliebigen Tabelle oder mit der Formularansicht eines bestimmten Datensatzes in einer Tabelle verknüpft werden.	Aktiv	false	
REST-API für kontextsensitive Hilfe [com.glide.context_help.rest_api]	REST-API für das kontextbezogene Hilfesystem	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.context_help com.glide.scripted_rest_services

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Kontextsuche [com.snc.contextual_search]	Zeigen Sie zugehörige Artikel oder Service Portal-Objekte in einem Formular oder Datensatzersteller an.	Aktiv	false	com.snc.application.json_service
Kontextsuche – Intern [com.snc.contextual_search.intern]	Eine interne Plugin-Komponente für die Kontextsuche.	Aktiv	false	
Kontextsuche – Service Portal [com.snc.contextual_search.serviceportal]	Service Portal-Komponenten für die Kontextsuche.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.contextual_search com.snc.app_common.serviceportal
Kontextabhängige Sicherheit: Rollenverwaltung [com.glide.role_management]	Bietet die Flexibilität und Leistung zum Schutz von Informationen durch Steuerung der Lese-/Schreib-/Erstellungs-/Löschberechtigung.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.db_view com.glide.ui_page
Kontextabhängige Sicherheit: Rollenverwaltung V2 [com.glide.role_management.inh_count]	Verhindert doppelte Einträge in sys_user_has_role für geerbte Rollen basierend auf dem Wert der Spalte <code>inh_count</code> .	Aktiv	false	com.glide.role_management
Kontextabhängige Sicherheit: Rollenverwaltung V2 REST API [com.glide.role_management.inh_count.rest_api]	Verhindert doppelte Einträge in sys_user_has_role für geerbte Rollen basierend auf dem Wert der Spalte <code>inh_count</code> .	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.role_management.inh_count com.glide.scripted_rest_services
Continual Improvement Management (CIM) [com.sn_cim]	Core-Plugin für Continual Improvement Management (CIM)	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.organization_management com.snc.planned_task_v2 com.snc.pa com.snc.pa.spotlight com.sn_coaching com.sn_cim_atf
Continual Improvement Management Automatisierte Tests [com.sn_cim_atf]	ATF-Plugin für Continual Improvement Management (CIM)	Aktiv	Wahr	

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Vertragsmanagement [com.snc.contract_management]	Bietet die Möglichkeit, alle Arten von Verträgen zu verwalten.	Aktiv	Wahr	com.snc.asset_management
Contract Management – Formularlayouts und Verhalten [com.snc.contract_management.form_layouts]	Bietet die Möglichkeit, das Layout des Contract Management-Formulars anzupassen.	Inaktiv	false	
Branding-Einstellungen für Konversationen [com.glide.cs.branding]	Einstellungen für das Konversations-Branding für den Webchat-Client.	Aktiv	false	
Allgemeine Einstellungen für Konversationen [com.glide.cs.settings]	Allgemeine Konversationseinstellungen für Virtual Agent.	Aktiv	false	
Konversationsanalyse [sn_ci_analytics] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ein Dashboard, mit dem Sie die Interaktionen von Virtual Agent (VA) mit Benutzern verbessern können, indem Sie detaillierte Einblicke in Konversationsdaten erhalten, herausfinden, welche Themen Benutzer verwirren und wo Benutzer häufig an Service Desk-Mitarbeiter wechseln.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cs • com.glide.appsee
Konversationsintegration mit Alexa [com.sn.va.alexatalk] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Virtual Agent die Interaktion mit anfordernden Personen über die Sprachschnittstelle von Amazon Alexa unter Verwendung der Virtual Agent-Themen.	Aktiv	false	
Conversational Integration with LINE [sn_va_line]	Das Plugin hilft bei der Interaktion mit anfordernden Personen, die die Messaging-App LINE für die Interaktion mit Ihrem Unternehmen bevorzugen. Anfordernde Personen sind	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.ihub_spoke_util_pack • sn_agent_initiated

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Kundenkontakte und Verbraucher.			
Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglichen Sie anfordernden Personen den Chat mit Microsoft Teams oder Servicemitarbeitern mithilfe der Microsoft Teams-Anwendung.	Aktiv	Wahr	
Conversational Interfaces – Diagnose [sn_ci_diagnostics]	Das CI-Diagnosetool ist ein Framework, mit dem ein privilegierter Benutzer (Administrator) über Skripts und leistungsstarke VA-Themen eine Diagnose für verschiedene Produkte durchführen kann.	Aktiv	false	com.glide.cs.chatbot.lite
Virtual Agent-Themenvorschläge [sn_topic_recommend]	Das Plugin hilft bei der Identifizierung vorgefertigter Virtual Agent-Themen, die schnell in Ihrer Organisation implementiert werden können.	Aktiv	false	
Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) [sn_va_whatsapp_twi]	Das Plugin ermöglicht die Kundeninteraktion über die Messaging-App WhatsApp.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • sn_twilio_spoke • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.cs.custom.adapter • sn_agent_initiated • com.glide.cobject • com.glide.messaging.awa
Bot Interconnect [sn_va_bot_ic] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Virtual Agent Bot Interconnect fungiert als primärer Bot in einer verschiedenen Chat-Umgebung. Es kann Ihnen helfen, die Komplexität zu reduzieren und eine einheitliche Chat-Experience für Ihre Endbenutzer zu schaffen. Virtual Agent Bot Interconnect bietet Ihnen	Aktiv	false	com.glide.cs.chatbot

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Endbenutzern Zugriff auf mehrere Kanäle und eine Vielzahl von Unternehmensaufgaben, die über ServiceNow verfügbar sind.			
Conversational integration with Slack [sn_va_slack] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglichen Sie anfordernden Personen das Chatten mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern über die Anwendung Slack	Aktiv	false	
Conversational integration with Workplace from Facebook sn_va_fb_workplace (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglichen Sie anfordernden Personen das Chatten mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern über die Anwendung „Workplace from Facebook“.	Aktiv	false	
Conversational Integration with Facebook Messenger sn_va_fb_messenger (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Benutzern die Interaktion mit Virtual Agents und Service Desk-Mitarbeitern über die Facebook Messenger-Anwendung.	Aktiv	Wahr	
Conversational IVR mit Amazon Connect [com.sn.va.amazon.connect] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Benutzern das Führen von Gesprächen mit einem Bot über den Telefonkanal in einer interaktiven Sprachantwort.	Aktiv	false	Virtual Agent-API (sn_va_as_service)
Virtual Agent API sn_va_as_service	Integriert eine beliebige Chat-Schnittstelle oder einen Bot in Virtual Agent oder Agent Chat.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.cs • com.glide.cs.chatbot

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im ServiceNow Store)				<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.sn_ext_agent_management_util
Conversational Google Business Messages-Adapter [com.sn.gbm.adapter] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Diese Anwendung ist für Mobile Messaging vorgesehen. Die Anwendung ermöglicht Endbenutzern eine Interaktion mit ServiceNow Virtual Agent und Servicemitarbeitern über eine Google Business Messages-Schnittstelle mit dem Google Business Messages-Service.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • Plugin-Abhängigkeit: <ul style="list-style-type: none"> ◦ com.glide.cs.custom.adapter ◦ com.glide.hub.integration.runtime ◦ com.snc.ihub_spoke_util_pack ◦ com.glide.messaging.awa • App-Abhängigkeit: sn_agent_initiated
Geführtes Setup für Konversations-Schnittstellen [com.glide.ci_guided_setup]	Bietet Kunden eine visuelle Anleitung zum Konfigurieren von Konversations-Schnittstellen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.guided_setup • com.glide.guided_setup_config
Zielseite „Conversational Interfaces“. [com.glide.cs.landing_experience]				
Einstellungen von Konversations-Schnittstellen [com.glide.cs.admin_console]				
Conversational Messaging [com.glide.messaging.awa]	Conversational Messaging			
Conversational SMS Integration with Twilio [com.sn.va.sms.twilio] Wartungsmodus	Integration in SMS für erweiterte Arbeitszuweisung	Aktiv		
CORS-Unterstützung für REST APIs	CORS-Unterstützung für REST APIs	Aktiv	false	

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.rest.cors]				
Kostenmanagement [com.snc.cost_management]	Verfolgt Betriebskosten für Konfigurationselemente und aufgabenbezogene Aktivitäten nach, teilt die Kosten Geschäftskunden zu und vergleicht tatsächliche Zuteilungen mit geplanten Budgets.	Inaktiv	Wahr	com.snc.expense_line
Craft.io-Integration für Supplier Lifecycle Operations [com.snc.sn_supplier_craftio] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet eine vorkonfigurierte Integration mit Craft.io. Craft.io ist eine Supplier Intelligence-Plattform, die validierte Lieferanten und umfassende Informationen über Lieferanten bietet, mit denen ein Unternehmen zusammenarbeitet.	Inaktiv	false	com.snc.sn_supplier_mgmt
Bereichsübergreifender Zugriff [com.glide.scope.access]		Inaktiv	false	
Bereichsübergreifende Durchsetzung von App-Berechtigungen [com.glide.scope_privilege]	System zum Erfassen und Durchsetzen von bereichsübergreifenden Berechtigungen, die von bereichsbezogenen Apps verwendet werden	Aktiv	false	
CSM-Erweiterung für Proxy-Kontakte [com.snc.csm_proxy_contacts]	Ermöglicht Benutzern, die Interne einer Organisation sind, den Proxy-Fallkontakt im Namen von Kunden zu sein.	Inaktiv	Wahr	com.sn_customerservice
CSM Order Management [com.sn_csm_order_mgmt]				
CSS-Designunterstützung [com.glide.ui.themen]	Bietet Unterstützung für CSS-Anpassungen an der Benutzeroberfläche.	Inaktiv	false	com.glide.ui.themes.core
CSS-Designunterstützung – UI 14	Stellt UI15-Designs bereit.	Aktiv	false	com.glide.ui.themes.core

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.ui.themes.doctype]				
CTI-Demodaten für HRSD [com.sn_hr_cti_demo]	Stellt Demodaten der CTI Softphone-Anwendung für HRSD bereit.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.cti • com.sn_hr_core
CTI-Softphone [com.snc.cti]	Ermöglicht die Twilio-Integration mit Notify und OpenFrame, um Softphone-Funktionen und Call Center-Fähigkeiten bereitzustellen. Dazu gehören Telefonanrufe tätigen, entgegennehmen, übertragen, halten und stummschalten. Anwendungen wie Customer Service und Incident Management bieten Demo-Workflows für CTI.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.matching_rule • com.sn_openframe • com.snc.notify • com.snc.notify.twilio_direct
Bonitätsbeurteilung [com.sn_bom_credit_asmt]				
CSM und FSM Configurable Workspace Foundation [com.snc.uib.cwf_workspace]	Unterstützt die umgestaltete Version des Kunden-Workflows im Mitarbeiterbereich.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace • com.snc.uib.cwf_workspace.integrations
Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich [com.snc.uib.csm_agent_workspace]	Unterstützt die umgestaltete Version des Kunden-Workflows des Kundenservice-Mitarbeiterbereichs.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.uib.cwf_workspace • com.glideapp.servicecatalog.uxfworkspace • com.snc.uib.lookup_verify • com.devsnc_sn_response_templates
Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich [sn_csm_wfo_workspace] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet eine Vielzahl von Funktionen wie Channel Management, Zeitplanung, Coaching und Teams-Anwendungen in CSM Manager Workspace.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.skills_management • com.snc.sre • com.snc.pa.customer_service
Konfigurierbarer CSM-	Installiert Artefakte vom Typ „Suchen und	Inaktiv	Wahr	com.snc.sn_csm_lookup_verify

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Arbeitsbereich „Suchen und überprüfen“. [com.snc.uib.lookup.verify]	überprüfen“ für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, der Seiten, Macroponents, Daten-Ströcke usw. enthält und in verschiedenen Anwendungen gemeinsam genutzt werden kann.			
Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich – Spezielle Bearbeitungsnotizen [com.snc.uib.special_handling_notes]	Installiert Artefakte für spezielle Bearbeitungsnotizen für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, der Seiten, Macroponents, Daten-Ströcke usw. enthält und in verschiedenen Anwendungen gemeinsam genutzt werden kann.	Inaktiv	false	
Beitragender in CSM [com.snc.csm_contributor_user]	Ermöglicht es Beitragenden, Fälle zu melden und zusammenzufassen, die für Kunden, Serviceorganisationen oder sich selbst erstellt wurden.	Aktiv	Wahr	com.snc.cs_base_extension
CSM-Abfragerregeln [com.snc.csm_query_rules]	Plugin, das die Abfragerregeln für die CustomerService-Tabellen enthält.	Inaktiv	false	com.snc.query_rules
Währungsunterstützung für den Servicekatalog [com.glideapp.servicecatalog.währung]	Ermöglicht dem Servicekatalog die Unterstützung vollständig lokalisierter Währungen für Kunden- und -optionen.	Aktiv	false	com.glide.währung
Benutzerdefinierte URL [com.snc.customurl]	Aktivieren Sie dieses Plugin, um eine benutzerdefinierte URL für die Instanz einzurichten.	Inaktiv	false	com.snc.customurl.intern
Benutzerdefinierte URL: Intern [com.snc.customurl.internal]	Eine interne Plugin-Komponente für Scripted CustomURL-APIs.	Inaktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Kunden-Communities [com.sn_customerservicecommunities]	Ermöglicht Ihnen, mit Ihren Mitarbeitern, Kunden, Partnern und potenziellen Kunden in Kontakt zu treten und zusammenzuarbeiten. Sie ist nur für Kunden verfügbar, die für Customer Services Management lizenziert sind.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_external_user_register • com.sn_communities
Kundenprojektmanagement [com.snc.csm_pmm]	Bietet die Möglichkeit, Projekte für einen Kunden-Account zu erstellen und zu verwalten, und bietet Endbenutzern über das -Portal Einblick in ihre Projekte. Dieses Plugin erfordert das Plugin „Customer Service“ und das Plugin „Project Portfolio Suite with Financials“.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.snc.financial_planning_pmo
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Ermöglicht Ihnen, Service und Support für Ihre externen Kunden über mehrere Kommunikationskanäle wie E-Mail, Internet und Telefon bereitzustellen. Ein Fall wird erstellt, um das gemeldete Problem oder den angeforderten Service nachzuverfolgen, und Gruppen oder Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen. Kundenservice-Mitarbeiter in Ihrer Organisation arbeiten an den Fällen und lösen Probleme.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.asset_management • com.snc.state_flows • com.glide.connect.support • com.glide.connect.support.routing • com.snc.assignment_workbench • com.snc.cs_base • com.snc.skills_management • com.snc.assessment_core • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.task_relations • com.snc.task_aktivität • com.snc.matching_rule • com.sn_resolutionshaper • com.sn_openframe • com.sn_shn

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.contextual_search • com.sn_cs_social
Customer Service Base Extension Entities [com.snc.cs_base_extension]	Dieses Plugin bietet eine granulare Zugriffssteuerung über Beziehungen, Benutzerprofile und Rollen.	Aktiv	false	com.sn_customerservice
Kundenservicefall-Typen [com.snc.csm_case_types]	Ermöglicht Kunden die Verwaltung komplexer Fallprozesse durch die Definition neuer Falltypen. Ein Falltyp stellt einen einzelnen Geschäftsprozess dar und ist eine Sammlung verschiedener Eingaben und Aufgaben, die ein Kundenservice-Mitarbeiter ausführt, um Kundenanforderungen zu lösen.	Inaktiv	Wahr	com.sn_customerservice
Customer Service-CTI-Demodaten [com.snc.customerservice_cti_demo]	Stellt Demodaten für die CTI Softphone-Anwendung bereit.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.snc.cti
Customer Service Household [com.snc.household]	Ermöglicht die Verwaltung des Kundenservice für Verbraucher, die zum selben Haushalt gehören. Bietet die Möglichkeit, die Mitglieder eines Haushalts und die Beziehungen zwischen ihnen zu definieren.	Aktiv	Wahr	com.snc.cs_base_extension
Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status der Installationsbasis eines Kunden zu erfassen und die Beziehung zu allen benötigten Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktion auswirken könnten.	Inaktiv	false	com.sn_customerservice

dynamische_fil

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Customer Service Management-Demodaten [com.snc.customerservice.demo]	Stellt Demodaten für die Anwendung Customer Service Management bereit.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.consumer-portal • com.glide.service-portal.customer-portal • com.snc.case_assignment_workbench_demo • com.snc.work_management.demo • com.snc.planned_maintenance • com.snc.kb_product_entitlements • com.snc.publications_demo • com.snc.shn_demo • com.snc.csm.order • com.snc.csm_fsm_integration
Customer Service Management für Bestellungen [com.snc.csm.order]	Erweitert die Anwendung Customer Service Management, um auftragsbezogene Probleme durch Integration mit Auftragsverwaltungssystemen zu unterstützen, um Kundenanfragen zu erstellen und zu lösen.	Inaktiv	Wahr	com.sn_customerservice
Kundenservice Mobile [com.sn_csm_mobile]	Aktiviert die mobile Benutzeroberfläche für das Customer Service Management.	Inaktiv	false	com.sn_customerservice
Customer Service-NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [com.sn_csm.nlu]	Aktiviert CSM Virtual Agent-Konversationen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Kundenserviceportal [com.glide.service-portal.customer-portal]	Aktiviert das Customer Service Portal, ein webbasiertes Portal basierend auf der Service Portal-Anwendung, mit der Ihr Unternehmen Kunden informieren und unterstützen kann.	Inaktiv	false	com.glide.service-portal.customer-service-base

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Customer Service – Integration mit sozialen Medien [com.sn_cs_social]	Customer Service Social Integration, fügt derzeit entsprechende Datenschemaänderungen hinzu, die für Szenarien der sozialen Integration erforderlich sind.	Inaktiv	false	
Customer Service-Speicher [com.snc.customer-service-spoke]	Ermöglicht Flow Designer-Benutzern die Automatisierung der Bearbeitung von Kundenservicefällen und der Aktualisierung vorhandener Fälle.	Inaktiv	false	Flow Designer – Installer (com.glide.hub)
Customer Service Virtual Agent-Konversationen [com.sn_csm.virtualagent]	CSM Virtual Agent-Konversationen	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Customer Service mit Field Service Management [com.snc.csm_fsm_integration]	Aktiviert Account, Kontakt, Partner, Partnerkontakt, Verbraucherinformationen von Kundenservice für das Außendienst-Management.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.work_management • com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.customer-portal
Kundenservice mit Anforderungsmanagement [com.sn_cs_sm_request]	Bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Customer Service Management und Request Management. Ermöglicht Benutzern das Erstellen von Anforderungsdatensätzen aus einem Customer Service-Fall.	Aktiv	Wahr	com.sn_customerservice
Kundenservice mit Servicemanagement [com.sn_cs_sm]	Bietet eine Integration zwischen Customer Service Management und den Anwendungen Incident, Problem und Change Management. Ermöglicht Benutzern das Erstellen von Incident-, Problem- und Change-Datensätzen aus einem Customer Service-Fall.	Aktiv	Wahr	com.sn_customerservice
Customer Service-	Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status	Inaktiv	false	com.sn_customerservice

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	ihrer Installationsbasis zu erfassen und die Beziehung zu eingelagerten Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktionsfähigkeit auswirken könnten.			
Dashboard für Bewertungen und Umfragen [com.snc.assessment_core.dashboards]				
Dashboard für Service Catalog [com.glideapp.servicecatalog.dashboard]				
Datenarchivierung [com.glide.auxdb]	Bietet die Möglichkeit, eine Teilmenge von Daten aus großen Tabellen in das Datenarchiv zu verschieben. Typische Kandidaten sind historische ITIL-Dokumente wie Incidents, die im letzten Jahr geschlossen wurden, aber die Funktionalität unterstützt auch die Archivierung von Nicht-ITIL-Dokumenten.	Aktiv	false	com.snc.db.replikat
Datenklassifizierung [com.glide.data_classification]		Aktiv	Wahr	
Datenzertifizierung [com.snc.certification_v2]	Ermöglicht die geplante oder bedarfsgesteuerte Zertifizierung von Daten auf Feldebene	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.list_v2 • com.snc.certification_core
Daten-Discovery-APIs [com.glide.data_discovery]	Stellt die APIs bereit, um vertrauliche Daten zu erkennen.	Aktiv	false	
Datenfilterung [com.glide.data_filter] (Neu in Tokyo)	Steuert den Zugriff auf Tabellen und Datensätze basierend auf Betreffattributen bei Leseabfragen.	Inaktiv	false	Keine
	Ermöglicht Administratoren	Aktiv	Wahr	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Unterstützung für Datensuche und Datensatzabgleich [com.glide.data_lookup]	das Definieren von Regeln, die automatisch einen oder mehrere Feldwerte festlegen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Dieses Plugin ersetzt die Prioritätssuche vollständig. Jede benutzerdefinierte Logik, die in der Business Rule CalculatePriority definiert ist, muss manuell in die neue Suchdefinition für Prioritätsdaten übersetzt werden.			
Unterstützung für Datensuche und Datensatzabgleich für Service Catalog [com.glide.data_lookup_catalog]	Ermöglicht Administratoren die Durchführung von Datensuchen für Variablen in Servicekatalog-Dokumenten, angeforderten Elementen und Katalogaufgaben, wenn ein Benutzer die in Variablen enthaltenen Werte ausfüllt.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glide.data_lookup
Datenrichtlinie 2 [com.glide.data_policy2]	Definiert obligatorische oder schreibgeschützte Anforderungen für Tabellenfelder.	Aktiv	false	
Datenstrukturen [com.snc.datastructure]	Stellt Elementtypen bereit: DataStructure und DataObject für Flyweight-Daten, die intern als JSON gespeichert und über die DataStructure-API verwendet werden können.	Aktiv	false	
Offrow-Migration von Datenbankspalten [com.glide.db.offrow_migration]	UI-/Skript-Elemente, um das Verschieben kompatibler Spalten aus der Reihe zu bringe	Inaktiv	false	
Datenbankrotation [com.snc.db.rotation]	Bietet die Möglichkeit, große Tabellen in kleinere, besser verwaltbare Tabellen aufzuteilen. Diese kleineren	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Tabellen enthalten einen bestimmten Datenzeitraum, und die Tabelle mit den ältesten Daten wird fortlaufend gelöscht.			
Datenbankrotation mit Standardtabellen [com.snc.db.rotation_default_tables]	Fügt Datenbankrotationsfunktionen zu Standardtabellen hinzu.	Aktiv	false	com.snc.db.rotation
Datenbankspeicher für Audiodateien [com.glide.db_audio]	Ermöglicht das Hochladen und Speichern von Audiodateien in der Datenbank sowie das Referenzieren in HTML.	Aktiv	false	
Datenbankspeicher für Images [com.glide.db_images]	Ermöglicht das Hochladen und Speichern von Bildern in der Datenbank und das Referenzieren in HTML.	Aktiv	false	
Datenbankspeicher für Videodateien [com.glide.db_video]	Ermöglicht das Hochladen und Speichern von Videodateien in der Datenbank sowie das Referenzieren in HTML.	Aktiv	false	
Datenbankansichten [com.glide.db_views]	Ermöglicht die Definition von Tabellen-Joins für Berichtszwecke.	Aktiv	false	
Datenbankansichten für Service Management [com.snc.service.db_views]	Vordefinierte Datenbankansichten für Service Management.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.db_view • com.snc.service • com.snc.problem • com.snc.incident • com.glide.metrics
DataTables 1.1.0 Komponenten [com.glide.ui.ng.datatables]	DataTables 1.1.0 Komponenten	Inaktiv	false	
Standardmäßiges Financial Management-Kostenmodell [com.snc.financial_management_mode]	Stellt ein vorkonfiguriertes Kostenmodell und Artefakte bereit, die Finanzanalysten Ausgabendaten	Inaktiv	Wahr	com.snc.financial_management

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>zusammenstellen und Berichte generieren können. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben.</p> <p>Wenden Sie sich an Ihr ServiceNow Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.</p>			
Delegierte Entwickler-Benutzerverwaltung [com.sn_dd_user_admin]	Delegierte Entwickler-Benutzerverwaltung.	Aktiv	false	
Delegierte App-Entwicklung [com.glide.delegierte_entwicklung]	Unterstützung für die kontrollierte Entwicklung durch Benutzer, die über vollständige Administratorrechte verfügen.	Aktiv	false	
Delegierte Anforderungs-Experience (Wartungsmodus) [com.glideapp.servicecatalog.request_management.delegierte_request_experience]	Aktiviert delegierte Anforderungen für Katalogelemente und aktiviert den Variablentyp „Angefordert für“ und das Feld „Angefordert für“ in „Angefordertes Element“.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glideapp.servicecatalog.requested_for
Wiederherstellung löschen [com.glide.delete_recovery]	Bietet die Möglichkeit, einzelne gelöschte Elemente einschließlich aller zugehörigen kaskadierten gelöschten Elemente wiederherzustellen.	Aktiv	false	
Wiederherstellung löschen: Support für teilweises Wiederherstellen [com.glide.delete_recovery_partial_undelete]	Erweitert das Plugin „Delete Recovery“, um das teilweise Wiederherstellen von Datensätzen aus dem Plugin zu unterstützen.	Aktiv	false	com.glide.delete_recovery
Bedarfskern	Das Plugin „Demand Core“ hilft bei der	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.demand_core]	Planung, Organisation, und der Verwaltung von Bedarfen mit grundlegenden Funktionen.			
Demand-Management [com.snc.demand_management]	Hilft bei der Erfassung des Bedarfs und bietet Tools zum Überprüfen, Bewerten und Priorisieren des Bedarfs. Für dieses Plugin ist nur ein Upgrade zulässig. Die Aktivierung sollte über das Plugin „PPM Standard“ erfolgen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.assessment_core • com.snc.timeline_visualization • com.snc.bubblechart_workbench
Abschreibung [com.snc.abschreibung]	Kernfunktionen der Abschreibung.	Aktiv	false	
Designer Common [com.glide.ui.ng.de]	Stellt allgemeine Komponenten bereit, die von Designern wie Formular-Designer und Quiz-Designer benötigt werden.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Zertifizierung des gewünschten Zustands [com.snc.certification_desired_state]	Wertet Datensätze aus, um festzustellen, ob sie einem gewünschten Status entsprechen (gemäß dem Ziel-Sektor).	Aktiv	Wahr	com.snc.certification_core
DevOps [sn_devops] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet Dateneinblicke, beschleunigt Changes und erhöht die Transparenz Ihrer DevOps-Umgebung.			
DevOps Config [sn_devops_config] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Verwaltet und validiert Konfigurationsdaten in Ihrer DevOps-Umgebung mit einem einzigen System.	Aktiv	false	sn_cdm
DevOps-Einblicke [sn_devops_insights]	Zeigt die Ergebnisse Ihres gesamten DevOps-Prozesses in einem daten-gesteuerten Dashboard an.			

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im ServiceNow Store)				
DevOps-Integration mit Rally [sn_devops_rally] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Integration mit Broadcom Rally, um Daten wie Projekte, User Stories und Fehler aus dem Rally-Tool in der DevOps-Change-Beschleunigung verfügbar zu machen. Sie können diese Rally-Planungsobjekte dann Commits und Pipelines zuordnen, um eine vollständige Rückverfolgbarkeit und Beschleunigung von Changes zu gewährleisten.	Aktiv	false	com.sn_devops
DevOps-Dienstprogramm [com.snc.sn_devops_util] (Neu in Tokyo)	Dient als Schnittstelle zum Aufrufen globaler APIs von DevOps.	Aktiv	false	
DHTMLX Gantt-Bibliothek [com.snc.dhtmlx.gantt]	DHTMLX Gantt-Bibliothek.	Inaktiv	false	
DHTMLX-Planerbibliothek [com.snc.dhtmlx.scheduler]	DHTMLX-Zeitplanerbibliothek.	Aktiv	false	
Diagnoseüberwachung [com.glide.monitor.diagnostics]	Bietet erweiterte Diagnoseüberwachung für jeden Knoten in einer ServiceNow -Instanz.	Aktiv	false	
Außerkräftsetzung von Wörterbüchern [com.glide.dictionary.override]	Ermöglicht das Überschreiben bestimmter Dictionary-Werte für erweiterte Tabellen. Mit diesem Plugin kann sich beispielsweise der Standardwert für das Feld Zugewiesen an in der Incident-Tabelle von dem Standardwert unterscheiden, der für	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	das Feld Zugewiesen an in der Aufgabentabelle angegeben ist.			
Muster für Discovery und Service-Mapping [com.sn_itom_pattern] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Stellt zusätzliche Discovery- und Service-Mapping-Muster bereit.	Aktiv	false	Keine
Discovery für operative Technologie [com.sn_otsm_discovery]				
Verteilungsdownload Proxy [com.glide.dist_download_proxy]	Proxy zum Herunterladen einer Verteilung. Dieses Plugin wird automatisch aktiviert, wenn der MID Server aktiviert wird, um die REST-Anforderungen für Dateidownloads zu verarbeiten, die ein MID Server an die Instanz sendet.	Aktiv	false	
Document Intelligence-Administration [com.snc.docintel_admin] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bessere Administrations-Erfahrung für Document Intelligence.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • Document Intelligence (sn_docintel) • Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)
Dokumentservice [com.sn_bom_document]				
Dokumentvorlagen [com.snc.document_templates] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die Erstellung von HTML- und PDF-Dokumentvorlagen, um Standardbriefe oder -dokumente zu generieren. Automatisiert und vereinfacht den Prozess des Online-Ausfüllens, Unterzeichnens und			

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Überprüfen eines Dokuments.			
Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die Verwendung der Adobe Sign-Anwendung zum Signieren von Dokumenten, die aus ServiceNow Dokumentvorlagen generiert werden.	Aktiv	Wahr	Keine
Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die Verwendung der DocuSign-Anwendung zum Signieren von Dokumenten, die aus ServiceNow Dokumentvorlagen generiert werden.	Aktiv	Wahr	Keine
Dokumentkonfiguration [com.glide.doc.config]	Bietet eine Funktion zum Erstellen einer Inhaltsverzeichnisverzeichniskonfiguration (die ein Inhaltsverzeichnis hinzufügt) und einer Dokumentkonfiguration, z. B. Seitenzahlen in einem PDF-Dokument, das aus einem HTML-Dokument generiert wird. Das Plugin bietet Funktionen zum einfachen Navigieren durch PDF-Dateien mithilfe von Tabelle zu Inhalten und Dokumentkonfiguration.	Aktiv	false	Keine
Domänen-Support – Installationsprogramm für Domänenerweiterung [com.glide.domainextensions.installer]	Aktiviert die Domänentrennung für Cloud Provisioning and Governance. Instanzen, die die Domänentrennung aktivieren, sollten dieses Plugin erweitern. Zusätzlich zur Funktionalität im Plugin „Domain Support“ installiert dieses Plugin „Domain Support –			

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Domain Extensions“, das weitere Verbesserungen der Domänenentrennung für alle Domänenkunden einschließlich Managed Service Provider enthält. Wenn das Plugin „Domain Support“ bereits aktiv ist, werden Inhalte im Plugin „Domain Support – Domain Extensions“ nicht in der Instanz installiert.			
Dynamische zugehörige Datensätze für konfigurierbaren Arbeitsbereich [com.snc.uib.sn_dyn_rel_doc]	Dynamische zugehörige Datensätze bieten Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf relationale Informationen basierend auf dem Kontext des aktuellen Datensatzes. Der Administrator kann zugehörige Datensatzdefinitionen konfigurieren, die die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern steigern, indem Daten im Kontext der vom Service Desk-Mitarbeiter ausgeführten Aktion verfügbar gemacht werden.			
Dynamische Planung [com.snc.dynamic_scheduling]	Dynamische Zeitplanung für Service-Management-Anwendungen mit Unterstützung von Empfehlungen für Massenaufgaben und intervallbasierter automatischer Zuweisung.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.matching_rule • com.snc.service_management.core
Dynamische Übersetzung [com.glide.dynamic_translation]	Fügt die Möglichkeit hinzu, den angegebenen Text mithilfe externer Anbieter von maschineller Übersetzung aus der Quellsprache in die Zielsprache zu übersetzen.	Aktiv	false	com.glide.hub.integrations

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Dynamische Übersetzung für Virtual Agent [com.glide.cs.dynamisch.translation.virtual_agent] (Neu in Tokyo)	Aktiviert die dynamische Übersetzung für Virtual Agent.	aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.dynamische_übersetzung com.glide.dynamisch_translation.va_async
Dynamische Übersetzungs-Spoke [com.glide.dynamische_translation.spoke]	Stellt Aktionen bereit, mit denen Text aus einer Sprache in eine andere Sprache übersetzt und die Sprache des angelegten Texts erkannt werden kann.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.hub com.glide.hub.integration.runtime
E164-kompatible Telefonnummer [com.glide.phone.number]	Stellt sicher, dass alle erforderlichen Informationen für eine Telefonnummer enthalten und richtig formatiert sind, um einen internationalen Anruf erfolgreich über das öffentliche Telefonnetz eines Gebiets weiterzuleiten.	Aktiv	Wahr	
E-Mail: OAuth-Unterstützung für IMAP und SMTP [com.glide.email.oauth]	Unterstützung für XOAuth- und XOAuth2-E-Mail-Authentifizierung.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.email_accounts com.snc.platform.security.oauth
E-Mail: Unterstützung für E-Mail-Verarbeitung durch Microsoft Graph API [glide.email.graph] (Neu in Tokyo)	Verarbeitet eingehende E-Mails mit der Microsoft Graph API.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.email_accounts com.snc.platform.security.oauth com.glide.email.oauth
E-Mail-Zugriffsbeschränkung [com.glide.email_access_restriction]	Ermöglicht bedingte Überschreibungen der E-Mail-Tabellen-ACL	Aktiv	false	
E-Mail-Accounts [com.glide.email_accounts]	Ermöglicht das Definieren von E-Mail-Accounts und Einstellungen in einzelnen Datensätzen.	Aktiv	false	

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
E-Mail-Adressfilter [com.glide.email_address_filter]	APIs und Datenstrukturen für die E-Mail-Adressfilterung	Aktiv	false	
Automatische Anwendererstellung per E-Mail [com.glide.email_createuser]	Legt glide.email.create_userid_from_email=true fest, sodass bei Aktivierung der Benutzererstellung die Benutzer-ID neu erstellter Benutzer mit der E-Mail-Adresse des Benutzers übereinstimmt. Erweitert auch die Spalte „sys_user.user_name“ auf 100 Byte, um längere Benutzer-IDs basierend auf E-Mail-Adressen zu berücksichtigen.	Aktiv	false	
E-Mail-Client [com.glide.email_client]	Ermöglicht das Senden von E-Mails direkt aus einem beliebigen Datensatz	Aktiv	false	com.glide.email_address_filter
E-Mail-Client-Vorlage [com.glide.email_client_template]	Die Vorlage definiert den Standardinhalt für den E-Mail-Client.	Aktiv	false	
E-Mail-Zusammenfassung [com.glide.email_digest]	E-Mail-Zusammenfassung	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • Benachrichtigungen auf Abonnementbasis • Ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen • com.glide.notification.preference service
E-Mail-Filter [com.glide.email_filter]	Filtert E-Mails je nach Header und Betreff in verschiedene Postfächer oder Junk. Ignoriert alle E-Mails, die eine VCAL-Einladung enthalten.	Aktiv	false	
Vorschau-Plugin für E-Mail-Benachrichtigungen [com.glide.email_notification_preview]	Ermöglicht die einfache Vorschau einer ServiceNow E-Mail-Benachrichtigung, ohne die Benachrichtigung zu senden. Auf diese Weise können Sie eine Vorschau der	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Benachrichtigungen zur Entwurfszeit anzeigen.			
Skript für E-Mail-Benachrichtigungen für Ergebnisse der Kontextsuche [com.snc.adv_cx_results_email_script]	Stellt ein Skript zum Einbetten von Kontextsuchergebnissen basierend auf Predictive Intelligence zusätzlichen Ressourcen und Suchressourcen für Mail-Benachrichtigungen bereit.	Inaktiv	false	
E-Mail-Aufbewahrung [com.glide.email_retention]	Stellt Aufbewahrungsrichtlinie für E-Mails bereit.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.mailbox com.glide.auxdb
E-Mail-Dienst [com.glide.email_service]	Definiert Javascript und REST APIs zum Senden von E-Mails.	Aktiv	false	com.glide.mailbox
E-Mail Abbestellen [com.glide.email_unsubscribe]	Fügt die Möglichkeit hinzu, einen Link zum Abbestellen in Benachrichtigungen aufzunehmen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.email_ordered_processing com.glide.notification.subscription
E-Mail/SMS-Trennung [com.glide.email_sms_separation]	Trennung des Versands von SMS und E-Mail durch Hinzufügen einer Spalte zur Mail-Tabelle. Verhindert, dass SMS-Nachrichten das Senden von E-Mail-Nachrichten verlangsamen und umgekehrt. Die Aktivierung dieses Plugins führt dazu, dass das Senden von E-Mails während der Aktivierung angehalten wird. Auf Systemen mit großen E-Mail-Tabellen kann dies Stunden dauern und wird nicht empfohlen.	Aktiv	false	com.glide.notification
Eingebettete Hilfe [com.glide.embedded_help]	Bietet gezielte Hilfeinhalte für einen Benutzer auf einer UI-Seite. Administratoren können benutzerdefinierte eingebettete Hilfe erstellen, um Benutzer bei bestimmten	Aktiv	false	com.glide.ui.hopse

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Geschäftsprozessen innerhalb einer Organisation zu unterstützen.			
Eingebettete Hilfe für ServiceNow Flow Designer [com.glide.hub.flow.designer.embedded_help]	Dieses Plugin ist für den eingebetteten Hilfebereich in Flow Designer vorgesehen. In Quebec gibt es einen Flow Designer, in dem Benutzer einfach auf die Dokumentation in Flow Designer zugreifen können, ohne zur Dokumentationswebsite navigieren zu müssen.	Aktiv	false	
Mitarbeiter-Center [com.snc.employee_center]				
Employee Center – Core [com.snc.employee_center_core]				
Mitarbeiter-Center – Pro [com.snc.employee_center_pro]				
Mitarbeiter-Center – Pro [com.sn_ex_employee_center_pro]	Employee Center Pro	Falsch	Inaktiv	com.sn_hr_service_portal
Integration von Employee Center mit Zoom [com.snc.sn_ex_ec_zm] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Aktiviert die Integration von Employee Center mit Zoom.	Aktiv	Wahr	sn_ex_sp
Management von Mitarbeiterdokumenten [com.sn_employee_document_management]	Ermöglicht die effiziente Verwaltung einer großen Anzahl von Mitarbeiterdokumenten. Bietet Speicherplatz und ein Ablagesystem, mit dem Sie Dokumente einfach abrufen und	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.documentviewer com.glide.scope.access.restricted_caller

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>definieren können, wer vertrauliche Dokumente anzeigen kann und wann Dokumente zu löschen sind.</p> <div style="background-color: #e0f2f7; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <p>i Wichtig: Um Employee Document Management zu verwenden, muss das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ lizenziert und aktiviert sein.</p> </div>			
Integration von Mitarbeiterbeziehungen mit NAVEX EthicsPoint [sn_hr_navex_ep] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ruft Mitarbeiterbeziehungen-Fälle aus NAVEX EthicsPoint in die ServiceNow Plattform ab, sodass ein HR-Mitarbeiter Mitarbeiterbeziehungen-Fälle aus einer ServiceNow -Instanz bearbeiten kann.	Aktiv	false	Keine
Mitarbeiter-Servicecenter [com.sn_hr_servicecenter_portal]	Aktiviert ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine Service-Experience für Mobilgeräte entwickeln können.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.connect.support • com.glide.connect.sp_widgets • com.sn_content_delivery • com.sn_content_automation • com.glide.va.sp_widgets • com.glideapp.user_criteria.scopedapi
EMR Help [sn_ind_rmt_help] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Vereinfacht und optimiert den Prozess zum Übermitteln von ServiceNow IT-Serviceanfragen im Zusammenhang mit einem EMR-System (Elektronische Patientenakte).	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.encryption • com.sn_ind
Verschlüsselter Workflow-Scratchpad [com.snc.encrypted.scratchpad]	Unterstützung für verschlüsseltes Scratchpad im Workflow-Kontext	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.workflow • com.glide.encryption

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und in Workflow-Ausführungsaktivitäten.			
Verschlüsselungskern [com.glide.encrypted_core]	Gemeinsame Skripts und Logik zwischen Encryption und Verschlüsselungsunterstützung.	Inaktiv	false	
Verschlüsselter Workflow-Scratchpad [com.snc.encrypted_scratchpad]	Unterstützung für verschlüsseltes Scratchpad im Workflow-Kontext und in Workflow-Ausführungsaktivitäten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.workflow • com.glide.encrypted_core
Engine-basierte Benachrichtigungen [com.glide.email_engine_notifications]	Container für Engine-basierte E-Mail-Benachrichtigungen. Ersetzt die Funktion von Standard-E-Mail-Benachrichtigungen. Wird nur auf neuen z-Boots installiert.	Aktiv	false	
Erweiterter Webservice-Provider – Allgemein [com.glide.web_service_provider_v2]		Aktiv	false	com.glide.web_service_provider
Enterprise Asset Management [com.sn_eam] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine umfassende End-to-End-Lösung für die Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von Nicht-IT-Assets, bietet umfassende Einblicke in den Asset-Bestand, minimiert kostspielige Ausfallzeiten und maximiert die Nutzungsdauer von Assets.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_Heatmap
Environmental, Social, and Governance Management [com.sn_esg] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet Funktionen zum Sammeln, Verwalten und Melden von ESG-Daten und -Aktivitäten (Organisationsdaten zu Umwelt, Soziales und Governance) für Stakeholder, einschließlich Investoren, Kunden und Aufsichtsbehörden.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_grc • com.sn_grc_workspace • com.sn_compliance • com.snc.goal_framework • com.sn_grc_metric

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Elektronische Signatur [com.snc.esign]	Ermöglicht das elektronische Signieren von Dokumenten auf Desktop-Computern und Mobilgeräten. Unterzeichner können mit ihren Anmeldeinformationen, als Bestätigung oder als typisierte oder gezeichnete E-Signatur signieren.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.signaturpad • com.snc.document_management • com.snc.documentviewer
ERP Customization Mining [com.snc.uib.sn_erp_mining] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die Verwendung von ERP Customization Mining, um benutzerdefinierte Anwendungen und Kandidaten für Replatforming zu identifizieren.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.sn_erp_integration • com.glide.platform_ml
ERP-Canvas [com.snc.sn_erp_integration] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht den Zugriff auf Remotetabellen für ERP Customization Mining.	Aktiv	false	com.glide.script.vtable
ESS-Portal (implementiert in Content Management) [com.glide.cms.extensions]	Content Management-Anwendung des ESS-Portals. Demodaten enthalten das tatsächliche ESS-Portal. 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 Service Portal und Content Management and Service Portal .	Aktiv	Wahr	com.glide.cms

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Event Management Mobile-Oberfläche Inhalt [com.em-mobile-app]	Inhalt des Inhalts der Event Management Mobile-Oberfläche.	Inaktiv	false	
Event Management-Metrik-Explorer [com.sn-em-metric-explorer]				
Event Management-Übersicht – Homepage [com.glideapp.report.em]	Event Management-Übersicht – Homepage	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.report • com.glideapp.itom.snac
Event-Statistiken [com.glide.stats.event]	Event-Statistiken.	Aktiv	false	com.glide.stats
Nachweisverwaltung [com.sn_evidence_management]	Ermöglicht das Sammeln, Kategorisieren, Aufbewahren und sichern von Beweisen, die in Fällen verwendet werden können, in denen Artefakte für eine Untersuchung gesammelt und überprüft werden müssen.	Aktiv	Wahr	
Unterstützung des Ausführungsplans für Service Catalog [com.glideapp.servicecatalog.execution_plan]	Service Catalog-Ausführungspläne.	Aktiv	Wahr	com.glide.execution_plan
Kostenzeile [com.snc.expense_line]	Kern-Kostenlinientabelle, die die Kostenverfolgung ermöglicht. Integriert in Asset Management, CMDB, Cost Management und Contract Management.	Aktiv	false	
Extended CMDB	Stellt spezialisierte Konfigurationselemente	Inaktiv	false	com.snc.cmdb

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.extendable_cmsdb]	bereit, z. B. Funk-Hardware, Testgeräte und Sprachsystem-Hardware.			
Externer Inhalt für das Plugin „KI-Suche“. [com.glide.ais.external_content] (Neu in Utah)	Ermöglicht die Erfassung externer Inhalte für die KI-Suche.	Aktiv	false	Keine
Externe Dateidatenspeicherung [com.sn.external_files]	Speichert Informationen und Dateien in Systemen von Drittanbietern und steuert Aktionen zum Verwalten der Informationen.			
Facilities Service Management-clone [com.snc.facilities_service_automation]	Verwaltet Facility-Anforderungen und ermöglicht Benutzern das Melken und Nachverfolgen von Anforderungen nach ihrem Standort. Um Anforderungen auf einem Stockwerksplan anzuzeigen, ist das Plugin Facilities Visualization Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) erforderlich. Integrationsdateien, die installiert werden, wenn die Facilities Visualization Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) ebenfalls installiert wird. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	Wahr	com.snc.service_management.core
Facilities Service Management CMS-Portal (nur Wartungsmodus)	Ermöglicht das Starten von Facilities Service Automation und anderen Service Management-Anwendungen von einer	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.facilities_service_automation • com.snc.service_management.core.cms

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.facilities_service_automation.cms]	<p>einigen CMS-Seite als Verwaltung für Anforderungen und ermöglicht Benutzern das Melden und Nachverfolgen von Anforderungen anhand ihres Standorts auf einem Stockwerksplan.</p> <p>Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.</p>			
Facilities Service Management Mobile (nur Wartungsmodus) [com.snc.facilities_service_automation_m]	Verwaltet mobile Komponenten von Facilities Service Management.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.facilities_service_automation • com.snc.service_management_m
Feldnormalisierung [com.snc.field_normalization]	Bietet Unterstützung für die Bereinigung unorganisierter Daten durch Normalisierung und Transformation.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.vars • com.glide.system_update_set
Außendienst – Erweiterte Teilebeschaffung [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Außendienstmitarbeitern das Anfordern und Beziehen mehrerer Teile. Service Desk Mitarbeiter können mobile Benachrichtigungen erhalten, wenn Teileanforderungen von Kollegen gestellt werden.	Inaktiv	Wahr	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing
Außendienst-Kapazitätsverwaltung [com.snc.fsm_capacity_management]	Bietet Fähigkeiten zum Verwalten der Aufgabenkapazität von Außendienstmitarbeitern.	Aktiv	false	com.snc.work_management
Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst	Ermöglicht das Outsourcen von Auftragnehmerfirmen können Aufgaben	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.work_management • com.snc.outsourced_service_provider

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.fsm_contractor_management]	Außendienstmitarbeitern nicht zugewiesenen Aufgaben können an zugewiesenen Aufgaben arbeiten			
Team-Management für Field Service [com.snc.fsm_crew_scheduling]	Unterstützt Organisationen dabei, denselben Ressourcensatz wiederholt verschiedenen Aufgaben zuzuweisen. Dies vereinfacht den Planungsprozess und ermöglicht Außendienstmitarbeitern eine konsistentere Zusammenarbeit.	Aktiv	Wahr	com.snc.work_management
Außendienst-Management [com.snc.work_management]	Bietet Unterstützung für die Planung und Verwaltung von Arbeitsaufgaben vor Ort.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.service_management.core com.sn_shn com.snc.assignment_workbench com.snc.central_dispatch com.snc.wo_signature_pad com.snc.wm_questionnaire com.snc.dynamic_scheduling
Außendienst-Management Zugriffsstunden-Management [com.snc.fsm_access_hours]	Ermöglicht die Verwaltung von Zugriffszeiten für Arbeitsauftragsaufgaben.	Aktiv	false	com.snc.work_management
Außendienst-Management- CMS-Portal [com.snc.work_management.cms]	Ermöglicht das Starten von Außendienstautomatisierung und anderen Anwendungen von einer einzigen CMS-Seite aus.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.work_management com.snc.service_management.core.cms
Außendienst-Management Intelligente Aufgabenempfehlungen [com.snc.fsm_task_recommendations]	Bietet Funktionen zum Empfehlen von Aufgaben für die Zuweisung an Außendiensttechniker sowie zum Verwalten von Kriterien, die die Empfehlungen für die Aufgabenzuweisung verwendet werden können.	Aktiv	false	com.snc.work_management, com.snc.task_recommendations

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Außendienst-Management – Konfigurierbarer Dispatcher-Arbeitsbereich [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace]	Stellt die FSM-Komponenten und -Seiten zur Unterstützung von Dispatcher-Flows in Agent Workspace bereit.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.uib.fsm_agent_workspace • com.sn_fsm_components
Außendienst-Management – Konfigurierbarer Arbeitsbereich [com.snc.uib.fsm_agent_workspace]	Stellt die FSM-Komponenten, -Listen und -Formulare zur Unterstützung von FSM in Agent Workspace bereit.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.uib.cwf_workspace • com.snc.work_management
Field Service Management – Kunden-Experience [com.snc.fsm_customer_experience]	Kunden mit relevanten Updates zu gemeldeten Problemen ansprechen	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.csm_fsm_integration • com.snc.notify.twilio_direct
Field Service Management Demo Data [com.snc.work_management_demo]	Demonstrationsdaten für das Außendienst-Management in den Bereichen Medizin und Telekommunikation. HINWEIS: Durch die Installation dieses Plugins werden der Datenbank neue Configuration Item-Tabellen und -Beziehungen hinzugefügt.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.work_management • com.snc.wo_signature_pad
Field Service Management Geolocation Demo Data [com.snc.work_management_geolocation.demo]	Aktiviert Positionsbestimmungsfunktionen für die Anwendung „Field Service Management“.	Inaktiv	Wahr	com.snc.work_management.demo
Field Service Management Mobile [com.snc.work_management_m]	Fügt der mobilen Benutzeroberfläche das Field Service Management-Menü hinzu.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.service_management_m • com.snc.work_management
Außendienst-Management Zeitplanung Flow Designer Flows [com.snc.sn_apps_fsm_scheduling_flows]	Aktualisiert den Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters, um die Nutzung zu maximieren, wenn während der Schicht ein neues Ereignis auftritt.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.work_management • com.snc.dynamic_scheduling • com.snc.agent_schedule

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Neu in Utah)				
Field Service – Questionnaire [com.snc.wm_questionnaire]	Erstellen Sie Fragebögen für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben.	Inaktiv	false	
Außendienstkarte [com.snc.fsm_map]	Zeigt die Einsatzplanungskarte zum Anzeigen von Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben und Service Desk-Mitarbeiter-Routen an.	Aktiv		com.snc.work_management
Außendienst- Management- Mitarbeiterbereich [com.snc.agent_workspace_fsm]	Ermöglicht Außendienstbenutzern die Verwaltung von Arbeitsaufträgen und Aufgaben im FSM Agent Workspace. Dieses Plugin aktiviert das Plugin „Agent Workspace“ (com.agent_workspace).			
Mehrtägige Aufgabenplanung für den Außendienst [com.snc.fsm_multiday_tasks]				
Außendienst – Signaturpad [com.snc.work_order_signature_pad]	Erstellen Sie PDFs für geschlossene Arbeitsaufträge, die den Namen und die Signatur des Kunden sowie eine Zusammenfassung der abgeschlossenen Arbeit enthalten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturpad
Außendienst- Ressourcenplanung [com.snc.fsm_resource_scheduling] (Neu in Utah)	Ermöglicht die Einrichtung von gemeinsam genutzter Ausrüstung (z.B. Hebezeug) als planbare Ressourcen.	Aktiv	Wahr	com.snc.fsm_crew_scheduling
Außendienst- Spoke [com.snc.field_service_spoke]	Ermöglicht Flow Designer-Benutzern die Automatisierung der Erstellung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben sowie der Aktualisierung vorhandener	Inaktiv	false	Flow Designer – Installer (com.glide.hub)

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben.			
Außendienst-Aufgabenbündelung [com.snc.fsm_task_bundle] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die Verwaltung gebündelter Arbeitsauftragsaufgaben.	Aktiv	false	com.snc.work_management
Außendienst – Gebietsplanung [com.snc.fsm_territory_planning] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht die Definition und Verwaltung von Gebieten für Außendienstspezifische Anwendungsfälle. Durch die Verwendung von Field Service Terrain Management mit Arbeitsaufträgen und Ressourcen können Kunden sicherstellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben nur für Außendienstmitarbeiter mit übereinstimmendem Gebiet geplant werden.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.work_management • com.snc.territory_planning
Field Service with Project Management [com.snc.wm_ppm]	Ermöglicht die Integration von Field Service Management mit der Anwendung Project Management. Dieses Plugin aktiviert das Plugin „Project Management“, für das möglicherweise zusätzliche Lizenzen erforderlich sind.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.work_management • com.snc.financial_planning_pmo
Außendienst mit Projektmanagement Demo [com.snc.wm_ppm_demo]	Demonstrationsdaten für die Integration von Field Service Management mit der Anwendung Project Management.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.wm_ppm • com.snc.work_management.demo • com.snc.customerservice.demo
Außendienst mit Unterstützung von Servicestandorten [com.snc.fsm_service_locations]	Ermöglicht das Erstellen eines neuen Servicestandorts aus WO/WOT, wenn der bevorzugte Standort nicht im System gespeichert ist und kein anderer Standort vorhanden ist.	Aktiv	Wahr	com.snc.work_management, com.sn_fsm_components

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Finance Close Automation [sn_fcms]	Reduzieren Sie das Abschlussrisiko mit intelligenter Aufgabenautomatisierung	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • sn_fin • sn_fcms_intg • com.glide.scope.access.restricted_caller
Finance Common Architecture [com.sn_fin] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Verwaltet Primärdaten wie ERP-Quellen (Enterprise Resource Planning), juristische Personen, Rechnungsperioden usw.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.fiscal_calendar • com.snc.fin_dep • com.glide.scope.access.restricted_caller • com.glide.web_service_insert_multiple
Finanzen – ERP-Integration [com.sn_fcms_integrations] (Ab Release Utah wird Finance ERP Integration in ERP Integration Framework umbenannt.) (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet Integrationsunterstützung zwischen der ServiceNow-Plattform und gängigen ERP-Systemen.	Inaktiv	false	
Finanzdienstleistungsmanagement [com.snc.finance_service_automation] (Nur Wartungsmodus) Einstellung im März 2025 oder Ende der Abonnementlaufzeit geplant.	Verwaltet Finanzanforderungen und ermöglicht Benutzern, diese Anforderungen zu melden und nachzuverfolgen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	Wahr	com.snc.service_management.core
Finance Service Management Mobile [com.snc.finance_service_automation_m]	Verwaltet mobile Komponenten von Finance Service Management.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.finance_service_automation • com.snc.service_management_m

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Finanzkosten [com.snc.service_charger]	<p>Ermöglicht Finanzanalysten und Geschäftsbereichsbesitzern das Messen und Anzeigen von Gebühren basierend auf dem tatsächlichen Verbrauch von Services. Erhalten Sie Einblicke in Ihre Services und die Nutzung dieser Services durch die einzelnen Abteilungen.</p> <p>Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Wenden Sie sich an Ihr ServiceNow Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.</p>	Inaktiv	Wahr	com.snc.itfm_core
Modellierungs-Engine [com.snc.financial_management]	<p>Ermöglicht Finanzanalysten, Ausgabedaten zusammenzustellen, Kostenmodelle zu erstellen und Berichte zu generieren, um zu zeigen, wie Mittel verwendet werden. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Wenden Sie sich an Ihr ServiceNow Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.</p>	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_charger
Financial Management für APM [com.snc.financial_management_for_apm]	<p>Ermöglicht die Integration von Financial Management mit Application Portfolio Management. Es ist eine vorkonfigurierte</p>	Aktiv	false	com.snc.financial_management

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Kostenmodelle bereitstellt. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Wenden Sie sich an Ihr ServiceNow Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.			
Financial Management für CSM [com.snc.financial_management_for_csm]	Plugins für Customer Service Management und Field Service Management ermöglichen der Anwendung Financial Management. Diese Plugins fügen Kostenzuteilungen für die CSM- und FMS-Anwendungen sowie Dashboards und Berichte hinzu. Finanzadministratoren können diese Kostenzuteilungen in der Finanzmanagement-Workbench verwenden, um Ausgaben zuzuordnen, nachzuverfolgen und Berichte darüber zu erstellen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.financial_management • com.sn_customerservice
Financial Management für FSM [com.snc.financial_management_for_fsm]	Ermöglicht die Integration von Financial Management mit Field Service Management und bietet vorkonfigurierte Kostenmodelle und ein Dashboard. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Wenden	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.financial_management • com.snc.work_management • com.snc.pa • com.snc.pa.fm.fsm

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Sie sich an Ihr ServiceNow Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.			
Financial Management für SPM [com.snc.financial_management_for_spm]	Ermöglicht die Integration von Financial Management mit Service Portfolio Management, das Kostenmodelle bereitstellt. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Wenden Sie sich an Ihr ServiceNow Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.financial_management • com.spm_owner_workspace
Finanzplanung [com.snc.financial_planning_default_definition]	Bietet eine vorkonfigurierte Finanzplanung und alle zugehörigen Artefakte, mit denen Finanzanalysten Kosten planen, Prognosen erstellen und tatsächliche Ausgaben im Vergleich zu geplanten Ausgaben bewerten können. Bei der Planung wird eine Vielzahl von Elementen in Ihrer Infrastruktur berücksichtigt, einschließlich Assets, Arbeit und Konfigurationselemente in der CMDB. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Wenden Sie sich an Ihr ServiceNow Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.	Inaktiv	Wahr	com.snc.financial_planning

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Financial Services Operations – Core [com.sn_bom]				
Financial Services Geschäftskunden-Lebenszyklusvorgänge [com.sn_bom_clo_b2b]				
Financial Services Business Deposit Operations [com.sn_bom_deposit_b2b] (Neu in San Diego)	Spezifische Anwendung für Geschäftseinlagenvorgänge, die sich auf die Eröffnung, Verwaltung und Verwaltung von Einlagenkonten konzentriert und Teil des Produkts Financial Services Operations ist.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook • sn_bom • sn_bom_document
Financial Services Complaint Management [com.sn_bom_compl]				
Financial Services Know Your Customer [com.sn_bom_kyc]				
Financial Services Personal Customers Lifecycle Operations [com.sn_bom_clo_b2c]				
Financial Services Personal Deposit Operations [com.sn_bom_deposit_b2c] (Neu in San Diego)	Spezifische Anwendung für private Einlagenvorgänge, die sich auf die Eröffnung, Verwaltung und Verwaltung von Einlagenkonten konzentriert und Teil	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook • sn_bom • sn_bom_document

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	des Produkts Financial Services Operations ist.			
Remotetabellen für Finanzdienstleistungen (Neu in San Diego)				
Financial Services Treasury Operations [com.sn_bom_treasury]				
Geschäftskalender [com.snc.fiscal_calendar]	Ermöglicht das Generieren und Verwalten verschiedener Arten von Steuerkalendern, die in verschiedenen Finanzanwendungen verwendet werden. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Wenden Sie sich an Ihr ServiceNow Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.	Inaktiv	false	com.glide.dynamische_operanden.datumzeit
Anlagegut [com.snc.fixed_asset]	Nachverfolgung von Kern-Anlagegütern	Aktiv	false	
Festkosten [com.snc.fixed_costs]	Festkosten	Aktiv	false	com.glide.metrics
Flow-Client [com.glide.hub.flowclient]	Die clientseitige API für die Interaktion mit Flows, Surveys und Aktionen	Aktiv	false	com.glide.hub.scriptable.plan.runners
Flow Designer: Designer [com.glide.hub.designer]	Flow Designer: Designer	Aktiv	false	com.glide.hub.designer_backend.suite

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Flow Designer – Engine-Berichterstellungs-Dashboard	Flow Engine-Berichterstellung PA-Dashboard für Flow Designer.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.dashboards
[com.glide.hub.flow_reporting.dashboard]				
Flow Designer – Flow-Engine	Flow Designer-Laufzeitkomponenten.	Aktiv	false	
[com.glide.hub.flow_engine]				
Flow Designer – Flow-Engine-Berichterstellung	Flow Engine Reporting-Komponenten.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.hub.flow_engine • com.glideapp.dashboards
[com.glide.hub.flow_reporting]				
Flow Designer – Installationsprogramm	Suite von Plugins, die zur Unterstützung der Flow Designer Designer-App erforderlich sind.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • Flow Designer – Flow-Engine • Flow Designer – Flow-Engine-Berichterstellung • com.glide.hub.flow_reporting.dashboard • Ausgehende Nachverfolgung • Flow Designer-Aktionsschritt – Protokoll • Flow Designer-Aktionsschritt – Skript • Flow Designer-Aktionsschritt – CRUD • com.glide.hub.action_step.notification • Flow Designer-Aktionsschritt – CORE • com.glide.hub.action_step.service_catalog • com.glide.hub.designer_backend.model • Flow Designer-Aktionsschritt – E-Mail • Flow Designer-Aktionen auf Systemebene • Spoke für Flow Designer verbinden • Flow Designer: Designer • com.glide.hub.action_step.email_header
[com.glide.hub]				

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				<ul style="list-style-type: none"> com.glide.hub.action_step.look_up_email_a App-Abhängigkeits-Client
Flow Designer-Aktionsschritt – CORE	Aktionsschritt – Kernvorgänge für GlideRecord.	Aktiv	false	com.glide.hub.action_step.template
[com.glide.hub.action_step.core]				
Flow Designer-Aktionsschritt – CRUD	Aktionsschritt – CRUD-Vorgänge für GlideRecord.	Aktiv	false	com.glide.hub.action_step.template
[com.glide.hub.action_step.crud]				
Flow Designer-Aktionsschritt – E-Mail	Aktionsschritt für E-Mails.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.email.service com.glide.hub.action_step.template
[com.glide.hub.action_step.email]				
Flow Designer-Aktionsschritt – Protokoll	Aktionsschritt – Protokoll.	Aktiv	false	com.glide.hub.action_step.template
[com.glide.hub.action_step.log]				
Flow Designer-Aktionsschritt – Benachrichtigung	Aktionsschritte für Benachrichtigungen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.notification com.glide.hub.action_step.template
[com.glide.hub.action_step.notification]				
Flow Designer-Aktionsschritt – Nutzlast-Generator	Aktionsschritt – Nutzlast-Generator	Aktiv	false	com.glide.hub.action_step.template
[com.glide.hub.action_step.payload]				
Flow Designer-Aktionsschritt – Skript	Aktionsschritt – Skript.	Aktiv	false	com.glide.hub.action_step.template
[com.glide.hub.action_step.script]				
Flow Designer-Aktionsschritt – Service Catalog	Aktionsschritt – Servicekatalog.	Aktiv	false	com.glide.hub.action_step.template
[com.glide.hub.action_step.service_catalog]				

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Vorlage für Flow Designer-Aktionsschritt [com.glide.hub.action_step.template]	Aktionsschrittvorlage Designzeitkomponenten.	Aktiv	false	
Flow Designer-Aktionsauslöser [com.glide.hub.flow_trigger]	Aktionspläne, die einen Auslöser (Datensatz, E-Mail, REST) einer Aktion auslösen.	Aktiv	false	com.glide.hub.flow_engine
Flow Designer Designer-Backend [com.glide.hub.designer_backend.suite]	Suite von Plugins, die zur Unterstützung der Flow Designer Designer-App erforderlich sind.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.hub.action_step.log com.glide.hub.action_step.script com.glide.hub.action_step.crud com.glide.hub.action_step.email com.glide.hub.action_step.notification com.glide.hub.action_step.core com.glide.hub.designer_backend.model com.glide.hub.action_type.system
Flow Designer Designer-Modell [com.glide.hub.designer_backend.model]	Datenmodell und REST-API zur Darstellung von Prozessplänen als Flows, Flows und Skripte.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.element_mapping com.glide.hub.flow_engine com.glide.hub.flow_trigger com.glide.hub.flow_reporting com.glide.hub.action_step.template
Flow Designer APIs für skriptfähigen Plan Runner [com.glide.hub.scriptable.plan.runners]	Die APIs, die zum Ausführen von Flows, Subflows und Aktionen über ein Skript erforderlich sind.	Aktiv	false	com.glide.hub.flow_engine
Flow Designer-Support für Service Catalog [com.glideapp.servicecatalog.flow_designer]	Servicekatalog Flow Designer	Aktiv	Wahr	com.glide.hub.flow_trigger.catalog
Flow Designer-Aktionen auf Systemebene [com.glide.hub.action_type.system]	Aktionstypdefinitionen für Funktionen auf niedriger Ebene wie GlideRecord-Vorgänge.	Aktiv	false	com.glide.hub.designer_backend.model
Flow-Vorlagen-Generator				

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn_flow_template] (Neu in San Diego)				
Formulardesigner [com.glide.ui.ng.fd]	Formulardesigner	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.ng.dc • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Formularpersonalisierung [com.glide.ui.personalize.form]	Ermöglicht Benutzern das Personalisieren des Layouts für jede Formularansicht.	Aktiv	false	com.glide.ui.doctype
FSM Agent Workspace [com.snc.agent_workspace_fsm]	Ermöglicht Benutzern das Verwalten von Arbeitsaufträgen und Aufgaben im Agent Workspace.	Inaktiv	false	com.agent_workspace
FSM-Schichtplanung [com.snc.sn_fsm_shift_schdl] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die Verwaltung der Schichtplanungsfunktionalitäten von Service Desk-Mitarbeitern für die Personaloptimierung im Außendienst-Management.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.sn_wfo_cfg_ws • com.sn_shift_planning_host • com.snc.uib.agent_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.skill_determination • com.snc.sn_wfo_skill_review • com.glide.dynamische_übersetzung
FSM Team Performance Management [com.snc.sn_fsm_team_mgmt] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Verwaltet die Teamleistungsfunktionen für die Personaloptimierung im Außendienst-Management.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.sn_fsm_shift_schdl • com.sn_team_perf • com.snc.pa • com.snc.pa.insights • com.snc.pa.spotlight • com.snc.work_management_pa
FSO Process Optimization Content Pack [sn_bom_po]	Bietet Prozessoptimierungsfunktionen für Financial Services Operations-Anwendungen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_process_optimization • sn_bom

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im ServiceNow Store)				
Fullcalendar-Bibliothek [com.snc.fullcalendar]	Fullcalendar-Bibliothek v2.5.0.	Inaktiv	false	
Geografischer Standort [com.snc.geolocation]	Verwendet Google Maps, um Benutzer nachzuverfolgen, effiziente Routen zwischen Standorten zu planen und bei der Suche nach genauen Reisezeiten zu helfen. Das System ortet Benutzer anhand der Breiten- und Längengrade, die von ihren Mobilgeräten bereitgestellt werden.	Inaktiv	false	
GitHub-Spoke [com.sn.github.spoke]	Die GitHub-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die ein Prozessanalyst beim Entwerfen von Flows verwenden kann. Mit den Aktionen können sie GitHub-Aufgaben automatisieren.			
Gitlab-Spoke [com.sn.gitlab.spoke]	Die GitLab-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die ein Prozessanalyst beim Entwerfen von Flows verwenden kann. Mit den Aktionen können sie Gitlab automatisieren.			
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Glide-Konversationsserver.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.connect.support • com.glide.cs.branding • com.glide.cs.live_agent_settings • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Glide Conversation Server-Adapter	Glide Conversation Server-Adapter	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cs • com.glide.external.app

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.cs.adapter]				<ul style="list-style-type: none"> com.glide.channelproxy com.snc.bot_install_ui
Glide-Metadaten [com.glide.metadata]	Unterstützung für Kernmetadaten.	Aktiv	false	
Glide-Metadaten löschen [com.glide.metadata_delete]	Unterstützung für das Löschen von Core-Metadaten.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.metadata com.snc.metadata_tree
Glide Logging Framework-Erweiterungen [com.glide.log]	Enthält Erweiterungen für das Glide-Protokollierungs-Framework und die Skript-API.	Aktiv	false	Keine
Übersetzung der Glide-Benachrichtigung [com.glide.notification_translation] (Neu in Tokyo)	Fügt die Möglichkeit hinzu, mehrsprachige E-Mails basierend auf den Empfängereinstellungen zu senden.	Aktiv	false	com.glide.localization_framework.installer
Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]	Aktiviert das Virtual Agent-Framework und die anderen erforderlichen Plugins.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.cs.chatbot.lite com.glide.cs.custom.adapter com.glide.cs.nlu.topics com.glide.nlu.intent.discovery com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery com.glide.nlu.msluis.intent.discovery
Glide Virtual Agent Lite [com.glide.cs.chatbot.lite]	Aktiviert die Lite-Version der Virtual Agent-Bot-Plattform und andere erforderliche Plugins.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.cs com.glide.va.sp_widgets com.glide.cs.adapter com.glide.cs.settings com.glide.cs.topics com.glide.service-portal.agent-chat com.glide.cs.topic_blocks com.snc.conversation_builder

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Globales Anwendungsdateimanagerprogramm [com.snc.global_app_files]	UI-Komponenten und Dienstprogramme zum Verwalten von Anwendungsdateien im globalen Bereich.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.scripted_rest_services com.glide.ui.ng
Ziel-Framework [sn_gf] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht die strategische Planung und hilft beim Definieren und Erstellen strategischer Prioritäten und der Zuordnung von Zielen für die Organisation. Diese Anwendung erleichtert es Personas wie Strategieverantwortlichen, SRO, ePMO und Portfoliomanagern, die Strategieausführung nachzuverfolgen, indem Arbeits- und Planungselemente wie Bedarf, Projekt und Portfolio den definierten Zielen zugeordnet werden.	Aktiv	false	Keine
Ziel-Framework für SPM [sn_gfa] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, den Zielfortschritt in Echtzeit zu überwachen, indem der tatsächliche Wert der Zielvorgaben aus einer beliebigen Quelle in der Now Platform automatisiert wird.	Aktiv	Wahr	sn_gf
Google Kalender-Spoke [com.sn.gcalendar.spoke]	Die Google Kalender-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die ein Prozessanalyst beim Entwerfen von Flows verwenden kann. Mit den Aktionen können sie Google Kalender automatisieren.			
Google Maps-Plugin [com.glideapp.google.maps]	Ermöglicht die Anzeige von Google Maps innerhalb des Produkts als Kartenansicht.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.ui.ng com.glide.rest.service
Granulare Delegation [com.glide.granular-service-delegation]	Delegieren Sie bestimmte Zuweisungen und Genehmigungen an andere Benutzer.	Inaktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	bestimmten Zeitraum an einen anderen Benutzer.			
GraphQL-Schema für Kontextsuche [com.snc.contextual_search.graphql]	Stellt ein GraphQL-Schema für Kontextsuchservices bereit	Wahr	false	com.glide.graphql
GraphQL-Schema für Knowledge in Application Portfolio Management der Kontextsuche [com.snc.knowledge3.graphql]	Stellt ein GraphQL-Schema für Kontextsuchquellen wie Wissen bereit	Wahr	false	com.snc.contextual_search.graphql
GRC: Audit Management [com.sn_audit]	Die Anwendung GRC: Audit Management bietet einen zentralisierten Prozess für interne Audit-Teams zur Automatisierung des gesamten Audit-Lebenszyklus. Mit projektgesteuerten Audits können Auditoren schnell den Umfang von Interaktionen bestimmen, Feldarbeit durchführen, Kontrollnachweise sammeln und Audit-Beobachtungen nachverfolgen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_grc • com.glide.ui.ng • com.snc.common_workbench
GRC: Audit Management Workspace [sn_audit_workspace]				
GRC: Business Continuity Management – Komponenten [sn_bcm_components]	Stellt seismische Komponenten für die Anwendung Business Continuity Management bereit			
GRC: Business Continuity Management – Core [sn_bcm]	Bietet Funktionen zum Konfigurieren der Kerndaten und des Arbeitsbereichs, die für die Business Continuity Management-			

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Management und Risk Management.			
GRC: Performance Analytics-Integration [com.sn_grc_pa]	GRC: Performance Analytics Integration ermöglicht Risiko- und Compliance-Managern die kontinuierliche Überwachung wichtiger Risiko- und Kontrollindikatoren mithilfe der erweiterten Berichterstellungsfunktionen von Performance Analytics.	Inaktiv	false	com.sn_grc
GRC: Policy and Compliance Management [com.sn_compliance]	Die Anwendung GRC: Policy and Compliance Management bietet einen zentralisierten Prozess für die Erstellung und Verwaltung von Richtlinien, Standards und internen Kontrollverfahren, die externen Vorschriften und Best Practices zugeordnet sind. Die Anwendung bietet strukturierte Workflows für die Identifizierung, Bewertung und kontinuierliche Überwachung von Steuerungsaktivitäten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_grc • com.snc.comp_attest
GRC: Predictive Intelligence [com.sn_grc_pred_intel]	Ermöglicht Kunden die Verwendung der ML-Algorithmen für eine Vielzahl von GRC-Anwendungsfällen wie Problemzuweisung. Dieses Plugin erfordert möglicherweise eine separate Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.platform_ml • com.sn_grc
GRC: GRC-Profilabhängigkeiten [com.snc.grc_profile_dep]	Installiert alle abhängigen Plugins, die zur Unterstützung der GRC-Plananwendung erforderlich sind.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.grc.common • com.snc.planned_task_v2

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
GRC: Regulatory Change Management [com.sn_grc_reg_change]	Mit der Anwendung Regulatory Change Management können Kunden bevorstehende regulatorische Änderungen überprüfen, ihre Auswirkungen bewerten und risiko- und Compliance-bezogene Änderungen implementieren, um die allgemeine Compliance mit gesetzlichen Vorschriften sicherzustellen.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep • com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime
GRC-Integration mit Thomson Reuters Regulatory Intelligence [com.sn_grc_int_thr]	Verwenden Sie die Anwendung GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence, um die Integration in die Thomson Reuters-Plattform zu ermöglichen und die Thomson Reuters Regulatory Intelligence-Feeds (TRRI) in Ihre ServiceNow -Instanz zu verarbeiten.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_risk_dep
GRC: Advanced Risk [com.sn_risk_advanced]	Als Entscheidungsträger können Sie auf jeder Geschäftsebene aktuelle Informationen zur Risikosituation Ihrer Organisation anzeigen. Verknüpfen Sie Zwischenrisikobeschreibungen mit Risiken sowie Risikobeschreibungen auf Unternehmensebene. Ihr Risikomanagementteam kann einen Rollup von Risikobeschreibungen und Punktzahlen vom detailliertesten Risiko bis zur höchsten Risikobeschreibung auf Unternehmensebene bereitstellen. Darüber hinaus können Sie als Risikomanager Risikoereignisse überwachen, sie mit vorhandenen Risiken	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	verknüpfen, Stamm-Ursachenanalyse und Nachverfolgung aller Korrekturaufgaben.			
GRC: DevOps Accelerator [com.sn_grc_devops] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ordnet die Kontrollziele aus Vorschriften, Standards und Frameworks wie CIS-Kontrollen, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS usw. DevOps Policy as Code Engine (PaCE) zu. Diese Richtlinien werden vom DevOps Config Policy Content Pack bereitgestellt. Auf diese Weise können Compliance- und DevOps-Manager die Compliance präventiv überwachen, in Echtzeit Einblick in Nachweise über die Ausführung von PaCE-Richtlinien erhalten und Ausnahmen verwalten.	Aktiv	false	Keine
GRC: Risk Management [com.sn_risk]	Die Anwendung GRC: Risk Management bietet einen zentralisierten Prozess zum Erkennen, Bewerten, Reagieren auf und kontinuierliches Überwachen von Unternehmens- und IT-Risiken, die sich negativ auf den Geschäftsbetrieb auswirken können. Die Anwendung bietet auch strukturierte Workflows für die Verwaltung von Risikobewertungen, Risikoindikatoren und Risikoproblemen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_grc • com.snc.risk_asmt
GRC: Risk Management Dependencies [com.snc.grc_vrm_dep]	Installiert alle abhängigen Plugins, die zur Unterstützung der Anwendung GRC Risk Management erforderlich sind.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.grc_profile_dep • com.snc.risk_asmt
GRC: SIG Questionnaire Integration	Das Plugin „GRC: SIG Questionnaire Integration“ installiert	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.assessment_core • com.sn_vdr_risk_asmt

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn_sig_asmt]	den Fragebogen „Shared Assessments Standardized Information Gathering (SIG)“ zur Verwendung mit der Anwendung „GRC: Risikomanagement für Lieferanten“.			<ul style="list-style-type: none"> com.snc.sig_asmt_core com.snc.document_management
GRC: Vendor Risk Management [com.sn_vdr_risk_asmt]	Mit der Anwendung GRC: Vendor Risk Management können Risikomanagement-Spezialisten die Risiken im gesamten Lieferanten-Ökosystem identifizieren, bewerten und verwalten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.sn_comp_asmt com.snc.vendor_core com.sn_grc com.snc.vdr_risk_asmt_designer com.snc.vendor_portal
GRC: Vendor Risk Management – Abhängigkeiten [com.snc.grc_vrm_dep]	Installiert alle abhängigen Plugins, die zur Unterstützung der Anwendung GRC Vendor Risk Management erforderlich sind.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.grc_profile_dep com.snc.vdr_risk_asmt_designer com.snc.vendor_core com.snc.sig_asmt_core com.snc.assessment_core com.snc.document_management com.snc.vendor_portal
GRC:Virtual Agent [com.sn_grc_virtualagent]	GRC:Virtual Agent bietet Chat-Bot-Funktionen für allgemeine GRC-Fragen.			
GRC: Workbench [com.sn_grc_workbench]	Die GRC-Workbench verwendet CMDB-Informationen, um die vor- und nachgelagerten Beziehungen in allen Anwendungen anzuzeigen. Diese Beziehungen ermöglichen eine konsistente Risikoordnung und -modellierung im gesamten Unternehmen. Die GRC-Workbench funktioniert nicht mit Legacy-GRC.	Inaktiv	false	com.sn_grc
Group Life Servicing [com.sn_ins_group_life]	Gruppenlebensversicherungs-Management.	Aktiv	Wahr	com.snc.csm_contributor_user

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im ServiceNow Store)				
Guided Application Creator [com.glide.sn-guided-app-creator]	Ermöglicht Benutzern das Einrichten von benutzerdefinierten Geschäftsanwendungen, die sofort einsatzbereit sind.	Aktiv	false	com.sn_appcreator
Geleitete Entscheidungen (nur Wartungsmodus) [com.snc.guided_decisions]	Aktiviert das Framework und die Ausführungs-Engine zum Erstellen von geleiteten Entscheidungen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.decision_table com.snc.guided_decisions_guidance com.glide.hub
Geleitete Entscheidungen – Anleitung (nur Wartungsmodus) [com.snc.guided_decisions_guidance]	Aktiviert das Framework zum Erstellen einer Orientierungshilfe für geleitete Entscheidungen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.hub com.snc.guided_decisions_guidance_global
Geleitete Entscheidungen – globale Anleitungsentitäten (nur Wartungsmodus) [com.snc.guided_decisions_guidance_global]	Dieses globale Plugin wird als Abhängigkeit von Guided Decisions Guided geladen, um auf globale Entitäten zuzugreifen.	Aktiv	false	
News-Integration für Supplier Lifecycle Operations [com.snc.sn_supplier_news] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Rufen Sie aktuelle Nachrichten und andere Artikel aus bevorzugten Nachrichtenkanälen ab. Mit dieser Anwendung können Sie konfigurieren Integration mit Microsoft Bing verfügbar.	Inaktiv	false	Keine
Guided Decision - Next Best Action [com.snc.next_best_action]	Empfiehlt relevante Aktionen wie Guided Decisions für einen bestimmten Kontext. Das Plugin ermöglicht die Definition von Regeln, um Next Best Actions zu empfehlen.	Aktiv	false	com.sn_next_best_action_list

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Geleitete Entscheidungen für Playbook in Workspace [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Aktiviert Aktivitätstypen, Definitionen und UI-Komponenten für die Anzeige von geleiteten Entscheidungen in einem Playbook in Workspace.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.guided_decisions com.snc.guided_decisions_guidance com.glide.playbook_experience.config
Guided Decisions Experience [sn_ga_exp] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Kunden die Verwendung von Guided Decisions mit Playbooks, Recommended Actions und anderen Funktionen.	Inaktiv	false	com.snc.guided_decision
Konfiguration des geführten Setups [com.glide.guided_setup_config]	Bietet Kunden eine Konfiguration für den Inhalt des geführten Setups.	Aktiv	false	
Geführtes Setup für CMDB [com.snc.cmdb.guided_setup]	Bietet Kunden eine visuelle Anleitung zum Konfigurieren von CMDB-Entitäten Core-UI.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.guided_setup com.snc.cmdb
Geführtes Setup für Performance Analytics [com.snc.pa.guided_setup]	Bietet Kunden visuelle Anleitungen zum Konfigurieren von Performance Analytics. Core-UI.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.guided_setup com.snc.pa com.glideapp.dashboards
Geführtes Setup für ServiceNow Flow Designer [com.glide.hub.flow_designer.guided_tours]	Eine geführte Tour, in der Benutzer darüber informiert werden, wie sie mit der Erstellung von Flows beginnen können.	Aktiv	false	
Framework für das geführte Setup [com.snc.guided_setup]	Bietet Kunden visuelle Anleitungen zum Konfigurieren von ServiceNow-Anwendungen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.ui_components com.glide.scripted_rest_services com.glide.embedded_help com.glide.scoped_analytics_framework
Designer für geführte Tour [com.glide.sn_tourbuilder]	ServiceNow Guided Tour Designer, auch bekannt als GTD, ist eine webbasierte Methode zum Erstellen einer Guided Tour. Es bietet eine benutzerfreundliche	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Drag-and-Drop-Schnittstelle, um schnell Guided Tours zu erstellen, ohne Code schreiben zu müssen. Sie können Schritte hinzufügen, löschen, ändern und neu anordnen sowie die Tour durch eine Vorschau testen.			
Geführte Touren [com.glide.guided_tours]	Eine Guided Tour bietet eine Vorstellung von einem Verfahren auf einer UI-Seite. Administratoren können benutzerdefinierte Guided Tours entwickeln, um Benutzer bei bestimmten Geschäftsprozessen innerhalb einer Organisation zu unterstützen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.hopse • com.glide.embedded_help
Hardware Asset Management (nur Wartungsmodus) [com.sn_hamp]	Hardware Asset Management Professional konzentriert sich auf die Förderung der Automatisierung und verbindlicher Standardpraktiken für die Verwaltung physischer Hardware-Assets während des gesamten Lebenszyklus von Assets, von der Beschaffung bis zur Entsorgung.	Aktiv	false	com.sn_hwnorm
Hardwaremodell-Normalisierung [com.sn_hwnorm]	Die Hardware-Normalisierung ist eine neue App, die im Orlando-Release für eingeschränkten Zugriff vorgesehen ist. Mit dieser Funktion können Kunden mit dem ITAM-Hardwarenormalisierungs-Plugin standardisierte Inhalte erhalten, um Datensätze für IT-Hardwarehersteller, -modelle und -modelllebenszyklen zu normalisieren.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.model • com.glide.data_services_canonicalization.c • com.sn_glidequery

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Health and Safety Incident Management [sn_ohs_im] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Organisationen das Erfassen, Untersuchen und Melden von Incidents und Beobachtungen von Mitarbeitern im Zusammenhang mit dem Arbeitsschutz.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • Plugin-Abhängigkeit: <ul style="list-style-type: none"> ◦ com.snc.app_shell_aw ◦ com.snc.uib.base_agent_workspace ◦ com.glide.playbook_experience.config ◦ com.glide.pad.license • Store-App-Abhängigkeit: <ul style="list-style-type: none"> ◦ sn_wsd_core ◦ sn_ohs_comp ◦ sn_ohs_im_pa ◦ sn_imt_core ◦ sn_ent
Health and Safety Incident Management OSHA Content Pack [com.snc.sn_ohs_osha] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Fügt der Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz die Funktion zum automatischen Ausfüllen und Exportieren von OSHA-Berichten (Occupational Safety and Health Administration) hinzu.	Aktiv	Wahr	
Health Log Analytics Core [com.glideapp.itom.occultus]	Wichtige Komponenten für die bereichsbezogene Anwendung Health Log Analytics		false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.indexed-docstore.es • com.snc.clotho • com.itom.jutils • com.glide.services • com.glide.auth.mutual • com.glideapp.itom.snac
Health Log Analytics-Betrachter [com.sn-log-viewer]				
Strenge Sicherheitseinstellungen [com.glide.high_security]	Ermöglicht eine Hochsicherheitsumgebung, einschließlich ausschließlich Hochsicherheits-	Aktiv	false	com.glide.role_management

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Systemeigenschaften und Zugriffskontrollen.			
Verlaufssätze [com.glide.history_set]	Verwaltet die Tabellen sys_history_set und sys_history_line, um die Audit-, E-Mail- und Beziehungsdaten eines Datensatzes in einem Tabellenformat anzuzeigen.	Aktiv	false	
Verlaufsanzeige [com.glide.history_walker]	Bietet Skriptzugriff auf History Walker	Aktiv	false	
Hilfetool für Homepage-Veraltung [sn_home_page_depr]				
Homepage-Begrüßungsseite [com.glideapp.home_splash_page]	Stellt eine Begrüßungsseite für Homepages bereit. Wenn ein Benutzer auf eine Homepage gelangt, gelangen Benutzer nicht zu home.do, sondern zu einer Begrüßungsseite, auf der sie die Startseitentransaktion abrechen können. Das ist nützlich, wenn das Laden von Homepages lange dauert.	Aktiv	false	com.glideapp.home

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>i Wichtig:</p> <p>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.</p> <p>Verwenden Sie das Hilfetool für Homepage-Verwaltung, um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dashboards im Analytics Center 			

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Hoppla [com.glide.ui.hoppla]	Hoppla ist ein Framework, das Entwicklern das Hinzufügen von Produkttouren zu ihren Seiten erleichtert. Hopstory akzeptiert ein Tour-JSON-Objekt als Eingabe und stellt dem Entwickler eine API bereit, um das Rendern der Touranzeige und das Verwalten des Tourfortschritts zu steuern. Weitere Informationen zu Hopsfoot und der API finden Sie unter http://linkedin.github.io/hopsfoot .	Aktiv	false	
HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams [sn_now_teams_hr] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Die Integration bietet eine Vielzahl von Funktionen zur Servicebereitstellung in Microsoft Teams, um die HR-Anforderungen von Mitarbeitern zu lösen. Mitarbeiter können Antworten auf Fragen erhalten, über die neuesten Nachrichten und Ereignisse auf dem Laufenden bleiben, Probleme melden und offene HR-Fälle mit Erfüllern besprechen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_hr_va • sn_now_teams
HR Service Delivery Integration with SuccessFactors [sn_hr_sf] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Synchronisiert Mitarbeiteraufgaben, sodass Mitarbeiter ihre Aufgaben in beiden Systemen anzeigen und abschließen können.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_successfactors • sn_hr_integr_fw • com.sn_hr_core
HRSD Process Optimization Content Pack [com.sn_hr_process_optimization]	Bietet vorkonfigurierte Prozessoptimierungsmodelle und Verbesserungsinitiativen für HRSD-Prozesse.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_process_optimization • com.sn_hr_core

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im ServiceNow Store)				
HTML-Bereinigung [com.glide.html.bereinigung]	Bereinigt automatisch HTML-Markup in allen HTML-Feldern, um unerwünschten Code zu entfernen und so vor Sicherheitsbedenken wie websiteübergreifenden Skripting-Angriffen zu schützen.	Aktiv	false	
Human Resources-Anwendung: Core CMS [com.snc.hr.core.cms] (Nur Wartungsmodus)	<p>Bietet Fall- und Wissensmanagement für HR. Standardisiert die Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen und -anforderungen und bietet gleichzeitig Einblick in die Menge und Art der eingehenden Fälle.</p> <p>⚠️ Warnung: Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin „Human Resources-Anwendung: Core“ nicht aktiviert haben. Dieses Plugin ist eine neue HR-Anwendung, die einige Funktionen in der Anwendung Human Resources: Core dupliziert. Wenn Sie Fragen zu diesem Plugin haben, wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account Manager.</p> <p>Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie</p>	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.land • com.glide.db_images • com.snc.appview • com.snc.document_management • com.snc.knowledge3 • com.snc.pdf_generator • com.snc.sc_catalog_manager • com.snc.signaturpad • com.snc.skills_management • com.snc.task_aktivität • com.snc.matching_rule • com.snc.hr.scoped_security

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations]	HR-Integration bietet die Möglichkeit der Integration mit mehreren HR-Systemen von Drittparteien für die bereichsbezogene Version von HRSM. Die HR-Integration übermittelt HR-Profilinformationen aus HRSM an eine HR-Anwendung einer Drittpartei und ruft HR-Profilinformationen aus einer HR-Anwendung einer Drittpartei an HRSM ab.	Inaktiv	Wahr	com.glide.scope.access.restricted_caller
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]	Aktiviert das Lebenszyklus-Event -Modul für HR. . Bietet in Kombination mit anderen lizenzierten Anwendungen eine Full-Service-Mitarbeiter-Journey-Experience, z. B. Onboarding oder Elternzeit, für Mitarbeiter und die Verantwortlichen des Prozesses	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn.hr.core • com.sn_hr_service_portal
Bereichsbezogene App für Human Resources: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_events_enterprise]	Mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ können Sie das Onboarding und andere Mitarbeiter-Lebenszyklus-Ereignisse automatisieren, die sich über mehrere Abteilungen erstrecken, z. B. IT, Facility Management, Finanz- und Rechtsabteilung.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_hr_lifecycle_events • com.sn_hr_core • com.sn_hr_service_portal • com.sn_hr_onboarding • com.snc.businessroles
Human Resources Scoped App: Mobile [com.sn_hr_mobile]	Aktiviert das Mobile-Modul für HR. In Kombination mit dem Plugin „Mobile Employee Experience Native Application“ werden Elemente im Zusammenhang mit HR	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.mobile-employee • com.sn_hr_core

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	in der nativen mobilen Anwendung angezeigt.			
Scoped App für Human Resources: Mobile Employee Onboarding [com.sn_hr_onboarding]	Ermöglichen Sie Ihren neuen Mitarbeitern, mit der neuen Mobile Onboarding-Anwendung Onboarding-Aufgaben abzuschließen, Fragen zu stellen und relevante Inhalte zu zeigen.	Inaktiv	Wahr	
Human Resources Scoped App: Parental Journey [com.sn_hr_parentaljourney]	Aktiviert die Mitarbeiter-Journey für Elternzeit. In Kombination mit anderen lizenzierten Anwendungen bietet eine Full Service Experience in Bezug auf die Elternzeit für Mitarbeiter und diejenigen, die den Prozess verwalten. <div style="background-color: #e0f2f7; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <p>i Wichtig: Um die Elternzeit nutzen zu können, müssen die Plugins „Human Resources Scoped App: Core“ und „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events“ lizenziert und aktiviert sein</p> </div>	Aktiv	Wahr	com.sn_hr_lifecycle_events
Bereichsbezogene Human Resources-App: Security [com.sn.hr.scoped.security]	Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert eine separate Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ erfordert dieses Plugin.	Inaktiv	false	com.glide.service-portal
Scoped App in Human Resources: Service Portal [com.sn.hr.service_portal]	Bietet eine zentrale Anlaufstelle für Mitarbeiter, um schnell und einfach alle benötigten HR-Services zu erhalten	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_hr_core • com.glide.connect.support

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Human Resources Scoped App: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent]	<p>Aktiviert eine Konversations-Bot-Plattform, um Benutzerhilfe durch Konversationen innerhalb einer Messaging-Schnittstelle für HR bereitzustellen.</p> <div style="background-color: #e0f2f1; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <p>i Wichtig: Zur Verwendung von Virtual Agent für HR müssen die Plugins „Human Resources Scoped App: Core“ und „Glide Virtual Agent“ lizenziert und aktiviert werden.</p> </div>	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cs • com.sn_hr_core • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app • com.sn_hr_service_portal • com.glide.va.sp_widgets
Bereichsbezogene App für Human Resources: Arbeitsbereich [sn_hr_agent_workspace]	<p>Aktiviert eine konfigurierbare Service Desk-Anwendung, die Service Desk-Mitarbeitern eine interaktive und grafisch intuitive Benutzer-Experience für HR bietet.</p> <div style="background-color: #e0f2f1; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <p>i Wichtig: Um Agent Workspace for HR zu verwenden, muss das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ lizenziert und aktiviert sein.</p> </div>		false	<ul style="list-style-type: none"> • com.agent_workspace • com.snc.sn_lookup_and_verify_config • com.sn_hr_core
IBM License Compliance für Software Asset Management [com.sn_samp_ibm_license] (Verfügbar im ServiceNow Store)	<p>Ermöglicht die Integration zwischen dem Software Asset Management-Herausgeberpaket für IBM und der Winkelpunkt-Elevate-Plattform. Mit dieser Integration können Sie die IBM-Lizenzierung direkt nachverfolgen und verwalten, ohne eine Integration mit IBM</p>	Inaktiv	false	com.sn_samp_master_ws

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	License Metric Tool (ILMT) oder BigFix Inventory durchführen zu müssen.			
Individual Life Servicing [com.sn_ins_indiv_life] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Verwaltung von Einzel-Lebensversicherungspolizen.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2) • sn_bom (1.8.0) • sn_ins_indiv_uw (1.0.1)
Indoor Mapping [sn_map_core] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, digitale Karten zu erstellen, zu visualisieren und in verschiedene ServiceNow Produkte und Anwendungsfälle zu integrieren.	Aktiv	Wahr	sn_wsd_indoor_map
Automatische Problemlösung für HR [com.snc.hr.issue_auto_resolution] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Organisationen die Bereitstellung von Antworten auf Routineanfragen und nicht kritische Mitarbeiteranfragen nahezu in Echtzeit mithilfe von Selfservice-Inhalten, die bereits von der Organisation definiert wurden. Mitarbeiter können in natürlicher Sprache über den für sie am besten geeigneten Kanal und innerhalb des für sie effektivsten Zeitrahmens um Hilfe bitten.	Aktiv	false	com.sn_hr_core
ITAM Health Check-Anwendung [com.sn_itam_health_check] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Führt Software Asset Management-Konfigurationsscans durch, um Probleme zu ermitteln, die sich auf die Ergebnisse der Softwarelizenz-Compliance auswirken könnten. Darüber hinaus können Sie Empfehlungen zur Behebung der Probleme abrufen und anschließend	Aktiv	false	com.snc.samp

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Aufgaben für eine erfolgreiche Lösung erstellen.			
IntegrationHub ETL [com.sn_int_studio] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Benutzeroberfläche zum Konfigurieren von Vorlagen zum Erlassen von CMDB-Daten aus Quellen von Drittanbietern.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.integration_studio com.snc.cmdb.integration_util
ITSM Erfolgs-Dashboard [com.snc.success_dashboard_itsm] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet IT-Führungsteams und Prozessverantwortlichen die Leistung und Verbesserung ihrer ITSM-Implementierung mithilfe der von ServiceNow definierten KPIs zu messen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.pa.premium.all_content com.snc.self_service_analytics_core
Journey Designer [com.sn_jny] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Managern und Mitarbeitern die Teilnahme an umfassenden, gemeinschaftlichen Journeys vom Onboarding bis zum Offboarding und allem dazwischen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.sn_hr_core com.sn_hr_lifecycle_ent sn_ex_sp_pro sn_ect sn_cd
I18N: Übersetzungen auf Portugiesisch (Brasilien) [com.snc.i18n.brazilia_portuguese]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Bietet brasilianisches Portugiesisch.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Tschechisch [com.snc.i18n.tschech]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Tschechisch bereit.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Niederländisch [com.snc.i18n.dutch]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Bietet Niederländisch.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
	Ein Internationalization-Plugin für die	Inaktiv	false	com.glide.i18n

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
I18N: Übersetzungen auf Finnisch [com.snc.i18n.finnisch]	Internationalisierung von Sprachen. Stellt Finnisch bereit.			
I18N: Übersetzungen Französisch - Kanada [com.snc.i18n.french-kanada]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Bietet Französisch – Kanada.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Französisch [com.snc.i18n.french]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Bietet Französisch.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Deutsch [com.snc.i18n.german]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Deutsch bereit.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Hebräische Übersetzungen [com.snc.i18n.hebrew]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Hebräisch bereit.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Ungarisch [com.snc.i18n.hungarisch]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Ungarisch bereit.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Internationalization [com.glide.i18n]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt die für die Übersetzung einer Instanz erforderlichen Elemente bereit, ohne dass eine Übersetzung vorab geladen wird.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.system_import_set • com.glideapp.knowledge.i18n2
I18N: Übersetzungshilfe für Internationalisierung [com.glide.i18n.translation-helper]	Module und Import Set-Zuordnungen, um alle Sprachen zur Übersetzungsverwaltung in einer Tabelle zusammenzuführen.	Inaktiv	false	com.glide.i18n

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
I18N: Übersetzungen auf Italienisch [com.snc.i18n.italian]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Bietet Italienisch.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Japanisch [com.snc.i18n.japanisch]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Japanisch bereit.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]	Durch die Aktivierung von Internationalisierungs-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird automatisch dieses Plugin aktiviert. Dieses Plugin hilft beim Erstellen und Verwalten von Übersetzungen eines Artikels in verschiedenen Sprachen auf eine Weise, die die Verwaltung von Übersetzungen beim Erstellen und Anzeigen von Artikeln erleichtert.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.knowledge3 • com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Koreanisch [com.snc.i18n.korea]	Übersetzungen auf Koreanisch	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Polnisch [com.snc.i18n.polnisch]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Polnisch bereit.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Portugiesisch [com.snc.i18n.portugiesisch]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Bietet Portugiesisch.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Russisch [com.snc.i18n.russian]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Russisch bereit.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung	Inaktiv	false	com.glide.i18n

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
auf Chinesisch (vereinfacht) [com.snc.i18n.chinesisch]	von Sprachen. Bietet vereinfachtes Chinesisch.			
I18N: Übersetzungen auf Spanisch [com.snc.i18n.spanisch]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Bietet spanisch.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Thailändisch [com.snc.i18n.thai]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Thai bereit.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Chinesisch (traditionell) [com.snc.i18n.traditional_chinesisch]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Bietet traditionelles Chinesisch.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Türkisch [com.snc.i18n.turkish]	Ein Internationalization-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Bietet türkisch.	Inaktiv	false	com.glide.i18n
IBM License Compliance für Software Asset Management [com.sn_samp_ibm_lic]				
IBM Watson Assistant-Integration [com.glide.cs.ibm_watson_assistant.topic]	Aktiviert das IBM Watson Assistant-Thema zum Ausführen einer IBM-Kompetenz (Knowledge Base) in IBM Watson mit der Assistenten-API V1 erstellt wurde. Das Thema wird im Virtual Agent-Webclient ausgeführt.	Inaktiv	false	
Integration mit IBM Watson Assistant V2 [com.glide.cs.ibm_watson_assistant.v2.topic]	Aktiviert die Chatintegration für IBM Watson Assistant, um eine Dialog-Kompetenz (Knowledge Base) auszuführen, die in IBM Watson mit der	Inaktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Assistant V2-API erstellt wurde. Die Themen werden im Virtual Agent-Webclient ausgeführt.			
IBM Watson Translator-Service-Spoke [com.glide.ibm_translation_spoke]	Mithilfe von IBM-Übersetzungsservices wird die Möglichkeit hinzugefügt, Text aus einer Sprache in eine andere zu übersetzen und die Sprache des Texts zu erkennen.	Inaktiv	false	com.glide.hub.integrations
Ideation with PPM [com.snc.ppm_innovation_management]	Ermöglicht die Verwaltung von Bedarfen, Ressourcen, Projekten und Programmen und bietet vollständige Transparenz von der Idee bis zur Ausführung. Agile Management und Test Management helfen Ihnen, die Produktivität und Servicebereitstellung zu verbessern. Ermöglicht die Verwaltung von Ideen mit vollständiger Transparenz von der Ideenübermittlung bis zur Ausführung. Arbeiten Sie mit dem Ideenübermittler und anderen Stakeholdern zusammen, um Ideen mit dem größten Potenzial zu identifizieren und sie zur Ausführung in verschiedene Arbeitsentitäten zu konvertieren.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model • com.snc.comments_and_feedback
Incident [com.snc.incident]	Stellt die Basisfunktionalität für Incident Management bereit.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.service • com.snc.incident_notification • com.glideapp.report.itsm.incident.overview
Incident Management – ATF-Tests [com.snc.incident.atf]	Stellt ATF-Tests für Incident Management bereit.	Aktiv	Wahr	

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Innovation Management-Dienstprogramm [com.snc.innovation_management_util]	Bietet die Möglichkeit, eine Arbeitsentität wie Bedarf/Projekt aus einer Idee zu erstellen.	Aktiv	false	
Demo Incident-Zuweisungs-Workbench [com.snc.incident_assignment_workbench_demo]	Intelligente Service Desk-Mitarbeiter-Empfehlung durch dynamische Übereinstimmungsregeln/Kriterien.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.contact_management • com.glideapp.live_feed_document • com.glide.phone_number
Incident-Kommunikationsmanager [com.snc.iam]	Ermöglicht Krisenmanagern, die Kommunikation bei schwerwiegenden Problemen zu verwalten und alle beteiligten Anwender per SMS, Telefonkonferenzen, E-Mail-Abonnements und Live-Feed zusammenzubringen.	Inaktiv	false	com.snc.assignment_workbench
Incident Management – ATF-Tests [com.snc.incident.atf]	Bietet ATF-Tests für das Incident-Management.	Aktiv	Wahr	
Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents [com.snc.incident.mini]	Bietet einen empfohlenen Reaktionsprozess für Incidents für die Verwaltung geschäftskritischer Incidents mit vordefinierten Kommunikationsplänen für Incidents und einer Workbench, um verschiedene Aspekte des Prozesses zu behandeln, einschließlich Kommunikation, Zusammenarbeit und Postmortem.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.iam • com.snc.incident.updates • com.snc.task_outage
Incident-Management-Benachrichtigung [com.snc.incident_notification]	Bietet Benachrichtigungsfunktionalität für Incident Management.	Aktiv	false	
Incident Management				

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Best Practice – San Diego [com.snc.best_practice.incident.sandiego]				
Incident-Übersichts-Homepage [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Stellt die Homepage der Incident-Übersicht bereit.	Aktiv	false	com.glideapp.report
Incident-Lösungsfelder [com.snc.incident_resolution_fields]	Fügt der Incident-Tabelle die Felder Gelöst und Gelöst von hinzu, ähnlich wie Geschlossen und Geschlossen von , die mit einer Geschäftsregel ausgefüllt wird, wenn ein Incident gelöst oder geschlossen wird.	Aktiv	false	
Incident-Updates [com.snc.incident_updates]	Plugin für Incident-Updates: Enthält alle Updates für das Incident-Basis-Plugin.	Aktiv	Wahr	
Indexvorschlag [com.glide.index_suggestion]	Schlagen Sie Datenbankindizes für lange Listen vor.	Aktiv	false	Statistiktools, Spaltenstatistiken
Innovation Management [com.snc.innovation_management]	Mit der Anwendung Idea Management können Ideenmanager Ideen und Organisationen verwalten.	Inaktiv	false	com.snc.comments_and_feedback
Innovation Management – ATF-Tests [com.snc.innovation_management_atf]	Innovation Management - ATF-Tests bietet Ihnen Testfälle und Testsuits, die in der Anwendung Innovation Management ausgeführt werden können.	Inaktiv	false	
Einfügen mehrerer Webservices [com.glide.web_service_insert_multiple]	Aktiviert mehrere Einfügungen für die direkte SOAP-API.	Inaktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Instanz-Sicherheitszentrum [com.glide.instance_security_center]	Dieses Plugin aktiviert das Instance Security Center-Portal. Wenn Sie auf den Navigationsmenü nach Instance Security Center.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.pa.instance_sec_dash com.snc.pa.sp.widget com.glide.service-portal.esm
Instanzübergreifende Datenreplikation [com.glide.idr]	Repliziert Datensätze aus einer Instanz in eine oder mehrere andere Instanzen.	Inaktiv	false	
Connector für Instanzsynchronisierung [sn_instance_sync_connector]				
Connector für Instanzsynchronisierung – Core [com.snc.instance_sync_connector_core]	ITSM Instance Sync Connector Core-Plugin, das die Möglichkeit bietet, Integration Hub Process Sync Framework zu aktivieren und zu nutzen.	Aktiv	false	com.glide.hub.process.sync
Integration – Allgemeine Komponenten [com.snc.integration.common]	Stellt allgemeine Skripts für Integrationen bereit.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.system_import_set com.glide.web_service_provider com.glide.system_property_categories
Integration – JDBC [com.snc.integration.jdbc]	Bietet Integration über JDBC.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.web_service_application com.glideapp.agent com.snc.integration.common
Integration – Multifaktor-Authentifizierung [com.snc.integration.multifactor.authentication]	Dieses Plugin zum Einrichten der Multifaktor-Authentifizierung für die Integration.	Aktiv	false	
Integration – Single Sign-on mit mehreren Anbietern – erweiterte UI [com.snc.integration.sso.multi.ui]		Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.ui.ng.guided_flow com.snc.integration.sso.multi.installer
Integration – Single Sign-on-Installationsprogramm	Verwenden Sie dieses Plugin anstelle des Plugins „Integration – Single Sign-on mit	Inaktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
für mehrere Anbieter [com.snc.integration.sso-multi-installer]	mehreren Anbietern“, um die Funktion „Single Sign-on mit mehreren Anbietern zu installieren. Das Single Sign-on-Plugin für mehrere Anbieter ermöglicht es Organisationen, sich mithilfe von SAML bei mehreren IdPs (Identitätsanbietern) zu authentifizieren. Sie unterstützt auch die Authentifizierung mit mehreren Digest-Konfigurationen.			
Integration – Tivoli Enterprise Console (TEC) 2.0 [com.snc.integration.tivoli_tec]	Bietet Version 2.0-Integration mit Tivoli Enterprise Console (TEC).	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.integration.common • com.glide.web_service_application • com.glideapp.agent
Integration – Verizon eBonding [com.snc.integration.verizon_ebonding]	Bietet Integration mit Verizon eBonding.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.integration.common • com.glide.custom_web_service • com.glide.statisch_wsdl • com.glide.custom_web_service • com.glideapp.ecc_retry_policy
IntegrationHub Remote-Prozesssynchronisierung [com.glide.hub.process.sync]			false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.hub.process.sync.model • com.glide.hub.process.sync.jobs • com.glide.hub.process.sync.actions • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.flow_designer_introspektion
IntegrationHub-Lizenz für Remote-Prozesssynchronisierung [com.glide.hub.remote_process_sync_license]	Ein Now Platform Remote Process Sync-Abonnement ermöglicht die Verwendung der Remote Process Sync mit OpenAPI-System-Tabellen und Plattfortmabellen.		false	

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>i Hinweis: Die Verwendung der Remote-Prozesssynchronisierung in benutzerdefinierten Apps oder Tabellen, die aus einer von ServiceNow erstellten Anwendung erweitert werden, erfordert, dass Benutzer sowohl die erweiterte Anwendung als auch die Remote-Prozesssynchronisierung der Now Platform abonniert haben.</p>			
Integrationen – Externes Authentifizierungs-Framework [com.glide.external.app]		Inaktiv	false	
Intent Discovery [sn_nlu_discovery] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Erkennt Benutzerabsichten aus Ihren Incidents, Fällen, oder Anforderungen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.nlu • com.glide.platform_ml
Interaktionsprotokoll-Weiterleitung und -warteschlange [com.glide.interaction]	Interaktion Logging, Routing und Queueing.	Inaktiv	false	
Interactions Management [com.glide.interaction]	Aktiviert das Interactions Management System	Aktiv	false	
Interaktive Analyse [com.glideapp.interactive_analysis]	Interaktive Analyse	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.home.publishers • com.glide.ui.ng

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				<ul style="list-style-type: none"> com.glide.ui.ng.amb com.glide.ui.ng.form_elements
Interview-Vorlagen [com.sn_interview_templates]	Ermöglicht die Erstellung von wiederverwendbaren Interviewvorlagen, die konsistent und effizient für die Verwendung in Untersuchungen sind.	Aktiv	Wahr	com.sn_component_interview_templates
Investitionsfinanzierung [sn_invst_pln] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht die Planung und Verwaltung von Investitionen durch Zuteilung von Mitteln an Investitionsentitäten wie Geschäftsbereiche, Produkte, Teams usw.			
Investitionsfinanzierung – ATF-Tests [com.snc.investment_planning_atf]	„Investment Funding – ATF-Tests“ bietet Ihnen Testfälle und Testsuits, die in der Anwendung „Investment Funding“ ausgeführt werden können.	Aktiv	false	com.snc.financial_planning_pmo.atf
Investitionsplanung [com.snc.investment_planning]	Ermöglicht eine kontinuierliche Investitionsplanung für die Finanzierungsentitäten basierend auf ihren Prioritäten und strategischen Zielen. Sie bietet die Optionen der Finanzierung von oben nach unten und von unten nach oben und der Finanzierung einer Entität.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.app.grid com.snc.app.widgets com.snc.fiscal_calendar com.snc.planned_task_v2
Investitionsplanung für PPM [com.snc.investment_planning_pmo]	Ermöglicht eine kontinuierliche und flexible Investitionsplanung für PPM-Finanzierungsentitäten basierend auf ihren Prioritäten und strategischen Zielen. Sie bietet die Optionen der Finanzierung von oben nach unten und	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.investment_planning com.snc.financial_planning_pmo

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	von unten nach oben und der Finanzierung einer Entität.			
Auf dem IP-Adressbereich basierende Authentifizierung [com.snc.ipauthenticator]	Steuert den Zugriff auf eine Instanz basierend auf der IP-Adresse.	Aktiv	false	
ISC-NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [com.glide.isc_nlu]	Aktiviert das Inhaltspaket Natural Language Understanding (NLU) für das Instanz-Sicherheitszentrum.	Inaktiv	false	com.glide.isc_virtualagent
Virtual Agent-Konversationen für ISC [com.glide.isc_virtualagent]	Aktiviert das Inhaltspaket Virtual Agent für das Instanz-Sicherheitszentrum.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cs.chatbot • com.snc.nlu_studio
Automatische Problemlösung [com.glide.cs.auto_resolution]	Fängt Incidents ab, die über das Service Portal oder per E-Mail gemeldet werden, und gibt Ihren Endbenutzern die Möglichkeit, sich von Virtual Agent bei der Suche nach einer Lösung helfen zu lassen. i Hinweis: Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“, um diese Funktion zu aktivieren.	Inaktiv	false	com.glide.cs.chatbot
IT Asset Management Mobile [com.sn_itam_mobile]	Bestandsmanager können Assets am Dock empfangen und erstellen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.sg • com.glide.sg.offline
ITBM-Sicherheit [com.snc.itbm_security]	Allgemeines Plugin zur Verwaltung der Sicherheit in IT Business Management-Plugins.	Aktiv	false	
IT-Data Mart [com.snc.it_data_mart]	Speichert die Informationen, die die Datenanalyseanwendung verwendet, um Ausgaben	Inaktiv	Wahr	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	bestimmten Konten und Segmenten im Hauptbuch zuzuordnen.			
Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams [sn_now_teams_it] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Die Integration ermöglicht Mitarbeitern die Interaktion mit dem IT Service Desk direkt in Microsoft Teams. Mitarbeiter können Fragen stellen, Probleme melden, Services anfordern und mit einem virtuellen oder Live-Mitarbeiter des IT Service Desk chatten, um Probleme zu lösen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_now_teams • com.glide.cs.chatbot.lite
Elementdesigner-Unterstützung für den Servicekatalog [com.glideapp.servicecatalog.item_designer]	Servicekatalog-Elementdesigner.	Aktiv	Wahr	com.glideapp.servicecatalog
Geführtes Setup für ITOM [com.snc.guided_setup_metadata.itom]	Metadaten des geführten ITOM-Setups	Aktiv	false	com.snc.guided_setup
ITSM- und PA-Demodaten [com.snc.itsm_pa_demo]	Demodaten für Incident, Problem, Change, Aufgaben-SLAs, Business Services, Serviceangebote, Servicezusagen und Performance Analytics.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.incident • com.snc.problem • com.snc.change_request • com.snc.sla • com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla
ITSM CSDM Best Practice – Quebec [com.snc.best_practice_itsm_csdm.quebec]	Das Release ITSM CSDM Best Practices for Quebec enthält Best Practice-Konfigurationen für die Umsetzung des Common Service Data Model (CSDM). Dieses Plugin enthält eine Geschäftsregel, die die Zuweisungsgruppe für den Incident, das Problem und die Change-Anforderung	Inaktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	basierend auf dem Feld „Supportgruppe“ im CI oder Serviceangebot ausfüllt.			
Geführtes Setup für ITSM [com.snc.guided_setup_metadata_itm]	Enthält Metadaten für das ITSM Guided Setup. Dieses Plugin dient nur zur Implementierung durch ServiceNow.	Aktiv	false	com.snc.guided_setup
ITSM Mobile Agent [com.sn_itsm_mobile_agent]	Neue, neu gestaltete ITSM Mobile-Experience für Incident Management und Knowledge.	Aktiv	false	
ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [com.snc.itsm.nlu]	Dieses Plugin enthält NLU-Modelle, die in den Virtual Agent-Themen für ITSM-Anwendungsfälle verwendet werden.	Aktiv	false	com.glide.platform_ml com.glide.dev-studio, com.snc.nlu_studio
ITSM Process Optimization Content Pack (nur Wartungsmodus) [com.sn_itsm_process_opt_cp]	Bietet vorkonfigurierte Prozessoptimierungsmodelle und Verbesserungsinitiativen für die ITSM-Prozesse.	Aktiv	false	
ITSM-Rollen – Change Management [com.snc.itsm.roles_change_management]	Dieses Plugin ist im ITSM-Rollen-Plugin enthalten. Dieses Plugin fügt die Rollen <code>sn_change_read</code> und <code>sn_change_write</code> hinzu. Außerdem wird das vorhandene Sicherheitsmodell für Change Management aktualisiert, um diese neuen Rollen zu berücksichtigen.	Inaktiv	false	
ITSM-Rollen – Incident Management [com.snc.itsm.roles_incident_management]	Dieses Plugin ist im ITSM-Rollen-Plugin enthalten. Dieses Plugin fügt die Rollen <code>sn_incident_read</code> und <code>sn_incident_write</code> hinzu. Außerdem wird das vorhandene Sicherheitsmodell für Incident Management aktualisiert, um diese	Inaktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	neuen Rollen zu berücksichtigen.			
ITSM-Rollen – Problem Management [com.snc.itsm.roles.problem_management]	Dieses Plugin wird mit dem ITSM-Rollen-Plugin geladen.	Inaktiv	false	
ITSM-Rollen – Request Management [com.snc.itsm.roles.request_management]	Dieses Plugin fügt sn_request_read und sn_request_wirte hinzu. Außerdem wird das vorhandene Sicherheitsmodell für Request Management aktualisiert, um diese neuen Rollen zu berücksichtigen.	Inaktiv	false	
ITSM Freigegebene VA-Themenblöcke [com.glideapp.cs.itsm_topic_blocks]	Enthält vordefinierte, wiederverwendbare Konversationsthemenblöcke für allgemeine Aktionen wie Bestellung aus dem Katalog und Drucken der Knowledge Base.			
ITSM-Spoke [com.snc.itsm.spoke]	Mit dieser Spoke können Flow Designer und Aktionen im Zusammenhang mit ITSM automatisieren und erstellen	Aktiv	false	com.glide.hub
ITSM Virtual Agent-Konversationen [com.snc.itsm.virtualagent]	Enthält vorgefertigte Konversationsthemen für ITSM-bezogene Anwendungsfälle.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.cs.chatbot com.glide.service-portal
Themen von ITSM Virtual Agent Conversation Lite (Wartungsmodus) [com.snc.itsm.virtualagentlite]	Schreibgeschützte Konversationen für grundlegende ITSM-Selfservice-Anwendungsfälle, einschließlich Öffnen von Incidents, Überprüfen von Status, Durchsuchen der Knowledge Base, Übermitteln von Anforderungen und Überprüfen auf Ausfälle.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.cs.chatbot.lite com.glideapp.cs.sm_topic_blocks
ITSM-Arbeitsbereich	Bietet Ihnen die Funktionalität von ITSM Mitarbeiterbereich. Das	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.agent_workspace com.glideapp.servicecatalog.workspace

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.agent_workspace.itsm]	Plugin ist standardmäßig installiert und vorhandene Benutzer verfügbar. Das Plugin „ITSM Workspace“ aktiviert auch das Plugin „ITSM Workspace Landing Pages“ (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page).			<ul style="list-style-type: none"> com.snc.agent_recommend com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page
Zielseiten des ITSM-Arbeitsbereichs [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page]	Stellt ITSM Agent Workspace-Zielseiten bereit – Basisversion.	Inaktiv	Wahr	
Zielseiten des ITSM-Arbeitsbereichs – Premium [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium]	Stellt ITSM Agent Workspace-Zielseiten bereit – Premium-Version.	Inaktiv	Wahr	Agent Workspace, Performance Analytics - Content Pack - ITSM Dashboards
JDBC-Schritt für [com.glide.hub.action_step.jdbc] ServiceNow IntegrationHub	Aktiviert den JDBC-Schritt in Flow Designer, wiederverwendbare Aktion zum Senden von SQL-Befehlen an eine relationale Datenbank erstellen können.	Inaktiv	false	com.glide.hub.action_step.template
JS-Codeabdeckung – Debugging [com.glide.js.coverage]	Debug-Dienstprogramm, das Abdeckungsdaten für serverseitiges Javascript erfasst.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.sessiondebug com.glide.snc_code_editor
JSDebugger [com.glide.glide-js-debugger]	ServiceNow Debugger für serverseitige Skripts.	Aktiv	false	com.glide.glide-js-debugger-api
JSON-Serviceanfrage-/antwortmodell [com.snc.application.json.service]	Kernkomponenten und Hilfsprogramme für ein JSON-Anforderungs-/Antwortmodell. Enthält Transporte für NG- und GlideAjax-Unterstützung. Eine Erweiterung des Prozessor-Frameworks.	Aktiv	false	
KCS-Integration für Incident Management	Bietet die Integration von Incident Management mit den Advanced	Inaktiv	Wahr	com.snc.knowledge_advanced.installer

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.incident.knowledge]	Knowledge Management-Funktion			
Keylines-Business Service-Zuordnungen [com.snc.keylines_bsm_map]	Eine interaktive und grafische Schnittstelle zur Visualisierung von Konfigurationselementen (CS) und deren Beziehungen. Bietet Filterfunktionen zum Verwalten der angezeigten Daten, die eine Konfiguration durch den Benutzer ermöglichen, um die Anzeige im Kontext seiner Rolle anzuzeigen. Zusätzliche Funktionen ermöglichen die Anzeige zugehöriger Aufgaben wie Incidents, Probleme, Changes und Zertifizierungsaufgaben.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.diagrammer • com.glideapp.bsm_map2
Knowledge-API [sn_km_api]	Bietet die Möglichkeit, die am häufigsten angezeigten und empfohlenen Wissensartikel zu suchen, anzuzeigen und abzurufen.	Inaktiv	false	
Wissensblöcke [com.snc.knowledge_blocks]	Dieses Plugin fügt Knowledge Management eine erweiterte Bearbeitungsfunktion hinzu, mit der Benutzer wiederverwendbare Inhaltsblöcke erstellen können, die in vorhandene Wissensartikel aufgenommen werden können. Diese Funktion bietet die Möglichkeit, einen großen Artikel zu erstellen und Teile dieses Artikels nur für bestimmte Benutzer anzuzeigen.	Aktiv	Wahr	com.snc.knowledge_advanced.installer
Wissensfunktionen in UI Builder [com.snc.uib.knowledge]	Aktiviert konfigurierbare Wissensmanagement-Artefakte (Seiten, Dateninformationen)	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und GraphQL-Abfragen) in UI Builder.			
Knowledge Management Core [com.glideapp.knowledge]	Installiert die wichtigsten Knowledge Management-Elemente, die verwendet werden, damit andere Knowledge-angene Plugins funktionieren, z. B. Knowledge V3, Knowledge Advanced, Knowledge Service Portal. Dieses Plugin ist standardmäßig aktiviert.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.user_criteria • com.snc.db.rotation • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.overview
Wissensdokument [com.snc.knowledge_document]	Fügt dem Plugin „Managed Documents“ neue Funktionen hinzu. Sie können einen Wissensartikel aus einem Dokument erstellen oder ein Wissensdokument auf eine neuere Version aktualisieren.	Inaktiv	false	com.snc.document_management
Wissensmanagement – Integration externer Inhalte [com.snc.knowledge_external_integration]	Fügt der Knowledge Management-Anwendung externe Inhaltssuchfunktionen hinzu. Diese Konfiguration erstellt diese Funktion eine Kopie des externen Inhalts auf ServiceNow als Wissensartikel und indiziert die Artikel dann über die Zing-Suche. Sie müssen über entsprechende Wiederverwendungs- und Kopierberechtigungen verfügen, bevor Sie eine externe Quelle so konfigurieren, dass sie mit dieser Funktion durchsucht werden kann.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.core.automation.connection_cred • com.snc.knowledge3 • com.snc.knowledge_advanced.installer
Knowledge Management - Mobile anfordernde Person	Dies ist ein Wartungs-Plugin, das zum Aktivieren der Funktionen von Knowledge Management	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.knowledge • com.glide.script.vtable

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glideapp.knowledge.mobile_requestor]	Mobile Requestor verwendet mobile_requestor			<ul style="list-style-type: none"> com.glide.mobile-employee.webview com.glide.mobile-employee.search
Wissensmanagement – Service Portal [com.snc.knowledge_serviceportal]	Bietet Knowledge Management-Funktionen im Service Portal.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.service-portal.esm com.snc.knowledge3
Knowledge Management – Fortgeschritten [com.snc.knowledge_advanced]	Dieses Plugin fügt Knowledge Management erweiterte Funktionen hinzu, z. B. Verlinkungen und Abonnements. Erfordert, dass alle Knowledge Bases Knowledge v3 sind. Verwenden Sie zum Aktivieren das Plugin „Knowledge Management Advanced Installer“.	Inaktiv	false	com.snc.knowledge3
Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced_installer]	Verwenden Sie dieses Plugin, um das Plugin „Knowledge Advanced“ zu installieren. Wenn Sie dieses Plugin aktivieren, werden Wissensartikel und Knowledge Bases validiert, um sicherzustellen, dass das Plugin „Knowledge Advanced“ erfolgreich installiert werden kann. Wenn die Validierung fehlschlägt, sehen Sie sich die Fehler in den Plugin-Aktivierungsprotokollen an, und befolgen Sie die Anweisungen, um sie zu beheben. Sobald alle Probleme behoben sind, führen Sie dieses Plugin erneut aus, um Knowledge Advanced zu installieren.	Inaktiv	false	
Wissensmanagement V3	Aktivieren Sie dieses Plugin, wenn Sie ein	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.ui.angular com.glide.ui.ng

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.knowledge3]	Upgrade von Ihreka oder Ihre 1 durchführen.			<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.knowledge2 com.glideapp.user_criteria com.snc.contextual_search com.snc.db.rotation com.glideapp.live_feed_v2 com.glideapp.report.knowledge.overview
Knowledge Management Wiki-Support [com.glideapp.knowledge2.wiki]	Aktivieren Sie dieses Plugin, um die Unterstützung von Wissensartikeln vom Typ Wiki zu aktivieren.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.wiki com.glideapp.knowledge2
Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) [com.snc.knowledge_kcs_capabilities]	Aktivieren Sie dieses Plugin, um die Verwendung von KCS-Rollen (kcs_contributor, kcs_candidate) zu aktivieren und die Metadatenfelder für den KCS-Artikelstatus (Governance und Vertrauen) zu verwenden.	Inaktiv	false	
Wissensübersicht [com.sn_knowledge.overview] (Neu in Tokyo)	Ein Dashboard zur Nachverfolgung von Wissensartikeln in Echtzeit.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.report.knowledge.overview com.glideapp.knowledge com.glideapp.dashboards
Produktbezogene Knowledge Base-Berechtigungen [com.snc.kb_product_entitlements]	Mit Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen können Kundenservice-Administratoren ein Zugriff auf Kunden basierend auf Produkten einschränken, auf die sie Anspruch haben.	Inaktiv	false	com.sn_customerservice
Wissensmanagement – Add-in für Microsoft Word [com.snc.knowledge.ms.word]	Ermöglicht das Erstellen von Inhalten in Microsoft Word und das Veröffentlichen als Wissensartikel in Wissensbank mit einem Word-Add-in.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.servicenow_now_kb_office_addin com.glideapp.knowledge com.sn_outlook_addin
KPI Composer [sn_kpi_composer]	KPI Composer ist eine Anwendung zum Erstellen von KPIs und	Aktiv	false	

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Dashboards mithilfe von Leistungsmessmethoden.			
KPI-Detailarbeitsbereich Integration [com.snc.pa.kpi_details_ws_intgr]	Performance Analytics – KPI-Details ermöglicht es dem Anwender, mehr für einen bestimmten KPI zu erhalten. Dieses Plugin wurde verwendet, um die Komponente „sn-kpi-details“ in den Arbeitsbereich zu integrieren.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.agent_workspace • com.workspace_core
LDAP-Support – Erweiterte Benutzeroberfläche [com.glide.ldap.ui]		Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.ng.guided_flow • com.glide.ldap
Management von Anfragen an die Rechtsabteilung [sn_lg_ops] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Mitarbeitern in der Organisation, Anfragen an die Rechtsabteilung einzureichen und ihren Fortschritt nachzuverfolgen, während Benutzer in der Rechtsabteilung mit den entsprechenden Rollen an der Lösung dieser Anfragen arbeiten können.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.checklist • com.snc.planned_task_v2 • com.workspace_core • sn_ex_emp_fd
Legal Matter Management [sn_lg_matter] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht das Abschließen von Anfragen an die Rechtsabteilung, die abteilungsübergreifende Aufgaben und einen Workflow mit einem Mechanismus zum Speichern von unterstützenden Dokumenten und zum Nachverfolgen wichtiger Meilensteine erfordern.	Inaktiv	false	sn_lg_ops
Legal Conflict of Interest [sn_lg_coi] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die Verwaltung der Offenlegung, Genehmigung und Registrierung von Interessenkonflikten, die durch konkurrierende Interessen oder	Inaktiv	false	sn_lg_ops

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Bindungen von Mitarbeitern entstehen können.			
Legal Investigations [sn_lg_investigat (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die Optimierung des Prozesses zur Untersuchung interner Beschwerden.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_lg_ops • sn_lg_matter
Legal Digital Forensics [sn_lg_forensics] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die Bearbeitung digitaler forensischer Anforderungen für die Datenerkennung im Zusammenhang mit Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatenquellen, die Untersuchungen oder Rechtsstreitigkeiten unterliegen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_lg_ops • sn_lg_matter
Legal Simple Contracts [sn_lg_contracts] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Mitarbeitern das Einreichen von Anfragen an die Rechtsabteilung, um rechtliche Unterstützung und Anleitungen für Verträge zu erhalten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_lg_ops • sn_doc
Legal Stock Preclearance [sn_lg_stock_cp] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die Verwaltung von Stock Preclearance-Anforderungen, die der Stock Preclearance-Richtlinie des Unternehmens entsprechen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_lg_ops • com.snc.fiscal_calendar
Legal Virtual Agent Conversations [sn_lg_va] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet vordefinierte Konversationsthemen, um automatisierte Chats mit Mitarbeitern zu ermöglichen, die juristische Services anfordern möchten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_lg_ops • com.glide.cs.chatbot

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Legal Mobile [sn_lg_mobile] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihren Mitarbeitern, Anfragen an die Rechtsabteilung einzureichen und nachzuverfolgen, und Anwälten, diese Anfragen auf ihren Mobilgeräten zu bearbeiten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_lg_ops • com.glide.sg.agent_native_client • com.glide.sg
Legal Counsel Center [sn_lg_workspace] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Mitgliedern der Rechtsabteilung, rechtliche Probleme kategorisieren, zu priorisieren und effizient anzugehen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_lg_ops • sn_lg_ws_comps
Legal Counsel Center Komponenten [sn_lg_ws_comps] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Seismische Komponenten für Legal Counsel Center.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_chart_bar
Performance Analytics Inhaltspaket für Legal Service Delivery [sn_lg_pa] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet Einblicke in juristische Vorgänge, um datengesteuerte Entscheidungen für Ihre Rechtsabteilung zu treffen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_lg_ops • com.snc.pa • com.snc.pa.premium
Legal Practice Applications – Kern [com.sn_lg_lpa_core] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet vorgefertigte Workflows für die Rechtsabteilung mit konfigurierbaren Aufnahmeformularen, Prozess-Flows, Dispositions-Repository, Analysen und Integrationen mit Tools von Drittanbietern.	Inaktiv	false	Legal Request Management (sn_lg_ops)
Legal Service Management (nur Wartungsmodus) Einstellung der Unterstützung	Verwaltet Rechtsangelegenheiten und ermöglicht Benutzern das Melden und Nachverfolgen von	Inaktiv	Wahr	com.snc.service_management.core

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
nach dem 1. Februar 2023 geplant [com.snc.legal_service_automation]	Angelegenheiten. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen sind in der Regel eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Legal Service Management Mobile [com.snc.legal_service_automation_m]	Verwaltet die mobilen Komponenten von Legal Service Management.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.legal_service_automation • com.snc.service_management_m
Gleichzeitige Sitzungen begrenzen [com.glide.limit_concurrent_sessions]	Aktivieren Sie dieses Plugin, um gleichzeitige interaktive Sitzungen in der Instanz zu beschränken.	Inaktiv	false	
Link-Generator [com.snc.linkgenerator]	Aktiviert den Link-Generator, mit dem Sie Deep-Links in einem HR-Formular erstellen können, um auf Informationen außerhalb der Anwendung zuzugreifen. Sie können URLs generieren, um Inhalte, Wissensartikel und Kataloge zu verwalten oder auf Social Media oder Erfüllungsanforderungen zuzugreifen	Inaktiv	Wahr	
Liste v2 [com.glide.list_v2]	Aktualisiert die Anzeige von Listen, die eine Bereinigungs-UI, hierarchische Listen und in Formulare eingebettete zugehörige Listen enthalten.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.tiny_url • com.glide.ui_list_edit_with_form • com.glide.db_context_menu
Liste v3-Komponenten [com.glide.ui.list_v3_components]	Stellt Komponenten bereit, die für die Liste v3 erforderlich sind, einschließlich REST-Endpunkte und Angular-Komponenten.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.list_api • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.ui.ng.form_elements

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				<ul style="list-style-type: none"> com.glide.ui.ng.filter com.glideapp.report.charting_v2
Einstellungen für Servicemitarbeiter-Konversationen [com.glide.cs.live_agent_settings]	Einstellungen für Servicemitarbeiter-Konversationen	Aktiv	false	com.glide.interaction
Live-Feed [com.glideapp.live_feed_v2]	Stellt eine aktualisierte Anwendung zum Veröffentlichen und Freigeben von Inhalten in einer ServiceNow -Instanz bereit.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.live_feed com.glideapp.ui_components
Live-Feed [com.glideapp.live_feed]	Bietet einen Ort zum Veröffentlichen und Freigeben von Inhalten in einer ServiceNow -Instanz.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.custom_web_service com.glideapp.live_common com.glide.notification
Live-Feed-Dokument – Aufgaben verfolgen (Incident, Change usw.) [com.glideapp.live_feed_document]	Ermöglicht die Verwaltung Ihrer Aufgabenkonversationen und Kommentare aus „ Mein Feed “ oder einer Dokumentgruppe.	Aktiv	false	com.glideapp.live_feed
Lokalisierungs-Framework [com.glide.localization_framework]	Ein Framework zum Verwalten von Lokalisierungs-Informationen auf der Plattform und die Produkte. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin „Localization Framework Installer“.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.localization_framework_sdl_spok com.glide.localization_framework_xtm_spok com.glide.localization_framework_va com.glide.localization_framework_service_c com.glide.i18n
Lokalisierungs-Framework für Service Catalog [com.glide.localization_framework.service_catalog]	Ermöglicht die Übersetzung von Katalogelementen mit Localization Framework. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin „Localization Framework Installer“.	Aktiv	false	com.glide.localization_framework
Lokalisierungs-Framework für	Ermöglicht die Übersetzung von Virtual Agent-Themen mit	Aktiv	false	com.glide.localization_framework

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Virtual Agent-Thema [com.glide.localization_framework.va]	Localization Framework. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin „Localization Framework Installer“.			
Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm [com.glide.localization_framework.installer]	Verbessert die vorhandene Experience der Übersetzung der Artefakte in einer Instanz, indem die meisten manuellen Aufgaben im Lokalisierungsprozess automatisiert werden.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.hub.integrations • com.glide.localization_framework • com.glide.localization_framework.sdl_spoken • com.glide.localization_framework.xtm_spoken • com.glide.localization_framework.va • com.glide.localization_framework_service_center
Macroponent-Katalogelement für UIB [com.glideapp.servicecatalog.macroponent]	Komponente für UI Builder für Katalogelement und Datensatzersteller.		false	<ul style="list-style-type: none"> • com.devsnc_sn_catalog_form • com.devsnc_sn_catalog_action • com.devsnc_sn_catalog_description • com.devsnc_sn_catalog_form_connected • com.devsnc_sn_catalog_price • com.devsnc_sn_catalog_quantity • com.devsnc_sn_catalog_additional_details • com.devsnc_sn_catalog_request_for
Magellan-Navigator [com.glide.ui.magellan_navigator]	Stellt einen neu gestalteten Anwendungsnavigator dar. Kombiniert Standardnavigationsfunktionen, anpassbare Favoriten und zuletzt aufgerufene Elemente in einem einzigen reaktionsfähigen Steuerelement.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.magellan_navigator_api • com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.ng
Wartungspläne [com.snc.maintenance_schedules]	Verknüpft Konfigurationselemente mit Wartungsplänen. Die Wartungspläne werden mit den geplanten Daten für Änderungen verglichen, und diejenigen, die außerhalb des Wartungsplans erscheinen, werden entsprechend gekennzeichnet.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.zeitpläne • com.snc.cmdb

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Management schwerwiegender Probleme [com.sn.majorissues.mgmt]	Eine Reihe von Funktionen, die zur Verwaltung von kundenorientierten Kommunikation- und Lösungsprozessen für häufige Probleme verwendet werden.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.sn_publications • com.snc.task_communication_management
Verwaltete Dokumente [com.snc.documentmanagement]	<ul style="list-style-type: none"> • Geringes Gewicht • ITIL-basierte Lösung für die Verwaltung elektronischer Dokumente in Ihrer ServiceNow -Instanz. Um die Möglichkeit zur Veröffentlichung in der Knowledge Base zu aktivieren, aktivieren Sie das Plugin „Knowledge Document“. 	Inaktiv	Wahr	
Manager Hub [sn_mh] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Verbessert den Selfservice von Managern und die proaktive Interaktion mit ihrem Team, indem Einblicke und empfohlene Aktionen für die dringendsten und wichtigsten Aspekte für den Teamerfolg bereitgestellt werden. Das Tool ermöglicht Managern, sich mithilfe von kuratierten und personalisierten Ressourcen als Führungskräfte weiterzuentwickeln.	Aktiv	Wahr	com.snc.employee_center_pro
Manager Workspace [com.snc.manager_workspace] (Nur Wartungsmodus)	Manager Workspace-App-Core-Shell.Installieren Sie in Manager Workspace oder CSM Manager Workspace, um die Module abzurufen	Aktiv	Wahr	com.snc.wfo
	Verwaltet Marketinganforderungen	Inaktiv	Wahr	com.snc.service_management.core

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Marketing-Service Management [com.snc.marketing_service_automation] (Nur Wartungsmodus) Einstellung der Unterstützung nach dem 1. Februar 2023 geplant	und ermöglicht Benutzern, diese Anforderungen zu melden und nachzuverfolgen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Marketing Service Management Mobile [com.snc.marketing_service_automation_m]	Verwaltet mobile Marketing Service Management-Komponenten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.marketing_service_automation • com.snc.service_management_m
Meeting Extensions für Microsoft Teams [sn_now_teams_ext] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die direkte Einbettung von ServiceNow in ein Microsoft Teams-Meeting, das aus einem schwerwiegenden Incident gestartet wurde.	Inaktiv	false	sn_notify_msteams
Zusammenführungstool [com.glide.ui.merge_tool]	Benutzeroberfläche zum Durchführen von Zusammenführungen zwischen zwei Nutzlasten.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.angular • com.glide.snc_code_editor
Metadaten Quellcodeverwaltung [com.glide.source_control]	Die Quellcodeverwaltungsintegration wendet Änderungen an einem externen Repository an und schreibt diese fest.	Aktiv	false	com.glide.system_update_set
Metadatenstruktur [com.snc.metadata_tree]	Hierarchische Darstellung von Metadaten.	Aktiv	false	com.snc.apps_file
Metadefender-Integration [com.snc.threat_intelligence]	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie	Inaktiv	false	com.snc.threat_intelligence

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Metrikdefinition [com.glide.metrics]	Bietet eine einfache, deklarative Möglichkeit, Metriken zu definieren, und ermöglicht die Nachverfolgung und Speicherung der Definitionen durch das System.	Aktiv	Wahr	com.glide.zeitpläne
MetricBase [com.snc.clotho]	Speicherung und Verarbeitung von Zeitreihendaten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.highcharts com.glide.hub.flow_trigger
MetricBase-Demo [com.snc.clotho-demo]	Beispiel für Zeitreihendaten, mit denen Sie die MetricBase-Funktionalität erkunden können.	Inaktiv	Wahr	com.snc.clotho
Microsoft AD-Spoke für IntegrationHub [com.sn.ad.spoke]	Die AD-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die ein Prozessanalyst beim Entwerfen von Flows verwenden kann. Mit den Aktionen können sie die Verwaltung von Benutzern, Gruppen, Computern und Objekten in AD automatisieren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.hub.designer_backend.model com.glide.hub.action_step.powershell
Microsoft AD-Spoke für Password Reset [com.snc.password_reset.ms.ad.spoke]				
Microsoft Azure AD-Spoke für IntegrationHub [com.sn.azure_ad.spoke]	Die Azure AD-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die ein Prozessanalyst beim Entwerfen von Flows verwenden kann. Mit den Aktionen können sie die Verwaltung von Benutzern, Sicherheitsgruppen und Bürogruppen automatisieren. Die Benutzerverwaltung umfasst die	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.hub.designer_backend.model com.glide.hub.action_step.rest

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Anwendung von Lizenzen, die zu einer Benutzerbereitstellung in Office 365 führen.			
Microsoft Azure AD-Spoke für Password Reset [com.sn.password_reset_azure.spoke]	Die bereichsbezogene Azure AD-App für die Passwortzurücksetzung bietet eine vorgefertigte Erweiterung zur Anmeldeinformationsspeichern in Azure AD, die das Zurücksetzen und Ändern des Passworts ermöglicht.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn.azure_ad.spoke • com.glideapp.password_reset • com.sn.password_reset.ah
Microsoft Azure Translation-Spoke [com.glide.microsoft_translation.spoke]	Durch die Verwendung von Microsoft-Übersetzungsservices wird die Möglichkeit hinzugefügt, Text aus einer Sprache in eine andere zu übersetzen und die Sprache des Texts zu erkennen.	Inaktiv	false	com.glide.hub.integrations
Microsoft-Integrationen – Core [sn_now_teams] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bereichsbezogene Anwendung für Store-Release der Microsoft Teams-Integration mit ServiceNow.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.channelproxy • com.glide.cs.adapter • com.glide.hub.designer_backend_model • com.snc.msteams.app.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.integration.runtime • sn_msteams_ahv2 • sn_tcm_collab_hook • sn_now_azure • sn_va_teams
Microsoft OneDrive-Spoke [com.sn.onedrive.spoke]	Enthält das Datenmodell, das für die Integration mit Drittanbieter-Desktopserviceanbietern erforderlich ist.	Aktiv	false	
Spoke für Microsoft OneDrive-Dokumentenservices [com.sn.documents.onedrive]	Arbeiten Sie in Microsoft OneDrive zusammen und führen Sie Kopieren, Löschen, Wiederherstellen und Versionen auf für Dokumente direkt in einer ServiceNow -Instanz	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.multiprovider_documents • com.sn.onedrive.spoke • com.sn.azure_ad.spoke

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	durch. Diese Integration ist bidirektional: Änderungen werden sowohl in Microsoft OneDrive als auch in der -Instanz angezeigt.			
Microsoft SharePoint-Spoke [sn_sp_spoke] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Aktiviert die Verbindung des Integration Hub mit SharePoint.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.cobject com.glide.hub.dynamische_Eingaben com.glide.hub.action_step.rest com.glide.hub.action_type.datastream com.glide.hub.integration.runtime
MID-Server [com.glideapp.agent]	Der MID Server (Management, Instrumentation, and Discovery) ist eine Java-Anwendung, die als Windows-Dienst oder UNIX-Daemon ausgeführt wird. Der MID Server erleichtert die Kommunikation und Bewegung von Daten zwischen der Plattform ServiceNow und externen Anwendungen, Datenquellen und Services.	Aktiv	false	com.glide.custom_web_service
Verteilter MID Server-Cluster [com.snc.agent.verteil_cluster]	Aktiviert den verteilten Clustertyp MID Server für Operational Intelligence	Inaktiv	false	com.snc.sa.metric
Signaturkonfiguration des MID Server-Schlüsselverwaltung Frameworks [com.glideapp.agent.kmf_config]	Erstellt KMF-Signaturkonfigurationsdatensätze für MID Server-Tabellen.		false	
Mobile Analytik [com.glide.mobile_analytics]	Prüft auf neue Mobile-Anwendungen zur Registrierung, synchronisiert die Mobile Analytics-Instanzeinstellungen mit dem ServiceNow-Server und bietet Benutzern Zugriff auf das Mobile Analytics-	Aktiv	false	com.glide.serviceproxy

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Dashboard. Dieses Plugin fügt die Rollen „mobile_analytics_admin“ und „mobile_analytics_viewer“ hinzu.			
Mobile App Builder [sn_mab] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ein ServiceNow -Generator für native mobile Anwendungen.	Aktiv	false	sn_mab_api
Mobile App Builder-API [sn_mab_api] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Eine API für die Unterstützung mobiler Anwendungen mit Zugriff auf Konfigurationen mobiler Anwendungen.	Aktiv	false	Keine
Mobile Card Builder [sn_mobile_card_builder] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Eine interaktive Elementansicht, eine Ansichtsvorlage und ein Mobile Studio integriertes Tool zum Erstellen von Ansichtskonfigurationen.	Aktiv	false	Keine
Mobiler Mitarbeiter – Meine Assets [com.glide.mobile-employee.myassets] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Dieses Plugin enthält die Konfiguration und die Datensätze zum Erstellen der Ansicht „Meine Assets“, die in relativen Anwendung „Mobile Employee Experience“ verwendet werden. Aktivieren Sie dieses Plugin nicht direkt. Durch die Aktivierung von com.glide.mobile-employee wird dieses Plugin für Sie aktiviert.	Inaktiv	false	
Mobile Device ITIL und Service Management [com.snc.itil_mobile]	Anwendungen und Module für ITIL und Service Management.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.labels • com.glide.mobile

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Mobile Standortverfolgung [com.slide.sg.location-tracking] (Neu in Utah)	Ermöglicht die Verwendung der aktionsbasierten Standortverfolgung. Diese Nachverfolgungsoption startet und beendet die Nachverfolgung basierend auf den Aktionen des Benutzers. Die manuelle Nachverfolgungsoption ist nicht von der Installation dieses Plugins abhängig.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.geolocation • com.glide.sg
Mobile SDK [com.snc.mobile_sdk]				
Mobile Studio [com.glide.sg-studio]	Plugin für Mobile Studio	Aktiv	false	com.glide.sg
Mobile Anwenderoberfläche [com.glide.ui.m]	Benutzeroberfläche für Mobilgeräte mit iOS 6 und höher oder Android 4 und höher mit dem Chrome-Browser. Bietet nahezu die vollständige Produktfunktionalität. Fügt dem Anwendungsnavigator in der Standard-UI eine System Mobile UI-Anwendung hinzu, um die Mobile-UI zu konfigurieren.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.wiki • com.glide.labels • com.glide.db_images • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.table_titles • com.snc.platform.security.oauth • com.glide.ui.magellan_navigator_api • com.glide.ui.list_api • com.glide.notification.push
Mobile Publishing [com.glide.sn-mobile-whitelabel]	Mobilew-Plugin zur Verarbeitung von benutzerdefinierten App-Branding-Anforderungen, -Status und -Veröffentlichungen.	Inaktiv	false	
Modellverwaltung	Ermöglicht die Verwaltung und Wartung	Aktiv	Wahr	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.model]	von Modellkategorien, Modellen, Suiten und gebündelten Modellen.			
Modellierungs-Engine [com.snc.financial_management]	Ermöglicht Finanzanalysten, Ausgabendaten zusammenzufassen, Kostenmodelle zu erstellen und Berichte zu generieren, um zu zeigen, wie Mittel verwendet werden. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Wenden Sie sich an Ihr ServiceNow Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_charger
Modellierungs-Engine – ATF-Tests [com.snc.financial_management.atf]	ATF-Tests für die Modellierungs-Engine	Inaktiv	false	com.snc.financial_management_model
Dokumentenservice Framework für mehrere Anbieter [com.snc.multiprovider_documents] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Ihrem Team die Zusammenarbeit in Echtzeit und das Hinzufügen von Dokumenten sowie das Speichern, Kopieren, Löschen, Wiederherstellen und Hochladen von Dokumenten.	Aktiv	false	Keine
Mutex-Statistiken [com.glide.stats.mutex]	Mutex-Statistiken	Aktiv	false	com.glide.stats
Meine Assets [com.snc.asset_myassets]	Bietet Benutzern Selfservice-Zugriff auf ihre eigenen Assets, Verträge und Anforderungen.	Aktiv	false	com.snc.asset_management
Name-Wert-Paare-Feld-Editor [com.glide.ui.name_values_editor]	Fügt einen detaillierten Editor für Name-Wert-Paare-Feldtypen hinzu.	Aktiv	false	com.glide.ui.ng

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Natural Language-Abfrage [com.snc.nlq]	Übersetzt Äußerungen in natürlicher Sprache in Suchabfragen, um Daten schnell zu finden und zu filtern.	Inaktiv	false	com.glide.platform_ml
Next Best Action for Customer Service [com.snc.cs_next_best_action]	Bietet Konfigurationen und Funktionen für Next Best Action und Guided Decision, die für den Kundenservice spezifisch sind.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.snc.next_best_action
BSM der nächsten Generation [com.snc.ng_bsm]	Next Generation BSM (NG-BSM) basiert auf D3 und Angular. Bietet eine erweiterte, moderne interaktive grafische Benutzeroberfläche zur Visualisierung von Konfigurationselementen (CIs) und deren Beziehungen. Bietet Filterfunktionen zum Verwalten der angezeigten Daten und zeigt zugehörige Informationen für CIs an, z. B. Events, Incidents, Probleme und Changes.	Aktiv	false	com.glide.ui.heisenberg
NG Common für die Guided Flow-Experience [com.glide.ui.ng_guided_flow]	Allgemeine Angular-Komponenten für die geführte Flow-Experience.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
NG Shared Components [com.glide.ui.ng]	Stellt Bibliotheken und Services bereit, die Plugins mit Angular gemeinsam sind.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb
NLU Active Learning – Eigenschaften [com.glide.nlu.active_learning_properties]	Installiert die erforderlichen Eigenschaften für NLU Active Learning.	Aktiv	false	com.glide.nlu
Allgemeines NLU-Modell [com.glide.nlu.model]	Das Plugin „NLU Common Model“ enthält häufig verwendete Entitäten, die importiert und in jedem NLU-Modell im	Inaktiv	false	com.glide.nlu

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	NLU-Modellgenerator verwendet werden können. Häufig verwendete Muster wie E-Mail, Telefon und ServiceNow spezifische Musterentitäten wie INT, RITM werden zur Verfügung gestellt.			
NLU-Workbench [com.snc.nlu_studio]	Ermöglicht die Erstellung von NLU-Modellen (Natural Language Understanding). Diese Modelle können die Absicht (Aktion) und Entitäten (Details zur Aktion) für eine bestimmte Benutzeräußerung/ einen bestimmten Satz verstehen.	Aktiv		
NLU-Workbench – erweiterte Funktionen [com.snc.nlu.workbench.erweitert] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Fügt der NLU-Workbench zusätzliche Funktionen hinzu, einschließlich NLU-Konfigurationsprüfung, NLU-Batch-Tests und NLU-Modellleistung.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.nlu_studio • com.glide.nlu • com.glide.platform_ml • sn_nlu_discovery (Speicher)
NLU-Workbench – Core [com.glide.nlu]	Kern-NLU Installiert die erforderlichen Tabellen, damit Sie die mit dem NLU-Modellgenerator erstellten NLU-Modelle beibehalten können	Aktiv	false	
Notify-Connector für Microsoft Teams [sn_notify_msteams] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Erweitert die Notify-Anbieter durch Verwalten und Initiieren einer Microsoft Teams-Sprechung direkt aus einem beliebigen Aufgabendatensatz.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.notify • sn_now_azure • sn_msteams_com_spk
Normalisierungsdatenbank Client [com.glide.data_services_normalization.client]	Hilft bei der Aufrechterhaltung der Konsistenz, indem sichergestellt wird, dass Datensätze für ein bestimmtes Unternehmen	Inaktiv	false	com.snc.cmdb

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	auf dieses Unternehmen mit demselben Namen verweisen.			
Konfiguration von Normalisierungsdiensten [com.glide.data_services_canonicalization.config]	Konfiguration von Normalisierungsdiensten.	Aktiv	false	com.snc.guided_setup
Benachrichtigungseinstellungen [com.glide.notification_preference.service]	Default-Konfiguration und REST APIs für Benachrichtigungseinstellungen.	Aktiv	false	com.glide.notification
Benutzeroberfläche für Benachrichtigungseinstellungen [com.glide.notification_preference.ui]	Definiert die Benutzeroberfläche für die Registerkarte „Benachrichtigungen“ im Menü „Systemeinstellungen“.	Aktiv	false	NG Shared Components, com.glide.notification.subscription, Notification System Push Add-on, com.glide.notification.preference.service
Benachrichtigungssystem Push-Add-on [com.glide.notification_push]	Fügt dem Benachrichtigungssystem Unterstützung für Push-Benachrichtigungen hinzu.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.notification com.glide.push
Benachrichtigen [com.snc.notify]	Bietet leistungsstarke Plattformfunktionen für workflowgesteuerte Sprachanrufe, Telefonkonferenzen und SMS-Nachrichten, die die Erstellung flexibler IVR-Systeme (Interactive Voice Response) für praktisch alles ermöglichen. Erfordert den Twilio-Treiber und einen separaten Vertrag mit Twilio für SMS- und Sprachfunktionen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.phone_number com.snc.notify.twilio
Notify-Twilio Direct-Treiber [com.snc.notify_twilio_direct]	Bietet Notify Unterstützung für Twilio. Erfordert einen separaten Vertrag mit Twilio für SMS-/Sprach-Funktionen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.sn_context com.snc.notify
Now Experience Analytics [com.snc.now-experience-analytics]				

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
NowMQ v2 Messaging-API [com.snc.nowmq.v2]	Bietet eine benutzerfreundliche Warteschlange und Funktionen wie Prioritäten, Abschluss-FIFO, benutzerdefinierten Status und Neukonfiguration oder Migration des Back-Ends ohne Client-Änderungen.	Aktiv	false	com.snc.nowmq_v2_apis
Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise [com.glide.now.platform.encrypted]	Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise ermöglicht die Feldverschlüsselung auf Spaltenebene. Key Management Framework (KMF) Key Lifecycle Management und FIPS 140-2-L3 HSM-Schlüsselschutz zusammen mit der Automatisierung von Schlüssel- und Datenmigrationsaufträgen.		false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.kmf.global • com.glide.encrypted
OAuth 2.0 [com.snc.platform.security.oauth]	Die Implementierung von OAuth 2.0 zur Unterstützung der Tokengewährung und -authentifizierung.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.certificates • com.snc.platform.security.oauth.legacy
OAuth 2.0 Legacy (Nicht aktivieren. „OAuth 2.0“ verwenden) [com.snc.platform.security.oauth.legacy]	Legacy-Implementierung von OAuth 2.0. Installieren Sie stattdessen com.snc.platform.security.oauth.	Aktiv	false	
ODBC Commons [com.glide.odbc.common]	ODBC Commons.	Aktiv	false	
Omni-Experience – Standard-Funktionssatz [sn-oe-sfs] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Enthält mehrere Conversational Interfaces-Anwendungen, einschließlich Conversational Interfaces Admin Console, Diagnoseinhalte für Advanced Work Assignment und Sidebar.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cs.collab • com.glide.cs.chatbot.lite • com.sn.ace_framework

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Omnichannel Callback [sn_omni_callback] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Fügt einen neuen Satz von Plattformfähigkeiten hinzu, die es anderen ServiceNow -Anwendungen ermöglichen, Rückrufoptionen für Benutzer anzuzeigen oder anzukündigen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.custom.adapter • com.snc.appointment_booking
Omni-Channel Callback for Customer Service Management [com.sn_omnichannel_callback] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Erweitert die Omni-Channel Callback-Fähigkeiten zur Unterstützung von CSM-spezifischen Anwendungen. Dies umfasst die Kunden-Experience, die Mitarbeiter-Experience und die Unterstützung des CSM-Datenmodells.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn.omnichannel.callback • com.sn_customerservice
Rufbereitschaft: Mobile Push-Benachrichtigungen [com.sn_on_call_m_notif]				
Rufbereitschaft: PA und Reports Content Pack [com.snc.on_call_performance_content_pack] Analytics Content Pack for On-Call Schedules and Escalations	<ul style="list-style-type: none"> • Dashboards • Reports and Performance 	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.script.vtable • com.snc.on_call_rotation
On-Call Scheduling [com.snc.on_call_rotation]	Bietet die Möglichkeit, Rufbereitschaftszeitpläne und Eskalationsbäume zu erstellen. Beim Erstellen eines Incident wird die Eskalation dynamisch an eine Bereitschaftsressource weitergeleitet. Mit „On Call“ können Sie verschiedene Rufbereitschaftszeitpläne pro Prozess und Zuweisungsgruppe konfigurieren und erstellen. Bei Verwendung des	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.zeitpläne • com.glide.notification • com.glide.ui.ng • com.snc.app.calendar • com.snc.fullcalendar

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Notify-Plugins können Ressourcen SMS- und Spracheskaltungen verwenden, um mit der Eskalation zu interagieren, um Incidents zu bestätigen usw.			
OpenFrame [com.sn_openframe]	Eine Schnittstelle zur Integration externer Kommunikationssysteme mit ServiceNow. Im Umfang dieses Plugins ist ein UI-Frame enthalten, der in allen ServiceNow-Bildschirmen zugänglich und verfügbar ist.	Inaktiv	false	com.glide.ui.ng
OpenFrame-Integrations-App [com.sn_openframe_integration]	Enthält Datensätze zur Unterstützung des UIB-Frameworks.	Inaktiv	false	
Operational Intelligence [com.snc.sa.metric]	Operational Intelligence bietet die Möglichkeit, operative Metrikdaten zu erfassen und anschließend zu untersuchen und zu analysieren, um Anomalien zu identifizieren und anzuzeigen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.itom.snac • com.snc.sa.mid.webserver • com.snc.clotho • com.glide.highcharts • com.snc.agent.verteilt.cluster • com.glide.ui.list_v3_components • com.snc.itom.ui • com.snc.sa.metric.health • com.oi-scoped-app,
Operational Intelligence – WS Scoped App [com.oi-scoped-app]	Operational Intelligence – Workspace Scoped App für verschiedene Benutzeroberflächen.	Aktiv	false	com.glide.graphq
Operational Technology Foundation Manager [com.sn_ot_foundation]				
Bestelleitfaden – Sequenzielle Erfüllung				

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing]				
Geordnete E-Mail-Verarbeitung [com.glide.email.sorted_processing]	Ermöglicht das Bestellen von Aktionen bei eingehender E-Mail und das programmgesteuerte Stoppen der Verarbeitung.	Aktiv	false	
Organisationserweiterung [com.snc.organization_extension]	Stellt Entitäten für Ziele, Unternehmensstrategie und Geschäftsbereichsstrategie bereit.	Aktiv	Wahr	
Organisationsmanagement [com.snc.organization_management]		Aktiv	false	
Ausfallnummerierung [com.snc.outage_numbering]	Dieses Plugin führt eine neue eindeutige Bezeichnungsspalte für die Ausfalltabelle ein. Dieses Plugin wird automatisch für alle Instanzen aktiviert, mit Ausnahme derer, die bereits eine Nummernpräfixspalte in der Ausfalltabelle haben. Aktivieren Sie dieses Plugin nicht, wenn Sie ein Nummernpräfix für diese Tabelle haben.	Aktiv		
Ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen [com.glide.email_outbound]	Aktiviert ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen.	Aktiv	false	
Protokoll ausgehender HTTP-Anfragen [com.glide.outbound_http_log]	Ausgehendes HTTP-Anforderungsprotokoll	Aktiv	false	
Ausgehende Nachverfolgung [com.glide.outbound_tracking]	Nachverfolgung ausgehender Anforderungen.	Aktiv	false	com.glide.usageanalytics
Outlook-Nachrichten mit Aktionen	Outlook-Nachrichten mit Aktionen	Aktiv	false	com.snc.platform.security.oauth

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn_ms_oam]				
Outgesourcter Kundenservice (nur Wartungsmodus) [com.snc.outsourced_service_provider]	Ermöglicht das Onboarding von OSP-Organisationen (Outsourced Service Provider). Ein Unternehmen kann OSPs damit beauftragen, externen Kunden aus Gründen wie regionale Unterstützung, verschiedene Sprachen, saisonale Verfügbarkeit usw. Kundenservice bereitzustellen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.snc.outsourced_service_provider
Übersichtsseiten [com.glide.ui.overview_help]	Framework für Übersichtsseiten.	Aktiv	false	com.glide.ui.angular
Tool zur Paketaufrufentfernung [com.glide.script_packages_call_removal]	Durchsucht Skripts nach Paketaufrufen an ServiceNow Java-Klassen, um Änderungen vor, um sie durch alternative skriptfähige Namen zu ersetzen, und erleichtert die Skriptänderungen. Paketaufrufe an ServiceNow Java-Klassen werden in einem zukünftigen ServiceNow -Release nicht mehr zulässig sein, und dieses Dienstprogramm hilft bei der Vorbereitung einer Instanz darauf.	Inaktiv	false	
PA-Dashboard für NLU Model Builder [com.glide.nlu.pa]	Das NLU Model Builder PA-Plugin verfolgt die Leistung von NLU-Modellen, die in Virtual Agent verwendet werden. Das Plugin enthält ein NLU-Leistungs-Dashboard, das angibt, wie viele Vorhersagen richtig waren, wie viele Vorhersagen vom NLU-Modell übersprungen wurden und wie viele von Virtual Agent Benutzern			

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	als falsch eingestuft wurden.			
PA – Neues Modell [com.snc.pa.datamodel]				
Paketoptimierung [com.glide.package_optimizer]	Optimiert den Anwendungs-Upgrade-Prozess durch Vergleich der generierten Datei-Hashes aus der vorherigen Installation.	Aktiv	false	Keine
PAR-Intelligenz [com.snc.par.intelligence] (Neu in Utah)	Das Core-Plugin für PAR Intelligence. Der Client-Plugin für die skriptfähige Prognose-Glide-API, mit der Sie Performance Analytics-Indikatorprognosen auf andere Datenquellen anwenden können.	Aktiv	false	
PAR Visualisierungsmigration [com.snc.par.visualization_migration]	Migriert die JSON-Struktur seismischer Visualisierungskomponenten in das neue Format. Dieses Plugin migriert auch die json-Struktur sn-component-visualization in die json-Struktur now-visualization-extensions.	Aktiv	false	now-visualization-extensions
Passwortzurücksetzung [com.glideapp.password_reset]	Bietet die Möglichkeit, Selfservice- und Service-Desk Passwortzurücksetzungs-Prozesse für eine ServiceNow -Instanz zu erstellen.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.process_flow_formatter • com.glide.notification • com.glide.usageanalytics
Passwortzurücksetzung API [com.glideapp.password_reset_api]	Enthält bereichsbezogene APIs im Zusammenhang mit der Anwendung „Passwortzurücksetzung“.	Aktiv	false	
Passwortzurücksetzung – Orchestration-Add-on [com.glideapp.password_reset.addon.orchestration]	Passwortzurücksetzungs-Add-on, um die Verwendung von ServiceNow Orchestration zu ermöglichen. Beinhaltet Unterstützung für	Inaktiv		Passwortzurücksetzung, Orchestration

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Active Directory und SOAP-basierte Remote-Anmeldeinformationssysteme.			
Passwortzurücksetzung Spoke [com.sn.password_reset_app]	Bietet Subflows und Aktionen in IntegrationHub bereit, die in der Anwendung „Passwortzurücksetzung“ erforderlich sind.	Aktiv	false	com.glide.hub.designer_backend.model
Passwortzurücksetzung App für Windows [com.glideapp.password_reset_desktop]	Password Reset Windows-Integration.	Inaktiv	false	
Verbesserungen des Musterdesigners [sn_itom_pde] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet das Command Validation Framework. Bietet Discovery-Administratoren die Möglichkeit, den Zugriff auf Anmeldeinformationen für bestimmte Befehle zu validieren, einschließlich Unix- und Windows-Befehle, SNMP-Abfragen, SNMP-Walk, Registrierungsabfragen und HTTP-GET-Aufrufe.	Inaktiv	false	Keine
Patientenunterstützung [sn_patentservice] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Optimiert das Onboarding, die Schulung und die Einbindung von Patienten in verschiedene Patientenunterstützungsservices wie Rabattpläne, Einhaltungsprogramme, Opioide und Diabetes-Management.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturpad • com.glideapp.user_criteria.scoped.api • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				<ul style="list-style-type: none"> • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Payment Operations [com.sn_bom_payment]				
PDF-Generator [com.snc.pdf_generator]	<p>Stellt ein Tool zum Generieren von PDF-Dokumenten bereit.</p> <p>Die Anwendung Human Resources verwendet dies für verschiedene Dokumente.</p>	Inaktiv	false	com.snc.signaturpad
Performance Analytics [com.snc.pa]	<p>Ermöglicht Benutzern das Definieren und Nachverfolgen von Leistungskennzahlen (KPIs) und deren Visualisierung in Bewertungslisten und Dashboards. Benutzer können mehrere Zeitreihen melden und vergleichen, erweiterte Trendanalysen durchführen und ihre Leistung mit voreingestellten Zielen vergleichen.</p>	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.angular • com.glideapp.report • com.glideapp.home.publishers • com.snc.core.automation • com.glide.usageanalytics
Performance Analytics – Administratorkonsole [com.snc.pa.administration_console]	<p>Eine einzige Konsole, in der Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Performance Analytics-Widggets und -Dashboards erkunden und verwalten, einschließlich Platform Analytics-Lösungen • Konfigurationsfehler diagnostizieren und beheben • Zeigen Sie Nutzungsanalysen an 	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.snc.pa.diagnostics • com.snc.pa.usage.overview

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<ul style="list-style-type: none"> • Ändern Sie die erweiterten Konfigurationseinstellungen • Greifen Sie auf die ServiceNow -Hilfe zu. 			
Performance Analytics – Konfigurationsgenerator [com.snc.pa.configurationgenerator]	Stellt einen Konfigurationsgenerator zur Erstellen einer Reihe von Performance Analytics Indikatoren, Aufgliederungen, Dashboards und Widgets basierend auf der von der Aufgabe abgeleiteten Tabelle bereit.	Inaktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics – GRC: Erweiterte Dashboards [com.sn_grc_pa_advanced]	Enthält die für GRC erstellten Advanced Performance Analytics-Dashboards.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_compliance • com.sn_risk_advanced • com.sn_audit
Performance Analytics - Inhaltspaket - Erweiterte Arbeitszuweisung [com.snc.pa.awa]	Stellt Performance Analytics Indikatoren und Visualisierungen für die erweiterte Arbeitszuweisung bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.glide.awa
Performance Analytics - Inhaltspaket - Application Portfolio Management [com.snc.pa.apm]	Application Portfolio Management-Dashboards, die mit Performance Analytics Premium entwickelt wurden.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.apm • com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics - Inhaltspaket - Application Portfolio Management und Change Management [com.snc.pa.apm.change.request]	Bietet die Integration von Application Portfolio Management mit Change Management, die Performance Analytics-Dashboards von Geschäftsanwendungen ermöglicht, die Change-Anforderungen zu genehmigen. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Wenden Sie sich an Ihr ServiceNow Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Inhaltspaket - Application Portfolio Management und Problem Management [com.snc.pa.apm.problem]	Bietet die Integration von Application Portfolio Management mit Problem Management, wodurch Performance Analytics-Dashboards von Geschäftsanwendungen ermöglicht werden. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Wenden Sie sich an Ihr ServiceNow Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.problem
Performance Analytics - Inhaltspaket - Change Management [com.snc.pa.change]	Bietet Performance Analytics-Indikatoren und -Visualisierungen für Change Management. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.glideapp.report.itsm.change.overview

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics - Inhaltspaket - Cloud-Ressourcen [com.sn_disco_cd]				
Performance Analytics - Inhaltspaket - Communities [com.snc.pa.communities]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und -Visualisierungen für Communities bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.sn_communities
Performance Analytics - Inhaltspaket - Configuration Management (CMDB) [com.snc.pa.cmdb]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und -Visualisierungen für Configuration Management (CMDB) bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.snc.cmdb • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Inhaltspaket - Content Analytics [com.snc.pa.premium.content_analytics]	Content Analytics: Performance Analytics	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_content_analytics • com.snc.pa.premium
Performance Analytics - Inhaltspaket - Content Automation	Content Automation Analytics	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_content_analytics • com.sn_content_automation • com.snc.pa.premium

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.pa.premium.content_automation]				
Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service Management - Erweitert	<p>Aktualisiert das Customer Service-Dashboard und enthält Indikatoren für die folgenden Plugins: Major Issue Management, Customer Service Case Action Status, Customer Service with Request Management, Customer Service with Service Management, Agent Chat, Advanced Work Assignment for CSM und Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment. Aktivieren Sie diese Plugins, um die zugehörigen Indikatoren anzuzeigen. Ohne diese Plugins werden Indikatoren möglicherweise nicht korrekt angezeigt.</p> <p>Die Aktivierung des Plugins „Performance Analytics – Content Pack – Customer Service Management – Advanced“ in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.</p>	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.glideapp.report.customer_service • com.sn_customerservice • com.snc.pa.spotlight
[com.snc.pa.customermanagement]				

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service [com.snc.pa.customer_service]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und -Visualisierungen für Customer Service bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.glideapp.report.customer_service • com.sn_customerservice • com.sn_customerservice_pa
Performance Analytics - Inhaltspaket - Discovery [com.snc.pa.discovery]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Discovery. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.snc.pa.cmdb • com.snc.discovery
Performance Analytics - Inhaltspaket - Event Management [com.snc.pa.em]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Event Management Core. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.glideapp.itom.snac • com.glideapp.report.em
Performance Analytics – Content Pack – Field Service Management [com.snc.work_management_pa]	Stellt Performance Analytics-Inhalte für das Außendienst-Management bereit. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.snc.work_management

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics - Inhaltspaket - Financial Management [com.snc.pa.fm]	Bietet Performance Analytics-Indikatoren und -Visualisierungen für Financial Management. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.financial_management com.snc.pa
Performance Analytics - Inhaltspaket - Financial Management für Customer Service [com.snc.pa.fm.csm]	Aktiviert Performance Analytics-Dashboards für Financial Management, das mit Customer Service Management verbunden ist. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.financial_management_for_csm com.snc.pa
Performance Analytics - Inhaltspaket - Financial Management für Field Service Management [com.snc.pa.fm.fsm]	Aktiviert Performance Analytics-Dashboards für Financial Management in Verbindung mit Field Service Management. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.financial_management_for_fsm com.snc.pa

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics - Inhaltspaket - Financial Management for Financial Planning [com.snc.pa.financial_planning]	Ermöglicht die Zuordnung von Performance Analytics-Dashboards zum Finanzplanungsprozess. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen hat Auswirkungen auf die Lizenzierung. Wenden Sie sich an Ihr ServiceNow Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.financial_planning • com.snc.pa
Performance Analytics - Inhaltspaket - GRC: Audit Management [com.sn_audit_pa]	Stellt Performance Analytics-Berichte für die Anwendung GRC Audit Management bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion erfordert eine PA Premium-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_grc_pa • com.sn_audit
Performance Analytics - Inhaltspaket - GRC: Policy and Compliance Management [com.sn_compliance_pa]	Stellt Performance Analytics-Berichte für die Anwendung GRC Policy and Compliance Management bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion erfordert eine PA Premium-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_grc_pa • com.sn_compliance
Performance Analytics - Inhaltspaket - GRC: Risk Management [com.sn_risk_pa]	Stellt Performance Analytics-Berichte für die Anwendung GRC Risk Management bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion erfordert	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_grc_pa • com.sn_risk

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	eine PA Premium-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics - Inhaltspaket - Bereichsbezogene App Human Resources Employee Document Management [com.sn_hr_employee_files_pa]	Bietet Performance Analytics-Berichte und -Dashboards für Employee Document Management.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_employee_document_management • com.sn_hr_core
Performance Analytics - Inhaltspaket - Vulnerability Response [sn_vul_analytics] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet eine Integration von Vulnerability Response mit Performance Analytics für die Trend-basierte Berichterstellung. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.		Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.snc.treemap • sn_vul
Performance Analytics - Inhaltspaket - App Human Resources Lifecycle Events Scoped [com.sn_hr_lifecycle_pa]	Ermöglicht Ihnen, Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) für Enterprise Onboarding and Transitions zu definieren und nachzuverfolgen und diese in Bewertungslisten und Dashboards anzuzeigen. Die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion erfordert eine PA Premium-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	com.sn_hr_lifecycle_events
Performance Analytics - Inhaltspaket - App Human	Ermöglicht Ihnen, Leistungskennzahlen (KPIs) für HR zu definieren und nachzuverfolgen und	Inaktiv	Wahr	com.sn_hr_core

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Resources Scoped Scoped [com.sn_hr_pa]	diese in Bewertungslisten und Dashboards anzuzeigen. Die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion erfordert eine PA Premium-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics - Inhaltspaket - Incident SLA Management [com.snc.pa.sla]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Incident SLA Management. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics – Inhaltspaket – ITSM-Dashboards [com.snc.pa.itsm_dashboards]	Performance Analytics-Inhaltspaket für ITSM-Dashboards. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem • com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2 • com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla • com.snc.pa.spotlight.incident
Performance Analytics - Inhaltspaket - Wissensmanagement [com.snc.pa.knowledge_2]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Knowledge Management. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.snc.knowledge3 • com.glideapp.report.knowledge.overview
Performance Analytics - Inhaltspaket	Performance Analytics-Inhaltspaket für Analytics und Reporting für das Dashboard und die	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.sa.metric • com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
- Operational Intelligence [com.snc.sa.metrics.content]	KPIs der Operational Intelligence-Lösung. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.canvas com.snc.pa.em
Performance Analytics - Inhaltspaket - Problem Management [com.snc.pa.problem]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und -Visualisierungen für Problem Management bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.pa com.glideapp.report.itsm.problem.overview
Performance Analytics Content Pack for Procurement Service Management [com.sn_spend.pa] (Ab Release Utah wird Performance Analytics Content Pack for Procurement Service Management in Performance Analytics for Sourcing and Procurement Operations umbenannt.) (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet eine Reihe vorkonfigurierter Metriken und Dashboards zur Bewertung von Ausgaben, betrieblicher Effizienz und Teamleistung im gesamten Produkt Sourcing and Procurement Operations.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.sn_shop com.snc.pa

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics - Inhaltspaket - PPM Standard-Dashboards [com.snc.pa.ppm_dashboards]	Performance Analytics-Inhaltspaket für PPM Standard-Core. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.pps_dashboards com.snc.financial_planning_pmo
Performance Analytics - Inhaltspaket - PPM Standard [com.snc.pps_dashboards]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Project Portfolio Suite Dashboards Core. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.pa com.snc.project_portfolio_suite
Performance Analytics - Inhaltspaket - Request Management (Angefordertes Element) [com.snc.pa.request]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Request Management für angeforderte Elemente. Mit Performance Analytics - Premium installiert. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics - Inhaltspaket - Request Management (Anforderungen) [com.snc.pa.request2]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Request Management for Requests. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat]	Bietet Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen für den Service Desk-Chat. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.connect • com.glide.connect.support • com.glide.connect.managers_dashboard • com.snc.pa
Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Mapping [com.snc.service_mapping.pa.content]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Service Mapping Dashboard und KPIs. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.snc.pa.cmdb
Performance Analytics - Inhaltspakete für ITSM [com.snc.pa.premium.all.content]	Durch die Installation dieses Plugins werden Inhaltspakete für Incident, Problem, Change, Incident-Plan, Wissen und angeforderte Elemente für Performance Analytics installiert.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem • com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2 • com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla
Performance Analytics - Inhaltspaket - Time Card Management [com.snc.pa.time_card]	Performance Analytics-Inhaltspaket für die Zeitkartenverwaltung. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Aktiv	false	com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics: Kontextsensible Analysen für Change Management [com.snc.pa.change.context_sensitive_analytics]	Bietet zusätzliche Möglichkeit, kontextbezogene Performance Analytics-Dashboards im Change-Anforderungsformular basierend auf UI-Aktionen zu öffnen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Kontextsensitive Analysen für den Chat [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Bietet ein zusätzliches Dashboard zum Analysieren von Connect-Support-Metriken für Support-Warteschlangen in Performance Analytics. Es gibt ein Formular „Chat-Warteschlangeneintrag“ [chat_queue_entry] einen zugehörigen Link hinzu, um Performance Analytics-Metriken für die zugeordnete Warteschlange schnell anzuzeigen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.snc.pa.chat
Performance Analytics – Kontextsensitive Analysen für Customer Service [com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics]	Performance Analytics fügt die Möglichkeit hinzu, kontextbezogene Performance Analytics-Dashboards im Kundenserviceformular basierend auf UI-Aktionen zu öffnen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.snc.pa.customer_service • com.sn_customerservice • com.snc.pa.customer_service
Performance Analytics: Kontextsensitive Analysen für Incidents [com.snc.pa.incident.context_sensitive_analytics]	Performance Analytics fügt die Möglichkeit hinzu, kontextbezogene Performance Analytics-Dashboards im Incident-Formular basierend auf UI-Aktionen zu öffnen.	Inaktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics: Kontextsensitive Analysen für Problem Management [com.snc.pa.problem.context_sensitive_analytics]	Performance Analytics fügt die Möglichkeit hinzu, kontextbezogene Performance Analytics-Dashboards in Problemformular basierend auf UI-Aktionen zu öffnen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.snc.pa.problem
Performance Analytics – Diagnose	Ermöglicht Benutzern das Ausführen von Diagnosen für Performance Analytics-Datensätze	Aktiv	false	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.pa.diagnostics]	und zugehörige Funktionen.			
Performance Analytics - Domänen-Support [com.snc.pa.domain.support]	Das Plugin „Performance Analytics Domain Support“ bietet zusätzliche Funktionen zur Unterstützung der Funktionalität in domänengetrennten Instanzen. Für dieses Plugin muss das Plugin „Domain Separation“ installiert sein.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa.premium • com.glideapp.dashboards • com.glide.domain.msp_extensions.installer
Performance Analytics – Beispiel – LinkedIn [com.snc.pa.linkedin]	Importiert automatisch historische und tägliche LinkedIn-Daten.	Inaktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics – Beispiel – Aktienkurse [com.snc.pa.stock]	Importiert automatisch historische und tägliche Aktienkursdaten.	Inaktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics – Beispiel – Twitter [com.snc.pa.twitter]	Importieren Sie historische und tägliche Twitter-Daten automatisch.	Inaktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics – PA-Lösungsbibliothek [com.snc.pa.solution.library]	Ermöglicht das Upgrade der Visuals von Dashboards, die in anderen Content Packs enthalten sind. Aktualisieren oder duplizieren Sie ganze Dashboards oder ausgewählte Elemente.	Aktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics – Premium [com.snc.pa.premium]	Aktiviert die von der vollständig lizenzierten Version von Performance Analytics bereitgestellte Funktionalität. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die	Inaktiv	false	com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie die interaktive Analyse • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 			
Performance Analytics – Punktzahlmigration [com.snc.pa.scores.migration]	<p>Migriert Punktzahlen aus alten Tabellen in neue Tabellen. Um eine optimale Leistung zu bieten, wird die Tabelle „Punktzahlen“ [pa_scores] zu „Punktzahlen Ebene 1“ [pa_scores_11] und „Punktzahlen Ebene 2“ [pa_scores_12] migriert. Während der Migration können Sie keine Punktzahlen erfassen, ändern oder löschen. Geplante Datenerfassungs- und Bereinigungsaufgaben werden während der Migration nicht ausgeführt.</p>	Aktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics – Spotlight [com.snc.pa.spotlight]	<p>Ermöglicht die Einstufung von Datensätzen nach mehreren gewichteten Kriterien. Wenn ein Datensatz einen Schwellenwert für</p>	Inaktiv	false	com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Gesamtgewichtungen überschreitet, wird ein Spotlight erstellt, um diesen Datensatz hervorzuheben.			
Performance Analytics – Spotlight – Spotlight-Inhaltspaket ändern [com.snc.pa.spotlight.change]	Bietet vorkonfigurierte Spotlight-Komponenten und ein Dashboard zum Identifizieren und Priorisieren von Change-Datensätzen nach mehreren gewichteten Kriterien. Erfordert vollständig lizenzierte Performance Analytics.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Spotlight - Inhaltspaket für Incident Spotlight [com.snc.pa.spotlight.incident]	Bietet vorkonfigurierte Spotlight-Komponenten und ein Dashboard zum Identifizieren und Priorisieren von Incident-Datensätzen nach mehreren gewichteten Kriterien.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa.spotlight • com.glideapp.canvas
Performance Analytics - Spotlight - Problem Spotlight Content Pack [com.snc.pa.spotlight.problem]	Bietet vorkonfigurierte Spotlight-Komponenten und ein Dashboard zum Identifizieren und Priorisieren von Problem Datensätzen nach mehreren gewichteten Kriterien. Erfordert vollständig lizenzierte Performance Analytics.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.problem
Performance Analytics – Spotlight – Spotlight-Inhaltspaket anfordern [com.snc.pa.spotlight.request]	Bietet vorkonfigurierte Spotlight-Komponenten und ein Dashboard zum Identifizieren und Priorisieren von Anforderungsdatsätzen nach mehreren gewichteten Kriterien. Erfordert vollständig lizenzierte Performance Analytics.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.request2
Performance Analytics und Reporting – Service Portal-Widgets [com.snc.pa.sp.widgets.performance]	Unterstützung für Performance Analytics-Widgets im Service Portal. Eine Reihe von JavaScript- und CSS-Bibliotheken ist enthalten, um die Performance	Aktiv	false	com.glide.service-portal

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Analytics-Widgets unabhängig im Service Portal ausführen zu können.			
Performance Analytics Content Pack für FSO [sn_bom_pa] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet Performance Analytics-Fähigkeiten für Financial Services Operations-Anwendungen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • sn_bom
Performance Analytics Content Pack for Major Incident Management [com.snc.pa.incident.mim]	Bietet Performance Analytics-Indikatoren und -Visualisierungen zum Erkennen und Nachverfolgen schwerwiegender Incidents. Erweiterte Funktionalität, die mit vollständig lizenziertem Performance Analytics verfügbar ist.	Inaktiv	false	com.snc.incident.mim
Performance Analytics-Nutzungsübersicht [com.snc.pa.usage.overview]	Dieses Plugin enthält Dashboards, Berichte und Indikatoren zur Überwachung der Nutzung von Performance Analytics und Reporting.	Aktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics Premium [com.snc.pa.premium]	Aktiviert die Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement von Performance Analytics für alle ServiceNow®-Produkte Anspruch haben. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden 	Inaktiv	false	com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>Sie die interaktive Analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 			
Performance Analytics und Reporting – Service Portal-Widgets [com.snc.pa.sp.widgets]	Unterstützung für Performance Analytics-Widgets im Service Portal. Eine Reihe von JavaScript- und CSS-Bibliotheken ist enthalten, um die Performance Analytics-Widgets unabhängig im Service Portal ausführen zu können.	Inaktiv	false	com.glide.service-portal
Performance Analytics und Reporting für Universal Request [com.snc.universal_request.pa]	Dashboards und Berichte für mehr Transparenz bei Universal Request-Metriken.	Aktiv	false	com.snc.pa,com.snc.universal_request.reporting
Performance Analytics Premium für APM [com.snc.pa.premium.apm]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement mit APM und Performance Analytics Anspruch haben. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden 	Inaktiv	false	com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>Sie die interaktive Analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 			
Performance Analytics Premium für Business Management [com.snc.pa.premium.thru]	<p>Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement Anspruch haben, das Business Management und Performance Analytics enthält. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie die interaktive Analyse • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 	Inaktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics Premium für	<p>Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement Anspruch</p>	Inaktiv	false	com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Cloud Control Center [com.snc.pa.premium.ccc]	<p>haben, das Cloud Control Center und Performance Analytics enthält. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie die interaktive Analyse • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 			
Performance Analytics Premium für Customer Service [com.snc.pa.premium.cs]	<p>Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement Anspruch haben, das Customer Service und Performance Analytics enthält. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie die interaktive Analyse 	Inaktiv	false	com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 			
Performance Analytics Premium für Financial Management [com.snc.pa.premium_fm]	<p>Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement mit Financial Management und Performance Analytics Anspruch haben. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie die interaktive Analyse • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 	Inaktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics Premium für HR Resource Management	<p>Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement Anspruch haben, das Human Resource</p>	Inaktiv	false	com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.pa.premium]	<p>Management und Performance Analytics enthält. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie die interaktive Analyse • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 			
<p>Performance Analytics Premium für IT Operations Management</p> <p>[com.snc.pa.premium.itom]</p>	<p>Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement mit ITOM und Performance Analytics Anspruch haben. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie die interaktive Analyse • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets 	Inaktiv	false	com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<ul style="list-style-type: none"> • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 			
Performance Analytics Premium für IT Operations Suite [com.snc.pa.premium.itos]	<p>Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement Anspruch haben, das IT Operations Suite und Performance Analytics enthält. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie die interaktive Analyse • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 	Inaktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics Premium für Projektportfoliomanagement [com.snc.pa.premium.ppm]	<p>Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement mit PPM und Performance Analytics Anspruch haben. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten:</p>	Inaktiv	false	com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie die interaktive Analyse • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 			
Performance Analytics Premium für Security Incident Response [com.snc.pa.premium.sir]	<p>Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement mit SIR und Performance Analytics Anspruch haben. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie die interaktive Analyse • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance 	Inaktiv	false	com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>Analytics mit externen Daten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 			
Performance Analytics Premium für Security Operations [com.snc.pa.premium.srl]	<p>Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement Anspruch haben, das Security Operations und Performance Analytics enthält. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie die interaktive Analyse • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 	Aktiv	false	com.snc.pa
Performance Analytics Premium für Service Management [com.snc.pa.premium.service-management]	<p>Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement mit Service Management und Performance Analytics Anspruch haben. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten:</p>	Inaktiv	false	com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie die interaktive Analyse • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 			
Performance Analytics Premium für Software Asset Management [com.snc.pa.premium.sam]	<p>Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement Anspruch haben, das Software Asset Management und Performance Analytics enthält. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst folgende Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie die interaktive Analyse • Erstellen Sie Textanalyse-Widgets • Verwenden Sie Performance 	Inaktiv	false	com.snc.pa

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>Analytics mit externen Daten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten 			
Performance-Dashboards [com.glide.performance_dashboards]	Performance-Dashboards	Aktiv	false	com.glide.cms
Leistungsmetriken für VTB [com.glide.ui.vtbmetrics]	Bietet eine Profilerseite für das Benchmarking von Java-Methoden in Your Task Board.	Inaktiv	false	com.glide.ui.vtb
Personal Lines Servicing [com.sn_ins_policy_b2c]	Ermöglicht Versicherungsträgern, bei der Lösung mittelfristiger Policyänderungen und -anforderungen agil und kundenorientiert zu sein. Versicherungsträger können Versicherungsfälle mit intelligenten Geschäftsregeln nach Prämienwert priorisieren und manuelle Arbeit mit geringem Wert aus den Warteschlangen für das Versicherungswesen eliminieren.		Ja	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_underwrite
Personal Lines Underwriting [com.sn_ins_underwrite]	Ermöglicht es Versicherungsträgern, komplexe Premiumanforderungen basierend auf ihren vorhandenen Versicherungsrichtlinien und -regeln sofort an Versicherer weiterzuleiten. Versicherer können über einen effizienten und transparenten Workflow mit Verteilungs- und Serviceteams zusammenarbeiten.		Nein	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom
Planned Maintenance Management	Verwaltet die regelmäßige vorbeugende Wartung von Assets.	Aktiv	Wahr	Field Service Management (com.snc.work_management_pa)

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.fsm_pm] (Verfügbar im ServiceNow Store)				
Planned Work Management [com.snc.fsm_planned_work_management] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Organisationen das Erstellen und Verwalten von geplanten Aktivitäten für Assets, deren regelmäßige Ausführung geplant ist.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.fsm_template_management • com.snc.planned_maintenance
Platform-as-a-Service [com.snc.paas]	Ermöglicht die Entwicklung benutzerdefinierter Anwendungen, um die Geschäftsanforderungen zu erfüllen.	Aktiv	false	com.glideapp.workflow
Playbooks für Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]	Playbooks für Customer Service Management führen Kundenservice-Mitarbeiter durch die typischen Aufgaben und deren Reihenfolge, um Kundenprobleme zu lösen, und visualisieren den gesamten Lebenszyklus über verschiedene und isolierte Prozesse hinweg.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.pad.core • com.glide.playbook_experience.config • com.sn_customerservice
Next Experience-Design für Portal [sn_sppolaris_theme] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die Verwendung des Next Experience-Designs mit den Portalen Customer Support (CSM), Customer Service (CSP) und Knowledge (KB).	Inaktiv	false	com.glide.service-portal
Portfoliomanagement [com.snc.portfolio_management]	Das Plugin „Portfolio Management“.	Inaktiv	false	
PPM Mobile [com.sn_ppm.mobile]	Dieses Plugin bietet die Benutzer-Experience der Project Portfolio Suite Mobile. Ermöglicht den Zugriff auf den Projektstatus und den Projektstatusbericht in	Aktiv	false	com.snc.financial_planning_pmo

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	der Mobile App „Service Desk-Mitarbeiter“. PPM Standard ist erforderlich. Wenn es jedoch nicht aktiv ist, wird durch die Installation von PPM Mobile auch das Plugin „PPM Standard“ aktiviert.			
PPM-RIDAC [com.snc.ppm_ridac]	Plugin „PPM RIDAC Flow Actions“. Installiert die für RIDAC-Konvertierungen erforderlichen Flow-Aktionen.	Aktiv	false	
PPM Standard Multicurrency [com.snc.ppm_multicurrency]	Aktivieren Sie erweiterte Funktionen zum Verwalten von PPM-Multicurrency in mehreren Währungen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.financial_planning_pmo com.glide.währung2
Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml_pa]	Dies ist der neue Name für das Agent Intelligence-Plugin, das ab Release New York wirksam wird. Predictive Intelligence ermöglicht die Erstellung von maschinellen Lernlösungen mithilfe von Daten in Ihrer Instanz. Das Plugin bietet verschiedene Funktionen und Lösungstypen zum Trainieren des Systems, um Datenergebnisse vorherzusagen, zu empfehlen und voranzutreiben.	Aktiv	false	com.glide.platform_ml_pa
Predictive Intelligence – Erweiterte Benutzeroberfläche [com.snc.ml_ui]	Dieses Plugin verbessert die Benutzeroberfläche für Predictive Intelligence.	Aktiv	false	
Predictive Intelligence für Kontextsuche [com.snc.contextual_search]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen des maschinellen Lernens für die Kontextsuche. Beispiel: Ähnliche offene Incidents	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.contextual_search com.glide.platform_ml

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Predictive Intelligence für Customer Service Management [com.snc.csm_ml]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) für die Suche nach zugehörigen Fällen in Customer Service Management. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.snc.contextual_search_ml • com.snc.adv_cxs_results_email_script
Predictive Intelligence für CSM – Task Intelligence [com_snc_csm_ml_task]				
Predictive Intelligence für Field Service Management [com.snc.fsm_ml]	Bietet verschiedene Funktionen, die von ML-Lösungen (maschinelles Lernen) gesteuert werden. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.work_management • com.snc.contextual_search_ml
Predictive Intelligence für Incident [com.snc.incident_ml]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen des maschinellen Lernens für Anwendungslogik zur Vorhersage offener Change-Anforderungen	Inaktiv	false	com.snc.contextual_search_ml

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>und offener Probleme für Incidents.</p> <p>Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.</p>			
Predictive Intelligence für das Incident-Management [com.snc.incident.ml_solution]	Predictive Intelligence for Incident Management stellt Lösungsdefinitionen als Vorlagen bereit, sodass Sie Modelle erstellen können, ohne Code schreiben zu müssen.	Inaktiv für Neukunden. Aktiv für bestehende ITSM Pro-Kunden.	false	NA
Predictive Intelligence für das Management schwerwiegender Incidents [com.snc.incident.mim_ml_solution]	Predictive Intelligence for Major Incident Management stellt Lösungsdefinitionen als Vorlagen bereit, sodass Sie Modelle erstellen können, ohne Code schreiben zu müssen.	Inaktiv für Neukunden. Aktiv für bestehende ITSM Pro-Kunden.	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.incident.mim • com.snc.incident.ml_solution
Predictive Intelligence für das Wissensmanagement [com.snc.knowledge_ml]	Bietet verschiedene Wissensmanagement-Fähigkeiten, die von Lösungen für maschinelles Lernen genutzt werden. Zum Beispiel Fähigkeiten wie ähnliche Artikel und Wissensbedarf-Einblicke. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	com.snc.contextual_search_ml

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>i Hinweis: Wenn Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Knowledge Management“ (com.snc.knowledge_ml) installieren und aktivieren, wird auch das Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) aktiviert.</p>			
Predictive Intelligence for PPM [com.snc.ppm_ml] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Die Funktionalität „Predictive Intelligence for Project Management“ verwendet ML-Algorithmen (maschinelles Lernen), um ähnliche Projekte und Bedarfe zu suchen und anzuzeigen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.contextual_search_ml • com.snc.financial_planning_pmo
Predictive Intelligence für Universal Request [com.snc.universal_request.ml]	Enthält die ML-Lösungen für die Universal Request-Anwendungsfälle.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
Predictive Intelligence Incident – Geschätzte Zeit bis zur Lösung [com.snc.incident_ml_ettr]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen des maschinellen Lernens mit Anwendungslogik zur Vorhersage der geschätzten Zeit bis zur Lösung eines Incident. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.platform_ml • com.sn_itsm_ettr_card

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>i Wichtig: Es wird Kunden nicht empfohlen, dieses Plugin direkt zu aktivieren. Um dieses Plugin zu aktivieren, befolgen Sie die Anweisungen in KB0821555.</p>			
Predictive Intelligence Workbench HRSD-Inhalt [com.sn_piwb_hrsc_content]	Ermöglicht Kunden das Seeding von HRSD-spezifischen Inhalten, um Implementierungsanleitungen für Anwendungsfälle bereitzustellen, die über Predictive Intelligence Workbench erstellt wurden.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_hr_core • com.glide.platform_ml
Predictive Intelligence-Berichte [com.glide.platform_ml_pa]	Dies ist der neue Name für das Plugin „Agent Intelligence Reports“.	Aktiv	false	
Predictive Intelligence-Workbench [com.sn_piwb_ml]	Das Kern-Plugin der Predictive Intelligence Workbench bietet ein gemeinsames Framework für die Erstellung von Anwendungsfallvorlagen, die Verwaltung von Anwendungsfällen und Dashboards, um den Wert über alle SN-Apps hinweg zu kommunizieren	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.platform_ml • com.glide.platform_ml_pa
Pre-Visit Management [sn_previsit] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Optimiert den Planungsprozess von Eingriffsanforderungen für Patienten und erhöht die Transparenz von Vorautorisierungsgenehmigungen vor geplanten Eingriffen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturpad • com.glideapp.user_criteria.scoped.api • sn_hcls

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				<ul style="list-style-type: none"> • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Proaktiver Kundenservice [com.snc.proactive_cs_ops]	Ermöglicht Kunden, Fälle proaktiv aus Warnungen entweder manuell oder durch Automatisierung zu erstellen und die von der Warnung betroffenen Accounts und die zugehörigen Installationsbasiselemente nachzuverfolgen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_majorissue_mgt • com.snc.install_base • com.glideapp.itom.snac • com.sn_cs_sm_request • com.snc.csm_action_status
Proaktiver Kundenservice mit Event Management [com.snc.proactive_cs_itom]	Bietet eine Integration zwischen Customer Service Management und ITOM Event Management. Ermöglicht Kunden, Fälle proaktiv aus Warnungen entweder manuell oder durch Automatisierung zu erstellen und die von der Warnung betroffenen Accounts und die zugehörigen Installationsbasiselemente nachzuverfolgen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.proactive_cs_ops • com.glideapp.itom.snac
Proaktive Aufforderungen [com.sn_pp] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die kontextbezogene und proaktive Interaktion für Manager und Mitarbeiter, indem umsetzbare Einblicke als Eingabeaufforderungen in ihren Arbeitsablauf eingebunden werden.	Aktiv	Wahr	com.glide.cs.chatbot
Problem-Management [com.snc.problem_mgt]	Hilft bei der Identifizierung der Ursache einer Serviceunterbrechung, die von einem bedeutenden oder wiederkehrenden Incident gemeldet wird.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.service • com.glideapp.report.itsm.problem.overview

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Problem Management – ATF-Tests [com.snc.problem.atf]	Stellt ATF-Tests für Problem Management bereit.	Aktiv	Wahr	
Homepage [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Zeigt die Homepage der „Problemübersicht“ Problemübersicht an.	Aktiv	false	com.glideapp.report
Problem Management Best Practice – Madrid [com.snc.best_practice.problem.madrid]	Hilft bei der Identifizierung der Ursache einer Serviceunterbrechung, die von einem bedeutenden oder wiederkehrenden Incident gemeldet wird. Stellt Rollen für das Problem-Management bereit, einschließlich Problemkoordinator, Problemmanager und Problemadministrator. Stellt Felder zum Aufzeichnen der Kategorie bereit, in der das Problem zuerst gemeldet wurde, der Problemumgehung, der Ursachennotizen und der Korrekturnotizen. Sucht nach Wissensartikeln und zeigt sie an. Kommuniziert, wenn ein Workaround oder ein Fix verfügbar ist.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.problem • com.snc.problem_task
Problem Management Best Practice – Madrid – Wissensintegration [com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge]	Hilft bei der Identifizierung der Ursache einer Serviceunterbrechung, die von einem bedeutenden oder wiederkehrenden Incident gemeldet wird. Erstellen Sie Known Error-	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • Problem Management Best Practice – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) • Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Artikel für die Incident-Abwendung (erfordert die Aktivierung des Plugins „Knowledge Management Advanced“).			
Problem Management Best Practice – Madrid – Statusmodell [com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model]	Bietet Unterstützung für die Statusverwaltung, um zu steuern, wie ein Problem oder eine Problemaufgabe eine vordefinierte Liste von Status durchläuft.	Inaktiv	Wahr	Problem Management Best Practice – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid)
Dashboard „Problemübersicht“ [com.snc.pa.problem.dashboards]	Zeigt das Dashboard „Problemübersicht“ an.	Aktiv	false	com.snc.problem
Problemaufgaben [com.snc.problem.task]	Fügt eine Problemaufgabentabelle mit einem Verweis auf die Problemtabelle hinzu.	Aktiv	false	
Prozessautomatisierungsmittel für ITSM Designer [com.snc.itsm.playbook]	Mit dem Prozessautomatisierungs-Designer können Geschäftsprozessverantwortliche automatisierte Flows im gesamten Unternehmen in einem einzigen einheitlichen Prozess konsolidieren. Prozessverantwortliche können funktionsübergreifende automatisierte Prozesse erstellen und verwalten, um Endbenutzern eine vereinfachte, aufgabenorientierte Schnittstelle zu bieten, die sie durch diese Prozesse führt, z. B. Playbooks in Agent Workspace. Mit dem Prozessautomatisierungs-Designer für ITSM können Prozessverantwortliche erstellen und verwalten die	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.pad.core • com.playbook_experience • com.snc.incident

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	funktionsübergreifenden IT-Prozess-Flows.			
Formatierer für Prozess-Flows [com.snc.process_flow_formatter]	Fasst schnell mehrere Informationen zu einem Prozess zusammen und zeigt die Phasen über ein Formular grafisch an.	Aktiv	false	
Prozessoptimierung [com.sn_process_optimization]	Erstellt Geschäftsprozess-Flows aus den Daten in einem Portal. Dies ermöglicht eine eingehende Analyse von Geschäftsprozessen, um die Ergebnisse zu verbessern.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.agent_workspace • com.workspace_core • com.devsnc_sn_promin_workspace
Process Optimization Content Pack for CSM [com.snc.csm_process_optimization]	Stellt vorkonfigurierte Prozessoptimierungsmodelle und Verbesserungsinitiativen für die CSM-Prozesse bereit.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.sn_process_optimization
Process Optimization Content Pack for FSM [com.snc.fsm_process_optimization] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Erstellt Geschäftsprozess-Flows aus den Daten der Arbeitsauftragsaufgabe in Audit-Trails, sodass Prozessverantwortliche eingehende Aufgaben durchführen und Prozesseinblicke gewinnen können, um die Geschäftsergebnisse zu verbessern.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • sn_po (v23.0.22) • com.snc.work_management
Prozessoptimierung für externe Daten [com.sn_po_extdata]				
Process Optimization-Arbeitsbereich [com.sn_po_workspace]	Stellt die Prozessoptimierungs-Arbeitsbereichsfunktion für Analystenbenutzer bereit.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.agent_workspace • com.sn_process_optimization • com.sn_po_workspace_components
Procurement [com.snc.procurement]	Ermöglicht Benutzern das Erstellen von Bestellungen und das Abrufen von Artikeln zur Erfüllung von Service Catalog-Anforderungen.	Inaktiv	Wahr	

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
<p>Beschaffungsfallmanagement</p> <p>[com.sn_spend_sdc]</p> <p>(Verfügbar im ServiceNow Store)</p>	<p>Erweitert die Möglichkeit allen Mitarbeitern, Services von dem Beschaffungsteam anzufordern, und ermöglicht dem Beschaffungsteam, diese Anforderungen zu verwalten.</p>	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_spend_sdc • com.sn_spend_workspace
<p>Procurement-Dateiübertragungs-Framework</p> <p>[com.sn_spend_ftps_intg]</p> <p>(Verfügbar im ServiceNow Store)</p>	<p>Erweitert das Procurement Integration Framework um die SFTP- und FTP-Funktionalität, die Integration mit Systemen entwickelt wurde, die REST- oder SOAP-basierte Integrationsmethoden nicht unterstützen.</p>	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_spend_intg • com.glide.hub.action_step.ssh • com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.flow_trigger.rest
<p>Procurement Integration Framework</p> <p>[com.sn_spend_intg]</p> <p>(Verfügbar im ServiceNow Store)</p>	<p>Bietet eine Reihe von Bereitstellungstabellen, Transformationszuordnungen und Workflows zur Integration von Beschaffung, Katalogen von Drittanbietern, Bestellungen, Versand und Rechnungsstellung mit Sourcing and Procurement Operations.</p>	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.explicit_roles • com.sn_pr
<p>Procurement Service Management NLU-Modell</p> <p>[com.sn_spend_nlu]</p> <p>(Ab Release Utah wird Procurement Service Management NLU Model in Natural Language Understanding Models for Sourcing and Procurement Operations umbenannt.)</p>	<p>Bietet NLU-Modelle (Natural Language Understanding) zur Verbesserung der Virtual Agent-Konversationsschnittstelle, wobei natürliche menschliche Äußerungen verwendet werden, um die richtigen von Mitarbeitern beabsichtigten Konversationen zu erkennen.</p>	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cs.chatbot • com.sn_shop_va

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im ServiceNow Store)				
Procurement mit Project Management [com.sn_spend_mgm] (Ab Release Utah wird Procurement with Project Management in Project Costing for Sourcing and Procurement Operations umbenannt.) (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet eine Reihe von Funktionen zur Automatisierung der Berechnung von geplanten und tatsächlichen Kosten durch Verknüpfung von Bestellungen mit Kostenplänen in Project Portfolio Management.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.sn_pr • com.snc.financial_planning_pmo
Produktkatalog [com.snc.product_catalog]	Stellt Informationen zu einzelnen Modellen bereit. Modelle sind bestimmte Versionen oder verschiedene Konfigurationen eines Assets. Modelle, die im Produktkatalog veröffentlicht werden, werden automatisch im Servicekatalog veröffentlicht.	Aktiv	Wahr	
Product Catalog Advanced [com.sn_prd_pm_adv]				
Product Inventory Advanced [com.sn_prd_invt]				
Program Common [com.snc.program_common]	Das Plugin „Program Common“ hilft bei der Planung, Organisation, und Verwaltung von Programmen	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.itbm_security

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	mit grundlegenden Funktionen.			
Obszönitätsfilter für Mitarbeiterchat [com.sn.va.profanity]				
Projektmanagement [com.snc.project_management_v3]	Die Anwendung Project Management unterstützt Sie bei der Planung, Organisation und Verwaltung von Projekten und Ressourcen, damit Projekte schneller und einfacher eingerichtet, ausgeführt und abgeschlossen werden können. Für dieses Plugin ist nur ein Upgrade zulässig. Die Aktivierung sollte über das Plugin „PPM Standard“ erfolgen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.project_management_delete com.glide.zeitpläne com.snc.planned_task_v2 com.snc.time_card com.snc.skills_management com.snc.process_flow_formatter com.snc.cost_management com.snc.project_management_views com.snc.project_workbench com.snc.timeline_visualization com.glide.ui.checklist
Projektmanagement TeamSpace 1 [com.snc.ppm_teamspace_1]	Installiert einen Projekt-TeamSpace, sodass jedes Team oder jede Abteilung wie Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 PPM implementieren kann, das ihren Anforderungen entspricht, ohne sich gegenseitig zu überfordern.	Inaktiv	Wahr	com.snc.financial_planning_pmo
Projektmanagement TeamSpace 2 [com.snc.ppm_teamspace_2]	Installiert einen Projekt-TeamSpace, sodass jedes Team oder jede Abteilung wie Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 PPM implementieren kann, das ihren Anforderungen entspricht, ohne sich gegenseitig zu überfordern.	Inaktiv	false	com.snc.financial_planning_pmo
Projektmanagement TeamSpace 3 [com.snc.ppm_teamspace_3]	Installiert einen Projekt-TeamSpace, sodass jedes Team oder jede Abteilung wie	Inaktiv	false	com.snc.financial_planning_pmo

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 PPM implementieren kann, das ihren Anforderungen entspricht, ohne sich gegenseitig zu überfordern.			
Projektmanagement-TeamSpace 4 [com.snc.ppm_teamspace_4]	Installiert einen Projekt-TeamSpace, sodass jedes Team oder jede Abteilung wie Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 PPM implementieren kann, das ihren Anforderungen entspricht, ohne sich gegenseitig zu überfordern.	Inaktiv	false	com.snc.financial_planning_pmo
Projektmanagement-TeamSpace 5 [com.snc.ppm_teamspace_5]	Installiert einen Projekt-TeamSpace, sodass jedes Team oder jede Abteilung wie Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 PPM implementieren kann, das ihren Anforderungen entspricht, ohne sich gegenseitig zu überfordern.	Inaktiv	false	com.snc.financial_planning_pmo
Projektportfolio-Suite [com.snc.project_portfolio_suite]	Das Plugin „Project Portfolio Suite“ (PPS) aktiviert einen integrierten Satz von Anwendungen für Projektportfoliomanagement und IT-Softwareentwicklung. Für dieses Plugin ist nur ein Upgrade zulässig. Die Aktivierung sollte über das Plugin „PPM Standard“ erfolgen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.project_management_v3 • com.snc.demand_management • com.snc.resource_management • com.snc.test_mgmt • com.snc.sdlc.scrum.ppm_int • com.snc.test_mgmt.ppm_int • com.snc.program_management
Projektarbeitsbereich [com.snc.project_workspace]				
PPM Standard [com.snc.financial_planning_pmo]	Ermöglicht die Verwaltung von Budgeten, Ressourcen, Portfolios und Projekten und bietet vollständige Transparenz von der	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Idee bis zur Ausführung. Sie hilft Ihnen auch, Kosten und Budget für Projekte und Bedarfe in einem Portfolio zu planen, nachzuverfolgen und zu verwalten, um ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Investitionen und Erträgen zu erzielen. Agile Management und Test Management helfen Ihnen, die Produktivität und Servicebereitstellung zu verbessern.			
PPM Standard – ATF-Tests [com.snc.financial_planning_pmo.atf]	ATF-Tests für PPM Standard	Aktiv	false	
Protokollprofil-Manager [com.glide.protocol.profile]	Definiert Eigenschaften, die Protokollen wie dem Standard-Port und IP-Adressen zugeordnet sind.	Aktiv	false	
Proxy-Agent für die Verbindung mit Natural Language Understanding-Providern [com.glide.nlu.proxy]	Der Basis-NLU-Proxy-Agent für die Verbindung mit NLU-Providern. Vorgesehen für die Verwendung durch Virtual Agent und andere Clients.	Aktiv	Wahr	
Proxy-Agent für den IBM Watson Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.ibm.watson.intent.discovery]	Aktiviert die IBM Watson Assistant Intent and Entity-Integration, die es Virtual Agent ermöglicht, in IBM Watson Assistant definierte Absichten, Entitäten und Absichten zu verwenden.	Inaktiv	false	com.glide.nlu.proxy
Proxy-Agent für den Microsoft LUIS Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Proxy-Agent zum Microsoft LUIS Natural Language Understanding-Server	Inaktiv	false	com.glide.nlu.intent.discovery

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Proxy-Agent zum ServiceNow Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.intent_discovery]	Proxy-Agent für die Verbindung mit dem NLU-Server von ServiceNow für die NLU-Absichtserkennung. Vorgesehen für die Verwendung durch Virtual Agents und andere Clients.	Aktiv	false	com.glide.nlu.proxy
Einkaufs- und Belegautomatisierung [com.snc.sn_pr] (Ab ReleaseTokyo wird Purchase and Receipt Automation in Sourcing and Purchasing Automation umbenannt.) (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet Workflows und Automatisierung für Beschaffungsanforderungen, Verhandlungen und Einkaufsanforderungen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.graphql • com.glideapp.user_criteria.scoped.api • sn_shop • sn_spend_sdc • sn_spend_psd • sn_spend_workspace
Integration von Einkaufsautomatisierung mit Risikobewertung [com.sn_spend_vrm] (Ab Release Utah wird „Purchase Automation Integration with Risk Assessment“ in „Integration von Risikobewertungen für Sourcing and Procurement Operations“ umbenannt.) (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet eine Reihe von Funktionen zum Auslösen von Risikobewertungen für einen Lieferanten während des Beschaffungs- oder Einkaufsanforderungs-Workflows mit Vendor Risk Management.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.sn_pr • com.sn_vdr_risk_asmt

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Purchase Modification Experience Pack for Procurement Case Management [com.sn_spend] (Ab Release Utah wird Purchase Modification Experience Pack for Procurement Case Management in Playbooks for Sourcing and Procurement Operations umbenannt.) (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet eine Reihe vorgefertigter Playbooks, Workflows und Experiences für Mitarbeiter, Beschaffung und Beschaffung zur Automatisierung von Arbeit, die normalerweise über E-Mails und Tabellenkalkulationen verwaltet wird.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.sn_shop • com.snc.sn_pr
Feedback veröffentlichen [com.glide.push.feedback]	Sammelt Feedback vom Push-Benachrichtigungsservice von Apple oder einem anderen Feedback-Service. Stellt eine REST-API bereit, die andere Instanzen von diesem Service erfassen können.	Inaktiv	false	com.glide.push
Push-Benachrichtigung [com.glide.push]	Definiert Push-Benachrichtigungsnachricht, die in die Warteschlange gestellt und an den Verantwortlichen für die Verarbeitung von Push-Benachrichtigungen an das nächste Ziel gesendet wird.	Aktiv	false	
Push-Aufbewahrung [com.glide.push.retention]	Stellt eine Aufbewahrungsrichtlinie für Push-Benachrichtigungen bereit.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.push • com.glide.auxdb

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Qualys Schwachstellenintegration [snc_vul_qualys] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Vulnerability Response mit dem Qualys-Schwachstellenscanner zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	false	snc_vul
Abfrageregeln [com.snc.query_rules]	Plugin, das die Tabelle und die Logik einbezieht, die erforderlich sind, um codierte Abfragen pro Tabelle für einen Benutzer basierend auf den Rollen des Benutzers zu generieren.	Inaktiv	false	
Abfragestatistiken [com.glide.stats.query]	Abfragestatistiken.	Aktiv	false	com.glide.stats
Schnelle Aktionen [com.glide.quickactions]	Aktiviert Schrägstrichbefehle im Agent Workspace-Chat.	Aktiv	false	
Quizdesigner [com.glide.quiz_designer]	Bietet die Möglichkeit, bewertete Fragebögen zu erstellen und einfach an einen oder mehrere Benutzer zu senden. Ein Quiz kann Kategorien von Fragen enthalten, die nur einigen Benutzern zugewiesen werden.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.assessment_designer.common com.snc.assessment_core
Unterstützung für zufälliges Wasserzeichen [com.glide.email_random_watermark]	Generieren Sie unvorhersehbare Wasserzeichen, und aktivieren Sie den Agent Workspace Wasserzeichen in eingehenden E-Mails.	Aktiv	false	com.glide.mailbox
Rapid7 Vulnerability Integration	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Vulnerability Response mit den			sn_vul

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[sn_vul_t7] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Rapid7-Produkten Nexpose und InsightVM zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Quotengrenze für REST-API [com.glide.rest.rate_limit]	Unterstützung der Quotenbegrenzung für REST APIs	Aktiv	Wahr	
Schreibgeschützte Rollen für Agile – Scaled Agile Framework [com.snc.sdlc.safe_read_roles]	Stellt schreibgeschützte Rollen für Agile - Scaled Agile Framework bereit.	Aktiv	false	com.snc.agile_read_roles
Schreibgeschützte Rollen für Agile Development 2.0 [com.snc.agile_read_roles]	Stellt die Rolle „sn_agile_read“ bereit, die über schreibgeschützten Zugriff für alle Tabellen von Agile Development 2.0 verfügt. Die Daten aus diesen Tabellen können zum Generieren von Berichten verwendet werden.	Aktiv	false	
Schreibgeschützte Rollen für Application Portfolio Management [com.snc.apm_read_roles]	Das Plugin stellt schreibgeschützte Rollen für Application Portfolio Management bereit.	Aktiv	false	
Schreibgeschützte Rollen für PPM Standard [com.snc.pmo_read_roles]	Schreibgeschützte Rollen für PPM Standard.	Aktiv	false	
Schreibgeschützte Rollen für Release Management [com.snc.release_management_read_roles]	Stellt die Rolle sn_release_read bereit, die über schreibgeschützten Zugriff für alle Release Management Tabellen	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	verfügt. Die Daten aus diesen Tabellen können zum Generieren von Berichten verwendet werden.			
Schreibgeschützte Rollen für Test Management 1.0 [com.snc.tm1_read_roles]	Stellt die Rolle „sn_tm1_read“ bereit, die über schreibgeschützten Zugriff für alle Testanfragen in 1.0-Tabellen verfügt.	Aktiv	false	
Schreibgeschützte Rollen für Test Management 2.0 [com.snc.tm2_read_roles]	Stellt die Rolle „sn_tm2_read“ bereit, die über schreibgeschützten Zugriff für alle Testanfragen in 2.0-Tabellen verfügt. Die Daten aus diesen Tabellen können zum Generieren von Berichten verwendet werden.	Aktiv	false	
Schreibgeschützte Benutzerrolle [com.snc.read_only_role]	Aktiviert die Funktionalität der schreibgeschützten Benutzerrolle.	Aktiv	false	
Empfohlene Aktionen [sn_nb_action] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Empfiehlt relevante Aktionen wie Anleitungen und geleitete Entscheidungen für einen bestimmten Kontext. Ermöglicht Benutzern das Definieren von Kontexten und Strategien, um diese Aktionen zu empfehlen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_gd_guidance • com.snc.next_best_action • sn_nba_list
Empfohlene Aktionen – erweitert [sn_nb_action_adv] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Kunden das Erstellen von Empfehlungen basierend auf KI/ML-Modellen, die mit Predictive Intelligence erstellt wurden.	Inaktiv	false	com.snc.recommended_action
Recommended Actions for Customer Service [sn_cs_nb_action]	Installiert die Funktion „Recommended Actions“, die relevante Aktionen für einen bestimmten Kontext empfiehlt. Diese Aktionen werden im Fallformular in den	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.snc.recommended_action

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im ServiceNow Store)	CSM-Arbeitsbereichen angezeigt, wenn Benutzer Strategien für den angegebenen Fallkontext definiert haben.			
Redox Electronic Health Record-Spoke [sn_redox_spoke]	Eine Integration Hub-Spoke, die verwendet wird, um ausgehende Redox-Anrufe zu erleichtern.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.hub.integration.runtime com.glide.hub.action_step.rest com.glide.cobject
(Verfügbar im ServiceNow Store)				
Redox Inbound Integration [sn_redox]	Verbessert die Skalierbarkeit und Fähigkeiten eingehender und proaktiver ausgehender Services zur Integration in Gesundheitssysteme, die die Redox-Plattform verwenden.	Inaktiv	false	Keine
(Verfügbar im ServiceNow Store)				
Beziehungslayout [com.glide.ui.relationship_layout]	Ermöglicht die Zuordnung von Beziehungen zu zugehörigen Listenansichten außerhalb des Bereichs.	Aktiv	false	
Releasemanagement [com.snc.release_management_v2]	Das Release Management v2-Plugin ist eine ursprünglichen Release Management-Moduls. Alle Produkte, Releases, Funktionen und Release-Aufgaben sind „planned_task“-Erweiterungen, und ein Großteil der Projektmanagement-Funktionalität (Gantt-Diagramme, Zeitleisten, Zeitkarten) wird mit Release gemeinsam genutzt.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.release_management com.snc.planned_task com.snc.process_flow_formatter
Remotetabellen [com.glide.scriptable_demo]	Unterstützt Remotetabellen und Skriptdefinitionen,			

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	die zum Abrufen und optionalen Zwischenspeichern von Daten aus externen Quellen verwendet werden können. Tra			
Bericht – Kopf-/Fußzeilenvorlagen für PDF-Seite [com.glideapp.report.page_hdrftr]	Ermöglicht dem Benutzer das Konfigurieren und Speichern von Kopf- und Fußzeilen für PDF-Berichte.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.report com.glideapp.report2
Zugriffsanforderung für Bericht [com.glideapp.report.access_request]	Bietet die Möglichkeit, Zugriff auf Berichte anzufordern, die durch ACL eingeschränkt wurden.		false	
ACL-Bewertung melden [com.par_report_acl_assessment]				
Berichtsdiagramme v2 [com.glideapp.report.charting_v2]	Installiert V2 von ServiceNow Charts mit HighCharts.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.report com.glideapp.report2
Report Engine - use summary table for reports [com.glideapp.summary_report_engine]	Bewirkt, dass die Daten aus allen benutzerdefinierten und standardmäßigen Berichten in der Tabelle „sys_report_summary“ gespeichert werden, und trennt die Daten vom Rendering-Prozess für alle Berichte. Berichtsdaten werden regelmäßig (ungefähr alle zwei Stunden) aus der Tabelle „sys_report_summary“ gelöscht.	Aktiv	false	com.glideapp.report2
Berichtsicherheit: Zugriffskontrollprüfungen erzwingen [com.glideapp.report_security]	Erzwingt ACL-Prüfungen, wenn Berichte erstellt, gelöscht oder aktualisiert werden.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.report com.glideapp.report2
Reporting Statistik Berichte [com.glideapp.report_statreports]	Stellt Berichte und Dashboards zu Berichtsstatistiken bereit.	Inaktiv	false	com.glideapp.report

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Formularpflichtfelder [com.snc.required_form_fields]	Ermöglicht einem Administrator, erforderliches anzugeben, die nicht aus einem Formular entfernt werden können.	Inaktiv	false	
Ressourcenmanagement [com.snc.resource_management]	Ermöglicht Ressourcenanforderern und Ressourcenmanagern die Planung, Organisation und Verwaltung von Ressourcen für geplante und unerwartete Arbeiten. Durch die Aktivierung von Resource Management wird automatisch das Project Management-Plugin aktiviert, sofern es nicht bereits aktiv ist. Für dieses Plugin ist nur ein Upgrade zulässig. Die Aktivierung sollte über das Plugin „PPM Standard“ erfolgen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.schedule_loader • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.cost_management • com.snc.pps_portal_common
Ressourcenabgleich-Engine [com.snc.matching_rule]	Stellt eine Ressourcenabgleich-Engine bereit.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.skills_management • com.snc.agent_schedule
Responsive Canvas [com.glideapp.canvas]	Aktiviert die reaktionsfähige Canvas. Bei Dashboards reagiert die reaktionsfähige Canvas dynamisch auf die Größenänderung des Dashboards und ermöglicht das Ziehen, um Widgets zu platzieren und ihre Größe zu ändern. Sie können Widgets, die Sie hinzufügen möchten, ganz einfach direkt über die Canvas suchen und in der Vorschau anzeigen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng
Reaktionsfähige Dashboards [com.glideapp.dashboards]	Erstellen, ändern und teilen Sie Dashboards ganz einfach mit statischen und dynamischen Widget-Layouts.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.canvas • com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images • com.glide.ui.angular

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				<ul style="list-style-type: none"> com.glide.ui.ng com.snc.pa
REST API Builder-Backend [com.glide.rest.api_builder.backend]	REST API Builder Framework-Datenmodell und CRUD-Schnittstellen.		false	com.glide.api_runtime
REST-API für die globale Textsuche [com.glide.globalsearch]	REST-API für die globale Textsuche.	Aktiv	false	com.glide.rest
REST-API Flow Designer auslösen [com.glide.hub.flow_trigger.rest]	Fügt Flow Designern die Möglichkeit hinzu, einen REST-Endpunkt zu erstellen, der auf den Auslöser eines Flow auslöst.		false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.hub.flow_trigger com.glide.api_runtime com.glide.rest.api_builder.backend
REST-API-Provider [com.glide.rest]	Stellt ein REST-API-Framework zur Unterstützung von RESTful-Services bereit.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.ui.angular com.glide.ui.heisenberg
Gelöschte Datensätze wiederherstellen [com.snc.undelete]	Stellt gelöschte Datensätze aus geprüften Tabellen und Verweise auf diese Datensätze wieder her. Stellt auch alle Datensätze wieder her, die aufgrund einer Regel für kaskadierendes Löschen gelöscht wurden.	Inaktiv	false	
Robotic Process Automation (RPA) Hub [com.sn_rpa_foundation] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, die Plattform ServiceNow in Anwendungen zu integrieren, die keine APIs unterstützen.	Aktiv	Wahr	sn_cmdb_ci_class (1.36.0)
RPA-Beispielvorlage [com.sn_rpa_templates]	RPA-Vorlagen sind vorgefertigte Automatisierungen, mit denen Kunden ihre RPA-Initiativen starten können. Diese Vorlage bietet die automatisierte Funktion	Aktiv	false	com.sn_rpa_foundation (3.0.7)

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im ServiceNow Store)	zum Zurücksetzen des Benutzerpassworts für Oracle E-Business Suite (EBS), für die keine APIs verfügbar sind. Sie führt den Entwickler ServiceNow durch die Implementierung der Passwortzurücksetzungs-Funktionalität.			
Rollendelegierung [com.snc.role_delegation]	Ermöglicht einem Administrator, Rollendelegierer zu bestimmen, die jede Rolle an Mitglieder ihrer Gruppe delegieren können.	Aktiv	false	com.glideapp.workflow
S/MIME-E-Mail [com.glide.email.mime] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht das Senden/Empfangen von kryptierten und verschlüsselten E-Mails mit S/MIME.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.certificates com.glide.kmf
Salesforce Automation-Anwendungsvorlagen [com.snc.sfa2]	Bietet Tools zum Verwalten von Vertriebs- und Marketingvorgängen während des gesamten Vertriebslebenszyklus, von der Lead-Generierung bis zum Vertragsabschluss.	Inaktiv	Wahr	com.snc.process_flow_formatter
Scenario Planning for PPM [sn_pw_scenario] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Die Szenarioplanung ist ein einfaches System zum Erstellen und Vergleichen von Szenarien für ein Portfolio.	Aktiv	Wahr	com.snc.financial_planning_pmo
Zeitplanoptimierung [com.snc_schedule_optimization] (Neu in Utah)	Zeitpläne für Mitarbeiter werden täglich automatisch optimiert, um Aufgaben zu konsolidieren und die Reisezeit zu minimieren.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.platform_ml com.snc.work_management com.snc.app_fsm_sched_model
Zeitplanoptimierung – Allgemein [com.snc_schedule_optimization.common]				

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Zeitplanoptimierung – UI-Komponenten [com.snc.schedule_optimization.ui]				
Schemazuordnung v3 [com.glide.erd]	Zeigt die Details von Tabellen und ihre Beziehungen auf visuelle Weise an, sodass Administratoren verschiedene Teile des Datenbankschemas anzeigen und einfach darauf zugreifen können.	Aktiv	false	com.glide.diagrammer
Framework für bereichsbezogene Analysen [com.glide.scoped_analytics_framework]	Analytics Framework für bereichsbezogene Anwendungen.	Aktiv	false	
Umfangsdefinition der Applikation – Eingeschränkter Aufruferzugriff [com.glide.scoped_access_restricted_caller]	Lassen Sie bereichsbezogene Anwendungen zu, um den Zugriff auf öffentliche Tabellen und Skriptinstanzen einzuschränken.	Inaktiv	false	
Skriptausführungskontext [com.snc.sn_context_base]	Stellt einen virtuellen Abschlussmechanismus bereit.	Inaktiv	false	
Skriptstatistiken [com.glide.stats.script]	Skriptstatistiken.	Aktiv	false	com.glide.stats.script
Skriptvorlagen [com.glide.script.template]	Stellt Vorlagen für einige Skriptfelder bereit.	Aktiv	false	
Skript-Allow-Listen-Manager [com.glide.script.whitelist]	Bietet temporäre Unterstützung für den fortgesetzten direkten Zugriff von Java-Paketen, -Konstruktoren und -Methoden, die einer Allow-Liste hinzugefügt werden.	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Scripted REST APIs [com.glide.scripted_rest_services]	Stellt ein Framework für die Erstellung von Scripted REST APIs bereit.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.rest com.glide.scripted_rest_services.intern com.glide.scripted_rest_services.errors
Scripted REST APIs – Fehlertypen [com.glide.scripted_rest_services.errors]	Eine interne Plugin-Komponente für Scripted REST APIs.	Aktiv	false	
Scripted REST APIs – Intern [com.glide.scripted_rest_services.internal]	Eine interne Plugin-Komponente für Scripted REST APIs.	Aktiv	false	
Scrum-Programm [com.snc.sdsc.scrum_programm]	Planen und verfolgen Sie die Arbeit in mehreren Scrum-Projekten, die an gemeinsamen Zielen arbeiten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.program_common com.snc.sdsc.agile.2.0
SCSS-Bootstrap-Thema [com.glide.ui.scss.bootstrap]	Design-Assets für Bootstrap mit SCSS.	Aktiv	false	com.glide.ui.scss
SCSS-Inhaltsanbieter [com.glide.ui.scss]	SCSS-Inhaltsanbieter.	Aktiv	false	
SDL Translation Management System-Spoke für Localization Framework [com.glide.localization_framework_sdl_spoke]	Sie integriert das Lokalisierungs-Framework in das SDL – Translation Management System. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin „Localization Framework Installer“.	Aktiv	false	com.glide.localization_framework
SDLC – SCRUM [com.snc.sdsc.scrum]	Fügt einen für einen Scrum-Entwicklungsprozess spezifischen Releaseprozess hinzu. Befindet sich oben auf der SDLC-Anwendung und fügt zusätzliche Agile Notions wie Epics, Storys und Sprints hinzu.	Inaktiv	Wahr	com.snc.sdsc

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Suchvorschläge [com.glide.search_suggestions]	Macht Vorschläge, wenn Sie Text in ein Suchfeld eingeben.	Aktiv für neue Instanzen. Aktualisierte Instanzen übernehmen die vorherige Einstellung.		
Sicherheitscenter [com.sn.vault_security_center]				
Sicherheits-Dashboard [com.glide.security.dashboard]	Aktiviert das Sicherheits-Dashboard.	Inaktiv	false	com.snc.guided_setup
Analyse für Sicherheitsvorfälle [com.snc.security_incident_analytics]	Bietet eine Integration von Security Incident Response mit Performance Analytics für die Trend-basierte Berichterstellung. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa • com.snc.treemap • com.snc.security_incident
Security Incident Response [com.snc.security_incident] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet Einblick in den Sicherheitsstatus einer Organisation mit vielen der gleichen Workflow- und Berichterstellungsfunktionen, für die ServiceNow bekannt ist. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.service_management.core • com.snc.task_outage • com.snc.treemap • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.sir • com.snc.whtp • com.snc.threat
Security Incident Response-Abhängigkeiten	Installiert alle abhängigen Plugins, die zur Unterstützung der Security Incident	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.security_support.core • com.snc.security_support.sir

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.si_dependency] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Response-Anwendung erforderlich sind.			<ul style="list-style-type: none"> com.snc.runbook_automation.runtime com.snc.task_outage com.snc.treemap com.snc.whtp com.glide.scope.access.restricted_caller com.sn_dependentclient
Security Incident Response Mobile [com.sn_sir_mobile] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Als SOC-Manager (Security Operations Center) oder Benutzer mit Rolle „Now Platform-Sicherheitsanalyst“ (sn_si.analyst) können Sie sich direkt über Ihr Android- oder iOS-Mobilgerät bei einer Now Platform-Instanz anmelden. Mit der App Security Incident Response Mobile können Sie Ihre aktuellen und kritischsten SIR-Security Incidents und Reaktionsaufgaben anzeigen, bearbeiten und zuweisen. Benachrichtigungen informieren Sie, wenn Ihnen zugewiesene kritische Security Incidents eintreffen.	Inaktiv		com.glide.sg.agent_native_client
Security Incident Response-UI [com.app_security_ui] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet eine erweiterte Benutzeroberfläche für die Überwachung und Lösung von Bedrohungen für die Sicherheit einer Organisation. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	Wahr	com.snc.security_incident
Security Integration Framework	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise	Inaktiv	false	

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.sec.int.framework] (Verfügbar im ServiceNow Store)	eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Sicherheits-Jump-Start (ACL-Regeln) [com.snc.system.security] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Fügt ACL-Regeln hinzu, um eine Starthilfe für die Sicherung vieler Systemtabellen zu geben, sodass eine Organisation schneller in die Produktion gehen kann.	Aktiv	false	
Security Operations „Have I Been Pwned?“-Integration [com.snc.secops.pwned] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, Whois-Suchen für Domännennamen und URLs zu übermitteln, um Kontext für erkennbare URL-Ereignisse zu erhalten und Bedrohungen besser zu bestimmen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.threat • com.snc.security_incident
Security Operations ArcSight Logger-Integration [com.snc.secops.aresight.logger] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	com.snc.security_incident
Security Operations Carbon Black-Integration [com.snc.secops.carbonblack] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im ServiceNow Store)				
Security Operations CrowdStrike-Host-Integration [com.snc.secopscrowdstrikehost] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	com.snc.security_incident
Security Operations CrowdStrike Intelligence-Integration [com.snc.secopscrowdstrikeintell] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.threat • com.snc.threat.intelligence
Security Operations Elasticsearch-Integration [com.snc.secopselasticsearch] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Durchsucht Ihre Elasticsearch-Protokolle und fügt Ihren Security Incidents relevante Sichtungsinformationen hinzu. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	com.snc.security_incident
Security Operations McAfee ESM-Integration [com.snc.secopsmcafeeesm] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	com.snc.security_incident
Security Operations Microsoft	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen	Inaktiv	Wahr	com.snc.security_incident

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Exchange-Integration [com.snc.secops.exchange] (Verfügbar im ServiceNow Store)	ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Security Operations Palo Alto Networks – AutoFocus [com.snc.secops.paloaltoautofokus] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Security Incident Response mit dem Palo Alto Networks AutoFocus zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Sicherheitsvorgänge Palo Alto Networks – Firewall [com.snc.secops.paloaltofirewall] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
Sicherheitsvorgänge Palo Alto Networks – WildFire [com.snc.secops.paloaltowildfire] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Security Incident Response mit der Anwendung Palo Alto Networks WildFire zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Security Operations	Dies ist die Splunk Enterprise Security			

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Splunk ES Event Ingestion Integration [com.snc.secops.splunkes] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Integration for Security Incident Response.			
Security Operations QRadar SIEM-Integration [com.snc.secops.qradar-siem] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Security Incident Response in QRadar-SIEM-Daten zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	com.snc.security_incident
Security Operations Splunk-Integration [com.snc.secops.splunk] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Durchsucht Ihre Splunk-Protokolle und fügt Ihren Security Incidents relevante Sichtungsinformationen hinzu. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	com.snc.security_incident
Security Operations Spoke [com.snc.secops.spoke] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, Security Operations-Flows und -Aktionen zu verwenden. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.security_incident • com.glide.hub

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Security Operations Tanium-Integration [com.snc.secops.tanium] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Security Incident Response in Tanium-Daten zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.security_incident com.snc.secops.orchestration
Security Operations WHOIS-Integration [com.snc.secops.whois] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	com.snc.threat
Security Support Common [com.snc.security.support.common] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet allgemeine Funktionen zur Verwendung in Sicherheitsanwendungen, z. B. Security Incident Response. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	Wahr	com.snc.security_support.core
Security Support Orchestration [com.snc.secops.orchestration]	Bietet eine Integration von Security Operations mit Orchestration, um die Orchestration von Workflow-Aktivitäten in Security Incident Response, Threat Intelligence oder Vulnerability Response zu ermöglichen. Zur Aktivierung	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.runbook_automation.runtime com.snc.security_support.common

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Selfservice Analytics Core [com.snc.self_service_analytics_core]	Stellt das Selfserviceanalytik-Framework zum Konfigurieren von Abwehrkontexten und Aktivitätsmustern bereit, um die Metriken zur Fallreduzierung (Abwehr) zu erfassen.	Aktiv	false	com.snc.activity_subscriptions
Self-Service Analytics for Customer Service [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Verfolgt Metriken zur Fallreduzierung (Abweisung) und Selfservice-KPIs mithilfe von Performance Analytics-Dashboards. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_customerservice • com.snc.pa.self_service_analytics • com.snc.self_service_analytics_core
Selfserviceanalytik PA [com.snc.pa.self_service_analytics]	Ermöglicht Benutzern das Definieren und Nachverfolgen von Leistungsindikatoren (KPIs), um die Effektivität von Selfservice-Kanälen wie Wissen, Community, Virtual Agent und Service Catalog zu messen. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn	Aktiv	false	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Self Service-Password Reset [com.snc.password_reset]	Ermöglicht lokal authentifizierten Benutzern, ein temporäres Passwort anzufordern, wenn sie ihr aktuelles Passwort vergessen haben.	Aktiv	false	com.glideapp.password_reset
Selfserviceportal für Analytics [com.snc.pa.bi_service]	Selfserviceportal für Analytics: Ermöglicht Benutzern das Anfordern von Services im Zusammenhang mit dem Dashboard-Zugriff.	Inaktiv	false	com.snc.pa
Umgang mit sensiblen Daten [com.glide.sensitive_data_handling]				
Stimmungsanalyse [com.snc.stimmungsanalyse]	Dieses Plugin wird für die Stimmungsanalyse verwendet.	Inaktiv	false	com.snc.core.automation.connection_credential
Serverseitiger JavaScript-Debugger [com.glide.debugger]	Ermöglicht Anwendungsentwicklern und Administratoren das effiziente Debuggen von Skripten, die die von ihnen entwickelten und unterstützten Anwendungen steuern.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.font_icons
Servicekatalog – ATF-Tests [com.glideapp.servicecatalog.atf.test]	Bietet Servicekatalog-ATF-Tests	Aktiv	Wahr	
Servicekatalog – Analytics für Kanalquellen [com.glideapp.servicecatalog.analytics]	Aktiviert die Kanalquellenanalysen für Katalogelemente.	Aktiv	false	com.glideapp.servicecatalog
Servicekatalog – Domänentrennung [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation]	Ermöglicht Service Providern, Katalogelemente für verschiedene Domänen zu trennen			
Service Catalog - Workspace [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Service Catalog - Workspace	false		

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Servicekatalog-Generator [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder]	Katalog-Generator für die einfache Erstellung und Wartung von Katalogen. Die Installation dieses Plugins ermöglicht die Erstellung und Bearbeitung von Katalogelementen als Entwurf, und jede Änderung muss veröffentlicht werden.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.servicecatalog.platform com.glideapp.servicecatalog.composite_record_producer com.glideapp.servicecatalog.assistent com.glideapp.servicecatalog.catalog_temp com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder
Servicekatalog-Generator-Experience [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder_experience]	Dieses Plugin dient der Katalog-Generator-Experience in UXF.		false	<ul style="list-style-type: none"> com.sn_canvas_blank com.sn_canvas_Chrome
Interne Komponenten des Servicekatalog-Generators [com.glideapp.servicecatalog.builder.internal_components]	Interne Komponenten, aus denen Katalog-Generator besteht. Installieren Sie dieses Plugin, um die Katalog-Generator-Experience zu verbessern.		false	
Servicekatalog-CMS-Erweiterung [com.glideapp.servicecatalog.cms]	Bietet die Möglichkeit, die Katalog-Experience in CMS zu definieren.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.servicecatalog.platform com.glide.cms
Zusammengesetzter Datensatzersteller des Servicekatalogs [com.glideapp.servicecatalog.composite_record_producer]	Mit dem zusammengesetzten Datensatzersteller können Datensätze in mehreren zugehörigen Tabellen erstellt werden, ohne dass Skripts erforderlich sind.		false	com.glideapp.servicecatalog.platform
Servicekatalog-Kernanwendungen [com.glideapp.servicecatalog]	Ermöglicht Kunden die Bestellung vordefinierter, gebündelter Waren und Services Ihrer IT-Organisation oder anderen Abteilungen.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.servicecatalog.platform com.glideapp.servicecatalog.execution_platform com.glideapp.servicecatalog.währung
Interne Macroponent-Komponenten des Servicekatalogs [com.glideapp.servicecatalog.macroponent.internal_components]				

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Servicekatalog-Manager [com.snc.sc_catalog_manager]	Stellt ein Dienstprogramm zum Verwalten von Katalogelementen und Knowledge Base-Links für Servicekataloge bereit.	Inaktiv	false	
Service Catalog Mobiler Mitarbeiter [com.glideapp.servicecatalog.mobile-employee]	Dieses Plugin enthält die Konfiguration, die Datensätze, und die Katalog-Webansichten, die in der mobilen Anwendung „Mobile Employee Experience“ verwendet werden. i Hinweis: Aktivieren Sie dieses Plugin nicht direkt. Durch die Aktivierung von com.glide.mobile-employee wird dieses Plugin für Sie aktiviert.	Inaktiv		
Servicekatalog Meine Anforderung für Mobile [com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter]	Dieses Plugin enthält die Konfigurationsdatensätze, die in der nativen Mobile-Anwendung für „Meine Anforderung“ verwendet werden. Aktivieren Sie dieses Plugin nicht direkt. Durch die Aktivierung von com.glide.mobile-employee wird dieses Plugin für Sie aktiviert.	Inaktiv	false	
Servicekatalog-REST-API [com.glideapp.servicecatalog.rest.api]	Servicekatalog-REST-API.	Aktiv	false	com.glideapp.servicecatalog.scoped.api
Service Catalog-API mit Umfang [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	Service Catalog Scoped API zur Unterstützung der Anwendungsbereitstellung auf der Service Catalog-Plattform.	Aktiv	Wahr	com.glideapp.servicecatalog
Servicekatalog-Vorlage	Framework zum Erstellen und Verwalten von Katalogvorlagen.		false	com.glideapp.servicecatalog.platform

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glideapp.servicecatalog.catalog_template]				
Servicekatalog-Assistent [com.glideapp.servicecatalog.assistant]	Durch die Aktivierung dieses Plugins wird das Datenmodell für Assistant erstellt.		false	com.glideapp.servicecatalog.platform
Service Creator [com.glide.servicecreator]	Ermöglicht einer Abteilung, benutzerdefinierte Services über den Servicekatalog anzubieten, z. B. die Personalabteilung, die die Erstattung von Schulungskosten für Fortbildungen anbietet.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.ui.ng.cc com.glideapp.servicecatalog.item_designer
Service-Gutschriften [com.sn_service_credits]	Gutschriften für Lieferantenservices.		false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.service_portfolio com.snc.service_portfolio.sla_commitment com.snc.task_outage
Service Delivery Common [com.sn_spend_sdc] (Ab Release Utah wird Service Delivery Common in Common Service Delivery umbenannt.) (Verfügbar im ServiceNow Store)	Enthält Tabellen „Serviceaufgabe“ und „Serviceanfrage“ sowie andere Infrastruktur, die die Grundlage für Finanz- und Lieferketten-Workflows-Produkte bildet.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.pad.core com.glide.pad.license com.playbook_experience
Erfüllungsprozess-Schritte [com.glideapp.servicecatalog.service_fulfillment_steps]	Fügt Unterstützung für Service-Erfüllung mit datengesteuerten Workflows hinzu.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.servicecatalog.platform com.glideapp.servicecatalog.catalog_build
Service Graph Connector für Operational Technology (Excel)				

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn_otsm_sgc]				
Serviceintegration und -verwaltung [com.snc.siam_core]	SIAM Core-Plugin, das Unterstützung für den globalen Bereichszugriff bietet, der für Anwendungen wie VMW und Service Onboarding erforderlich ist.	Inaktiv	false	
Service-Level-Management [com.snc.sla]	Stellt die zentrale SLA-Funktionalität bereit. SLA-Definitionen bieten Bedingungen zum Starten, Anhalten, Stoppen, Abbrechen und Zurücksetzen von Aufgaben-SLAs für jeden Aufgabentyp. Darüber hinaus können Sie einen Zeitplan für die Definition angeben, um die Arbeitszeiten zu definieren, sowie einen Workflow, der für jede Aufgaben-SLA, ausgeführt werden soll, der normalerweise zum Generieren von Benachrichtigungen verwendet wird.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glideapp.workflow • com.glide.zeitpläne • com.glide.relative_duration
Service Level Management - Contract Management-Integration [com.snc.sla.contract]	Erweitert die vorhandene SLA-Funktionalität, indem ein Vertrag als primäres Dokument verwendet wird, das alle entsprechenden Daten enthält, die für die SLA-Verarbeitung Ihrer Aufgabe erforderlich sind. Das Feld attach_sla wird hinzugefügt.			

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Service Level Management Dashboard [com.snc.sla.overview]	Dieses Plugin stellt das Dashboard „Meine SLAs“ für Service Level Management bereit	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.canvas com.snc.sla
Guided Tour für Service Level Management [com.snc.sla.guided_tour]	Bietet die Funktionalität einer geführten Tour durch SLAs.	Aktiv	false	
Service Level Management PA Dashboard [com.snc.pa.sla.overview]	Dieses Plugin stellt das SLA-Übersichts-Dashboard (Premium) bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glideapp.canvas com.snc.pa com.snc.sla com.snc.sla.breakdowns
Service Operations-Arbeitsbereich – Service-Dashboard [com.sn_itom_service_dashboard] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Überwacht die Integrität von Services in einem Dashboard.		false	ITOM-Anwendungen im Service Operations-Arbeitsbereich
Service Management Geolocation [com.snc.service_management.geolocation]	Bietet Geolokalisierungsfunktionen für Service Management.	Inaktiv	Wahr	com.snc.geolocation
Service Management Geolocation Mobile [com.snc.service_management_m]	Fügt ein Menü in der neuen Mobile-UI für Service Management Geolocation hinzu.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.ui.m com.snc.service_management.geolocation
Service Management Virtual Agent Core	Bietet Kernfunktionen für Service Management Virtual Agent	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glideapp.sm_va_core]				
Service Management Virtual Agent-Themenblöcke [com.glideapp.cs.sm.topic.blocks]	Dieses Plugin enthält vorgefertigte, wiederverwendbare Konversationsthemenblöcke für allgemeine Aktionen wie Bestellung aus dem Katalog und Durchsuchen der Knowledge Base.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.cs.chatbot com.snc.contextual_search com.glideapp.servicecatalog.platform
Service Mapping Plus [sn_sm_scoped_app]	Bietet die durch maschinelles Lernen erweiterte Servicezuordnungsfunktion.	Inaktiv	false	com.snc.service-mapping
(Verfügbar im ServiceNow Store)				
Servicemodellierung [com.snc.cmdb.service_modeling]	Kerninfrastruktur für Servicemodellierung, die in Service Mapping und Bereitstellung verwendet wird.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.vars com.snc.cmdb.enterprise
Service Portal Analytics [com.glide.service_portal.analytics]	User Experience Analytics für Service Portal bietet Dashboard-Ansichten für die Überwachung der Leistungskennzahlen (KPIs) von Webanwendungen, die auf Service Portal basieren. Sie können diese Einblicke verwenden, um Ihr Portal zu optimieren.	Aktiv	false	com.glide.appsee
Service Portfolio Management Foundation Demodaten [com.snc.service_portfolio_data]	Fügt Demodaten für Service Portfolio Management Foundation und SLA-Zusagen hinzu. Wenn Sie das „Service Portfolio Commitments“ vor New York installiert haben, wird die neuere Version aktiviert.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.service_portfolio com.snc.service_portfolio.sla_commitment
Kriterien für Serviceanfragen [com.sn_req_criteria]				

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
ServiceNow-Add-ins für Microsoft Office [com.sn_outlook_addin]	Ermöglicht Benutzern die Interaktion mit ServiceNow aus Microsoft Office	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.platform.security.oauth com.glide.ui.vtb com.glideapp.servicecatalog com.glide.service-portal
ServiceNow-Anwendungs-Repository [com.snc.apprepo]				
ServiceNow Antivirus-Programm [com.glide.snap]	ServiceNow Antivirus-Programm	Aktiv	false	
ServiceNow Certificate Inventory and Management [com.sn_discovery_certmgmt]	Verfolgen Sie Zertifikate automatisch nach, machen Sie auf bevorstehende Abläufe aufmerksam und steuern Sie den Workflow, um sie zu verlängern.			
ServiceNow Cloud Encryption [com.glide.platform.cloud_encryption]				
ServiceNow-Dokument-Viewer [com.snc.documentviewer]	Der Dokument-Viewer ist eine Plattformfunktion, mit der Benutzer Dokumente der Enterprise Klasse inline im Plattformanhang anzeigen können, anstatt sie auf das lokale Gerät herunterzuladen und die Dokumente dann mit einem lokal installierten Viewer zu öffnen.	Aktiv	false	com.snc.apppdfgenerator
ServiceNow Flow Designer – Dynamische Eingaben [com.glide.hub.dynamische_Eingaben]	Ermöglichen Sie Flow Designern, eine Aktion mit Eingabewerten zu konfigurieren, die dynamisch erstellt werden, während des Flow-Designs eine Aktion mit dynamischen Eingaben zu einem Flow	Inaktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>hinzufügen, wird eine Datenerfassungsaktion aufgerufen, um Daten zu sammeln, und Auswahlmöglichkeiten werden basierend auf den zurückgegebenen Daten dynamisch angezeigt. Verwenden Sie dynamische Eingaben, um Auswahlmöglichkeiten dynamisch zu suchen und anzuzeigen, anstatt hartcodierte Optionen zu verwenden. Sie können beispielsweise eine dynamische Eingabe verwenden, um Auswahlmöglichkeiten für eine Spoke-Integration zu generieren.</p>			
<p>ServiceNow Flow Designer – Dynamische Ausgaben [com.glide.hub.dynamischeAusgaben]</p>	<p>Ermöglichen Sie Flow Designern, eine Aktion mit Ausgabewerten zu konfigurieren, die dynamisch erstellt werden. Wenn Sie während des Flow-Designs einem Flow eine Aktion mit dynamischen Ausgaben hinzufügen, wird eine Datenerfassungsaktion aufgerufen, um ein komplexes Objekt zu erstellen. Verwenden Sie dynamische Ausgaben, um ein komplexes Objekt mit einer dynamischen Struktur zu erstellen, anstatt ein hartcodiertes Objekt mit einer statischen Struktur zu erstellen. Sie können beispielsweise eine dynamische Ausgabe verwenden, um ein komplexes Objekt für eine Spoke-Integration zu generieren.</p>	Inaktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
ServiceNow Flow Designer – Introspektion [com.glide.hub.flow_designer.inspektion]	Ermöglicht die Verwendung von dynamischen Eingaben und dynamischen Subflows und Flows in Flow Designer.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.hub.dynamische_Eingaben com.glide.hub.dynamische_ausgaben
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – MFT [com.glide.hub.action_step.mft]	Bietet Funktionen zum Kopieren von Verzeichnissen mit dem SFTP-Schritt.			
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsvorlage – Daten-Streaming [com.glide.hub.action_type_datastream]	Aktiviert Datenstrom-Aktionen in Flow Designer, sodass Sie REST- oder SOAP-Anforderungen von Flow Designer an APIs senden können, die einen Stream von Antwortdaten zurückgeben, der größer als 10 MB ist. Parsen Sie Streamdaten in eine Reihe komplexer Objektausgaben, und verwenden Sie die Datenpillen in anderen Aktionen in einem Flow.	Inaktiv	false	com.glide.hub.action_step.template
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – RTE [com.glide.hub.action_step.rte]	Aktionsschritt – RTE.		false	com.glide.hub.action_step.template
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – SFTP [com.glide.hub.action_step.sftp]	Stellt einen SSH-Dateiübertragungsprotokoll-Schritt bereit, um eine wiederverwendbare Aktion zu erstellen, die auf Daten zugreifen, sie übertragen oder sie verwalten kann.	Inaktiv	false	com.glide.hub.action_step.template
ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack-Installationsprogramm [com.glide.hub.integrations.enterprise]	Installiert das IntegrationHub Enterprise Pack, um Human Resources, Customer Relationship Management, Enterprise Resource Planning und mehr zu automatisieren.		false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.hub.integrations.professional com.sn.sccm.spoke

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Enthält IntegrationHub Professional Pack, Microsoft SCCM-Spoke und Data Stream Actions.			
Installationsprogramm für das ServiceNow IntegrationHub Professional Pack [com.glide.hub.integrations.standard]	Installiert IntegrationHub Professional Pack-Plugins, um IT-Vorgänge zu automatisieren. Enthält das IntegrationHub-Standardpaket, die Microsoft AD-Spoke, die Microsoft Azure AD-Spoke sowie SSH- und PowerShell-Schritte.		false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.hub.integrations.standard • com.glide.hub.action_step.powershell • com.sn.ad.spoke • com.sn.azure_ad.spoke • com.glide.hub.action_step.ssh
ServiceNow IntegrationHub Standard Pack-Installationsprogramm [com.glide.hub.integrations.standard]	Installiert IntegrationHub-Standardpaket-Plugins, um Entwicklervorgänge zu automatisieren. Enthält das IntegrationHub-Standardpaket sowie JDBC- und XML-Parser-Schritte.			
ServiceNow IntegrationHub Starter Pack-Installationsprogramm [com.glide.hub.integrations.starter]	Installiert IntegrationHub-Starterpaket-Plugins, um eigene Integrationen zu erstellen. Enthält HipChat-Spoke, Microsoft Teams-Spoke, Slack-Spoke, Slack-Webhooks-Spoke, eBonding-Spoke, Legacy-IntegrationHub-Nutzungs-Dashboard sowie REST- und SOAP-Schritte.			
ServiceNow ITOM-Lizenzierung [com.sn_itom_licensing]				
Spoke des ServiceNow-Spracherkennungsservice [com.glide.language_detection.spoke]	Mit dem ServiceNow-Spracherkennungsservice wird die Möglichkeit hinzugefügt, die Sprache der Sprache des Spokes zu erkennen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.hub • com.glide.hub.integration.runtime
ServiceNow Mobile-Anforderung – Meine Anforderungsfilter	Dieses Plugin enthält die Konfiguration und die Datensätze, die in der Now Mobile-App verwendet werden. Aktivieren Sie dieses	Inaktiv	false	

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter]	Plugin nicht direkt. servicecatalog.mobile-employee wird dieses Plugin für Sie aktiviert.			
ServiceNow Subscription Management [com.snc.usage_admin.snc]	ServiceNow Subscription Management.	Aktiv	false	com.snc.usage_admin.base
Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (nur Wartungsmodus) [com.spm_owner_workspace]	Bietet eine erstklassige Service Portfolio Management-Experience. Portfoliomanager und Serviceverantwortliche greifen auf eine grafisch intuitive Benutzeroberfläche zu, um Portfolios und Services zu verwalten und zu überwachen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.pa.premium • com.snc.spm • com.snc.spm.spend • com.snc.service_workspace
Service Portal-Mitarbeiterchat [com.glide.service-portal.agent-chat]	Dieses Plugin bringt den Mitarbeiterchat in das Service Portal.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Service Portal – Core [com.glide.service-portal]	Service Portal ist ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine für Mobilgeräte optimierte Selfservice-Experience für Benutzer erstellen können.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.web_db_types • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.pektrum • com.glide.ui.m • com.glide.connect • com.glide.ui.scss • com.glide.ui.scss.bootstrap • com.glide.service-portal.designer • com.glide.automated_testing_impl.service
Service Portal – Knowledge Base [com.glide.service-portal.knowledgebase]	Knowledge Base für SP	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Serviceportal-La Jolla-Markenaktualisierung [com.glide.serviceportal.themes.lajolla]	Aktualisiert Ihre Portale / sp und /sp_config mit dem ServiceNow La Jolla-Branding. Die Optionen Logo, Favicon, Hintergrundbild der Anmeldeseite, Hero-Banner, Design und Widget-Instanz werden aktualisiert, wenn der Portaldatensatz nicht geändert wurde. Wenn der Portaldatensatz geändert wird, werden keine Änderungen vorgenommen, und ein Administrator kann Änderungen manuell anwenden, indem er die La Jolla-Bilder aus der Tabelle „db_image“ herunterlädt und anwendet sowie die Designeinstellung des Portaldatensatzes aktualisiert.	Aktiv	false	com.glide.service-portal
Service Portal – Servicekatalog [com.glide.serviceportal.servicecatalog]	Aktiviert Service Catalog-Widgets für Service Portal.	Aktiv	false	Nein
Service Portal - Servicekatalog v2 [com.glideapp.servicecatalog.portal]	Aktiviert Service Catalog-Widgets für Service Portal.	Aktiv	false	Nein
Serviceorganisation [com.snc.serviceorganization]	Stellt das Basis-Framework zur Unterstützung der internen oder externen Entitäten bereit, die an der Wertschöpfungskette des Kundenservice beteiligt sind. Beispiel: Zweigniederlassungen, Geschäfte, Franchise-Unternehmen, Institutionen.	Aktiv	false	
Service Portal – Servicestatus	Der Servicestatus enthält Informationen zu	Aktiv	Wahr	com.glide.service-portal

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.serviceportal.service-status]	aktuellen, geplanten und historischen Ausfällen für Business Services, damit diese sich nicht an Ihren Service Desk wenden müssen. Beim Laden der Demodaten werden zufällig 90 Tage Ausfälle für 19 Demodaten für Business Services generiert.			
Service Portal-Ankündigungen [com.glide.serviceportal.announcements]	Ermöglicht Administratoren das Senden von Ankündigungen an Serviceportal Benutzer.	Aktiv	Wahr	
Service Portal-Konfigurationsseite [com.glide.serviceportal.config]	Service Portal-Konfigurationsseiten.	Aktiv	false	com.glide.service-portal
Serviceportal-Designer [com.glide.serviceportal.designer]	Drag-and-Drop-WysiWyg-Portaldesigner	Aktiv	false	com.glide.service-portal
Service Portal für Enterprise Service Management [com.glide.serviceportal.esm]	Bietet ein Standardserviceportal mit einfacher Konfiguration und Designer. Zu den Endbenutzerressourcen gehören Knowledge Base, Servicekatalog und Servicestatus.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.service-portal • com.glide.service-portal.service-status • com.glide.service-portal.sqanda
Serviceportal-La Jolla-Markenaktualisierung [com.glide.serviceportal.themes.lajolla]	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.			
Service Portal-Umfragen	Service Portal-Umfragen und -Bewertungen.	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.service-portal.survey]				
Unterstützung für Service Portal-Benutzerkriterien [com.glide.service-portal.user-criteria]	Aktiviert die Unterstützung von Service Portal-Benutzerkriterien. Durch die Installation dieses Plugins werden neue Benutzerkriteriendatensätze für alle Ihre Widgets und Seiten erstellt, für die bereits rollenbasierte Berechtigungen vorhanden sind.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.service-portal com.glideapp.user_criteria
Service Portfolio Management Foundation [com.snc.service_portfolio]	Ermöglicht einer Organisation, die von ihr bereitgestellten Geschäftsdienstleistungen in einem standardisierten, strukturierten Format zu dokumentieren. Leistung im Vergleich zu Verfügbarkeitszusagen wird berechnet und kann auf einer Homepage angezeigt werden.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.service_portfolio_core com.glideapp.servicecatalog com.glideapp.summary_report_engine
Service Portfolio Management Core [com.snc.service_portfolio_core]	Dieses Plugin enthält die Kernfunktionen für Service Portfolio Management, die standardmäßig verfügbar sind.	Inaktiv	false	com.snc.cmdb
Service Portfolio Management Premium [com.snc.spm]	Sammelt Serviceangebotsmetriken und ermöglicht Rollup-Berechnungen zu übergeordneten Services und Taxonomieknotten für Leistungspunktzahlen und andere Metriken, wie über das Plugin „Service Owner Workspace“ angezeigt.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.pa.premium com.snc.service_portfolio com.snc.service_portfolio.sla_commitment com.snc.task_outage
Service Portfolio Management Geschätzte Ausgaben [com.snc.spm.spend]	Erfasst Serviceangebotskosten und ermöglicht die Auswahl zwischen lokalem Modell und Financial Management-Modell.	Inaktiv	false	com.snc.spm

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Service Portfolio Management SLA-Zusagen [com.snc.service_portfolio_sla_commitment]	Ermöglicht die Definition von Zusagen durch ein SLA, sodass Mitarbeiter nachverfolgen können, wie effizient die Service Desk die Zusagen für ein Serviceangebot erfüllt.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.service_portfolio • com.snc.sla
Servicearbeitsbereich [com.snc.service_workspace]	Anwendung Service Workspace.	Inaktiv	false	com.workspace_core
SessionDebug [com.glide.sessiondebug]	Stellt SessionDebug-Anweisungen und -Filter bereit.	Aktiv	false	
Schichtplanung (nur Wartungsmodus) [com.sn_shift_planning]	Schichtplanungs-Plugin. Planen Sie Teamzeitpläne, Schichten und Workflows zur Verwaltung von Auszeiten und Schichttauschforderungen.	Aktiv	false	
Shift Planning [com.sn_shift_planning_host]				
Shodan Exploit Integration [sn_vul_shodan] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Vulnerability Response in das Shodan-Produkt zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.		false	sn_vul
ShoppingHub [com.snc.sn_shop] (Ab Release Tokyowird ShoppingHub in Procurement Common Architecture umbenannt.)	Bietet eine Architektur zum Speichern von Bestellungen, Anforderungen, Beschaffungsanforderungen und anderen Objekten, die häufig in Source-to-Pay-Geschäftsprozessen verwendet werden.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_fin • com.sn_spend_sdc

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Ab Release Utah wird Procurement Common Architecture in Source-to-Pay Common Architecture umbenannt.) (Verfügbar im ServiceNow Store)				
Shopping Hub [com.snc.sn_spendmgtlib] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet eine optimierte E-Commerce- und Self-Service Experience für Mitarbeiter, um Selfservice-Anforderungen zu bearbeiten und Produkte und Services über die Beschaffungsorganisation zu beziehen oder zu erwerben. Dies ist eine Add-on-Experience für Employee Center.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_pr • com.sn_cmn_uib_comp
ShoppingHub Mobile [com.sn_shop_mobile] (Ab Release Utah wird ShoppingHub Mobile in Shopping Hub Mobile umbenannt.) (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht die Aktivierung von Shopping Hub und Mobile Mitarbeiter-Experiences für die Beschaffung in der Now Mobile-Anwendung.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.sg • com.snc.sn_pr • com.glide.sg.agent_native_client
Sidebar-Server [com.glide.cs.collab] (Neu in Tokyo)	Einen Server für die Sidebar-Funktion.	aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cs • com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.quickactions
Signaturfeld [com.snc.signatures] (Neu in Tokyo)	Stellt ein Tool bereit, um eine digitale Signatur in einem PDF-Dokument zuzulassen.	Inaktiv	false	com.glide.db_images

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	<p>Die Anwendung Human Resources verwendet dies für verschiedene Dokumente.</p> <p>Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.</p>			
Sitemap Generator [sn_ux_seo_sitemap] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Hilft Ihnen, XML-Sitemaps zu definieren und automatisch zu generieren, um die Suchmaschinenoptimierung Ihrer öffentlichen Portalseiten zu verbessern.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.scope.access.restricted_caller com.glide.hub.integration.runtime com.glide.hub.action_step.rest com.glide.hub.action_step.script
Bestimmung der Kompetenzen [com.snc.skill_determination]	Kompetenzen für Arbeitsaufgaben automatisch bestimmen und zuweisen	Aktiv	false	com.snc.skills_management
Kompetenzmanagement [com.snc.skills_management]	Mithilfe des Kompetenzmanagement-Kennens können Sie Kompetenzdaten von Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern an einem zentralen Ort organisieren. Sie können diese Daten verwenden, um Aufgaben basierend auf Kompetenzen zuzuweisen, Kompetenzlücken zu analysieren, um den Coaching- und Schulungsbedarf zu ermitteln, Ihr Personal zu optimieren, Pläne für die Karriereentwicklung zu erstellen und Neueinstellungen basierend auf	Inaktiv	Wahr	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Kompetenzen vorzunehmen.			
Kompetenzempfehlungen [com.snc.sre] (Nur Wartungsmodus)	Kompetenzempfehlung: ML-Vorhersagemodell und -Workflow zum Empfehlen und Zuweisen von Kompetenzen an Service Desk-Mitarbeiter	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.skills_management • com.glide.platform_ml
Kompetenzbibliothek für Skills Management [com.snc.skills_management_seed_data]	Stellt eine Bibliothek mit Kompetenzkategorien und Kompetenzen bereit, die Sie für ein schnelles Onboarding verwenden können.	Aktiv	Wahr	com.snc.skills_management
SLA-Aufgliederungen [com.snc.sla_breakdown]	Bietet die Möglichkeit, Aufgliederungsdaten für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz zu generieren. Beispielsweise können Sie Aufgliederungsdaten auf Grundlage der Felder Zuweisungsgruppe und Zugewiesen an generieren.	Aktiv	false	com.snc.sla

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
sn-custom-tinymce-scoped-app [com.sn-custom-tinymce-scoped-app]	Bereichsbezogene App, die einen benutzerdefinierten TinyMCE-Build bereitstellt	Inaktiv	false	
sn-openframe-uxb [com.devsnc_sn_openframe_uxb]	OpenFrame-Komponente.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.uxbuilder • com.servicenow_behavior_key_binding • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_now_legacy_icon • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_effect_graphql • com.servicenow_ui_effect_amb • com.servicenow_ui_effect_http • com.servicenow_ui_effect_update_state • com.servicenow_ui_renderer_sna_bdom • com.sn_seismic_post_message • com.sn_uxpage_presource • com.sn_translate • com.devsnc_library_enhanced_test • com.devsnc_library_uxf • com.servicenow_verhalten_rtl
SNC-Code-Editor [com.glide.snc_code_editor]		Aktiv	false	
sn-process-automation-designer [com.sn_process_automation_designer]	Dieses Plugin ist die Prozessautomatisierungs-Designer-Anwendung.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.uxbuilder • com.devsnc_sn_glide_form_controls • com.devsnc_sn_record_input • com.servicenow_now_alert • com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_card • com.servicenow_now_dropdown • com.servicenow_now_heading

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				<ul style="list-style-type: none"> • com.servicenow_now_icon • com.servicenow_now_label_value • com.servicenow_now_modal • com.servicenow_now_record_list_connect • com.servicenow_now_text_link • com.servicenow_now_funk_schaltflächen • com.servicenow_now_visual_board • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_effect_graphql • com.servicenow_ui_effect_helpers • com.servicenow_ui_effect_http • com.servicenow_ui_enzname_adapter • com.servicenow_ui_renderer_snacodom • com.sn_component_error_handler • com.sn_pd_picker • com.sn_uxpage_presource
sn-ui-builder [com.sn_ui_builder]	UI Builder ist ein angenehmer, benutzerfreundlicher Builder zum Erstellen von UIs in ServiceNow.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.uxbuilder • com.servicenow_verhalten_fokus • @servicenow/now-alert • @servicenow/now-modal • @servicenow/now-text-link • sn-devx-components • com.sn_http_request • com.sn_translate • sn-ui-builder-components • sn-uxf-builder-middleware
Software Asset Management Maschinelles Lernen Normalisierung [com.sn_sam_ml_normalization]	Bietet Kernfunktionen zum Normalisieren nicht erkannter Software mithilfe von maschinellem Lernen. Erfordert Software		false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.samp • com.glide.platform_ml

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Asset Management Professional.			
Software-Asset-Arbeitsbereich [com.sn_sam_workspace]	Aktiviert die SAM-Funktionen (Software Asset Management) im Arbeitsbereich.		false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace • com.sn_itam_card • com.snc.sams
Software Development Lifecycle (SDLC) [com.snc.sdlc]	Erweitert das Release Management v2-Plugin durch Hinzufügen einiger neuer Strukturen, um dem Softwareentwicklungslebenszyklus Rechnung zu tragen. Dieses Plugin ist so konzipiert, dass es die meisten nicht agilen Entwicklungsmethoden unterstützt, einschließlich der gängigen Wasserfall-Entwicklungsmethode.	Inaktiv	Wahr	com.snc.release_management_v2
Source-to-Pay-Arbeitsbereich [com.sn_spend_workspace] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet eine einzige Umgebung für Procurement-Spezialisten um zu arbeiten von Einkaufsanforderungen, Beschaffungsanforderungen, Verhandlungen, Procurement-Anforderungen und mehr.	Inaktiv	false	com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec
Spezielle Bearbeitungsnotizen [com.sn_shn]	Spezielle Bearbeitungsnotizen.	Inaktiv	false	
Spezielle Bearbeitungsnotizen - Demodaten [com.snc.shn_demo]	Demodaten für die Anwendung „Special Handling Notes“.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.sn_shn • com.snc.customerservice.demo
Status-Flows [com.snc.state_flow]	Ermöglicht fortgeschrittenen Benutzern das Anpassen des Status-Flows jeder Aufgabentabelle, die Status verwendet.	Inaktiv	false	
Statusübergangsmo- [com.snc.itsm.state_transition_model]	Stateübergangsmodelle ermöglichen die flexible	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Konfiguration von Status- und Übergangsmodellen.			
Statusübergangsmodelle – Grundlagendaten [com.snc.itsm.state_transition_model.foundation]	Grundlagendaten für Statusübergangsmodelle, einschließlich Statusübergangsbedingungen.	Aktiv	false	com.snc.itsm.state_transition_model
Statistiktools [com.glide.db.query_stats]	Zeichnet Statistiken für Systemaktivitäten auf die Leistung auswirken. Abfrage-, Skript- und Transaktionsstatistiken, Tools zur Optimierung der Datenbankanleistung.	Aktiv	false	com.glide.monitor.runde_robin_datensbank
Strategische Planung [sn_apw_advanced]	Hilft bei der Priorisierung aller Arbeiten, der Ausrichtung von Zielen, der visuellen Roadmap und der Nachverfolgung des Fortschritts bei Verwendung von Agile-, Wasserfall- oder Hybrid-Ansätzen.			
Strategic Spend Tracking for PPM [sn_ppm_sst] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bewerten Sie den strategischen Wert Ihrer Projekte und Bedarfe.	Aktiv	Wahr	com.snc.financial_planning_pmo
Studio [com.glide.dev-studio]	Ermöglicht Entwicklern das Hinzufügen und Aktualisieren von Anwendungsdateien.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.code-search com.sn_appcreator
Abonnementverwaltung [com.snc.usage_admin.base]	Abonnementverwaltungsbase	Aktiv	false	com.glide.subscription_framework
Benachrichtigungen auf Abonnementbasis [com.glide.notification]	Ermöglicht Benutzern das Abonnieren von Benachrichtigungen zu einer Aufgabe oder einer CI, ohne auf der Beobachtungsliste zu stehen oder einer der zugewiesenen Benutzer zu sein.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.ui_policy com.glide.email_notification_preview

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Benachrichtigungen auf Abonnementbasis 2.0 [com.glide.notification.subscription]	Das Benachrichtigungsabonnementmodell – verbessert und vereinfacht.	Aktiv	false	com.glide.notification
Subscription Management and Enforcement Framework [com.glide.subscription_framework]	Subscription Management and Enforcement Framework.	Aktiv	false	com.glide.usageanalytics
Abonnements und Aktivitäts-Feed-Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Dieses Plugin stellt einen generischen Satz von Artefakten bereit, um Abonnements für ein bestimmtes abonnierbares Objekt zu verarbeiten. Jede Entität kann als abonnierbares Objekt definiert werden, und eine Gruppe von Abonnenten kann die Objekte abonnieren. Wenn ein Ereignis im Zusammenhang mit dem abonnierbaren Objekt auftritt, können Aktivitäten nachverfolgt und Abonnenten benachrichtigt werden.	Inaktiv	Wahr	
Erfolgsindikatoren [com.snc.vendor_insights]	Nutzt Quotenverhältnis und ML-Fähigkeiten für Insights wie Vendor Manager Workspace usw.	Aktiv	false	
Lieferantenportal [com.snc.sn_supplier_portal] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet eine zentrale Experience für Lieferanten, um Selfservice zu erhalten, Aufgaben zu erledigen und Anforderungen an eine Organisation zu senden.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • Architektur zur gemeinsamen Nutzung von Lieferantendaten (com.snc.sn_slm) • Serviceportal (com.glide.serviceportal) • E-Signatur (com.snc.esign) • Mitarbeiter-Center (com.snc.employee_center)

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Architektur zur gemeinsamen Nutzung von Lieferantendaten [com.snc.sn_slm] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Stellt eine gemeinsame Architektur bereit, um Datenobjekte nachzuverfolgen, die sich auf einen Lieferanten beziehen, der in Supplier Lifecycle Operations und Lieferantenportal verwendet wird.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • Finance Common Architecture (com.sn_fin) • Service Delivery Common (com.sn_spend_sdc) • Dokumentenmanagement (com.snc.platform_document_management) • External User Registration (com.snc.external_user_self_registration) • Common Vendor Core (com.snc.sn_vendor_core) und (com.snc.vendor_core)
Supplier Lifecycle Operations [com.snc.sn_supplier_mgmt] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Arbeiten Sie mit Lieferanten zusammen, verwalten Sie Lieferantenbeziehungen, überwachen Sie Risiken, Compliance und Leistung während des gesamten Lieferantenlebenszyklus.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • Architektur zur gemeinsamen Nutzung von Lieferantendaten (com.snc.sn_slm) • Playbook Experience (com.playbook_experience) • Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) • News-Integration für Supplier Lifecycle Operations (com.snc.sn_supplier_news) • Map UI Component for threat and alert data feeds (com.sn_fam_map)
Supplier Lifecycle Operations Integration with SAP [sn_slm_sap_int] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Senden Sie in Supplier Lifecycle Operations erstellte Lieferanten an SAP ECC und SAP S4 HANA.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • Finance Common Architecture (com.sn_fin) • Finance – ERP Integration (com.sn_fcms_integrations) • Primäre Datenintegration mit SAP (sn_sap_data_int)
Umfragedesigner [com.glide.survey_designer]	Aktiviert den Umfragedesigner, der eine Drag-and-Drop-Schnittstelle zum Erstellen von Umfragen ist.	Aktiv	false	com.glide.assessment_designer.common
Syntax-Editor		Aktiv	false	com.glide.snc_code_editor

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.syntax_editor]				
Systemanwendungen Core [com.snc.apps]	Entwicklung von Kernanwendungen.	Aktiv	false	com.snc.apps_picker
Support für Systemanwendungen [com.snc.apps_complete]	Bietet Unterstützung für das Erstellen und Verwalten von Anwendungen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.apps • com.snc.apps_picker • com.snc.apps_access • com.snc.apps_file • com.snc.apps_hub • com.snc.apps_legacy • com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree • com.snc.apps_creator • com.glide.sessiondebug • com.glide.autorecovery • com.glide.transaction_scope • com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.relationship_layout
System-Importsätze [com.glide.system_import_set]	Bietet die Funktionalität für Import Sets.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.automation • com.glide.ui_policy • com.glide.system_import_data_source
System-Update Set-Auswahl [com.glide.system_update_set_picker]	Ermöglicht Benutzern die Auswahl eines Update Sets für die Nachverfolgung von Anpassungen.	Aktiv	false	com.glide.system_update_set
System-Update Sets (Viewer) [com.glide.local_update_set]	Bietet nützliche Beschreibungen für Update Set-Einträge und unterstützt die Anzeige von Inhalten von Update Sets.	Aktiv	false	
System-Update Sets (mit Remote-Update Set-Support)	Erleichtert das Verschieben von Anpassungen zwischen Systemen. Unterstützt die	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.apps_hub • com.glide.system_update_set_picker • com.glide.system_update_set_preview

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.system_update_set]	Anzeige von Inhalten von Update Sets			
Vorschau auf System-Update Sets [com.glide.system_update_set_preview]	Ermöglicht Benutzern, eine Vorschau der von einem Update Set durchgeführten Änderungen anzuzeigen und vorherzusagen, ob es beim Versuch, das Update Set anzuwenden, zu Kollisionen kommt.	Aktiv	false	com.glide.system_update_set
System-Webservices [com.glide.web_service_application]	Stellt eine Reihe von Webservice-Importsätzen bereit.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.web_service_provider com.glide.web_service_import_sets com.snc.web_service_import_set_tables
Support für Tabletgeräte – iPad mit iOS 6+ [com.glide.ui.tablet]	Bietet eine Benutzeroberfläche, die nahezu die vollständige Produktfunktionalität dem Apple iPad unterstützt.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.context_help com.glide.ui.font_icons com.glide.ui.tablet.theme
Tag Data Governance [com.sn_itom_tag] (Nur Wartungsmodus)	Diese Store-Anwendung (Beta) bietet Kunden die Möglichkeit, ihre Cloud-Ressourcen gemäß Unternehmensnormen zu kennzeichnen, um die Kapitalrendite zu verbessern.	Aktiv	false	
Tag Governance [sn_itom_tag] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Verwenden Sie die Anwendung, um lokale oder Cloud-Ressourcen zu identifizieren, die inkonsistent sind und nicht den Tag-Richtlinien Ihrer Organisation entsprechen. Wenn durch das ITOM Governance-Abonnement abgedeckt, können Sie auch Tag-Compliance-Probleme beheben. Verwenden Sie Korrekturskripts, um Cloud-Tags hinzuzufügen oder zu ändern.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.discovery com.snc.itom.vis.license com.glide.hub.integrations sn_cai
Targeted Communications [com.sn_publications]	Bietet eine Möglichkeit zum Veröffentlichenden und Versenden von	Inaktiv	Wahr	com.snc.cs_base

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Artikeln an interne/ externe Zielkunden.			
Targeted Communications - Demodaten [com.snc.publications_demo]	Demodaten der Anwendung Targeted Communications.	Inaktiv	Wahr	com.sn_publications
Aufgabenaktivitäten [com.snc.task_activity]	Aktiviert die Unterstützung für Aktivitäten in Aufgabentabellen.	Inaktiv	false	
Task Intelligence für den Kundenservice [com.snc.csm_ml_task] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet mehrere KI-Fähigkeiten, darunter Spracherkennung, mehrsprachige E-Mail- und Taskkategorisierung, Fallstimmungsanalyse und Document Intelligence. Diese Funktionen automatisieren mehrere Routineaufgaben über den gesamten Falllebenszyklus hinweg, sodass sich Service Desk-Mitarbeiter auf die Falllösung konzentrieren können.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • sn_ti_admin.com.sn_ti_admin • sn_docintel.com.snc.docintel • com.sn_customerservice • com.glide.platform_ml_task • com.glide.i18n • com.glide.dynamische_übersetzung
Task-Ausfall-Beziehung [com.snc.task_outage]	Ermöglicht Benutzern das Erstellen eines Ausfalls aus einem Incident- und Problemformular. Incidents und Probleme haben eine Viele-zu-Viele-Beziehung zu Ausfällen. Nur für neue Instanzen ab Jakarta ist dieses Feature auch im Change-Formular verfügbar.	Inaktiv	false	
Teamentwicklung [com.snc.apps_hub]	Unterstützt die parallele Entwicklung in mehreren ServiceNow-Instanzen außerhalb der Produktion durch Bereitstellung von Verzweigungsvorgängen, die Möglichkeit, eine Entwicklungsinstanz mit anderen Entwicklungsinstanzen zu vergleichen,	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.apps • com.glide.ui.angular

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und ein zentrales Dashboard für alle Teamentwicklungsaktivitäten.			
Teamleistung [com.sn_team_perf]	Modul „Teamleistung“ für Personaloptimierung	Aktiv	false	com.snc.wfo
Vorlagenverwaltung für Außendienst [com.snc.fsm_template_management] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Administratoren die Konfiguration von Arbeitsauftragsvorlagen für die dynamische Verarbeitung von Daten, anstatt die in den Arbeitsauftragsvorlagen beschriebenen statischen Informationen zu verwenden. Sie ruft Informationen aus der Quelltable ab, um Felder im Arbeitsauftragsformular auszufüllen, und erstellt relevante Aufgaben für einen Arbeitsauftrag.	Aktiv	false	com.snc.work_management
Fragmente mit Vorlagen [com.sn_templates_snip]	Aktiviert mit Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]. Erstellen von definierte und wiederverwendbare Antworten, die jeder Tabelle hinzugefügt werden können, die die Aufgabentabelle einschließlich der HR-Falltable erweitert.	Inaktiv	Wahr	com.glide.scope.access.restricted_caller
Testmanagement [com.snc.test_mgmt]	Stellt ein Tool für manuelle Softwaretests bereit.	Inaktiv	Wahr	com.snc.planned_task_v2
Testmanagement 2.0 [com.snc.test_management.2.0]	Ermöglicht Ihnen, Testprozesse zu verwalten und Softwareprodukte effizienter und mit weniger Fehlern bereitzustellen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlic.agile.2.0.common
Test Migration 2.0 - Datenmigration [com.snc.test_migration.v2]	Das Test Migration-Plugin bietet Funktionen zum Migrieren von Testfällen, Tests und Testfällen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.test_mgmt • com.snc.test_management.2.0

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Management 2.0 Testversion, Testschritt und Testsatz.			
Textindexanhänge [com.glide.text_index_attachments]	Textverzeichnisanhänge: Suche in natürlicher Sprache mit Unicode Syntax.	Aktiv	false	com.glide.text_index
Textsuche [com.glide.text_search]	Textsuche in mehreren Tabellen.	Aktiv	false	com.glide.text_index
Threat Core [com.snc.threat]	Integriert Threat Intelligence in andere Security Operations- Anwendungen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	false	com.snc.secops.orchestration
Threat Intelligence [com.snc.threat_intelligence]	Stellt einen Bezugspunkt für die STIX-Daten Ihres Unternehmens bereit. Threat Intelligence ist die Anwendung Security Case Management enthalten. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	Wahr	com.snc.threat
Time Card Management [com.snc.time_card]	Wird mit der Aufgabentabelle kombiniert, um die Arbeitszeit für Projekte, Incidents, Probleme und Change-Anforderungen aufzuzeichnen. Aufgabenbeauftragte können die Arbeitszeit im Feld Arbeitszeit eines Aufgabendatensatzes aufzeichnen oder Stunden	Inaktiv	false	com.snc.time_card_portal

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	direkt in eine Zeitkarte eingeben.			
Zeiterfassung für Customer Service [com.snc.csm_time_recording]	Ermöglicht es dem Kundenservice-Aler, Zeit für Fälle, Fallaufgaben und andere Aktivitäten zu erfassen. Die Zeiterfassung generiert automatisch Zeitkarten und Stundennachweise zur Genehmigung durch Kundenservicemanager.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.wm_time_recording • com.sn_customerservice
Zeiterfassung für Außendienst [com.snc.time_recording_fsm]	Erweitert die Funktionalität der Anwendungen Time Card Management und Cost Management auf Field Service Management. Außendienstmitarbeiter erfassen die Arbeitszeit für Aufgaben und andere Aktivitäten. Diese Arbeitszeiteinträge erstellen automatisch Zeitkarten und wöchentliche Stundennachweise. Manager können Stundennachweise überprüfen und genehmigen sowie Arbeitskostenkarten anzeigen und erstellen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.work_management • com.snc.wm_time_recording
Zeitleistensvisualisierung [com.snc.timeline_visualization]	Ermöglicht die grafische Darstellung von Aktivitäten im Zeitverlauf, um eine allgemeine Ansicht der strategischen und operativen Aktivitäten in Ihrer Organisation wie Incidents, Probleme, Changes und Projekte bereitzustellen. Eine von diesem Plugin bereitgestellte Basissystemvisualisierung ist die CIO-Roadmap. Diese Roadmap zeigt Projekte, die nach Portfolios gruppiert sind. Organisationsleiter	Inaktiv	Wahr	com.snc.project_management_v3

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	können die CIO-Roadmap verwenden, um den Status aktueller und bevorstehender Projekte zu überwachen und zu bewerten.			
Kurz-URL-Support [com.glide.tiny_url]	Aktiviert die Unterstützung für die Generierung kürzter URLs, um Probleme mit sehr langen URLs in Internet Explorer zu vermeiden. Neue Eigenschaften werden der Seite „Systemeigenschaften“ hinzugefügt.	Aktiv	false	
TinyMCE-HTML-Feldeditor [com.glide.editor.tinymce]	Ermöglicht Benutzern das Bearbeiten von HTML-Feldern mit dem TinyMCE-Editor anstelle des veralteten Editors (htmlArea).	Aktiv	false	
Transaktionsdesignbereich [com.glide.transaction_scope]	Übernimmt die Verwaltung des Transaktionsumfangs.	Aktiv	false	
Transaktionsmenge [com.glide.quota]	Ermöglicht die Definition von Kontingenzrichtlinien für verschiedene Arten von Transaktionen. Ein Transaktionskontingent storniert alle Transaktionen, die gegen die Richtlinie verstoßen, und benachrichtigt den Benutzer über den Abbruch.	Aktiv	false	
Definitionen umwandeln [com.glide.transform_definitions]	Aktiviert Transformationsfunktionen, die es Flow Designern ermöglichen, den Datentyp einer Datenpille oder eines Felds zu transformieren, ohne ein Skript zu schreiben.	Aktiv	false	com.glide.transformieren
Transformationsserver [com.glide.transformieren]	Unterstützt die Verwendung von Transformations-APIs, die der Remotetabellen-			

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Funktionalität zugeordnet sind.			
Übersetzte E-Mail-Aufbewahrung [com.glide.email_retention.translation] (Neu in Tokyo)	Stellt Aufbewahrungsrichtlinie für E-Mail-Übersetzungen bereit.	Inaktiv	false	com.glide.notification.translation
Transaktionsstatistik [com.glide.stats.transaction]	Transaktionsstatistiken.	Aktiv	false	com.glide.stats
Verzeichnisübersicht [com.snc.treemap]	Aktiviert die Unterstützung der Verzeichnisübersicht für alle Anwendungen.	Inaktiv	false	com.snc.pa
Vertrauenswürdige Sicherheitskreise - Client [com.snc.intel_sharing.client]	Bietet die Möglichkeit, Kommunikationskanäle einzurichten, die Gruppen von Kunden von vertrauenswürdigen Sicherheitskreisen verbinden, denen eine zugrunde liegende Beziehung vorliegt. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	Wahr	com.snc.threat
Vertrauenswürdige Sicherheitskreise - Client (erweitert) [com.snc.intel_sharing.client.adv]	Bietet die Fähigkeiten der Basisebene sowie die Möglichkeit, jedem verfügbaren vertrauenswürdigen Kreis eine unbegrenzte Anzahl von Bedrohungsfreigaben pro Tag zu initiieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow,	Inaktiv	false	com.snc.intel_sharing.client

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
UI 15 [com.glide.ui.doctype]	Aktiviert UI15, eine Benutzeroberfläche für die Browser mit verfeinerten Farben und Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.11 • com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.themes.doctype • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.ng • com.glide.editor.tinymce • com.glide.ui.personalize_form • com.glide.ui.overview_help
UI Common [com.glide.ui.common]	Glide UI Common	Inaktiv	false	
UI-Komponenten [com.glideapp.ui.components]	Stellt alle gängigen Winkelkomponenten für Apps bereit.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.heisenberg
UI16 [com.glide.ui.ui16]	Aktiviert Core-UI, eine Benutzeroberfläche, die ein aktualisiertes Erscheinungsbild und Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit bietet. Zu den wichtigsten Funktionen gehören Echtzeit-Formularaktualisierungen, Benutzerpräsenz, ein neu gestalteter Anwendungsnavigator mit Registerkarten für Favoriten und Verlauf sowie erweiterte Aktivitätenströme.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.concourse • com.glide.ui.form_presence • com.glide.ui.snippets
Universal Request-Integration für Incident Management [com.snc.incident.universal_request]	Dieses Plugin stellt Universal Request Integration for Incident Management bereit. Es ist ein Entwickler-Plugin.	Falsch	Wahr	com.snc.universal_request
Integration von Universal				

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Request mit Microsoft Teams [com.snc.universal_request.ms_teams]				
Universal Request: erweiterte Arbeitszuweisung [com.snc.universal_request.awal]	Ermöglicht die Verwendung der erweiterten Arbeitszuweisung und die automatische Zuweisung von Agenten an Service Desk-Mitarbeiter basierend auf ihrer Verfügbarkeit in der Anwendung Universal Request.	Falsch	Wahr	com.snc.universal_request
Universelle Anforderung: NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [com.snc.universal_request.nlu]	Ermöglicht die Verwendung von NLU für Virtual Agent-Konversationen in Universal Request.	Falsch	Wahr	
Universal Request: Reporting [com.snc.universal_request.reporting]	Ermöglicht die Verwendung von Berichten in Universal Request.	Falsch	Wahr	
Universal-Anforderung: Virtual Agent-Konversationen [com.snc.universal_request.va]	Hilft bei der Einrichtung und Verwendung von Virtual Agent in Universal Request.	Falsch	Wahr	
Predictive Intelligence für Universal Request [com.snc.universal_request.ml]	Erleichtert die Verwendung von ML-Lösungen in der Anwendung Universal Request, wenn Sie die Rollen Admin oder Admin innehaben.	Falsch	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
Performance Analytics und Reporting für Universal Request [com.snc.universal_request.pa]	Enthält das Performance Analytics and Reporting-Dashboard, das für Universal Request erstellt wurde.	Falsch	Falsch	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Integration von Universal Request mit Microsoft Teams [sn_uni_req_msteams]	Ermöglicht die Verwendung von Microsoft Teams in der Anwendung Universal Request.	Falsch	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.glide.cs.chatbot com.snc.universal_request.va sn_now_teams
Universal-Anforderung [com.snc.universal_request]	Installieren Sie dieses Plugin, um die Anwendung Universal Request zu verwenden.	Falsch	Wahr	
Update Set-Batchverarbeitung [com.glide.system_hierarchy_update_set]	Stellen Sie Update Sets in einer Gruppe bereit.	Aktiv	false	com.glide.system_update_set
Upgrade Blame-Tool [com.glide.upgrade_blame]	Verfolgt die betroffenen Tabellendatensätze nach (einfügen/aktualisieren/löschen) von den Ladedateien während des System-Upgrades, zboot oder der Plugin-Aktivierung/-Aktualisierung berührt wurden. Dieses Plugin fügt Anwendungsmodule hinzu, damit ServiceNow Mitarbeiter auf das Upgrade-Schuldprotokoll zugreifen und die Funktion ein-/ausschalten können. Außerdem werden Sicherheitszugriffskontrollregeln hinzugefügt, um zu verhindern, dass Benutzer die Tabelle mit den Upgrade-Schuldprotokollen ändern können.	Aktiv	false	
Upgrade-Metrik [com.glide.upgrade_metric]	Dieses Plugin verwendet die Tabelle „Upgrade-Metrik“, um die Änderungen nachzuverfolgen, deren Laden während Upgrades lange dauert.	Aktiv	false	
Benutzerkriterien für die bereichsbezogene API	Benutzerkriterien für die bereichsbezogene API zur Unterstützung von	Inaktiv	false	com.glideapp.user_criteria

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glideapp.user_criteria.scoped.api]	CRUD-Vorgängen an Benutzerkriterien.			
Benutzerhandbuch [com.glide.user_guide]	Bietet die Möglichkeit, eine Endbenutzerdokumentation zu 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.	Aktiv	false	
User Experience Analytics [com.glide.appsee]	Prüft auf neue Web- und Mobile-Anwendungen zur Registrierung und bietet Benutzern Zugriff auf das Dashboard.	Aktiv	false	com.glide.serviceproxy
Benutzerregistrierung [com.snc.user_registration]	Bietet nicht registrierten Benutzern die Möglichkeit, Zugriff auf eine ServiceNow -Instanz anzufordern.	Inaktiv	false	
Vaccine Administration Management [com.sn_vaccine_snc] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Behörden und Gesundheitsdienstleistern, Impfstoffe fristgerecht und mit begrenzten Ressourcen bereitzustellen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.appointment_booking • com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturpad • com.glideapp.user_criteria.scoped.api • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				<ul style="list-style-type: none"> • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Arbeitsbereich für Lieferantenmanager [com.snc.vlm.vmw]	Zugriff auf Vendor Manager Workspace.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • Performance Analytics – Premium • Servicearbeitsbereich, Vendor Manager Workspace – Core • Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, UX-Framework • GraphQL-Plugin • Interactions Management • Agent Workspace – Hauptkonfiguration • Agent Workspace – Menüband • Agent Workspace – Liste • Agent Workspace – Formular • com.snc.agent_workspace.global_search • com.snc.agent_workspace.declarative_act • com.snc.agent_workspace.hervorgehoben
Vendor Manager Workspace – Core [com.snc.vlm]	Konfigurieren Sie den Vendor Manager Workspace.	Inaktiv	false	
Leistungsindikatoren für Lieferanten [com.snc.vendor.insights]	Leistungsindikatoren für Lieferanten, um das Quotenverhältnis und andere ML-Fähigkeiten für Vendor Manager Workspace zu nutzen.	Aktiv	false	com.snc.app.ml.insights
Versionsverwaltung [com.snc.version]	Bietet die Möglichkeit, mehrere Versionen von Tabellendatensätzen nachzuverfolgen, zu vergleichen und wiederherzustellen.	Aktiv	false	
Versionsupport [com.glideapp.version]	Unterstützt die Nachverfolgung von Versionen von Dateien,	Aktiv	false	

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	die in Update Sets gespeichert sind, einschließlich der Möglichkeit, vorherige Versionen zu vergleichen und wiederherzustellen.			
Virtual Agent Experience Pack für Procurement Service Management [com.sn_shop_vai] (Ab Release Utah wird Virtual Agent Experience Pack for Procurement Service Management in Virtual Agent for Sourcing and Procurement Operations umbenannt.) (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet vorkonfigurierte Themen für Beschaffung und Beschaffung in einer Konversationsschnittstelle, in der Mitarbeiter Anfragen stellen, Wissen finden und Aufgaben erledigen können.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.sn_pr • com.glide.cs.chatbot
Virtual Agent-Integration mit umsetzbaren Benachrichtigungen [com.glide.cs.actionable.notification]	Aktiviert ServiceNow umsetzbare Benachrichtigungen in Virtual Agent-Chatkanälen.	Aktiv	false	com.glide.cs.notification
Virtual Agent-Integration mit Benachrichtigungen [com.glide.cs.notification]	Aktivieren Sie ServiceNow Benachrichtigungen in Virtual Agent-Chatkanälen.	Inaktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.cs • com.glide.notification.provider
Virtual Agent-Spracherkennung und -übersetzung [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation]				
Themen der Virtual Agent-Plattform	Zentrale Konversationsthemen, die Konversations-Flows der	Inaktiv	false	com.glide.cs

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.cs.topic]	Virtual Agent-Plattform unterstützen.			
Themenblöcke der Virtual Agent-Plattform [com.glide.cs.topic_blocks]	Themenblöcke, die zur Unterstützung der wichtigsten Konversationsthemen der Virtual Agent-Plattform erforderlich sind	Inaktiv	false	com.glide.cs
Virtual Agent-Widgets des Service Portals [com.glide.va.sp_widgets]	Virtual Agent-Widgets des Service Portals	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.service-portal • com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Virtual Agent-Spoke [com.glide.cs.va_spoke]	Aktionen und Flows von Virtual Agent Integration Hub	Aktiv	false	
Virtual Agent-Webclient [com.glide.cs.sn-va-web-client-app]	Bereichsbezogene App für den Virtual Agent-Webclient.	Inaktiv	false	
VirusTotal-Integration [com.snc.threat.virustotal]	Aktiviert den VirusTotal-Scanner in Threat Intelligence. Zur Skalierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	Wahr	com.snc.threat
Sichtbarkeitsinhalte [sn_pattern_designer] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Stellt die aktualisierte Version der Muster bereit, die bis Tokyo Teil der Familien-Releases waren.	Aktiv	false	com.sn_itom_pattern
Flow Designer-Spoke eines Visual Task Board [com.glide.ui.vtb_spoke]	Die VTB-Spoke (Visual Task Board) für den Flow Designer bietet Aktionen, mit denen Prozessanalysten Flows erstellen können, die Taskboards, Karten,	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.vtb • com.glide.hub.designer_backend.model

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Tafelmitglieder und Beauftragte für bestimmte Aufgaben bearbeiten, ohne Code schreiben zu müssen. Das Visual Task Board-Plugin (com.glide.ui.vtb.ah) muss installiert sein, um diese Aktionen zu verwenden.			
Visuelle Taskboards [com.glide.ui.vtb]	Ermöglicht Benutzern das Organisieren, Ändern und Verfolgen des Fortschritts mehrerer Aufgaben über eine intuitive, von Kanban inspirierte Benutzeroberfläche.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.font_icons • com.glide.task • com.glide.ui.checklist • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.rest.service • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.magellan_navigator_api
Vulnerability Response [com.snc.vulnerability] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Sicherheitsanwendern den Vergleich von Sicherheitsdaten aus internen und externen Quellen. Wenn CIs oder Software als angreifbar erkannt werden, können mithilfe von Schwachstellengruppen Änderungen und Security Incidents erstellt werden. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.sam.core • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.vul
Vulnerability Response – Allgemein [sn_vul_cm]n (Verfügbar im ServiceNow Store,	Framework, das die erforderliche Funktionalität zur Unterstützung von Vulnerability Response-Anwendungen wie Vulnerability Response, Application Vulnerability Response, Container	Aktiv	false	Security Support Common [sn_sec_cm]n

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
kompatibel mit Vancouver, Utah)	Vulnerability Response und Configuration Compliance bereitstellt.			
Vulnerability Response-Abhängigkeiten [com.snc.vul_dep]	Für Vulnerability Response erforderliche Systemabhängigkeiten. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.		false	
Vulnerability Response Mobile [com.snc.vul_mobile] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Als Korrekturbesitzer können Sie in Ihrer Now Platform-Instanz mit Ihren Android- oder iOS-Mobilgerät auf die Anwendung Vulnerability Response (VR) zugreifen.	Aktiv	false	com.glide.sg.agent_native_client
Vulnerability Solution Management [com.snc.vulnerability.solution] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Vulnerability Solution Management korreliert Lösungen automatisch mit Schwachstellen, identifiziert bevorzugte Lösungen zur Risikominderung und verfolgt den Bereitstellungsfortschritt. Die Anwendung Vulnerability Solution Management aktiviert die Funktion Vulnerability Solution Management in Vulnerability Response.	Aktiv		
Walk-up Experience [com.snc.walkup]	Ermöglicht Ihrer IT-Organisation die Einrichtung eines Kontaktkanals, um sowohl den Online-Check-in als auch den Vor-Ort-Check-in in einem vorab eingerichteten Walk-up-Servicecenter zu unterstützen.	Inaktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> com.snc.agent_workspace.itsm com.glide.awa com.glide.interaction com.snc.asset_management com.glide.service-portal com.snc.appointment_booking com.glide.db_audio

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Walk-Up für CSM (nur Wartungsmodus) [com.snc.walkup_for_csm]	Walk-up Experience for Customer Service ermöglicht Support im Geschäft, um für On-Call-Check-ins, die Verwaltung von Warteschlangen und Kundeninteraktionen zu unterstützen	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.walkup • com.sn_customerservice
Webservice-Verbraucher [com.glide.web_service_consumer]	Stellt ein SOAP-Nachrichtenmodul zum Entwickeln, Speichern ausgehender SOAP-Nachrichten bereit, die in Business Rules und Skripts wiederverwendet werden können.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.vars • com.glideapp.ecc
Import Set-Tabellen für Webservices [com.snc.web_service_import_set_tables]	Ergänzt direkte Webservices und geskripte Webservices durch die Bereitstellung einer WebService-Schnittstelle zum Importieren von Satztabellen.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.web_service_import_sets • com.glide.web_service_application
Webdienst-Importsätze [com.glide.web_service_import_sets]	Ergänzt direkte Webservices und geskripte Webservices durch die Bereitstellung einer Webservice-Schnittstelle zum Importieren von Sets.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.table_editor • com.glide.web_service_provider
Webservice-Provider – Allgemein [com.glide.web_service_provider]	Stellt Ressourcen für geskripte Webservices und SOAP-Nachrichten bereit.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.vars • com.glide.system_property_categories • com.glide.system_import_set
Webservice-Provider: Benutzerdefinierte WSDL [com.glide.statische_wsdl]	Bietet die Möglichkeit, einen geskripteten Webservice zu erstellen, der ein beliebiges WSDL-Format akzeptiert.	Inaktiv	false	
Webservice-Provider – Geskriptet	Ermöglicht Benutzern das Erstellen von Webservices, die nicht vom System behandelt werden. Ermöglicht	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_consumer

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.custom.web.service]	einem Anwender, Eingangsparameter und Ausgabeparameter definieren und JavaScript für alle dazwischen liegenden Aufgaben zu verwenden.			
WebKit-HTML in PDF [com.snc.whttp]	Ermöglicht der Instanz die Verwendung des Service-WebKit-HTML in PDF.	Inaktiv	false	com.snc.platform.security.oauth
WFO Mobile [com.snc.wfo.mobile]				
Widgets [com.snc.app.widgets]	Stellt eine Widget-Infrastruktur zusammen um ein Angular UI-Karussellmodul bereit.	Inaktiv	false	
Workday ESG-Integration [sn_esg_workday] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht ESG-Benutzern das Abrufen kritischer HR-Daten aus Workday in ESG-Instanzen.	Aktiv	Wahr	ESG-Management
Workflow-Erstellungstools [com.glideapp.workflow.authoring]	Ermöglicht das Definieren und Ändern von Workflows durch Anfordern und Verbinden von Aktivitäten mit Übergängen.	Aktiv	Wahr	com.glideapp.workflow
Workflow-Pause-Dienstprogramm [com.glideapp.workflow.pause]	Ermöglicht das Anhalten und Fortsetzen von Workflows.	Inaktiv	false	
Workflow-Laufzeit-Engine [com.glideapp.workflow]	Ermöglicht die Erstellung von Workflows, die automatisierte Prozesse vorantreiben. Dies kann das Generieren von Aufgaben basierend auf Bedingungen, das Ausführen von Skripts, das Generieren von Genehmigungen oder andere Aktionen umfassen. Erfüllt die gleichen Anforderungen wie das Plugin	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.diagrammer • com.glide.vars • com.glide.zeitpläne • com.glide.relative_duration • com.glide.web_service_application • com.glide.service_api • com.snc.datastructure • com.glideapp.live_feed

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	„Execution Plans“, bietet jedoch mehr Kontrolle und eine einfachere Schnittstelle.			
Workflow-/Phasen-Elementunterstützung [com.glide.stages]	Unterstützung für Workflow-Elemente und Phasenanzeigen.	Aktiv	false	
Personaloptimierung (nur Wartungsmodus) [com.snc.wfo]	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Aktiv	false	
Workforce Optimization Common [com.sn_wfo_common]				
Workforce Optimization-Abhängigkeiten [com.sn_wfo_dependency]				
Workforce Optimization for Customer Service (nur Wartungsmodus) [com.snc.wfo.csse]	Die Anwendung Workforce Optimization for Customer Service bietet Funktionen für Channel Management, Teamleistung, Zeitplanung, Kompetenzbestimmung und Coaching für Manager, Vorgesetzte und Teamleiter, um die Qualität und Effizienz ihrer Kundenserviceteams und die Teamzufriedenheit zu verbessern.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.manager_workspace • com.sn_customerservice • com.glide.interaction.awa • com.sn_channel_management • com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.manager_workspace_components • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Personaloptimierung für das Außendienst-Management [sn_fsm_wfo] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Hilft bei der Verwaltung und Aufrechterhaltung der Produktivität Ihres Personals von einer einzigen Anwendung aus mit Workforce Optimization for Field Service.	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • FSM Team Performance Management (com.snc.sn_fsm_team_mgmt) • FSM-Schichtplanung (com.snc.sn_fsm_shift_schedl) • Kompetenzempfehlungs-Engine (com.snc.sre) • Coaching (com.sn_coach_learning, com.sn_coaching)
Personaloptimierung für HR [com.sn_hr_wfo]				
Personaloptimierung für ITSM [com.snc.wfo_itsm] (Nur Wartungsmodus)	Workforce Optimization-Paket für IT Service Management	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.manager_workspace • com.manager_workspace_components • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf • com.sn_channel_management • com.snc.incident.awa • com.snc.walkup • com.glide.interaction.awa
Workspace Core [com.workspace_core]	Core Workspace-App, mit der CSM-/CSM-Mitarbeiter erstklassigen Service in Höchstgeschwindigkeit bereitstellen können.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.glide.uxbuilder • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.global_search
Workplace Indoor Mapping [sn_wsd_indoor_map] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Organisationen die Digitalisierung ihrer Arbeitsplatz-Stockwerkspläne. Mit Map Studio können Kartenadministratoren Karten erstellen und aktualisieren, die in der	Aktiv	Wahr	<ul style="list-style-type: none"> • sn_wsd_suite • sn_wsd_space_map

Automatische Übersetzung

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	gesamten Workplace Delivery Suite verwendet werden können.			
XML-Parser für ServiceNow IntegrationHub [com.glide.hub.action_step_xml_parser]	Aktiviert den XML-Parser-Schritt in Flow Designer, sodass Sie strukturierte Daten aus einer XML-Datei identifizieren können, ohne ein Skript schreiben zu müssen.	Inaktiv	false	com.glide.hub.action_step.template
XTM Translation Management System-Spoke für Localization Framework [com.glide.localization_framework_xtm_spoke]	Integriert Localization Framework mit dem XTM – Translation Management System. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin „Localization Framework Installer“.	Aktiv	false	com.glide.localization_framework
Zoom-Erweiterung für Omni-Channel Callback [com.sn.zoom.callback] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Ermöglicht Kunden die Anforderung einer visuellen Interaktionssitzung mit Zoom.	Aktiv	false	<ul style="list-style-type: none"> • com.snc.notify.zoom • com.sn.omnichannel.callback


Suchen Sie nach Komponenten, die mit einer Anwendung installiert wurden

Durch die Aktivierung eines Plugins wird eine Anwendung in Ihrer Instanz installiert. Jede Anwendung besteht aus Komponenten wie Tabellen, Benutzerrollen und geplanten Aufgaben. Informationen zum Anzeigen aller Komponenten, die mit einer Anwendung installiert werden, finden Sie in der Tabelle „Anwendungsdateien“.

Vorbereitungen

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



Hinweis:

Die Anwendungsadministratorrolle ist nur für Anwendungen erforderlich, die die [Anwendungsverwaltungsfunktion](#)  verwenden. Beispiel: Vulnerability Response

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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


Prozedur

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

Verfügbare Systemeigenschaften

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

Hinweis:

Der Inhalt „Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit“ enthält detaillierte Beschreibungen und Compliance-Werte für die sicherheitsbezogenen Systemeigenschaften und Plugins im Now Platform. Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter [Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit](#)  .

cdm.record.watcher.timeout

Maximale Wartezeit für den Cloud Discovery-Zeitplankonfigurationsassistenten, um das Überwachen der Datensatzbeobachter während der Validierung von Account, Mitgliedsaccount-Discovery und logischer Datenbank-Discovery zu beenden.

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

com.cmdb.baseline.max_changes

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

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

com.glide.attachment.max_size

Legt die maximale Dateianlagengröße in Megabyte fest. Ein leerer Wert in diesem Feld lässt Anhänge bis maximal 1 KB zu.

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

com.glide.cs.collab.event_queue.enabled

Wechseln Sie, um die Event-Warteschlange für die Berechnung und Veröffentlichung der Abzeichenanzahl zu aktivieren.

i Hinweis:

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

com.glide.cs.collab.event_queue.threshold

Berechnet die Anzahl der ungelesenen Nachrichten für jedes Mitglied eines Chats. Wenn der Chat zu viele Mitglieder hat, ist dieser Responder-Thread langsam. Verlagern Sie ihn daher in die Event-Warteschlange. Standardwert: 50

com.glide.cs.collab.notify_all_members

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

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

com.glide.cs.collab.teams_outage_timer

Dauer, während der die Benachrichtigung „Nachricht nicht gesendet“ angezeigt wird (siehe `com.glide.cs.collab.notify_all_members`).

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

com.glide.cs.conversation_history_cross_channel.enabled

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

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

com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search

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

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

com.glide.csv.loader.ignore_non_parseable_lines

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

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

com.glide.csv.loader.max_errors_allowed

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

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

com.glide.email.max_read

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

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

com.glide.event_handler.CollabNotificationEventHandler

Gibt den Event Handler für die Warteschlange „sidebar_notification“ an.

com.glide.event_manager.sidebar_notification.claim_limit

Gibt die Anzahl der sidebar_notification-Events an, die der Job auf jedem Knoten jedes Mal abrufen.

com.glide.interaction.autocreate_relationships

Gibt an, ob die automatische Protokollierung von Datensätzen in der Tabelle „interaction_related_record“ während aktiver Interaktionen ein- oder ausgeschaltet ist.

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

com.glide.loader.verify_target_field_size

Aktiviert die dynamische Größenänderung von Import Set-Feldern. Mit der Standardeinstellung **false** werden bis zu 20 Datensätze der Quelldaten erfasst, um die Feldlänge des Importsatzes zu bestimmen. Wenn das Feld in allen Stichprobendatensätzen leer ist, wird die Standardlänge von 40 verwendet. Alle geladenen Daten, die die Feldlänge der Import Set-Tabelle überschreiten, werden abgeschnitten. Legen Sie diese Eigenschaft auf „**true**“ fest, damit jedes Import Set-Feld die Spaltengröße um 100 erhöhen kann, um der Länge der Daten zu entsprechen. Wenn die eingehenden Quelldaten beispielsweise eine Länge von 60 haben, legt das System die Länge der Spalte auf 160 fest.

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

com.glide.scripting.module.use_module_sandbox

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

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

com.glide.soap.include_non_db_fields

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

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

com.glide.ssl.read.timeout

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

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

com.glide.ui.virtueller_host

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

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

com.glideapp.canvas

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

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

com.snc.apps.publish.include_inactive_choices

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

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

com.snc.apps.publish.maxrows

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

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

com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries

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

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

com.snc.assessment.signature_authentication

Authentifizierung für Benutzersignatur erforderlich.

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

com.snc.dd.publish_to_app_repo_enabled

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

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

com.snc.dd.publish_to_app_store_enabled

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

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

com.snc.dd.publish_to_update_set_enabled

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

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

com.snc.dd.upgrade_app_enabled

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

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

com.snc.hr.core.impersonateCheck

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

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

com.snc.iam.log_level

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

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

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

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

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

com.snc.pa.activate_kpi_signals

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

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

com.snc.pa.correlation.enable_insights

Ermöglicht die Generierung von Einblickskarten für wichtige Beitragende.

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

com.snc.pa.dc.batch_score_insert

Bei „wahr“ fügen Performance Analytics Datenerfassungsaufgaben Indikatorpunktzahlen stapelweise in die Datenbank ein. Bei „false“ werden die Indikatorpunktzahlen nacheinander eingefügt. Selbst wenn dies der Fall ist, wird das Einfügen der Batch-Punktzahl nur als Fallback ausgeführt, wenn die verschachtelte Datensammlung (com.snc.pa.dc.nested_collection) deaktiviert wurde.

- Typ: Boolean true | false
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

com.snc.pa.dc.flush_snapshot_count

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

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

com.snc.pa.dc.nested_collection

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

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

com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit

Maximale Anzahl von Aufgliederungselementen, die durch die Datensammlung für jede Aufgliederungsquelle abgerufen werden. Diese Eigenschaft wird unterschiedlich behandelt, je nachdem, ob die verschachtelte Sammlung aktiviert ist. Wenn die geschachtelte Sammlung aktiviert ist, werden nur die Elemente mit Punktzahlen ungleich Null auf dieses Limit angerechnet. Wenn die verschachtelte Erfassung deaktiviert ist, z. B. bei optimierter Datenerfassung, werden alle Elemente in der Aufgliederungsquelle auf das Limit

angerechnet. Wenn eine Aufgliederungsquelle dieses Limit überschreitet, werden keine Aufgliederungspunktzahlen aus dieser Quelle erfasst.

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

com.snc.pa.dc.max_error_count

Maximal zulässige Fehleranzahl vor dem Anhalten der Datensammlung

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

com.snc.pa.dc.max_records

Höchstanzahl von Datensätzen, die bei der Datensammlung gespeichert werden

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

com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source

Maximale Zeilenanzahl, die von einer Indikatorquelle abgerufen werden darf. Diese Eigenschaft gilt nur für Aufgaben, die keine [optimierte Datenerfassung](#) verwenden.

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

com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_source

Maximale Zeilenanzahl, die von einer Indikatorquelle abgerufen werden darf. Diese Eigenschaft gilt nur für Aufgaben, die die [optimierte Datenerfassung](#) verwenden.

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

com.snc.pa.dc.script_timeout

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

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

com.snc.pa.dc.use_hashcode_for_distinct

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

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

com.snc.pa.insight.max_days_in_past

Rufen Sie standardmäßig Einblicke ab, die innerhalb der in dieser Eigenschaft angegebenen Anzahl von Tagen in der Vergangenheit erstellt wurden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 14
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

com.snc.pa.insights.query_limit

Begrenzen Sie die Anzahl der Zeilen beim Abfragen der Tabelle par_computed_insight in der GET-Antwort an die Insights-API.

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

com.snc.pa.target_batch_operation_limit

Gilt nur für KPI-Details: Die maximale Anzahl von Zielen, die in einer Massenaktion auf der Seite „Zielkonfiguration“ eingefügt oder aktualisiert werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.pa.dc.script.verwenden.sandbox

Steuert, ob Performance Analytics Datenerfassungsskripts die Sandbox verwenden. Nur Benutzer mit der Rolle „security_admin“ können diese Eigenschaft ändern.

i Wichtig: Seien Sie vorsichtig, wenn Sie diese Eigenschaft deaktivieren. Bei „false“ können nicht autorisierte Benutzer möglicherweise schädliche Aktionen in Ihrer Instanz ausführen.

- Typ: Boolean true | false
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.pa.formula_indicator_valid_breakdown

Steuert, ob Benutzer eine Aufgliederung auf einen Formelindikator anwenden können, wenn nicht alle beitragenden Indikatoren in der Formel diese Aufgliederung verwenden. Bei „wahr“ müssen alle beitragenden Indikatoren die Formel verwenden. Bei „false“ kann eine

Aufgliederung angewendet werden, wenn sie von mindestens einem der beitragenden Indikatoren verwendet wird.

- Typ: Boolean true | false
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.project.default_schedule

Speichert die sys_id des Standardzeitplans, der an Projekte angehängt ist.

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

com.snc.project.loglevel

Ajax-Anfragen mit Zeitüberschreitung werden automatisch erneut gesendet.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: 0 (Debugging deaktiviert)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.project.wbs_gantt

Ajax-Anfragen mit Zeitüberschreitung werden automatisch erneut gesendet.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Projekt > Administration > Eigenschaften**

com.snc.task.associate_ci

Liste aller Aufgabentypen, bei denen der Benutzer CIs mithilfe eines Listensystems zuordnen möchte.

- Typ: Zeichenfolge
- Standard: Incident, Problem, Change_Request
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.task.refresh_impacted_services

Liste aller Aufgabentypen, bei denen die UI Action **Betroffene Services neu laden** aktiviert ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Incident, Change_Request
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.time_card.default_rate

(Cost Management-Plugin) Legt eine Standardstundenrate fest, die verwendet wird, wenn für den Benutzer keine Stundenlohnkarten gelten.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 50
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.time_worked.update_task_timer

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das Aktualisieren des Aufgabenzeitgeberwerts basierend auf Änderungen an den Datensätzen für die an einer Aufgabe gearbeitete Zeit. Verwendet die Business Rule „Aufgabenzeit aktualisieren“ erreicht.

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

csn.auto_account_domain_generation

Wenn ein neuer Account in der Anwendung „Customer Service“ erstellt wird, wird die Domäne erstellt und unter der TOP-Domäne platziert. Wenn das übergeordnete Feld im Account-Formular ausgefüllt ist und ein neuer Datensatz eingefügt wird, wird dieser Account als Subdomäne des übergeordneten Elements erstellt.

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

css.assessment.caption.background.color

Legt die Hintergrundfarbe der Beschriftung auf Assessment- und Umfragefragebögen fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #eee
- Standort:
 - **Bewertungen > Administrator > Assessment-Eigenschaften**
 - **Survey Management > Administration > Eigenschaften**

css.assessment.caption.font.color

Legt die Textfarbe des Beschriftungstextes auf Assessment- und Umfragefragebögen fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #ffffff
- Standort:
 - **Bewertungen > Administrator > Assessment-Eigenschaften**
 - **Survey Management > Administration > Eigenschaften**

css.assessment.question.header.background.color

Legt die Hintergrundfarbe der Fragebeschriftungen auf Assessment- und Umfragefragebögen fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #767676
- Standort:
 - **Bewertungen > Administrator > Assessment-Eigenschaften**
 - **Survey Management > Administration > Eigenschaften**

css.\$nav-highlight-main

Legt die Farbe für den hervorgehobenen Hintergrund der erweiterten Navigationselemente fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #3D4853
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.\$nav-hr-color

Legt die Farbe für das Navigationstrennzeichen fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #303A46
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.\$navpage-header-bg

Legt die Farbe für den Kopfzeilen-Hintergrund fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #303A46
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.\$navpage-header-color

Legt die Farbe für den Bannertext fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #FFFFFF
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.\$navpage-nav-bg-sub

Legt die Farbe für den Hintergrund für Navigator und Seitenleisten fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #455464
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.\$navpage-nav-border

Legt die Farbe für den Rahmen für Core-UI fest .

- Typ: Farbe
- Standardwert: #DDD
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.\$navpage-nav-color-sub

Legt die Farbe für Modultext in Core-UI fest .

- Typ: Farbe
- Standardwert: #BEC1C6
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.\$navpage-nav-ausgewählt-bg

Legt die Farbe für den ausgewählten Registerkartenhintergrund des Navigators fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #4B545F
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.\$navpage-nav-selected-color

Legt die Farbe für die aktuell ausgewählte Symbolfarbe der Navigationsregisterkarte für Core-UI fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #FFFFFF
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.tablet.gradient.start

Startfarbe des Farbverlaufs für die UI-Kopfzeile des Tablets.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #666
- Standort: **Systemeigenschaften > Tablet-UI-Eigenschaften**

css.tablet.gradient.end

Endfarbe des Farbverlaufs für die UI-Kopfzeile des Tablets.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #111
- Standort: **Systemeigenschaften > Tablet-UI-Eigenschaften**

css.tablet.headerfooter.text.color

Farbe des Texts und der Symbole in der Kopf- und Fußzeile der Tablet-UI.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #ffffff
- Standort: **Systemeigenschaften > Tablet-UI-Eigenschaften**

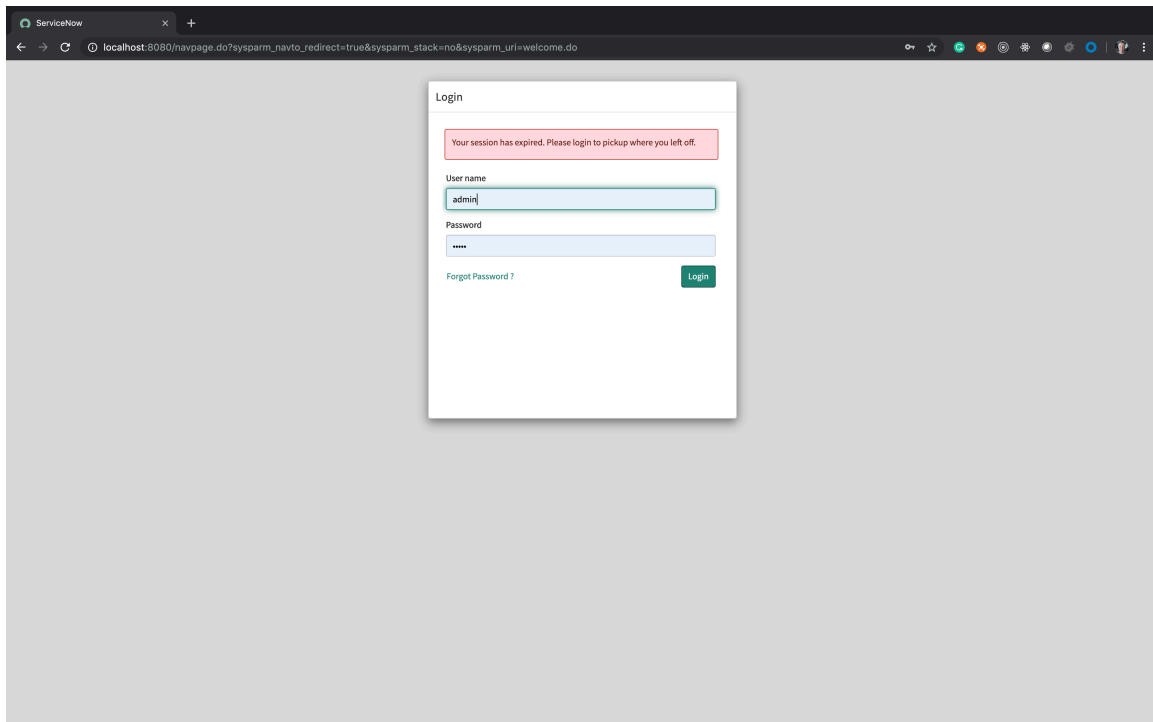
glide.allow.new.cert_follow_on_task

Lassen Sie das Audit für den gewünschten Status zu, um bei jedem Audit-Lauf eine neue Folgeaufgabe für denselben Fehler zu erstellen.

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

glide.amb.session.logout.overlay.style

Gibt ein Cascading Style Sheet (CSS) an, das ein Overlay definiert. Die Überlagerung maskiert alle Bildschirmdaten bei Zeitüberschreitung, und der Anmeldebildschirm wird über der Überlagerung angezeigt.



Beschränkt auf Kernfunktionen der Now Platform, nicht auf Anwendungen

- Typ: Zeichenfolge

Beispiel: Hintergrundfarbe: #000; Opazität: 0,5

- Standardwert: leer (kein Overlay)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.angular.legacy

Bei „true“ wird das Legacy-AngularJS-Verhalten aktiviert. Bei „false“ werden die Sicherheitspatches AngularJS sanitizeUri und \$http integriert. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „false“ festlegen, schlagen vorhandene JSONP-Anforderungen mit domänenübergreifenden Endpunkten fehl. Sie können dieses Problem in Ihren Skripts beheben, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen:

1. Fügen Sie die Domänen aller neu fehlgeschlagenen Anforderungen der Systemeigenschaft `angular.jsonp.inclusion_list.urls` hinzu.
2. Deaktivieren Sie dieses Verhalten, indem Sie `angular.jsonp.inclusion_list.enabled` in „false“ ändern.

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

glide.apps.hub.current

URL der übergeordneten Teamentwicklungsinstanz

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

glide.attachment.extensions

Durch Kommata getrennte Liste von Dateierweiterungen, die angehängt werden können. Kein Wert bedeutet, dass es keine Einschränkungen gibt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften > Sicherheit**

glide.attachment.role

Durch Kommata getrennte Liste von Rollen, die Anhänge erstellen können.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: public
- Standort: **Systemeigenschaften > Sicherheit**

glide.authenticate.multisso.login_locate.user_field

Identifiziert einen gemeinsamen Anmelde-Identifizierer.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: user_name
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.authenticate.sso.saml2.require_signed_authnrequest

Aktiviert den einmaligen AnmeldeDienst des Identitätsanbieters zum Empfangen eines signierten AuthnRequest.

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

glide.banner.image.url

URL, die beim Klicken auf das Banner-Bild verwendet wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: home.do
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.banner.image.url_target

Ziel-Frame, der beim Klicken auf das Banner-Bild verwendet wird. Verwenden Sie `gsft_main` für den Haupt-Frame, `_top` zum Ersetzen des aktuellen Browserfensters und `_blank` für ein neues Fenster oder eine neue Registerkarte.

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

glide.bsm.color.affect_neighbors

Farbe eines betroffenen Nachbarknotens. Wenn ein Knoten ein Serviceproblem hat, werden alle Knoten, die von diesem Knoten abhängig sind, als betroffene Knoten betrachtet. In der

Karte sind die betroffenen Knoten übergeordnete oder zwei Ebenen übergeordnete Objekte des Knotens mit dem Serviceproblem.

- Typ: Farbe
- Standardwert: Beige
- Standort: **BSM Map > Karteneigenschaften**

glide.bsm.map.style.font_family

Name der Schriftartfamilie, der im Kartentext verwendet wird. Wenn Sie eine Schriftart festlegen, die sich nicht auf dem Benutzersystem befindet, ersetzt der Browser eine andere Schriftart, und der Text wird möglicherweise nicht wie erwartet wiedergegeben.

- Typ: Schriftartname
- Standardwert: Arial
- Standort: **BSM Map > Karteneigenschaften**

glide.bsm.map.style.font_size

Schriftgröße des Textes, der mit einem CI-Knoten angezeigt wird. Die Standardgröße wird für Knoten mit mehr Verbindungen vergrößert und für nachgeordnete Knoten reduziert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 14
- Standort: **BSM Map > Karteneigenschaften**

glide.bsm.map.style.selection_background_color

Hintergrundfarbe eines ausgewählten CI-Knotens. Diese Farbe wird auch für die Option „Hierarchie hervorheben“ eines Knotens verwendet.

- Typ: Farbe
- Standardwert: Königsblau
- Standort: **BSM Map > Karteneigenschaften**

glide.bsm.map.style.selection_text_color

Farbe des Textes, der unter einem ausgewählten CI-Knoten erscheint.

- Typ: Farbe
- Standardwert: Weiß
- Standort: **BSM Map > Karteneigenschaften**

glide.bsm.map.style.text_color

Farbe des Textes, der unter einem nicht ausgewählten CI-Knoten erscheint.

- Typ: Farbe
- Standardwert: Schwarz
- Standort: **BSM Map > Karteneigenschaften**

glide.bsm.max_levels

Maximale Stufentiefe ab der Stamm-CI, die anfangs in Business Service-Zuordnungen angezeigt werden kann. Die Stufentiefe ist die Diagrammentfernung zwischen der Stamm-CI und einem Knoten. Der Wert muss eine Ganzzahl sein.

- Typ: Ganzzahl (1-10)
- Standardwert: 5
- Standort: **BSM Map > Karteneigenschaften**

glide.bsm.new_node_color

Farbe für Knoten, die durch die letzte Erweiterungsoperation sichtbar wurden.

- Typ: Farbe
- Standardwert: Blassgrün
- Standort: **BSM Map > Karteneigenschaften**

glide.bsm.max_nodes

Maximale Anzahl von Downstream-Knoten, die aus der Datenbank für ein CI abgerufen werden sollen. Wenn mehr Knoten in der Datenbank vorhanden sind, werden sie nicht in der Karte angezeigt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000
- Standort: **BSM Map > Karteneigenschaften**

glide.bsm.refresh_interval

Sekunden zwischen dem automatischen erneuten Laden von Problemen und Aufgaben.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Mögliche Werte: 1 bis 3600
- Standort: **BSM Map > Karteneigenschaften**

glide.bsm.task_threshold

Ändert die CI-Glyphfarbe von Orange in Rot, sobald die Anzahl der Aufgaben diesen Schwellenwert erreicht.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Standort: **BSM Map > Karteneigenschaften**

glide.bsm.too_many_children

Maximal anzuzeigende Anzahl nachfolgender Knoten. Knoten werden minimiert, damit die Karte diesen Grenzwert erfüllt.

- Typ: Ganzzahl, gültige Werte 1 oder größer
- Standardwert: 10
- Standort: **BSM Map > Karteneigenschaften**

glide.businessrule.async_condition_check

Gibt an, ob die Instanz die Bedingung der asynchronen Business-Regeln vor dem Ausführen der Business Rule überprüft (Feld **Wann** auf „async“ festgelegt). Bei **wahr** wertet die Instanz die Bedingungen für die asynchrone Geschäftsregel vor der Ausführung der Regel ein zweites Mal

aus. Bei **falsch** oder wenn der Wert fehlt, wertet die Instanz die Bedingungen kein zweites Mal aus.

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

glide.businessrule.callstack

Bestimmt, ob Ausführungen von Geschäftsregeln im Tagesprotokoll beim Start und Ende protokolliert (**wahr**) oder nicht protokolliert (**falsch**) werden. Die Protokollierung ist nützlich bei der Behebung eines Problems, bei dem Sie wissen müssen, welche Business Rules in welcher Reihenfolge ausgeführt werden.

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

glide.cache.size.service_cache

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

glide.canvas.grid.widget_render_concurrent_max

Definiert die maximale Anzahl von Widgets, die gleichzeitig auf einem Dashboard gerendert werden können. Bei kleineren Werten werden einzelne Widgets schneller geladen. Bei größeren Werten werden weniger Ajax-Anforderungen an den Server benötigt. Legen Sie den Wert dieser Eigenschaft auf die Hälfte der Anzahl der Widgets fest, die beim Laden des am häufigsten verwendeten Dashboards angezeigt werden. Wenn beispielsweise sechs Widgets auf dem Dashboard angezeigt werden, legen Sie den Wert auf 3 fest.

Hinweis:

Diese Systemeigenschaft gilt nur für interaktive Dashboards.

2 ist der Mindestwert und 1 wird als 2 interpretiert. Bei Werten von 0 oder niedriger werden alle Widgets gleichzeitig geladen.

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

glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec

Zeitlimit (in Sekunden) für die Ausführung eines Batch, um einen Batch mit Abfrageergebnissen (100 Ergebnisse) zu erhalten.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300
- Standort: **Konfiguration > CMDB-Eigenschaften > Eigenschaften des Abfragegenerators**

glide.cmdb.query.max_results_limit

Schränkt die Anzahl der Ergebnisse für eine geplante Abfrage und im Ergebnisabschnitt im Abfragegenerator ein, wenn Sie auf **Alle Ergebnisse laden** klicken.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000
- Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**

glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables

Ausschlussliste von Nicht-CMDB-Tabellen, die beim Erstellen einer CMDB-Abfrage im CMDB-Abfragegenerator angezeigt werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**

glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec

Zeitbegrenzung (in Sekunden) für die Ausführung einer gesamten Abfrage, um alle Ergebnisse zu erhalten

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1800
- Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**

glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count

Maximale Anzahl von CIs, die CI Lifecycle Management in einer Massenaktualisierungsoperation verarbeiten kann


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

glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days

Die maximale Anzahl der Tage, an denen der Ablauf der Mietdauer für CI-Aktionen festgelegt werden kann

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search

Wenn die Option aktiviert ist, ist die Liste der Benutzer, Benutzergruppen und Rollen, die im Freigabefenster angezeigt werden, eingeschränkt. Die Einschränkung basiert auf der Konfiguration der ACLs „sys_user“, „sys_user_group“ und „sys_user_role“. Weitere Informationen finden Sie unter [Zugriffskontrolllistenregeln](#) .

Das Aktivieren dieser Eigenschaft ist mit einem Leistungsabfall verbunden. Die Leistungsverschlechterung hängt möglicherweise von der Anzahl und Komplexität der Business Rules und ACLs in Ihrer Instanz ab.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften > Dashboard-Eigenschaften**

glide.cms.share_dashboards.role

Wenn diese Eigenschaft leer ist, können alle Benutzer ihre eigenen Dashboards freigeben.

Hinweis:

Diese Eigenschaft gilt nicht für Benutzer mit den Rollen „admin“ und „dashboard_admin“. Benutzer mit diesen Rollen können jederzeit ein beliebiges Dashboard freigeben.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Standort: **Systemeigenschaften > Dashboard-Eigenschaften**

glide.chart.decimal.precision

Steuert die Rundungsgenauigkeit von numerischen Nicht-Währungswerten, die in Berichten angezeigt werden. Die Angabe eines **Dezimalgenauigkeitswerts** in den Formatoptionen eines Berichts überschreibt diese Eigenschaft. Währungswerte haben immer eine Genauigkeit von 2.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2
- Höchstwert: 4
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.chat.invite_fields

(Chat-Plugin) Durch Kommata getrennte Liste von Feldern (glide_list oder Verweise auf sys_user oder sys_group), die zum Generieren der Einladungen beim Erstellen eines Chatrooms aus einer Aufgabe verwendet werden. Benutzer können eine Checkbox für jedes der angegebenen Felder aktivieren, um Benutzer, auf die von den Feldern verwiesen wird, in den Chatroom einzuladen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Social IT > Chat-Administration > Eigenschaften**

glide.chat_room.create_roles

(Chat-Plugin) Durch Kommata getrennte Liste von Rollen, die Chatrooms erstellen dürfen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Social IT > Chat-Administration > Eigenschaften**

glide.chat.show_emoticons

(Chat-Plugin) Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das Rendern von Text-Emoticons als Bilder

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Social IT > Chat-Administration > Eigenschaften**

glide.class.downgrade.enabled

Flag zum Erlauben des Klassen-Downgrades während Identifizierung und Abgleich.

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

glide.class.switch.enabled

Flag zum Erlauben des Klassenwechsels während Identifizierung und Abgleich.

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

glide.class.upgrade.enabled

Flag zum Erlauben der Klassenaktualisierung während Identifizierung und Abgleich.

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

glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime

Maximale Zeit in Minuten, die ein einzelner Metrikprozessor in jedem geplanten Zyklus ausgeführt wird

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 120
- Speicherort: Navigieren Sie zu **Alle > Konfiguration > Integritätseinstellung**, und klicken Sie dann im rechten Navigationsbereich auf **Systemeigenschaften**.

glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only

Wenn dieser Wert auf **wahr** festgelegt ist, werden Integritätsergebnisse aus anderen Quellen als „CMDB-Integritätsaudit“ (z. B. Cloud Discovery) deaktiviert. Im CMDB-Dashboard werden nur Ergebnisse angezeigt, die durch den CMDB-Integritätsaudit generiert werden.

Wenn beispielsweise ein CI standardmäßig durch Discovery als veraltet eingestuft wird, wird dieses CI im CMDB-Dashboard als veraltet angezeigt, auch wenn das CI durch den CMDB-Integritätsaudit nicht als veraltet festgelegt wurde. Um die Integritätsergebnisse dieses veralteten CI zu deaktivieren, legen Sie die Eigenschaft auf **wahr** fest.

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

glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis

Schließen Sie abhängige CIs aus der Metrik für Veralterung der CMDB-Integrität aus.

Wenn aktiviert, werden abhängige CIs nicht auf Veralterung überprüft, und zwar unabhängig von den Veralterungs- oder Aufnahmeregeln, die für die jeweiligen CI-Typen definiert sind.

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

glide.cmdb.logger.source.identification_engine

Aktivieren und konfigurieren Sie, welche Art von Details das System bei Verwendung von IRE außerhalb des Bereichs der Identifizierungssimulation protokolliert. Beispiel: Verwendung einer API, ECC-Warteschlange oder Scheduled Jobs.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: info, warn, error, debug oder debugVerbose
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Hinweis:

Abhängig von der Einstellung kann das System große Datenmengen generieren, die sich auf die Gesamtsystemleistung auswirken können. Legen Sie den Wert mit Bedacht fest, indem Sie die Detailebene und die Nutzungszeit auf das für Tests oder Debugging erforderliche Minimum beschränken.

glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth

Eine durch Kommata getrennte Liste, die die Protokollierungsebene von CMDB-Integritätsaufgaben steuert. Bei der Protokollierung werden Einträge in den Systemprotokollen erstellt, um bei jeder Ausführung durch den Integritätsauditprozess generierte Nachrichten zu erfassen. Diese Protokollierung hilft beim Debugging, wenn ein Fehler aufgetreten ist.

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

glide.cmdb_model.display_name.shorten

Bei **wahr** werden kürzere Anzeigenamen für Produktmodelle generiert, wenn der Name des Produktmodells den Herstellernamen enthält.

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

glide.cookies.http_only

Aktiviert (**wahr**) bzw. deaktiviert (**falsch**) die Generierung von reinen HTTP-Cookies. Legen Sie diese Eigenschaft auf **falsch** fest, um Genehmigung mit E-Signatur zu verwenden.

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

glide.cost_mgmt.calc_actual_cost

(Cost Management-Plugin) Summiert alle Aufgabenausgabenzeilen und fügt die Gesamtsumme im Feld **Arbeitskosten** im Aufgabendatensatz hinzu, wenn eine Kostenlinie für eine Aufgabe mit **Typ = Geplante Aufgabe** erstellt wird.

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

glide.cost_mgmt.debug

(Cost Management-Plugin) Aktiviert das Debugging der Kostenmanagementverarbeitung. Alle Protokollierungsereignisse werden in der Tabelle „Financial Management-Protokoll“ [fm_log] aufgezeichnet.

 Hinweis:

Diese Funktion kann eine große Anzahl von Protokolldatensätzen generieren. Aktivieren Sie die Funktion nur während des ersten Tests oder bei der Fehlerbehebung.

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

glide.cost_mgmt.process_task_cis

(Cost Management-Plugin) Erstellt Kostenlinien, betroffene Konfigurationselemente, wenn eine Aufgabenkostenlinie erstellt wird.

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

glide.cost_mgmt.service_allocation.method

(Cost Management-Plugin) Definiert, ob Business Service zu Kostenstellen-Zuordnungskosten auf Basis von Gesamteinheiten oder zugeordneten Einheiten berechnet werden sollen.

Wenn der Service z. B. 100 Einheiten unterstützt, ihm aber nur 50 Einheiten zugeordnet sind, und Kostenstelle ABC sind 25 Einheiten zugeordnet. Die Verwendung der Methode **Alle Einheiten** führt zu Zuteilungskosten von 25/100 oder 25 % der gesamten Servicekosten. In diesem Fall werden die nicht zugewiesenen Kosten separat nachverfolgt. Die Methode **Zuteilungseinheiten** führt zu Zuteilungskosten von 25/50 oder 50 % der gesamten Servicekosten. In diesem Fall werden alle Kosten zugewiesen (amortisiert).

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: all_units
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.csv.export.line_break

Ermöglicht es dem Benutzer, zu steuern, wie exportierte CSV-Daten im Editor angezeigt werden. Gültige Werte sind LF für einen Zeilenvorschub zwischen Datensätzen und CRLF für einen Zeilenumbruch gefolgt von einem Zeilenvorschub.

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

glide.csv.use_row_currency

Bei „false“ werden Währungs- und Preisfeldwerte in der Währung des Benutzers exportiert. Bei „true“ werden Währungs- und Preisfeldwerte in der Währung der Zeile exportiert.

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

glide.custom.ip.authenticate.allow

Durch Kommata getrennte Liste oder durch Bindestrich getrennter Bereich von IP-Adressen, die Anzeigezugriff auf die Seiten „stats.do“, „threads.do“ und „replication.do“ erhalten.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.
- Einstellungen für Härtung der Instanzsicherheit: [Leistungsüberwachung IP-Einschränkung \(Härtung der Instanzsicherheit\)](#)

glide.db.aggregates.trend.use_iso_week

Bei „true“ werden wöchentliche Trends nach Daten gemäß ISO-Wochen gemeldet. Bei „false“ werden Daten, die pro Woche im Trend angezeigt werden, gemäß dem ersten Tag der Woche gemeldet, der durch glide.ui.date_format.first_day_of_week festgelegt wird.



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

glide.db.audit.ignore.delete

Gibt die Tabellen an, in denen die Datei „sys_audit_delete“ nicht aktualisiert wird, wenn Datensätze gelöscht werden.

- Typ: Zeichenfolge – eine durch Kommata getrennte Liste von Tabellen
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.db.forced.chunk.threshold

Legt den Schwellenwert fest, ab dem das Löschen und Aktualisieren von Blockdatensätzen erzwungen werden soll. Chunking trägt dazu bei, zu verhindern, dass das Löschen von Nicht-Primärschlüsseln in großen Tabellen Replikationsprobleme verursacht. Verwenden Sie diese Eigenschaft, um einen erzwungenen Blockschwellenwert festzulegen, wenn Sie die Methoden „GlideRecord – DeleteMultiple“  und „GlideRecord – UpdateMultiple“  verwenden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100000000 (100 Millionen)
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.db.clone.allow_clone_target

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung einer Nicht-Produktionsinstanz als Ziel für einen Systemklon

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: **falsch** für Produktionsinstanzen, **wahr** für Nicht-Produktionsinstanzen
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.db.impex.XMLLoader.max.file.size.mb

Steuert die maximale Dateigröße in Megabyte, die beim Importieren einer XML-Datei zulässig ist. Der Versuch, eine XML-Datei zu importieren, die diesen Grenzwert überschreitet, führt zu einem Fehler.

Warnung:

Seien Sie vorsichtig, wenn Sie diese Eigenschaft ändern. Das Hochladen einer großen XML-Datei kann die Leistung beeinträchtigen und einen Instanzausfall verursachen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100
- Standort: **Systemeigenschaften > Import Export**

glide.db.large.threshold

Legt die Anzahl der Zeilen fest, über der eine Tabelle als groß betrachtet wird, und verwendet eine andere Methode zum Abfragen von Ergebnissen. Wenn diese Eigenschaft fehlt, verwendet die Instanz die Standardabfragemethode.

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

glide.db.loguser

Datenbankfehler anzeigen (**true**) oder Anzeige unterdrücken (**false**) (z. B. von der Datenbank erkannte Verletzung des eindeutigen Schlüssels (Doppelter Eintrag 'ABC' für Schlüssel 'name') für Benutzer.) für angemeldeten Benutzer.

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

glide.db.max.aggregate.size

Legt die maximale Anzahl von Gruppen fest, die ein gruppierter Bericht oder eine gruppierte Liste rendert. Größere Werte können die Systemleistung beeinträchtigen.

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

glide.db.max_view_records

Legt die maximale Anzahl der Datensätze fest, die beim Ausführen einer GlideRecord-Abfrage in einem Skript zurückgegeben werden. Verwenden Sie keine größeren Werte als den Standardwert, da dies dazu führen kann, dass Abfragen übermäßig viel Speicher auf dem Anwendungsserver verbrauchen und in extremen Fällen zu einem Systemausfall führen können. Diese Eigenschaft steuert nicht die maximale Anzahl von Datensätzen, die in einer Liste, einem Bericht oder einer exportierten Datei angezeigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.db.table.update_inactive_choices_enabled

Gibt an, ob Auswahltabellenauswahlen, die als inaktiv markiert sind (inaktives sys_choice-Attribut = wahr), bei der Installation von Anwendungen in Client-Datenbanken geladen (**wahr**) oder nicht in Client-Datenbanken geladen werden sollen (**falsch**)

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

glide.debug.log_point

Gibt an, ob die Protokollpunktfunction aktiviert werden soll oder nicht

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

glide.debugger.log.ui

Gibt an, ob Logs unter Formularen und Listen und auf der Registerkarte Sitzungsprotokoll oder nur auf der Registerkarte Sitzungsprotokoll angezeigt werden sollen.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: Seite
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.discovery.application_mapping

Aktiviert oder deaktiviert die ADM-Funktion (Application Dependency Mapping).

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

glide.discovery.log_debug_info

Eine optionale Eigenschaft zum Ausfüllen von Debug-Informationen im Discovery-Protokoll. Wenn diese Eigenschaft auf **wahr** festgelegt ist, extrahiert der Discovery-Sensor die Debug-Informationen aus der ECC-Eingabenachricht und schreibt diese Informationen in die Discovery-Protokolltabelle, sodass sie beim Überprüfen des Discovery-Status sichtbar ist.

- Typ: true | false
- Standardwert: false

glide.discovery.log_message_chars

Wenn eine Protokollnachricht länger als dieser Wert ist, erstellt ServiceNow eine Vorschau der Nachricht mit einem Auslassungszeichen am Ende der Nachricht, um anzugeben, dass nicht angezeigte Inhalte vorhanden sind. Die Vorschaugröße verhindert, dass eine Listenzeile den gesamten Bildschirm einnimmt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 200 (Zeichen)
- Standort: **Discovery-Definition > Eigenschaften**

glide.discovery.multi_page_serial_mode

Diese Eigenschaft steuert die Verarbeitung von Eingabedatensätzen mit mehrseitigen Mustern. Mit **falsch** wird festgelegt, dass die Seiten parallel verarbeitet werden, und bei **wahr** werden die Seiten seriell verarbeitet.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

glide.discovery.sam_batch_update_size

Aktiviert die Batchverarbeitung der Updates für die Tabelle cmdb_sam_sw_install, wenn sich nur das Feld „last_scanned“ in der Tabelle geändert hat. Dadurch wird die allgemeine Discovery-Ausführung optimiert, da die Anzahl der einzelnen Aktualisierungsabfragen in der Datenbank reduziert wird. Der Standardwert ist 100, was bedeutet, dass 100 Datensätze in der Tabelle gleichzeitig zusammengefasst und aktualisiert werden. Durch Festlegen dieser Eigenschaft auf 1 wird zu sequenziellen Updates gewechselt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.discovery.use_cmdb_identifiers

Steuert, ob Discovery das CMDB Identification and Reconciliation Framework (mit dem Geneva-Release eingeführt) oder die Legacy-Identifizierung früherer Releases verwendet.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Discovery-Definition > Eigenschaften**

glide.domain.notify_change

Zeigt eine Benachrichtigung an, die dem Benutzer sagt, dass die Domänenauswahl automatisch geändert wurde.

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

glide.domain.notify_record_change

Zeigt eine Benachrichtigung an, in der der Benutzer darüber informiert wird, dass die Domänenauswahl automatisch geändert wurde, da durch den Datensatz, den der Benutzer gerade anzeigt, die Domäne des Benutzers geändert wurde.

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

glide.duplicate_ci_remediator.dry_run

Steuert, ob doppelte CIs bei der Nachbesserung von CI-Duplikaten tatsächlich durch die Aktualisierung von Datensätzen in der CMDB korrigiert werden oder nicht.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Konfiguration > CMDB-Eigenschaften > Eigenschaften der Nachbesserung von CI-Duplikaten**

glide.duplicate_ci_remediator.max.cis

Schwellenwert für die Anzahl der doppelten CIs, bei dessen Überschreitung die Unterstützung für den Abgleich bei der Nachbesserung von CI-Duplikaten eingeschränkt wird (standardmäßig 1.000).

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000
- Standort: **Konfiguration > CMDB-Eigenschaften > Eigenschaften der Nachbesserung von CI-Duplikaten**

Hinweis:

Dieser Schwellenwert überschreitet niemals 5.000, selbst wenn Sie die Eigenschaft auf einen Wert über 5.000 festlegen.

glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length

Attribute, bei denen max_length diesen Eigenschaftswert (standardmäßig 4.000) überschreitet, werden von den Registerkarten **Haupt-CI** ausgewählt, **Attributwerte** zusammenführen und

Aktionen für doppelte CIs bestimmen im Assistenten zur Duplikat-CI-Fehlerkorrektur ausgeschlossen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 4000
- Standort: **Konfiguration > CMDB-Eigenschaften > Eigenschaften der Nachbesserung von CI-Duplikaten**

***i* Hinweis:**

Diese Eigenschaft wirkt sich auf die Leistung von Deduplizierungsaufgaben aus. Seien Sie deshalb beim Festlegen dieses Werts vorsichtig.

glide.eccprobe.longrunner.class

Gibt den Namen eines Script Include an, die lange ausgeführte Befehle verwaltet.

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

glide.eccprobe.longrunner.retry_minutes

Ermöglicht die Häufung von Abfragefehlern bis zu einer bestimmten Dauer von Minuten

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.initial_seconds

Anfänglicher Abfragezeitraum für lange laufende Befehle in Sekunden

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 20
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.backoff_percent

Prozentsatz, um den der Abrufzeitraum pro Umfrage wächst

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.max_seconds

Maximaler Abrufzeitraum. Wenn der Abfragezeitraum vergeht, dauert es länger, bis dieses Maximum erreicht wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.debug

Wenn dieser Wert auf **wahr** festgelegt ist, wird zusätzlich zu den üblichen Nachrichten bei erfolglosen Abfragen der Protokollstatus „LongRunner“ für erfolgreiche Abfragen ermöglicht.

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

glide.eccprobe.longrunner.max_poll_count

Maximale Anzahl von Abfragen, die pro 5-Sekunden-Abfragezeitraum ausgeführt werden. Diese Anzahl ist im Allgemeinen nicht relevant, kann jedoch verwendet werden, um Abfragen unter extremen Lastbedingungen einzudämmen.

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

glide.ecmdb.all_relationship_role

Ein Beispielwert ist: itil,asset,configuration.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.email_address_filter.max_domains

Legt die maximale Anzahl von Domänen fest, die einem einzelnen E-Mail-Adressfilter zugeordnet werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

Legt die maximale Anzahl von Ausnahmen fest, die einem einzelnen E-Mail-Adressfilter zugeordnet werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000

glide.email.append.timezone

Gibt an, ob die Zeitzone an alle Datumsangaben und Uhrzeiten in ausgehenden E-Mails angehängt werden soll (**wahr**) oder nicht angehängt werden soll (**falsch**)

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.email_client.quick_message.insert

Steuert, wie Schnellnachrichten in den E-Mail-Client eingefügt werden. Wenn die Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, wird der Inhalt der Schnellnachricht

an der Position des Cursors eingefügt. Bei „**false**“ ersetzt der Inhalt einer Schnellnachricht den vorhandenen Inhalt in einem E-Mail-Entwurf.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.email.forward_subject_prefix

Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommata getrennt) in der Betreffzeile an, die eine weitergeleitete E-Mail identifizieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: fw:,fwd:
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.email.journal.lines

Gibt die Anzahl der Einträge aus einem Journalfeld an (z. B. zusätzliche Anmerkungen und Arbeitsnotizen), die in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten sind. Ein Wert von **-1** enthält alle Journaleinträge.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.email.mail_to

Gibt die E-Mail-Adresse an, an die Benachrichtigungen gesendet werden sollen, die die Variable `#{mailto:}` verwenden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: SMTP-E-Mail-Adresse, die standardmäßig aktiv ist
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.email.name_split

Trennzeichen zwischen Vor- und Nachname in einer E-Mail-Adresse, um Benutzer von eingehenden E-Mails zu identifizieren. Das Trennzeichen „.“ in der E-Mail-Adresse john.smith@company.com weist das System beispielsweise an, nach einem Benutzerdatensatz für John Smith zu suchen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Punkt (.)
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.email.notification.save_when_no_recipients

Steuert, ob ein mit einer Benachrichtigung generierter sys_mail-Datensatz gespeichert (**true**) oder nicht gespeichert (**false**) wird, auch wenn keine Empfänger vorhanden sind. Diese Eigenschaft wird zusammen mit anderen Protokollierungseigenschaften des Benachrichtigungsempfängers verwendet und ermöglicht die Behebung von Problemen mit Benachrichtigungen.

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

glide.email.override.url

Legt die für per E-Mail versendete Links zu verwendende URL anstatt der Instanz-URL fest. Die URL sollte mit nav_to.do enden. Ein Beispielwert ist: https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Instanz-URL
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.email.read.active

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) den Server für eingehende E-Mails

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.email.reply_subject_prefix

Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommata getrennt) in der Betreffzeile an, die eine E-Mail-Antwort identifizieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: re:aw:,r:
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email.smtp.active

Gibt an, ob der Server für ausgehende E-Mails aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) werden soll

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.email.smtp.max_recipients

Gibt die maximale Anzahl von Empfängern an, die die Instanz in der Zeile „An:“ für eine einzelne E-Mail-Benachrichtigung auflisten kann. Benachrichtigungen, die diese Grenze überschreiten, erstellen stattdessen doppelte E-Mail-Benachrichtigungen, die an eine Teilmenge der Empfängerliste adressiert sind. Jede E-Mail-Benachrichtigung hat dieselbe maximale Anzahl an Empfängern.

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

glide.email.smtp.max_send

Gibt an, wie viele E-Mails über jede neue SMTP-Verbindung gesendet werden sollen. Die Instanz erstellt eine neue SMTP-Verbindung, wenn mehr E-Mails als der angegebene Wert gesendet werden sollen.

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

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

Legt die maximale Anzahl von E-Mail-Filtern fest, die einem einzelnen Systemadressfilter zugeordnet werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email.test.user

Gibt die durch Kommata getrennte Liste der E-Mail-Adressen an, an die die Instanz alle E-Mail-Nachrichten sendet. Wird normalerweise in Nicht-Produktionsinstanzen für Testzwecke verwendet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.email.text_plain.strip_xhtml

Gibt an, ob sowohl ausgehende als auch eingehende E-Mails, die in Kommentaren angezeigt werden, die XML in einfachen Text konvertieren (**wahr**) oder die XML beibehalten (**falsch**)

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

glide.email.watermark.visible

Gibt an, ob das Wasserzeichen in E-Mail-Benachrichtigungen sichtbar (**wahr**) oder in einem versteckten div-Tag eingeschlossen ist (**falsch**)

 Hinweis:

E-Mail-Clients, die die Nur-Text-Version der E-Mail verwenden, zeigen das Wasserzeichen an.

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

glide.email_client.show_sms_option

Gibt an, ob im E-Mail-Client ein Kontrollkästchen zum Senden der Nachricht an das SMS-Gerät des Benutzers angezeigt (**wahr**) oder nicht angezeigt (**falsch**) wird. Wenn kein SMS-Gerät vorhanden ist, sendet der E-Mail-Client die Nachricht an das primäre E-Mail-Gerät.

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

glide.entry.loggedin.page_ess

Gibt die Seite an, auf die ein ESS-Benutzer, der definitionsgemäß keine Rollen hat, bei seiner Anmeldung umgeleitet wird.

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

glide.excel.boolean.display_value

Bei „true“ werden Spalten vom Typ Boolean in die Sprache des Benutzers übersetzt, wenn Datensätze im Excel-Format exportiert werden. Bei „false“ werden die Werte unabhängig von der Benutzersprache in Englisch exportiert.

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

glide.excel.max_cells

Legt die maximale Anzahl von Zellen in einem Excel-Export fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500.000
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.excel.use_user_date_format

Gibt an, ob durch Excel-Exporte das im Profil eines Benutzers angegebene Datum/Uhrzeit-Format verwendet (**wahr**) oder nicht verwendet (**falsch**) wird. Bei **falsch** wird das Datum/Uhrzeit-Format der Instanz exportiert, das durch die Eigenschaft `glide.sys.date_format` definiert ist.

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

glide.export.csv.charset

Gibt den Zeichensatz an, der zum Exportieren von CSV-Dateien verwendet wird. Unter [Unterstützte Zeichenkodierungen](#)  finden Sie eine Liste der unterstützten Zeichenkodierungsoptionen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: windows-1252
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.export.csv.raw.value

Bei **wahr** werden beim Exportieren in eine CSV-Datei anstelle der Anzeigewerte Datenbank-Rohwerte exportiert. Bei **falsch** werden Anzeigewerte exportiert.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften > Import Export**

glide.export.escape_formulas

Bei **wahr** wird Zeichenfolgenwerten, die mit den Zeichen +, -, = oder @ beginnen, beim Export in CSV-, XLS- oder XLSX-Dateien ein einzelner Apostroph vorangestellt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: **wahr** für neue Instanzen (ab Release Istanbul)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] für neue Instanzen, die mit Istanbul beginnen. Für aktualisierte Instanzen: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.export.excel.general_formatting

Bei „**true**“ haben Werte in Zellen in exportierten Excel-Dateien das allgemeine Format. Bei „**false**“ haben die Zellen in exportierten Excel-Dateien das Textformat.

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

glide.export.excel.wrap_cells

Bei **wahr** werden Werte in Zellen in exportierten Excel-Dateien automatisch umgebrochen. Bei **falsch** wird die Breite der exportierten Excel-Spalten so angepasst, dass sie 256 Zeichen entspricht, und die Werte werden nicht umgebrochen.

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

glide.fdi.retry.max_count

Gibt die maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen an, wenn in **Anzahl** kein Wert für die Wiederholungsrichtlinie angegeben ist

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_host

Gibt den Hostnamen oder die IP-Adresse des Proxyservers für SOAP-Clients an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Wert von `glide.http.proxy_host`
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_port

Gibt die Portnummer für den Proxyserver für SOAP-Clients an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Wert von `glide.http.proxy_port`
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.guest.active.session.life_span

Legt die maximale Sitzungszeit für eine Gastsitzung unabhängig von der Benutzeraktivität in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.guest.session_timeout

Legt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen für eine Gastsitzung in Minuten fest.

 Hinweis:

Diese Einstellung entkoppelt eine Zeitüberschreitung für eine Gastsitzung von der Eigenschaft `glide.ui.session_timeout`. Änderungen an der Eigenschaft `glide.ui.session_timeout` wirken sich nicht auf die Zeitüberschreitung einer Gastsitzung aus.

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

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_expires

Gesamtzeit, die der Thread mit der Aktualisierung des Verlaufs Discovery wartet, bevor er aufgibt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1 Minute
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_spin_wait

Die Zeitspanne zwischen denen überprüft wird, ob die Verlaufsdatenbank Discovery frei ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100 ms
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_max_spins

Die Anzahl der Überprüfungen des Verlaufs Discovery vor dem Aufgeben.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 600
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_expires

Gesamtzeit, die der Thread mit der Aktualisierung des Protokolls Discovery wartet, bevor er aufgibt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1 Minute
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_spin_wait

Die Zeitspanne zwischen der Überprüfung, ob die Protokolldatenbank Discovery frei ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100 ms
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_max_spins

Die Häufigkeit, in der das Protokoll Discovery überprüft wird, bevor aufgegeben wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 600
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.help.default.page

Legt die allgemeine Hilfe-URL für das System fest, wenn Sie die kontextbezogene Hilfe verwenden. Diese URL wird verwendet, wenn für das Formular, die Liste oder den Datensatz keine kontextbezogene Hilfe verfügbar ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: <http://wiki.servicenow.com/>
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.history.max_entries

Legt die Anzahl der Zeichen fest, die als Vorschau von Journaleingabefeldern angezeigt werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 250
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.home.page

Gibt an, welche Seite geladen werden soll, wenn ein Benutzer eine Homepage aus dem Banner auswählt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: `home_splash.do?sysparm_direct=true`
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.home.refresh_disabled

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Aktualisierung der Homepage

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

glide.home.refresh_intervals

Durch Kommata getrennte Liste von Aktualisierungsintervallen, die auf Homepages verfügbar sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 300,900,1800,3600
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

***i* 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](#) .

glide.html.enable_media_sites

Aktiviert eine URL-Option für Medien im HTML-Editor. Die Medien werden angehängt, aber nicht im HTML-Editor geladen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: youtube.com,Player.vimeo.com,vimeo.com
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.html.escape_script

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) JavaScript-Tags in HTML-Feldern

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

glide.html.sanitize_all_fields

Gibt an, ob zum Entfernen von unerwünschtem Code alle HTML-Felder bereinigt werden (**wahr**) oder nicht bereinigt werden (**falsch**)

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Einstellungen für Härtung der Instanzsicherheit: [HTML-Bereinigung \(Härtung der Instanzsicherheit\)](#) ↗

glide.http.connection_timeout

Gibt die maximale Anzahl von Millisekunden an, die eine ausgehende HTTP-Anforderung (z. B. Webservices) auf die Herstellung einer Verbindung wartet.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000 (10 Sekunden)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.http.outbound.max_timeout

Gibt an, wie viele Sekunden die APIs RESTMessageV2 und SOAPMessageV2 auf eine Antwort von einem synchronen Aufruf warten. Der Höchstwert beträgt 30 Sekunden.

Um eine Zeitüberschreitung von mehr als 30 Sekunden zu definieren, legen Sie die Systemeigenschaft `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` auf „**false**“ fest, und verwenden Sie die `waitForResponse()`-Methode, um die Zeitüberschreitung festzulegen. Siehe Beispiel für [asynchrone SOAPMessageV2](#) ↗. Wenn `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` auf „true“ festgelegt ist und ein Wert in der `waitForResponse()`-Methode übergeben wird, verwendet das System den kleinsten Wert, entweder von der `waitForResponse()`-Methode oder der Systemeigenschaft `glide.http.outbound.max_timeout`.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.http.outbound.max_timeout.enabled

Aktiviert die Einstellung einer Zeitüberschreitung in der Systemeigenschaft `glide.http.outbound.max_timeout`.

Um eine Zeitüberschreitung von mehr als 30 Sekunden zu definieren, legen Sie die Systemeigenschaft `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` auf „**false**“ fest, und verwenden Sie die `waitForResponse()`-Methode, um die Zeitüberschreitung festzulegen. Siehe Beispiel für [asynchrone SOAPMessageV2](#) ↗. Wenn `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` auf „true“ festgelegt ist und ein Wert in der `waitForResponse()`-Methode übergeben wird, verwendet das System den

kleinsten Wert, entweder von der `waitForResponse()`-Methode oder der Systemeigenschaft `glide.http.outbound.max_timeout`.

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

glide.http.proxy_bypass_list

Gibt die durch Semikolons getrennte Liste von Adressen an, die den Proxyserver umgehen. Verwenden Sie ein Sternchen (*) als Platzhalterzeichen, um die Adresse ganz oder teilweise anzugeben.

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

glide.http.proxy_host

Gibt Proxyserver-Hostnamen oder -IP-Adresse an.

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

glide.http.proxy_ntdomain

Gibt die Domäne an, die zum Authentifizieren des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird.

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

glide.http.proxy_nthost

Geben Sie den Hostnamen an, der zur Authentifizierung des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird.

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

glide.http.proxy_ntpassword

Gibt das Passwort an, mit dem der Proxyserver mit NTLM-Authentifizierung authentifiziert wird.

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

glide.http.proxy_ntusername

Gibt den Benutzernamen an, der zum Authentifizieren des Proxy-Servers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird.

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

glide.http.proxy_port

Gibt die Portnummer für den Proxyserver an.

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

glide.http.proxy_password

Gibt das Passwort an, mit dem der Proxyserver authentifiziert wird.

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

glide.http.proxy_username

Gibt den Benutzernamen an, der zum Authentifizieren des Proxyservers verwendet wird.

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

glide.http.timeout

(Webservice-Verbraucher-Plugin) Gibt die maximale Anzahl von Millisekunden an, die gewartet werden soll, bevor bei einer ausgehenden Transaktion eine Zeitüberschreitung auftritt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 175.000 (175 Sekunden)
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.i18n.force_index

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Indexierung aller übersetzten Felder unabhängig vom Wert des Tabellenattributs „text_index_translations“

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr

glide.identification_engine.batch_update_last_discovered

Steuert das Batch-Update von last_discoveredfield in CIs, die von der Identifizierungs-Engine verarbeitet werden.

Setzen Sie den Wert auf **falsch**, wenn Geschäftsregeln für das Feld „last_discovered“ gelten und Sie diese Regeln auslösen möchten, wenn Sie die API für Identifizierung und Abgleich aufrufen.

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

glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count

Zur Optimierung eine benutzerdefinierte Anzahl von lokal zwischengespeicherten Abfrageergebniseinträgen abhängiger CIs

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Hinweis:

Wenn aufgrund einer Optimierung im Zusammenhang mit der Verwendung des lokalen Caches ein Arbeitsspeicherproblem vorliegt, legen Sie die Eigenschaften `glide.identification_engine.related_items_local_cache_count` und `glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count` auf 0 fest.

glide.identification_engine.granular_insert_locking

Bestimmt, ob mehrere granulare Einfügungssperren oder eine einzelne globale Einfügungssperre verwendet werden sollen.

Setzen Sie den Wert auf **falsch**, wenn Leistungsprobleme bei der Verwendung mehrerer granularer Einfügungssperren auftreten.

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

glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count

Zur Optimierung eine benutzerdefinierte Anzahl von lokal zwischengespeicherten Abfrageergebniseinträgen unabhängiger CIs

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100000
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Hinweis:

Wenn Sie den Wert auf 0 setzen, wird die Verwendung des lokalen Caches für unabhängige CIs vermieden, was die Leistung beeinträchtigen kann.

glide.identification_engine.related_items_local_cache_count

Zur Optimierung eine benutzerdefinierte Anzahl von lokal zwischengespeicherten Abfrageergebniseinträgen von zugehörigen Elementen/Suchelementen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15000
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

i Hinweis:

Wenn aufgrund einer Optimierung im Zusammenhang mit der Verwendung des lokalen Caches ein Arbeitsspeicherproblem vorliegt, legen Sie die Eigenschaften `glide.identification_engine.related_items_local_cache_count` und `glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count` auf 0 fest.

glide.identification_engine.skip_duplicates

Steuert, wie die Identifizierung eine kleine Gruppe von doppelten CIs verarbeitet.

- Falls **wahr**: Wenn die Anzahl der doppelten CIs kleiner als der durch `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold` angegebene Schwellenwert ist, wird eines der doppelten CIs als Übereinstimmung ausgewählt und aktualisiert. Der Rest der doppelten CIs wird als Duplikate gekennzeichnet.
- Wenn **falsch**: Es wird kein übereinstimmendes CI gefunden, und ein Fehler wird protokolliert.
- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold

Maximale Anzahl von CIs, die in einer Gruppe von doppelten CIs enthalten sein können, damit die Identifizierung die doppelten CIs entsprechend der Einstellung von `glide.identification_engine.skip_duplicates` verarbeiten kann.

Wenn die Anzahl der doppelten CIs den Schwellenwert überschreitet, verarbeitet die Identifizierung die doppelten CIs unabhängig von der Einstellung so, als wäre `glide.identification_engine.skip_duplicates` auf **falsch** festgelegt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.identification_logs.max_run_ids

Maximale Anzahl der Protokollausführungen, die beim Navigieren zu angezeigt werden können
Konfiguration > Identifizierungsprotokolle.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000
- Standort: **Konfiguration > CMDB-Eigenschaften > Identifikations-/Abgleichseigenschaften.**

glide.image_provider.security_enabled

Steuert die Sicherheitseinstellungen für Bilder. Bei **wahr** sind Bilder nur für authentifizierte und autorisierte Benutzer sichtbar. Bei **falsch** sind Bilder für alle Personen sichtbar, die eine URL zum Anhang haben.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
 - Neue/zbooted Instanzen: Eigenschaft ist vorhanden und auf **wahr** gesetzt
 - Aktualisierte Instanzen: **falsch**, wenn Eigenschaft nicht vorhanden ist, unverändert, wenn Eigenschaft vorhanden ist
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.imap.secure

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) SSL-Verschlüsselung für Verbindungen zum IMAP-Server

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

glide.imap.secure_port

Gibt den Kommunikationsport für sichere IMAP-Verbindungen an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 995
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.imap.tls

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Starten des IMAP-Servers im Transport Layer Security(TLS)-Modus

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

glide.import.debug

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Debug-Protokollierung für alle Importprozesse

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

glide.import.error_message.generic

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Anzeige eines generischen Fehlers anstelle einer ausführlichen SQL-Nachricht bei fehlgeschlagenen Importen. Diese Eigenschaft muss aktiviert sein.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert:
 - Neue/zbooted-Instanzen: **wahr** ab Istanbul
 - Aktualisierte Instanzen: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.import_excel.use_only_user_session_date_format

Bei „wahr“ wird ein Datums- oder Datums-/Uhrzeitwert in einer Excel-Tabelle beim Import einer Excel-Datei in ein Datumsformat einer Benutzersitzung in der Staging-Tabelle konvertiert.

Bei „false“ wird jeder explizite Datums-/Uhrzeit-Zellentyp in Excel in eine Bereitstellungstabelle mit dem Datumsformat der Benutzersitzung importiert, und jeder Datumswert, der nicht explizit in einem Datums-/Uhrzeit-Zellentyp in Excel enthalten ist, wird mit in eine Bereitstellungstabelle importiert Systemdatumsformat.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu, wenn Sie den Wert in „false“ ändern möchten.

glide.import.sftp.debug

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die zusätzliche Debug-Protokollierung für SFTP-Importe. Durch Aktivieren dieser Eigenschaft protokolliert die Instanz alle ausgehenden und eingehenden Nachrichten während der SSH-Sitzung.

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

glide.import.scp.debug

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die zusätzliche Debug-Protokollierung für SCP-Importe. Durch Aktivieren dieser Eigenschaft protokolliert die Instanz alle ausgehenden und eingehenden Nachrichten während der SSH-Sitzung.

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

`glide.import_set.preserve.leading.spaces`

Gibt an, ob der Importprozess führende Leerzeichen in Excel-Datenzellen beibehält (**wahr**) oder nicht beibehält (**falsch**). Bei **falsch** entfernt der Importprozess führende Leerzeichen aus Excel-Datenzellen.

Hinweis:

Der Importvorgang entfernt immer nachfolgende Leerzeichen aus Excel-Datenzellen.

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

`glide.import_set_row.dynamically_add_fields`

Gibt an, ob ein Import Set der Staging-Tabelle neue Spalten hinzufügen kann (**wahr**) oder nicht (**falsch**). Instanzen, die eine große Anzahl von Importsätzen enthalten, reagieren manchmal nicht mehr, wenn ein Import eine Spalte hinzufügt, da die Instanz jede Zeile in der Staging-Tabelle ändern muss. Manchmal führt die Datenbankaktion „Tabelle ändern“ zu einem Ausfall. Wenn diese Eigenschaft auf **falsch** gesetzt wird, wird verhindert, dass ein Import Set der Staging-Tabelle Spalten hinzufügt, und es wird eine Protokollnachricht erstellt. Als Workaround können Administratoren der Staging-Tabelle manuell eine Spalte hinzufügen, indem sie einen neuen Dictionary-Eintrag erstellen und anschließend das Import Set erneut importieren.

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

`glide.ir.query_method`

Legt die Abfragemethode für die globale Textsuche fest. Nur die Methode **Einfache Abfrage** wird unterstützt.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: simple
- Standort: **Systemeigenschaften > Globale Textsuche**

`glide.active.session.timeout.invalidate.session`

Gibt an, ob Integrationssitzungen durch die Konfiguration einer maximalen aktiven Sitzungszeit für ungültig erklärt werden können.

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

glide.integrations.active.session.life_span

Legt die maximale Sitzungszeit für eine Integrationssitzung unabhängig von der Aktivität in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.integration.session_timeout

Legt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen für Integrationssitzungen in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.invalid_query.returns_no_rows

Steuert, wie ungültige GlideRecord-Abfragen in Bezug auf ungültige oder nicht definierte Feldnamen behandelt werden. Wenn diese Eigenschaft **wahr** ist, geben ungültige Abfragen, die ungültige oder nicht definierte Feldnamen enthalten, immer keine Zeilen zurück. Wenn diese Eigenschaft **falsch** ist (Standard), falls eine Abfrage falsch ist, und ungültige oder nicht definierte Feldnamen enthält, wird der ungültige Teil der Abfragebedingung ignoriert, und die Ergebnisse basieren auf dem gültigen Teil der Abfrage.

`gs.getSession().setStrictQuery(false)` Um diese Logik auf Sitzungsebene zu überschreiben, führen Sie `gs.getSession().setStrictQuery(true)` aus. Um die strikte Abfrage wiederherzustellen, führen Sie `gs.getSession().setStrictQuery(true)` aus. Um diese Eigenschaft zu verwenden, ändern Sie die Zeile `gr.addQuery('table', arguments.length == 1 ? record.getRecordClassName() : tableName);` in der Workflow-Skripteinbindung zu `gr.addQuery('table', (tableName) ? tableName : record.getRecordClassName());`.

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

glide.itil.assign.number.on.insert

Steuert, ob eine Aufgabennummer generiert (**wahr**) oder nicht generiert (**falsch**) und beim Laden (**Neu erstellen**) oder beim Senden der Aufgabe zugewiesen wird. Diese Funktion hilft, ungenutzte Aufgabennummern zu verhindern.

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

glide.jdbcprobeloader.retry

Legt fest, wie oft ein JDBC-Probe versucht, eine Verbindung zu einer JDBC-Datenquelle herzustellen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.jdbcprobeloader.retry_millis

Legt die Anzahl der Millisekunden fest, die ein JDBC-Probe zwischen Wiederholungsversuchen an eine JDBC-Datenquelle wartet.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5.000
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.jquery.legacy

Bei „wahr“ wird das Legacy-JQuery-Verhalten aktiviert. Bei „falsch“ werden die Sicherheitspatches 1.12.3 und 2.2.3 von JQuery integriert. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „falsch“ festlegen, werden UI-Seiten mit falschem HTML-Markup möglicherweise falsch dargestellt. Sie können dieses Problem in Ihren Skripts beheben, indem Sie alle HTML-Element-Tags schließen, die sich selbst schließen und sich nicht in der gültigen Liste befinden. Ändern Sie beispielsweise `<div />` in `<div></div>`.

- Gültige selbstschließende Elemente, die nicht aktualisiert werden müssen, sind:
 - `<area />`
 - `<base />`
 - `
`
 - `<col />`
 - `<embed />`
 - `<hr />`
 - ``
 - `<input />`
 - `<link />`
 - `<meta />`
 - `<param />`
 - `<source />`
 - `<track />`
 - `<wbr />`
- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.knowman.search.apply_role_based_security

Bei **wahr** wird der für Rollen angegebene Lesezugriff auf Knowledge Bases oder Artikel berücksichtigt. Bei **false** können angegebene Benutzerkriterien den Lesezugriff überschreiben, der für Rollen angegeben ist.

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

glide.knowman.search_character_limit

Mindestanzahl von Zeichen, die für die Wissenssuche benötigt werden. Suchbegriffe mit weniger als dieser Anzahl von Zeichen geben keine Ergebnisse zurück.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.knowman.search.default_language

(Knowledge Management Internationalization Plugin v2) Standardsprache für Wissensartikel. Wenn leer, wird standardmäßig die Benutzersprache des angemeldeten Benutzers verwendet.

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

glide.knowman.serviceportal.seo_portals

Wert enthält eine durch Kommas getrennte Liste der sys_ids des Service Portal-Datensatzes. Die SEO-Indexierung von Wissensartikeln ist für die in der Liste genannten Portale aktiviert und wird durch das noindex-Metatag für andere Portale blockiert. Wenn mindestens ein Portal aufgeführt ist, werden SEO-Vorschläge angezeigt, wenn Benutzer Wissensartikel erstellen oder bearbeiten.

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

Hinweis:

Wenn der Eigenschaftswert leer ist, wird die Indizierung für alle Portale aktiviert.

glide.knowman.show_language_option

(„Knowledge Management Internationalization“-Plugin v2) Gibt an, ob das Feld **Sprache** in Artikeln mit mehreren Übersetzungen angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) wird

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

glide.knowman.show_language_option.roles

(Knowledge Management Internationalization-Plugin v2) Durch Kommata getrennte Liste von Rollen, die das Feld „Sprache“ in Artikeln mit mehreren Übersetzungen anzeigen können.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.knowman.show_links

Gibt an, ob die Zeile **Link** in einem Wissensartikel angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) wird.

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

glide.ldap.allow_empty_group

Gibt an, ob alle Mitglieder aus einer Active Directory-Sicherheitsgruppe entfernt werden können (**wahr**) oder nicht (**falsch**)

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

glide.ldap.binary_attributes

Kommagetrennte Liste von LDAP-Attributen, die vom Binärformat in encoded64-Zeichenfolgen konvertiert werden sollen. Wenn Sie diese Eigenschaft festlegen, werden nur die aufgeführten Werte konvertiert. Die häufigsten Attribute sind *objectSID* und *objectGUID*. Diese konvertierten Werte sind eindeutig und können als Koaleszenzfeld für die LDAP-Importzuordnung verwendet werden. Wenn diese Eigenschaft leer ist, versucht ServiceNow, diese binären Attribute ohne Konvertierung zuzuordnen, und sie sind nicht garantiert eindeutig, da sie nicht ordnungsgemäß in Zeichenfolgenwerte konvertiert werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: objectsid,objectguid
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ldap.paging

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Abfrageunterstützung für LDAP-Paging. LDAP-Paging ist eine effizientere LDAP-Abfragemethode für Umgebungen mit mehr als 1.000 Benutzern.

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

glide.legacy.excel.export

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das Exportieren in das XLS-Format beim Exportieren in eine Excel-Datei. Standardmäßig ist nur der XLSX-Export aktiviert. Diese Eigenschaft wirkt sich nicht auf den Excel-Webservice aus. Bei **wahr** können Benutzer XLS oder XLSX als Easy Import-Vorlagenformat auswählen.

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

glide.list.filter_max_length

Legt eine maximale Zeichenbeschränkung für die Abfrage des Condition Builder fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.lists.live_list_enabled

Aktiviert eine Aufforderung zur Listenaktualisierung.

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

glide.live_feed.company_feed_exclude_groups

Steuert, ob Nachrichten, die in einer öffentlichen Gruppe gepostet werden, im Unternehmensfeed angezeigt (**wahr**) oder weggelassen (**falsch**) werden

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

glide.live_services

(Chat-Plugin) Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Live-Services, z. B. Chatsupport

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

glide.login.no_blank_password

Verhindert (**wahr**) oder erlaubt (**falsch**) Anmeldungen von Benutzern mit leeren Passwörtern. Beim Importieren von Benutzerlisten werden häufig viele Benutzer mit leeren Passwörtern erstellt. Standardmäßig ist diese Eigenschaft für Produktionsinstanzen auf **wahr** festgelegt.

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

glide.login.home

Legt die Standard-Homepage fest, die Benutzern nach der Anmeldung angezeigt wird. Wenn diese Option leer ist, wird die zuletzt besuchte Seite verwendet. Das Format ist `<Seite>.do`.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: home.do
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.max_journal_list_size

Legt die maximale Größe von Journaleingabefeldern in Megabyte fest.

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

glide.messaging.reassign.enabled

Legt eine Eigenschaft fest, die Messaging automatisch neu zuweist, wenn der aktuelle Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist.

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

glide.notification.recipient.include_logging

Haupt-Switch zum Aktivieren/Deaktivieren der Protokollierung aller Gründe, aus denen ein Empfänger eingeschlossen wurde. Bei **falsch** wird keine Include-Protokollierung durchgeführt.

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

glide.notification.recipient.exclude_logging

Haupt-Switch zum Aktivieren/Deaktivieren der Protokollierung aller Gründe, aus denen ein Empfänger ausgeschlossen wurde. Bei **falsch** wird keine Exclude-Protokollierung durchgeführt.

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

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

Protokolliert Empfänger, die aufgrund der Markierung ihres ausgewählten Benachrichtigungsgerät-Datensatzes als inaktiv ausgeschlossen wurden.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

Die Eigenschaft `glide.notification.recipient.exclude_logging` in der **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Das -Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft ändern zu können.

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen sind, da das Schedule-Feld des ausgewählten Benachrichtigungsgerät-Datensatzes dies ausschließt.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true

Die Eigenschaft `glide.notification.recipient.exclude_logging` in der **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Das -Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft ändern zu können.

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, weil sie das Benachrichtigungsereignis ausgelöst haben, z. B. das Aktualisieren eines Incident Record, und die Checkbox **An Ereignisersteller senden** ist im Benachrichtigungsdatensatz deaktiviert.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

Die Eigenschaft `glide.notification.recipient.exclude_logging` in der **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Das -Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft ändern zu können.

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, weil die E-Mail-Adresse für diesen Benutzer ungültig ist, z. B. weil das @ fehlt oder sie leer ist.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.exclude_logging` in der **aktivieren Systemeigenschaften** > **E-Mail** -Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

Protokolliert Empfänger von Kalendereinladungen, die ausgeschlossen werden, da das Feld **Kalenderintegration** im Benutzerdatensatz auf **Keine** eingestellt ist.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

Die Eigenschaft `glide.notification.recipient.exclude_logging` in der **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Das -Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft ändern zu können.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, da die Checkbox **Aktiv** im Benutzerdatensatz deaktiviert ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

Die Eigenschaft `glide.notification.recipient.exclude_logging` in der **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Das -Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft ändern zu können.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, da das Feld **Benachrichtigung** im Benutzerdatensatz auf **Deaktiviert** eingestellt ist.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.exclude_logging` in der aktivieren **Systemeigenschaften > E-Mail** -Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging

Aktiviert oder deaktiviert die Protokollierung aller Gründe für den Ausschluss eines Empfängers. Diese Eigenschaft ist ein Haupt-Switch. Falls **wahr**, werden die nachfolgenden Eigenschaften aktiviert, die sich auf den Einschluss der Protokollierung beziehen. Falls **falsch**, sind keine der nachfolgenden Eigenschaften im Zusammenhang mit dem Einschluss der Protokollierung aktiviert.

glide.notification.recipient.include_logging.delete

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, weil sie Delegierte eines anderen Benutzers sind.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

Die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in der **Systemeigenschaften > E-Mail** Das -Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft ändern zu können.

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, weil sie sich in den Feldern **parm1** oder **parm2** des Ereignisdatensatzes befinden.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in der aktivieren **Systemeigenschaften > E-Mail** -Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

Protokolliert Empfänger, die über einen Benachrichtigungszieldatensatz wie einen Incident Record eingeschlossen sind, der im Feld **Benutzer/Gruppen im Feld** für den Benachrichtigungsdatensatz angegeben ist. Die `recipient_fields` sind Felder im Zieldatensatz, die einen hinzuzufügenden Empfänger enthalten. Wenn beispielsweise der Datensatz, der die Benachrichtigung ausgelöst hat, ein Incident ist und das Feld **assigned_to** in `recipient_fields` aufgeführt ist, wird dieser Benutzer als Empfänger eingeschlossen.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in der aktivieren **Systemeigenschaften > E-Mail** -Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.group_email

Protokolliert Empfänger, die in einer Gruppen-E-Mail für eine Gruppe eingeschlossen werden, die in den `recipient_groups` des Benachrichtigungsdatensatzes oder im Ereignisfeld **parm1** oder **parm2** angegeben wird.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in der aktivieren **Systemeigenschaften > E-Mail** -Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.manager

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, da sie eine Gruppe verwalten, die in den `recipient_groups` des Benachrichtigungsdatensatzes oder im Ereignisfeld **parm1** oder **parm2** angegeben wird.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in der aktivieren **Systemeigenschaften > E-Mail** -Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.membership

Protokolliert Empfänger, die über die Mitgliedschaft in einer beliebigen Gruppe eingeschlossen werden, die in den `recipient_groups` des Benachrichtigungsdatensatzes oder im Ereignisfeld **parm1** oder **parm2** angegeben wird.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in der aktivieren **Systemeigenschaften > E-Mail** -Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

Protokolliert Empfänger, die über das Feld **Benutzer** (`recipient_users`) des Benachrichtigungsdatensatzes eingeschlossen werden.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in der aktivieren **Systemeigenschaften > E-Mail** -Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

Protokolliert die Empfänger, da sie Abonnements über die Benutzerbenachrichtigungseinstellungen haben.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in der aktivieren **Systemeigenschaften > E-Mail** -Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.pdf_export_from_form_list.show_report_attrs

Aktiviert oder deaktiviert die Anzeige der PDF-Seitenkopfzeile für alle PDF-Dateien, die aus einer Liste generiert wurden.

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

glide.pdf.max_rows

Legt die maximale Anzahl von Zeilen in einer exportierten PDF-Datei fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.000
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.pdf.font.size

Legt die Schriftgröße für exportierte PDF-Dateien fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 8
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.pg.any_rejection_rejects

Steuert die standardmäßige Bearbeitung der Prozessleitfaden-Ablehnung. Falls **wahr**, wird die Entität mit der ersten Ablehnung zurückgewiesen. Bei **falsch** müssen alle Benutzer die Genehmigung ablehnen.

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

glide.phone_number_e164.allow_national_entry

Bei **wahr** können Benutzer Telefonnummern im lokalen Format eingeben, das in der Gebietsauswahl aufgeführt ist. Bei **falsch** müssen Benutzer Telefonnummern im internationalen Format eingeben, das in der Gebietsauswahl aufgeführt ist.

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

glide.phone_number_e164.display_national

Wenn das Feld „Telefonnummer (E164)“ auf **wahr** oder **Formular** festgelegt ist, werden Telefonnummern in einem lokalen Format auf Formularen, aber als internationales Format in Listen angezeigt. Wenn diese Option auf **alle** eingestellt ist, werden Telefonnummern im Feld

„Telefonnummer (E164)“ immer in einem lokalen Format angezeigt. Bei Einstellung auf „user“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ nur Telefonnummern in einem lokalen Format an, wenn die Telefonnummer mit der Gebietschemaeinstellung des aktuellen Benutzers übereinstimmt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: false
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.phone_number_e164.display_territory_selector

Gibt an, ob die Gebietsauswahl angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) werden soll. Durch das Ausblenden der Gebietsauswahl können Benutzer nur lokale oder nationale Telefonnummern eingeben.

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

glide.phone_number_e164.display_territory_text

Bei Einstellung auf „all“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ immer die Gebietsbezeichnung an. Bei Einstellung auf „national“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ die Gebietsbezeichnung nur an, wenn die Telefonnummer im lokalen Format vorliegt. Bei Einstellung auf „read-only“, zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ die Gebietsbezeichnung im schreibgeschützten Modus an, unabhängig davon, ob die Nummer im lokalen oder im globalen Format vorliegt. Bei Einstellung auf „read-only-national“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ die Gebietsbezeichnung im schreibgeschützten Modus nur an, wenn die Nummer im lokalen Format vorliegt. Bei Einstellung auf „list“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ die Gebietsbezeichnung in einer Liste an. Bei Einstellung auf „list-national“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ eine Gebietsbezeichnung in einer Liste an, wenn die Nummer im nationalen Format vorliegt. Bei Einstellung auf „none“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ nicht die Gebietsbezeichnung an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: read-only
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.phone_number_e164.display_users_idd

Gibt an, ob die internationale Vorwahl für Direktwahl zwischen der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld auf Formularen angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) werden soll

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

glide.phone_number_e164.strict

Gibt an, ob alle Telefonnummernfelder mit dem Anzeigeformat des ausgewählten Felds für die Gebietsauswahl übereinstimmen müssen. Bei **true** zeigt das Eingabefeld für die Telefonnummer eine rote Linie unter den Telefonnummern an, die nicht mit dem im Gebietsauswahlfeld angegebenen Gebietsformat übereinstimmen. Benutzer können eine ungültige Telefonnummer

nicht speichern. Bei **falsch** zeigt das Eingabefeld für die Telefonnummer eine grüne Linie unter den Telefonnummern an, die nicht mit dem im Gebietsauswahlfeld angegebenen Gebietsformat übereinstimmen. Benutzer können eine ungültige Telefonnummer speichern, und die Gebietsauswahl bietet die Möglichkeit, das Gebietsformat **Sonstiges/unbekannt** auszuwählen.

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

glide.pop3.ignore_headers

Gibt die durch Kommata getrennte Liste von E-Mail-Kopfzeilen an, die bewirken, dass die Instanz eine E-Mail-Nachricht ignoriert. Verwenden Sie das Format name:value, um E-Mail-Kopfzeilentypen und -werte anzugeben. Sie können einen Platzhalter (*) für den Subtyp verwenden. Beispiel: Durch Content-Type:multipart/*; report-type=delivery-status; werden E-Mails mit einem Multipart-Typ und dem Parameter *report-type=delivery-status* ignoriert. Syntaxspezifikationen finden Sie unter http://www.w3.org/Protocols/rfc1341/4_Content-Type.html .

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Auto-Submitted:auto-replied,X-FC-MachineGenerated:true,Content-Type:multipart/report; report-type=delivery-status;
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.pop3.ignore_senders

Gibt die durch Kommata getrennte Liste der Absender an, die bewirken, dass die Instanz eine E-Mail-Nachricht ignoriert. Geben Sie nur den Namen vor dem @-Zeichen ein.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: mailer-daemon, postmaster
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.pop3.ignore_subjects

Gibt die durch Kommata getrennte Liste von Zeichenfolgen an, die bewirken, dass die Instanz eine E-Mail-Nachricht ignoriert, wenn sie am Anfang einer Betreffzeile vorhanden sind. Bei den Werten wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

- Glide
- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: out of office autoreply, undeliverable:, delivery failure:, returned mail:, autoreply
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.pop3.parse_end

[Legacy] Text, der das Ende des E-Mail-Textabschnitts angibt, in dem die Instanz name:value-Paare analysieren soll, um Feldwerte bei der Verarbeitung eingehender E-Mail-Aktionen zu ändern. Diese Eigenschaft ist nicht mehr erforderlich, um Feldwerte aus dem E-Mail-Text festzulegen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.pop3.parse_start

[Legacy] Text, der den Anfang des E-Mail-Textabschnitts angibt, in dem die Instanz name:value-Paare analysieren soll, um Feldwerte bei der Verarbeitung eingehender E-Mail-Aktionen zu ändern. Diese Eigenschaft ist nicht mehr erforderlich, um Feldwerte aus dem E-Mail-Text festzulegen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.pop3.process_locked_out

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Möglichkeit für gesperrte Benutzer, Aktionen bei eingehender E-Mail auszulösen.

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

glide.pop3.reply_separators

Durch Kommata getrennte Liste von Trennzeichen, die bewirken, dass die Instanz alles unterhalb der Textzeichenfolge im Nachrichtentext ignoriert. Diese Liste unterscheidet zwischen Groß- und Kleinschreibung.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: \n\n-----Originalnachricht-----,\n\n ____ \n\nVon:
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.pop3readerjob.create_caller

Steuert das Verhalten, wenn eine Instanz eine E-Mail von einer E-Mail-Adresse erhält, die keinem Benutzerdatensatz zugeordnet ist. Falls **wahr**, erstellt die Instanz einen neuen Benutzerdatensatz für die E-Mail-Adresse und platziert diesen neuen Benutzer im Feld **Anrufer** aller erstellten Tickets. Falls **falsch**, ordnet die Instanz das neue Ticket dem Benutzerdatensatz **Gast** zu.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.processor.json.row_limit

Gibt die maximale Anzahl von Zeilen an, die eine JSON-Abfrage zurückgibt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 250
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.product.description

Der Wert dieser Eigenschaft wird als Text im Banner neben dem Firmenlogo angezeigt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Service Management
- Standort: **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16**

glide.product.help_url

Globale Einstellung für die URL, auf die das Hilfesymbol verweist. Der Wert muss leer sein, damit die kontextbezogene Hilfe funktioniert.

glide.product.help_show

Steuert, ob das Hilfesymbol „help.gifx“ im Willkommensbanner angezeigt (**wahr**) oder ausgelassen (**falsch**) wird

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

glide.product.image.light

Das Bannerbild wird für die Schnittstelle Core-UI angezeigt.

- Typ: hochgeladenes Bild
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16**

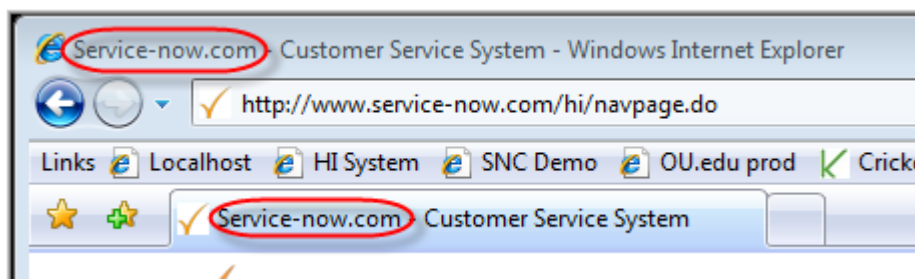
glide.product.icon

Speichert das Symbolbild, das in Lesezeichen, auf Registerkarten und in der Adresszeile des Browsers angezeigt wird.

- Typ: Bild
- Standardwert: favicon.ico?v=4
- Standort: **Systemeigenschaften > System**

glide.product.name

Gibt den Text an, der anstelle von „Service-now.com“ in der oberen Titelleiste des Browsers (und in den Registerkarten des Browsers) verwendet werden soll. Dieser Text wird im Banner rechts neben dem Logo dupliziert, es sei denn, Sie fügen „display: none;“ am Ende des Wertfeldes in der Eigenschaft `glide.product.name.style` hinzu.



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

glide.product.name.style

Gibt die CSS-Eigenschaften an, die verwendet werden, um den Text *glide.product.name* im Banner rechts vom Logo anzuzeigen. Damit der Text nicht angezeigt wird, fügen Sie am Ende des Wertfelds in dieser Eigenschaft `display: none;` hinzu.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: `padding-bottom: 0px; padding-top: 0px;`
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.quota.manager.debug

Steuert, ob zusätzliche Informationen im Zusammenhang mit dem Kontingentmanager angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) werden sollen, z. B. laufende Transaktionen, abgebrochene Transaktionen, und welche Kontingente mit Transaktionen abgeglichen werden

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

glide.quota.manager.heartbeat

Legt die Anzahl der Sekunden zwischen dem Start jedes Kontingent-Manager-Heartbeats fest. Dieser Wert bestimmt, wie oft der Kontingent-Manager nach Transaktionen sucht, die ein Kontingent überschreiten, und wie oft der Kontingent-Manager den Status in die Protokolldatei schreibt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.quota.manager.minimum_transaction_time

Legt die Mindestanzahl von Sekunden fest, die eine Transaktion ausgeführt werden muss, bevor sie durch den Kontingent-Manager mit einem Transaktionskontingent abgeglichen wird. Legen Sie diesen Wert auf mindestens 1 Sekunde fest, da kleinere Werte die Leistung verringern und da Transaktionen, die kürzer als 1 Sekunde sind, wahrscheinlich nicht den Abbruch wert sind. Um eine optimale Leistung zu erzielen, setzen Sie diesen Wert auf den Wert Ihres restriktivsten Kontingents. Wenn beispielsweise Ihr restriktivstes Kontingent Transaktionen über 1 Minute abbricht, legen Sie die Mindesttransaktionszeit auf 60 Sekunden fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.reconciliation.override.null

Flag zum Erzwingen, dass die Aktualisierung eines leeren Feldes von einer Datenquelle mit einer niedrigeren Priorität aktiviert bzw. deaktiviert wird.

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

glide.remote_glide_record.max_count

Steuern Sie die maximale Anzahl von Datensätzen, die die GlideRecord-Abfragemethode bei Verwendung des SOAP Web Service zurückgibt. Die Instanz verwendet diese Eigenschaft hauptsächlich, um die Datensätze zu steuern, die bei Verwendung einer Perl API GlideRecord-Abfrage zurückgegeben werden.

⚠ Warnung:
Wenn Sie diese Eigenschaft auf einen hohen Wert setzen, z. B. 10.000, können Sockel-Zeitüberschreitungsfehler bei MID-Servern auftreten. Verwenden Sie für diese Eigenschaft einen Wert unter 1.000.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 250
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.report.add_to_list_supported

Legt fest, ob die add_to_list-ACL für die Berichterstellung zu angegebenen Spalten aus der Liste verfügbare Spalten beim Erstellen oder Freigeben eines Listenberichts unterstützt werden soll.

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

glide.report.calendar.max_more_events_per_day

Gibt die maximale Anzahl von Kalenderereignissen an, die im **+ angezeigt** werden können<number> Popup für:

- Ein Kalendertag, wenn der Kalender in der Monats- oder Jahresansicht angezeigt wird
- Der oberste Abschnitt „Ganzer Tag“ eines Kalendertages, wenn sich ein Kalender in der Tages- oder Wochenansicht befindet

Wenn diese Anzahl überschritten wird, wird der Link **+ viele** angezeigt, wodurch eine Liste von Events anstelle eines Popups geöffnet wird. Weitere Informationen zur maximalen Anzahl von Events, die an einem Kalendertag angezeigt werden können, finden Sie in der Beschreibung der Systemeigenschaft *glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell*.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell

Definiert die maximale Anzahl von Ereignissen, die im Kalenderbericht angezeigt werden können für:

- Ein Kalendertag, wenn der Kalender in der Monats- oder Jahresansicht angezeigt wird
- Der oberste Abschnitt „Ganzer Tag“ eines Kalendertages, wenn sich ein Kalender in der Tages- oder Wochenansicht befindet

Ereignisse, die diesen Wert überschreiten, werden über einen Link in der Kalenderzelle angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter *glide.report.calendar.max_more_events_per_day*.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.report.new_calendar

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) neue Kalenderberichte. Internet Explorer 7 und 8 unterstützen keine neuen Kalender. Wenn Sie einen Kalenderbericht in einem dieser Browser öffnen, wird immer die alte Version der Kalenderberichte verwendet.

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

glide.report_home.group_report.show_usr_grp

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) den Link für die Reporting-Einstellungen im Benutzerprofil

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

glide.required.attribute.enabled

Kennzeichnung zum Erzwingen erforderlicher Attribute (darf nicht NULL sein) während Identifizierung und Abgleich.

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

glide.rest.apis.disabled

Steuert, welche REST-APIs zusammen mit *glide.rest.apis.enabled* in der Instanz verfügbar sind. Der Wert für diese Eigenschaft ist eine kommasetrennte Liste von API-Namen, z. B. Tabellen-API oder Zusammenfassungs-API. Wenn weder diese Eigenschaft noch *glide.rest.apis.enabled* festgelegt ist, sind alle REST-APIs verfügbar. Wenn in beiden Eigenschaften eine bestimmte API angegeben ist, ist diese API deaktiviert. Wenn Sie bestimmte APIs deaktivieren, ohne irgendwelche APIs explizit zu aktivieren, sind alle REST-APIs außer den deaktivierten APIs verfügbar.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Alle REST-APIs sind standardmäßig aktiviert
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.rest.apis.enabled

Steuert, welche REST-APIs zusammen mit glide.rest.apis.enabled in der Instanz verfügbar sind. Der Wert für diese Eigenschaft ist eine kommagetrennte Liste von API-Namen, z. B. Tabellen-API oder Zusammenfassungs-API. Wenn weder diese Eigenschaft noch glide.rest.apis.disabled festgelegt sind, sind alle REST-APIs verfügbar. Wenn in beiden Eigenschaften eine bestimmte API angegeben ist, ist diese API deaktiviert. Wenn Sie bestimmte APIs aktivieren, sind nur diese APIs verfügbar.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Alle REST-APIs sind standardmäßig aktiviert
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.rest.choice.allow_non_existing_value

Erlaubt die Übergabe nicht vorhandener Werte an ein Auswahlfeld. Gilt nicht für die Change-REST-API /api/sn_chg_rest/change.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Bei **wahr** wird das Auswahlfeld auf einen übergebenen Wert gesetzt, selbst wenn der übergebene Wert nicht im Auswahlfeld vorhanden ist.

- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.rest.debug

Protokolliert alle Phasen der REST-Verarbeitung einschließlich der Verarbeitungszeiten.

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

glide.rest.replace_request_host_with_property

Stellt sicher, dass generierte Links in einer API-Nutzlast, z. B. Links zu weiteren Seiten und Referenzfeldern, auf der Instanzadresse und nicht auf der Hostadresse der Anforderung basieren.

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

glide.rollback.version

Steuert, ob das Rollback-Verhalten verwendet wird (**wahr**) oder nicht (**falsch**)

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

glide.rss.max_rows

Steuert die maximale Anzahl der vom RSS-Feed-Generator zurückgegebenen Datensätze.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.000
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.sc.reset_cascade

Bei Festlegung auf **wahr** wird eine variable Kaskadierung erzwungen, wenn zwischen Seiten in einem Bestellleitfaden navigiert wird.

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

glide.schedules.repeat_nth

Steuert, wie ein Schedule-Eintrag mit **Wiederholt = Monatlich** und **MonatlicherTyp = Wochentag** definiert wird. Auswahlmöglichkeiten sind **Woche** oder **Tag**. Die Option **Woche** ist definiert als die Auswahl eines Tages des Monats in der n-ten Woche (n-ter Tag des Monats). Die Option **Tag** ist definiert als die Auswahl des n-ten Tages des Monats (n-ter Tag des Monats).

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: Tag
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.schedules.fifth

Steuert, wie sich ein Schedule-Eintrag, der das fünfte Vorkommen eines Tages im Monat auswählt, in einem Monat mit nur vier Vorkommen des Tages verhält. Auswahlmöglichkeiten sind **Letzter**, **Nächster** und **Strikt**. Die Option **Letzter** wählt das letzte (vierte) Vorkommen des Tages aus. Die Option **Nächster** wählt den ersten Tag des nächsten Monats aus. Die Option **Strikt** überspringt den Tag komplett. Diese Eigenschaft ist nur gültig, wenn die Eigenschaft `glide.schedules.repeat_nth` auf **Tag** festgelegt ist.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: Letzter
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.script.ccsi.ispublic

Bietet Datenschutz für vom Client aufrufbare Skript-Includes, auf die von öffentlichen Seiten zugegriffen wird. Bei **falsch** sind alle vom Client aufrufbaren Script Includes privat.

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

glide.script.log_level

Steuert das Verhalten von gs.log. Legen Sie diese Eigenschaft auf **none** fest, um die Glide-Skriptprotokollierung zu deaktivieren, oder auf **print**, um Protokolldaten im Dateisystem anstatt in der Datenbank zu speichern. Verwenden Sie den Standardwert **all**, um alle Glide-Skriptprotokolle in der Datenbank zu speichern.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: all
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.script_processor.admin

Gibt die Benutzerrolle an, die für den Zugriff auf das Modul „Skripts – Hintergrund“ erforderlich ist. Legen Sie den Wert auf **security_admin** fest, damit Administratoren die Berechtigungen für den Zugriff auf das Modul erhöhen müssen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: admin
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.script.vtable.log.debug

Aktiviert die Verwendung von Debug Logs für Skriptdefinitionen von Remote-Tabellen. Legen Sie diese Eigenschaft auf **wahr** fest. Eine längere Nutzung dieser Eigenschaft kann sich auf die Leistung auswirken. Daher ist es am besten, ihren Wert nach Abschluss einer Debugging-Sitzung auf **falsch** festzulegen.

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

glide.search.suggestions.enabled

Legen Sie die Einstellung auf **wahr** (Standard) fest, um Suchvorschläge zu aktivieren, oder auf **falsch**, damit Suchvorschläge überall deaktiviert werden. Weitere Informationen zu Suchvorschlägen finden Sie unter [Suchvorschläge aktivieren](#).

glide.secondary.query.sysid

Steuert, ob eine sekundäre Sortierung, bei der sys_id als Sortierschlüssel verwendet wird, automatisch angewendet wird, wenn angeforderte Datenbankeinträge in einer Liste sortiert werden. Diese Eigenschaft ist nützlich beim Sortieren von Datensätzen, bei denen mehrere Datensätze für einen einzelnen Wert des primären Sortierschlüssels gefunden wurden. Verwenden Sie diese Eigenschaft, um sicherzustellen, dass die Schaltflächen **Weiter / Zurück** in Formularen den richtigen Datensatz anzeigen. Bei **falsch** gibt es keine sekundäre Sortierung. Daher werden Datensätze mit demselben primären Sortierungswert wie in der Datenbank zurückgegeben und sind möglicherweise inkonsistent.

i Hinweis:

Wenn diese Eigenschaft auf **wahr** gesetzt ist, beeinträchtigt dies unter Umständen Lade- und Sortierprozesse.

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

glide.security.auto.resubmit.ajax

Ajax-Anfragen mit Zeitüberschreitung werden automatisch erneut gesendet.

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

glide.security.checkacl.before.setvalue

Steuert, wie die hohe Sicherheitseinstellung „glide.security.strict.updates“ ACLs verarbeitet. Wenn der Wert **wahr** ist, überprüft die Instanz ACL-Regeln für alle Spalten, bevor sie Updates auf eine Zeile anwendet. Bei **falsch** wendet die Instanz ACL-Regeln an, da jede Spalte in alphabetischer Reihenfolge verarbeitet wird. Dieses Verhalten kann dazu führen, dass ein Update verhindert, dass ein anderes Update auftritt. Angenommen, Sie erstellen eine benutzerdefinierte ACL-Regel, um Updates zu verhindern, nachdem ein Datensatz geschlossen wurde. Wenn Sie versuchen, einen Incident zu schließen und Informationen zu einem benutzerdefinierten Lösungscodefeld im selben Update hinzuzufügen, wird die Schließaktion zuerst angewendet, da sie von der Spalte [incident.state] und das benutzerdefinierte Feld von der Spalte [incident.u_resolution_code] gesteuert wird. Nachdem die Instanz die Schließaktion angewendet hat, verhindert die benutzerdefinierte ACL-Regel weitere Schreibupdates für die Zeile.

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

glide.security.csrf.handle.ajax.timeout


Behandelt Fehler für Ajax-Anforderungen mit Zeitüberschreitung.

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

glide.security.csrf.strict.validation.mode


Erzwingt die strikte Überprüfung von CSRF-Token, wobei das erneute Übermitteln der Anforderung durch Benutzer nicht erlaubt ist, wenn das CSRF-Token nicht übereinstimmt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Einstellungen für Härtung der Instanzsicherheit: [Strikte CSRF-Validierung \(Härtung der Instanzsicherheit\)](#) 

glide.security.diag_txns_acl

Steuert, wer die Seiten „stats.do“, „threads.do“ und „replication.do“ anzeigen kann. Bei **wahr** dürfen Administratoren oder Benutzer die Seiten nur von einer bekannten IP-Adresse aus anzeigen. Bei **falsch** haben alle Benutzer Zugriff auf die Seiten.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.
- Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit: [Leistungsüberwachung \(ACL\) \(Härtung der Instanzsicherheit\)](#) 

glide.security.disable_ui_pages_sysparm_client_script

Das System wertet keine Client-Skripts aus, die in URL-Parametern in UI-Seiten übergeben werden. Wenn Sie URL-Parameter zum Laden von Client-Skripts verwenden, können Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen und deaktivieren. Verwenden Sie diese Eigenschaft nur, wenn Sie die Implementierung so ändern, dass sie nicht länger davon abhängig ist, dass Clients über URL-Parameter übergeben werden. Lassen Sie die Systemeigenschaft nicht deaktiviert.

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

glide.security.mime_type.aliasset

Erstellt benutzerdefinierte Mime-Typ-Alias-Sets. Zum Beispiel image/png=image/x-png.

- Typ: Zeichenfolge
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.security.granular.create


Erfordert, dass Benutzer Schreibzugriff auf alle einzelnen Felder einer Tabelle haben, bevor sie einen Datensatz in dieser Tabelle erstellen können.

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

glide.security.file.mime_type.validation

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Validierung des MIME-Typs für Dateianhänge

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Einstellungen für Härtung der Instanzsicherheit: [MIME-Typeeinschränkung für Uploads \(Härtung der Instanzsicherheit\)](#) 

glide.security.strict_elevate_privilege

Erzwingt, dass alle übergeordneten Rollen für Benutzer mit der Administratorrolle gleich behandelt werden. Wenn diese Option aktiviert ist, müssen Administratoren explizit manuell eine Erhöhung auf alle Berechtigungen durchführen, die als „erhöht“ gekennzeichnet sind.

Wenn diese Option deaktiviert ist, müssen Administratoren nur manuell eine Erhöhung zur Rolle „security_admin“ durchführen. Andere Rollen werden Administratoren automatisch zugewiesen.


- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: **wahr** für neue Instanzen, **falsch** für aktualisierte Instanzen
- Speicherort: Für neue Instanzen ist diese Eigenschaft in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] verfügbar. Für aktualisierte Instanzen: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.service_portal.search_as_you_type_behavior

Wählen Sie Suchvorschläge (Vorschläge) oder die type-ahead-Funktionalität (Vorausgabe) aus. Weitere Informationen zu Suchvorschlägen finden Sie unter [Suchvorschläge aktivieren](#).

glide.set_x_frame_options

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) den X-Frame-Options Response Header auf SAMEORIGIN für alle UI-Seiten. Der X-Frame-Options HTTP Response Header kann verwendet werden, um anzugeben, ob der Browser eine Seite in einem <frame> oder <iframe> rendern kann. Legen Sie diese Eigenschaft fest auf **wahr**, um Clickjacking-Angriffe zu vermeiden, indem sichergestellt wird, dass CMS-Inhalt nicht in andere Websites eingebettet werden kann.

- Typ: true | false
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Einstellungen für Härtung der Instanzsicherheit: [X-Frame-Options: SAMEORIGIN \(Härtung der Instanzsicherheit\)](#) 

glide.short_poll_delay

(Chat-Plugin) Legt die kurze Abfrageverzögerung für XMPP-Anforderungen in Millisekunden fest. Polling ist die Methode, mit der der Browser Informationen vom Server erhält, um Instant Messages im Chat zu senden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.000 (1 Sekunde)
- Standort: **Social IT > Chat-Administration > Eigenschaften**

glide.shortened_journal_length

Legt die Anzahl der Zeichen fest, die als Vorschau von Journaleingabefeldern angezeigt werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 512000
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.smtp.dateformat

Gibt das Datumsformat an, das für ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen verwendet werden soll

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Datumsformat [sys_user.date_format], das im Benutzerdatensatz des E-Mail-Absenders aufgelistet ist
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.smtp.default_retry

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das erneute Senden von E-Mails, wenn ein unbekannter SMTP-Fehlercode gefunden wird. Die Instanz erkennt nur die in der Eigenschaft `glide.smtp.defer_retry_ids` definierten SMTP-Fehlercodes.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.smtp.defer_retry_ids

Gibt die durch Kommata getrennte Liste der SMTP-Fehlercodes an, die die Instanz zum erneuten Senden der E-Mail zwingen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 421,450,451,452
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.smtp.fail_message_ids

Gibt die durch Kommata getrennte Liste von SMTP-Fehlercodes an, die verhindern, dass die Instanz E-Mails erneut sendet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.smtp.timeformat

Gibt das Zeitformat an, das für ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen verwendet werden soll.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Zeitformat im Benutzerdatensatz des E-Mail-Absenders [sys_user.time_format].
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.soap.allow_null_numeric_output

Wenn **wahr**, geben SOAP-XML-Antworten ein leeres Element für numerische Felder ohne Wert zurück. Bei **falsch** geben numerische Felder ohne Wert in der SOAP-Antwort den Wert 0 zurück.

i Hinweis:

Die Eigenschaft `glide.wsd1.show_nillable` muss auf **wahr** gesetzt werden, damit in SOAP-Antworten Nullwerte zulässig sind.

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

glide.soap.default_security_policy

Gibt den Namen der SOAP-Sicherheitsrichtlinie an, die die Instanz beim Erzwingen von Web Services Security (WSS) für eingehende Anforderungen verwendet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Standard-Sicherheitsrichtlinie
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.soap.import_set_insert_serialized

Steuert die Verarbeitung von Webservice-Einfügungen. Falls **wahr**, verarbeitet die Instanz mehrere gleichzeitige Einfügungen nacheinander (seriell zwischen Knoten), um eine genaue Transformation sicherzustellen. Die serialisierte Verarbeitung verlangsamt die Geschwindigkeit, mit der die Instanz Einfügungen verarbeitet. Falls **falsch**, führen mehrere gleichzeitige Einfügungen in eine Import Set-Tabelle zu simultanen Transformationen, die aufgrund des Zusammenfügungswerts, der zur selben Zeit erstellt wird, doppelte Zieldatensätze erzeugen können.

i Hinweis:

Setzen Sie diesen Wert nur auf **falsch**, um die Leistung zu optimieren, wenn die zugehörige Transformationszuordnung keinen Zusammenfügungswert aufweist, der gleichzeitig vorhanden sein kann.

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

glide.soap.request_processing_timeout

Legt die maximale Anzahl von Sekunden fest, nach denen durch eine SOAP-Anforderung die Verarbeitung beendet werden muss, bevor eine Zeitüberschreitung für die Verbindung auftritt. Diese Eigenschaft berechnet einen Standardwert aus dem Wert der Eigenschaft `glide.http.timeout` dividiert durch 1000. Möglicherweise gibt es eine Netzwerkinfrastruktur (z. B. Proxyserver), die eine kürzere Zeitüberschreitung implementiert. In diesem Fall kann eine Socket-Zeitüberschreitung auftreten, sofern diese Eigenschaft nicht auf einen kürzeren Wert gesetzt wird. Im Allgemeinen sollten Sie diese Eigenschaft auf einen Wert einstellen, der um einige Sekunden kürzer ist als die kürzeste Socket-Inaktivitätszeitüberschreitung, die im Netzwerkpfad zwischen der Client-Anwendung und der ServiceNow-Instanz wirksam wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 175 (Wert von `glide.http.timeout` geteilt durch 1.000)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.source_control.checksum_required

Mit dieser Eigenschaft können Sie optionale Prüfsummenvalidierungen und -bereinigungen aktivieren. Bei **wahr** wird weiterhin ein Fehler ausgelöst, wenn die Prüfsummenvalidierung von Anwendungsdateien fehlschlägt. Diese Aktion hindert Anwendungsentwickler in Ihrer Instanz daran, Anwendungsdateien aus der Quellcodeverwaltung zu importieren, die außerhalb einer Instanz geändert wurden.

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

glide.source_control.checksum_quick_install

Bei **wahr** werden die Bereinigungs-schritte umgangen, wenn die Prüfsumme übereinstimmt. Diese Aktion verhindert, dass ein Anwendungsentwickler auf die Verarbeitung von Validierungs-/Bereinigungsschritten wartet, wenn Anwendungsdateien, die mit einem Repository zur Quellcodeverwaltung außerhalb Ihrer Instanz verknüpft sind, nicht geändert wurden.

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

glide.source_control.default_branch_name

Legt die Standardverzweigung des GIT-Repositorys für die Bearbeitung von Anwendungsdateien fest, die mit der Quellcodeverwaltung verknüpft sind

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: `sn_instances/<instance_name>`
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.spell.dictionary.en

Legt das Dictionary der Rechtschreibprüfung im System für englische Benutzer fest. Wörterbücher sind für brasilianisches Portugiesisch (pb.dic), Tschechisch (cs.dic), Niederländisch (nl.dic), Englisch US (en.dic), Englisch UK (en_uk.dic), Estnisch (et.dic), Finnisch (fi.dic), Französisch (fr.dic), Deutsch (de.dic), Hebräisch (he.dic), Ungarisch (hu.dic), Italienisch (it.dic), Polnisch (pl.dic), Portugiesisch (pt.dic), Russisch (ru.dic), Spanisch (es.dic) und Thai (th.dic) verfügbar.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: en.dic (English US)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.spell.dictionary.max_matches

Gibt die maximale Anzahl von Rechtschreibfehlern an, die die Rechtschreibprüfung erkennen soll. Standardmäßig werden nur 10 Rechtschreibfehler gefunden. Die Instanz ignoriert zusätzliche Fehler nach Erreichen des Maximalwertes.

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

glide.sys.activity_using_audit_direct

[Nicht unterstützt] Steuert, ob der Datensatzverlauf mithilfe der Audit-Tabelle (**wahr**) oder ohne sie (**falsch**) generiert wird.

[Erforderlich] Legen Sie den Wert auf **false** fest, um den Verlauf mit Verlaufsätzen zu generieren.

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

glide.sys.audit_inserts

Gibt an, ob Einfügungen in Audit-Tabellen überprüft (**wahr**) oder nicht überprüft (**falsch**) werden

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

glide.sys.date_format

Das Systemdatumsformat wird für alle Benutzer verwendet, es sei denn, die Einstellung wird im Datensatz des Benutzers überschrieben.

- Typ: Datumsformat
- Standardwert: TT.MM.JJJJ
- Standort: **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration U116**

glide.sys.default.tz

Die Systemzeitzone wird für alle Benutzer verwendet, es sei denn, die Einstellung wird im Datensatz des Benutzers überschrieben.

- Typ: Zeitzone
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration U116**

glide.sys.domain.domain_change_notify

Domäne Legacy

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

glide.sys.domain.no_change_roles

Domäne Legacy

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Dieses Feld muss leer gelassen werden.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.sys.domain.use_record_domain

Domäne Legacy

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

glide.sys.domain.use_record_domain_for_client_scripts

Domäne Legacy

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

glide.sys.time_format

Das Systemzeitformat wird für alle Benutzer verwendet, es sei denn, die Einstellung wird im Datensatz des Benutzers überschrieben.

- Typ: Zeitformat
- Standardwert: HH:mm:ss
- Standort: **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16**

glide.sys.reference_row_check

Gibt an, ob die Skriptbedingungen von Zugriffssteuerungsregeln für Referenzfelder einer Tabelle gelten (**wahr**) oder nicht gelten (**falsch**)

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

Hinweis:

Wenn die Systemeigenschaft `glide.sys.reference_row_check` nicht vorhanden ist oder auf „falsch“ festgelegt wurde, werden die Skriptbedingungen für Zugriffskontrollregeln nicht angewendet. Das bedeutet, dass eine ACL, die geskriptete Bedingungen enthält, ihre Prüfung besteht, solange die anderen ACL-Kriterien erfüllt sind (z. B. Rollenanforderungen).

glide.template.max_context

Gibt die maximale Anzahl von Vorlagen an, die im Kontextmenü eines Formulars angezeigt werden. Wenn mehr als diese Anzahl verfügbar ist, können Benutzer auf **Vorlage anwenden** im Kontextmenü klicken, um die Referenzliste der Vorlagen zu öffnen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.transform.reuse_coalesce_field_value

Wenn **wahr**, vermeiden Sie die erneute Bewertung von Koaleszenzskripts, um die Werte abzurufen

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

glide.ts.index.attachment.debug

Bei **wahr** werden Protokollnachrichten für Ausnahmen aktiviert, die beim Indexieren von Anhängen auftreten. Sie können diese Eigenschaft während normaler Vorgänge aktiviert lassen, um Stack-Trace-Informationen zu Ausnahmen zu erfassen.

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

glide.ts.index.attachment.list_terms.debug

Bei **wahr** protokolliert das System alle indextierten Begriffe, wenn ein Anhang indextiert ist.

Um eine optimale Leistung zu erzielen, legen Sie diese Eigenschaft während des normalen Betriebs auf **false** fest. Aktivieren Sie diese Eigenschaft nur, wenn Sie ein Problem aktiv debuggen.

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

glide.ts.reindex.sys_metadata.after.upgrade

Bei **wahr** indextiert das System die Tabelle „sys_metadata“ nach dem Upgrade automatisch neu, ohne dass spürbare Auswirkungen auf die Leistung auftreten. Stellen Sie den Wert auf **false** ein, um die automatische Neuindizierung zu deaktivieren.

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

glide.ui.activity.displayname

Bestimmt, ob der Aktivitätsformatierer den Wert **name** (wahr) oder **user_name** (falsch) anzeigt

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

glide.ui.activity.email_roles

Gibt die Liste der Rollen (durch Kommata getrennt) an, die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: itil
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.activity.email.use_display

Gibt an, ob die E-Mail-Adresse oder die Benutzer-IDs (Anzeigewert der Benutzertabelle) in E-Mail-Headern angezeigt (**wahr**) oder nicht angezeigt (**falsch**) werden sollen. Bei **wahr** sucht die Instanz nach einem Benutzerdatensatz mit einer übereinstimmenden E-Mail-Adresse. Wenn die Instanz keinen passenden Benutzerdatensatz finden kann, wird die E-Mail-Adresse angezeigt.

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

glide.ui.activity_stream.form_button

Entfernt die Schaltfläche „Aktivitätsstream“ aus Formularen.

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

glide.ui.activity_stream.list_button

Entfernt die Schaltfläche „Aktivitätsstream“ aus Listen.

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

glide.ui.activity_stream.page_size

Größe der Seiten für Core-UI Formular-Aktivitätenstrom. Ein Wert von 0 bedeutet „kein Paging“.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Wird weiterhin in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] angezeigt, ist jedoch nicht mehr verfügbar.

glide.ui.activity_stream.scale_animated_gifs

Erstellt eine Miniaturansicht von animierten .gif-Dateien. Die maximalen Abmessungen sind 525 px Breite und 350 px Höhe. Die Animation wird nicht in der Miniaturansicht beibehalten, aber eine Vorschau des Bildes zeigt die Animation in Originalgröße an.

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

glide.ui.activity_stream.scale_images

Erstellt eine Miniaturansicht mit großen Bildern, die im Aktivitätsstream angezeigt werden. Die maximalen Abmessungen sind 525 Pixel (Breite) und 350 Pixel (Höhe). Wenn ein Nutzer auf das Bild oder die Anlage klickt, wird die Vorschau in voller Größe angezeigt.

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

glide.ui.activity_stream.style.comments

Ändert die Farbe der linken Leiste in Aktivitätenstrom-Kommentaren in Core-UI.

- Typ: Farbeintrag, entweder ein Name wie **blue** oder ein Code wie **#0000FF**.
- Standardwert: transparent
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.style.work_notes

Ändert die Farbe der linken Leiste in Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom in Core-UI.

- Typ: Farbeintrag, entweder ein Name wie **blue** oder ein Code wie **#0000FF**.
- Standardwert: gold
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.activity.style.comments

Ändert die Hintergrundfarbe der Anmerkungen zum Aktivitätsstream in UI15.

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

glide.ui.activity.style.work_notes

Ändert die Hintergrundfarbe der Arbeitsnotizen zum Aktivitätsstream in UI15.

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

glide.ui.allow.field.dependency.for.templates

Überprüft die Abhängigkeit für Auswahlfelder zum Zeitpunkt der Vorlage und verhindert, dass ungültige Werte für das abhängige Feld festgelegt werden. Zum Beispiel ein Unterkategoriefeld, das vom Kategoriefeld abhängt.

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


glide.ui.allow_deep_html_validation

Ermöglicht es Administratoren, zu verhindern, dass Benutzer ungültiges HTML in einem Journalfeld speichern.

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

glide.ui.attachment.force_download_all_mime_types

Erzwingt den Download aller MIME-Anhänge

- Typ: true | false
- Standardwert: „true“ für neue Instanzen, „false“ für aktualisierte Instanzen
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Einstellungen für Härtung der Instanzsicherheit: [Download von MIME-Typen erzwingen \(Härtung der Instanzsicherheit\)](#) 

glide.ui.audit_deleted_tables

Durch Kommata getrennte Liste von Systemtabellen, für die der Audit-Verlauf Löschvorgänge nachverfolgt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: sys_user, sys_user_group, sys_user_role, sys_user_has_role, sys_user_group_member, sys_group_has_role, sys_security_acl_role
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.auto.recovery

Ermöglicht Benutzern das Wiederherstellen nicht gespeicherter Änderungen während der Arbeit in Studio

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr
- Standort: **Automatische Wiederherstellung > Eigenschaften**

glide.ui.auto.recovery.exclude.field.types

Eine durch Kommata getrennte Liste von Feldtypen, die von der automatischen Wiederherstellung ausgeschlossen werden sollen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Automatische Wiederherstellung > Eigenschaften**

glide.ui.auto.recovery.unsupported.field.types

Eine durch Kommata getrennte Liste von Feldtypen wird für die automatische Wiederherstellung nicht unterstützt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: password, password2, glide_encrypted, video, user_image, image

glide.ui.auto.recovery.unsupported.tables

Durch Kommata getrennte Liste von Tabellen, die von der automatischen Wiederherstellung ausgeschlossen werden sollen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: v_ws_editor
- Standort: **Automatische Wiederherstellung > Eigenschaften**

glide.ui.auto_req.extend.session

Bei **wahr** kann der Benutzer seine Benutzersitzung verlängern, indem er eine Aktualisierungszeit für die Homepage auswählt. Bei **falsch** wird die Sitzungszeitüberschreitung erzwungen. Der Sitzungszeitüberschreitungswert wird ignoriert, wenn der Benutzer einen automatischen Aktualisierungswert angibt.

Wenn der Benutzer beispielsweise **5 Minuten** für die automatische Aktualisierung der Homepage wählt, wird die Sitzung alle fünf Minuten erneuert. Durch Hinzufügen dieser Eigenschaft und Festlegen des Wertes auf **false**, können Administratoren eine Zeitüberschreitung der Benutzersitzung erzwingen, selbst wenn die Benutzerseite alle **x** Minuten aktualisiert wird. Die Benutzersitzung läuft nach dem in der Sitzungszeitüberschreitung angegebenen Wert und dem ausgewählten Aktualisierungswert ab. Diese Eigenschaft wird wirksam, wenn die Checkbox **Benutzernamen speichern** nicht für den Benutzer aktiviert ist. Tablets und Mobilgeräte unterstützen diese Funktion nicht.

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

glide.ui.buttons_bottom

Steuert, ob UI-Aktionen unten und oben im Formular (**wahr**) oder nur oben (**falsch**) angezeigt werden. Diese Eigenschaft funktioniert nur in einer veralteten Version der UI.

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

glide.ui.cert_task_activity.fields

Definiert, welches Journalfeld das Aufgabenaktivitätsfeld ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: work_notes
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels

Legt die maximale Anzahl von Spalten in einem horizontalen Balkendiagramm fest, bevor die Beschriftungen geneigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.chart.height

Gibt die Höhe eines Diagramms in Pixel an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.chart.pie.labels

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Bezeichnungen in Kreisdiagrammsegmenten

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

glide.ui.chart.pie.labels.max_items

Legt die maximale Anzahl von Kreisdiagrammsegment-Werten fest, die zurückgegeben werden können, um ihre Bezeichnungen anzuzeigen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 8
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.clickthrough.popup

- Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) für Referenzfelder die Anzeige des Popup-Rauten-Symbols für Referenzfelder und öffnet ein neues Fenster, wenn auf das Symbol geklickt wird
- Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) für Dokument-ID-Felder die Anzeige des Informationssymbols und öffnet ein Popup-Fenster mit dem Formular des Dokuments Weitere Informationen zum [Feld](#) „Dokument-ID“

Hinweis:

Zugehörige Listen werden nicht in Formularen angezeigt, die im Popup-Fenster geöffnet wurden.

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

glide.ui.clickthrough.replace

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) sowohl die Popup- als auch die Clickthrough-Symbole für Referenzfelder

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

glide.ui.date_format.first_day_of_week

Gibt an, an welchem Wochentag die Wochen für Kalenderberichte beginnen (1=Sonntag, 2=Montag...).

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

glide.ui.date_picker.first_day_of_week

Gibt den ersten (ganz linken) Wochentag für die Datum- und Datum/Uhrzeit-Auswahl an (1 = Sonntag, 2 = Montag ...).

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

glide.ui.default.applications

Durch Kommata getrennte Liste von Anwendungsnamen, die standardmäßig im Navigationsbereich geöffnet werden, wenn nichts über die Benutzereinstellungen geöffnet wird. Wenn die Eigenschaft angegeben und leer ist, werden keine Anwendungen im Navigationsbereich geöffnet, wenn keine Anwendungen über die Benutzereinstellungen geöffnet werden. Wenn die Eigenschaft nicht angegeben ist, wird die erste Anwendung geöffnet, die für den Benutzer autorisiert ist, wenn keine Anwendungen über die Benutzereinstellungen geöffnet werden.


- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: erste autorisierte Anwendung für den Benutzer
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.dirty_form_support

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Anzeige einer Bestätigungsnachricht, wenn ein Formular nicht gespeicherte Änderungen aufweist und der Benutzer das Formular verlässt, mit Ausnahme eines Sendevorgangs (z. B. mithilfe des grünen Zurückpfeils oder einer beliebigen Formularehaltfläche). Diese Eigenschaft wird in Safari nicht unterstützt.

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

glide.ui.encode_module_uri

Aktiviert (**wahr**, Standardwert) oder deaktiviert (**falsch**) die Codierung von Modul-URIs im Navigationsbereich. Informationen dazu, wie ServiceNow Modul-URIs codiert, finden Sie unter [Modul-URIs codieren](#) .

glide.ui.escape_form_message

Gibt an, ob Zeichenfolgen in *GlideForm*- Funktionen bereinigt werden, um unerwünschten Code zu entfernen (true) oder nicht (false).

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

glide.ui.escape_gwindow_message

Gibt an, ob Zeichenfolgen in *GlideWindow*- Funktionen bereinigt werden, um unerwünschten Code zu entfernen (true) oder nicht (false).

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

glide.ui.filter.first_day_of_week

Gibt den ersten Tag der Kalenderwoche für das Unternehmen an. Standardmäßig beginnt die Woche mit Montag, die Kalenderwoche beginnt also mit Montag und endet mit Sonntag. Um dieses Verhalten zu ändern, fügen Sie die Eigenschaft *glide.ui.filter.first_day_of_week* der Instanz als Ganzzahleigenschaft hinzu. Setzen Sie den Wert auf die Ganzzahl, die dem Wochentag entspricht, an dem der Kalender beginnt, wobei 1 Sonntag, 2 Montag usw. ist. Die Funktion wirkt sich auf alle Diagramme und Berechnungen aus, bei denen der Wochentag als Parameter verwendet wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.first.field.reference

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**), dass die erste Spalte in einer Liste immer mit dem zugrunde liegenden Datensatz verknüpft ist, selbst wenn es sich um ein Referenzfeld handelt. Wenn zum Beispiel die erste Spalte in einer Incident-Liste **Zugewiesen an** lautet, wird dieser Wert mit dem Incident verknüpft, wenn diese Eigenschaft auf **wahr** gesetzt ist.

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

glide.ui.form_annotations

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Formularanmerkungen, mit denen Sie einem Formular ein benutzerdefiniertes Trennzeichen, Abschnittstrennzeichen und Zeilentrennzeichen hinzufügen können

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

glide.ui.form_multiple_splits

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Mehrfachaufteilungen und Endaufteilungen im Slushbucket der Formularlayoutkonfiguration

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

glide.ui.gauge.view

Definiert, welche Ansicht als Standard für Homepage-Anzeigen verwendet werden soll.

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

glide.ui.glide_list.start.locked

Steuert, ob eine glide_list (wie Beobachtungslisten) in einem Formular zunächst gesperrt (**wahr**) oder entsperrt (**falsch**) ist

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

glide.ui.goto_use_contains

Steuert, ob die **Gehe zu**-Navigation standardmäßig eine „enthält“-Abfrage (**wahr**) oder eine „größer als“-Abfrage (**falsch**) durchführt

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

glide.ui.homepage.parallel

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung von parallelem Rendering

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

glide.ui.homepage.parallelism

Legt die maximale Anzahl von Threads fest, die beim Rendern einer bestimmten Homepage zusammenarbeiten sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.homepage.preview

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Anzeige des Vorschausymbols für Listen auf der Homepage

Number	Category	Short description	Active
INC00039	Network	Routing to oregon mail server	true
INC00046	Software	Can't access SFA software	true

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

glide.ui.html.editor

Gibt an, welcher HTML-Feld-Editor verwendet werden soll, TinyMCE oder htmlArea (Legacy).

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: tinymce
- Standort: **Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**

glide.ui.html.editor.default_target_link

Ermöglicht das Festlegen eines Standardzielwerts für Links in TinyMCE.

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

glide.ui.html.editor.extended_valid_elements

Definiert die Elemente, die im TinyMCE-Text bleiben, wenn der Editor speichert. Diese Funktionalität kann hilfreich sein, wenn Sie spezifische Elemente hinzufügen oder überschreiben möchten, die beibehalten werden sollen.

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

glide.ui.html.editor.toolbar.line1

Konfiguriert die Bearbeitungsleiste (erste Zeile) für HTML-Felder, wenn TinyMCE aktiviert ist. Die **Rechtschreibprüfung** wird in Core-UI oder UI15 nicht unterstützt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standort: **Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**

glide.ui.html.editor.toolbar.line2

Konfiguriert die Bearbeitungsleiste (zweite Zeile) für HTML-Felder, wenn TinyMCE aktiviert ist. Die **Rechtschreibprüfung** wird in Core-UI oder UI15 nicht unterstützt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standort: **Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**

glide.ui.html.editor.v4.paste.html_import

Steuert, wie Inhalte, die aus anderen Quellen als Microsoft Word eingefügt werden, gefiltert werden. Dies umfasst Inhalte, die aus TinyMCE selbst kopiert wurden.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: clean
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.html.image.allow_url

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das Hochladen eines Bildes per URL aus HTML-Feldern

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

glide.ui.html.editor.remove_trailing_brs

Gibt an, ob eine leere Zeile mit einem `
`-Tag in ein `<div> </div>`-Tag für TinyMCE-HTML-Felder konvertiert wird. Bei **wahr** wird das Tag konvertiert. Bei **falsch** verbleibt das Tag als `
`.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**

glide.ui.html.toolbar

Konfiguriert die Bearbeitungsleiste für HTML-Felder.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Liste der Schaltflächen
- Standort: **Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**

glide.ui.incident_activity.fields

Definiert, welche Felder im Aktivitätsformatierer sichtbar sind. Wenn die Aktivitäten angepasst sind, aktualisiert das System diese Eigenschaft automatisch.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Liste der Felder
- Standort: **Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**

glide.ui.incident_activity.max_addresses

Gibt die maximale Anzahl der Adressen an, die in einem E-Mail-Audit-Datensatz aufgelistet werden sollen. Wenn die Anzahl der Adressen diese Grenze überschreitet, schneidet die Instanz die Liste nach dem Maximalwert ab und zeigt ein Ellipsenzeichen (...) an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 5
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.incident_alert_activity.fields

Felder des Aktivitätsformatierers für den Kommunikationsplan für Incidents – Die Liste der Felder, die vom Formular für den Kommunikationsplan für Incidents im Aktivitätsformatierer nachverfolgt werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: opened_by, work_notes, comments, severity, estd_distruption_time, actual_disruption_time
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.journal.use_html

Gibt an, ob TinyMCE für Journalfelder verfügbar (**wahr**) oder nicht verfügbar (**falsch**) ist

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch

glide.ui.js_error_notify

Zeigt Clientskriptfehler für Benutzer mit der Rolle **client_script_admin** an. Zeigt auch eine allgemeine Fehlermeldung für andere Benutzer an, die auf einen Clientskriptfehler stoßen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften**

glide.ui.label.enable

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung von Bezeichnungen wie „Am aktivsten“, „Aktuell“ und „Benutzer erstellt“

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

glide.ui.m.clear_pasteboard_when_backgrounded

Löscht die Zwischenablage zum Kopieren/Einfügen, wenn die Anwendung in den Hintergrund tritt.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu. Fügen Sie in „Kategorien“ die Kategorie „mobile_post_auth“ hinzu.

glide.ui.max_calendar_duration

Maximale Anzahl von Tagen, die ein einzelner Kalenderberichteintrag anzeigen kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 90
- Bereich der möglichen Werte: 90 bis 400
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.max_calendar_records

Maximale Anzahl der in einem Kalenderbericht gespeicherten Datensätze.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert, wenn die Eigenschaft nicht konfiguriert ist: 10.000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.m_agents

Durch Kommata getrennte Liste von Browser-Agents, die als mobile Browser für die Smartphone-Schnittstelle gelten. Diese Browser werden anstelle der vollständigen Browserseiten auf die mobilen Seiten geleitet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: iphone, android_phone, IEMobile, Windows Phone, iPod, Windows CE, BlackBerry, BB10
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.max_ref_dropdown

Maximale Anzahl von Datensätzen für ein Referenzfeld, das als Auswahlliste angezeigt wird. Wenn die Anzahl der verfügbaren Datensätze größer als dieser Wert ist, wird das Feld als Referenzfeld und nicht als Auswahlliste angezeigt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 25
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.mentions.default_limit

Anzahl der Benutzer mit demselben Namen, die im Aktivitätenstrom-Editor „Verfassen“ angezeigt werden. Bei „true“ nimmt das Standardlimit eine Zahl auf, die bestimmt, wie viele Benutzer mit demselben Namen angezeigt werden.

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

glide.ui.mobile_agents

Durch Kommata getrennte Liste von Browser-Agents, die als mobile Browser für die Legacy-Smartphone-Schnittstelle gelten. Diese Browser werden anstelle der vollständigen Browserseiten auf die mobilen Seiten geleitet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: iPod, Windows CE, BlackBerry, Android, Opera Mini, IEMobile, Windows Phone, iPhone
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.nav.stripe.select.maxchars

Numerische Zeichenbeschränkung für Listenmenüoptionen innerhalb der Navigationsleiste. Die Navigationsleiste wird oben auf der Seite angezeigt, wenn Sie UI11 verwenden.

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

glide.ui.polaris.experience

Aktiviert die Benutzeroberfläche Next Experience, die Zielseite und die zentrale Navigation. Weitere Informationen finden Sie unter [Next Experience-Benutzeroberfläche](#) .

Diese Eigenschaft wirkt sich nicht auf Elemente in Arbeitsbereichen aus, z. B. auf Platform Analytics Komponenten. Arbeitsbereiche, UI Builder und zugehörige Funktionen sind immer aktiviert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: „true“ für neue Instanzen, „false“ für Upgrades von Tokyo oder früher.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.polaris.global_search

Schaltet die Suchfunktion Next Experience um.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: „true“, wenn `glide.ui.polaris.experience` „true“ ist.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist

URL-Parameter, die ausgeschlossen werden, wenn das System doppelte URLs identifiziert und aus dem Verlauf löscht. Diese Eigenschaft gilt nur für die zentrale Navigation Next Experience, die aktiviert ist, wenn `glide.ui.polaris.experience` den Wert „true“ hat.

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

glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style

Aktiviert den hervorgehobenen Wertstil in Listenzellen. Diese Eigenschaft gilt nur, wenn `glide.ui.polaris.experience` den Wert „true“ hat.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: „true“, wenn `glide.ui.polaris.experience` „true“ ist.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.polaris.login.show_illustrations

Aktiviert die Anzeige von illustrativen Grafiken auf der stilisierten Anmeldeseite. Diese Eigenschaft gilt nur, wenn *glide.ui.polaris.experience* den Wert „true“ hat.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: „true“, wenn *glide.ui.polaris.experience* „true“ ist.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.polaris.menus

Schaltet die Menüs der zentralen Navigation im Header um. Diese Eigenschaft gilt nur, wenn *glide.ui.polaris.experience* auf „true“ festgelegt ist, was bedeutet, dass Next Experience Unified Navigation aktiviert ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: „true“, wenn *glide.ui.polaris.experience* „true“ ist.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.reference.readonly.clickthrough

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Referenz-Popups in schreibgeschützten Referenzfeldern. Referenz-Popups und Clickthroughs sind standardmäßig ausgeblendet, wenn ein Client-Skript, eine UI-Richtlinie oder eine ACL das Feld schreibgeschützt macht. Den Zieldatensatz sehen oder darauf klicken zu können, hat nichts damit zu tun, dass in das Referenzfeld geschrieben werden kann.

Bei **falsch** kann der Administrator die Systemeinstellung für ein bestimmtes Feld überschreiben, indem er dem Wörterbucheintrag das Attribut *readonly_clickthrough=true* hinzufügt.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**

glide.ui.remember_view

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung von Benutzereinstellungen für die letzte Ansicht

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

glide.ui.remember.me.default

Steuert, ob das Kontrollkästchen **Benutzernamen speichern** standardmäßig aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) ist

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

glide.ui.report.extend_calendar_choices

Steuert, welche Feldstile während der Kalendermarkierung angewendet werden. Bei **falsch** werden in der Aufgabentabelle nur Feldstile verwendet. Bei **wahr** werden im Kalender zunächst

die Feldstile aus der Tabelle verwendet, auf der der Bericht basiert. Wenn in dieser Tabelle keine anwendbaren Stile vorhanden sind, verwendet der Kalender Feldstile aus der Tabelle „Aufgabe“.

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

glide.ui.report.old_report_builder

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung der alten Benutzeroberfläche des Berichtsgenerators

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

glide.ui.section508

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das Rendern von alternativem Text anstelle von Bildern

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**

glide.ui.show_live_feed_activity

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) den Live Feed für einen Datensatz im Aktivitätsformatierer

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**

glide.ui.show_template_bar

Steuert, ob die Vorlagenleiste in der angegebenen Tabelle angezeigt werden kann. Beispiel: `glide.ui.show_template_bar.incident = false`.

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

glide.ui.session_timeleft

Legt fest, wie viel Zeit in Minuten Benutzer haben, um eine Sitzung zu verlängern, bevor sie aufgrund von Inaktivität abläuft.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.active.session.life_span

Legt die maximale Sitzungszeit für Sitzungen unabhängig von der Aktivität in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.session_timeout

Legt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen in Minuten fest.

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

glide.ui.stream_icon

Schaltet die Anzeige der Schaltfläche für den Aktivitätsstream in der angegebenen Tabelle ein oder aus. Beispiel: `glide.ui.stream_icon.hr_case = true`.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.ui.syntax_editor.context_menu

Aktiviert oder deaktiviert das Kontextmenü im Skript-Editor

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

glide.ui.syntax_editor.linter.eslint_config

Definiert linting-Konfigurationen mit dem Dienstprogramm ESLint

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Alle empfohlenen ESLint-Regeln sind aktiviert, mit Ausnahme von no-undef, no-unused-vars, no-empty und semi.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.table.labels

Steuert, ob das System ausführliche Bezeichnungen für Tabellennamen (**wahr**) oder literale Tabellennamen (**falsch**) verwendet

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

glide.ui.tablet_enabled

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die UI des Tablets

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften > Tablet-UI-Eigenschaften**

glide.ui.tablet_agents

Verwendet die UI des Tablets, wenn eine der angegebenen Zeichenfolgen (durch Kommata getrennt) in der Kopfzeile „user_agent“ des Browsers aufgeführt wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ipad, android_tablet
- Standort: **Systemeigenschaften > Tablet-UI-Eigenschaften**

glide.ui.tablet.title

Zeigt den angegebenen Text als kurzen Seitentitel für die UI des Tablets an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ServiceNow
- Standort: **Systemeigenschaften > Tablet-UI-Eigenschaften**

glide.ui.tablet.title.ios_webapp

Zeigt den angegebenen Text als Standardsymbolbezeichnung für den Startbildschirm an, die in iOS Version 6 und höher verwendet wird

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ServiceNow
- Standort: **Systemeigenschaften > Tablet-UI-Eigenschaften**

glide.ui.task.insert

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung der Optionen **Einfügen** und **Einfügen und beibehalten** für Tabellen, die von der Aufgabe abgeleitet sind (z. B. Incident, Change und Problem)

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

glide.ui.textarea.character_counter

Bei Festlegung auf **wahr** wird eine Anzahl verfügbarer Zeichen für Journalfelder und mehrzeilige Textfelder angezeigt

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

glide.ui.textarea_initial_rows

Legt die Anzahl der Zeilen fest, die anfänglich für mehrzeilige Formularelemente angezeigt werden. Wenn das Element zum Bearbeiten ausgewählt ist, wird es erweitert. Legen Sie diesen Wert auf 0 fest, oder lassen Sie ihn leer, um diese Eigenschaft zu ignorieren. Diese Funktionalität wird verwendet, um Platz in einem Formular zu sparen, wenn mehrzeilige Elemente zu viel Platz einnehmen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.update_on_iterate

Steuert, ob Updates gespeichert (**wahr**) oder verworfen (**falsch**) werden, wenn ein Benutzer auf die blauen Pfeile in einem Formular klickt.

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

glide.ui.ui_policy_debug

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Protokollierung der UI-Richtlinienverarbeitung im JavaScript-Debug-Fenster

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

glide.ui.user_cookie.life_span_in_days

Legt den Ablaufzeitraum für das Cookie „Benutzernamen speichern“ fest.

 Hinweis:

Wenn ein Benutzer auf eine Instanz mit aktiviertem „Benutzernamen speichern“ zugreift, wird der Ablaufzeitraum für Cookies durch den Zugriff zurückgesetzt, bis der maximale (`glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days`) Grenzwert für die Lebensdauer erreicht ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15 (Tage)

 Hinweis:

Höchstwert: 30

- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days

Legt eine maximale Obergrenze für die Ablaufzeit des Cookies `glide.ui.user_cookie.life_span_in_days` fest, bevor sich ein Benutzer erneut bei der Instanz authentifizieren muss.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30 (Tage)

 Hinweis:

Höchstwert: 365 Tage

- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.welcome.profil_link

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**), ob Benutzer in der Begrüßungsnachricht auf ihren Namen klicken und ihr Benutzerprofil anzeigen können

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: für neue Instanzen **wahr**. Für bestehende Instanzen **falsch**
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui11.show_switch_link

Diese Eigenschaft betrifft nur eine veraltete Version der UI. Sie wird nicht mehr unterstützt. Zeigt einen Bannerlink an (**wahr**) oder blendet ihn aus (**falsch**), um zwischen den UI11- und veralteten Schnittstellen zu wechseln

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

glide.update.suppress_update_version

Durch Kommata getrennte Liste von Tabellen, für die Updates in der Tabelle „Versionen“ [sys_update_version] nicht nachverfolgt werden. Sie können Versionen für Tabellen in dieser Liste nicht vergleichen und zurücksetzen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: sys_user, sys_import_set_row
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.user.default_password

Standardpasswort für neue Benutzer, das aus der eingehenden E-Mail erstellt wurde. Benutzer müssen das Passwort bei der ersten Anmeldung zurücksetzen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Passwort
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**
- Härteungseinstellungen für Instanzsicherheit: [Konfigurieren Sie Passwörter für automatisch erstellte Benutzerkonten](#) 

glide.userauthgate.extauth.check

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die *UserAuthenticationGate*-Prüfungen für externe und interne Authentifizierungsmechanismen

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

glide.user.trusted_domain

Durch Kommata getrennte Liste vertrauenswürdiger Domänen, für die die Instanz basierend auf eingehenden E-Mails automatisch einen Gastbenutzer erstellt. Verwenden Sie ein Sternchen (*), um allen Domänen zu vertrauen. Wenn eine E-Mail nicht von einer vertrauenswürdigen Domäne stammt, verarbeitet die Instanz die eingehende E-Mail als „Gastbenutzer“, erstellt aber keinen Gastbenutzer in der Instanz.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: *
- Standort: **Systemeigenschaften > E-Mail**

glide.workflow.model.cache.max

Maximale Anzahl von Modellen im Workflow-Cache. Sie müssen die Instanz neu starten, nachdem Sie diese Eigenschaft geändert haben, um die Änderung zu übernehmen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300
- Standort: **Workflow > Eigenschaften**

glide.wsdl.definition.use_unique_namespace

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung eines eindeutigen WSDL-Namespace-Werts beim Veröffentlichen einer ServiceNow-Tabelle durch Webservices. Bei **wahr** lautet der WSDL-Ziel-Namespace `www.service-now.com/<table name>`.

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

glide.wsdl.maximum_hierarchy

Maximale Anzahl an hierarchischen Ebenen, die in einer WSDL zurückgegeben werden, wenn der hierarchische SOAP Web Service aktiviert ist. Diese Eigenschaft hat einen maximalen Wert von 3.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.wsdl.show_nillable

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Gültigkeit eines WSDL-Elements, wenn es außer einem {Inhaltstyp} keinen Elementinhalt hat und es andernfalls Inhalt erfordern würde.

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

glide.ws.use_row_lock

Wenn **wahr**, vermeiden Sie die Verwendung der aktuellen Webdienstsperrung, die vor dem Ausführen der Transformation gilt. Verwenden Sie die Zeilensperre, die nach der onStart-Methode gilt.

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

glide.xmlhttp.excessive

Legt die Anzahl der Elemente fest, die in der verfügbaren Hälfte einer N:N- oder 1:N-Sammlung angezeigt werden.

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

glide.xmlprocessor.use_unload_format

Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) das Entladen der XML im Format display_value. Zum Entladen mit diesem Format fügen Sie der Anforderungs-URL den Parameter `useUnloadFormat=true` hinzu.

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

google.maps.auto_close

Wenn **wahr**, wird das aktuelle Infofenster geschlossen, bevor ein neues geöffnet wird. Deaktivieren Sie die Checkbox, damit mehrere Popup-Fenster gleichzeitig geöffnet bleiben können.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften > Google Maps**

google.maps.client

Client-ID für Google Maps-API für Unternehmen Diese Client-ID autorisiert die Produktionsverwendung von Google Maps API for Business. Standardmäßig wird diese ID von ServiceNow bereitgestellt. ServiceNow erfordert möglicherweise, dass Sie eine separate Client-ID basierend auf Ihrer Nutzung erwerben.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: gme-servicenow
- Standort: **Systemeigenschaften > Google Maps**

google.maps.key

Kartenschlüssel von Google, gebunden an die URL des Servers. Dieser Schlüssel ist der private Schlüssel, der die Verwendung von Google Maps für die Entwicklung autorisiert.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Standort: **Systemeigenschaften > Google Maps**

google.maps.latitude

Start-Breitengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt den in Google Maps angezeigten Start-Breitengrad.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 36.008522
- Standort: **Systemeigenschaften > Google Maps**

google.maps.longitude

Start-Längengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt den in Google Maps angezeigten Start-Längengrad.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: -95.221764
- Standort: **Systemeigenschaften > Google Maps**

google.maps.max_items

Maximale Anzahl an Elementen, die auf der Karte angezeigt werden. Diese Einstellung legt fest, wie viele Symbole auf einer Karte angezeigt werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500
- Standort: **Systemeigenschaften > Google Maps**

google.maps.tabelle

Tabelle, die von der Karte verwendet wird. Diese Einstellung benennt die Tabelle mit den Feldern „Name“, „Längengrad“ und „Breitengrad“.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: cmn_location
- Standort: **Systemeigenschaften > Google Maps**

google.maps.zoom

Anfangs-Zoomstufe der Karte (1 ist der niedrigste Wert).

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 4
- Standort: **Systemeigenschaften > Google Maps**

help.base.default

Legt die Basis-URL für Hilfekontexte fest, in denen ServiceNow Wiki **false** und keine absolute URL angegeben ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: http://docs.servicenow.com/?context=
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

help.base.servicenow

(Plugin für kontextsensitive Hilfe) Legt die Basis-URL für Hilfekontexte fest, in denen ServiceNow Wiki **true** ist


- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: `http://docs.servicenow.com/?context=`
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

mid.server.rba_debug_powershell

Ermöglicht das Debuggen auf Probe-Ebene für PowerShell-Probes. Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, schreiben PowerShell-Tests detaillierte Aktivitätsinformationen in das MID-Server-Log.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Orchestration > MID-Server-Eigenschaften**

mid.version.override

Legt eine Überschreibungsbedingung für die aktuelle Version für alle MID-Server in Ihrer Umgebung fest. Weitere Informationen zur Versionskontrolle finden Sie unter [Eigenschaften der MID Server-Versionskontrolle](#) .

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Keiner (Wenn diese Eigenschaft leer gelassen wird, erhalten die MID-Server die Versionsinformationen von der Eigenschaft `mid.buildstamp`.)
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

par_vis_config.data_source.can_select_indicator

Gibt Rollen (kommagetrennt) an, die Indikatoren als Datenquellen aus dem Konfigurationsbereich der Datenvisualisierung auswählen können. Wenn leer, können alle Benutzer die Indikatorquellen auswählen, auf die sie Zugriff haben.

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

par_vis_config.live_refresh_rate_min_value

Gibt das Mindestintervall in Sekunden für die Einstellung der **Live-Aktualisierungsrate** in der Datenvisualisierungskonfiguration an. Wenn festgelegt, kann ein Benutzer weiterhin einen leeren oder 0-Wert festlegen.

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

par_viz.table_data_max_data_points

Maximale Anzahl von Datenpunkten für Datenvisualisierungsdiagramme basierend auf Tabellenquellen.

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

par_viz.table_data_max_groups

Maximale Anzahl von Gruppen, die für Datenvisualisierungsdiagramme basierend auf Tabellenquellen angezeigt werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 50
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

password_reset.activity_monitor.incident_threshold

Gibt die maximale Anzahl von Sperren an, bevor eine Warnung ausgegeben wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10 (Sperren)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

password_reset.activity_monitor.incident_window

Gibt die Zeit an, die zum Aufzeichnen und Zählen der Anzahl der Benutzersperren benötigt wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**

password_reset.captcha.ignore

Aktiviert und deaktiviert die CAPTCHA-Funktionalität.

Die Anwendung zum Zurücksetzen des Passworts verwendet Google re-CAPTCHA als CAPTCHA-Standardservice. Um das Basissystem-CAPTCHA zu verwenden, ändern Sie die Systemeigenschaft `password_reset.captcha.google.enabled` zu `false`.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**

password_reset.qa.num_enroll

Gibt die Anzahl der Fragen an, die ein Benutzer auswählen und beantworten muss, um im Programm zum Zurücksetzen des Passworts registriert zu werden.

 Hinweis:

Diese Sicherheitsfrageneigenschaft kann überschrieben werden, indem in einer Sicherheitsfragenverifizierung ein Wert für den Parameter `num_enroll` hinzugefügt wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5 (Fragen)
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**

password_reset.qa.num_reset

Gibt die Anzahl der Fragen an, die ein Benutzer beantworten muss, um seine Identität beim Zurücksetzen des Passworts zu verifizieren.

i Hinweis:

Diese Sicherheitsfrageneigenschaft kann überschrieben werden, indem in einer Sicherheitsfragenverifizierung ein Wert für den Parameter `num_reset` hinzugefügt wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3 (Fragen)
- Mögliche Werte: Ganzzahlen, die kleiner sind als die für die Eigenschaft `num_enroll` festgelegte Zahl.
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**

password_reset.request.max_attempt

Gibt die Anzahl der Versuche zum Zurücksetzen des Passworts eines Benutzers an, bevor er für einen Zeitraum gesperrt wird, der durch den Wert in `max_attempt_window` bestimmt wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3 (Versuche)
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**

password_reset.request.max_attempt_window

Gibt an, wie lange ein Benutzer gesperrt oder daran gehindert wird, sein Passwort zu ändern, nachdem er die maximale Anzahl von Versuchen erreicht hat.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.440 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**

password_reset.request.retry_window

Gibt die Zeitspanne an, nach der die Anzahl der Versuche zum Zurücksetzen des Passworts aktualisiert wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.440 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**

password_reset.request.success_window

Gibt an, wie lange ein Benutzer gesperrt wird, nachdem er sein Passwort erfolgreich zurückgesetzt hat.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**

password_reset.sms.default_complexity

Gibt die Anzahl der Zeichen im SMS-Code an, den ein Benutzer zum Zurücksetzen seines Passworts benötigt.

i Hinweis:

Diese SMS-Codeeigenschaft kann durch Hinzufügen eines Wertes für den Komplexitätsparameter in einer SMS-Codeverifizierung überschrieben werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 4 (Ziffern)
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**

password_reset.sms.expiry

Gibt die Zeitdauer in Minuten an, nach der der an den Benutzer gesendete SMS-Code abläuft.

i Hinweis:

Diese SMS-Codeeigenschaft kann durch Hinzufügen eines Wertes für den Ablaufparameter in einer SMS-Codeverifizierung überschrieben werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**

password_reset.sms.max_per_day

Gibt die maximale Anzahl von SMS-Codes an, die innerhalb von 24 Stunden an einen Benutzer gesendet werden. Wenn ein Benutzer auf die Schaltfläche **Verifizierungscode senden** klickt, beginnt der 24-Stunden-Zeitraum.

i Hinweis:

Diese SMS-Codeeigenschaft kann durch Hinzufügen eines Werts für den Parameter *max_per_day* in einer SMS-Codeverifizierung überschrieben werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10 (pro Tag)
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**

password_reset.sms.pause_window

Gibt die Zeitspanne an, die verstreichen muss, bevor ein weiterer SMS-Code an einen Benutzer gesendet werden kann.

i Hinweis:

Diese SMS-Codeeigenschaft kann durch Hinzufügen eines Werts für den Parameter *pause_window* in einer SMS-Codeverifizierung überschrieben werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**

password_reset.wf.refresh_rate

Gibt an, wie oft der Status des Workflows überprüft werden soll. In der Fortschrittsanzeige für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts dargestellt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 90.000 (Millisekunden)
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**

password_reset.wf.timeout

Gibt die maximale Wartezeit in Millisekunden zur Ausführung des Workflows an. Der Workflow wird während der Aufforderung zum Zurücksetzen des Passworts ausgelöst, wenn der Benutzer auf die Schaltfläche **Absenden** klickt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500 (Millisekunden)
- Standort: **Passwortzurücksetzung > Eigenschaften**


promin.show_records.limit

Gibt die maximale Anzahl von Datensätzen an, die für einen Bogen oder Knoten zurückgegeben werden können, damit der Link **Datensätze** anzeigen angezeigt wird. Wenn mehr Datensätze als das festgelegte Limit zurückgegeben werden, wird der Link nicht angezeigt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100.000 (Datensätze)
- Speicherort: [Fügen Sie die Eigenschaft](#) zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.


remember_me.max_duration_in_days

Legt eine maximale Obergrenze für die Ablaufzeit des Cookies *remember_me_cookie.duration_in_days* fest, bevor sich ein Benutzer erneut bei der Instanz authentifizieren muss.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30 (Tage)
- ** Hinweis:**
Höchstwert: 365 Tage
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

remember_me_cookie.duration_in_days

Legt die Standardablaufzeit für das Cookie „Benutzernamen speichern“ fest. Wenn sich ein Benutzer mit aktivierter Option „Benutzernamen speichern“ anmeldet, wird bei jeder Anmeldung innerhalb der Ablaufzeitgrenze der Ablaufzeitraum zurückgesetzt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15 (Tage)
- ** Hinweis:**
Höchstwert: 30 Tage
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sa_analytics.aggregation.include_service

Enthält alle CIs für die Warnungszusammenfassung. Bei **falsch** sind nur CIs enthalten, die sich nicht auf einen Business Service beziehen.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA > Eigenschaften**

sa_analytics.aggregation_enabled

Aktiviert die Warnungszusammenfassung. Aktiviert die Zusammenfassung korrelierter Warnungen für Services und Warnungsgruppen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA > Eigenschaften**

sa_analytics.alert.severity_threshold

Schwellenwert des Warnungsschweregrads, über dem Warnungen in Analysen aufgenommen werden. Nur Warnungen mit einem Schweregrad über dem Schwellenwert werden in Warnungszusammenfassungen und CI-Ursachenanalysen berücksichtigt.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: Info
- Andere mögliche Werte:
 - Warnung
 - Weniger wichtig
 - Schwerwiegend
 - Kritisch
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA > Eigenschaften**

sa_analytics.rca_enabled

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Ursachenanalyse für Business Services. Aktiviert RCA für Warnungen, die mit Business Services verknüpft sind, um Ursachen-CIs zu identifizieren.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA > Eigenschaften**

sa_analytics.rca.input_purge_days

Bereinigen Sie Staging-Tabellen (in Tagen). Anzahl der Tage, für die die RCA-Eingabe aufbewahrt wird, bevor sie gelöscht wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 90
- Mögliche Werte: 30 bis 180
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA > Eigenschaften**

sa_analytics.rca.learner_group_interval_secs

Zeitintervallkriterien (in Sekunden) für die Warnungsgruppierung. Intervall, in dem Warnungen erstellt werden müssen, um in eine Gruppe aufgenommen zu werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300
- Mögliche Werte: 60 bis 900
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA > Eigenschaften**

sa_analytics.rca.learner_query_interval_secs

Zeitspanne (in Sekunden), aus der Warnungen zur Analyse einbezogen werden sollen.
Vergangener Zeitraum, aus dem Warnungen in die Analyse der Warnungszusammenfassung einbezogen werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 86.400
- Mögliche Werte: 43.200 bis 86.400
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA > Eigenschaften**

sa_analytics.rca.output_purge_days

Anzahl der Tage, für die die RCA-Ausgabe aufbewahrt wird, bevor sie gelöscht wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Mögliche Werte: 3 bis 5
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sa_analytics.rca.query_probability_threshold

%-Schwellenwert für die Vertrauenspunktzahl, über dem RCA-korrelierte Warnungsgruppen im Ereignismanagement-Dashboard und in der Warnungskonsole angezeigt werden.
Vertrauenspunktzahl, die von RCA-korrelierten Warnungsgruppen erfüllt sein muss, bevor die Gruppen im Ereignismanagement-Dashboard und in der Warnungskonsole angezeigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Mögliche Werte: 0 bis 100
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA > Eigenschaften**

sam.install_deletion_deadline

Definiert die Anzahl der Tage, nach denen eine Softwareinstallation gelöscht wird, wenn sie nicht mit dem Configuration Item gefunden wurde. Verwenden Sie einen Wert, der größer ist als die Anzahl der Tage zwischen aufeinanderfolgenden Discovery-Durchläufen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 7
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

security.list.internal.domains

Sonstige Domänen (ausgenommen die Domänen, die sich in der durch Kommata getrennten Liste in dieser Eigenschaft befinden) werden als externe E-Mail-Domänen klassifiziert. Die Anzahl der eingehenden E-Mails von diesen externen Domänen wird in der Metrik für externe eingehende E-Mails im Sicherheitscenter der Instanz angezeigt.

- Typ: Auswahlzeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Sonstige mögliche Werte: Durch Kommata getrennte Liste aller internen E-Mail-Domänen in der Organisation.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_acc_visibility.set_assigned_to

Bestimmt, ob das Attribut „Zugewiesen an“ von ACC-V überschrieben wird oder nicht.

- Typ: Boolesch
- Standardwert: falsch

sn_acc_visibility.assigned_to_user_order

Definiert die Quelle des zugewiesenen Anwenders und seine Priorität für ACC-V. Die Reihenfolge der definierten Benutzernamenquellen wird verwendet, um die Priorität zu definieren, auf deren Grundlage der Benutzer Zugewiesen an für ein Computer-CI festgelegt wird. Beispiel: `computer_system_username`, `log_in_users`. Diese beiden verschiedenen Quellen entscheiden, welcher Benutzername aus welcher Quelle abgeleitet wird und bei der Entscheidung über das Attribut Zugewiesen an für ein Computer-CI Vorrang hat.

`computer_system_username`: Die Quelle wird vom nativen Befehl für Windows-Computer `wmic computersystem get user` Benutzername abgeleitet.

`Logged_in_users`: Quelle ist OsQuery, die angemeldete Benutzer aus der OsQuery-Tabelle abrufen.

- Typ: Auswahlzeichenfolge
- Standardwert: `computer_system_username, log_in_users`

sn_acc_visibility.persist_os_user_type

Behält den Typ der Benutzer bei, an denen Sie für ACC-V interessiert sind.

- Typ: Kommagetrennter Parameter
- Standardwert: `local,system`

sn_agent.disco_minimum_threshold_for_rediscovery_minutes

Die Mindestanzahl von Minuten seit der letzten Erweiterung Discovery für eine bestimmte IP, bevor eine erneute Erkennung ausgelöst werden kann. Dies trägt dazu bei, zu häufige erweiterte Discovery in Fällen zu verhindern, in denen ein Netzwerk zeitweise unterbrochen wird oder ein Laptop wiederholt neu gestartet wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

sn_agent.disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco

Bei „wahr“ wird überprüft, ob bereits ein CI mit Übereinstimmungskriterien (`discovery_source = ServiceNow`) vorhanden ist. Anstatt eine erneute Erkennung durchzuführen, wird der Agent-Datensatz mit einem vorhandenen CI verknüpft.

- Typ: Boolesch
- Standardwert: true

sn_agent.disco_ci_clobber_of_agentless_disco_threshold_days

Die maximale Anzahl von Tagen seit der Erkennung eines vorhandenen CI mit Discovery ohne Agent, wobei das vorhandene CI eine Verknüpfung herstellt, anstatt es mit dem Agent erneut zu erkennen. Dies wird wirksam, wenn `disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco` auf „true“ festgelegt ist und ein längerer Zeitraum (standardmäßig über 14 Tage) vergangen ist, seit eine Nicht-ACC-`discovery_source` (z. B. ServiceNow) das CI erkannt hat. Sobald dieser Schwellenwert überschritten wird, darf Enhanced Discovery ein vorhandenes CI ausführen und

blockieren, unabhängig davon, ob ein CI zuvor von einer Nicht-ACC-discovery_source erkannt wurde. Dadurch können die zuletzt erkannten Daten in der CMDB vorhanden sein.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 14

sn_agent.host_data_collection.disable_when_container

Bei „true“ werden bei einer Hostdatenerfassung, bei der festgestellt wird, dass Agent Client Collector in einem Container ausgeführt wird, die eingehenden Daten nicht verarbeitet, und der Status der Hostdatenerfassung wird auf „Deaktiviert“ gesetzt.

- Typ: Boolesch
- Standardwert: true

sn_acc_visibility.persist_sam_usage_metrics

Aktivieren Sie diese Option, um die SAM-Basismessfunktion zu nutzen. Wenn diese Kennzeichnung auf True festgelegt ist, werden die Informationen nach dem Abrufen von Details zur gesamten installierten Software, einschließlich der Zeit des letzten Zugriffs über osquery, in die Tabelle „Softwarenutzung“ [samp_sw_usage] übertragen. Das SAM-Plugin muss auch aktiviert sein, um die Informationen beizubehalten.

- Typ: Boolesch
- Standardwert: true

sn_app_insights.minutes_between_triggers

Wie viele Minuten, die gewartet werden soll, bevor eine Benachrichtigung für einen identischen Metrikauslöser gesendet wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30

sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores

Der Normalisierungsfaktor für Daten für die Semaphormetrik im p1-Vorhersagemodell.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 21

sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load

Der Normalisierungsfaktor für Daten für die Metrik „sys_load“ im p1-Vorhersagemodell.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 923

sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown

Die Anzahl der aufeinanderfolgenden „kein p1 vorhergesagt“-Minuten, die erforderlich sind, um den p1-Warnungsstatus zu verlassen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 5

sn_app_insights.p1_predict_threshold

Die minimale Konfidenz, die erforderlich ist, damit das p1-Vorhersagemodell einen p1-Warnungsstatus vorhersagen kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 90

sn_bm_client.dashboard_display_unit

Zeiteinheit für KPI-Werte im Benchmarks-Dashboard. Optionen sind **Stunden** oder **Tage**.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: Tage
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_initial_limit

Definiert die Anzahl der change_request-Datensätze, die beim Laden des Change-Zeitplans angezeigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 40
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit

Definiert die Anzahl der change_request-Datensätze, die beim Scrollen des Change-Zeitplans angezeigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 20
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_total_limit

Definiert die Gesamtanzahl der change_request-Datensätze, die für einen Change-Zeitplan angezeigt werden können.

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

sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification

Zeigt eine Nachricht an, wenn Sie einen Change-Zeitplan anheften oder lösen.

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

sn_chg_soc.schedule_window_days

Gibt die Anzahl von Tagen an, die vor und nach dem jeweiligen Start/Ende eines change_request-Datensatzes berücksichtigt werden soll, wenn Sperrzeit- und Wartungsfensterspannen auf der Seite „Change Schedule“ angezeigt werden.

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

sn_disco_cd.scheduled_job_time_out_in_mins

Diese Eigenschaft legt den Wert für die maximale Ausführungszeit der geplanten Aufgabe für Cloud-Ressourcen in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 120

sn_disco_certmgmt.cert_task_default_approval_group

Diese Eigenschaft wird verwendet, um den Standardnamen der Genehmigungsgruppe für Zertifikatsbestand-Management für manuelle Genehmigungsprozesse zum Anfordern neuer, Verlängerungs- oder Widerrufszertifikate nur für automatisierte Workflows festzulegen. Sie können mehrere durch Kommata getrennte Genehmigungsgruppen hinzufügen. Die Aufgabe wählt zuerst die aktuelle Domänengruppe und dann die globale Domänengruppe aus. Wenn keine Gruppe gefunden wird, schlägt die Aufgabe fehl.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

sn_disco_certmgmt.default_cert_order_validity_period

Diese Eigenschaft wird verwendet, um den Gültigkeitszeitraum der in Zertifikatsbestand-Managementerteilten Zertifikatbestellung festzulegen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000 Tage

sn_disco_certmgmt.default_cert_task_priority

Diese Eigenschaft wird verwendet, um die Aufgabenprioritäten „Neu“ und „Verlängern“ in Zertifikatsbestand-Management zu konfigurieren. Akzeptiert die Werte 1, 2, 3, 4, 5. Wenn ein ungültiger Wert (<1 || >5 || andere Zeichenfolgen) angegeben wird, wird der Wert auf P3 zurückgesetzt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3 (wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist)

sn_disco_certmgmt.default_revoke_cert_task_priority

Diese Eigenschaft wird verwendet, um Prioritäten für „Aufgabe widerrufen“ in Zertifikatsbestand-Management zu konfigurieren. Akzeptiert die Werte 1, 2, 3, 4, 5. Wenn ein ungültiger Wert (<1 || >5 || andere Zeichenfolgen) angegeben wird, wird der Wert auf P1 zurückgesetzt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1 (wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist)

sn_global_searchui.hide_results_count

Blendet (**true**) aus oder zeigt (**false**) die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze für Suchgruppen und Tabellen auf der Seite „[Globale Suche](#)“ an.

Um diese Eigenschaft zu ändern, wählen Sie in der [Anwendungsauswahl](#) die Option **Erweiterte globale Such-UI** aus, bevor Sie die Tabelle „Systemeigenschaften“ öffnen.

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

sn_nowassist_va.com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search_conversational_catalogs

Ändern Sie den Wert in Mid Topic Discovery AI Search-Ergebnisse in „true“, um die Katalogergebnisse anzuzeigen. Standardmäßig werden in diesen Mid-Thema-KI-Suchergebnissen nur Knowledge Base-Ergebnisse angezeigt.

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

subscription.custom_table.enforce_entitlement

wenn Sie bestimmte Anwendungen wie Mobile Studio in einer Produktions- oder Nicht-Produktionsumgebung verwenden, können Sie Schutz für benutzerdefinierte Tabellen aktivieren.

Wenn die Eigenschaft auf **wahr** festgelegt ist, wird die Liste der benutzerdefinierten Tabellen, die in Anwendungen wie Mobile Studio verfügbar sind, auf diejenigen beschränkt, die Sie basierend auf den aktiven, in Ihrer Instanz vorhandenen Abonnements verwenden dürfen. Wenn Sie diese Schutzmaßnahmen entfernen möchten, können Sie durch Festlegen der Eigenschaft auf „ **false** “ unabhängig von Ihren aktiven Abonnementberechtigungen auf alle benutzerdefinierten Tabellen zugreifen.

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

i Hinweis:

Wenn Sie diese Eigenschaft auf „ **false** “ setzen, können Sie Anwendungen mit benutzerdefinierten Tabellen verwenden, die möglicherweise nicht berechtigt sind. In der Servicebeschreibung für Ihre aktiven Abonnements erfahren Sie, welche benutzerdefinierten Tabellen (falls vorhanden) Sie mit ausgewählten Anwendungen verwenden dürfen.

sys_par_insights_enabled

Aktiviert die Funktion „Proaktive Analytics“.

- Typ: true/false (Boolean)
- Standardwert: true
- Speicherort: Um den Wert zu ändern, erstellen Sie diese Eigenschaft in der Tabelle „Systemeigenschaften“.
- Weitere Informationen: [Systemeigenschaft hinzufügen](#)

tablet.footer.text

Text, der in der Fußzeile der Tablet-Benutzeroberfläche angezeigt wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Copyright ServiceNow 2012
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

tablet.header.text

Text, der auf der rechten Seite der UI-Kopfzeile des Tablets angezeigt wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ServiceNow
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

Systemeigenschaft hinzufügen

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu, oder erstellen Sie eine, um das Systemverhalten zu steuern.

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Weitere Informationen zum Erstellen von Systemeigenschaften für Ihre eigenen Anwendungen finden Sie in der Schulung auf der [ServiceNow® Developer Site](#) .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige Eigenschaften im System sind in einer Instanz standardmäßig nicht sichtbar und müssen der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzugefügt werden. Wenn für eine Funktion die Eigenschaft hinzugefügt werden muss, können Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen.

Wichtig:

Systemeigenschaften speichern Konfigurationsinformationen, die sich selten oder nie ändern. Jedes Mal, wenn Sie eine Systemeigenschaft ändern oder hinzufügen, leert das System den Cache, um alle Knoten im Cluster synchron zu halten. Diese Cache-Leerung verursacht sehr hohe Leistungskosten für eine bis zehn Minuten, was bei übermäßiger Ausführung potenziell zu einem Ausfall führen kann. Um solche Ausfälle zu vermeiden, verwenden Sie keine Systemeigenschaft zum Speichern von Konfigurationsinformationen, die sich mehr als ein- oder zweimal im Monat ändern. Verwenden Sie stattdessen eine benutzerdefinierte Tabelle, um sich regelmäßig ändernde Konfigurationsinformationen zu speichern.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Vergewissern Sie sich, dass die Eigenschaft nicht vorhanden ist, indem Sie nach dem Namen der Eigenschaft suchen.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular „Systemeigenschaft“ mit dem Datenbanknamen der Eigenschaft aus.

Stellen Sie sicher, dass Sie den richtigen Datentyp **angeben**, und fügen Sie den neuen Wert hinzu, den die Eigenschaft verwenden soll.

Eigenschaften, die Sie hinzufügen, enthalten bereits Standardwerte. Sie fügen Eigenschaften hinzu, um diesen Wert zu ändern.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Eigenschaft, die Sie erstellen.
Beschreibung	Geben Sie einen kurzen, beschreibenden Ausdruck ein, der die Funktion der Eigenschaft beschreibt.
Auswahlmöglichkeiten	Durch Kommas getrennte Werte für eine Auswahlliste. Wenn Sie eine andere Auswahllistenbezeichnung und einen anderen Wert benötigen, verwenden Sie ein Gleichheitszeichen (=), um die Bezeichnung vom Wert zu trennen. Beispiel: Blau = 0000FF, Rot = FF0000, Grün = 00FF00 zeigt Blau , Rot und Grün in der Liste an und speichert den entsprechenden Hexadezimalwert im Feld „Eigenschaftswert“.
Typ	Wählen Sie den entsprechenden Datentyp aus der Liste aus (z. B. Ganzzahl , Zeichenfolge oder Wahr Falsch).
Wert	Legen Sie den gewünschten Wert für die Eigenschaft fest. Alle Eigenschaftswerte werden als Zeichenfolgen gespeichert. Behandeln Sie die Ergebnisse beim Abrufen von Eigenschaften über die <code>gs.getProperty()</code> -Methode als Zeichenfolgen. Beispielsweise gibt eine Wahr Falsch-Eigenschaft „true“ oder „false“ (Zeichenfolgen) zurück, nicht das boolesche Äquivalent.
Cache ignorieren	<p>Das System speichert Systemeigenschaftswerte in serverseitigen Caches, um zu vermeiden, dass die Datenbank nach Konfigurationseinstellungen abgefragt wird. Wenn Sie einen Systemeigenschaftswert ändern, leert das System immer den Cache für die Tabelle <code>sys_properties</code>. Verwenden Sie dieses Feld, um zu bestimmen, ob der Wert dieser Eigenschaft aus allen anderen serverseitigen Caches geleert werden soll.</p> <p>Die standardmäßig deaktivierte Checkbox bedeutet, dass das System alle serverseitigen Caches leert und den aktuellen Eigenschaftswert aus der Datenbank abrufen. Lassen Sie die Checkbox deaktiviert, wenn Sie sicherstellen möchten, dass alle Caches den aktuellen Eigenschaftswert haben.</p> <p>Aktivieren Sie die Checkbox, um das Leeren einiger serverseitiger Caches zu ignorieren, sodass nur der Cache für die Tabelle „<code>sys_properties</code>“ geleert wird und</p>

Feld	Beschreibung
	<p>der vorherige Eigenschaftswert in allen anderen Caches beibehalten wird. Diese Option vermeidet die Leistungskosten, die durch das Leeren aller Caches und das Abrufen neuer Eigenschaftswerte entstehen.</p> <p>Normalerweise sollten Sie das Kontrollkästchen nur aktivieren und das Ignorieren des Cache aktivieren, wenn Sie eine Systemeigenschaft haben, die sich häufiger als einmal im Monat ändert, und der Eigenschaftswert nur in der Tabelle sys_properties gespeichert wird.</p>
Privat	<p>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.</p>
Leserollen	<p>Definiert die Rollen, die über Lesezugriff auf diese Eigenschaft verfügen</p>
Schreibrollen	<p>Definiert die Rollen, die über Schreibzugriff auf diese Eigenschaft verfügen</p>

5. Wählen Sie Absenden.

Abhängig vom Namen der Eigenschaft kann ein Administrator den Wert möglicherweise nur durch ein neues Modul ändern. Sie kann auch auf einer der Eigenschaftenseiten in den Systemeigenschaften angezeigt werden.

 Hinweis:

Wenn die **Checkbox Cache ignorieren aktiviert** ist, leert das System den Servercache, wenn der Parameter geändert wird.

Erstellen Sie ein Systemeigenschaftenmodul

Sie können im Anwendungsnavigator ein Modul hinzufügen, um auf die Liste der Systemeigenschaften zuzugreifen. Dieses Modul erleichtert das Hinzufügen von Eigenschaften zur Tabelle „Systemeigenschaften“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Anwendungsmenüs**.
2. Suchen Sie nach der Anwendung, der Sie die Eigenschaftentabelle hinzufügen möchten, z. B. **Systemeigenschaften**.
Wählen Sie eine Anwendung aus, die auf die Administratorrolle beschränkt ist, sodass Nicht-Administratoren nicht darauf zugreifen können.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Module“ auf **Neu**.

4. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Feld	Beschreibung
Titel	Modulname. Beispiel: Alle Eigenschaften .
Anwendungsmenü	Gibt den Namen des Anwendungsmenüs an, unter dem das Modul angezeigt wird. Dieses Feld sollte automatisch mit dem Namen der Anwendung ausgefüllt werden, über die Sie auf die zugehörige Liste „Module“ zugegriffen haben.
Link-Typ	Gibt den Typ des Links an, den dieses Modul öffnet. Um eine Liste der Systemeigenschaften anzuzeigen, wählen Sie Liste der Datensätze aus .
Tabelle	Gibt die vom Modul verwendete Tabelle an. Wählen Sie Systemeigenschaften [sys_properties] aus .

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

6. Vergewissern Sie sich, dass das Modul erstellt wurde.

Navigieren Sie beispielsweise zu **Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie zusätzliche Parameter für das Modul „Liste der Systemeigenschaften“ hinzufügen möchten, [lesen Sie unter Modul erstellen](#) nach.

Behandelt HTTP 500-Fehler

Der HTTP 500-Fehler ist eine generische Fehlermeldung, die Internet Explorer an Sie weiterleitet, wenn Ihre Website aus dem einen oder anderen Grund fehlschlägt. Sie enthält jedoch keine nützlichen Informationen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

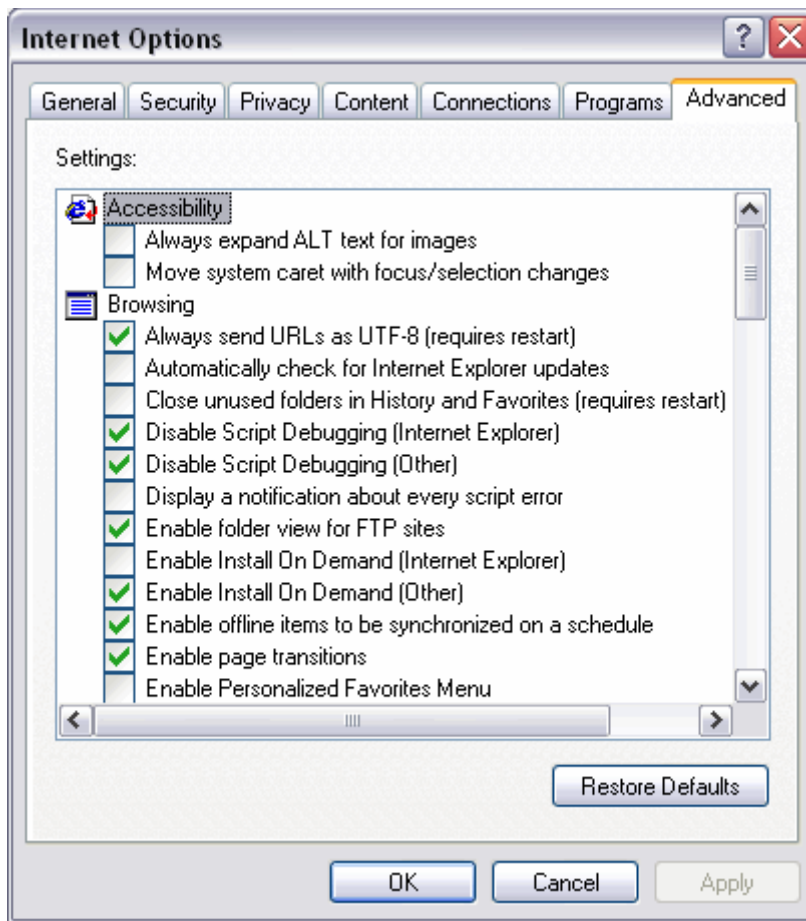
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Einstellung ändern, damit Sie den tatsächlichen Fehler sehen und lesen können. Gute Fehlerinformationen sind für das Debugging jeder Anwendung unerlässlich, und der HTTP 500-Fehler kann dem Kundenservice und Support -Team tatsächlich weitere Informationen liefern.

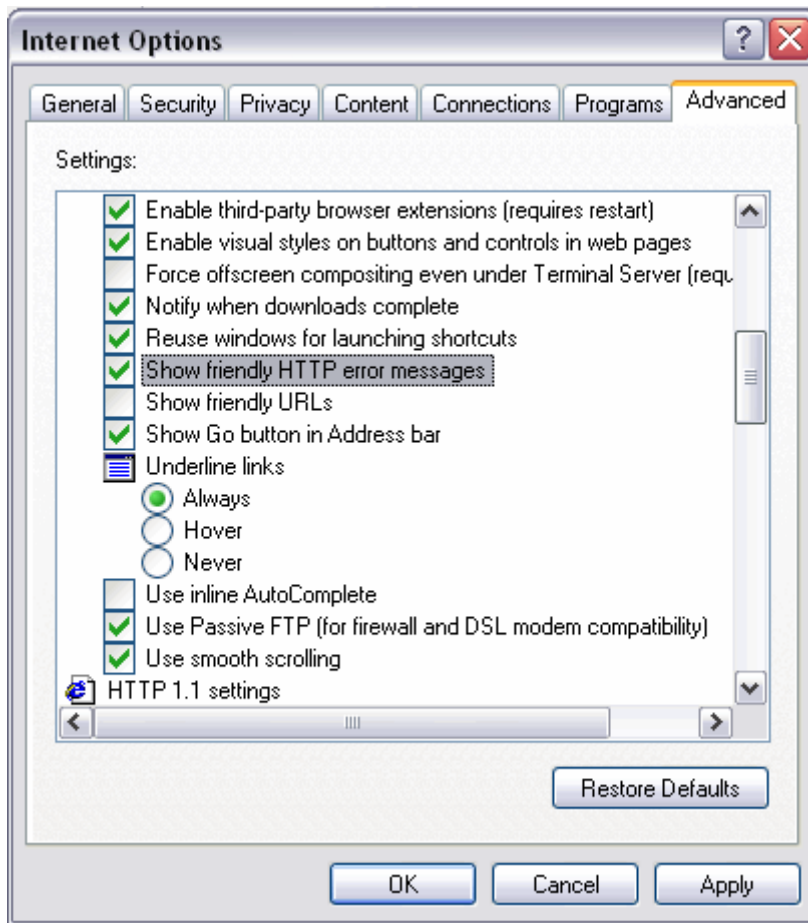
Damit Internet Explorer die Ursache eines Fehlers in Ihrem Code anzeigen kann, müssen Sie im Fenster „Internetoptionen“ eine Änderung vornehmen. Sie können auf das Fenster „Internetoptionen“ zugreifen, indem Sie im **Menü „Extras“** oben in Internet Explorer das Element **Internetoptionen** auswählen.

Prozedur

1. Wählen Sie die Registerkarte **Erweitert** aus.



Wenn Sie auf die erweiterten Optionen zugreifen, wird ein Fenster mit vielen Einstellungen angezeigt, die in Internet Explorer geändert werden können. Diese Einstellungen sind in Kategorien unterteilt. Die Kategorie, an der wir interessiert sind, ist die **Browserkategorie**.



2. Scrollen Sie im Fenster nach unten, und suchen Sie nach dem Kontrollkästchen **HTTP-Fehlermeldungen anzeigen**.

Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, um den tatsächlichen Fehler für Benutzer auszublenden.

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen gefunden haben, entfernen Sie das Häkchen, und klicken Sie auf die Schaltfläche **OK**.

Ergebnisse

Sie können jetzt alle Problemseiten melden, mit denen Sie Schwierigkeiten hatten, und die tatsächliche Fehlermeldung anzeigen, die generiert wird. Sobald Sie die tatsächliche Fehlermeldung sehen, wird es viel einfacher, dem Kundenservice und Support -Team Debugging-Informationen zur Verfügung zu stellen.

Größenbeschränkungen für Abfragebeitritt und Komplexität

Die -Plattform verwendet eine relationale Datenbank zum Speichern von Daten. Das Abrufen von Daten kann mehrere Joins umfassen, um einen einzelnen Ergebnissatz zu erstellen. Während diese Joins normalerweise einfach sind, kann das System in bestimmten Fällen sehr große Joins ausgeben, um eine große Anzahl (> 20) von Tabellen zusammenzuführen.

Datenbank-Engines verarbeiten mehrere Joins normalerweise recht gut. Das relationale Modell geht davon aus, dass Joins kostengünstig und effizient sind, und das ist normalerweise der Fall. In seltenen Fällen können übermäßig große Joins jedoch Probleme mit der Datenbankleistung verursachen.

Um diese potenzielle Komplexität zu verringern, verwenden Sie die folgende Eigenschaft, um die Komplexität und Größe der Verbindung zu begrenzen.

Navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > System**, und suchen Sie nach der Eigenschaft mit der folgenden Beschreibung:

Maximale Anzahl von Datenbankverbindungen pro Abfrage. Kleinere Werte bewirken, dass das System eine größere Anzahl weniger komplexer Abfragen ausgibt. Größere Werte reduzieren die Anzahl der Abfragen auf Kosten einer zusätzlichen Komplexität pro Abfrage. Wenn keine bekannten Datenbankprobleme aufgrund hoher Join-Anzahlen bekannt sind, sollte diese Eigenschaft unverändert bleiben.

Diese Eigenschaft gibt die maximale Anzahl von Joins an, die das System bevorzugt. In bestimmten Edge-Fällen müssen möglicherweise komplexere Abfragen ausgegeben werden, aber im Allgemeinen wird nicht mehr als diese Anzahl von Joins ausgegeben. Beispiel: Ein Wert von 10 führt dazu, dass in einer Abfrage nicht mehr als 10 Tabellen verknüpft werden.

Das System muss die geringeren Joins kompensieren, indem mehr Abfragen zum Abrufen der erforderlichen Daten ausgegeben werden. Wenn Sie diese Anzahl verringern, werden mehr Abfragen an die Datenbank gesendet. In den meisten Fällen ist die Optimierung dieses Parameters kontraproduktiv.

i Hinweis:

Wenn keine bekannten Datenbankprobleme aufgrund hoher Join-Anzahlen bekannt sind, sollte dieser Parameter unverändert bleiben.

Web-Proxy

Mehrere Eigenschaften unterstützen die Web-Proxy-Konfiguration.

i Hinweis:

Legen Sie diese Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] fest.

Proxy-Setup-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiele
glide.http.proxy_host	Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Proxy-Servers an. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	proxy.company.com, 192.168.34.54
glide.http.proxy_port	Geben Sie die Portnummer für den Proxy-Server an. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	8080, 9100
glide.http.proxy_username	Geben Sie den Benutzernamen an, der zum Authentifizieren des Proxyservers verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	Proxybenutzer

Proxy-Setup-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiele
glide.http.proxy_password	Geben Sie das Passwort an, mit dem der Proxyserver authentifiziert wird. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner 	Kennwort
glide.email.override.url	Legen Sie die URL fest, die in E-Mail-Links anstelle der Instanz-URL verwendet werden soll. Die URL muss auf nav_to.do enden. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: instance URL 	https:// servicenow.customerdomain.com/ production/nav_to.do

NTLM-Authentifizierung

NTLM ist das komplexeste der von einem Basis-Webserver unterstützten Authentifizierungsprotokolle.

NTLM ist das komplexeste der von einem Basis-Webserver wie [HttpClient](#) unterstützten Authentifizierungsprotokolle. Es ist ein proprietäres Protokoll, das von Microsoft entwickelt wurde und keine öffentlich verfügbare Spezifikation aufweist. Frühe Versionen von NTLM waren aufgrund von Designfehlern weniger sicher als die Digest-Authentifizierung. Diese wurden jedoch in einem Service Pack für Windows NT 4 behoben, und das Protokoll gilt jetzt als sicherer als die Digest-Authentifizierung.

Die NTLM-Authentifizierung erfordert, dass eine Instanz von NTCredentials für den Domännennamen des Servers oder die Standardanmeldeinformationen verfügbar ist. Da NTLM das Konzept von Bereichen nicht verwendet, verwendet HttpClient den Domännennamen des Servers als Namen des Bereichs. Außerdem darf dem Benutzernamen, der für NTCredentials angegeben wird, nicht die Domäne vorangestellt werden:

- Richtig: adria
- Falsch: DOMÄNE\admin

Es gibt einige wesentliche Unterschiede in der Funktionsweise von NTLM im Vergleich zur Basic- und Digest-Authentifizierung. Diese Unterschiede werden im Allgemeinen von HttpClient behandelt. Wenn Sie jedoch diese Unterschiede verstehen, können Sie Probleme bei der Verwendung der NTLM-Authentifizierung vermeiden.

- Die NTLM-Authentifizierung funktioniert fast genauso wie jede andere Form der Authentifizierung in Bezug auf die HttpClient-API. Der einzige Unterschied besteht darin, dass Sie NTCredentials anstelle von UsernamePasswordCredentials angeben müssen (NTCredentials erweitert UsernamePasswordCredentials, sodass Sie NTCredentials bei Bedarf direkt in Ihrer Anwendung verwenden können).
- Der Bereich für die NTLM-Authentifizierung ist der Domänenname des verbundenen Computers. Dies kann problematisch sein, da Server häufig mehrere Domännennamen haben. Für die Suche nach den Anmeldeinformationen wird nur der Domänenname verwendet, mit dem HttpClient eine Verbindung herstellt, wie in der Hostkonfiguration angegeben. Beim ersten Testen der NTLM-Authentifizierung ist es am besten, den Bereich als NULL zu übergeben, was als Standard verwendet wird.

- NTLM authentifiziert eine Verbindung und keine Anforderung. Daher müssen Sie sich jedes Mal authentifizieren, wenn eine neue Verbindung hergestellt wird, und es ist wichtig, die Verbindung während der Authentifizierung offen zu halten. Aus diesem Grund kann NTLM nicht für die Authentifizierung mit einem Proxy-Server und dem Webserver verwendet werden, und NTLM kann nicht mit HTTP 1.0-Verbindungen oder Webservern verwendet werden, die keine HTTP-Keepalive unterstützen.

***i* Hinweis:**

Legen Sie diese Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] fest.

NTLM-Authentifizierung

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiele
glide.http.proxy_ntusername	Geben Sie den Benutzernamen an, der zum Authentifizieren des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner 	username
glide.http.proxy_ntpassword	Geben Sie das Passwort an, mit dem der Proxyserver mit NTLM-Authentifizierung authentifiziert wird. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner 	Kennwort
glide.http.proxy_nthost	Geben Sie den Hostnamen an, der zur Authentifizierung des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner 	nthost
glide.http.proxy_ntdomain	Geben Sie die Domäne an, die zum Authentifizieren des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner 	DOMAIN

Proxyserver für SOAP-Clients

Administratoren können separate Proxy-Einstellungen für SOAP-Clients angeben, z. B. MID Server oder ODBC-Treiber.

Informationen zum Angeben eines Proxy-Servers für einen MID Server finden Sie unter [MID Server-Konfiguration](#)

Informationen zum Angeben eines Proxyservers für den ODBC-Treiber finden Sie unter [ODBC für die Verwendung von Proxyservern konfigurieren](#)

Umgehen Sie den Proxy-Server

Administratoren können die Instanz so konfigurieren, dass der Proxyserver für bestimmte URLs oder URL-Muster umgangen wird.

Normalerweise benötigen interne Adressen keinen Proxy-Server für die SOAP-Kommunikation.

Umgehen Sie den Proxy-Server




Eigenschaft	Beschreibung	Beispiele
glide.http.proxy_bypass_list	<p>Geben Sie die durch Semikolons getrennte Liste von Adressen an, die den Proxyserver umgehen. Verwenden Sie ein Sternchen als Platzhalterzeichen, um die Adresse ganz oder teilweise anzugeben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. 	127.0.0.1;*.internal.com;localhost

Admin Center

Admin Center bietet Plattformbesitzern und -administratoren einen zentralen Hub, um auf die Funktionen der Plattform zuzugreifen, neue Anwendungen zu entdecken und intelligente, umsetzbare Einblicke zu erhalten.

Verwenden Sie die Anwendung Admin Center, um die Fähigkeiten der verfügbaren Anwendungen zu entdecken und zu erfahren, wie sie implementiert werden können, um Ihr Geschäftsziel zu erreichen.

Erste Schritte

Erkunden	Erkannt	Betreiben
 <p>Erfahren Sie mehr über Admin Center.</p>	 <p>Entdecken Sie Adoption Blueprints, empfohlene Adoption Journeys, organisiert nach Geschäftsergebnis.</p>	 <p>Erfahren Sie mehr über die konfigurierbaren Funktionen der Administrator-Homepage .</p>

Konfigurieren



Erfahren Sie mehr über die Konfiguration von Anwendungen mit Configuration Hub

Admin Center – Übersicht

Admin Center bietet Administratoren eine zentralisierte Kontrolle der Instanz und einfachen Zugriff auf die Plattformfunktionen, Anwendungen und konfigurierbaren Administrator-Dashboards.

Die erste Stopp-Experience in Admin Center ist die Administrator-Homepage. Es hilft Ihnen, Ihre gesamte administrative Arbeit auf einer einzigen Seite zu verwalten und nachzuverfolgen. Sie können Ihre Arbeit basierend auf den Instanzdaten priorisieren. Weitere Informationen zu den Funktionen der Administrator-Homepage finden Sie unter [Administrator-Homepage](#).

Admin Center bietet einfachen Zugriff auf eine Reihe wichtiger Anwendungen, die Administratoren benötigen. Sie können auf diese Anwendungen direkt über das **Administratormenü** auf der Administrator-Homepage zugreifen.

- **Adoption Blueprints:** Adoption Blueprints listet die verfügbaren Anwendungen und Funktionen auf, die zum Erreichen der Geschäftsziele empfohlen werden. Sie können mit einer Reihe von Apps und Funktionen auf strategische Geschäftsverbesserungen abzielen. Weitere Informationen finden Sie unter [Adoption Blueprint](#).

i Hinweis:

Die Plattformfunktion „Adoption Blueprints“ ist standardmäßig mit einem Instanz-Upgrade auf Tokyo und höher verfügbar.

- **Now Assist-Administrator:** Die Konsole Now Assist-Administrator bietet Ihnen schnellen und mühelosen Zugriff auf die wichtigen Informationen, die Sie zum Einrichten, Konfigurieren und Überwachen der Funktionen und Kompetenzen von Now Assist benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Now Assist Admin console](#) [↗](#).
- **Application Manager:** Als Administrator haben Sie die Möglichkeit, lizenzierte Anwendungen und Plugins in Ihrer Instanz mit der Anwendung Application Manager zu installieren, zu aktualisieren und zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Application Manager](#) [↗](#).

i Hinweis:

Die Store-Anwendung Application Manager ist standardmäßig mit dem Instanz-Upgrade von Vancouver und höher verfügbar.

- Security Center: Verwenden Sie die Anwendung Security Center, um Ihre Organisation bei der Aufrechterhaltung der Sicherheit Ihrer ServiceNow -Bereitstellungen zu unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter [Security Center](#) .

i Hinweis:

Security Center ist standardmäßig ab Release Vancouver und höher mit dem Instanz-Upgrade verfügbar. Vorherige Releases können Sie aus dem Store ServiceNow installieren.

- Abonnement-Management: Verwalten Sie Ihre Abonnements proaktiv und überwachen Sie die Abonnementnutzung in Ihren Instanzen mit der Anwendung Abonnement-Management. Weitere Informationen finden Sie unter [Abonnement-Management](#).


i Hinweis:

Die Vorgängerversion Abonnement-Management ist ab dem Release Vancouver standardmäßig verfügbar. Sie können die neue Version von Abonnement-Management in Ihrer Instanz von [Vancouver aus dem ServiceNow® Store installieren. Sie können auch sowohl die veraltete als auch die neue Version in Ihrer Vancouver -Instanz haben.

- Konfigurations-Hub: Greifen Sie mit der Anwendung „Konfigurations-Hub“ auf alle relevanten Details im Zusammenhang mit den ausgewählten Anwendungen zu, und vergrößern Sie sie. Sie können auch Delta-Änderungen, übermäßig zugeteilte Lizenzen und Anpassungen auf einem einzigen Bildschirm nachverfolgen und anzeigen. Unter [Konfigurations-Hub](#) finden Sie weitere Details.


i Hinweis:

Die Store-Anwendung „Configuration Hub“ ist standardmäßig mit dem Instanz-Upgrade von Vancouver Patch 2 und höher verfügbar.

Sie können auch auf den [Admin-Experience](#)  Produkt-Hub über ServiceNow Community zugreifen, um zusätzliche Ressourcen zu Admin Center und den -Anwendungen zu erhalten.

Administrator-Homepage

Verwalten und verfolgen Sie Ihre tägliche administrative Arbeit und Tools in Ihrer Instanz, indem Sie schnell auf die Karten im Dashboard zugreifen. Es hilft Ihnen, über Incidents oder Probleme mit hoher Priorität in der Instanz auf dem Laufenden zu bleiben, die möglicherweise sofortige Aufmerksamkeit erfordern.

Sehen Sie sich das [detaillierte Video](#)  an, um weitere Informationen zu erhalten.

Verwenden Sie die erweiterte Administrator-Homepage, um Folgendes zu erreichen:

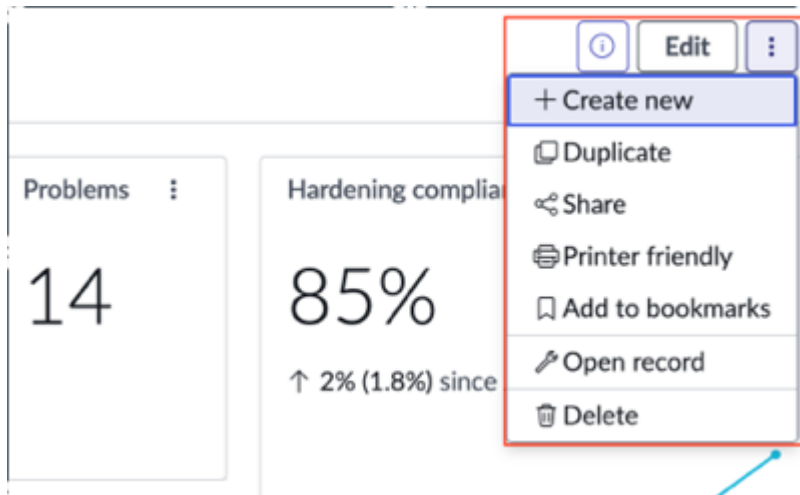
- Lassen Sie sich über Incidents mit kritischer und hoher Priorität benachrichtigen
- Bleiben Sie über die Probleme und Änderungen in der Instanz auf dem Laufenden
- Erstellen und wechseln Sie zu Ihrem personalisierten Dashboard, je nachdem, was für Sie am wichtigsten ist
- Bleiben Sie über die aktuelle Version, das geplante Upgrade und den Status lizenzierter Anwendungen in Ihrer Instanz auf dem Laufenden
- Erhalten Sie eine umfassende Einzelseitenansicht der Delta-Änderungen in der Instanz

Verfolgen Sie wichtige Informationen nach

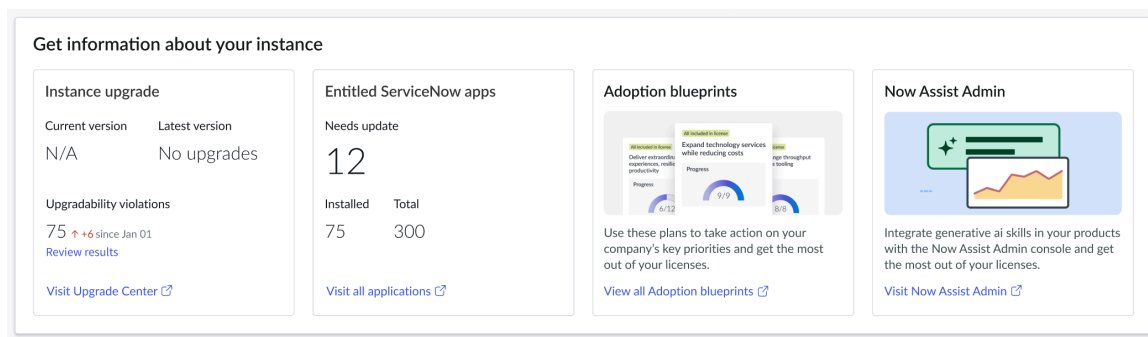
Der Abschnitt „ **Nachverfolgen, was für Sie wichtig ist** “ von der Administrator-Homepage bietet Einblicke in wichtige Informationen, z. B. offene Incidents, offene Anforderungen usw. Diese Informationen sind in einem standardmäßigen freigegebenen Dashboard verfügbar. Sie können auf jede Karte klicken, um weitere Informationen anzuzeigen.

i Hinweis:

Sie können dem freigegebenen Administrator-Dashboard keine Karten hinzufügen oder entfernen. Um die Karten zu ändern, müssen Sie stattdessen zuerst ein neues Dashboard erstellen, indem **Sie Neues Dashboard erstellen** auswählen. Ändern Sie dann das neue Dashboard nach Bedarf, und geben Sie es mit der Option **Freigeben** für andere Administratoren frei.

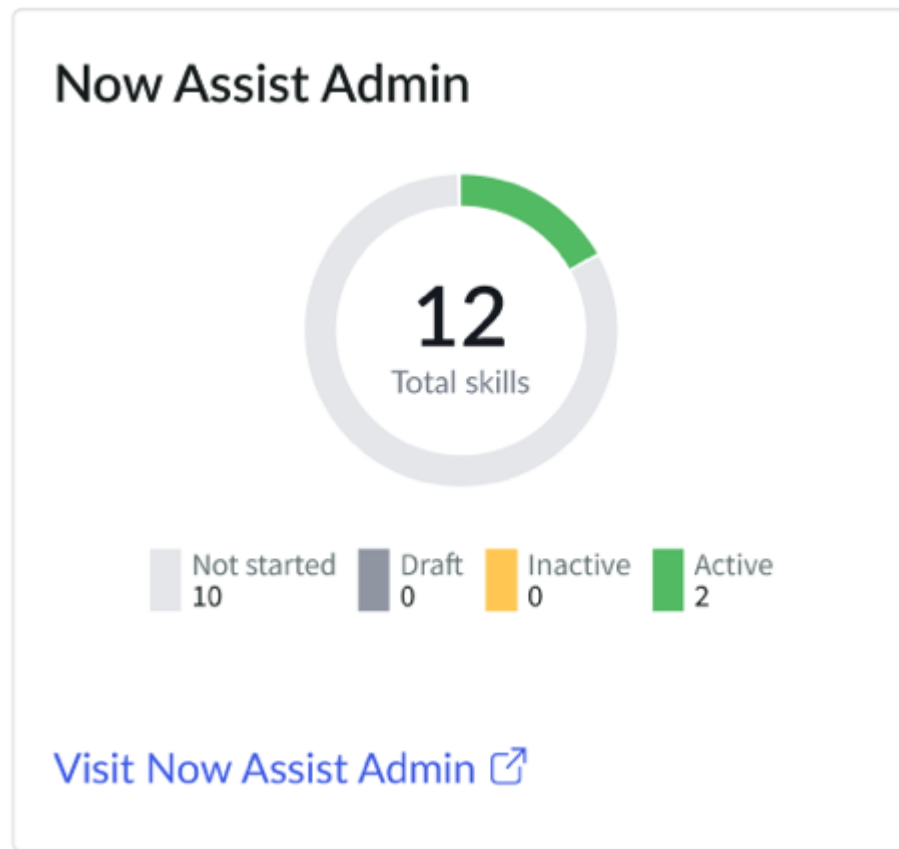


Informationen zu Ihrer Instanz abrufen



Im Abschnitt „ **Informationen zu Ihrer Instanz** abrufen “ von der Administrator-Homepage werden Informationen zu [, der aktuellen Version Ihrer Instanz, zu Verstößen und zum geplanten Upgrade angezeigt. Sie zeigt auch den Status lizenzierter Anwendungen als Liste der installierten Anwendungen in Ihrer Instanz und der Anwendungen, die aktualisiert werden müssen, sowie eine Karte mit einfachem Zugriff auf [Adoption Blueprint](#).

Wenn in Ihrer Instanz mindestens ein Now Assist -Plugin installiert ist, wird eine Karte mit dem Status der Now Assist -Kompetenzen Ihrer Instanz angezeigt.



Adoption Blueprint

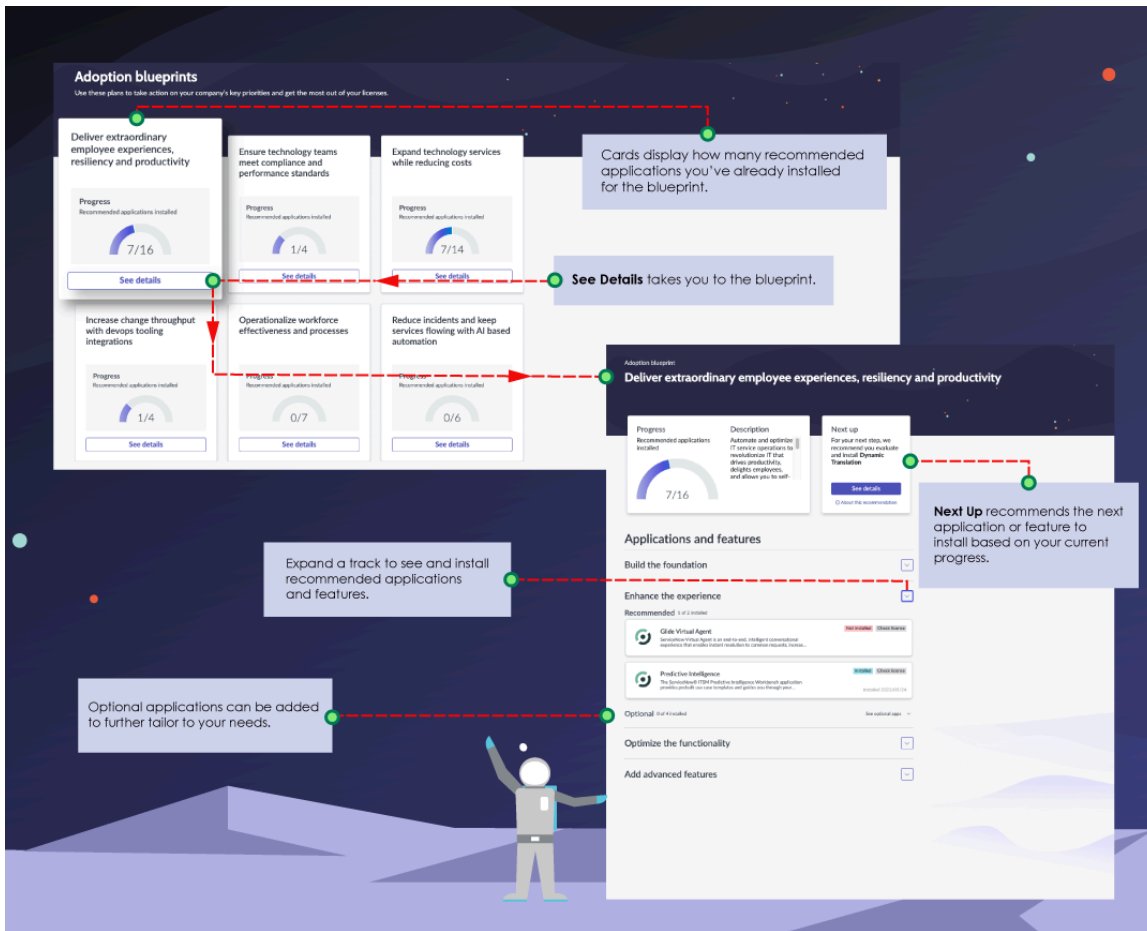
Adoption Blueprints zeigen die für Sie verfügbaren Anwendungen und Funktionen und die empfohlenen Lösungen zum Erreichen der Geschäftsziele an.

Übersicht über Adoption Blueprints

Adoption Blueprints sind die spezifischen und messbaren Ergebnisse, die eine Organisation benötigt, um ihr Wachstum zu erreichen. Sie können mit einer Reihe von Apps und Funktionen auf strategische Geschäftsverbesserungen abzielen.

Einige der Ziele, auf deren Grundlage Adoption Blueprints empfohlen werden:

- Optimieren des Betriebs, um die Ziele Ihrer Organisation effizient zu erreichen
 - Reduzierte Servicebetriebskosten für Services von höchster Qualität
 - Konzentriert sich auf die Vereinfachung und Automatisierung von Transaktionen
- Risiko durch Verbesserung der Priorisierung, Effizienz und operativen Berichterstellung effizienter verwalten
- Bietet eine nahtlose Mitarbeiter-Experience, um das Engagement und die Produktivität durch die richtige Nutzung von Ressourcen zu steigern



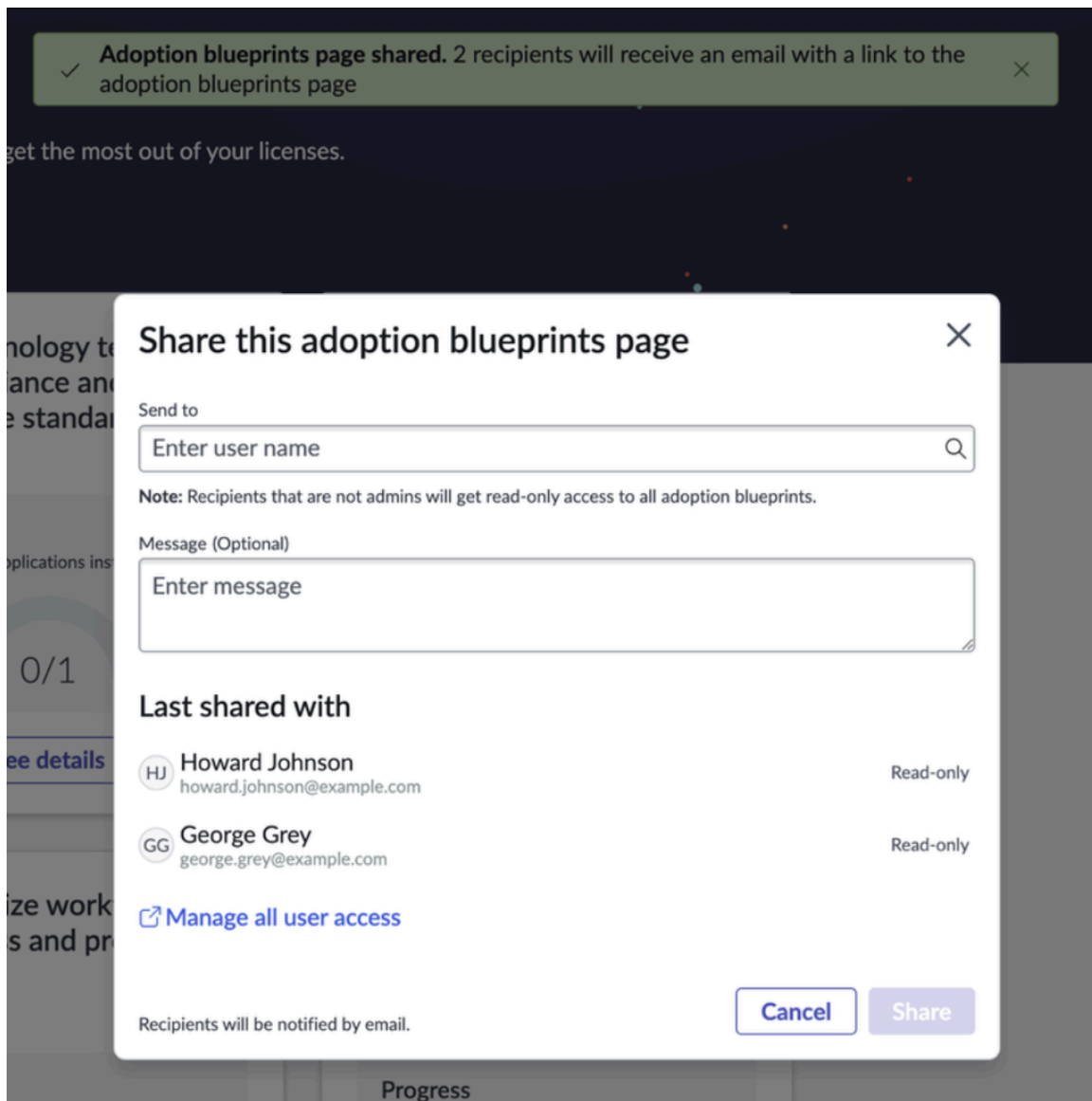
Jeder Adoption Blueprint zeigt den Fortschritt an, den Sie bei der Erreichung Ihres strategischen Ziels erzielt haben. Die Anzahl der installierten Anwendungen umfasst nur die empfohlenen Anwendungen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Wählen Sie Ihren Adoption Blueprint aus.](#)

Wählen Sie **Freigeben** aus, wenn Sie Informationen zu Adoption Blueprints, empfohlenen Anwendungen und Funktionen freigeben möchten. Sie können die Informationen für mehr als einen Empfänger freigeben. Die Empfänger werden per E-Mail benachrichtigt. Sie können auch die Personen anzeigen, mit denen die Details zuvor geteilt wurden.

i Hinweis:

Wenn die Informationen für einen Nicht-Admin-Benutzer freigegeben werden, bietet die Freigabefunktion den Nicht-Admin-Benutzern schreibgeschützten Zugriff.



Wenn Sie den Adoption Blueprint auswählen, werden die folgenden Tracks für die empfohlenen Anwendungen und Funktionen innerhalb des ausgewählten Adoption Blueprint angezeigt.

- Erstellen Sie eine Grundlage
- Experience erweitern
- Funktionalität optimieren
- Erweiterte Funktionen hinzufügen

Die empfohlenen Anwendungen und Funktionen wurden in der Reihenfolge ihrer Auswirkungen geordnet, um ein messbares Ergebnis zu erzielen. Sie können auch als Kriech-, Walk-, Run- und Fly-Phasen bezeichnet werden.

i Hinweis:

Es wird nur empfohlen, die in verschiedenen Tracks genannten Anwendungen und Funktionen zu installieren. Einige der empfohlenen Anwendungen und Funktionen in jedem Track sind möglicherweise bereits in Ihrer Instanz installiert und erfordern keine zusätzliche Aktion.

In jedem der Tracks werden die Anwendungen in der folgenden Reihenfolge erwähnt:

1. Empfohlene Anwendungen, die noch nicht installiert wurden
2. Empfohlene Anwendungen, die bereits installiert sind, aber aktualisiert werden müssen
3. Empfohlene Anwendungen, die bereits in Ihrer Instanz installiert sind.

i Hinweis:

Die empfohlenen Anwendungen müssen nicht in der angegebenen Reihenfolge installiert werden.

Wählen Sie Ihren Adoption Blueprint aus

Wählen Sie einen Adoption Blueprint aus, der einem der strategischen Ziele Ihrer Organisation entspricht. Sie erhalten auch eine Liste der empfohlenen Anwendungen, die in der richtigen Kombination installiert werden können, um Ihr Geschäftsziel zu erreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf die Adoption-Blaupause zu.
2. Wählen Sie auf der Seite „Adoptions-Blueprint“ einen Adoption Blueprint aus.
3. Wählen **Sie Details** anzeigen aus, um die Details des ausgewählten Adoption Blueprint anzuzeigen.
Die Detailseite der Adoption Blueprint zeigt den Fortschritt der Installation der empfohlenen Anwendungen an.
4. Scrollen Sie nach unten, um alle Tracks für den ausgewählten Adoption Blueprint anzuzeigen.
Weitere Informationen finden Sie unter [Adoption Blueprint](#).
5. **Wahlweise:** Erweitern Sie die Liste Optional, um die optionale Liste der Anwendungen und Funktionen anzuzeigen, deren Installation für Sie von Vorteil sein kann.
Die Gesamtzahl der empfohlenen Anwendungen und Funktionen, die im Fortschrittsabschnitt erwähnt werden, enthält die optionalen Anwendungen nicht.

i Hinweis:

Die Installation der empfohlenen und optionalen Anwendungen und Funktionen ist nicht obligatorisch, um das Geschäftsziel zu erreichen.

6. Überprüfen Sie die Karte „Next Up“, um die Anwendung anzuzeigen, deren Installation als Nächstes empfohlen wird.

i Hinweis:

Sie können diesen Schritt überspringen, wenn Sie die auf der Karte „Next Up“ erwähnte Anwendung nicht installieren möchten. Sie müssen auch die aktuellen Anforderungen Ihrer Organisation zusammen mit den vorgeschlagenen Anwendungen berücksichtigen.

Erweitern Sie Technologieservices bei gleichzeitiger Reduzierung der Blaupause Kosten

Wählen Sie diesen Adoption Blueprint aus, um umsetzbare Pläne zu erstellen, um die Geschäftsziele Ihrer Organisation für die Automatisierung von Service- und Betriebskernprozessen zu erreichen.

i Hinweis:

Die in einer Blaupause empfohlenen Anwendungen können die folgenden Anwendungen umfassen, sind aber nicht darauf beschränkt. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Grundlage schaffen	Configuration Management	CMDB ist eine zentralisierte Quelle, die Ihnen vollständigen Einblick in Ihre IT-Umgebung bietet. Durch das Speichern von Informationen über die Infrastruktur Ihrer Organisation und deren Konfiguration können Sie mit diesem System Ihr Netzwerk überwachen und Stabilität und beste Leistung sicherstellen.	cmdb_import_api_admin, cmdb_inst_admin, cmdb_ms_admin, cmdb_ms_editor, cmdb_query_builder, cmdb_query_builder_read, cmdb_read, ecmdb_admin, sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor, tracked_file_reader	<ul style="list-style-type: none"> • CMDB- und Discovery-Bereitstellungs-Playbooks • CMDB 101 – Was ist eine Konfigurationsverwaltungsdatenbank und warum benötigen Sie sie? (ServiceNow Community) • CMDB-Ressourcenseite (KB0546686)
Experience erweitern	Service Level Management	Service-Level-Management (SLM) hilft bei der Erfassung von Serviceanforderungen und überwacht und meldet Informationen in Bezug auf vereinbarte Servicelevel (SLAs).	Roles installed with Service Level Management	<ul style="list-style-type: none"> • Service Level Management (SLA) Resources (KB0623502) • Wie SLAs wirklich funktionieren (KB0529411)
Experience erweitern	CSDM und die CMDB Data Foundations Dashboards	CSDM - und CMDB -Dashboards für Datengrundlagen bieten Einblicke in die wichtigsten grundlegenden Metriken Ihrer CMDB - und Gemeinsames Servicedatenmodell -Dashboards (CSDM). Sie enthält Empfehlungen, um sicherzustellen, dass CMDB und CSDM für eine optimale Nutzung und zur Minimierung potenzieller Risiken	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen .	Datengrundlagen-Dashboards für CSDM und CMDB (Video)

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		ordnungsgemäß konfiguriert sind.		
Experience erweitern	Discovery	Discovery findet Anwendungen und Geräte in Ihrem Netzwerk und aktualisiert dann CMDB 360 mit den gefundenen Informationen, was zur Selbstlösung von Incidents beiträgt.	discovery_admin	<ul style="list-style-type: none"> • Discovery – Willkommensleitfaden (Community) • Best Practices für Discovery (ServiceNow Community) • Discovery und MID-Server Ressourcen (KB0540193)
Funktionalität optimieren	Service Mapping	Service-Mapping erkennt alle Anwendungsservices in Ihrer Organisation und erstellt eine umfassende Zuordnung aller in diesen Anwendungsservices verwendeten Geräte, Anwendungen und Konfigurationsprofile.	Mit Service Mapping installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Was ist Service Mapping? • Übersicht über Service Mapping (Video)
Funktionalität optimieren	Change Management	Change-Management bietet einen systematischen Ansatz zur Kontrolle des Lebenszyklus aller Änderungen, sodass vorteilhafte Änderungen mit minimalen Unterbrechungen der IT-Services vorgenommen werden können.	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen .	<ul style="list-style-type: none"> • Automatisieren Sie das Change- und Incident-Management-Playbook • Change-Management (ServiceNow Community) • Change-Management Übersicht (Video)

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Funktionalität optimieren	Incident Management	Incident-Management stellt den normalen Servicebetrieb wieder her, während gleichzeitig die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb minimiert werden und die Qualität aufrecht erhalten wird.	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen .	<ul style="list-style-type: none"> • Einschränkungen und Support für Incident Management • Automatisieren Sie das Change- und Incident-Management-Playbook • Incident Management – Übersicht (Video)
Funktionalität optimieren	Knowledge Management	Wissensmanagement (KM) ermöglicht die gemeinsame Nutzung von Informationen in Knowledge Bases. Diese Knowledge Bases enthalten Artikel, die Benutzer mit Informationen wie Selbsthilfe, Fehlerbehebung und Aufgabenlösung versorgen.	Mit Knowledge Management installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Knowledge Management – Einschränkungen und Support • Wissensmanagement Schnellstarthandbuch (ServiceNow Community)
Funktionalität optimieren	Problem Management	Problem-Management hilft bei der Identifizierung der Ursache eines Fehlers in der IT-Infrastruktur, der als Auftreten zugehöriger Incidents gemeldet wird.	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen .	Problem Management und 10 Schritte, um es erfolgreich zu machen (ServiceNow Community)
Funktionalität optimieren	Service Catalog	Servicekatalog bietet Selfservice-Möglichkeiten für Kunden, um Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anzufordern.	Mit Service Catalog installierte Rollen	Servicekatalog Design-Playbook

Automatische Übersetzung

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Funktionalität optimieren	Service Operations Workspace for ITSM	Service Operations-Arbeitsbereich ist ein konfigurierbarer Arbeitsbereich, der eine einheitliche Experience für mehrere IT Service Management - und IT Operations Management -Workflows bietet. Konfigurieren Sie Ihre Mitarbeiter-Experience über die einfach zu navigierende Oberfläche von Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM.	Mit Service Operations Workspace for ITSM installierte Rollen	Konfigurationsaktivitäten für Service Operations Workspace in ITSM und ITOM (ServiceNow Community)
Funktionalität optimieren	Certificate Inventory and Management	Zertifikatsbestand-Management erkennt alle TLS-Zertifikate, führt eine Bestandsaufnahme durch und verwaltet sie proaktiv. IPv6 wird für Zertifikatsbestand-Management unterstützt.	Mit Certificate Inventory and Management installierte Rollen	Was ist Zertifikatverwaltung?
Funktionalität optimieren	Firewall Audits and Reporting	Firewall Audits and Reporting erkennt und inventarisiert Ihre Firewall-Sicherheitsrichtlinien, Geräte, Gerätegruppen und Managerinformationen.	Mit Firewall Audits and Reporting installierte Rollen	Was ist ein Firewall-Audit?
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Digital Portfolio Management	Digital-Portfoliomanagement (DPM) verwaltet und wartet alle Ihre Services, Anwendungen und Produkte von einem zentralen Ort aus.	Mit Digital Portfolio Management installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Digital Portfolio Management Resources (KB1123710) • Digital Portfolio Management – Übersicht (Video)

Automatische Übersetzung

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Health Log Analytics	Health Log Analytics hilft, IT-Probleme zu vermeiden, bevor Benutzer betroffen sind. Es hilft Ihnen, die Ursache eines Problems zu identifizieren, indem es Ihnen ermöglicht, zugehörige Protokolle zu selektieren und die Rohdaten zu analysieren.	Mit Health Log Analytics installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Health Log Analytics (KB1064762) • ITOM Talks Sitzung Nr. 3 – Health Log Analytics (Video)

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern eine beispiellose Experience, Resilienz und Produktivität

Wählen Sie diesen Adoption Blueprint aus, um die IT-Experience Ihrer Mitarbeiter zu verbessern, indem Sie IT-Servicevorgänge automatisieren und optimieren, die die Selbstlösung von Incidents, die Verbesserung der Produktivität und die Wiederherstellung nach komplizierten IT-Szenarien ermöglichen.

***i* Hinweis:**

Die in einer Blaupause empfohlenen Anwendungen können die folgenden Anwendungen umfassen, sind aber nicht darauf beschränkt. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Grundlage schaffen	Dynamische Übersetzung	Verwenden Sie die dynamische Übersetzung, um Ihre Experience bei der dynamischen Übersetzung von in eine Anwendung eingegebenem Text für eine nahtlose Lokalisierungs-Experience zu verbessern.	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen .	<ul style="list-style-type: none"> • Einschränkungen der dynamischen Übersetzung • Dynamische Übersetzung – Übersicht
Grundlage schaffen	ITSM Success Dashboard indicators	Verwenden Sie ITSM Erfolgs-Dashboard, um Einblicke in das IT-Führungsteam und die Prozessverantwortlichen zu erhalten, um die IT-bezogene	Mit ITSM Success Dashboard-Indikatoren installierte Rollen	Erfolg in Ihrer ITSM-Bereitstellung messen und wie Erfolgs-Dashboards helfen können (ServiceNow Community)

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		Leistung ihrer Implementierung zu messen.		
Grundlage schaffen	Employee Center	Verwenden Sie das Mitarbeiter-Center -Portal, um ein dynamisches Standardportal für mehrere Abteilungen für Servicebereitstellung und Mitarbeiterbindung zu nutzen.	Mit Employee Center installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Einschränkungen und Support für Employee Center • Mitarbeiter-Center (ServiceNow Community) • Employee Center – Erfolgsgeschichte • Erfolgsstory bei der Implementierung von Employee Center
Grundlage schaffen	Configure Walk-up Experience for Customer Service Management	Verwenden Sie die Anwendung Walk-Up Experience, um einen IT-Walk-up-Standort zu erstellen und zu verwalten, an dem die Anforderungen und Probleme von erfahrenen IT-Technikern persönlich und in Echtzeit erfüllt und gelöst werden.	Mit Walk-up Experience installierte Rollen	Einschränkungen und Support für Walk-Up Experience
Grundlage schaffen	Service Operations Workspace for ITSM	Verwenden Sie die Schnittstelle Service Operations-Arbeitsbereich, um Ihre Mitarbeiter-Experience für mehrere IT Service Management - und IT Operations Management -Workflows zu vereinheitlichen und zu konfigurieren.	Mit Service Operations Workspace for ITSM installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Einschränkungen und Support für Service Operations Workspace • Übersicht über den Service Operations-Arbeitsbereich

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Grundlage schaffen	Umfragemanagement	Verwenden Sie die Anwendung Bewertungen und Umfragen zum Erstellen, Senden und Sammeln von Antworten für Umfragen, um die Produktivität und Effizienz Ihrer Prozesse zu verbessern.	Mit Survey Management installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Survey Management – Einschränkungen und Support • Übersicht über Survey Management
Grundlage schaffen	Benchmarks	Verwenden Sie die Anwendung Benchmarks, um die Leistung Ihrer Organisation mit anderen anerkannten Branchenstandards zu vergleichen und Empfehlungen zur Verbesserung der Leistung zu implementieren.	Mit Benchmarks installierte Rollen	Benchmarks – Einschränkungen und Support
Grundlage schaffen	Incident Management	Verwenden Sie die Anwendung Incident-Management, um die IT-Experience zu verbessern, indem Sie den normalen Servicebetrieb wiederherstellen, während Sie gleichzeitig daran arbeiten, die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu minimieren und die Qualität zu gewährleisten.	incident_manager und Mit Incident Management installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Einschränkungen und Support für Incident Management • Automatisieren Sie das Change- und Incident-Management-Playbook • Incident Management – Übersicht (Video)

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Grundlage schaffen	Knowledge Management	Verwenden Sie die Anwendung Wissensmanagement, um Informationen in Knowledge Bases freizugeben und so zur Selbstlösung von Incidents beizutragen.	Mit Knowledge Management installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Wissensmanagement (ServiceNow Community) • Knowledge Management – Einschränkungen und Support
Grundlage schaffen	Service Catalog	Verwenden Sie die Anwendung Servicekatalog, um Servicekataloge selbst zu erstellen, die zur Selbstlösung von Incidents beitragen. Es hilft Ihnen auch, ein Produkt oder eine Dienstleistung selbst anzufordern.	Mit Service Catalog installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Servicekatalog – Einschränkungen und Support • Erfolgsgeschichte des Servicekatalogs
Grundlage schaffen	KI-Suche	Verwenden Sie die Anwendung KI-Suche für eine moderne Suchmaschine für Verbraucher für Serviceportal, Now Mobile und Virtual Agent. Intelligente Abfragefunktionen ermöglichen es Ihnen, die benötigten Antworten schnell zu finden.	Mit AI Search installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • KI-Suche (ServiceNow Community) • Einschränkungen und Support der KI-Suche
Grundlage schaffen	Performance Analytics ITSM Dashboards	Verwenden Sie das Performance Analytics ITSM Dashboards Content Pack, um auf die vorkonfigurierten Dashboards zuzugreifen. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse	Mit Performance Analytics ITSM Dashboard installierte Rollen	Performance Analytics ITSM-Dashboard (ServiceNow Community)

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		und -praktiken optimieren können.		
Grundlage schaffen	Service Portal	Verwenden Sie Serviceportal, um eine für Mobilgeräte optimierte Selfserviceportal-Experience für Ihre Mitarbeiter oder Kunden zu erstellen.	Mit Service Portal installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Einschränkungen und Support für Service Portal • Service Portal (ServiceNow Community)
Experience erweitern	Virtual Agent	Nutzen Sie die Produktivität Ihres Unternehmens mit ServiceNow® Virtual Agent. Stellen Sie Ihren Mitarbeitern und Kunden eine benutzerfreundliche Messaging-Schnittstelle mit vorgefertigten Konversationen bereit, die auf künstlicher Intelligenz basieren.	Mit Virtual Agent installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Einschränkungen und Support von Virtual Agent • Virtual Agent-Erfolgsstory
Experience erweitern	ITSM-Inhalt für die Predictive Intelligence-Workbench	Verwenden Sie die Schnittstelle Predictive Intelligence, um Modelle für maschinelles Lernen zu trainieren, und kann die Leistung, Effizienz und Flexibilität Ihrer Systeme über mehrere Geschäftsbereiche hinweg verbessern.	Mit Predictive Intelligence Workbench ITSM Content installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Einschränkungen und Support für Predictive Intelligence • Predictive Intelligence-Erfolgsstory
Experience erweitern	Issue auto-resolution tab	Verwenden Sie die Registerkarte „ Automatische Problemlösung “, um nachzuvollziehen, wie gut Ihr Virtual Agent (VA)-Chatbot die Benutzeranforderungen antizipiert. Zeigt Informationen	chat_analytics_admin und chat_analytics_viewer	Automatische Problemlösung (ServiceNow Community)

Automatische Übersetzung

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		zur Anzahl der Benutzerprobleme an, die vom Service für die automatische Auflösung abgefangen und von VA gelöst wurden. Sie trägt zur automatischen Lösung von IT-Problemen bei und verbessert die Mitarbeiter- und Kunden-Experience.		
Experience erweitern	ITSM Virtual Agent-Konversationen	Benutzer können jede Citrix-Desktop- oder -Anwendungssitzung mit Virtual Agent-Konversations-Flows zurücksetzen. Benutzer können auch einen Citrix-Desktop oder eine Anwendung bereitstellen.	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen .	Unterstützung für ITSM Virtual Agent-Konversationen
Funktionalität optimieren	Implement NLU in Virtual Agent	Erstellen und verwalten Sie NLU Modellgruppen und Absichten, die Ihren Konversationsthemen in Virtual Agent zugeordnet sind. Sie können Modellgruppen in NLU-Workbench oder aus Themen in Virtual Agent-Designer erstellen und bearbeiten.	virtual_agent_admin	NLU-Support
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Discovery	Discovery erkennt Anwendungen und Geräte in Ihrem Netzwerk und aktualisiert dann CMDB 360 mit den gefundenen Informationen, was zur Selbstbehebung von Incidents beiträgt.	discovery_admin	Einschränkungen und Support für Discovery

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Automation Discovery	Automation Discovery hilft Ihnen, Automatisierungsmöglichkeiten für Ihre Workflows zu identifizieren. Verwenden Sie die Discovery-Berichte, um Automatisierungslösungen wie Virtual Agent (VA) und Agent Assist zu implementieren oder zu verbessern. Es hilft Ihnen, Produktivität und Effizienz zu verbessern.	Mit Automation Discovery und nlu_admin Liste der Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Einschränkungen und Support für Automation Discovery • Automation Discovery – Übersicht
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Intent Discovery	Verwenden Sie die Anwendung Intent Discovery, um Möglichkeiten zur Abwehr von Incidents zu identifizieren. Beispielsweise können Sie damit identifizieren, welche Virtual Agent Konversationen als Nächstes aktiviert werden sollen.	nlu_admin	Intent Discovery – Übersicht

Erhöhen Sie den Change-Durchsatz mit der Blaupause für DevOps-Tooling-Integrationen

Wählen Sie diesen Adoption Blueprint aus, um Changes zu beschleunigen, ohne das Risiko und den Overhead zu erhöhen, indem Sie KI-basierte Change-Richtlinien und DevOps-Tools verwenden.

***i* Hinweis:**

Die in einer Blaupause empfohlenen Anwendungen können die folgenden Anwendungen umfassen, sind aber nicht darauf beschränkt. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Funktionalität optimieren		Verwenden Sie DevOps Change-Geschwindigkeit, um Daten aus Ihrer DevOps-Toolkette mit der ServiceNow-Plattform zu verknüpfen, um Änderungen schneller bereitzustellen, ohne die Compliance zu beeinträchtigen.	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen .	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung für DevOps-Change-Geschwindigkeit • DevOps – Change-Geschwindigkeit – Übersicht (Video) 
Erweiterte Funktionen hinzufügen		Verwenden Sie DevOps Config, um die Konfigurationsdaten Ihrer Unternehmensanwendungen in jeder Phase der DevOps-Pipeline zu validieren und zu verwalten.	Mit DevOps Config installierte Rollen	DevOps Config – Übersicht (Video) 
Grundlage schaffen		Verwenden Sie DevOps-Einblicke, um Aktualisierungen an Ihren DevOps-Prozessen zu planen und zu implementieren.	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen .	DevOps-Einblicke – Übersicht (Video) 
Grundlage schaffen	Integration Hub 	Verwenden Sie IntegrationHub, um sowohl eingehende als auch ausgehende Integrationen mit Anwendungen von Drittanbietern für einen beschleunigten Durchsatz bereitzustellen.	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen .	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung für Integration Hub  • Übersicht über Integration Hub (Video) 

Automatische Übersetzung

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Experience erweitern		Verwenden Sie Site Reliability Operations als integralen Bestandteil von DevOps für zuverlässige digitale Services, um moderne Kunden-Experiences zu bieten.	Mit Site Reliability Operations installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Support für Site Reliability Operations • Übersicht über Site Reliability Operations (Video) ↗

Reduzieren Sie Incidents und sorgen Sie für einen reibungslosen Ablauf der Services mit KI-basierter Automatisierungs-Blueprints

Wählen Sie diesen Adoption Blueprint aus, um die KI-basierte Automatisierung zu nutzen, um den Geschäftsbetrieb aufrechtzuerhalten, indem Incidents und Probleme reduziert und priorisiert werden.

i Hinweis:

Die in einer Blaupause empfohlenen Anwendungen können die folgenden Anwendungen umfassen, sind aber nicht darauf beschränkt. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Erstellen Sie eine Grundlage	Event Management ↗	Verwenden Sie die Anwendung Ereignismanagement als einzelne Verwaltungskonsole, um Integritätsprobleme im gesamten Rechenzentrum zu identifizieren.	Mit Event Management installierte Rollen ↗	<ul style="list-style-type: none"> • Event Management-Support • Event Management – Übersicht (Video) ↗
Funktionalität optimieren	Health Log Analytics ↗	Health Log Analytics hilft, IT-Probleme zu vermeiden, bevor Benutzer betroffen sind. Es hilft Ihnen, die Ursache eines Problems zu identifizieren, indem es Ihnen ermöglicht, zugehörige Protokolle zu selektieren und die Rohdaten zu analysieren.	Mit Health Log Analytics installierte Rollen ↗	<ul style="list-style-type: none"> • Health Log Analytics (KB1064762) ↗ • ITOM Talks Sitzung Nr. 3 – Health Log Analytics (Video) ↗

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Managing major incidents	Definieren Sie einen Incident als schwerwiegenden Incident, um eine Reaktion zu fordern, die über den routinemäßigen Incident-Verwaltungsprozess hinausgeht.	Rollen, die mit „Major Incident Management“ installiert werden	Übersicht über schwerwiegende Incidents (Video)
Funktionalität optimieren	Service Mapping	Service-Mapping erkennt alle Anwendungsservices in Ihrer Organisation und erstellt eine umfassende Zuordnung aller in diesen Anwendungsservices verwendeten Geräte, Anwendungen und Konfigurationsprofile.	Mit Service Mapping installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Was ist Service Mapping? • Übersicht über Service Mapping (Video)
Erstellen Sie eine Grundlage	Service Operations Workspace for ITSM	Verwenden Sie die Schnittstelle Service Operations-Arbeitsbereich, um Ihre Mitarbeiter-Experience für mehrere IT Service Management - und IT Operations Management -Workflows zu vereinheitlichen und zu konfigurieren.	Mit Service Operations Workspace for ITSM installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Einschränkungen und Support für Service Operations Workspace • Übersicht über den Service Operations-Arbeitsbereich
Experience erweitern		Verwenden Sie Site Reliability Operations als integralen Bestandteil von DevOps für zuverlässige digitale Services, um moderne Kunden-Experiences zu bieten.	Mit Site Reliability Operations installierte Rollen	<ul style="list-style-type: none"> • Support für Site Reliability Operations • Übersicht über Site Reliability Operations (Video)

Stellen Sie sicher, dass Technologieteams die Blaupause für Compliance- und Leistungsstandards einhalten

Wählen Sie diesen Adoption Blueprint aus, um sicherzustellen, dass Ihre Technologieteams alle erforderlichen Compliance-Standards für Lieferanten, Sicherheit und Leistung erfüllen.

Hinweis:

Die in einer Blaupause empfohlenen Anwendungen können die folgenden Anwendungen umfassen, sind aber nicht darauf beschränkt. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Experience erweitern	Certificate Inventory and Management	Zertifikatsbestand-Management erkennt alle TLS-Zertifikate, führt eine Bestandsaufnahme durch und verwaltet sie proaktiv. IPv6 wird für Zertifikatsbestand-Management unterstützt.	Mit Certificate Inventory and Management installierte Rollen	Was ist Zertifikatverwaltung?
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Cloud Provisioning and Governance	Verwenden Sie die Anwendung Cloud Provisioning and Governance , um eine zentrale Schnittstelle für den Zugriff auf Cloud-Ressourcen bereitzustellen, Cloud-Angebote in einem Katalog zu veröffentlichen und die Nutzung dieser Ressourcen zu verwalten.	Verwendet Basissystemrollen . Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen .	Übersicht über Cloud Provisioning and Governance (ServiceNow Community)
Experience erweitern	Firewall Audits and Reporting	Firewall Audits and Reporting erkennt und inventarisiert Ihre Firewall-Sicherheitsrichtlinien, Geräte, Gerätegruppen und Managerinformationen.	Mit Firewall Audits and Reporting installierte Rollen	Was ist ein Firewall-Audit?
Erstellen Sie eine Grundlage	Service Level Management	Service-Level-Management (SLM) hilft bei der Erfassung von Serviceanforderungen und überwacht und meldet Informationen in Bezug auf vereinbarte	Roles installed with Service Level Management	<ul style="list-style-type: none"> • Service Level Management (SLA) Resources (KB0623502) • Wie SLAs wirklich funktionieren (KB0529411)

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		Servicelevel (SLAs).		
Funktionalität optimieren		Verwenden Sie Vendor Management Workspace, um die Lieferanten Ihres Unternehmens zu überwachen und alle lieferantenbezogenen Informationen zu verwalten.	pa_data_collector	Vendor Management Workspace – Übersicht (Video)

Operationalisieren Sie die Blaupause für Personaleffektivität und Prozesse

Wählen Sie diesen Adoption Blueprint aus, um die Effektivität und Effizienz Ihrer Personalprozesse zu steigern.

Hinweis:

Die in einer Blaupause empfohlenen Anwendungen können die folgenden Anwendungen umfassen, sind aber nicht darauf beschränkt. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Experience erweitern	Advanced Work Assignment	Verwenden Sie Erweiterte Arbeitszuweisung, um Ihren qualifizierten Service Desk-Mitarbeitern automatisch Arbeitselemente auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und optional ihrer Kompetenzen zuzuweisen.	Mit Advanced Work Assignment installierte Rollen	Übersicht über Advanced Work Assignment (AWA) (Video)
Experience erweitern	Agent-Prognose	Legen Sie die minimale oder maximale Anzahl von Mitarbeitern fest, die pro Stunde erforderlich sind, damit Sie immer die gewünschte Personalabdeckung haben.	sn_agent_forecast_admin	Übersicht über die Prognose für Mitarbeiter (Video)

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Funktionalität optimieren	Coaching	Verwenden Sie Coaching, um die Leistung Ihres Teams zu überwachen und Ihre Mitarbeiter zu schulen, damit sie ihre Kompetenzen verbessern können.	Mit Coaching installierte Rollen	Coaching-Unterstützung
Erstellen Sie eine Grundlage	Continual Improvement Management	Verwenden Sie Management kontinuierlicher Verbesserungen, um Verbesserungsmöglichkeiten anzufordern und Phasen und Aufgaben zu implementieren, um Leistungsziele zu erreichen, den Fortschritt nachzuverfolgen und den Erfolg zu messen.	Mit Continual Improvement Management (CIM) installierte Rollen	Unterstützung für Continual Improvement Management (CIM)
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Inhaltspaket für Process Mining	Verwenden Sie ITSM Process Mining, um Ihre Geschäftsprozesse schnell zu analysieren und zu optimieren.	sm_cim_requestor oder admin	<ul style="list-style-type: none"> Process Mining-Erfolgsstory ITSM Process Mining Content Pack – Übersicht (Video)
Erstellen Sie eine Grundlage	Bestimmung der Kompetenzen	Definieren Sie Bedingungen für Incidents oder Interaktionen, und fügen Sie die für diese Bedingungen benötigten Kompetenzen hinzu, indem Sie Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen verwenden.	skill_admin oder admin	Kompetenzbestimmung – Übersicht (Video)
Experience erweitern	Skills Management	Verwenden Sie Kompetenzmanagement, um Kompetenzen einzelnen Benutzern oder Gruppen zuzuordnen und sie Aufgaben	Mit Skills Management installierte Rollen	Kompetenzenmanagement (ServiceNow Community)

Automatische Übersetzung

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		oder Projekten zuzuweisen. Sie können auch die für Ihre Organisation erforderlichen Kompetenzen bewerten, Lücken identifizieren und effektive Pläne für Einstellungen oder zur Schulung Ihrer Teams implementieren.		
Erweiterte Funktionen hinzufügen		Verwenden Sie Personaloptimierung für ITSM, um die Produktivität Ihres Personals von einem zentralen Ort aus zu verwalten und aufrechtzuerhalten.	Mit Workforce Optimization for ITSM installierte Rollen ↗	Workforce Optimization for ITSM – Übersicht (Video) ↗

Installieren Sie Anwendungen für einen Adoption Blueprint

Installieren Sie Anwendungen aus dem ausgewählten Adoption Blueprint, um auf die Erreichung eines bestimmten Geschäftsziels Ihrer Organisation hinzuarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Detailseite für Adoption Blueprints die Anwendung aus, die Sie installieren möchten. Eine Anwendungsdetailseite mit den wichtigsten Funktionen der ausgewählten Anwendung wird angezeigt.
2. Starten Sie die Installation der ausgewählten Anwendung.

Erste

Schritte“ Die Schaltfläche zum Starten der Installation oder Aktivierung kann je nach ausgewählter Anwendung variieren.

- **Aktivieren:** Wenn Sie ein Plugin ausgewählt haben
- **Installieren:** Wenn Sie eine Anwendung ausgewählt haben
- **Aktualisieren:** Gibt an, ob die installierte Anwendung aktualisiert werden muss
- **Erste Schritte:** Wenn die Anwendung oder das Plugin bereits installiert ist

i Hinweis:

Sie können die Konfigurationsseite der Anwendung anzeigen, indem Sie auf **Erste Schritte** klicken.

i Hinweis:

Einige Anwendungen und Plugins zeigen abhängige Anwendungen und Rollen, die installiert werden

Technical details

müssen.

Konfigurations-Hub

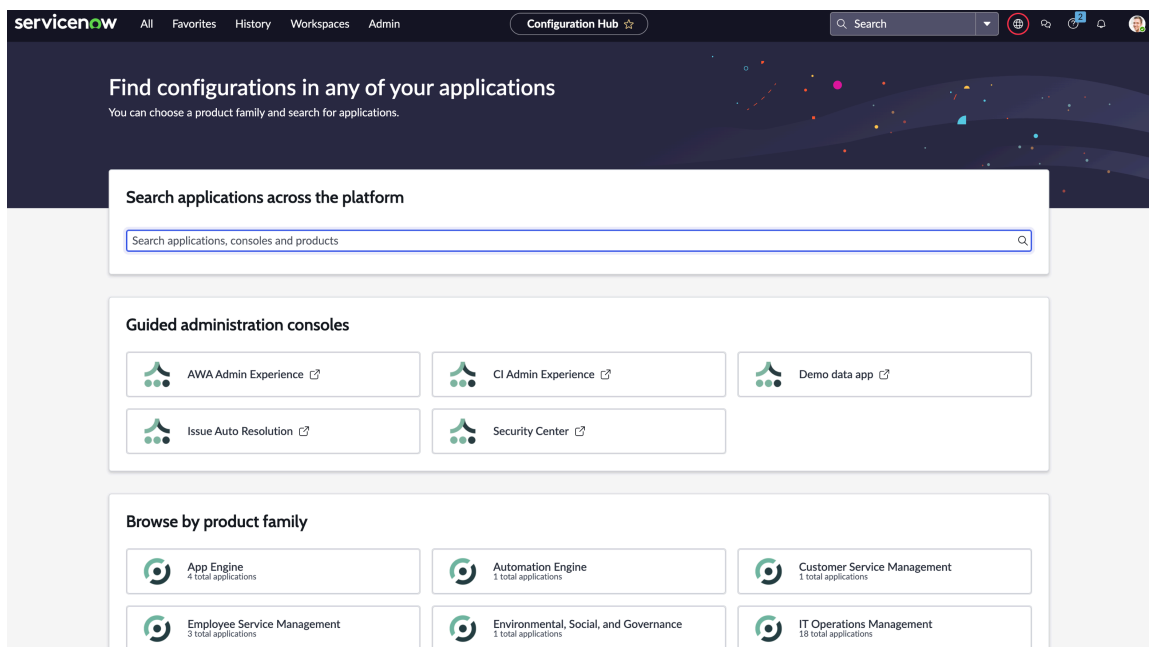
Mit dem Konfigurations-Hub können Sie eine Anwendung oder eine Gruppe von Anwendungen vergrößern und alle relevanten Tabellen und Datensätze auf einer einzigen Seite anzeigen. Als Administrator können Sie auf alle relevanten Details im Zusammenhang mit den ausgewählten Anwendungen zugreifen.

Mit dem Konfigurations-Hub können Sie Folgendes erreichen.

- One-Stop-Experience für den Zugriff auf alle relevanten Informationen
- Verbesserte Möglichkeit, Ihre Einstellungen für alle Tabellen und Datensätze zu speichern
- Möglichkeit, Delta-Änderungen, übermäßig zugeteilte Lizenzen und Anpassungen auf einem einzigen Bildschirm nachzuverfolgen und anzuzeigen
- Verbesserte Verwendung mehrerer Filter gleichzeitig, um Detailinformationen für eine bestimmte Anwendung anzuzeigen
- Möglichkeit zum Öffnen und Bearbeiten eines Datensatzes in Configuration Hub. Sie müssen nicht auf herkömmliche Weise zum Datensatz navigieren.

i Hinweis:

Die Store-Anwendung Configuration Hub ist standardmäßig mit jedem Instanz-Upgrade von Vancouver Patch 2 und höher verfügbar. Sie können im **Menü** „Administrator“ zu „Konfigurations-Hub“ navigieren.



Sie können alle Anwendungs-, Konsolen- oder Produktnamen durchsuchen, die in der Instanz innerhalb eines bestimmten Bereichs installiert wurden.

i Hinweis:

Der Anwendungsname wird nicht in die Suchleiste eingetragen, wenn er noch nicht in der Instanz installiert ist. Die Zahl unter dem Familiennamen zeigt die Anzahl der Anwendungen in der ausgewählten Familie an, die in der Instanz installiert wurden. Wenn eine Produktfamilie keine App installiert hat, wird sie nicht in der Liste angezeigt.

Es kann Ihnen auch bei der Suche nach Anwendungen helfen, die nach SN-Speicher, Taxonomie oder Produktfamilien gruppiert wurden. Wenn Sie eine Produktfamilie auswählen, wird die Produkthomepage

angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Erkunden Sie die Produkt-](#)

[Homepage.](#)

Erkunden Sie die Produkt-Homepage

Verfolgen Sie Delta-Änderungen, übermäßig zugeteilte Abonnements, Anpassungen und langsame Ausführung auf der Produkthomepage nach, indem Sie eine Produktfamilie auswählen

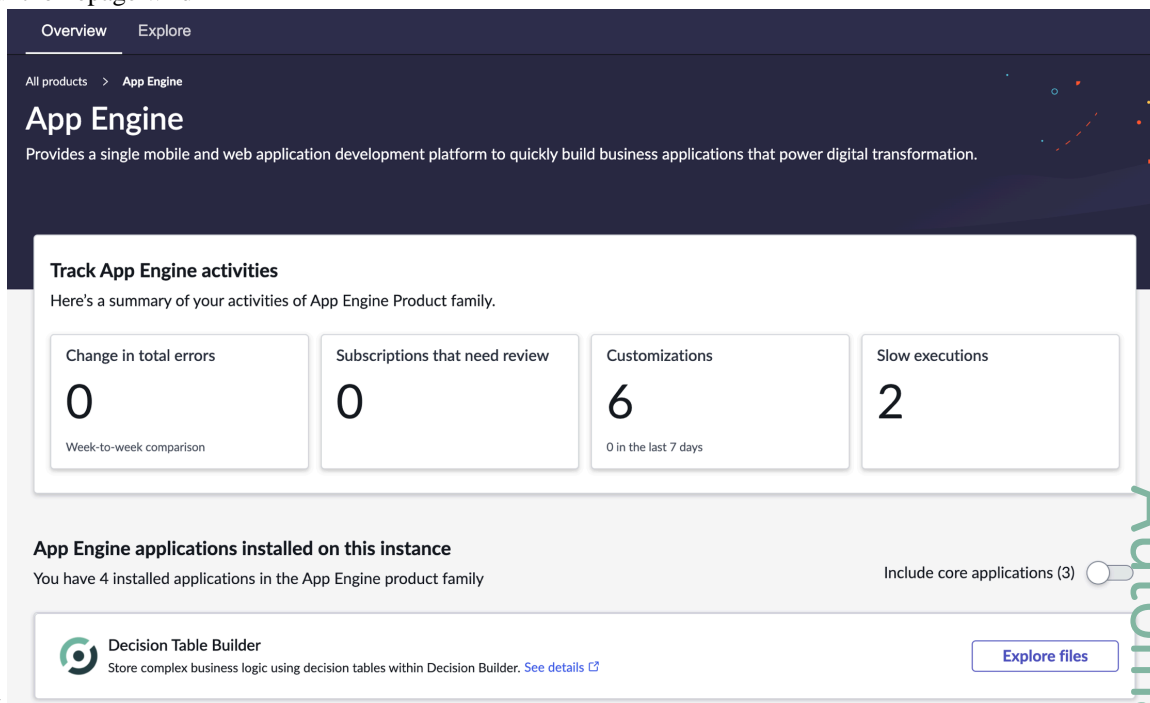
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf den Konfigurations-Hub zu.
2. Wählen Sie eine der Produktfamilien gemäß Ihren Anforderungen aus.

Die Produkthomepage wird



angezeigt.

3. Verfolgen Sie die folgenden Aktivitäten auf der Registerkarte Übersicht nach.

- Change in Fehler insgesamt: Wöchentliche Delta-Änderung in Fehlern
- Abonnements, die überprüft werden müssen: Anzahl der Lizenzen, die übermäßig zugeteilt wurden
- Anpassungen: Gesamtzahl der geänderten Dateien im Zusammenhang mit den installierten Anwendungen innerhalb der ausgewählten Produktfamilie.

i Hinweis:

Die unter den Gesamtanpassungen angegebene Anzahl ist die Anzahl der Dateien, die innerhalb der letzten 7 Tage geändert wurden.

- Langsame Ausführung: Die Anzahl der langsamen Transaktionen, Events und Skripts in der Instanz.

Standardmäßig sind die Kernanwendungen ausgeblendet. Kernanwendungen werden standardmäßig installiert, wenn Sie ein Upgrade Ihrer Instanz durchführen. Sie können die Kernanwendungen nicht deinstallieren. Sie können den Umschalter jedoch verwenden, um alle Anwendungen einschließlich der Kern-Apps anzuzeigen.

i Hinweis:

Es wird empfohlen, die Kernanwendungen und ihre Funktionalität nicht zu ändern, damit während eines Upgrades nicht zu viele Dateien übersprungen werden.

Wählen **Sie Details anzeigen** aus, um mehr über die installierten Store-Anwendungen zu erfahren. Wählen **Sie Dateien durchsuchen** aus, um die Datensätze in der ausgewählten Anwendung des Produkts aufzulisten.

4. Zeigen Sie Detailinformationen zu einer bestimmten Anwendung an, indem Sie die Registerkarte **Erkunden** auswählen.

i Hinweis:

Wenn die Option „Durchsuchen“ zum ersten Mal geladen wird, werden alle im Abschnitt „**Übersicht**“ angezeigten Anwendungen berücksichtigt.

Display name	Class	Update name	Application	Protection policy	Updated
sn_decision_condition	Dictionary Entry	sys_dictionary_sn_decision_table_decision_condition_null	Decision Table Builder		2023-06-19 15:
sn_decision_table_excel_action_history	Dictionary Entry	sys_dictionary_sn_decision_table_excel_action_history_null	Decision Table Builder		2023-06-19 15:
Valid decisions	Field Label	sys_documentation_sn_decision_table_excel_action_history_valid_decisions_en	Decision Table Builder		2023-06-19 15:
action	Choice Set	sys_choice_sn_decision_table_excel_action_history_action	Decision Table Builder		2023-06-19 15:
Domain	Dictionary Entry	sys_dictionary_sn_decision_table_excel_action_history_sys_domain	Decision Table Builder		2023-06-19 15:

Auf

der Registerkarte Erkunden können Sie Folgendes tun:

- Suchen Sie in der Suchleiste der Konfigurationstabellen nach Tabellennamen, sys_id oder relevanten Datensätzen.

Hinweis:

Sie können die Dateien auch nach Computernamen anzeigen.

- Wählen Sie in der linken Navigationsleiste eine bestimmte Tabelle aus, und alle Datensätze in dieser Tabelle werden angezeigt.

Hinweis:

Die neben dem Tabellennamen angegebene Zahl ist die Anzahl der Datensätze in dieser Tabelle. Die Datensätze erfüllen auch den Filter Anwendungen in. Sie können Ihre Tabelleneinstellung auch speichern, indem Sie die erforderlichen Tabellen anheften.

- Sie können die Datensätze direkt in Configuration Hub bearbeiten. Sie müssen die Datensätze nicht auf herkömmliche Weise öffnen, um sie zu bearbeiten.

Admin Center Rollen

Admin Center wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Systemadministrator [admin]

Mit der Administratorrolle können Sie auf die Funktionen der Administrator-Startseite, Adoption Blueprints und den Konfigurations-Hub zugreifen. Sie können in Ihrer Instanz eine eigene personalisierte Administrator-Homepage mit den für Sie wichtigsten Informationen erstellen.

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

Keine.

Abonnement-Management

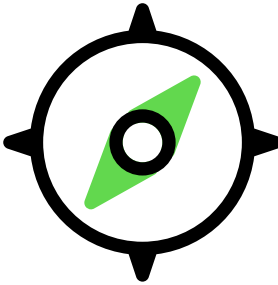
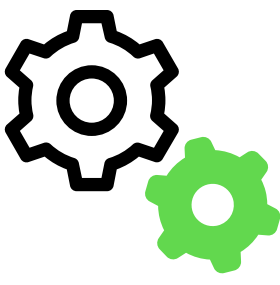
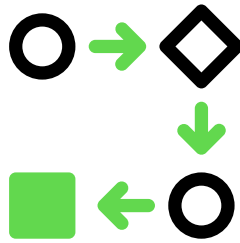
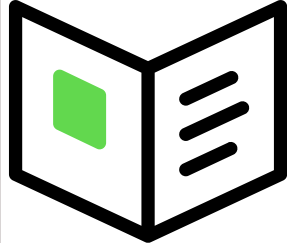
Mit Abonnement-Management können Sie Ihre Abonnements proaktiv verwalten und die Abonnementnutzung in Ihren Instanzen überwachen.

Abonnement-Management Übersichtsvideo, ungefähr drei Minuten und dreißig Sekunden lang.

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](#).

Erste Schritte

Erkunden	Konfigurieren	Verwenden	Referenz
			
<p>Erfahren Sie mehr über die Vorteile und Funktionen von Abonnement-Management.</p>	<p>Konfigurieren Sie die Einstellungen Abonnement-Management.</p>	<p>Verwalten Sie Ihre Abonnements, ordnen Sie benutzerdefinierte Anwendungen und Tabellen zu, und überwachen Sie die Nutzung.</p>	<p>Rufen Sie Details zu Abonnementtypen, Zählern und Domänentrennung ab.</p>

Problembehandlung und Hilfe

- [Stellen oder beantworten Sie Fragen zu Abonnement-Management in der ServiceNow Community](#)
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#)
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

Abonnement-Management erkunden

Erfahren Sie, wie Abonnement-Management Ihnen hilft, Ihre Produktabonnements und deren Anwendungen nachzuverfolgen und zu verwalten.

Übersicht

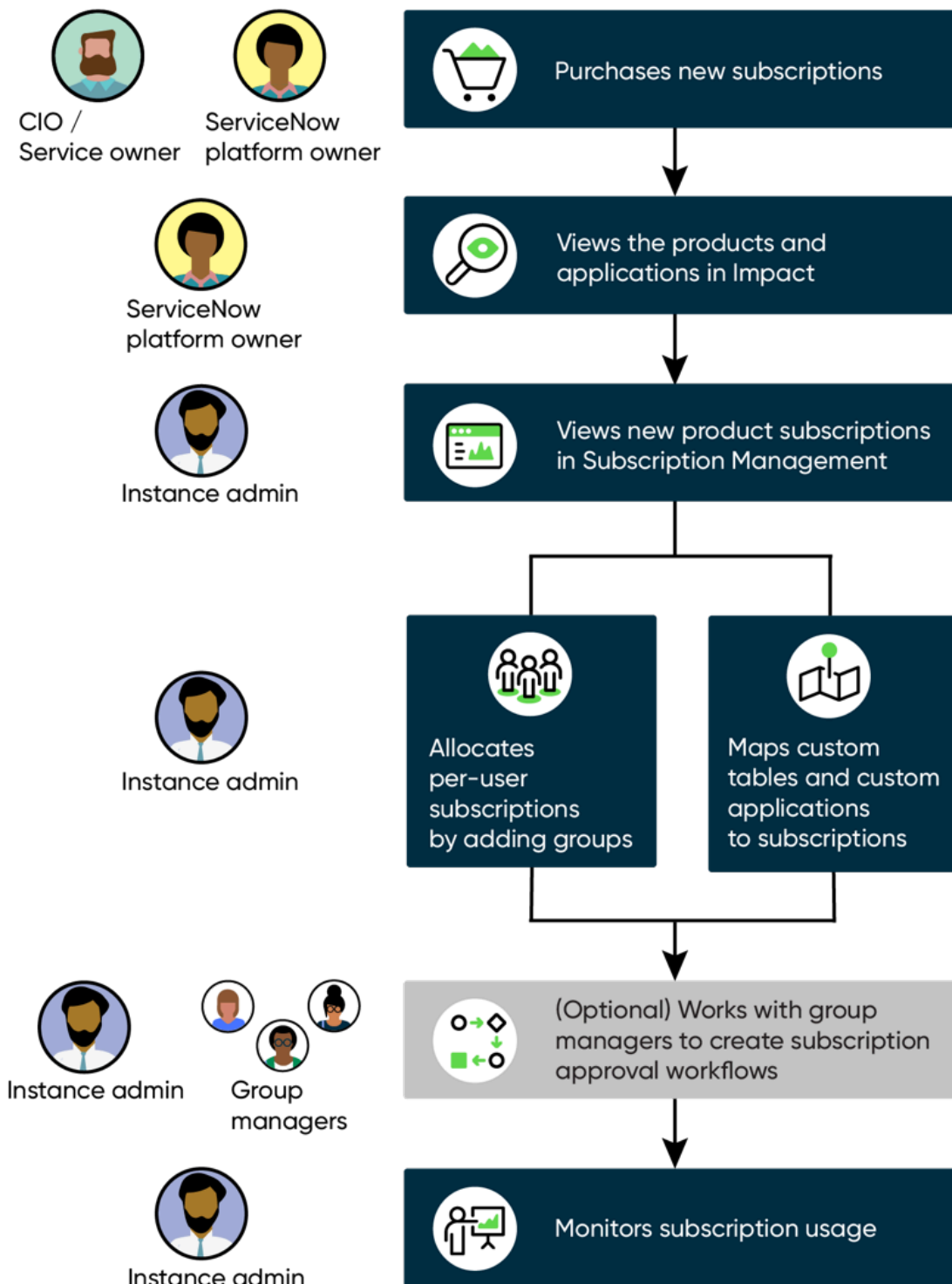
Abonnement-Management bietet Ihnen eine genaue, konsolidierte Ansicht Ihrer Berechtigungen, in der Sie Ihre Abonnements proaktiv verwalten können.

- Erhalten Sie Transparenz und Kontrolle über Ihre Produktabonnements und deren Anwendungen.
- Greifen Sie auf eine Echtzeitansicht Ihrer Berechtigungsdaten zu.
- Maximieren Sie die Abonnementnutzung, und treffen Sie fundierte Entscheidungen über Käufe, indem Sie Einblicke anzeigen.
- Bleiben Sie konform, und vermeiden Sie unerwartete Kosten, indem Sie die Abonnementnutzung und -zuteilungen im Laufe der Zeit nachverfolgen.

Workflow von Abonnement-Management

Diese Infografik zeigt einen Beispiel-End-to-End-Workflow, der zeigt, wie verschiedene Benutzer in einer Organisation zusammenarbeiten, um Abonnements zu erwerben, zuzuteilen und zu verwalten.

Abonnements verwalten



Automatische Übersetzung

In diesem Workflow:

1. Der Chief Information Officer oder Serviceverantwortliche arbeitet mit dem Plattformbesitzer von ServiceNow zusammen, um neue Abonnements zu erwerben.
2. Nach Abschluss des Kaufs zeigt der Plattformbesitzer die Produkte und Anwendungen in Impact an.

3. Der Instanzadministrator zeigt die neuen Produktabonnements in Abonnement-Management in der Produktionsinstanz an. Weitere Informationen finden Sie unter [Übersicht über Produktabonnements](#).
4. Der Instanzadministrator führt die folgenden Aufgaben in Abonnement-Management aus:
 - Ordnet Pro-Benutzer-Abonnements zu, indem Gruppen zu einem Produktabonnement hinzugefügt werden, das allen Gruppenmitgliedern Berechtigungen gewährt. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#).
 - Ordnet benutzerdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen Abonnements mit verfügbaren Berechtigungen zu, um die Abonnementnutzung zu maximieren und Compliance zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter [Benutzerdefinierte Tabellen und Anwendungen in verwalten Abonnement-Management](#).
5. Wenn die Organisation vor dem Hinzufügen von Benutzern zu Gruppen Sicherheitsgenehmigungen oder finanzielle Genehmigungen benötigt, bevor Benutzern Abonnements zugewiesen werden, arbeitet der Instanzadministrator mit Gruppenmanagern zusammen, um Abonnementgenehmigungs-Workflows zu erstellen, die bestimmen, wer ein Abonnement erhält, wenn neue Benutzer zu Gruppen hinzugefügt werden.
6. Der Instanzadministrator überwacht die Abonnementnutzung, um Compliance zu gewährleisten und fundierte Entscheidungen über zukünftige Käufe zu treffen, indem er die folgenden Daten kontinuierlich überwacht:
 - Zu viel zugeteilte Abonnements
 - Nicht zugeordnete benutzerdefinierte Anwendungen und Tabellen
 - Nutzungsmuster im Laufe der Zeit
 - Beliebtheit der Anwendung
 - Benutzerdefinierte Tabellennutzung

Vorteile von Abonnement-Management

Vorteil	Funktion	Anwender
Korrigieren Sie übermäßig zugeteilte Abonnements	Einblicke	Administrator
Zeigen Sie nicht zugeteilte Abonnements an	Einblicke	Administrator
Weisen Sie verfügbare Abonnements mithilfe empfohlener Gruppen zu	Abonnements zuteilen	Administrator
Ordnen Sie globale benutzerdefinierte Tabellen einem Produktabonnement zu	Probleme	Administrator
Ordnen Sie benutzerdefinierte Anwendungen einem Produktabonnement zu	Probleme	Administrator
Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Abonnementzuteilungen an	Abonnementdetails	Administrator
Zeigen Sie die Abonnementzuteilungsdetails im Laufe der Zeit an	Abonnementdetails	Administrator
Zeigen Sie die Nutzung benutzerdefinierter Tabellen im Laufe der Zeit an	Abonnementdetails	Administrator

Übersicht über Produktabonnements

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Produktabonnements in Abonnement-Management an.

Hauptvorteile

- Stellen Sie fest, ob übermäßig zugeteilte Abonnements vorhanden sind.
- Suchen Sie nach nicht zugeteilten Abonnements, die Sie zuordnen können, um die Nutzung zu maximieren und Benutzern Berechtigungen für die Produkte von ServiceNow zu erteilen.
- Bestimmen Sie, ob benutzerdefinierte Tabellen im globalen Bereich oder benutzerdefinierte Anwendungen keinen Abonnements zugeordnet sind.
- Bewahren Sie die Compliance, indem Sie die Spalte **Status** in der Liste der Produktabonnements überwachen.

Abonnementübersicht

The screenshot shows the 'Subscription Management' interface in ServiceNow. It features a navigation bar with 'Subscription Management' selected. Below the navigation, there are three insight cards: 'Over-allocated subscriptions' (1), 'Unmapped global custom tables' (0), and 'Unmapped custom applications' (2). A 'Summary of your product subscriptions' table is displayed below, listing products, their types, statuses, and allocated/purchased counts.

Product	Type	Status	Purchased	Allocated
IT Service Management Suite Tailored	Per-User	Compliant	50	0
IntegrationHub Pool	Capacity	Compliant	50	0
Customer Service Management Professional - CSM User v4	Per-User	Over-allocated	10	16
ITSM - Unrestricted User	Unrestricted User	Compliant	10	0
Automation Engine Professional	Capacity	Compliant	750	0

Automatische Übersetzung

Erforderliche Now Platform-Rollen

Zum Anzeigen und Bearbeiten von Abonnement-Managementsind die Rollen „usage_admin“ oder „admin“ erforderlich.

Auf Übersichtsinformationen zum Produktabonnement zugreifen

Zeigen Sie Informationen zur Abonnementübersicht auf der Registerkarte **Übersicht** in Abonnement-Management an, indem Sie zu navigieren **Administrator > Abonnement-Management** oder **Alle > Abonnement-Management > Abonnement-Management**.

Anwendungsfälle

Zeigen Sie auf der Registerkarte „Instanzberechtigungen“ eine Zusammenfassung Ihrer Berechtigungen auf **Instanzebene** an.

- Identifizieren Sie, wenn Abonnements übermäßig zugeteilt sind, und zeigen Sie Einblicke in Aktionen an, die Sie zur Maximierung der Abonnementnutzung ausführen können.
- Stellen Sie fest, ob benutzerdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen in Ihrer Instanz keinem gültigen Produktabonnement zugeordnet sind. Sie müssen benutzerdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen, die Sie erstellen, einem Produktabonnement zuordnen.
- Zeigen Sie Produktabonnementdetails an, indem Sie den Produktnamen auswählen.
- Identifizieren Sie, welche Art von Abonnements Sie haben, indem Sie die Werte in der Spalte **Typ** anzeigen. Der Abonnementtyp bestimmt die Eigenschaften und Attribute der Produktabonnements, die Ihr Unternehmen erhält, und ob Abonnements manuell zugeteilt werden sollen.
 - Zu den Produktabonnementtypen gehören „Pro Benutzer“, „Kapazität“, „Uneingeschränkter Benutzer“, „Unbegrenzt“ und „Nur Anzeige“.
 - Abonnements pro Benutzer erfordern eine manuelle Zuteilung durch einen Administrator. Kapazität, uneingeschränkte Benutzer und unbegrenzte Abonnements werden in Ihrer Instanz automatisch zugeteilt. Nur-Anzeige-Abonnements werden in Ihrer Instanz nicht gemessen.
 - Produktabonnements bieten Berechtigungen für verschiedene Anwendungen und können verschiedene Add-ons enthalten.

Weitere Informationen finden Sie unter [Typen von Abonnements in Abonnement-Management](#).

- Ermitteln Sie anhand der Werte in der Spalte **Status**, ob Ihre Abonnementzuteilungen konform sind. Passen Sie Zuteilungen an, wenn Abonnements übermäßig zugeteilt sind.

Konform

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements liegt unter der Anzahl der erworbenen Abonnements.

Wenig Restkapazität

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements überschreitet den Schwellenwert für Ihre Instanz. Sie definieren den Schwellenwert auf der Registerkarte **Einstellungen**.

Gleichmäßig

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements entspricht der Anzahl der erworbenen Abonnements.

Zu viel zugeteilt

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements überschreitet die Anzahl der erworbenen Abonnements.

Nur auf Kontoebene

Der Abonnementzuteilungsstatus wird nicht berechnet. Gilt nur für Creator Plus-Produkte.

Sie können den Schwellenwert für die Kapazität in der Nähe für Ihre Instanz auf der Registerkarte „**Einstellungen**“ anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie den Abonnementzuteilungsstatus in Abonnement-Management](#).

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Creator Plus-Abonnements in der Instanz an, auf die Sie gerade zugreifen.
 - Zeigen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Abonnements an, die Ihr Unternehmen in der Spalte **Gekauft** erworben hat.
 - Überwachen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Zuteilungen in Ihrer aktuellen Instanz in der Spalte **Zugeteilt**.

Zeigen Sie auf der Registerkarte **Account entitlements** (Kontoberechtigungen) eine Zusammenfassung Ihrer Berechtigungen auf Kontoebene an.

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Nutzung von Now Assist auf Kontoebene an.
 - Zeigen Sie die zusammengefasste Summe von Now Assist Nutzungsberechtigungen aus allen Abonnements an, die Ihr Konto in der **Spalte Erworben** erworben hat.
 - Zeigen Sie die Gesamtzahl der in allen Instanzen verbrauchten Nutzungsberechtigungen von Now Assist in der Spalte **Zugeteilt** an.
- Zeigen Sie eine Zusammenfassung von Now Assist Erstellern auf Account-Ebene an.
 - Zeigen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Abonnements an, die Ihr Unternehmen in der Spalte **Gekauft** erworben hat.
 - Überwachen Sie eindeutige Creator Plus-Zuteilungen für alle Ihre Instanzen, indem Sie die Spalte **Zugeteilt** überprüfen.

i Hinweis:

Benutzer, die einem Creator Plus-Abonnement in mehreren Instanzen zugewiesen sind, werden automatisch in der Anzahl auf der Registerkarte „**Kontoberechtigungen**“ dedupliziert. Wenn ein Benutzer einem Creator Plus-Abonnement in mehr als einer Instanz zugewiesen ist, wird dieser Benutzer nur einmal auf die Gesamtzuteilungssumme angerechnet.

- Zeigen Sie eine Liste der zugewiesenen Benutzer an, indem Sie den Produktnamen auswählen.

Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Einblicke	Liste	Definition von Abonnementeinblicken [sn_sub_man_st_subscription_insights]	Liste der übermäßig zugeteilten Abonnements und der verfügbaren Abonnements
Nicht zugeordnete benutzerdefinierte Tabellen	Einzelne Punktzahl	Benutzerdefinierte Tabelle – Bestand [ua_custom_table_inventory]	Anzahl der benutzerdefinierten Tabellen, die keinem Abonnement zugeordnet sind
Nicht zugeordnete benutzerdefinierte Anwendungen	Einzelne Punktzahl	Benutzerdefinierte Tabelle – Bestand [ua_custom_table_inventory]	Anzahl der benutzerdefinierten Anwendungen, die keinem Abonnement zugeordnet sind

Anzeigen von Produktabonnementdetails in Abonnement-Management

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Abonnementzuteilungen und Zuteilungssummen im Laufe der Zeit an, und verfolgen Sie Ihre benutzerdefinierten Tabellenberechtigungen in Abonnement-Management.

Hauptvorteile

- Sehen Sie, wie ein Produktabonnement gemessen wird, indem Sie den Zählertyp des Abonnements anzeigen.
- Ordnen Sie ein Produktabonnement in Abonnement-Management Ihrer Bestellung zu.
- Zeigen Sie die Gruppen und Benutzer an, die Sie einem Abonnement hinzugefügt haben.

- Zeigen Sie Ihre Berechtigungen für benutzerdefinierte Tabellen, Portalbesuche oder Transaktionen an.
- Zeigen Sie die benutzerdefinierten Tabellen und Anwendungen an, die Sie einem Produktabonnement zugeordnet haben.

Abonnementdetails

Customer Service Management Professional - CSM User v4 Over-allocated

Type: Per-User Meter Type: Fulfiller user Category: ServiceNow Start date: 2023-02-26 End date: 2023-12-31

Allocation summary

Available qty 0

■ Allocated ■ Available qty ■ Over qty

Allocation history

May 2023

■ Allocated ■ Available ■ Over-allocated

Custom tables

May 2023

■ Allocated ■ Available ■ Over-allocated

Insights

Over-allocated subscriptions

Your allocated subscriptions exceed what you purchased. Review subscribed groups to make sure they're correct.

[Review subscribed groups](#)

Subscribed Groups 3

Group	Description	Users	Type	Manager
<input type="checkbox"/> Field Services	Users for field services	16	catalog	(empty)
<input type="checkbox"/> App Engine Admins	Users who can review and approve tasks related to custom application development	0	(empty)	(empty)
<input type="checkbox"/> Consumer Service Support	Consumer Service Support group responsible for all chat related support	0	(empty)	(empty)

Showing 1-3 of 3

Erforderliche Now Platform-Rollen

Die Rolle „usage_admin“ ist zum Anzeigen und Bearbeiten von Abonnement-Management erforderlich.

Auf Abonnementdetails zugreifen

Zeigen Sie Abonnementdetails auf der Detailseite an, indem Sie zu navigieren **Administrator > Abonnement-Management** oder **Alle > Abonnement-Management > Abonnement-Management**, und wählen Sie ein Produkt oder ein Abonnement aus der Liste aus.

Anwendungsfälle

- Überprüfen Sie das Feld **Zählertyp**, um anzuzeigen, wie ein Abonnement gemessen wird und welche Art von Berechtigung bereitgestellt wird.
 - Berechtigungen für Benutzer mit Zugriff vom Erfüllertyp werden über ein Pro-Benutzer-Abonnement mit einem Erfüllerbenutzer-Messtyp nachverfolgt.
 - Berechtigungen für Benutzer, die weniger Zugriffsrechte haben als Erfüller-Benutzer, werden über ein Pro-Benutzer-Abonnement mit dem Zählertyp „Business Stakeholder-Benutzer“ nachverfolgt.
 - Die Erstellung und Aufbewahrung von Plattformobjekten wie benutzerdefinierten Tabellen wird über ein Kapazitätsabonnement mit einem Kapazitätsmesstyp nachverfolgt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Typen von Abonnements in Abonnement-Management](#).

- Sehen Sie sich an, wie die Gesamtsumme eines Kapazitätsabonnements berechnet wird, indem Sie den Kapazitätsdefinitionsdatensatz auswählen und die Definitionsdetails anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überwachen Sie die Kapazitätsabonnementsberechnungen, um die Compliance in zu gewährleisten Abonnement-Management](#).
- Bewahren Sie die Compliance, indem Sie die Nutzung des Add-on für Produktabonnements auf der Registerkarte **Gebündelte Elemente** überwachen. Add-ons für Produktabonnements können gebündelte benutzerdefinierte Tabellen, Portalbesuche und Transaktionsberechtigungen enthalten.
- Planen Sie zukünftige Einkäufe, und halten Sie Ihre Abonnements auf dem neuesten Stand, indem Sie das Start- und Enddatum für jedes Ihrer Produktabonnements auf der Registerkarte „ **Kaufverlauf** “ überwachen. Beachten Sie, dass mehrere Einträge für dasselbe Produkt angezeigt werden können, wenn Änderungen an einem Produkt vorgenommen werden.
- Zeigen Sie die Anwendungen, die in einem Produktabonnement enthalten sind, auf der Registerkarte **Abonnementanwendungen** an.
 - Zeigen Sie Anwendungsberechtigungsdetails an, einschließlich der zugehörigen Plugins und zugehörigen Rollen, indem Sie eine Anwendung auswählen.
 - Ermitteln Sie, ob eine Anwendung aus dem aktuellen Produktabonnement installiert werden kann, indem Sie die Spalte **Installationsstatus** überprüfen.
- Maximieren Sie die Abonnementnutzung, und gewähren Sie den richtigen Benutzern Berechtigungen, indem Sie Abonnements pro Benutzer zuweisen. Sie teilen Abonnements pro Benutzer zu, indem Sie einem Produktabonnement eine oder mehrere Gruppen hinzufügen. Abonnement-Management hilft Ihnen beim Zuteilungsprozess, indem Gruppen basierend auf den ihnen zugewiesenen Rollen empfohlen werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Ordnen Sie Abonnements in zu Abonnement-Management](#).

Konsolidierte Abonnements

Wenn Sie mehrere qualifizierende Abonnements für bestimmte Produkttypen erwerben, z. B. IntegrationHub, werden diese einzelnen Abonnements zu einem einzigen Abonnementpool zusammengefasst. Jede Nutzung für dieses Abonnement wird vom gemeinsamen Pool abgezogen.

- Kapazitätsabonnements mit einer gemeinsamen Kapazitätsdefinition werden in einem Kapazitätsabonnement zusammengefasst. Wenn Sie beispielsweise zwei verschiedene IntegrationHub Abonnements erworben haben, die anhand derselben Kapazitätsdefinition gemessen werden, werden sie in einem IntegrationHub Poolkapazitätsabonnement zusammengefasst. Andere Arten von Kapazitätsabonnements mit übereinstimmenden Definitionen werden ebenfalls konsolidiert, jedoch nicht als Pool gekennzeichnet. Für jedes Abonnement mit konsolidierter Kapazität können Sie die kombinierten Produkte auf der Registerkarte **Abonnement-** Einzelposten auf der Detailseite anzeigen.
- Kapazitätsabonnements können auch Berechtigungen für sekundäre Einzelposten wie benutzerdefinierte Tabellen, Transaktionen oder Portalbesuche aus anderen Produktabonnements konsolidieren. Beispiel: Wenn Sie zwei IntegrationHub Transaktionsabonnements in einem Pool kombiniert haben, werden Transaktionsberechtigungen, die als sekundäre Position aus einem anderen Kapazitätsabonnement enthalten sind, dem Pool hinzugefügt, wenn die Kapazitätsdefinition übereinstimmt. In diesem Szenario werden drei separate Einträge auf der Registerkarte **Abonnement-Einzelposten** angezeigt, einer für jedes Produkt, das zum Pool beiträgt.

- Benutzerdefinierte Tabellenberechtigungen, die mit Pro-Benutzer-Abonnements geliefert werden, können auch unter einem Produktabonnement konsolidiert werden. Wenn benutzerdefinierte Tabellenberechtigungen unter einem Abonnement konsolidiert werden, wird die Gesamtzahl der benutzerdefinierten Tabellen in der Spalte **Gekauft** auf der Registerkarte **Gebündelte Elemente** angezeigt. Die Registerkarte **Gebündelte Elemente** wird nur in einem der Produktabonnements angezeigt, die zum Pool der benutzerdefinierten Tabellen beigetragen haben.

Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zuteilungszusammenfassung	Ring	Tabelle „Abonnementlizenzdetaildefinition“ [sn_sub_man_st	Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Zuteilung an Abonnements für alle Ihre Instanzen an. Wenn eine Zuteilung fast ausgelastet ist, sollten Sie die Anzahl der zugeteilten Abonnements reduzieren oder weitere Abonnements erwerben.
Zuteilungen auf Kontoebene	Ring	Tabelle „Berechtigungen auf Kontoebene“ [sn_sub_man_st_account_level_entitlement	Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Creator Plus-Zuteilungen für alle Ihre Instanzen an. Wenn die Zuteilung auf Kontoebene fast ausgelastet ist, sollten Sie die Anzahl der zugeteilten Abonnements reduzieren oder weitere Abonnements erwerben.
Zuteilungsverlauf	Balkendiagramm	Tabelle „Abonnementlizenzdetaildefinition“ [sn_sub_man_st	Zeigen Sie die Abonnementzuteilung im Laufe der Zeit an. Bereiten Sie sich auf zukünftige Käufe vor, oder planen Sie Änderungen gemäß den Zuteilungstrends.
Benutzerdefinierte Tabellen	Balkendiagramm	Benutzerdefinierte Tabelle „Bestand“ [ua_custom_table_inventory].	Zeigen Sie die Nutzung benutzerdefinierter Tabellen im Laufe der Zeit in Abonnements an, die gebündelte benutzerdefinierte Tabellen enthalten. Antizipieren Sie, wann die Berechtigungen benutzerdefinierter Tabellen erhöht werden sollen, indem Sie die Nutzung von Monaten zu Monat überwachen.

Anzeigen von Berechtigungen auf Instanzebene in Abonnement-Management

Zeigen Sie eine vollständige Liste der Produktabonnements an, die für Ihre aktuelle Instanz erworben wurden.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie Details für Produktabonnements an, einschließlich Kaufinformationen und Nutzungsverlauf, indem Sie den Produktnamen auswählen.
- Planen Sie zukünftige Käufe und halten Sie die Abonnements auf dem neuesten Stand, indem Sie das Start- und Enddatum für jedes Ihrer Produktabonnements überwachen.
- Bleiben Sie konform, indem Sie die Abonnementzuteilungswerte in der Spalte **Status** überwachen.

Auf Ihre Berechtigungen auf Instanzebene zugreifen

Greifen Sie auf der Registerkarte **Abonnements** auf Ihre Berechtigungen auf Instanzebene zu, indem Sie zu navigieren **Administrator > Abonnement-Management > Abonnements** oder **Alle > Abonnement-Management > Alle Abonnements**.

Abonnementtypen

Ermitteln Sie, welche Art von Abonnements Sie haben, und ob Abonnements manuell zuteilt werden sollen, indem Sie die Werte in der Spalte **Typ** anzeigen.

Anwenderbasiert

Stellt Benutzern Berechtigungen gemäß ihren zugewiesenen Rollen und zugehörigen Zugriffsrechten bereit. Sie teilen Abonnements pro Benutzer manuell zu, indem Sie einem Produktabonnement Gruppen mit Rollen oder Zugriffsrechten hinzufügen. Abonnement-Management hilft Ihnen beim Zuteilungsprozess, indem Gruppen basierend auf ihren Rollenzuweisungen empfohlen werden.

Uneingeschränkter Anwender

Stellt Berechtigungen für die Anzahl der aktiven Benutzer einer Organisation bereit, unabhängig von ihren Rollenzuweisungen. Ein aktiver Benutzer ist ein Benutzer, dessen Datensatz in der Benutzertabelle [sys_user] einen Wert im Feld **Benutzer-ID** aufweist und dessen Feld **Aktiv** auf true gesetzt ist.

Kapazität

Verfolgt automatisch gemessene Einheiten und die Anzahl von Transaktionen, erstellten Datensätzen oder verwalteten Ressourcen wie Geräte, Software oder Knoten nach.

Unbegrenzt

Bietet Berechtigungen für aktive Benutzer ohne Begrenzung der Anzahl der Benutzer, die zugeteilt werden können. Ein aktiver Benutzer ist ein Benutzer, dessen Datensatz in der Benutzertabelle [sys_user] einen Wert im Feld **Benutzer-ID** aufweist und dessen Feld **Aktiv** auf true gesetzt ist.

Nur anzeigen

Zeigt Informationen an. Diese Art von Abonnement unterstützt keine Zuteilung.

Abonnementstatus

Ermitteln Sie anhand der Werte in der Spalte **Status**, ob Ihre Abonnementzuteilungen konform sind.

Konform

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements liegt unter der Anzahl der erworbenen Abonnements.

Wenig Restkapazität

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements überschreitet den Schwellenwert für Ihre Instanz. Sie definieren den Schwellenwert auf der Registerkarte **Einstellungen**.

Gleichmäßig

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements entspricht der Anzahl der erworbenen Abonnements.

Zu viel zugeteilt

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements überschreitet die Anzahl der erworbenen Abonnements.

Nur auf Kontoebene

Der Abonnementzuteilungsstatus wird nicht berechnet. Gilt nur für Creator Plus-Produkte.

Fehlende Abonnements

Gekaufte Abonnements werden aus einem oder mehreren der folgenden Gründe möglicherweise nicht auf der Registerkarte **Abonnements** angezeigt:

- Abonnementdaten werden nur auf Produktionsinstanzen heruntergeladen.
- Selbst gehostete Instanzen erhalten keine Abonnementinformationen. Wenden Sie sich an Ihren Account Manager, um Unterstützung zu erhalten.
- Die Abonnementdaten sind möglicherweise noch nicht eingetroffen. Die Daten werden täglich heruntergeladen.

Berechtigungen auf Kontoebene in anzeigen Abonnement-Management

Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Berechtigungen und des Verbrauchs auf Kontoebene in Abonnement-Management an.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie die Nutzung von Now Assist in allen Instanzen an, und verfolgen Sie sie nach.
- Zeigen Sie Now Assist Erstellerzuteilungen für alle Ihre Instanzen an und verfolgen Sie sie nach.

Auf Ihre Berechtigungen auf Kontoebene zugreifen

Greifen Sie auf der Registerkarte Abonnements auf Ihre Berechtigungen auf **Kontoebene** zu, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Alle Abonnements**.

Anzeigen von Produktions- und Nicht-Produktionsinstanzen

Um die Berechtigungsdaten für alle Ihre Instanzen anzuzeigen, greifen Sie auf der Registerkarte Abonnements in Abonnement-Management in einer Produktionsinstanz auf Ihre Berechtigungen auf **Kontoebene** zu. In einer Nicht-Produktionsinstanz werden nur Berechtigungsdaten und Nutzung für die Instanz angezeigt, auf die Sie gerade zugreifen.

i Hinweis:

In einer Produktionsinstanz werden Daten für alle Instanzen angezeigt, die Ihrem Konto gehören, es sei denn, die eingeschränkte Datenfreigabe ist für eine Instanz aktiviert. Wenn die eingeschränkte Datenfreigabe aktiviert ist, werden für diese Instanz keine Anzahlen angezeigt.

Überwachung der Nutzung von Now Assist .

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Now Assist -Berechtigungen an, und verfolgen Sie die Nutzung von Now Assist in allen Instanzen nach.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Now Assist Berechtigungen auf Kontoebene an.
- Verfolgen Sie die Nutzung von Now Assist in Ihren Produktions- und Nicht-Produktionsinstanzen nach.
- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Nutzung von Now Assist nach Kompetenz an.
- Planen Sie zukünftige Einkäufe, indem Sie die Nutzung von Now Assist im Laufe der Zeit analysieren.

Now Assist-Nutzung**Erforderliche Now Platform-Rollen**

Die Rolle „usage_admin“ ist zum Anzeigen und Bearbeiten von Abonnement-Management erforderlich.

Zugriff auf Nutzungsdetails von Now Assist .

Greifen Sie auf Details zur Nutzung von Now Assist zu, indem Sie zu navigieren **Administrator > Abonnement-Management > Abonnements > Now Assist-Nutzung**.

Anwendungsfälle

- Vergleichen Sie die Gesamtzahl der von Ihrem Unternehmen erworbenen Berechtigungen mit der Gesamtzahl der in allen Instanzen verbrauchten Berechtigungen von Now AssistNow Assist. Überwachen Sie die verbleibende Anzahl der verfügbaren Anzahl von Now Assist Berechtigungen.
- Visualisieren Sie den Verbrauch Now Assist im Laufe der Zeit, indem Sie die Karte **Insgesamt verbraucht** auswählen.
- Zeigen Sie die Anzahl der von jeder Ihrer Instanzen verwendeten Hilfen in der Spalte **Verwendete Hilfen** in der Liste „**Instanzen**“ an.
 - In einer Nicht-Produktionsinstanz wird nur die Nutzung für diese Instanz angezeigt.
 - In der Liste der **Instanzen** werden nur Instanzen ab Washington DC Patch 2 und höher aufgeführt.
- Zeigen Sie Details für jedes Ihrer Produkte an, die Assists in der **Abonnementliste** enthalten.

- Legen Sie anhand des Werts in der Spalte **Berechtigungstyp** fest, ob Assists die primäre oder sekundäre Position in einem Kauf sind.
- Überprüfen Sie das Start- und Enddatum für jedes Produkt.
- Zeigen Sie die Gesamtzahl der von jedem Produkt bereitgestellten Berechtigungen in der Spalte **Gekaufte Hilfen** an.
- Bestimmen Sie die kumulative Now Assist Nutzung nach Kompetenz in Ihrer aktuellen Instanz. Die Daten in der Tabelle werden jede Nacht aktualisiert.
 - Zeigen Sie in der Spalte **Anzahl der Aktionen** an, wie oft eine Kompetenz verwendet wurde.
 - Zeigen Sie die relativen Kosten für jede Unterstützung in der **Spalte** Unterstützungsverhältnis an.
 - Ermitteln Sie, welche Kompetenzen die meisten Now Assist Berechtigungen verbrauchen, indem Sie die Spalte **Assists insgesamt** überprüfen. Die Gesamtanzahl der Hilfen wird berechnet, indem Werte in der Spalte „ **Anzahl der Aktionen** “ mit Werten in der Spalte „**Hilfeverhältnis**“ multipliziert werden.
 - Analysieren Sie die Nutzung von Now Assist in Ihrer aktuellen Instanz im Zeitverlauf, indem Sie sich das Verlaufsdiagramm der Auslastung ansehen. Überwachen Sie die monatliche Nutzung, oder verwenden Sie den Filter, um den Zeitraum zu ändern. Suchen Sie nach Trends im Zusammenhang mit Now Assist Kompetenzen. Wenn die Nutzung von Monat zu Monat weiter zunimmt, sollten Sie weitere Berechtigungen erwerben, um Compliance zu gewährleisten.

Sie können auch die kumulative Now Assist Nutzung nach Kompetenz anzeigen und das Nutzungsverlaufsdiagramm für jede Instanz anzeigen, indem Sie eine **Instanz** aus der Liste „Instanzen“ auswählen.

Now Assist Ersteller werden überwacht

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Creator Plus-Berechtigungen an, und verfolgen Sie Zuteilungen für verschiedene Benutzer in allen Instanzen nach.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Berechtigungen an, die Sie für alle Ihre Instanzen erworben haben.
- Zeigen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Berechtigungen an, die eindeutigen Benutzern in allen Instanzen zugewiesen sind.
- Verfolgen Sie die Verfügbarkeit der verbleibenden Creator Plus-Berechtigungen nach, die Sie Benutzern zuweisen können.

Now Assist Erstellereberechtigungen

Erforderliche Now Platform-Rollen

Die Rolle „usage_admin“ ist zum Anzeigen und Bearbeiten von Abonnement-Management erforderlich.

Zugriff auf Creator Plus-Berechtigungen

Greifen Sie auf Details zu Creator Plus-Berechtigungen zu, indem Sie zu navigieren **Administrator > Abonnement-Management > Abonnements > Now Assist-Ersteller**.

Anwendungsfälle

- Vergleichen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Berechtigungen, die Ihr Unternehmen erworben hat, mit der Gesamtzahl der Creator Plus-Berechtigungen, die allen Instanzen zugewiesen sind.
- Überwachen Sie die Anzahl der Creator Plus-Berechtigungen, die eindeutigen Benutzern in allen Instanzen zugewiesen sind, auf der Karte **Distinct zugewiesene Benutzer**.

i Hinweis:

Benutzer, die einem Creator Plus-Abonnement in mehreren Instanzen zugewiesen sind, werden in der Gesamtzahl automatisch dedupliziert. Wenn ein Benutzer einem Creator Plus-Abonnement in mehr als einer Instanz zugewiesen ist, wird dieser Benutzer nur einmal auf die Gesamtzuteilungssumme angerechnet.

- Zeigen Sie Creator Plus-Zuteilungen nach Instanz in der Spalte **Zugewiesene Benutzer** in der Liste „**Instanzen**“ an.
 - In einer Nicht-Produktionsinstanz wird nur die Nutzung für diese Instanz angezeigt.
 - In der Liste der **Instanzen** werden nur Instanzen ab Washington DC Patch 2 und höher aufgeführt.
- Zeigen Sie Details zum Creator Plus-Produktabonnement an, indem Sie ein Produkt in der Liste „**Abonnements**“ auswählen. Sie können beispielsweise eine Liste der abonnierten Benutzer anzeigen, indem Sie ein Creator Plus-Produktabonnement auswählen.

Behandlung von Problemen in Abonnement-Management

Sorgen Sie für Compliance, indem Sie benutzerdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen Abonnements in Abonnement-Management zuordnen .

Hauptvorteile

- Identifizieren Sie benutzerdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen, die keinen Abonnements zugeordnet sind.
- Sorgen Sie für genaue Berechtigungen, indem Sie benutzerdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen einem empfohlenen Produktabonnement oder einem Produktabonnement Ihrer Wahl zuordnen.
- Planen Sie zukünftige Abonnementanforderungen, indem Sie Ihre benutzerdefinierten Tabellenberechtigungen bewerten.

Abonnementprobleme

The screenshot shows the ServiceNow 'Subscription Management' interface. The main content area displays a table titled 'Unmapped custom applications' with 4 rows. The table has two columns: 'Name' and 'Recommended product'. The first row is 'Change Management' with 'Customer Service Management Professional - CSM User v4'. The second row is 'Change Management - CAB Workbench' (checked) with 'Customer Service Management Professional - CSM User v4'. The third row is 'ITSM Workspace' with 'Customer Service Management Professional - CSM User v4'. The fourth row is 'Service Desk' with 'Customer Service Management Professional - CSM User v4'. The table is paginated to show 1-4 of 4 rows, with 20 rows per page.

Name	Recommended product
<input type="checkbox"/> Change Management	Customer Service Management Professional - CSM User v4
<input checked="" type="checkbox"/> Change Management - CAB Workbench	Customer Service Management Professional - CSM User v4
<input type="checkbox"/> ITSM Workspace	Customer Service Management Professional - CSM User v4
<input type="checkbox"/> Service Desk	Customer Service Management Professional - CSM User v4

Zugriff auf Abonnementprobleme

Greifen Sie auf der Registerkarte **Probleme** auf Informationen zu Abonnementproblemen zu, indem Sie zu navigieren **Administrator > Abonnement-Management > Probleme** oder **Alle > Abonnement-Management > Probleme**.

Nicht zugeordnete benutzerdefinierte Tabellen

Ermitteln Sie, ob im globalen Bereich benutzerdefinierte Tabellen vorhanden sind, die keinem gültigen Produktabonnement zugeordnet sind, indem Sie auf die Registerkarte **Nicht zugeordnete globale benutzerdefinierte Tabellen** zugreifen. Halten Sie benutzerdefinierte Tabellenberechtigungen aktuell, indem Sie die Tabellen einem Produktabonnement zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ordnen Sie benutzerdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management](#).

Benutzerdefinierte Tabellen, die keinem Abonnement zugeordnet sind, werden am Tag nach ihrer Erstellung auf der Registerkarte **Probleme** angezeigt.

Nicht zugeordnete benutzerdefinierte Anwendungen

Ermitteln Sie, ob benutzerdefinierte Tabellen in einer bereichsbezogenen Anwendung vorhanden sind, die derzeit keinem gültigen Produktabonnement zugeordnet sind, indem Sie auf die Registerkarte **Nicht zugeordnete benutzerdefinierte Anwendungen** zugreifen. Stellen Sie sicher, dass die Berechtigungen für diese Tabellen aktuell sind, indem Sie die Anwendung einem Produktabonnement zuordnen.

Sie ordnen Tabellen in einer bereichsbezogenen Anwendung auf Anwendungsebene zu, was die Verwaltung erleichtert, da Sie Tabellen nicht einzeln zuordnen müssen, nachdem die Anwendung zugeordnet wurde. Weitere Informationen finden Sie unter [Ordnen Sie eine benutzerdefinierte Anwendung einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management](#).

Benutzerdefinierte Anwendungen, die keinem Abonnement zugeordnet sind, werden am Tag nach ihrer Erstellung auf der Registerkarte **Probleme** angezeigt.

Erkennen von Einblicken in Abonnement-Management

Identifizieren Sie, wenn Abonnements übermäßig zugeteilt sind, und zeigen Sie Aktionen an, die Sie ausführen können, um die Abonnementnutzung in Abonnement-Management zu maximieren.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie Produktabonnements an, die übermäßig zugeteilt sind und Anpassungen oder weitere Berechtigungen erfordern.
- Zeigen Sie Produktabonnements mit verfügbaren Abonnements an, die Sie durch Hinzufügen von Gruppen zuordnen können.
- Maximieren Sie die Abonnementnutzung, indem Sie Ihre verfügbaren Abonnements zuordnen.

Abonnementeinblicke

Insight	Product	Category
You allocated more subscriptions than you purchased	Customer Service Management Professional - CSM User v4	Over-allocated subscriptions
You have 50 unallocated subscriptions	IT Service Management Suite Tailored	Available subscriptions

Zugriff auf Abonnementeinblicke

Greifen Sie auf der Registerkarte **Einblicke** auf Abonnementeinblicke zu, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Einblicke** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Einblicke**.

Zu viel zugeteilte Abonnements

Identifizieren Sie übermäßig zugeteilte Abonnements pro Benutzer in Ihrer Instanz, indem Sie auf die Registerkarte „**Einblicke**“ zugreifen. Um Compliance zu gewährleisten, führen Sie eine oder mehrere der folgenden Aktionen aus:

- Entfernen Sie eine Gruppe aus einem Abonnement
- Entfernen Sie eine Rolle aus einer Gruppe
- Entfernen Sie Benutzer aus einer Gruppe
- Erwerben Sie weitere Abonnements

Weitere Informationen finden Sie unter [Entfernen Sie eine Gruppe aus einem Produktabonnement in Abonnement-Management](#).

Verfügbare Abonnements

Identifizieren Sie verfügbare Abonnements in Ihrer Instanz, indem Sie auf die Registerkarte **Einblicke** zugreifen. Maximieren Sie die Abonnementnutzung, und gewähren Sie den richtigen Benutzern Berechtigungen, indem Sie verfügbare Abonnements zuweisen.

Sie teilen Abonnements pro Benutzer zu, indem Sie einem Produktabonnement eine oder mehrere Gruppen hinzufügen. Abonnement-Management hilft Ihnen beim Zuteilungsprozess, indem Gruppen basierend auf den ihnen zugewiesenen Rollen empfohlen werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Ordnen Sie Abonnements in zu Abonnement-Management](#).

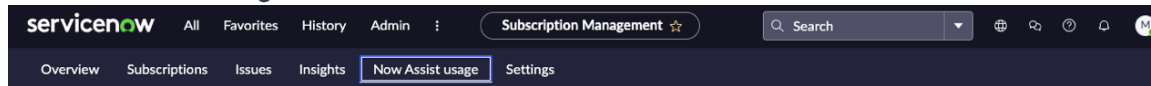
Überwachung der Nutzung von Now Assist .

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Now Assist -Berechtigungen an, und verfolgen Sie die Nutzung von Now Assist in Ihrer Instanz nach.

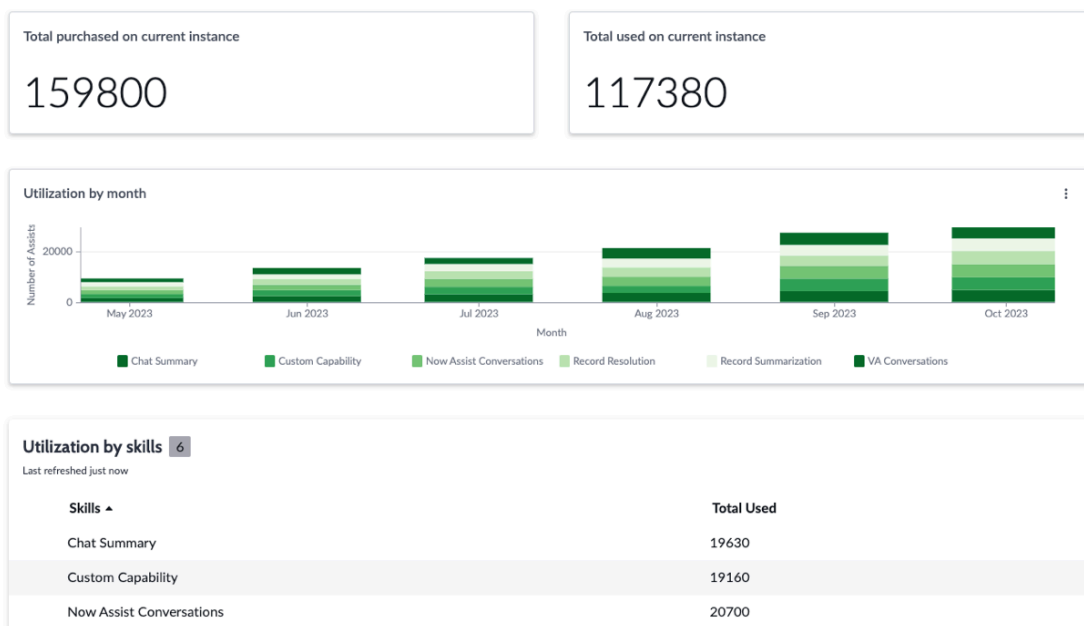
Hauptvorteile

- Überwachen Sie den Verbrauch Now Assist in Ihrer Instanz.
- Planen Sie zukünftige Einkäufe, indem Sie die Nutzung im Laufe der Zeit analysieren.
- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Nutzung von Now Assist nach Kompetenz an.

Now Assist-Nutzungsdetails



Now Assist usage details



Automatische Übersetzung

Erforderliche Now Platform-Rollen

Die Rolle „usage_admin“ ist zum Anzeigen und Bearbeiten von Abonnement-Management erforderlich.

Greifen Sie auf die Nutzungsdetails von Now Assist zu

Greifen Sie auf Details zur Nutzung von Now Assist zu, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Now Assist-Nutzung**.

Anwendungsfälle

- Vergleichen Sie die Anzahl der Now Assist Berechtigungen, die für alle Produktabonnements in Ihrer Instanz erworben wurden, mit der Anzahl der in Ihrer Instanz verbrauchten Now Assist Berechtigungen.
- Überprüfen Sie die Compliance, indem Sie die Anzahl der Einkäufe aus allen Produktionsinstanzen hinzufügen und diese mit der kombinierten Verwendungsanzahl aller Produktions- und Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen vergleichen.
- Analysieren Sie die Nutzung von Now Assist im Laufe der Zeit, indem Sie sich das Diagramm „Nutzung nach Monat“ ansehen. Überwachen Sie die Nutzung von Monat

zu Monat, und suchen Sie nach Trends im Zusammenhang mit bestimmten Now Assist Kompetenzen. Wenn die Nutzung von Monat zu Monat weiter zunimmt, sollten Sie weitere Berechtigungen erwerben, um Compliance zu gewährleisten.

- Bestimmen Sie die kumulative Now Assist Nutzung nach Kompetenz. Bestimmen Sie, welche Kompetenzen die meisten Now Assist Berechtigungen verbrauchen, indem Sie den Wert in der Spalte **Insgesamt verwendet** überprüfen. Der Wert wird berechnet, indem der Assist-Multiplikator mit der Anzahl der Verwendungen der Kompetenz multipliziert wird. Sie können den Assist-Multiplikator einer Kompetenz anzeigen, indem Sie auf der Registerkarte **Abonnements** ein Produktabonnement auswählen und die Registerkarte **Now Assist** anzeigen.

Die Daten in der Tabelle werden jede Nacht aktualisiert.

Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
In der aktuellen Instanz insgesamt erworben	Einzelne Punktzahl	Keine. Berechnet über Skript.	Zeigen Sie die Gesamtzahl der für Ihre Instanz erworbenen Berechtigungen von Now Assist an.
Insgesamt auf aktueller Instanz verwendet	Einzelne Punktzahl	Tabelle „Generative Nutzungsdetails“ [gen_ai_usg_details].	Zeigen Sie die Gesamtzahl der in der Instanz verbrauchten Berechtigungen von Now Assist an.
Nutzung nach Monat	Diagramm	Fassen Sie Daten für die Tabelle „tablestats-Definition“ [ua_defn_agg_data] zusammen	Zeigen Sie den monatlichen Now Assist Verbrauch nach Kompetenz im Zeitverlauf an.
Nutzung nach Kompetenz	Liste	Tabelle „Generative Nutzungsdetails“ [gen_ai_usg_details].	Zeigen Sie eine Aufgliederung des Verbrauchs von Now Assist nach Kompetenz an.

Abonnement-Management konfigurieren

Richten Sie Abonnement-Management ein und konfigurieren Sie sie.

Konfiguration – Übersicht

Abonnement-Management ist kostenlos und standardmäßig für alle Produktionsinstanzen und Nicht-Produktionsinstanzen aktiv. Sie müssen kein Plugin aktivieren.

Erstellen Sie einen Abonnement-Management -Administrator

Erstellen Sie einen Abonnement-Management -Administrator, indem Sie einem Administrator die Rolle „usage_admin“ zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nutzungsadministratoren überprüfen und verwalten, wie erworbene Abonnements in Ihrer Produktionsinstanz verwendet werden. Sie fügen den entsprechenden Abonnementsgruppen hinzu, überwachen die Nutzung von Anwendungen und aktualisieren Abonnements nach Bedarf.

Weisen Sie Benutzern, die Abonnements für Ihre Organisation verwalten, die Rolle „usage_admin“ zu. Weisen Sie die Rolle „usage_admin“ mindestens einer Person in Ihrer Organisation zu. Nur Administratoren und „usage_admins“ können Abonnement-Management verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzer**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Benutzer aus.
3. Aktualisieren Sie die Rollenzuweisung des Benutzers, indem Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ **Bearbeiten** wählen.
4. Fügen Sie die Rolle „usage_admin“ hinzu.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Geben Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz frei

Zeigen Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz an, indem Sie die Datenfreigabe in dieser Instanz aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Datenfreigabe zwischen Produktionsinstanzen eingeschränkt, was bedeutet, dass Sie keine Abonnementdaten für andere Produktionsinstanzen in Abonnement-Managementanzeigen können. Um Abonnementdaten aus einer anderen Produktionsinstanz anzuzeigen, ändern Sie die Trust-Konfigurationseinstellungen für diese Instanz.

i Hinweis:

Abonnementdaten aus einer Nicht-Produktionsinstanz können nur in einer Produktionsinstanz angezeigt werden.

Prozedur

1. Rufen Sie die Instanz-ID aus Ihrer primären Produktionsinstanz ab.
In diesem Szenario wird die Instanz zum Anzeigen von Abonnementdaten für alle Instanzen als primäre Produktionsinstanz betrachtet.
 - a. Öffnen Sie die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], indem Sie im Filternavigator sys_properties.list eingeben.
 - b. Suchen Sie den Instanz-ID-Datensatz, indem Sie in der Spalte Name nach instance_idsuchen.
 - c. Kopieren Sie die Instanz-ID, und fügen Sie sie in die Spalte **Wert** in eine Textdatei ein.
2. Melden Sie sich bei der Instanz an, die Abonnementdaten enthält, die Sie in Ihrer primären Produktionsinstanz anzeigen möchten.
3. Öffnen Sie die Tabelle MIF Trust Configs [sn_mif_trust_config], indem Sie sn_mif_trust_config.list in den Filternavigator eingeben.

4. Suchen Sie in der Liste der Instanzen die primäre Produktionsinstanz anhand der Instanz-ID, die Sie zuvor notiert haben.
5. Geben Sie Daten aus Ihrer aktuellen Instanz frei, indem Sie den Wert in der Spalte **Zugriff gewähren** in true ändern.

Ergebnisse

Abonnementdaten werden für Ihre primäre Produktionsinstanz freigegeben.

Nächste Maßnahme

Melden Sie sich bei Ihrer primären Produktionsinstanz an, um die Abonnementdaten anzuzeigen, die jetzt für diese Instanz freigegeben sind. Wiederholen Sie diese Schritte für jede weitere Produktionsinstanz mit Abonnementdaten, die Sie in der primären Produktionsinstanz anzeigen möchten.

Konfigurieren Sie den Abonnementzuteilungsstatus in Abonnement-Management

Ermitteln Sie, wann Sie kurz vor der Zuteilung aller Ihrer Abonnements stehen, indem Sie einen Schwellenwert für den Zuteilungsstatus konfigurieren, wenn Sie einen anderen Schwellenwert als den Standardwert von 90 Prozent in Abonnement-Management bevorzugen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zur Registerkarte **Einstellungen**.
 - Navigieren zu **Administrator > Abonnement-Management > Einstellungen**.
 - Navigieren zu **Alle > Abonnement-Management > Einstellungen**.
2. Geben Sie auf der Registerkarte **Zuteilungsstatus** einen Prozentwert ein, der die fast ausgelastete Kapazität für Ihre Instanz darstellt.
Wenn Sie möchten, dass in der Spalte **Status** In Kürze Kapazität vor Erreichen des Schwellenwerts von 90 Prozent angezeigt wird, geben Sie einen niedrigeren Prozentwert ein.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Wenn die Anzahl der zugeteilten Abonnements den von Ihnen konfigurierten Prozentsatz überschreitet, wird in der Spalte **Status** im gesamten Abonnement-Management der Wert Kapazität bald angezeigt.

Arbeiten mit Abonnement-Management

Verwenden Sie Abonnement-Management, um zu verwalten, wie erworbene Abonnements in Ihren Instanzen verwendet werden.

Bleiben Sie konform, und treffen Sie fundierte Entscheidungen über Abonnementkäufe, indem Sie Abonnements pro Benutzer verwalten, benutzerdefinierte Tabellen zuordnen und Kapazitätsabonnements überwachen.

Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management

Verwalten Sie Ihre Abonnementzuteilungen pro Benutzer mit Abonnement-Management.

Zuteilung von Abonnements pro Benutzer

Sie können Benutzern Berechtigungen für die Anwendungen erteilen, die Sie in [] erwerben oder entwickeln, indem Sie Abonnements in Abonnement-Management zuweisen Now Platform . Sie teilen Abonnements zu, indem Sie einem Produktabonnement eine oder mehrere Gruppen mit gemessenen Rollen hinzufügen.

Gemessene Rollen

Rollen, die ein Abonnement erfordern, werden als gemessene Rollen betrachtet. Gemessene Rollen gewähren Benutzern Zugriff auf eine Anwendung und werden nach der von ihnen gewährten Zugriffsebene kategorisiert. Abonnements werden in Abonnement-Management mithilfe von -Rollen gemessen und geprüft.

Wenn möglich, vereinfachen Sie die Rollenverwaltung, indem Sie gemessene Rollen Gruppen zuweisen, anstatt Rollen direkt einzelnen Benutzern zuzuweisen.

Abonnierte Gruppen

Gruppen, die Sie einem Produktabonnement hinzufügen, werden als abonnierte Gruppen betrachtet. Abonnements werden in Abonnement-Management mithilfe von Gruppen zugeteilt und verwaltet.

Erwägen Sie die Zuweisung eines Gruppenmanagers, der für die Verwaltung der Gruppenmitgliedschaft und der Rollenzuweisungen verantwortlich ist.

Bei der Zuteilung von Abonnements pro Benutzer können Sie Gruppen basierend auf ihren Rollen hinzufügen, oder Sie können Gruppen hinzufügen, die von Abonnement-Management basierend auf ihren Rollen empfohlen werden. Beispiel:

- Wenn die Service Desk-Gruppe eine Erfüllerrolle in der ITSM-Anwendung hat, können Sie die Service Desk-Gruppe dem ITSM-Produktabonnement hinzufügen, um die in ITSM enthaltenen Erfülleraabonnements allen Benutzern in der Gruppe zuzuordnen.
- Wenn ITSM-Abonnements verfügbar sind, können Sie Gruppen hinzufügen, die von Abonnement-Management basierend auf den Rollentypen empfohlen werden. Wenn Sie die empfohlenen Gruppen nicht hinzufügen möchten, identifiziert Abonnement-Management andere Gruppen mit relevanten Rollen, die Sie stattdessen hinzufügen können.

Überwachen von Zuteilungen für Pro-Benutzer-Abonnements

Sie können Abonnements möglicherweise übermäßig zuteilen, was bedeutet, dass mehr Benutzer eine Berechtigung besitzen, als Abonnements erworben wurden. Abonnement-Management kennzeichnet übermäßig zugeteilte Abonnements für Sie. Um die Compliance zu gewährleisten, können Sie Benutzer oder Gruppen aus dem Abonnement entfernen oder weitere Abonnements erwerben.

Ordnen Sie Abonnements in zu Abonnement-Management

Erteilen Sie Benutzern Berechtigungen für Produkte von ServiceNow, indem Sie Abonnements in Abonnement-Management zuteilen .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Abonnement-Management.
 - Navigieren zu **Administrator > Abonnement-Management**.
 - Navigieren zu **Alle > Abonnement-Management > Abonnement-Management**.
2. Wählen Sie ein Produkt mit Abonnements aus, die Sie zuordnen möchten.
3. Weisen Sie Abonnements zu, indem Sie entweder empfohlene Gruppen basierend auf dem Rollentyp hinzufügen oder andere Gruppen mit relevanten Rollen hinzufügen.

Ergebnisse

Abonnements werden allen Gruppenmitgliedern zugewiesen, die jedem Mitglied die Berechtigung zur Verwendung des Produkts gewähren.

Entfernen Sie eine Gruppe aus einem Produktabonnement in Abonnement-Management

Korrigieren Sie ein übermäßig zugeteiltes Abonnement, und geben Sie Berechtigungen frei, indem Sie eine Gruppe aus einem Produktabonnement in Abonnement-Management entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Abonnement-Management.
 - Navigieren zu **Administrator > Abonnement-Management**.
 - Navigieren zu **Alle > Abonnement-Management > Abonnement-Management**.
2. Identifizieren Sie ein übermäßig zugeteiltes Abonnement, indem Sie entweder die Spalte **Status** auf der Registerkarte „**Übersicht**“ oder die Liste der übermäßig zugeteilten Abonnements auf der Registerkarte „**Einblicke**“ überprüfen.
3. Wählen Sie das übermäßig zugeteilte Produktabonnement aus.
4. Wählen Sie auf der Seite mit den Abonnementdetails die Registerkarte **Abonnierte Gruppen** aus.
5. Aktivieren Sie die Checkbox neben einer oder mehreren Gruppen, die Sie entfernen möchten.
6. Wählen Sie **Entfernen**.
7. Bestätigen Sie im Dialogfeld, dass Sie Berechtigungen für alle Benutzer in den ausgewählten Gruppen entfernen möchten, indem Sie **Entfernen** auswählen.
8. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass das Abonnement nicht mehr übermäßig zugeteilt ist, indem Sie den Wert in der Spalte **Status** auf der Registerkarte **Abonnements** überprüfen.

Nächste Maßnahme

Die Gruppe wird aus dem Abonnement entfernt. Wenn die Gruppe noch über eine „metric-role“ verfügt, die ein Abonnement erfordert, fügen Sie die Gruppe einem anderen Abonnement hinzu, oder entfernen Sie die „metric-role“ aus der Gruppe.

Benutzerdefinierte Tabellen und Anwendungen in verwalteten Abonnement-Management

Verwalten und verfolgen Sie benutzerdefinierte Tabellenberechtigungen in Ihren Instanzen mit Abonnement-Management.

Benutzerdefinierte Anwendungen und Tabellen zuordnen

Halten Sie Ihre benutzerdefinierten Tabellenberechtigungen auf dem neuesten Stand, indem Sie alle benutzerdefinierten Anwendungen und Tabellen gültigen Abonnements zuordnen.

- Verfolgen Sie die Nutzung benutzerdefinierter Tabellen nach, um sicherzustellen, dass Ihrer Organisation nicht die Berechtigungen für benutzerdefinierte Tabellen ausgehen.
- Ordnen Sie eine benutzerdefinierte Anwendung einem Produktabonnement zu, sodass Entwickler, wenn sie der Anwendung weitere Tabellen hinzufügen, automatisch dem Abonnement zugeordnet werden.
- Ordnen Sie benutzerdefinierte Anwendungen und benutzerdefinierte Tabellen in Ihrer Produktionsinstanz einem gültigen Abonnement zu. Für Subprod-Instanzen wird die Zuordnung empfohlen, ist jedoch nicht erforderlich.

Benutzerdefinierte Tabellen

Eine *benutzerdefinierte Tabelle* ist definiert als eine Tabelle, die Sie in Now Platform erstellen und die nicht von ServiceNow bereitgestellt wird. Einige Tabellen sind von der Klassifizierung als benutzerdefinierte Tabelle ausgenommen.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Tabellen in Now Platform finden Sie unter [Tabellenverwaltung](#). Eine detaillierte Beschreibung der Benutzerrechte für benutzerdefinierte Tabellen und der bereiten Tabellen finden Sie im Leitfaden für benutzerdefinierte Tabellen auf <http://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html>

Abonnements verfügen über benutzerdefinierte Tabellenberechtigungen, die die Anzahl der benutzerdefinierten Tabellen bestimmen, die Sie einem Abonnement zuordnen können. Die Anzahl der benutzerdefinierten Tabellenberechtigungen hängt vom Abonnement ab.

Benutzerdefinierte Anwendungen

Eine *benutzerdefinierte Anwendung* ist definiert als eine Anwendung, die Sie in Now Platform erstellen und die nicht von ServiceNow bereitgestellt wird. Wenn Ihre Organisation App Engineer erworben hat, können Sie Ihre benutzerdefinierten Anwendungsabonnements mit Abonnement-Management verwalten.

Ordnen Sie eine benutzerdefinierte Anwendung einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management

Behalten Sie eine genaue Berechtigung für benutzerdefinierte Tabellen in einer bereichsbezogenen Anwendung bei, indem Sie die Anwendung einem Produktabonnement in Abonnement-Management zuordnen. Um die Compliance zu gewährleisten, müssen Sie benutzerdefinierte Tabellen, die zu benutzerdefinierten Anwendungen gehören, einem Produktabonnement zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Ihre Entwickler neue benutzerdefinierte Anwendungen und Tabellen in Ihren Instanzen erstellen und bereitstellen, verwenden Sie Abonnement-Management, um sie Abonnements zuzuordnen. Nachdem Sie eine benutzerdefinierte Anwendung einem Produktabonnement zugeordnet haben, werden zusätzliche Tabellen, die Entwickler der Anwendung hinzufügen, automatisch dem Abonnement zugeordnet.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zur Registerkarte **Probleme** in Abonnement-Management.
 - Navigieren zu **Administrator > Abonnement-Management > Probleme**.
 - Navigieren zu **Alle > Abonnement-Management > Probleme**.
2. **Suchen Sie auf der Registerkarte Nicht zugeordnete benutzerdefinierte Anwendungen** nach benutzerdefinierten Anwendungen, die keinem Abonnement zugeordnet sind.
3. Aktualisieren Sie Ihre Berechtigungen, indem Sie eine oder mehrere benutzerdefinierte Anwendungen einem empfohlenen Produkt oder einem Produkt Ihrer Wahl zuordnen.
Abonnement-Management empfiehlt Produktabonnements mit verfügbaren benutzerdefinierten Tabellenberechtigungen in der Spalte „**Empfohlenes Produkt**“.

Ergebnisse

Eine oder mehrere benutzerdefinierte Anwendungen werden einem Produktabonnement zugeordnet, und die Anzahl Ihrer benutzerdefinierten Tabellenberechtigungen wird aktualisiert.

Ordnen Sie benutzerdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management

Sorgen Sie für eine genaue Berechtigung für benutzerdefinierte Tabellen im globalen Bereich und für Compliance, indem Sie die Tabellen einem Produktabonnement in Abonnement-Management zuordnen. Durch die Zuordnung Ihrer benutzerdefinierten Tabellen wird Ihre benutzerdefinierte Tabellenzuteilung auf dem neuesten Stand gehalten, und Sie können vermeiden, dass Ihnen die Berechtigungen für benutzerdefinierte Tabellen ausgehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zur Registerkarte **Probleme** in Abonnement-Management.
 - Navigieren zu **Administrator > Abonnement-Management > Probleme**.
 - Navigieren zu **Alle > Abonnement-Management > Probleme**.
2. **Suchen Sie auf der Registerkarte Nicht zugeordnete globale benutzerdefinierte Tabellen** nach benutzerdefinierten Tabellen, die keinem Abonnement zugeordnet sind.
3. Aktualisieren Sie Ihre Berechtigungen, indem Sie eine oder mehrere benutzerdefinierte Tabellen einem empfohlenen Produkt oder einem Produkt Ihrer Wahl zuordnen.
Abonnement-Management empfiehlt Produktabonnements mit verfügbaren benutzerdefinierten Tabellenberechtigungen in der Spalte „**Empfohlenes Produkt**“.

Ergebnisse

Eine oder mehrere benutzerdefinierte Tabellen werden einem Produktabonnement zugeordnet, und die Anzahl Ihrer benutzerdefinierten Tabellenberechtigungen wird aktualisiert.

Tabellen mit Stammstatus und ausgenommene Tabellen

Benutzerdefinierte Tabellen mit Stammstatus und Ausnahmen werden anders behandelt als andere benutzerdefinierte Tabellen in Ihrer Instanz. Weitere Informationen finden Sie im ServiceNow® -Vertrag Ihrer Organisation.

Tabellen mit Stammstatus

Abhängig von den veralteten Abonnementberechtigungen Ihrer Organisation und der vertraglichen Migration können Bestandstabellen Ihrer Produktionsinstanz zugewiesen werden. Um die vorherigen benutzerdefinierten Tabellenberechtigungen einer Organisation durch die Lizenzmigration beizubehalten, kann der Produktionsinstanz eine Tabellenberechtigung mit Bestandsschutz gewährt werden. Dieser einmalige Prozess stellt sicher, dass benutzerdefinierte Tabellen, die derzeit in einer Produktionsinstanz vorhanden sind, nicht auf Ihre neuen benutzerdefinierten Tabellenberechtigungen angerechnet werden.

Benutzerdefinierte Tabellen mit Stammstatus dürfen nicht übertragen, wiederverwendet oder anderweitig als ein anderer benutzerdefinierter Tabellentyp klassifiziert werden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Tabelle mit Bestand löschen, können Sie keine andere benutzerdefinierte Tabelle als benutzerdefinierte Tabelle mit Bestand klassifizieren, um sie zu ersetzen. Sobald eine benutzerdefinierte Tabelle einem Tabellenabonnement mit Bestand zugeordnet wurde, bleibt sie im benutzerdefinierten Tabellenbestand, auch wenn die Tabelle aus der Instanz gelöscht wird.

Um Ihre Bestandstabellen anzuzeigen, geben Sie im Filternavigator `ua_custom_table_inventory.list` ein und fügen dann einen Filter mit der Bedingung **[Zuteilungstyp] [ist] [Bestandsvater]** hinzu.

Example: Tabellen mit Stammstatus in einer Instanz

Szenario: Ihre Organisation erwirbt drei neue Abonnements mit Berechtigungen für insgesamt 55 benutzerdefinierte App Engine-Starter-Tabellen (früher Gebündelte benutzerdefinierte Tabellen). Um sicherzustellen, dass Ihre Organisation die vorherigen benutzerdefinierten Tabellenberechtigungen nicht verliert, wird Ihrer Instanz ein Bestandsabonnement mit einer Berechtigung für 25 Tabellen mit Bestandsschutz zugewiesen. Für dieses Abonnement muss der Administrator die vorhandenen 25 Tabellen identifizieren und zuordnen. Diese Abonnements führen zu einer Gesamtberechtigung für benutzerdefinierte Tabellen von 80. Sobald eine benutzerdefinierte Tabelle dem Bestandsabonnement zugewiesen wurde, gibt es keine Option, dies rückgängig zu machen.

Mehrere Abonnements mit Berechtigungen mit Bestandsschutz und benutzerdefinierten Tabellen

Abonnement	Anzahl der benutzerdefinierten Tabellenberechtigungen	Anzahl der zuordbaren Tabellen
Bestandsfähiges Abonnement	25	25
Neues Abonnement 1	25	25
Neues Abonnement 2	25	25
Neues Abonnement 3	5	5

Ausgenommene Tabellen

Ausnahmetabellen sind benutzerdefinierte Tabellen, die nicht auf Ihre Abonnementberechtigungen angerechnet werden. Diese Tabellen bestehen hauptsächlich aus benutzerdefinierten Erweiterungen bestimmter systembezogener Tabellen, z. B. „sys_portal_page“ und „sys_user_preference“, die Sie erweitern, um betriebliche Verbesserungen in Ihrer Produktionsinstanz zu erzielen.

Um eine Liste der ausgenommenen Tabellen anzuzeigen, geben Sie im Filternavigator `ua_exempt_table_inventory.list` ein.

Der [Leitfaden für benutzerdefinierte Tabellen](#) enthält die vollständige Definition der Tabellen, die als befreit gelten.

i Hinweis:

Gesetzliche Zeitpläne werden basierend auf dem Zeitpunkt der Vertragsausführung erzwungen.

Informationen zu früheren Versionen des Leitfadens für benutzerdefinierte Tabellen finden Sie im Leitfaden für benutzerdefinierte Tabellen für [rechtliche Zeitpläne](#).

Ordnen Sie eine Tabelle mit Bestandsschutz einem Abonnement zu

Behalten Sie benutzerdefinierte Tabellenberechtigungen durch eine Lizenzmigration bei, indem Sie eine Bestandstabelle einem Bestandstabelleabonnement zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Wenn Sie eine Kombination aus benutzerdefinierten Tabellen und Tabellen mit Bestandsschutz in einer Anwendung haben, müssen Sie die Tabellen mit Bestandsschutz einem Abonnement für eine Tabelle mit Bestandsschutz und die verbleibenden benutzerdefinierten Tabellen einem anderen Abonnement zuordnen.
- Sie können benutzerdefinierte Tabellen in derselben Anwendung nicht mehr als einem Tabellenabonnement mit Bestandsschutz zuordnen.
- Sie können benutzerdefinierte Tabellen einem Tabellenabonnement mit Bestandsschutz zuordnen, aber keine Anwendungen.

Prozedur

1. Zeigen Sie die benutzerdefinierten Tabellen in Ihrer Instanz an, indem Sie im **Filternavigator** ua_custom_table_inventory.list eingeben und die Eingabetaste drücken.
2. **Wahlweise:** Ordnen Sie eine oder mehrere benutzerdefinierte Tabellen in einer bereichsbezogenen Anwendung einem Stammtabellenabonnement zu.
 - a. Aktivieren Sie die Checkbox neben jeder Tabelle.
 - b. Wählen Sie die Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen aus**.
 - c. Wählen Sie **Der Stammlizenz zuordnen aus**.
3. **Wahlweise:** Ordnen Sie Tabellen in der globalen Anwendung einem Bestandstabelleabonnement entweder aus der Liste „Bestand benutzerdefinierte Tabelle“ oder dem Tabellenformular zu.

Ergebnisse

Eine oder mehrere benutzerdefinierte Tabellen werden einem Stammtabellenabonnement zugeordnet, ohne dass sich dies auf Ihre Berechtigungen für benutzerdefinierte Tabellen auswirkt.

Überwachen Sie die Kapazitätsabonnementberechnungen, um die Compliance in zu gewährleisteten Abonnement-Management

Zeigen Sie an, wie eine Gesamtkapazität berechnet wird, und nehmen Sie dann Anpassungen an den Gesamtnutzungssummen vor, oder erhöhen Sie Ihr Kapazitätsabonnement, um Ihr Abonnement konform zu halten. Sie können beispielsweise herausfinden, welche Tabellen nach aktiven Benutzern abgefragt werden oder wie die Nutzung für Geräte oder Software definiert ist, wenn das System einem Kapazitätsabonnement CIs zuweist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder Usage_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kapazitätsabonnementsnutzung wird mithilfe einer Tabellenabfrage oder einer Skriptdefinition berechnet. Sie können einen Kapazitätsdefinitionsdatensatz anzeigen, um die Details der Tabellenabfrage oder Skriptdefinition anzuzeigen. Sie können die Definition auch bei Bedarf ausführen, um die neuesten Anzahlen anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Abonnement-Management.
 - Navigieren zu **Administrator > Abonnement-Management > Abonnements**.
 - Navigieren zu **Alle > Abonnement-Management > Alle Abonnements**.
2. Wählen Sie in der Liste aller Produktabonnements ein Kapazitätsabonnement aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite mit den Abonnementdetails eine Vorschau des Kapazitätsdefinitionsdatensatzes an, indem Sie die Datensatz-ID neben dem Feld **Kapazitätsdefinition** auswählen.
4. Überprüfen Sie je nach Definitionstyp die folgenden Details, um anzuzeigen, wie die Nutzung berechnet wird.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Datensatz öffnen aus, um die vollständigen Details des Kapazitätsdefinitions-Datensatzes** anzuzeigen.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie **Ausführen** aus, um die Abfrage oder das Skript sofort auszuführen und die neuesten Ergebnisse anzuzeigen.

Hinweis:

Die Ausführung eines Skripts oder einer Tabellenabfrage in einem Kapazitätsdefinitionsdatensatz wird nicht auf die vom System überwachte Ausführungssumme angerechnet.

Die Gesamtzeit, die für die Ausführung erforderlich war, und die aktuelle Anzahl werden angezeigt. Die Anzahl aus vorherigen Ausführungen wird in der zugehörigen Liste „Vorherige Ausführungen“ angezeigt.

7. Wenn das Kapazitätsabonnement nicht konform ist, passen Sie die Anzahl der zugeteilten Ressourcen an, oder erhöhen Sie das Kapazitätsabonnement.

Abonnement-Management – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Abonnementtypen, Zählern und Support für die Domänentrennung.

Typen von Abonnements in Abonnement-Management

Abonnements für ServiceNow -Anwendungen gibt es in verschiedenen Typen. Die Art des Abonnements bestimmt die Zuteilung von Benutzern, den Zugriff auf Anwendungen sowie benutzerdefinierte Anwendungs- und Tabellenberechtigungen.

Jede Art von Produktabonnement wird anhand eines Zählers gemessen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Zählertypen und den von ihnen gemessenen Werten finden Sie in [KB0727967](#) .

Abonnementtyp	Zugeordnete Zählertypen	Nutzungszuteilungsmethode	Beschreibung
Kapazität	<ul style="list-style-type: none"> • Geräte • Abbonementeinheiten • Transactions 	Es sind keine manuellen Schritte erforderlich. Die Nutzung wird automatisch berechnet und in Ihrer Instanz angezeigt.	Verfolgt automatisch gemessene Einheiten und die Anzahl von Transaktionen, erstellten Datensätzen oder verwalteten Ressourcen wie Geräte, Software oder Knoten nach.
Nur anzeigen	Keine	Zuteilung wird nicht gemessen	Zeigt Informationen an. Diese Art von Abonnement unterstützt keine Zuteilung.
Anwenderbasiert	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtebasierter Anwender: Maß für Erfüller-Anwender und Business Stakeholder-Anwender • Anwendungsbenutzer: Maß der Benutzer mit beliebiger Zugriffsebene für ein Produkt. enthält Erstellerbenutzer 	Manuell zugeteilt	Stellt Benutzern Berechtigungen gemäß ihren zugewiesenen Rollen und zugehörigen Zugriffsrechten bereit. Sie teilen Abonnements pro Benutzer manuell zu, indem Sie Gruppen mit gemessenen Rollen oder Zugriffsrechten zu einem Produktabonnement hinzufügen. Abonnement-Management hilft Ihnen beim Zuteilungsprozess, indem Gruppen basierend auf ihren Rollenzuweisungen empfohlen werden.
Unbegrenzt	Unbegrenzt: Keine Messgrenze	Automatisch von Ihrer Instanz zugeordnet	Bietet Berechtigungen für Benutzer ohne Begrenzung der Anzahl der Benutzer, die zugeteilt werden können.
Uneingeschränkter Anwender	Uneingeschränkter Benutzer: Instanzweites Maß aller aktiven Benutzer	Automatisch von Ihrer Instanz zugeordnet	Stellt Berechtigungen für die Anzahl der aktiven Benutzer einer Organisation bereit, unabhängig von ihren Rollenzuweisungen. Ein aktiver Benutzer ist ein Benutzer, dessen Datensatz in der Benutzertabelle [sys_user] einen Wert im Feld Benutzer-ID aufweist und dessen Feld Aktiv auf true gesetzt ist.

Abonnementformular

Das Abonnementformular enthält wichtige Informationen zu Ihrem Abonnement.

Sie können das Abonnementformular anzeigen, indem Sie im Filternavigator `license_details.list` eingeben, um die Tabelle „Abonnements“ [`license_details`] zu öffnen. Wählen Sie einen Abonnementnamen aus, um das Abonnementformular zu öffnen. Einige Felder werden für Apps von ServiceNow Store nicht angezeigt.

Abonnementformular

Feld	Wert
Name	Name des Abonnements
Kategorie	Quelle des erworbenen Abonnements: ServiceNow Platform oder ServiceNow Store.
Typ	<p>Typ des Abonnements:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwenderbasiert • Uneingeschränkter Anwender • Kapazität • Unbegrenzt • Bildschirm <p>Weitere Informationen zu Abonnementtypen finden Sie unter Typen von Abonnements in Abonnement-Management.</p>
Startdatum/Enddatum	Beginn und Ende der Abonnementlaufzeit wie in Ihrem Servicevertrag vereinbart. Diese Informationen werden im Abschnitt „Allgemein“ des Servicevertrags für das Abonnement angezeigt.
Kapazitätsdefinition	ID der Kapazitätsdefinition Erfahren Sie, wie die Summe berechnet wird, indem Sie auf der Detailseite des Produktabonnements die Datensatz-ID des Kapazitätsdefinitionsdatensatzes auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie die Kapazitätsabonnementsberechnungen, um die Compliance in zu gewährleisten Abonnement-Management .
Nur anzeigen	Der Wert „ true “ gibt an, dass die Benutzerzuteilung oder -überwachung für das Abonnement derzeit nicht unterstützt wird.
Produktcode	Die in Ihrem Abonnementbestellformular angezeigte Produkt-SKU.

Automatische Übersetzung

Zugehörige Links

Die zugehörigen Links im Abonnementformular können je nach Abonnement variieren.

Verknüpfung	Beschreibung
Ihre Tabellen verwalten	Siehe benutzerdefinierte Tabellen, die dem Abonnement zugeordnet sind.
Abonnementverlauf anzeigen	Abonnementstatus, Daten und Trendinformationen anzeigen.
Benutzerabonnementverlauf anzeigen	Listet den Benutzerzuteilungsverlauf für das Abonnement auf. Die Liste zeigt den aktuellen Abonnementstatus eines Benutzers und wie er zugeteilt wurde.

Benutzersätze und Gruppen in Abonnement-Management

Abonnement-Management verwendet Gruppen (zuvor Benutzersätze), um Berechtigungen für Benutzersätze bereitzustellen.

Übersicht über Benutzersätze und Gruppen

Vor Quebec] verwendete Abonnement-Management *Benutzersätze*, um Benutzer zu gruppieren. Usage_admins gruppierte Benutzer nach Bedingungen, z. B. Stadt oder Abteilung. Benutzersätze könnten dann Abonnements zugewiesen werden, um jedem Benutzer im Benutzersatz eine Lizenz für das Abonnement zu geben.

In Quebec und späteren Releases werden alle Benutzersätze in *Gruppen* konvertiert. Eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Ähnlich wie Benutzersätze können Gruppen zu Abonnements hinzugefügt werden. Durch das Hinzufügen einer Gruppe zu einem Abonnement erhält jeder Benutzer in der Gruppe die Berechtigung.

Benutzersatzkonvertierung

Beim Upgrade auf Quebec oder spätere Releases werden alle aktuellen Benutzersätze in Gruppen konvertiert. Die neuen Gruppen enthalten dieselben Benutzer und Eigenschaften wie Ihre Benutzersätze. Die Konvertierung ist ein einmaliger Vorgang, und Benutzer werden nach der Konvertierung nicht automatisch der neuen Gruppe hinzugefügt oder daraus entfernt.

Gruppenverwaltung

Administratoren und user_admins erstellen Gruppen und fügen Benutzer in der Benutzeradministrationsanwendung hinzu.

Weitere Informationen zum Erstellen und Bearbeiten von Gruppen finden Sie unter [Erstellen von Gruppen](#).

Mit Abonnement-Management installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins Abonnement-Management (com.glide.subscription_management) werden mehrere Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen und Tabellen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Verwendungsadministrator	Verwaltet Abonnement-Management. Ordnet Abonnements zu und ordnet	sn_sub_man.admin

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[Nutzung_admin]	benutzerdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen Abonnements zu.	

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Abonnierte Gruppen [sn_sub_man_st_subscribe_groups]	[Remotetabelle] Gruppen, die Sie einem Produktabonnement hinzufügen
Subscription Insights-Definition [sn_sub_man_st_subscription_insights]	[Remote-Tabelle] Datensätze für verfügbare Abonnements und übermäßig zugeteilte Abonnements
Detaildefinition der Abonnementlizenz [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	[Remotetabelle] Abonnementzuteilungsmetriken und -verlauf
Empfehlungen für nicht zugeteilte Gruppe [sn_sub_man_st_unallocated_group_recommendation]	[Remotetabelle] Produktempfehlungen für nicht zugeteilte Gruppen

Abonnement-Management Rollen

Abonnement-Management wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Verwendungsadministrator [usage_admin]

Verwaltet Abonnement-Management. Ordnet Abonnements zu und ordnet benutzerdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen Abonnements zu.

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

Keine

Verwendungsadministrator [usage_admin]

Verwaltet Abonnement-Management. Ordnet Abonnements zu und ordnet benutzerdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen Abonnements zu.

Domain Separation und Abonnement-Management

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

Support-Stufe: Kein Support

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



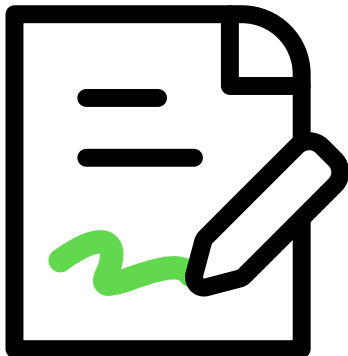
Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#).

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Konfigurieren Sie Now Platform Kernfunktionen

Now Platform bietet eine Vielzahl von Anpassungsoptionen für Ihre Anwendungen. Passen Sie Ihre Benutzeroberfläche an, übernehmen Sie die Benutzer- und Datenverwaltung, und lokalisieren Sie Ihre Instanz für Zeitzonen, Währungen und mehr.

<h3>Benutzeradministration</h3>  <p>Richten Sie Benutzer, Gruppen und Rollen ein.</p>	<h3>Now Platform Tabellen und Daten</h3>  <p>Daten mit externen Quellen verwalten und Datentabellen konfigurieren.</p>	<h3>Formulare, Felder und Listen</h3>  <p>Steuern Sie die Aktion und das Erscheinungsbild von Formularen, Feldern und Listen.</p>
--	---	--

<p>Verwaltung der Suche</p>  <p>Ermöglichen Sie Benutzern, die Informationen über Zing- oder KI-Suchmaschinen und spezialisierte Such-Experiences zu finden.</p>	<p>Notifications</p>  <p>System-E-Mails, Benachrichtigungen und Antworten auf eingehende Nachrichten verwalten.</p>	<p>Übersetzung und Lokalisierung der Now Platform</p>  <p>Sprachen und Währungen überall auf der Welt abgleichen.</p>
<p>Zeitkonfiguration</p>  <p>Erstellen Sie Kalender, planen Sie Ereignisse, und zeigen Sie Benutzern auf der ganzen Welt Zeitinformationen an.</p>	<p>Währungsverwaltung</p>  <p>Verwalten Sie, wie Finanzdaten angezeigt werden.</p>	

Automatische Übersetzung

Benutzeradministration

Erstellen Sie Kontozugriffstypen und zugehörige Rollen, um in Ihrer Instanz zu arbeiten. Mit Benutzerdatensätzen haben Sie die Kontrolle über einzelne Kontotypen und die Datensätze oder Aktionen, auf die sie zugreifen können. Gruppendatensätze erweitern die Steuerung weiter, um Zugriff auf Teams oder Abteilungen sowie auf Untergruppen oder Kompetenzzuordnungen zuzuweisen. Passen Sie Instanzen mit Rollen noch weiter an, und weisen Sie Zugriff auf verschiedene Apps oder Module zu. Beheben und testen Sie alles mit Tools, die Audits, Identitätswechsel und mehr ermöglichen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Benutzeradministration](#).

Now Platform Tabellen und Daten

Verwalten und nutzen Sie Ihre Geschäftsinformationen effektiv im Now Platform. Nutzen Sie Data Management, um Daten zu speichern, zu übertragen, zu importieren und zu archivieren. Arbeiten Sie mithilfe der Tabellenverwaltung mit mehreren Datensätzen gleichzeitig, und stellen Sie eine Verbindung mit Drittanbieter- oder externen Instanzen her, um Daten mit Remote-Tabellen zu verarbeiten.

Weitere Informationen finden Sie unter [Now Platform Tabellen und Daten](#).

Now Platform Formulare, Felder und Listen

Übernehmen Sie die Kontrolle über jeden Aspekt der Datenerfassung und -verwendung in Ihrer Instanz. Formulare in Now Platform sind vollständig anpassbar und bieten Optionen für Personalisierung, Vorlagen, Anhänge, Benutzeroberfläche und mehr. Erstellen und ändern Sie Felder, die in Formularen verwendet und in Listen oder Tabellen angezeigt werden. Definieren Sie den Benutzerzugriff auf alle Ihre Daten mit Listen, einschließlich benutzerdefinierter Steuerelemente und Funktionen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Now Platform-Formulare, -Felder und -Listen](#).

Verwaltung der Suche

Helfen Sie Ihren Anwendern, Informationen mit den Suchverwaltungsprodukten von ServiceNow mühelos zu finden. KI-Suche und die Suchmaschine Zing bieten intelligente Suchergebnisse und eine korrekte Indizierung. Konzentrieren Sie Ihre Datenanforderungen mit Tabellensuchen, und gehen Sie mit globalen Suchen weiter, alle mit konfigurierbaren Suchsystemen in der gesamten Now Platform. Verbessern Sie die Suchunterstützung mit Suchvorschlägen, Kontextsuche basierend auf Absichten und Suchdatenanalysen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Verwaltung der Suche](#).

Zeitkonfiguration

Sorgen Sie mit Now Platform dafür, dass Ihr Unternehmen pünktlich bleibt. Verarbeiten Sie die Erfassung von Zeitplan- und Event-Informationen mit Datums-/Uhrzeitfeldern, und verwalten Sie Mitarbeiter, Benutzer und Daten über Zeitzonen hinweg. Geschäfts- und Steuerkalender sowie Event-Systemplaner sind verfügbar und darauf zugeschnitten, Sie und Ihre Benutzer bestmöglich zu unterstützen. Zeitanzeigen, Zählungen und zeitbasierte Datenanalysen helfen Ihnen, Ihre Arbeit zu verwalten und Verlaufsdaten nachzuverfolgen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zeitkonfiguration](#).

Währungsverwaltung


Überwachen Sie Währungswerte mit ServiceNow Währungsverwaltungssystemen. Konfigurieren Sie Standardwährungsfelder für finanzielle und nicht finanzielle Datensätze und Anwendungen, oder verwenden Sie erweiterte Fremdwährungsfelder für zusätzliche Konfigurationsoptionen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Währungsverwaltung](#).

Service-Level-Management

Stellen Sie sicher, dass Ihre Services für Ihre Kunden ordnungsgemäß verwaltet und dokumentiert werden. Mit der vollständigen Reihe von ServiceNow -Modulen für Service-

Level-Management können Sie Serviceverträge und Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) nach Bedarf definieren. Reparieren, überwachen und validieren Sie SLA-Datensätze auf Zeit- und Dauergenauigkeit, rufen Sie Analysen und Berichte zum Service ab und trennen Sie Datensatzdomänen für die Anzeige und Steuerung von Informationen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Service Level Management](#) .

Now Platform Übersetzung und Lokalisierung

Kommunizieren Sie effektiv mit Anwendern und Kunden auf der ganzen Welt. Lokalisierungs-Framework bietet Informationen für Benutzer in einer Vielzahl von Sprachen und Währungen in einer Vielzahl von Apps – alle innerhalb derselben Instanz. Dynamische Übersetzung trägt dazu bei, die Benutzer noch besser zu unterstützen, indem Text in Formularen und anderen Anwendungen aktiv übersetzt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter [Now Platform Übersetzung und Lokalisierung](#).

Now Platform-Integrationen

Führen Sie ServiceNow und externe Anwendungen mit Integrationen auf dem Now Platformzusammen. Vereinfachen Sie das Onboarding und die Servicekonfiguration, indem Sie zu Ihrer Instanz hinzufügen. Integrieren Sie andere Instanzen, Apps von Drittanbietern und Datenquellen, und machen Sie hilfreiche Funktionen wie Single Sign-on in Ihrem Unternehmen verfügbar.

Weitere Informationen finden Sie unter [Now Platform-Integrationen](#).

Notifications

Verwenden Sie Notifications, um Statusaktualisierungen nach E-Mail, System oder Benutzer (über einzelne Anbieter) zu automatisieren. Richten Sie die E-Mail-Verwaltung und Ihren Instanz-E-Mail-Client so ein, dass er mit Benachrichtigungen und ordnungsgemäßem Senden und Empfangen von E-Mails funktioniert. Systembenachrichtigungen ermöglichen Echtzeit-Updates durch Push-Benachrichtigungen, SMS, Chat-Nachrichten und mehr.

Weitere Informationen finden Sie unter [Benachrichtigungen](#).

Statusmanagement

Überwachen Sie den Workflow in Ihrer Instanz mit State Management. Definieren Sie Statusmodelle und Übergänge, um die Serviceprozesse Ihres Unternehmens sowie UI-Aktionen zu bestimmen, die basierend auf dem Status möglich sind.

Weitere Informationen finden Sie unter [Statusmanagement](#).

Benutzeradministration




Verwalten Sie die Personen, die auf Ihre Instanz zugreifen können, indem Sie sie als Benutzer im System definieren. Erstellen Sie Benutzergruppen, und weisen Sie ihnen Benutzer zu. Verwenden Sie Rollen, um anzugeben, was verschiedene Benutzer und Benutzergruppen sehen und tun können.

Erste Schritte

<p>Erkunden</p>  <p>Erfahren Sie mehr über die Benutzerverwaltung.</p>	<p>Erstellen Sie Benutzer, Unternehmen und Abteilungen</p>  <p>Erstellen Sie Datensätze für Benutzer, oder aktivieren Sie die Selbstregistrierung. Erstellen Sie optional Unternehmen und Abteilungen, um Benutzer weiter zu kategorisieren.</p>	<p>Gruppen erstellen</p>  <p>Erstellen und verwalten Sie Gruppen, denen Sie Rollen zuweisen und denen Sie Benutzer zuweisen können, um die Effizienz zu steigern.</p>
<p>Rollen verwalten</p>  <p>Verwalten Sie Rollen, die steuern, was Benutzer und Gruppen mit dieser Rolle tun können.</p>	<p>Benutzeraktivität überwachen</p>  <p>Überwachen Sie die Benutzeraktivität, und beheben Sie Probleme, indem Sie die Identität von Benutzern annehmen und Sitzungen verwalten.</p>	<p>Überwachen Sie die Instanznutzung</p>  <p>Verfolgen Sie die Anwendungsnutzung in Ihrer Instanz nach.</p>

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- [ServiceNow Community-Foren](#) 
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#) 
- [Kontakt Kundenservice und Support](#) 

Benutzerverwaltung erkunden

Erfahren Sie mehr über die Benutzerverwaltung für Ihre Instanz.

Übersicht

Das Erstellen von Benutzern, Gruppen und Rollen bietet eine flexible und skalierbare Möglichkeit, den Zugriff auf Funktionen in Now Platform zu verwalten. Durch die Erstellung von Benutzerkonten, die Zuweisung von Benutzern zu Gruppen und die Definition von Rollen und Berechtigungen können Administratoren sicherstellen, dass Benutzer über die erforderliche Zugriffsberechtigung für Anwendungen und Daten verfügen. Dadurch können Unternehmen den Zugriff auf vertrauliche Daten steuern, die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen gewährleisten und die allgemeine Sicherheit verbessern. Darüber hinaus können Benutzer, Gruppen und Rollen einfach verwaltet und im Laufe der Zeit geändert werden, wenn sich die organisatorischen Anforderungen ändern.

Workflow

Abonnements, Benutzer, Gruppen und Rollen arbeiten zusammen, um Sie bei der Definition zu unterstützen, wer auf Funktionen in Ihrer Instanz zugreifen kann.

1. Abonnement-Management

Machen Sie sich mit Ihren Abonnements vertraut. Mit Subscription Management können Sie Ihre Abonnements proaktiv verwalten und die Abonnementnutzung in Ihren Instanzen überwachen.

Abonnements können Abonnements pro Benutzer enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#).

2. Erstellen von Benutzern, Unternehmen und Abteilungen

Erstellen Sie einen Account-Datensatz für die Personen, die Zugriff auf Ihre Instanz haben. Jeder Benutzeraccount verfügt über eine eindeutige Anmelde-ID, ein Passwort und einen Satz von Berechtigungen (Rollen), die definieren, was er tun und auf die Plattform zugreifen kann.

3. Erstellen von Gruppen

Definieren Sie Gruppen mit ähnlichen Rollen oder Berechtigungen. Mit Gruppen können Sie Berechtigungen (Rollen) auf mehrere Benutzer gleichzeitig anwenden. Wenn ein Benutzer Mitglied einer Gruppe ist, verfügt dieser Benutzer über dieselben Berechtigungen, die für die Gruppe definiert wurden.

Sie können Gruppenmitglieder anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**. Wählen Sie einen Gruppennamen aus, und zeigen Sie die Mitglieder in der zugehörigen Liste Gruppenmitglieder an.

4. Verwalten von Rollen

Rollen beschreiben die Arten von Aktivitäten, die ein Benutzer in der Instanz ausführen kann. Jede Rolle verfügt über eine Reihe von Berechtigungen, die steuern können, was die Benutzer und Gruppen tun können, z. B. Datensätze lesen, schreiben, erstellen oder löschen. Rollen können Benutzern und Gruppen zugewiesen werden. Benutzer können mehrere Rollen haben.

Eine vollständige Liste der in Now Platformenthaltenen Rollen finden Sie unter [Basissystemrollen](#).

Rollendatensätze werden in der Rollentabelle [sys_user_role] gespeichert.

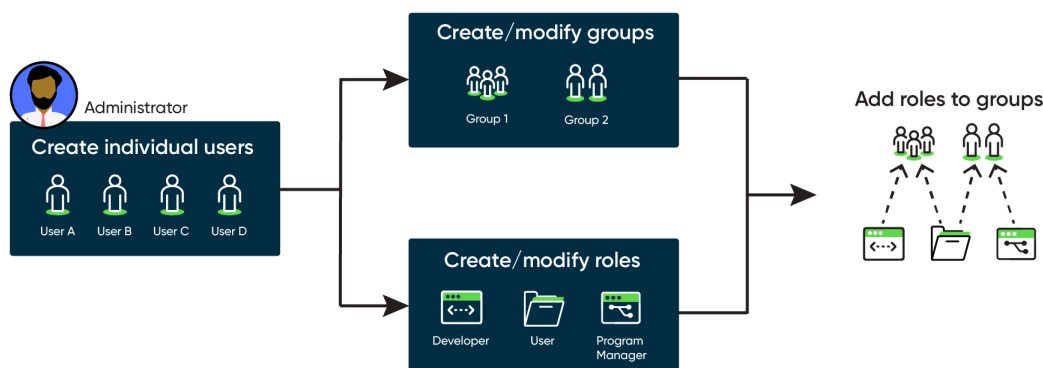
5. Überwachung der Instanznutzung

Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „usage_admin“ können die Dashboards „**Anwendungsnutzungsübersicht**“ und „ServiceNow Store **Nutzungsübersicht**“ anzeigen, um die Instanznutzung nachzuverfolgen.

6. Überwachen der Benutzeraktivität

Benutzer mit der Administratorrolle können sich als Benutzer ausgeben, Benutzersitzungen verwalten und nicht interaktive Sitzungen nutzen.

Benutzeradministrations-Workflow



Benutzereinstellungen

Benutzer können viele UI-Funktionen konfigurieren. Einige Beispiele sind die Anzahl der Zeilen pro Seite in einer Liste oder ob die Antwortzeit am Ende einer Liste oder eines Formulars angezeigt wird. Administratoren können diese Einstellungen nach Bedarf ändern oder löschen. Weitere Informationen finden Sie unter [User preferences](#) .

Benutzergruppen

Eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Gruppen können Aufgaben wie die Genehmigung von Change-Anforderungen, die Lösung von Incidents, den Empfang von E-Mail-Benachrichtigungen oder die Ausführung von Arbeitsauftragsaufgaben ausführen. Alle Geschäftsregeln, Zuweisungsregeln, Systemrollen oder Attribute, die sich auf die Gruppe beziehen, gelten automatisch für alle Gruppenmitglieder. Benutzer mit der Rolle user_admin können Gruppen erstellen und bearbeiten.

Wenn möglich, vereinfachen Sie die Benutzerverwaltung, indem Sie Gruppen Rollen zuweisen. Erstellen Sie Gruppen, die alle für bestimmte Personas erforderlichen Rollen enthalten, und weisen Sie diesen Gruppen Benutzer zu.

i Hinweis:

Sie können Gruppenmitglieder anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**. Wählen Sie einen Gruppennamen aus, und zeigen Sie die Mitglieder in der zugehörigen Liste **Gruppenmitglieder** an.

Gruppendatensätze werden in der Gruppentabelle [sys_user_group] gespeichert.

Benutzerrollen

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Anwendungen und Modulen gesteuert. Die Administratorrolle bietet Zugriff auf alle Funktionen und Fähigkeiten von.

Nachdem Zugriff auf eine Rolle gewährt wurde, wird allen dieser Rolle zugewiesenen Gruppen oder Benutzern der Zugriff gewährt. Rollen können andere Rollen enthalten und somit wird jeder Zugriff, der einer Rolle gewährt wird, allen enthaltenen Rollen gewährt.

Eine vollständige Liste der in der Plattform ServiceNow enthaltenen Rollen finden Sie unter [Basissystemrollen](#).

i Hinweis:

Wenn möglich, vereinfachen Sie die Benutzerverwaltung, indem Sie Gruppen Rollen zuweisen. Erstellen Sie Gruppen, die alle für bestimmte Personas erforderlichen Rollen enthalten, und weisen Sie diesen Gruppen Benutzer zu.

Rollendatensätze werden in der Rollentabelle [sys_user_role] gespeichert.

Benutzerdatensatz

Erfahren Sie mehr über Benutzerdatensätze und deren Verwendung in Now Platform.

Benutzeraccount-Datensätze

Benutzerdatensätze stellen eine Beziehung zwischen einer Person und Ihrer ServiceNow -Instanz her. Benutzerdatensätze bestehen aus einem Benutzernamen, einem Passwort und Informationen, die sich auf die Person beziehen, z. B. Kontaktinformationen, Standort und Stellenbezeichnung.

Benutzerdatensatz

The screenshot displays the 'Benutzerdatensatz' (User Record) for 'User Abel Tuter'. The form includes the following fields and options:

- User ID:** abel.tuter
- First name:** Abel
- Last name:** Tuter
- Title:** (empty)
- Department:** Product Management
- Email:** abel.tuter@example.com
- Language:** -- None --
- Calendar integration:** Outlook
- Time zone:** System (America/Los_Angeles)
- Date format:** System (yyyy-MM-dd)
- Business phone:** (empty)
- Mobile phone:** (empty)
- Photo:** Click to add...
- Active:**
- Web service access only:**
- Locked out:**
- Password needs reset:**

Below the form are buttons for 'Update', 'Set Password', and 'Delete'. The 'Related Links' section includes:

- [Assign Roles](#)
- [View Human Resources Profile](#)
- [View linked accounts](#)
- [View Subscriptions](#)
- [Reset a password](#)

The bottom section shows 'Roles (3)' and 'Groups (1)'. The 'Groups' table lists:

Group
Application Analyst

Benutzerdatensätze werden in der Benutzertabelle [sys_user] gespeichert.

Zugehörige Datensätze

Benutzerdatensätze sind Datensätzen in mehreren anderen Tabellen zugeordnet, um Berechtigungen, Einstellungen und andere Funktionen zu steuern.

Rollen

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Anwendungen und Modulen gesteuert. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter [Verwalten von Rollen](#).

i Hinweis:

Wenn möglich, vereinfachen Sie die Benutzerverwaltung, indem Sie Gruppen Rollen zuweisen. Erstellen Sie Gruppen, die alle für bestimmte Personas erforderlichen Rollen enthalten, und weisen Sie diesen Gruppen Benutzer zu.

Gruppen

Eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Benutzer, die Gruppen zugewiesen sind, werden automatisch allen mit dieser Gruppe verknüpften Rollen zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Gruppen](#) und [Verwalten von Rollen](#).

Delegierte

Zusätzlich zu Rollen- und Gruppenzuweisungen können Benutzer als Delegierte zugewiesen werden, wodurch sie berechtigt sind, mit denselben Berechtigungen wie ein Delegierer-Benutzer zu agieren. Weitere Informationen zur Delegation finden Sie unter [Rollen werden delegiert](#).

Kompetenzen

Verwenden Sie das Kompetenzmanagement, um Benutzer ihren Schulungs- und Kompetenzbereichen zuzuordnen. Weitere Informationen zu Skills Management finden Sie unter [Skills Management](#) .

Abonnements

Administratoren verwenden Abonnements, um zu steuern, welche Benutzer Zugriff auf erworbene Abonnements in ihren Instanzen haben. Details zur Abonnementverwaltung finden Sie unter [Subscription Management](#).

Anwender pReferenzen

Benutzerkonten sind auch mit Benutzereinstellungen verknüpft. Benutzer können personalisierte Einstellungen speichern, um viele UI-Funktionen zu konfigurieren, sowie Einstellungen für die erhaltenen Benachrichtigungen vornehmen. Details zur Verwaltung der Benutzereinstellungen finden Sie unter [Benutzereinstellungen](#) .

System- und Gastbenutzer

Einige automatisierte Prozesse verwenden das System oder den Gastbenutzer, um Änderungen an Datensätzen anzuwenden und nachzuverfolgen. Daher kann für einige Datensätze angezeigt werden, dass sie zuletzt vom System oder Gast aktualisiert wurden.

Wenn sich ein Benutzer beispielsweise zum ersten Mal an einem Tag anmeldet, werden einige Felder im Datensatz dieses Benutzers vom Systembenutzer aktualisiert, z. B. **Letzte Anmeldung** und **Zeit der letzten Anmeldung**. Wenn ein Benutzer einen fehlgeschlagenen Anmeldeversuch hat oder ausgesperrt ist, werden einige Felder im Datensatz dieses Benutzers vom Gastbenutzer aktualisiert, z. B. **Fehlgeschlagene Anmeldeversuche** oder **Gesperrt**.

Wenn ein Datensatz zuletzt vom System oder von Gastbenutzern aktualisiert wurde, identifizieren Sie die Felder, die aktualisiert wurden, indem Sie Auditing für die Tabelle aktivieren und den Auditverlaufssatz anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Configuring auditing for a table](#) und [Knowing about History sets](#) .

Erstellen von Benutzern, Unternehmen und Abteilungen

Erstellen Sie Benutzerdatensätze für die Personen, die auf Ihre Instanz zugreifen. Benutzer können Gruppen mit definierten Rollen zugewiesen werden, um zu bestimmen, auf welche Datensätze und Aktionen sie zugreifen können.

Erstellen von Benutzern

Benutzer werden normalerweise über LDAP-Verzeichnisintegrationen (Lightweight Directory Access Protocol) hinzugefügt. Administratoren können Benutzer auch manuell zur Instanz hinzufügen, die Selbstregistrierung für neue Benutzer aktivieren und sich als Benutzer ausgeben, um sicherzustellen, dass sie über die richtigen Zugriffsberechtigungen verfügen.

Weitere Informationen zu LDAP-Integrationen finden Sie unter [LDAP integration](#) .

Einen Benutzer erstellen



Sie können Ihrer Instanz einen Benutzer hinzufügen, damit dieser sich anmelden und bestimmte Anwendungsfunktionen verwenden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzer**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Anwender-ID	Erstellen Sie einen eindeutigen Bezeichner für den Anmeldebenutzernamen ServiceNow dieses Benutzers. Typische Beispiele für Benutzer-IDs sind cwitherspoon und charlie.witherspoon. Sie können keinen Benutzer erstellen, dessen Benutzer-ID einen vorhandenen Benutzer dupliziert. Wenn Sie Duplikate aus einem Update Set importieren, übernimmt der neuere Name die doppelte Benutzer-ID.
Vorname	Geben Sie den Vornamen des Benutzers (häufig den Vornamen) ein.
Nachname	Geben Sie den Nachnamen des Benutzers ein.  Hinweis: Sie können das Feld Vorname oder das Feld Nachname in einem vorhandenen Benutzerdatensatz löschen, aber Sie können nicht beides gleichzeitig löschen.
Titel	Geben Sie einen Titel oder eine Stellenbeschreibung ein, oder wählen Sie eine aus der Liste aus.
Abteilung	Wählen Sie die Abteilung des Benutzers aus der Liste aus.
Passwort	Weisen Sie dem Benutzer ein Passwort zu. Dieses Passwort kann dauerhaft oder temporär sein.
Passwort muss zurückgesetzt werden	Aktivieren Sie diese Checkbox, damit der Benutzer das Passwort bei der ersten Anmeldung ändern muss.
Gesperrt	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Benutzer für die Instanz zu sperren und alle aktiven Sitzungen zu beenden. Das System verhindert, dass Benutzer mit der Administratorrolle sich selbst aussperren.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Checkbox, um diesen Benutzer zu aktivieren. Nur der Administrator sieht einen inaktiven Benutzer in: <ul style="list-style-type: none"> ○ Listen der Benutzer ○ Die Auswahlliste für Referenzfelder (Lupensymbol) ○ Die Autovervollständigungsliste, die angezeigt wird, wenn Sie in ein Referenzfeld eingeben
Nur Webservice-Zugang	Aktivieren Sie diese Checkbox, um diesen Benutzer als nicht interaktiven Benutzer festzulegen. Dieses Feld ist bei nicht interaktiven Sitzungen verfügbar.
Interner Integrationsbenutzer	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um diesen Benutzer als Servicekonten als interne Integrationsbenutzer markieren festzulegen  .
Datumsformat	Wählen Sie das bevorzugte Format des Benutzers für Datumsangaben aus.

Feld	Beschreibung
E-Mail	<p>Geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers ein.</p> <p>Um eine nicht standardmäßige E-Mail-Adresse einzugeben, die die Feldvalidierung nicht besteht, müssen Sie zuerst das Validierungsskript deaktivieren:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Navigieren zu Systemdefinition > Validierungsskripts. b. Wählen Sie den E- Mail -Datensatz aus. c. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Aktiv, und speichern Sie die Änderung. d. Vervollständigen Sie das Benutzerprofil, einschließlich der E-Mail-Adresse, und aktualisieren oder übermitteln Sie den Datensatz. e. Aktivieren Sie das E-Mail-Validierungsskript erneut.
Benachrichtigung	<p>Geben Sie an, ob E-Mail-Benachrichtigungen an diesen Benutzer gesendet werden sollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wählen Sie Aktivieren aus, wenn eine E-Mail-Benachrichtigung an diesen Benutzer gesendet werden soll. ○ Wählen Sie Deaktivieren aus, wenn der Benutzer weiterhin Benachrichtigungen erhalten kann, wenn er die Benachrichtigung abonniert hat oder im Formular „E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen“ als Empfänger angegeben ist. Um die Benachrichtigung vollständig zu verhindern, legen Sie im E-Mail-Benachrichtigungsformular selbst eine Bedingung fest, die die Benachrichtigung nicht zustellt, wenn dieses Feld auf Deaktivieren festgelegt ist.
Kalenderintegration	Wählen Sie Outlook aus, damit dieser Benutzer Besprechungsbenachrichtigungen per E-Mail direkt an den Kalender erhält. Wählen Sie andernfalls Keine aus.
Zeitzone	Wählen Sie die Zeitzone des Benutzers aus.
Telefon (geschäftlich)	Geben Sie die geschäftliche Telefonnummer dieses Benutzers ein.
Mobiltelefon	Geben Sie die Mobiltelefonnummer dieses Benutzers ein.
Foto	Fügen Sie ggf. ein Foto des Benutzers an.
Geografischer Standort nachverfolgt	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Standortverfolgung zu aktivieren. Das Feld Geografischer Standort nachverfolgt , das verfügbar ist, wenn der geografische Standort aktiviert ist, bietet die Möglichkeit, den Standort eines Benutzers nachzuverfolgen.
Standort	Wählen Sie den üblichen Standort des Benutzers aus. Dieses Feld ist sichtbar, wenn die Positionsbestimmung aktiv ist.

4. **Wahlweise:** [Personalisieren Sie ein Formular](#), um das Feld **Zeitplan** hinzuzufügen und dem Benutzer einen **Zeitplan** zuzuweisen.
5. **Wahlweise:** [Personalisieren Sie ein Formular](#), um ein Feld „**Sprache**“ oder ein Feld „**Ländercode**“ hinzuzufügen, um einem Benutzer eine Sprache oder einen Standort zuzuordnen.
6. Wählen Sie **Absenden**.
Der neue Benutzerdatensatz wird oben in der Liste angezeigt.

Benutzer-Selbstregistrierung

Das Plugin „User Registration Request“ [com.snc.user_registration] bietet nicht registrierten Benutzern die Möglichkeit, Zugriff auf eine ServiceNow -Instanz anzufordern. Ein Administrator kann das Plugin aktivieren.

Ein Benutzer kann einen Account anfordern, indem er zur Instanz navigiert. Wenn das Plugin installiert ist, wird dem Begrüßungsbildschirm der folgende Abschnitt hinzugefügt.

Request a user account

If you do not yet have a user account you can request one using the [self registration form](#).

Der Benutzer kann das Selbstregistrierungsformular ausfüllen und übermitteln und erhält eine Bestätigung, dass es übermittelt wurde. Der Benutzer erhält eine E-Mail, wenn der Account registriert wird.

i Hinweis:

Wenn die im Selbstregistrierungsformular eingegebene E-Mail-Adresse bereits im System vorhanden ist, wird die Anforderung nicht übermittelt.

Genehmigen Sie ein selbst registriertes Benutzerkonto

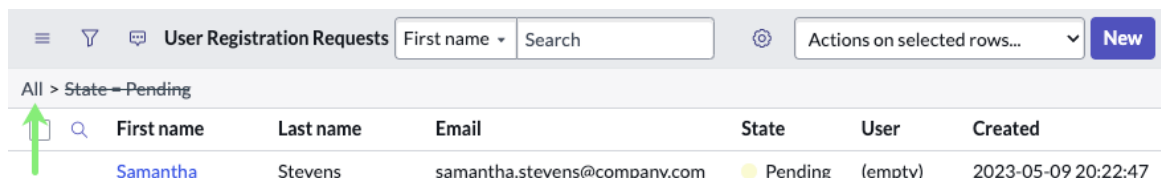
Wenn ein Benutzer ein Selbstregistrierungsformular übermittelt, kann ein Administrator es überprüfen und genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Ausstehende Benutzerregistrierungen** und öffnen Sie die Anforderung.
2. Verwenden Sie die zugehörigen Links **Benutzer erstellen** und **Ablehnen** im Registrierungsanforderungsformular, um die Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen.
 - Wenn **Benutzer erstellen** ausgewählt ist, wird ein neuer Benutzer mit der E-Mail-Adresse als **Benutzer-ID** erstellt.
 - Wenn **Ablehnen** ausgewählt ist, wird die Anforderung als **Abgelehnt** markiert. Wenn die Anforderung akzeptiert wurde, erhält der Benutzer eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Anmeldeinformationen. Wenn sie abgelehnt wurde, erhält der Benutzer eine E-Mail mit den Informationen zur Ablehnung.
3. **Wahlweise:** Um frühere Registrierungsanforderungen anzuzeigen, entfernen Sie die Bedingung **[Status] [ist] [Ausstehend]** aus dem Filter in der Listenansicht.



User Registration Requests							First name	Search	Actions on selected rows...	New
All > State	← Pending									
First name	Last name	Email	State	User	Created					
Samantha	Stevens	samantha.stevens@company.com	Pending	(empty)	2023-05-09 20:22:47					

Aktivieren Sie die automatische Genehmigung des selbst registrierten Benutzerkontos

Administratoren können Benutzern die Selbstregistrierung ermöglichen. Aktivieren Sie die automatische Genehmigung solcher Accounts, um die Benutzerregistrierung zu optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemeigenschaften > System**.
2. Wählen Sie **Automatische Verarbeitung der Benutzerregistrierungsanforderung aktivieren aus**
3. Wählen Sie **Speichern** aus
Wenn diese Option aktiviert ist, ist für Registrierungsanforderungen keine Genehmigung erforderlich. Stattdessen erstellt die Geschäftsregel *Auto-Process User Registration* den Benutzerdatensatz aus den bereitgestellten Informationen.

Nächste Maßnahme

Fordern Sie die Aktivierung des Plugins „[Explicit Roles](#)“ (com.glide.explicit_roles) an. Das Plugin „Explicit Roles“ erstellt zwei Rollen, um zwischen internen und externen Benutzern zu unterscheiden.

Neues Unternehmen hinzufügen

Sie können Unternehmen hinzufügen, die Lieferanten, Hersteller oder Kunden repräsentieren, mit denen Sie Geschäfte tätigen. Diese Unternehmen bieten eine Möglichkeit, Benutzer, Gruppen und Assets zu kategorisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Unternehmen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular mit den Unternehmensdetails aus.

Unternehmensfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Unternehmens.
Telefon	Telefonnummer des Unternehmens
Fax	Faxnummer des Unternehmens.
Hersteller	Gibt an, ob das Unternehmen ein Hersteller ist.
Lieferant	Gibt an, ob das Unternehmen ein Lieferant ist.
Aktiensymbol	Aktiensymbol mit drei oder vier Buchstaben für das Unternehmen.
Aktienkurs	Aktueller Preis, zu dem Aktien des Unternehmens verkauft werden.
Straße	Die Postanschrift des Unternehmens
Stadt	Der Ort, an dem das Unternehmen ansässig ist
Status	Das Bundesland bzw. der Kanton, in dem das Unternehmen ansässig ist
Postleitzahl	Postleitzahl des Unternehmens.
Notizen	Alle Informationen über das Unternehmen, die für andere hilfreich sein könnten
Felder, die durch Personalisieren eines Formulars hinzugefügt werden können:	

Feld	Beschreibung
Breitengrad	<p>Der Breitengrad des Unternehmens, falls zutreffend. Dieses Feld wird durch eine Geschäftsregel mit der Bezeichnung <code>get_lat_long</code> ausgefüllt. Deaktivieren Sie diese Geschäftsregel, um zu verhindern, dass das System im Feld ausgefüllte Werte manuell überschreibt. Der Breitengrad wird als Gleitkomma-Datentyp ausgedrückt. Der Breitengrad aus aktualisierten Versionen von ServiceNow, ausgedrückt in einem anderen Format als Gleitkomma, wird in einer Spalte mit der Bezeichnung Alter Breitengrad angezeigt. Das System versucht, alle Breitengradwerte aus früheren Versionen nach Möglichkeit in die Gleitkommenschreibweise zu konvertieren.</p> <p>i Hinweis: Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt. Sie können es hinzufügen, indem Sie das Formular personalisieren.</p>
Längengrad	<p>Der Längengrad des Unternehmens, falls zutreffend. Dieses Feld wird durch eine Geschäftsregel mit der Bezeichnung <code>get_lat_long</code> ausgefüllt. Deaktivieren Sie diese Geschäftsregel, um zu verhindern, dass das System im Feld ausgefüllte Werte manuell überschreibt. Der Längengrad wird als Gleitkomma-Datentyp ausgedrückt. Der Längengrad aus aktualisierten Versionen von ServiceNow, ausgedrückt in einem anderen Format als Gleitkomma, wird in einer Spalte mit der Bezeichnung Alter Längengrad angezeigt. Das System versucht, alle Längengradwerte aus früheren Versionen nach Möglichkeit in die Gleitkommenschreibweise zu konvertieren.</p> <p>i Hinweis: Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt. Sie können es hinzufügen, indem Sie das Formular personalisieren.</p>

i Hinweis:

Die Anwendung IT Finance fügt dem Unternehmensformular eine Finanzansicht hinzu. Die Finanzansicht fügt ein Diagramm hinzu, das Ausgaben anzeigt, die dem Unternehmen zugeteilt wurden.

Nächste Maßnahme

Normalisieren Sie Unternehmensdaten, um Konsistenz zu schaffen, wenn auf einen Unternehmensnamen verwiesen wird, z. B. auf einen Lieferanten oder Hersteller. Weitere Informationen finden Sie unter [Normalisierungsdatservices](#).

Normalisierungsdatservices

Das Normalisierungsdatservices -Plugin trägt dazu bei, die Konsistenz für Tabellenfelder zu gewährleisten, die auf einen Unternehmensnamen verweisen.

Tabellen, die sich auf Konfigurationselemente und Assets beziehen, enthalten normalerweise Spalten, die auf einen Unternehmensnamen verweisen, z. B. einen Lieferanten oder Hersteller. Häufig beziehen sich diese Tabellen auf dasselbe Unternehmen mit mehreren verschiedenen Namen. Diese Situation kann viele Gründe haben. Beispielsweise verwenden Lieferanten je nach Gerät manchmal unterschiedliche Unternehmensnamen. Diese Inkonsistenz führt zu Problemen, insbesondere für Berichte, die auf diesen Unternehmensnamen basieren.

Das Plugin Normalisierungsdatservices hilft, dieses Problem zu beheben.

Wenn Sie das Plugin Normalisierungsdatservices aktivieren und konfigurieren, lädt das System eine Liste der Standard-Unternehmensnamen herunter, die ServiceNow zusammengestellt hat. Außerdem wird eine Liste der gängigen Varianten dieses Namens heruntergeladen.

Jedes Mal, wenn das Plugin ein Unternehmensnamensfeld mit einer dieser Varianten findet, ersetzt es den Standardnamen.

i Hinweis:

Das Plugin Normalisierungsdatservices verweist auf einen Standardnamen als *normalisierten* Namen und einen Variantennamen als *erkannten* Namen.

Das Normalisierungsdatservices -Plugin bietet zwar ähnliche Services wie die Feldnormalisierungsfunktion, aber für dieses Plugin müssen Sie die Zuordnungen von einem Namen zu einem anderen nicht manuell einrichten. Wenn Sie möchten, können Sie dem Satz eigene Zuordnungen hinzufügen. Sie beginnen jedoch automatisch mit umfangreichen Listen gängiger Unternehmensnamen (normalisierte Namen) und deren Varianten (erkannte Namen).

Das Plugin Normalisierungsdatservices speichert Daten in zwei Tabellen. Die Tabelle „Normalisierte Unternehmensnamen“ enthält die Liste der normalisierten Unternehmensnamen. Die Tabelle „Normalisierte Zuordnungen“ enthält die Zuordnungen zwischen jedem erkannten Namen und seinem normalisierten Namen.

i Wichtig:

Wenn Sie ein Feld bearbeiten, dessen Wert ein normalisierter Name ist, ändern Sie den normalisierten Namen für ALLE erkannten Namen, die ihm zugeordnet sind. Diese Arten von Aktualisierungen erfolgen unabhängig von der Tabelle, in der Sie das Feld bearbeiten.

Das Plugin „Normalisierungsdatservices“ fügt der Tabelle [core_company] einen eindeutigen Index oder Hash hinzu. Sie können nur einen Unternehmensdatensatz für einen Unternehmensnamen speichern. Der eindeutige Hash ist für zwei Unternehmen mit demselben Namen identisch. Die Eindeutigkeit ist erforderlich, damit viele Funktionen ordnungsgemäß funktionieren. Beispiel: **Discovery**, das CMDB-Modelle (Customer Management Database) und Cls erstellt. In einer domänengetrennten Instanz wird der eindeutige Index auf hash, sys_scope erweitert. Dadurch kann jede Domäne eine eigene Version eines Unternehmens mit demselben Namen haben.

Normalisierungsdatservices mit Guided Setup implementieren

Sie können Normalization Data Services mit einem Guided Setup implementieren.

Das Guided Setup für Normalization Data Services bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren des Normalization Data Services-Plugins in Ihrer Instanz unterstützen. Um das Guided Setup für Normalisierungsdatservices zu öffnen, navigieren Sie zu **Normalisierungsdatservices > Geführtes Setup**. Mehr Informationen zur Nutzung der Benutzeroberfläche des geführten Setups finden Sie unter [Geführtes Setup verwenden](#) .

i Hinweis:

Da für die Funktion Normalisierungsdatservices eine Internetverbindung zum Herunterladen von Zuordnungsinformationen erforderlich ist, wird diese Funktion für lokale Instanzen nicht unterstützt.

Plugin wird aktiviert

In der ersten Aufgabe des Guided Setups aktivieren Sie das Plugin „Normalisierungsdatservices“ (com.glide.data_services_canonicalization.client). Durch die Aktivierung des Plugins werden alle erforderlichen Schemata installiert, um die Normalisierung von Verweisen auf Unternehmensdatensätze in der Kundenverwaltungsdatenbank (CMDB) und Asset Management zu unterstützen.

Normalisierte Daten werden heruntergeladen

In dieser Aufgabe laden Sie das Repository aller Unternehmens-Lieferantennamen und die Zuordnungen zu ihren normalisierten Gegenständen herunter. Nach Abschluss des Downloads können Sie die heruntergeladenen Daten in der Tabelle „Normalisierte Unternehmensnamen“ [cnds_client_name] anzeigen. Sie können Zuordnungen in der Tabelle „Normalisierte Zuordnungen“ [cnds_client_mapping] überprüfen. Sie können beispielsweise überprüfen, ob „Dell“, „DELL“ und „Dell (UK)“ „Dell Inc.“ zugeordnet sind.

Referenzqualifizierer werden aktualisiert

Diese Aufgabe ändert die Referenzqualifizierer in Referenzfeldern, die mit der Tabelle „Unternehmen“ [core_company] verknüpft sind. Dadurch wird sichergestellt, dass Benutzer nur aus einer Liste normalisierter Unternehmensnamen auswählen können. Beispiel: Beim Erstellen eines Computer-Datensatzes (cmdb_ci_computer) können Benutzer nur „Dell Inc.“ auswählen. und nicht „Dell“ oder „Dell Incorporated“.

Einige Referenzqualifizierer werden möglicherweise nicht aktualisiert. Informationen zum manuellen Normalisieren dieser Referenzqualifizierer finden Sie unter [KB0784201](#) .

Normalisierungseigenschaften werden aktiviert

Wählen Sie in dieser Aufgabe die Eigenschaften aus, die Sie aktivieren möchten. Weitere Informationen finden Sie unter [Normalisierungseigenschaften](#).

Aktivieren Sie die Eigenschaft **Vorhandene kanonische core_company-Datensätze normalisieren**, wenn die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] zwei oder mehr Datensätze enthält, die beide vor einer Zuordnung auf „Normalisiert“ („canonical=true“) festgelegt wurden. Diese Option stellt sicher, dass nur ein [core_company]-Datensatz auf „Normalisiert“ festgelegt ist. Wenn Sie die CMDB-Tabellen später im Guided Setup normalisieren, weist die Normalisierungsaufgabe den korrekten normalisierten Wert neu zu.

Beispiel: Vor der Zuordnung werden sowohl „DELL Inc.“ als auch „Dell Inc.“ angezeigt. sind auf „Normalisiert“ festgelegt („canonical=true“). Sie definieren eine neue Zuordnung für „DELL Inc.“ zu „Dell Inc.“. Wenn diese Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, denormalisiert das Guided Setup „DELL Inc.“ und aktualisiert das Herstellerfeld in den CMDB-Datensätzen auf „Dell Inc.“, wenn die CMDB-Tabellen normalisiert werden.

Daten werden normalisiert

Um das geführte Setup abzuschließen, führen Sie die verbleibenden Aufgaben durch, indem Sie die Daten in den folgenden Tabellen normalisieren:

- Konfigurationselemente (CMDB)
- Configuration Items (CMDB)-Modell
- Software Asset Management Tabellen

Tabelle der normalisierten Unternehmensnamen

Das Plugin Normalisierungsdatenservices speichert die normalisierten Unternehmensnamen in der Tabelle „Normalisierte Unternehmensnamen“.

Felder mit normalisierten Unternehmensnamen

Feld	Beschreibung
Name	Der normalisierte Name für dieses Unternehmen.
Tabelle	Die Tabelle, in der dieser Name gespeichert ist.
Beschreibung	[optional] Eine Beschreibung mit weiteren Informationen zu diesem Unternehmen oder Datensatz.
Feld	Das Feld, in dem dieser Name gespeichert ist.
Kundenüberschreibung	True , wenn der Kunde eine Überschreibung für diesen Namen hat. Andernfalls false .

Zugehörige Listen mit normalisierten Unternehmensnamen

Liste	Beschreibung
Normalisierte Zuordnungen	Eine Liste aller erkannten Namen, die diesem normalisierten Namen zugeordnet sind.

Weitere Informationen finden Sie in [KB0819618](#) .

Normalisierte MZuordnungstabelle

In der Tabelle „Normalisierte Zuordnungen“ werden alle erkannten Namen und der normalisierte Name aufgelistet, dem jeder zugeordnet ist.

Normalisierte Zuordnungsfelder

Feld	Beschreibung
Ermittelter Name	Eine Variante eines normalisierten Namens in der Datenbank.
Normalisierter Name	Normalisierter Name, dem der erkannte Name zugeordnet ist.
Tabelle	Die Tabelle, in der dieser Name gespeichert ist.
Feld	Das Feld, in dem dieser Name gespeichert ist.

Zugehörige Listen mit normalisierten Unternehmensnamen

Liste	Beschreibung
Zugehörige Zuordnungen	Eine Liste aller erkannten Namen, die demselben normalisierten Namen wie der ausgewählte Datensatz zugeordnet sind.

Aktionen

Liste	Beschreibung
Heraufstufen von dauf name	Ersetzen Sies, den normalisierten Namen, durch den erkannten Namen für den ausgewählten Datensatz und für alle Datensätze in der zugehörigen Zuordnungsliste.

Normalisierungseigenschaften

Im Formular „Normalisierungseigenschaften“ können Sie die konfigurierbaren Eigenschaften für das Plugin Normalisierungsdatservices anzeigen und ändern.

Normalisierungseigenschaften

Feld	Beschreibung
Referenzqualifizierer in allen Tabellen, die auf das Unternehmen verweisen, werden aktualisiert, um das Feld „Normalisiert“ zu verwenden.	Wenn Ja , verwendet jedes Referenzfeld für das Unternehmen – für jede Tabelle auf der Plattform – den normalisierten Namen. Dieser Service funktioniert nur, wenn Sie die Aufgabe „Referenzqualifizierer aktualisieren“ im geführten Setup ausgeführt haben.
Aktivieren Sie eine Geschäftsregel, die Herstellernamen für Konfigurationselemente automatisch normalisiert.	Wenn Ja , normalisiert das System Firmennamen, wenn Sie Konfigurationselemente durch einen anderen Mechanismus als Discovery hinzufügen oder aktualisieren (z. B. durch manuelle Importsätze).
Aktivieren Sie Discovery, um den Normalisierungsservice für den Herstellernamen zu verwenden.	Wählen Sie Ja aus, damit Discovery den normalisierten Unternehmensnamen als Herstellernamen verwendet.
Diese Eigenschaft dient der Aktivierung bzw. Deaktivierung der Normalisierungs-API.	Um die Normalisierungsdaten-Service-API zu aktivieren, wählen Sie Ja . Zum Deaktivieren wählen Sie Nein . Details finden Sie unter Normalisierungsdatenservices .
Normalisieren Sie vorhandene kanonische core_company-Datensätze.	Wählen Sie Ja , um einen vorhandenen normalisierten (kanonisch = wahr) Unternehmensdatensatz auf nicht normalisiert (kanonisch = falsch) zu aktualisieren, wenn eine Zuordnung vorhanden ist. Weitere Informationen finden Sie unter KB0957144 .

Normalisierte Firmennamen ändern

Sie können einen normalisierten Unternehmensnamen auf verschiedene Arten ändern. In allen Fällen wirkt sich diese Änderung auf alle normalisierten Felder aus, die sich auf dieses Unternehmen beziehen.

Sie haben mehrere Möglichkeiten, einen normalisierten Unternehmensnamen zu ändern:

- Bearbeiten Sie das Feld Normalisierter Name in der Tabelle „Normalisierte Zuordnungen“. Diese Methode wird bevorzugt.
- Bearbeiten Sie die Tabelle „Normalisierter Unternehmensname“.
- Bearbeiten Sie das Feld Unternehmensname in einer beliebigen Tabelle, die auf die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] verweist.

Warnung:

Wenn Sie ein Feld bearbeiten, dessen Wert ein normalisierter Name ist, ändern Sie den normalisierten Namen für ALLE erkannten Namen, die ihm zugeordnet sind.

Ändern Sie einen normalisierten Unternehmensnamen

Sie können normalisierte Unternehmensnamen ändern, indem Sie Datensätze in der Tabelle „Normalisierter Unternehmensname“ bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Datensätze in der Tabelle „Normalisierte Unternehmensnamen“ bearbeiten, aber Sie können ihr keine Datensätze hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Normalisierungsdienstleistungen > Normalisierte Mappings**.
2. Suchen Sie den Datensatz mit dem Namen, den Sie ersetzen möchten, und bearbeiten Sie das Feld Normalisierter Name.
Das System ändert den normalisierten Unternehmensnamen für jeden erkannten Namen, der diesem normalisierten Namen zugeordnet ist.


Fügen Sie eine Abteilung hinzu

Abteilungen bieten eine weitere Möglichkeit, Benutzer, Gruppen und Assets zu kategorisieren. Sie können Abteilungen hinzufügen und sie Benutzern zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Administrator muss das Formular möglicherweise so konfigurieren, dass alle in den Schritten aufgeführten Felder angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie [unter Formulare personalisieren](#). 

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Abteilungen > Einen neuen Datensatz erstellen**.
2. Geben Sie den Namen, die ID und die Beschreibung der Abteilung ein, oder ändern Sie sie.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie das Unternehmen aus, dem die Abteilung zugeordnet ist.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Abteilungsleiter und/oder einen primären Kontakt aus Ihrer Benutzerliste hinzu.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie ggf. die übergeordnete Abteilung hinzu.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen von Gruppen

Administratoren können Benutzer zu einer oder mehreren Gruppen hinzufügen.

Benutzergruppe erstellen


Erstellen Sie Gruppen, und weisen Sie ihnen Rollen zu. Benutzer, die der Gruppe zugewiesen sind, erben die Rollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Einige Felder werden nach der Personalisierung des Formulars angezeigt. [Personalisieren Sie ein Formular](#)  .

Feld	Beschreibung
Name	Name der Gruppe.
Vorgesetzter	Gruppenmanager oder Lead
Typ	<p>Kategorie für diese Gruppe. Zum Beispiel ist eine Gruppe, die als Typ Katalog festgelegt ist, eine Service Catalog-Gruppe und kann auch unter dem zugegriffen werden Servicekatalog > Katalogrichtlinie > Ausführungsgruppen -Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsgruppentypen.</p> <p>Möglicherweise müssen Sie ein Formular personalisieren , um das Feld Typ hinzuzufügen. Durch die Aktivierung des Plugins „Work Management“ wird das Feld Typ automatisch hinzugefügt.</p> <p>i Hinweis: ITIL wird für Gruppen mit einem leeren Gruppentyp hinzugefügt. Außerdem ermöglicht der Standardreferenzqualifizierer für Aufgaben diesen Gruppen, Aufgaben und andere Aufgabentypen der Gruppe zuzuweisen.</p>
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Verteilerliste oder E-Mail-Adresse des Ansprechpartners, z. B. des Gruppenmanagers
Übergeordnet	Andere Gruppe, der diese Gruppe angehört. Wenn eine Gruppe eine übergeordnete Gruppe hat, übernimmt die untergeordnete Gruppe die Rollen der übergeordneten Gruppe. Die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind keine Mitglieder der übergeordneten Gruppe. Beispiel: Wenn ein Incident der übergeordneten Gruppe zugewiesen ist und Sie das Suchsymbol Zugewiesen an auswählen, sind nur die Mitglieder in der übergeordneten Gruppe verfügbar. Die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind nicht verfügbar.
Aktiv	<p>Checkbox, die angibt, ob die Gruppe aktiv oder inaktiv ist. Inaktive Gruppen werden weiterhin in jedem Referenzfeld angezeigt, das bereits auf die Gruppe verweist, sind jedoch für Nicht-Administratoren nicht sichtbar in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Listen von Gruppen ○ die Referenznachschlageliste für Referenzfelder ○ Die Autovervollständigungsliste der Gruppen, die angezeigt wird, wenn Sie in ein Referenzfeld eingeben
Manager ausschließen	Checkbox, die steuert, ob der Gruppenmanager E-Mail-Benachrichtigungen erhält.
Mitglieder einbeziehen	Checkbox, die steuert, ob die Gruppenmitglieder einzelne E-Mails erhalten, wenn jemand eine E-Mail an die Gruppen-E-Mail - Adresse sendet. Die einzige Ausnahme zu dieser Funktionalität besteht für Genehmigungsbenachrichtigungen, bei denen alle Mitglieder einer Gruppe unabhängig von der Auswahl Mitglieder einbeziehen eine Genehmigungsbenachrichtigung erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen empfangen .
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zur Gruppe

4. Wahlweise: Entfernen Sie eine Gruppe, oder blenden Sie sie aus.

a.  Hinweis:

Nur Benutzer in der ausgeblendeten Gruppe können die ausgeblendete Gruppe sehen, wenn sie eine Gruppe in einem Referenzfeld auswählen.

Erstellen Sie im Gruppenformular ein True/False-Feld mit der Bezeichnung **Ausgeblendet**. Weitere Informationen zum Erstellen von Feldern finden Sie unter [Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an](#)

Das System erstellt ein Feld namens **u_hidden** in der **Benutzertabelle [sys_user_group]** und ermöglicht die Verwendung des Kontrollkästchens **Ausgeblendet**, um eine ausgeblendete Gruppe anzugeben.

b. Erstellen Sie in der Tabelle [sys_user_group] (Gruppe) mit dem folgenden Skript eine neue Business Rule vom Typ „Vor Abfrage“:

```
if (!gs.hasRole("admin") && !gs.hasRole("groups_admin") &&
gs.getSession().isInteractive()) {
  var qc = current.addQuery("u_hidden", "!=", "true"); //cannot see hidden groups...
  qc.addOrCondition("sys_id", "javascript:getMyGroups()"); //...unless in the hidden group
}
```

 Hinweis:

Weitere Informationen finden Sie unter [Before Query business rules](#) .

Fügen Sie einen Anwender einer Gruppe hinzu

Fügen Sie einen Benutzer einer Gruppe hinzu, damit der Benutzer alle der Gruppe zugewiesenen Rollen erbt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie kein Administrator sind, können Sie keinen Benutzer zu einer Gruppe hinzufügen, die die Administratorrolle enthält. Wenn Sie keine Rolle „security_admin“ haben, können Sie einen Benutzer keiner Gruppe hinzufügen, die die Rolle „security_admin“ enthält.

Prozedur

- 1.** Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**.
- 2.** Wählen Sie einen **Gruppennamen** aus.
- 3.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste „**Gruppenmitglieder**“ die Option **Bearbeiten** aus.
- 4.** Wählen Sie einen oder mehrere Namen in der Liste **Sammlung** aus.
- 5.** Wählen **Sie Hinzufügen** und **Speichern** aus.
- 6. Wahlweise:** Entfernen Sie einen Benutzer aus einer Gruppe, wenn er die Rolle ändert.
 - a.** Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**.
 - b.** Wählen Sie einen **Gruppennamen** aus.
 - c. Aktivieren** Sie in der zugehörigen Liste „Gruppenmitglieder“ die Checkbox neben den Namen der Gruppenmitglieder, die Sie entfernen möchten.

d. Wählen Sie im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Löschen** aus.

Hinweis:

Stellen Sie vor der Auswahl von **Löschen** sicher, dass Sie die Zeilen mit den Benutzern, die Sie aus der Gruppe entfernen möchten, richtig ausgewählt haben.

Konfigurieren Sie Zuweisungsgruppentypen

Verwenden Sie das Feld **Typ**, um Kategorien von Gruppen zu definieren. Nach der Definition können Sie diese Kategorien verwenden, um Zuweisungsgruppen basierend auf dem Gruppentyp mithilfe eines Referenzqualifizierers zu filtern.

Wenn Sie beispielsweise eine Zuweisungsgruppe aus dem Incident-Formular auswählen, kann **Typ** verwendet werden, um Gruppen basierend darauf zu filtern, ob sie normalerweise am Incident Management-Prozess beteiligt sind. Gruppen wie Netzwerk oder Help Desk werden angezeigt, da sie normalerweise beteiligt sind. Gruppen wie HR oder New York werden ausgelassen.

Die folgenden Elemente werden im Basissystem bereitgestellt.

- Die Typen **catalog**, **itil** und **survey**.
- Der Referenzqualifizierer für [task.assignment_group] filtert nach **[Typ] [equals] [null]**.
- Ein Referenzqualifizierer mit dem Namen *GetGroupFilter* ist verfügbar, um mithilfe der [Option Dynamischen Filter erstellen](#) nach Gruppentypen zu filtern.

Hinweis:

Mit Wörterbuchüberschreibungen können Administratoren einen Gruppentyp in einer erweiterten Tabelle mithilfe einer einfachen Überschreibung des [Referenzqualifizierers](#) filtern.

Fügen Sie einen Gruppentyp hinzu

Sie können zusätzliche Gruppentypen hinzufügen, um Zuweisungsgruppen für Aufgaben zu filtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass das Feld **Typ** angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter: [Personalize a form](#)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**.
2. Wählen Sie einen Gruppendatensatz aus.
3. Wählen Sie das Sperrsymbol neben **Typ** aus.
4. Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Auswahlfeld.
Das Dialogfeld „Gruppentypen“ wird geöffnet.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus.
 - a. Wählen Sie **Neu**.
 - b. Geben Sie den Namen und die Beschreibung des Gruppentyps ein.

Example

Um beispielsweise einen Typ für eine Gruppe als **Incident** und **Problem** zu definieren, geben Sie Folgendes ein: **incident,problem**.

Example

Wählen Sie **Absenden**.

Das Gruppenformular wird erneut geöffnet, und der neue Typ wird aufgelistet.

6. Wahlweise: Fügen Sie bei Bedarf zusätzliche Gruppentypen hinzu.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Weisen Sie einen Gruppentyp zu

Sie können Gruppentypen zuweisen, um Zuweisungsgruppen für Aufgaben zu filtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

- 1.** Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppen** und wählen Sie die gewünschte Gruppe aus.
- 2.** Wählen Sie das Sperrsymbol neben **Typ aus**.
- 3.** Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Auswahlfeld, und wählen Sie einen oder mehrere Gruppentypen aus.

***i* Hinweis:**

Da das Standardverhalten von *task.assignment_group_darin* besteht, Gruppen mit definierten Gruppentypen herauszufiltern, wird durch das Hinzufügen eines Typs zu einer Gruppe dieser aus dem Feld **Zuweisungsgruppe** für Aufgaben herausgefiltert. Um das Verhalten zu ändern, richten Sie den Referenzqualifizierer ein.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Verwalten von Rollen

Administratoren können Rollen erstellen und konfigurieren, die bestimmte Berechtigungen gewähren, die steuern, was Benutzer und Gruppen mit dieser Rolle tun können.

[store-future: BEGIN review]

Alle ServiceNow-Rollen

Über diese filterbare Tabelle können Sie sich eine vollständige Liste aller Rollen ansehen, die in den ServiceNow-Instanzen genutzt werden. Die Tabelle enthält wichtige Einzelheiten zu allen Rollen im Basissystem sowie zu allen Rollen, die durch installierte Plugins hinzugefügt wurden.

Produkt

Produkt	Rollen
AWA	AWA-Manager [awa_manager]
	AWA-Integrationsbenutzer [awa_integration_user]

Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Rollen
	AWA-Mitarbeiter [awa_agent] AWA-Administrator [awa_admin]
Document Intelligence ↗	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.extraction_agent] DocIntel-Betrachter [sn_docintel.viewer] DocIntel-Manager [sn_docintel.manager] DocIntel-Erstellungs-Agent [sn_docintel.creation_agent]
Dokumentenservices ↗	-Administrator [platform_document_management_admin]
Hermes Messaging-Service ↗	Administrator [hermes_admin] Kafka-Namespace-Administrator [kafka_namespace_admin] Kafka-Administrator [kafka_admin]
IDR ↗	-Administrator [idr_admin] REST [idr_rest] lesen [idr_read]
Wissensmanagement ↗	NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name]
MetricBase ↗	-Administrator [clotho_admin] REST-Put [clotho_rest_put]

Produkt (Fortsetzung)	
Produkt	Rollen
	REST akkumulieren [clotho_rest_ackumulate] plus-Writer [mbplus_writer] Plus-Leser [mbplus_reader]
Natural Language Understanding ↗	Feedback -Administrator [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin] Editor [nlu_editor] -Administrator [nlu_admin] Benutzer [nlu_user]
Predictive Intelligence ↗	ML-Bezeichnung [ml_labeler] ML -Berichtbenutzer [ml_report_user] ML-Administrator [ml_admin]
Servicekatalog ↗	Administrator [admin] Katalog-Generator-Editor [catalog_builder_editor] Katalogeditor [catalog_editor] Katalogmanager [catalog_manager] Katalogadministrator [catalog_admin]
Serviceportal ↗	-Administrator [sp_admin] Ankündigungsadministrator [ankündigung_admin] Administrator für Portalanalysen [portal_analytics_admin]
Task Intelligence ↗	Task Intelligence -Administrator [lia_admin] Task Intelligence-Benutzer [lia_user] Task Intelligence-Analyst [lia_analyst]
Virtual Agent ↗	Virtual Agent-Administrator [virtual_agent_admin] UI Builder-Administrator [ui_builder_admin] Chatanalyse-Administrator [chat_analytics_admin] Chat Analytics-Betrachter [chat_analytics_viewer]

Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Rollen
	Administrator für automatische Problemlösung [iar_admin]
	Automated Test Framework Designer [atf_test_designer]
	-Administrator [nlu_admin]
	-Administrator [virtual_agent_admin]
	[Aktion_designer]
	Administrator für die Installation externer Anwendungen [external_app_install_admin]
	Selfservice-Manager [sn_ssa_core.self_service_manager]
	Lokalisierungseditor [localization_editor]
	Lokalisierungserfüller [localization_fulfiller]
	Image-Administrator [image_admin]
	Automated Customer Experiences (ACE)-Benutzer [sn_ace.ace_user]
	Administrator für Aktivitätsabonnements [actsub_admin]
	Conversational Interfaces Guided Setup-Administrator [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin]
	Virtual Agent-Branding [va_branding]
	Lokalisierungsanforderer [localization_requestor]
	Virtual Agent-Branding [va_branding]
	Suchanwendungsadministrator [search_application_admin]
	Chat Analytics-Administrator [chat_analytics_admin]
	-Administrator [evam_admin]
	-Administrator [evam_admin]
	Lokalisierungsanforderer [localization_requestor]
	Administrator für Aktivitätsabonnements [actsub_admin]

Produkt (Fortsetzung)	
Produkt	Rollen
	[Aktion_designer]
	Chat-Umfrageadministrator [chat_survey_admin]
	Flow Designer [flow_designer]
[End]	

Basissystemrollen

Administratoren können eine oder mehrere Basissystem-Benutzerrollen zuweisen, um Zugriff auf Funktionen und Anwendungen der Basissystemplattform zu gewähren.

Weitere Informationen zum Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Administrator [admin]

Die Administratorrolle. Diese Rolle hat Zugriff auf alle Systemfeatures, -funktionen und -daten, da Administratoren die Regeln der Zugriffssteuerungsliste (ACL) überschreiben und alle Rollenprüfungen bestehen können. Vermeiden Sie es, Benutzern diese Rolle zuzuweisen, wenn gezieltere Rollen verfügbar sind.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Gewähren Sie diese Berechtigung mit Bedacht. Wenn Sie vertrauliche Informationen wie HR-Datensätze haben, die Sie schützen müssen, erstellen Sie eine benutzerdefinierte Administratorrolle für diesen Bereich. Trainieren Sie alle Benutzer, die zum Anzeigen dieser

Datensätze berechtigt sind, als Administratoren. Beachten Sie auch die [speziellen administrativen Rollen](#).

Agent-Administrator [agent_admin]

Agent-Administratoren können den integrierten System-Agent herunterladen und verwalten. Sie können MID Server-bezogene Skripts verwalten.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- agent_security_admin
- view_changer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Administrator der KI-Suche [ais_admin]

Administratoren der KI-Suche können Indexierungs- und Sucheinstellungen abfragen, erstellen, aktualisieren und löschen und Nachrichten über protokollieren [KI-Suche](#)-Anwendung.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Installationsprogramm des Anwendungsclientunternehmens [app_client_company_installer]

Benutzer, denen die Rolle „app_client_company_installer“ zugewiesen wurde, können Anwendungen installieren, die dasselbe Unternehmen wie die aktuell angemeldete Instanz enthalten. Die Zuweisung dieser Rolle ermöglicht die Erstinstallation von Anwendungen für das Unternehmen, das der aktuellen Instanz zugeordnet ist. Benutzer mit dieser Rolle können keine Anwendung für ein anderes Unternehmen installieren.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Anwendungsclient-Benutzer [app_client_user]

Anwendungsclient-Benutzer können Anwendungen installieren, die dasselbe Unternehmen wie die aktuell angemeldete Instanz enthalten.

Enthält 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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Genehmigungsadministrator [approval_admin]

Genehmigungsadministratoren können Genehmigungsanforderungen anzeigen und ändern, die ihnen nicht direkt zugewiesen sind. Verwenden Sie die Rolle „approver_user“, damit Genehmiger nur Anforderungen anzeigen oder ändern können, die ihnen direkt zugewiesen sind.

Erfüller können innerhalb des Produkts genehmigen, das sie abonniert haben (ITSM-Erfüller, der innerhalb von ITSM genehmigt). Diese Genehmigung kann in der -Plattform oder per E-Mail erfolgen. Es ist keine zusätzliche Berechtigung erforderlich.

Erfüller dürfen nicht über das Produkt hinaus genehmigen, das sie abonniert haben (ITSM-Erfüller, der innerhalb von Procurement, GRC usw. genehmigt). Diese Genehmigung erfordert eine zusätzliche Genehmigungsberechtigung für den Benutzer.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Genehmigerbenutzer [approver_user]

Genehmigende Benutzer können Genehmigungsanforderungen ändern, die an sie weitergeleitet werden. Sie haben auch alle Fähigkeiten von anfordernden Personen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Mit dieser Rolle ist eine Gebühr verbunden. Weisen Sie sie keinen Benutzern zu, ohne sich zu vergewissern, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt.

Asset-Benutzer [asset]

Asset-Benutzer können Hardware- und Software-Assets verwalten.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- inventory_user
- cmdb_query_builder
- canvas_user
- financial_mgmt_user
- cmdb_read
- contract_manager
- category_manager

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Zuweisungsregel-Administrator [assignment_rule_admin]

Zuweisungsregel-Administratoren können Zuweisungsregeln verwalten.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Geschäftsprozessadministrator [business_process_admin]

Geschäftsprozessadministratoren können alle Datensätze und ihre Beziehungen im Geschäftsprozess erstellen, lesen, aktualisieren und löschen.

Im Kontext von Governance, Risk, and Compliance (GRC) erhalten Benutzer mit der Rolle „sn_grc.admin“, die GRC-Anwendungen und deren Setup verwalten, automatisch Zugriff auf diese Rolle. Mit diesem Zugriff können GRC-Administratoren einen Geschäftsprozess und seine Datensätze ähnlich wie andere GRC-Tabellen verwalten.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: business_process_manager.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#).

Nein

Besondere Überlegungen

Diese Rolle wird Benutzern zugewiesen, die Administratoren sind und über gründliche Informationen und Schulungen zu Geschäftsprozessen verfügen. Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Geschäftsprozessmanager [business_process_manager]

Geschäftsprozessmanager können Geschäftsprozesse erstellen, lesen und aktualisieren und die Beziehung von Geschäftsprozessen zu anderen Datensätzen verwalten. Diese Rolle wird Geschäftsprozessmanagern zugewiesen, die in der Regel Spezialisten sind und mehrere Geschäftsprozesse in der Organisation verwalten. Weisen Sie diese Rolle Benutzern zu, die im Allgemeinen mit anderen Mitarbeitern zusammenarbeiten und Experten für Geschäftsprozesse sind.

Im Kontext von GRC erben Benutzer mit der Rolle „sn_grc.manager“ automatisch diese Rolle, mit der sie die Geschäftsprozesse für die gesamte Organisation verwalten können.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „business_process_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Geschäftsprozessbenutzer [business_process_user]

Geschäftsprozessbenutzer können die Geschäftsprozesse aktualisieren, die sie besitzen, und sie können alle Geschäftsprozesse lesen. Diese Rolle muss den jeweiligen Prozessverantwortlichen zugewiesen werden. Diese Rolle kann auch Benutzern zugewiesen werden, die die Geschäftsprozesse in der Organisation anzeigen und besser verstehen müssen.

Im Kontext von GRC wird Benutzern mit der Rolle sn_risk.user automatisch diese Rolle zugewiesen. Mit dieser Rolle können Benutzer die eigenen Geschäftsprozesse verwalten und alle Geschäftsprozesse lesen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle cmdb_read enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Katalogadministrator [catalog_admin]

Katalogadministratoren können die Service Catalog-Anwendung verwalten, einschließlich Katalogkategorien und -elemente.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- user_criteria_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_template_editor
- Katalog
- catalog_lookup_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Katalogeditor [catalog_editor]

Katalogeditoren können Elemente in Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen, denen sie zugewiesen sind.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Katalog-Elementdesigner [catalog_item_designer]

Katalogelementdesigner können den Status ihrer Kategorieanforderungen anzeigen. Diese Rolle wird Benutzern automatisch gewährt, wenn sie eine Anforderung für eine Elementdesigner-Kategorie stellen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Katalogmanager [catalog_manager]

Katalogmanager können Katalogeditoren anzeigen und ihren Kategorien zuweisen. Sie können auch Elemente innerhalb ihrer Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen.

Enthält 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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Katalogbenutzer [catalog]

Katalogbenutzer können auf Service Catalog-Anforderungen zugreifen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

- Kataloganforderungsgenehmiger > 1.000 USD
- Kataloganforderungsgenehmiger für Vertrieb
- Außendienste

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Kategoriemanager [category_manager]

Kategoriemanager können Modellkategorien erstellen, bearbeiten und löschen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „model_manager“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

CMDB-Administrator [sn_cmdb_admin]

Der CMDB-Administrator (Configuration Management Data Base) ist eine Schlüsselrolle, die für die Interaktion mit dem CMDB-Arbeitsbereich erforderlich ist. CMDB-Administratoren können im CMDB-Arbeitsbereich auf alle CMDB-Daten, -Tools und -UIs zugreifen. Benutzer mit dieser Rolle können Richtlinien festlegen, die ein Editor nicht kann, z. B. Anforderungen für Klassenmanager und App-Services.

Wenn Sie im CMDB-Arbeitsbereich Detailinformationen anzeigen, gibt es einige Dashboards und Listenansichten, die zusätzlich zu den Rollen „CMDB-Administrator“, „CMDB-Bearbeiter“ oder „CMDB-Benutzer“ bestimmte Rollen erfordern.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- canvas_admin
- cmdb_ms_admin
- data_manager_admin
- sn_smcb_editor

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

CMDB-Deduplizierungsadministrator [cmdb_dedup_admin]

CMDB-Deduplizierungsadministratoren können CMDB-Deduplizierungsaufgaben überprüfen und korrigieren.

Enthält die Rollen


Liste der Rollen, die in der Rolle cmdb_read enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

CMDB-Editor [sn_cmdb_editor]

Eine Schlüsselrolle, die für die Interaktion mit CMDB Workspace erforderlich ist. CMDB-Editoren können CMDB-Datensätze erstellen, bearbeiten und löschen, aber keine Richtlinien wie Datenmanager, Klassenmanager im CMDB-Arbeitsbereich ändern.

Wenn Sie im CMDB-Arbeitsbereich Detailinformationen anzeigen, gibt es einige Dashboards und Listenansichten, die zusätzlich zu den Schlüsselrollen „CMDB-Administrator“, „CMDB-Bearbeiter“ oder „CMDB-Benutzer“ bestimmte Rollen erfordern.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- cmdb_ms_editor
- sn_cmdb_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

CMDB-Administrator für mehrere Quellen [cmdb_ms_admin]

Der CMDB-Administrator mit mehreren Quellen kann eine Abfrage erstellen und ausführen und CMDB 360-Eigenschaften ändern. Enthält die Rolle cmdb_ms_write.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „cmdb_ms_editor“ enthalten sind.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

CMDB-Editor für mehrere Quellen [cmdb_ms_editor]

CMDB-Editoren mit mehreren Quellen können CMDB-Datensätze erstellen und abfragen, lesen und schreiben, aber keine Neuberechnungsaktionen ausführen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „cmdb_ms_user“ enthalten sind.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

CMDB-Benutzer mit mehreren Quellen [cmdb_ms_user]

CMDB-Benutzer mit mehreren Quellen haben Lese- und Ausführungszugriff auf die Abfragen mit mehreren Quellen.

Enthält die Rollen


Liste der Rollen, die in der Rolle cmdb_read enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

CMDB-Leser [cmdb_read]

Benutzer von CMDB-Lesern können Daten aus der CMDB-Hierarchie lesen.

Enthält 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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

CMDB-Benutzer [sn_cmdb_user]

Eine Schlüsselrolle, die für die Interaktion mit CMDB Workspace erforderlich ist. CMDB-Benutzer haben schreibgeschützten Zugriff auf CMDB-Daten und grundlegende Uls im CMDB-Arbeitsbereich.

Wenn Sie im CMDB-Arbeitsbereich Detailinformationen anzeigen, gibt es einige Dashboards und Listenansichten, die zusätzlich zu den Schlüsselrollen „CMDB-Administrator“, „CMDB-Bearbeiter“ oder „CMDB-Benutzer“ bestimmte Rollen erfordern.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- app_service_user
- canvas_user
- cmdb_ms_user
- cmcb_query_builder
- data_manager_user

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Vertragsmanager [contract_manager]

Vertragsmanager können Verträge über die Anwendung Contract Management erstellen, bearbeiten und löschen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- canvas_user
- financial_mgmt_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

CreateNow unbegrenzt [unlimited_createnow]

Rolle für unbegrenzte lizenzierte CreateNow-Benutzer.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Datenklassifizierungsadministrator [data_classification_admin]

Datenklassifizierungsadministratoren verwalten alle Aspekte der Datenklassifizierungsanwendung, die Einrichtung des Datenklassifizierungscode und die Zuweisung.

Enthält die Rollen


Liste der Rollen, die in der Rolle „data_classification_auditor“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Datenklassifizierungsauditor [data_classification_auditor]

Datenklassifizierungsauditoren prüfen Datenklassifizierungscode-Zuweisungen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Enterprise-CMDB-Administrator [ecmdb_admin]

Enterprise-CMDB-Administratoren können administrative Aufgaben ausführen und auf Tabellen und Datensätze in Enterprise-CMDB zugreifen.

Enthält die Rollen


Liste der Rollen, die in der Rolle `cmdb_read` enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Filteradministrator [filter_admin]

Filteradministratoren können Filterdatensätze [`sys_filter`] erstellen, bearbeiten und löschen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- `filter_global`
- Filtergruppe

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Gruppenbenutzer [filter_group] filtern

Filtergruppenbenutzer können Filter erstellen, die zu Gruppen gehören, denen der Benutzer angehört.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Anzeigenersteller [spur_maker]

Anzeigenersteller können Anzeigen aus Berichten erstellen. Ab Helsinki werden Berichte nicht mehr in Anzeigen umgewandelt.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Globaler Filterbenutzer [filter_global]

Globale Filterbenutzer können globale Filterdatensätze [sys_filter] erstellen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Globaler Vorlageneditor [template_editor_global]

Benutzer mit der Rolle „template_editor_global“ können Vorlagen zur globalen Verwendung erstellen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Gruppenvorlagen-Editor [template_editor_group]

Benutzer mit der Rolle „template_editor_group“ können Vorlagen für Gruppen erstellen.

Enthält 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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Guided Tour-Administrator [guided_tour_admin]

Guided Tour-Administratoren können Guided Tour-Datensätze [sys_embedded_tour_guide] erstellen, ändern und löschen.

Enthält die Rollen


Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen – sn_tourbuilder.tour_admin.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Image-Administrator [image_admin]

Image-Administratoren können Image-Datensätze [db_image] erstellen, ändern und löschen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Identitätswechsel [impersonator]

Identitätswechsler können sich als Benutzer ausgeben.

⚠️ Warnung:

Mit dieser Rolle ist es nicht möglich, die Identität von Administratorbenutzern anzunehmen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Weitere Informationen zum Identitätswechsel finden Sie unter [Basissystemrollen](#).

Importadministrator [import_admin]

Importadministratoren können alle Aspekte von Import Set-Datensätzen [sys_import_set] und Importen verwalten.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- import_set_loader
- import_transformer
- import_scheduler

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Importplaner [import_scheduler]

Importplaner können Importe planen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Warnung:

Gewähren Sie diese Rolle mit Bedacht. import_scheduler kann Skripts mit Administratorrechten ausführen.

Import Set-Ladeprogramm [import_set_loader]

Benutzer des Import Set-Ladeprogramms können Import Set-Datensätze [sys_import_set] laden.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Umwandler importieren [import_transformer]

Benutzer von Importtransformatoren können Datensätze der Import Set-Transformationszuordnung [sys_transform_map] verwalten und Transformationen ausführen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Bestandsadministrator [inventory_admin]

Bestandsadministratoren verwalten Lager, Lagerhaltungsmodelle und Lagerhaltungsregeln.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- inventory_user
- canvas_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Bestandsbenutzer [inventory_user]

Bestandsbenutzer haben Zugriff auf Bestandsinformationen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

ITIL

Benutzer der Information Technology Infrastructure Library (ITIL) können Incidents, Probleme, Changes und Konfigurationsverwaltungselemente öffnen, aktualisieren und schließen. Diese Rolle ist die Basissystem-Technikerrolle. Benutzern mit der ITIL-Rolle können Aufgaben zugewiesen werden.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- dependency_views
- agent_workspace_user
- sn_incident_write
- sn_sow.sow_user
- snc_platform_rest_api_access
- cmdb_query_builder
- sn_cmdb_editor
- sn_problem_write
- tracked_file_reader
- sn_request_write
- view_changer
- visual_creator
- template_editor
- cmdb_read
- app_service_user-Zertifizierung
- sn_change_write


- sn_sttrm_condition_read
- email_composer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

- Außendienste
- Kataloganforderungsgenehmiger > 1.000 USD
- Kataloganforderungsgenehmiger für Vertrieb

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

ITIL-Administrator [itil_admin]

ITIL-Administratoren können Incidents, Probleme, Changes und andere zugehörige Datensätze löschen. Diese Rolle ist für Teamleiter gedacht.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- sn_cmdb_admin
- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- cmdb_read

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie die Gewährung von Administratorrollen, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Wissen [knowledge]

Wissensbenutzer können Knowledge Management-Artikel schreiben, bearbeiten und überprüfen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Wissensadministrator [knowledge_admin]

Knowledge-Administratoren können Knowledge Bases verwalten.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „Wissen“ enthalten sind.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Listenaktualisierer [list_updater]

Benutzer der Listenaktualisierung können die **MenüoptionenGesamte** Liste aktualisieren und Auswahl aktualisieren in einer Liste auswählen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Reserviert

Diese Rolle ist für die Verwendung durch ServiceNow reserviert.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Diese Rolle kann nicht zugewiesen werden oder ihre Identität annehmen und ist für die Verwendung durch ServiceNow reserviert.

MID-Server [mid_server]

MID-Server-Benutzer können auf die Tabellen zugreifen, die normalerweise von MID-Servern verwendet werden. Diese Rolle sollte Ihren MID-Servern gewährt werden.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „soap“ enthalten sind.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Diese Rolle sollte Benutzerkonten zugewiesen werden, die für MID Server erstellt wurden, um mit Ihrer Instanz zu interagieren. Details finden Sie unter [Create the MID Server user and grant the role](#).

Modellmanager [model_manager]

Modellmanager können Basismodell-Datensätze [cmdb_model] erstellen, ändern und löschen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „catalog_editor“ enthalten sind.

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 [Elevated privilege roles](#).

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Personalisieren [personalize]

Benutzer mit der Rolle „Personalisieren“ können Formulare, Listen, Regeln, Steuerungen und Skripts personalisieren.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- personalize_control
- personalize_rules
- personalize_dictionary
- personalize_choices
- personalize_styles
- personalize_responses
- personalize_list
- personalize_form

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Personalisieren von Auswahlmöglichkeiten [personalize_choices]

Benutzer, denen die Rolle „personalize_choices“ zugewiesen ist, können die Auswahlmöglichkeiten für ein Listenfeld personalisieren.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Steuerung personalisieren [personalize_control]

Steuerung personalisieren Benutzer können Steuerungen in Listen personalisieren, z. B. Filter, Links und Schaltflächen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Wörterbuch personalisieren [personalize_dictionary]

Benutzer mit der Rolle „personalize_dictionary“ können Wörterbucheinträge und -bezeichnungen personalisieren.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Formular personalisieren [personalize_form]

Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können Formulare personalisieren.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Liste personalisieren [personalize_list]

Benutzer mit der Rolle „personalize_list“ können Listen personalisieren.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Antworten personalisieren [personalize_responses]

Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können vordefinierte Antworten für Vorschlagsfelder personalisieren, z. B. das Feld „Zusätzliche Anmerkungen“.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Regeln personalisieren [personalize_rules]

Personalisierungsregeln Benutzer können Business Rules und Skripts personalisieren. Diese Rolle enthält zusätzliche Rollen zum Gewähren von selektivem, administrativem Zugriff auf Regeln und Skripts.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- ui_action_admin
- business_rule_admin


- client_script_admin
- ui_policy_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, diese Rolle Benutzern zu gewähren, die keinen Zugriff auf alle in dieser Rolle enthaltenen Rollen benötigen.

Stile personalisieren [personalize_styles]

Benutzer mit der Rolle „personalize_styles“ können Feldstile personalisieren.

Enthält 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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

UI personalisieren [personalize_ui]

Benutzer mit der Rolle „personalize_ui“ können Formulare und Listen personalisieren.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- personalize_form
- personalize_list

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Zugriff auf die REST-API der Plattform [snc_platform_rest_api_access]

Ermöglicht den Zugriff auf REST-APIs der Plattform. Diese Rolle ist in der ITIL-Rolle [itil] enthalten.

- Tabellen-API
- Importsatz-API
- Aggregieren-API
- Anhang-API

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Öffentlich [public]

Für den Zugriff auf Features oder Funktionen mit der öffentlichen Rolle ist keine Anmeldung erforderlich.

Enthält 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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Release-Administrator [release_admin]

Release-Administratoren können den Release-Verlauf für einen Release bearbeiten.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Berichtsadministrator [report_admin]

Berichtsadministratoren können alle Berichte verwalten, freigeben, veröffentlichen und planen. Benutzer, denen diese Rolle zugewiesen ist, können auf zugreifen **Berichte** > **Administration** -Modul und verwalten alle berichtsbezogenen Objekte. Die Rolle report_admin übernimmt alle anderen Berichtsrollen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- anzeige_macher
- report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher


- report_scheduler
- viz_admin

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Berichtsaliasadministrator [report_alias_admin]

Berichtsaliasadministratoren können Aliasse für Felder und Werte verwalten.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Global melden [report_global]

Globale Benutzer von Berichten können Berichte verwalten, die für alle freigegeben sind (aufgelistet in Global).

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „report_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Berichtsgruppe [report_group]

Berichtsgruppenbenutzer können Berichte verwalten und freigeben, die für sie freigegeben sind (aufgelistet in Gruppe).

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „report_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Berichtsherausgeber [report_publisher]

Benutzer von Berichtsherausgebern können alle Berichte veröffentlichen, die sie verwalten können. Wenn Sie einen Bericht veröffentlichen, wird ein öffentlicher Link zu diesem Bericht erstellt. Benutzer mit dieser Rolle müssen auch eine andere Rolle haben, die ihnen die Berechtigung zum Erstellen, Bearbeiten und Freigeben von Berichten erteilt.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „report_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Berichtsplaner [report_scheduler]

Benutzer des Berichtsplaners können den E-Mail-Versand aller Berichte planen, die sie sehen können, einschließlich der Berichte, die sie nicht verwalten können. Benutzer mit dieser Rolle müssen auch eine andere Rolle haben, die ihnen die Berechtigung zum Erstellen, Bearbeiten und Freigeben von Berichten erteilt.

Enthält die Rollen


Liste der Rollen, die in der Rolle „report_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Benutzer melden [report_user]

Berichtsbenutzer können Berichte erstellen und anzeigen, die für sie freigegeben wurden. Benutzer mit dieser Rolle können keine Berichte freigeben, bearbeiten oder löschen, die für sie freigegeben wurden.

Enthält die Rollen


Liste der Rollen, die in der Rolle „vis_creator“ enthalten sind.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Administrator für Skriptkorrekturen [script_fix_admin]

Skriptkorrekturadministratoren können Korrekturskripts verwalten.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Suchanwendungsadministrator [search_application_admin]

Administratoren der Suchanwendung können Konfigurationstabellen für die Benutzer-Experience der Suche einfügen, aktualisieren und löschen:

- sys_search_context_config
- sys_search_source
- m2m_search_context_config_search_source
- sys_search_facet
- sys_search_filter

Dem Suchanwendungsadministrator wird die Rolle ais_admin gewährt, um die Konfiguration der KI-Suche zu aktivieren.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- ais_admin
- personalize_dictionary

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

SOAP [soap]

-Benutzer mit der SOAP-Rolle können Datensätze in allen Tabellen abfragen, erstellen, aktualisieren und löschen sowie Skripts ausführen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- soap_create
- soap_delete
- soap_ecc
- soap_query
- soap_script
- soap_update

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-Erstellung [soap_create]

Benutzer mit der Rolle „soap_create“ können Datensätze in allen Tabellen und Spalten erstellen.

Enthält 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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-Löschung [soap_delete]

Benutzer mit der Rolle „soap_delete“ können Datensätze in allen Tabellen und Spalten löschen.

Enthält 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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-ECC [soap_ecc]

Benutzer mit der Rolle „soap_ecc“ können nur die Warteschlangentabelle des externen Kommunikationskanals (ECC) abfragen, erstellen und aktualisieren.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-Abfrage [soap_query]

Benutzer mit der Rolle „soap_query“ können Datensätze in allen Tabellen und Spalten abfragen.

Enthält 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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-Abfrageaktualisierung [soap_query_update]

Benutzer mit der Rolle „soap_query_update“ können alle Tabellen und Spalten abfragen und aktualisieren.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- soap_query
- soap_update

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-Skript [soap_script]

Benutzer mit der Rolle „soap_script“ können Endpunktfunktionen von Business Rules über **script.do ausführen**.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-Update [soap_update]

Benutzer mit der Rolle „soap_update“ können Datensätze in allen Tabellen und Spalten aktualisieren.

Enthält 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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Umfrageadministrator [survey_admin]

Umfrageadministratoren können alle von ihnen und anderen erstellten Umfragen, Definitionen, Fragen und Instanzen anzeigen. Benutzer mit dieser Rolle können alle Module im **Umfrage** -Anwendungsmenü verwenden.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Umfrageersteller [survey_creator]

Umfrageersteller können von ihnen erstellte Umfragedefinitionen, Fragen und Instanzen verwalten.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist – Umfrageersteller.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Umfrageleser [survey_reader]

Umfrageleser können Umfragen und zugehörige Informationen anzeigen, z. B. Umfrageantworten, Umfragegruppen, Bewertungslisten und Berichte. Benutzer mit dieser Rolle können keine Umfragen oder Umfrageantworten ändern oder modifizieren.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen – sn_bm_client.benchmark_data_viewer.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Aufgabeneditor [task_editor]

Aufgabeneditoren können geschützte Aufgabenfelder bearbeiten.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Vorlageneditor [template_editor]

Vorlageneditoren können Vorlagen für den persönlichen Gebrauch erstellen und persönliche Vorlagen ändern oder löschen. Diese Rolle ist in der Rolle „itil“ im Basissystem enthalten.

Enthält 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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Vorlagenplaner [template_scheduler]

Vorlagenplaner können die vorlagenbasierte Datensatzerstellung planen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Textsuche-Administrator [text_search_admin]

Textsucheadministratoren können Gruppen und Tabellen der globalen Textsuche anpassen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Zeitkartenadministrator [timecard_admin]

Zeitkartenadministratoren können auf alle Zeitkartendatensätze zugreifen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- timecard_approver
- timecard_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Zeitkartengenehmiger [timecard_approver]

Zeitkartengenehmiger genehmigen oder lehnen Zeitkarten für Benutzer ab.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- pa_viewer
- timecard_user

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Zeitkartenbenutzer [timecard_user]

Zeitkartenbenutzer können Zeitkarten selbst erstellen und ihre eigenen Zeitkarten anzeigen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Benutzer [user]

Die Benutzerrolle hat keine Funktionalität und gewährt keinen Zugriff auf Assets in Ihrer Instanz. Benutzer mit dieser Rolle werden als lizenzierte Erfüller gezählt.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Benutzeradministrator [user_admin]

Benutzeradministratoren können Benutzer, Gruppen, Standorte, Kompetenzen und Unternehmen verwalten.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- fsm_skill_admin
- skill_admin
- territory_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Changer anzeigen [view_changer]

Ansichtswechsler können zwischen aktiven Ansichten wechseln.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Workflow-Administrator [workflow_admin]

Workflow-Administratoren können grafische Workflows erstellen, bearbeiten, veröffentlichen und löschen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- activity_creator
- itom_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erweiterte Rollen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Workflow-Ersteller [workflow_creator]

Workflow-Ersteller können grafische Workflows erstellen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Workflow-Herausgeber [workflow_publisher]

Workflow-Ersteller können grafische Workflows veröffentlichen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Workflow-Bericht-Viewer [workflow_report_viewer]

Betrachter von Workflow-Berichten können auf das Workflow-Scratchpad für Berichte zugreifen.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Administrator für Zing-Textsuche [ts_admin]

Benutzer mit der Rolle ts_admin können [Zing-Textindizierung und -Suchmaschine](#) verwalten.

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 [Elevated privilege roles](#) .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Spezielle administrative Rollen

Bestimmte Rollen gewähren bestimmte Administratorrechte, ohne die vollständigen Berechtigungen der Administratorrolle zu haben. Beispielsweise kann ein Administrator einem Benutzer das Recht gewähren, die UI-Richtlinie zu ändern, aber keine Client-Skripts.

Weitere Informationen zum Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Diese Rollen ändern nicht das Verhalten der Administratorrolle, die vollständige Administratorrechte gewährt.

**Wichtig:**

Sie können keine Rollen in der umbenennen Now Plattform

Schreibgeschützte Rolle

Die schreibgeschützte Rolle (`snc_read_only`) beschränkt einen Benutzer oder eine Gruppe von Benutzern auf schreibgeschützten Zugriff auf die Tabellen, auf die der Benutzer bereits Zugriff hat.

Diese Rolle soll andere Rollen eines Benutzers ergänzen. Ihr Zweck besteht darin, Aktionen wie Einfüge-, Aktualisierungs- oder Löschvorgänge in den Tabellen einzuschränken, auf die über ihre vorhandenen Rollen zugegriffen werden kann.

Nachdem Sie diese Rolle einem Benutzer zugewiesen haben, kann dieser keine Datensätze mehr in ANY-Tabellen erstellen, aktualisieren oder löschen.

Hinweis:

Weisen Sie diese Rolle nur Benutzern zu. Weisen Sie diese Rolle keinen anderen Ressourcen im System zu, einschließlich Anwendungen, Zugriffssteuerungsebenen (ACLs) usw.

Die Rolle `snc_read_only` kann jedem Benutzer zugewiesen werden, um den Zugriff auf Daten einzuschränken, ohne ACLs für Systemtabellen, benutzerdefinierte Tabellen und Felder erstellen zu müssen. Diese Vorgehensweise ist nützlich, um interne oder externe Audits durchzuführen, ohne einem Benutzer den Zugriff auf Daten zum Einfügen oder Aktualisieren zu ermöglichen.

Für Benutzer mit der Rolle `snc_read_only` gelten die folgenden Einschränkungen, unabhängig von anderen Rollen und Berechtigungen, die sie haben.

- Das Einfügen, Aktualisieren oder Löschen von Datensätzen aus der Benutzeroberfläche oder bei Verwendung der GlideRecord-API ist nicht möglich.
- Plugins können nicht aktiviert oder aktualisiert werden.
- SQL kann nicht direkt ausgeführt werden.
- XML-Dateien können nicht hochgeladen werden.
- Hintergrundskripts können nur in einer Instanz in der öffentlichen Sandbox-Umgebung ausgeführt werden.

Hinweis:

Diese Rollenbeschränkungen gelten auch dann, wenn die Identität eines anderen Benutzers mit Schreibzugriff angenommen wird, z. B. ein Administrator.

Aktivieren Sie die schreibgeschützte Rolle

Wenn es nicht bereits aktiv ist, kann ein Administrator das Plugin „Read-Only User Role“ (`com.snc.read_only.role`) aktivieren.

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 „Read-Only User Role“ (`com.snc.read_only.role`).

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**.

i 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>.

Eigenschaften der schreibgeschützten Rolle

Diese Systemeigenschaften steuern die Rolle snc_read_only. Die folgenden Standardwerte werden für die Eigenschaften verwendet.

Nachdem Sie diese Eigenschaften konfiguriert haben, weisen Sie die schreibgeschützte Rolle nach Bedarf zu. Wenn Sie sich anmelden, können Sie Datensätze in ANY-Tabellen nur erstellen, aktualisieren oder löschen, wenn Sie diese Eigenschaften geändert haben.

i Hinweis:

Testen Sie die schreibgeschützte Rolle, indem Sie sie einem Benutzer zuweisen und dann die Identität dieses Benutzers annehmen.

Anwendungsspezifische Rollen

Anwendungen, die Sie in Ihrer Instanz installieren, können zusätzliche Rollen enthalten. Folgen Sie den Links in diesem Abschnitt, um Rollen anzuzeigen, die zusammen mit Anwendungen installiert werden.

Workflow	Produkt	Rollen – Links zur Dokumentation
Kundenservice-Management	Kundenseitige Zugriffsverwaltung	Roles installed with customer access management
Kundenservice-Management	Kundenservice-Management	Roles installed with Customer Service Management
Kundenservice-Management	Management schwerwiegender Probleme	Components installed with Major Issue Management
Kundenservice-Management	OpenFrame	Components installed with OpenFrame
Kundenservice-Management	Public Sector Digital Services	
Kundenservice-Management	Spezielle Bearbeitungsnotizen	Components installed with Special Handling Notes
Kundenservice-Management	Targeted Communications	Components installed with Targeted Communications

Workflow	Produkt	Rollen – Links zur Dokumentation
Mitarbeiterservices-Management	Case and Knowledge Management	Components installed with Case and Knowledge Management
Mitarbeiterservices-Management	HR Service Delivery	Setting up your Alumni Service Center
Mitarbeiterservices-Management	HR Service Delivery	Installed with HR Service Management Legacy
Mitarbeiterservices-Management	HR Service Delivery	Reference for Document Templates
Mitarbeiterservices-Management	HR Service Delivery	vReference for Listening Posts
Mitarbeiterservices-Management	Journey Designer	Reference information for Journey designer
Mitarbeiterservices-Management	Journey Designer	Components installed with Journey Accelerator
Mitarbeiterservices-Management	Manager Hub	Components installed with Manager Hub
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Case Management	Components installed with Workplace Case Management
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Calendar Synchronization
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Case Management
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Core
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Move Management
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Workflow	Produkt	Rollen – Links zur Dokumentation
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Reservation Management
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Space Management
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Space Mapping
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Visitor Management
Mitarbeiterservices-Management	Vendor Management Workspace	Installed with Vendor Management Workspace
Environmental, Social, and Governance Management	Environmental, Social, and Governance Management	Components installed with ESG Management
Governance, Risk und Compliance	Audit Management	Components installed with Audit Management
Governance, Risk und Compliance	GRC: Metriken	Components installed with the GRC: Metrics application
Governance, Risk und Compliance	Operational Resilience	
Governance, Risk und Compliance	Privacy Management	Roles installed with Privacy Management
Governance, Risk und Compliance	Risikomanagement	Components installed with Risk Management
Gesundheitswesen und Biowissenschaften	Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Components installed with Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Gesundheitswesen und Biowissenschaften	Patientenunterstützungsservices	Components installed with Patient Support Services

Workflow	Produkt	Rollen – Links zur Dokumentation
Gesundheitswesen und Biowissenschaften	Pre-Visit Management	Components installed with Pre-Visit Management
IT Asset Management	Modellverwaltung	Installed with Model Management
IT Asset Management	Produktkatalog	Roles installed with Product Catalog
IT Operations Management	Automation Discovery	Components installed with Automation Discovery
IT Operations Management	Ereignismanagement	Components installed with Event Management
Funktionen der Now Platform	Erweiterte Arbeitszuweisung	Components installed with Advanced Work Assignment
Funktionen der Now Platform	KI-Suche	Mit KI-Suche installierte Komponenten
Funktionen der Now Platform	Anwendungs-Portfoliomanagement	Installed with Application Portfolio Management
Funktionen der Now Platform	Automation Center	Components installed with Automation Center
Funktionen der Now Platform	Client-Softwareverteilung 2.0	Components installed with
Funktionen der Now Platform	Konversationsanalysen	Conversational Analytics dashboard roles
Funktionen der Now Platform	Document Intelligence	Document Intelligence roles
Funktionen der Now Platform	Interaktionsmanagement	Components installed with Interaction Management
Funktionen der Now Platform	Live-Feed	User roles installed with Live Feed

Workflow	Produkt	Rollen – Links zur Dokumentation
Funktionen der Now Platform	Benachrichtigen	Roles installed with Notify
Funktionen der Now Platform	Orchestration (veraltet)	Installed with Orchestration ROI
Funktionen der Now Platform	Workflows erstellen	Installed with catalog item designer
Funktionen der Now Platform	Workflows erstellen	
Funktionen der Now Platform	Workflows erstellen	User access to Flow Designer
Funktionen der Now Platform	Workflows erstellen	Installed with catalog item designer
Funktionen der Now Platform	Service Bridge	Personas and roles for Service Exchange (legacy)
Funktionen der Now Platform	Service Bridge	Personas and roles for Service Exchange for Providers (legacy)
Funktionen der Now Platform	Statusmodell	Mit Statusmodell installiert
Platform Analytics	Automation Discovery	Components installed with Automation Discovery
Platform Analytics	Performance Analytics	Performance Analytics roles
Platform Analytics	Process Mining	Components installed with Process Mining
Platform Analytics	Reporting	Reporting roles
Platform Analytics	User Experience Analytics	Components installed with Usage Insights
IT Service Management	Asset-Management	Installed with Asset Management

Workflow	Produkt	Rollen – Links zur Dokumentation
IT Service Management	Change-Management	Components installed with ITSM Roles - Change Management
IT Service Management	Management kontinuierlicher Verbesserungen	Continual Improvement Management roles
IT Service Management	Vertragsmanagement	User roles installed with Contract Management
IT Service Management	Digital-Portfoliomanagement	Roles for Digital Portfolio Management
IT Service Management	Mitarbeiter-Center	Employee Center users and roles
IT Service Management	Kostenzeile	Components installed with Expense Line
IT Service Management	Move-Management für Einrichtungen	Roles installed with Facilities Move Management
IT Service Management	Facility-Servicemanagement	Roles installed with Facilities Service Management
IT Service Management	Incident-Management	Components installed with ITSM Roles — Incident Management
IT Service Management	ITSM Predictive Intelligence-Workbench	Components installed with ITSM Predictive Intelligence Workbench
IT Service Management	Wissensmanagement	Knowledge Management roles
IT Service Management	Performance Analytics	Performance Analytics roles
IT Service Management	Geplante Wartung	Installed with SM Planned Maintenance
IT Service Management	Problem-Management	Components installed with Problem Management

Workflow	Produkt	Rollen – Links zur Dokumentation
IT Service Management	Procurement	User roles installed with Procurement ↗
IT Service Management	Anforderungsmanagement	Request ITSM Roles - Request Management ↗
IT Service Management	Service Builder	Roles installed with Service Builder ↗
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Components installed with Service Operations Workspace ITSM Applications ↗
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Components installed with Agent Client Collector for Investigation ↗
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Components installed with Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation ↗
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Components installed with Remedial Actions Framework ↗
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Components installed with Metrics and CI Actions Framework ↗
IT Service Management	Service-Level-Management	Installed with Service Level Management ↗
IT Service Management	Service Management Core	Installed with Service Management Core ↗
IT Service Management	Service-Portfoliomanagement	
IT Service Management	Vendor Management Workspace	Installed with Vendor Management Workspace ↗
IT Service Management	Walk-up Experience	Installed with Walk-up Experience ↗

Workflow	Produkt	Rollen – Links zur Dokumentation
IT Service Management	Personaloptimierung	Components installed with Process Mining
Security Operations	Security Incident Response	Components installed with Security Incident Response
Security Operations	Threat Intelligence-Freigaben	
Security Operations	Vulnerability Response	Components installed with Vulnerability Response
Strategisches Portfoliomanagement	Datentrennung	Components installed with Data Separation
Strategisches Portfoliomanagement	Enterprise Release Management	
Strategisches Portfoliomanagement	Außendienst-Management	Components installed with Field Service Management
Strategisches Portfoliomanagement	Außendienst-Management	Field Service with Service Locations Support components
Strategisches Portfoliomanagement	Finanzmanagement	User roles installed with Financial Management
Strategisches Portfoliomanagement	Investitionsfinanzierung	Components installed with Investment Funding
Strategisches Portfoliomanagement	Projekt-Portfoliomanagement	Components installed with Project Portfolio Management (PPM) Standard
Strategisches Portfoliomanagement	Scrum-Programme	Components installed with Scrum Programs
Strategisches Portfoliomanagement	Teamspaces	Installed with teamspaces

Automatische Übersetzung

Systemrollen

Administratoren können den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in einer ServiceNow -Instanz steuern, indem sie Benutzern Rollen zuweisen.

Ihr ServiceNow enthält Rollen, um Zugriff auf die Plattformfunktionen und -anwendungen zu gewähren, die in einer Basissysteminstanz enthalten sind. Anwendungen, die Sie in Ihrer Instanz installieren, enthalten möglicherweise zusätzliche Rollen, um den Zugriff auf diese installierten Funktionen zu steuern. Weitere Informationen zu -Rollen finden Sie unter [Benutzerverwaltung erkunden](#).

i Wichtig:

Das Basissystem und die mit -Anwendungen installierten Rollen können von Administratoren deaktiviert werden, können diese Rollen jedoch nicht ändern oder umbenennen.

Basissystemrollen

Basissystemrollen sind in allen ServiceNow -Instanzen vorhanden und erfordern keine Installation zusätzlicher Plugins.

Rolle	Beschreibung
Administrator	<p>Die Systemadministrator-Rolle. Diese Rolle hat Zugriff auf alle Systemfeatures, -funktionen und -daten, da Administratoren die Regeln der Zugriffssteuerungsliste (ACL) überschreiben und alle Rollenprüfungen bestehen können. Vermeiden Sie es, Benutzern diese Rolle zuzuweisen, wenn gezieltere Rollen verfügbar sind.</p> <p>⚠️ Warnung: Gewähren Sie diese Berechtigung mit Bedacht. Wenn Sie vertrauliche Informationen wie HR-Datensätze haben, die Sie schützen müssen, müssen Sie eine benutzerdefinierte Administratorrolle für diesen Bereich erstellen. Sie müssen auch alle Benutzer schulen, die berechtigt sind, diese Datensätze anzuzeigen, damit sie als Administratoren fungieren können. Beachten Sie auch die speziellen administrativen Rollen.</p>
agent_admin	Agent-Administratoren können den integrierten Agent des Systems herunterladen und verwalten. Sie können MID Server-bezogene Skripts verwalten.
ais_admin	Administratoren der KI-Suche können Indexierungs- und Sucheinstellungen abfragen, erstellen, aktualisieren und löschen und Nachrichten über protokollieren KI-Suche -Anwendung.
approval_admin	Genehmigungsadministratoren können Genehmigungsanforderungen anzeigen und ändern, die ihnen nicht direkt zugewiesen sind. Verwenden Sie die Rolle „approver_user“, um Genehmigern das Anzeigen oder Ändern von Anforderungen zu ermöglichen, die ihnen direkt zugewiesen sind. Die Verwendung dieser Rolle erfordert eine Erfüller-Lizenz. Für die Verwendung der Rolle „approver_user“ ist eine Genehmiger-Lizenz erforderlich.
approver_user	Genehmigende Benutzer können Genehmigungsanforderungen ändern, die an sie weitergeleitet werden. Sie haben auch alle Fähigkeiten von anfordernden Personen. <p>i Hinweis: Mit dieser Rolle ist eine Gebühr verbunden. Weisen Sie sie keinen Benutzern zu, ohne sich zu vergewissern, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt.</p>
assignment_rule_admin	Zuweisungsregel-Administratoren können Zuweisungsregeln verwalten.
Asset	Asset-Benutzer können Hardware- und Software-Assets verwalten.

Rolle	Beschreibung
business_process_admin	<p>Geschäftsprozessadministratoren können alle Datensätze und ihre Beziehungen im Geschäftsprozess erstellen, lesen, aktualisieren und löschen.</p> <p>Im Kontext von Governance, Risk, and Compliance (GRC) erhalten Benutzer mit der Rolle „sn_grc.admin“, die GRC-Anwendungen und deren Setup verwalten, automatisch Zugriff auf diese Rolle. Mit diesem Zugriff können GRC-Administratoren einen Geschäftsprozess und seine Datensätze ähnlich wie andere GRC-Tabellen verwalten.</p> <div style="background-color: #e1f5fe; padding: 5px;"> <p>i Wichtig: Diese Rolle wird Benutzern zugewiesen, die Administratoren sind und über gründliche Informationen und Schulungen zu Geschäftsprozessen verfügen.</p> </div>
business_process_manager	<p>Geschäftsprozessmanager können Geschäftsprozesse erstellen, lesen und aktualisieren und die Beziehung von Geschäftsprozessen zu anderen Datensätzen verwalten. Diese Rolle wird Geschäftsprozessmanagern zugewiesen, die in der Regel Spezialisten sind und mehrere Geschäftsprozesse in der Organisation verwalten. Diese Benutzer arbeiten im Allgemeinen mit anderen Mitarbeitern zusammen und sind Experten für Geschäftsprozesse.</p> <p>Im Kontext von GRC erben Benutzer mit der Rolle „sn_grc.manager“ automatisch diese Rolle, mit der sie die Geschäftsprozesse für die gesamte Organisation verwalten können.</p>
business_process_user	<p>Geschäftsprozessbenutzer können die Geschäftsprozesse aktualisieren, die sie besitzen, und sie können alle Geschäftsprozesse lesen. Diese Rolle muss den jeweiligen Prozessverantwortlichen zugewiesen werden, die den Geschäftsprozess verwalten, den sie besitzen. Diese Rolle kann auch Benutzern zugewiesen werden, die die Geschäftsprozesse in der Organisation anzeigen und besser verstehen müssen.</p> <p>Im Kontext von GRC wird Benutzern mit der Rolle sn_risk.user automatisch diese Rolle zugewiesen, da sie mit dieser Rolle die eigenen Geschäftsprozesse verwalten und alle Geschäftsprozesse lesen können.</p>
Katalog	Katalogbenutzer können auf Service Catalog-Anforderungen zugreifen.
catalog_admin	Katalogadministratoren können die Service Catalog-Anwendung verwalten, einschließlich Katalogkategorien und -elemente.
catalog_editor	Katalogeditoren können Elemente in Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen, denen sie zugewiesen sind.
catalog_item_designer	Katalogelementdesigner können den Status ihrer Kategorieanforderungen anzeigen. Diese Rolle wird Benutzern automatisch gewährt, wenn sie eine Anforderung für eine Elementdesigner-Kategorie stellen.

Rolle	Beschreibung
catalog_manager	Katalogmanager können Katalogeditoren anzeigen und ihren Kategorien zuweisen. Sie können auch Elemente in ihren Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen.
category_manager	Kategoriemanager können Modellkategorien erstellen, bearbeiten und löschen.
cmdb_dedup_admin	CMDB-Deduplizierungsadministratoren können CMDB-Deduplizierungsaufgaben überprüfen und korrigieren.
cmdb_ms_user	CMDB-Leser mit mehreren Quellen können auf eine CMDB-Abfrage mit mehreren Quellen zugreifen und diese ausführen, aber keine Abfrage erstellen. Diese Rolle enthält die Rolle „Enthält cmdb_read“.
cmdb_ms_editor	Kann eine Abfrage erstellen und ausführen, hat vollständigen Lese- und Schreibzugriff, kann jedoch keine Neuberechnung durchführen. Enthält die Rolle „cmdb_ms_read“.
cmdb_ms_admin	Kann eine Abfrage erstellen und ausführen und CMDB 360-Eigenschaften ändern. Enthält die Rolle „cmdb_ms_write“.
cmdb_read	Kann jede CMDB-Tabelle lesen. Enthalten in admin und itil.
communication_manager	Verwaltet die Kommunikation für schwerwiegende Incidents und ist für die Kommunikation mit allen Stakeholdern verantwortlich.
contract_manager	Kann Verträge über die Anwendung „Contract Management“ erstellen, bearbeiten und löschen.
data_classification_admin	Verwaltet alle Aspekte der Datenklassifizierungsanwendung, die Einrichtung und Zuweisung des Datenklassifizierungscodes,
data_classification_auditor	Prüft Zuweisungen von Datenklassifizierungscodes.
ecmdb_admin	Kann die CMDB verwalten.
filter_admin	Kann Filter verwalten.
filter_global	Kann globale Filter erstellen.
Filtergruppe	Kann Filter erstellen, die zu Gruppen gehören, denen der Benutzer angehört.
anzeige_macher	Kann Anzeigen aus Berichten erstellen. Ab Helsinki werden Berichte nicht mehr in Anzeigen umgewandelt.
„guided_tour_admin“.	Kann die Guided Tour-Funktionalität verwalten.
image_admin	Kann Bilddateien in der Tabelle „Bilder“ [db_image] verwalten.
impersonator	Kann die Identität von Benutzern annehmen. Diese Rolle lässt keine Identitätswechsel zu Administratorbenutzern zu.
import_admin	Kann alle Aspekte von Importsätzen und Importen verwalten.
import_scheduler	Kann Importe planen.
	<p>⚠️ Warnung: Gewähren Sie diese Rolle mit Bedacht. Die Rolle import_scheduler entspricht der Zuweisung der Administratorrolle an den Benutzer, da import_scheduler Skripts mit Administratorrechten ausführen kann.</p>
import_set_loader	Importsätze können geladen werden.
import_transformer	Kann Import Set-Transformationszuordnungen verwalten und Transformationen ausführen.

Rolle	Beschreibung
incident_manager	Verwaltet Incident-Eigenschaften und Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents.
inventory_admin	Kann Lagerbestandsinformationen erstellen und löschen. Nur Benutzer mit der Rolle „inventory_admin“ können Lagerhaltungsregeln, Lager und Lagertypen bearbeiten.
inventory_user	Hat Zugriff auf Bestandsinformationen. Kann Transferaufträge erstellen und verwalten.
itil	Kann Standardaktionen für einen ITIL-Helpdesk-Techniker ausführen. Kann Incidents, Probleme, Changes und Konfigurationsverwaltungselemente öffnen, aktualisieren und schließen. Standardmäßig können Aufgaben nur Benutzern mit der Rolle „itil“ zugewiesen werden.
itil_admin	Besitzt mehr Berechtigungen als die itil-Rolle und ist für Teamleiter gedacht. Diese Rolle kann Incidents, Probleme, Changes und andere zugehörige Entitäten löschen, wenn sowohl die Rollen „itil“ als auch „itil_admin“ zugewiesen sind. Darüber hinaus gewährt die Rolle itil_admin die vollständige Kontrolle über die CMDB. Die Rolle „itil_admin“ enthält alle Berechtigungen, die der Rolle „sn_cmdb_admin“ gewährt wurden, die vollständigen Zugriff auf CMDB-Daten, -Tools und -UIs bietet.
Wissen	Kann Knowledge Base-Artikel erstellen, bearbeiten und überprüfen.
knowledge_admin	Kann die Knowledge Base verwalten.
list_update	Kann die Menüoptionen Gesamte Liste aktualisieren und Auswahl aktualisieren für Listen verwenden.
Wartung	Reserviert für die Verwendung durch ServiceNow.
mid_server	Rolle, die jedem MID-Server-Benutzer gewährt werden soll. Diese Rolle gibt dem MID Server Zugriff auf die Tabellen, die er normalerweise verwendet.
model_manager	Kann CMDB-Modelle erstellen. Modellmanager können die Basismodelle und alle Modellerweiterungen steuern, die keine Software oder Verbrauchsgüter sind. Verbrauchsgütermodelle werden von der Asset-Manager-Rolle (Asset) gesteuert. Softwaremodelle werden von der Rolle „Software Asset Manager“ (SAM) gesteuert.
major_incident_manager	Initiiert den Prozess für schwerwiegende Incidents, indem Kandidaten für schwerwiegende Incidents bewertet und genehmigt oder schwerwiegende Incidents erstellt werden. Behält den Besitz und die Verantwortlichkeit für den Lebenszyklus des Incident bei. Identifiziert die Benutzer und Gruppen, die an den Lösungsaktivitäten beteiligt sein sollen, und richtet Kommunikationskanäle ein.
Keine	Die Rolle „Keiner“ bedeutet, dass kein Benutzer Zugriff hat – nicht einmal Administrator oder Wartung. Gehen Sie mit der Rolle für niemanden vorsichtig um. Die Rolle „Niemand“ hat Vorrang vor der Option „Administratorüberschreibung“ in ACLs, sodass auch Administratoren keinen Zugriff haben. Siehe ACL-Regeln erstellen . Weisen Sie sie nicht bestimmten Benutzern zu. Sie können diese Rolle in ACLs verwenden, die den Zugriff auf Ressourcen steuern, z. B. UI-Seiten, Prozessoren, Skripteinbindungen und Datensätze.


Rolle	Beschreibung
	<p>⚠️ Warnung: Das Anwenden der Rolle niemand kann irreversibel sein, wenn es auf einige wichtige Systemfunktionen angewendet wird.</p>
personalisieren	Kann Formulare, Listen, Regeln, Steuerungen und Skripts konfigurieren.
personalize_choices	Kann Auswahlmöglichkeiten und vordefinierte Antworten für Nicht-Journal-Felder konfigurieren, die als Auswahl- oder Vorschlagsfelder festgelegt sind.
personalize_control	Kann Steuerelemente für Listen konfigurieren , z. B. Filter, Links und Schaltflächen.
personalize_dictionary	Kann Wörterbucheinträge und -bezeichnungen konfigurieren.
personalize_form	Kann Formulare konfigurieren .
personalize_list	Kann Listen und Listenberechnungen konfigurieren .
personalize_responses	Kann vordefinierte Antworten für Journalfelder konfigurieren, die als Vorschlagsfelder festgelegt sind.
personalize_rules	<p>Kann Geschäftsregeln und Skripts konfigurieren. Diese Rolle enthält die folgenden spezialisierten Rollen für die Gewährung von selektivem, administrativem Zugriff auf Regeln und Skripts:</p> <ul style="list-style-type: none"> • business_rule_admin • client_script_admin • ui_policy_admin • ui_action_admin
personalize_styles	Kann Feldstile konfigurieren.
personalize_ui	Kann Formulare und Listen konfigurieren.
Öffentlich	Für den Zugriff auf Features oder Funktionen mit der öffentlichen Rolle ist keine Anmeldung erforderlich.
release_admin	Kann den Releaseverlauf für einen Release bearbeiten.
report_admin	Kann Berichte verwalten.
report_global	Kann globale Berichte erstellen.
report_group	Kann Berichte erstellen und Berichte für Gruppen freigeben, denen der Benutzer angehört. Benutzer mit dieser Rolle können Berichte bearbeiten, die von anderen Benutzern in der Gruppe freigegeben wurden.
report_publisher	Kann Berichte auf einer öffentlichen Seite verfügbar machen.
report_scheduler	Kann einen Bericht für den E-Mail-Versand planen.
script_fix_admin	Kann Korrekturskripts erstellen und verwalten, aber keine Korrekturskripts ausführen.
search_application_admin	Kann Datensätze in UX-bezogenen Suchtabellen abfragen, erstellen, aktualisieren und löschen. Enthält die Rolle ais_admin
sn_appclient.app_client_console_admin	Kann Anwendungen installieren, die dasselbe Unternehmen wie die aktuell angemeldete Instanz enthalten. Benutzerrolle, die die Erstinstallation von Anwendungen für das Unternehmen ermöglicht, das der aktuellen Instanz

Rolle	Beschreibung
	zugeordnet ist. Benutzer mit dieser Rolle können keine Anwendung für ein anderes Unternehmen installieren.
sn_appclient.app_client_user	Kann Anwendungen installieren, die dasselbe Unternehmen wie die aktuell angemeldete Instanz enthalten.
sn_cmdb_admin	Bietet vollständigen Zugriff auf CMDB-Daten, -Tools und -UIs. Ein CMDB-Administrator legt beispielsweise Richtlinien im CI-Klassenmanager und Anforderungen für Anwendungsservices fest. CMDB-Administrator bietet die höchste Zugriffsebene für die CMDB.
sn_cmdb_editor	Bietet Zugriff auf CMDB-Datensätze. Ein CMDB-Editor kann keine Richtlinien ändern, z. B. im CMDB-Datenmanager oder im CI-Klassenmanager.
sn_cmdb_user	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf CMDB-Daten und grundlegende UIs wie CMDB-Berichte und -Dashboards.
soap	Kann Datensätze in allen Tabellen abfragen, erstellen, aktualisieren und löschen sowie Skripts ausführen.
soap_create	Kann Datensätze für alle Tabellen und Spalten erstellen.
soap_delete	Kann Datensätze in allen Tabellen und Spalten löschen.
soap_ecc	Kann nur die ECC-Warteschlangentabelle abfragen, erstellen und aktualisieren.
soap_query	Kann Datensätze in allen Tabellen und Spalten abfragen.
soap_query_update	Kann Datensätze in allen Tabellen und Spalten abfragen und aktualisieren.
soap_script	Kann die Endpunktfunktion der Business-Regel über script.do ausführen.
soap_update	Kann Datensätze in allen Tabellen und Spalten aktualisieren.
survey_admin	Kann alle Umfragen, ihre Definitionen, Fragen, von ihnen erstellte Instanzen und andere anzeigen. Umfrageadministratoren können alle Module im Anwendungsmenü der Umfrage verwenden.
survey_reader	Benutzer mit der Rolle „Umfrageleser“ können Umfragen und zugehörige Informationen anzeigen, z. B. Umfrageantworten, Umfragegruppen, Bewertungslisten und Berichte. Survey_reader kann keine Umfrage oder Umfrageantworten ändern oder modifizieren.
task_editor	Kann geschützte Aufgabenfelder bearbeiten.
template_editor	Kann Vorlagen für den persönlichen Gebrauch erstellen und persönliche Vorlagen ändern oder löschen. Enthalten in der itil-Rolle im Basissystem.
template_editor_global	Kann Vorlagen für die globale Verwendung erstellen.
template_editor_group	Kann Vorlagen für Gruppen erstellen.
template_scheduler	Kann die vorlagenbasierte Datensatzerstellung planen.
text_search_admin	Kann Gruppen und Tabellen der globalen Textsuche anpassen.
timecard_admin	Kann die Zeitkarten anderer Benutzer genehmigen, ändern und löschen.
ts_admin	Kann Zing-Textindizierung und -Suchmaschine verwalten.
Unlimited_createnow	Rolle für unbegrenzte lizenzierte CreateNow-Benutzer.
upgrade_app	Kann installierte Anwendungen aktualisieren, die dasselbe Unternehmen wie die aktuell angemeldete Instanz enthalten. Erstinstallationen von Anwendungen,

Rolle	Beschreibung
	die auf der Seite „Anwendungsclient“ veröffentlicht wurden, können nicht durchgeführt werden.
Anwender	Verfügbar für die Verwendung durch Kunden, hat im Basissystem keine Funktion.
user_admin	Kann Benutzer, Gruppen, Standorte und Unternehmen verwalten.
view_changer	Kann aktive Ansichten wechseln.
workflow_admin	Kann grafische Workflows erstellen, bearbeiten, veröffentlichen oder löschen.
workflow_creator	Kann neue grafische Workflows erstellen.
workflow_publisher	Kann grafische Workflows veröffentlichen.

Anwendungsspezifische Rollen

Anwendungen, die Sie in Ihrer Instanz installieren, können zusätzliche Rollen enthalten. Folgen Sie den Links in diesem Abschnitt, um die Rollendokumentation zu Rollen anzuzeigen, die zusammen mit -Anwendungen installiert werden.

Produkt	Anwendung
Plattformfähigkeiten	Advanced Work Assignment 

Rolle erstellen

Erstellen Sie eine Rolle, um den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Anwendungen und Modulen zu steuern. Die neue Rolle hat keinen Zugriff auf Anwendungen oder Module, bis Sie ihr andere Rollen hinzufügen oder sie den entsprechenden Anwendungen und Modulen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Zugriff auf eine Rolle gewährt wurde, erhalten alle der Rolle zugewiesenen Gruppen oder Benutzer Zugriff. Rollen können andere Rollen enthalten und somit wird jeder Zugriff, der einer Rolle gewährt wird, allen enthaltenen Rollen gewährt.

Eine vollständige Liste der in der Basisinstanz enthaltenen Rollen finden Sie unter [Basissystemrollen](#)

Hinweis:

Sie können Rollen jeglicher Art in Now Platform nicht umbenennen. Wenn Sie eine Rolle manuell erstellen, können Sie sie nach dem Speichern nicht umbenennen.

Verschieben Sie diese Aktion in den Hintergrund, damit Sie beim Hinzufügen einer Reihe von Gruppenmitgliedern nicht warten müssen, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles` hinzufügen. Legen Sie die Systemeigenschaft auf **true** fest. Der Systembenutzer wird verwendet, um Datensätze zu erstellen oder vorhandene zu aktualisieren, da die Aktion im Hintergrund ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Rollen** und erstellen Sie einen Datensatz.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Rolle ein.
Abonnement erforderlich	<p>Gibt an, ob Benutzer mit dieser Rolle ein Abonnement benötigen, um Compliance zu gewährleisten.</p> <p>Ja</p> <p>Angemessene Rolle, für die ein Abonnement erforderlich ist. Sie können Benutzern mit dieser Rolle Abonnements zuweisen, indem Sie einem Produktabonnement eine oder mehrere Gruppen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management.</p> <p>Nein</p> <p>Keine gemessene Rolle.</p> <p>Nicht angegeben</p> <p>Weder noch</p>
Anwendung	Wählen Sie die Anwendung aus, die diesen Datensatz enthält.
Erhöhtes Recht	Eine Rolle, die erhöhte Berechtigungen erfordert, kann einem Benutzer bei der Anmeldung durch das System nicht zugewiesen werden. Stattdessen muss ein Benutzer die Berechtigungen manuell erhöhen, um die erhöhte Rolle zu erhalten. Wählen Sie diese Option aus, um diese Rolle als erforderlich zu markieren und sie auf hohe Sicherheit zu erhöhen. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen mit erhöhten Berechtigungen .
Beschreibung	Wählen Sie die Rollen aus, die an das Gruppenmitglied delegiert werden sollen.

Gewähren Sie einer Rolle Zugriff auf Anwendungen und Module

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Anwendungen und Modulen gesteuert. Sie fügen einer Anwendung oder einem Modul eine Rolle hinzu, damit die Rolle allen Benutzern mit der Rolle Zugriff auf die Anwendung oder das Modul gewähren kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Anwendungen** oder **Systemdefinition > Module**.
2. Wählen Sie die entsprechende Anwendung oder das entsprechende Modul aus, um sie in der Formularansicht zu öffnen.
3. Klicken Sie auf die Sperre, um das Feld **Rollen** zu öffnen.
4. Fügen Sie der Anwendung oder dem Modul die gewünschten Rollen hinzu.
5. Klicken Sie auf die Sperre, um das Feld **Rollen** zu schließen, und speichern Sie dann Ihre Änderungen.

Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Sie können einer Gruppe eine Rolle zuweisen, um Gruppenmitgliedern Zugriff auf Anwendungen und Module zu gewähren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Rollen eher Gruppen als einzelnen Benutzern zuweisen, erben Mitglieder der Gruppe die Rolle. Wenn ein Benutzer die Gruppe wechselt, wird die neue Gruppenrolle automatisch zugewiesen. Weitere Informationen zu den Rollen Service-Mapping finden Sie unter [Benutzerzugriff auf Anwendungsservices steuern](#) .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**.
2. Wählen Sie die Gruppe aus, der eine Rolle zugewiesen werden soll.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „**Rollen**“ die Option **Bearbeiten** aus.
4. Fügen Sie der Gruppe die gewünschten Rollen hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Einem Benutzer eine Rolle zuweisen

Ein Benutzer erbt Rollen von allen Gruppen, denen er angehört. Sie können Rollen auch direkt einem Benutzer zuweisen. Wenn einem Benutzer eine neue Rolle zugewiesen wird, wird sie erst wirksam, nachdem er sich mit einer neuen Sitzung angemeldet hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Wenn möglich, vereinfachen Sie die Benutzerverwaltung, indem Sie Gruppen Rollen zuweisen. Erstellen Sie Gruppen, die alle für bestimmte Personas erforderlichen Rollen enthalten, und weisen Sie diesen Gruppen Benutzer zu.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einem Benutzer die Administratorrolle zuzuweisen, müssen Sie auch über die Administratorrolle verfügen. Um einem Benutzer die Rolle security_admin zuzuweisen, benötigen Sie auch die Rolle security_admin. Sie müssen eine Erhöhung auf die Rolle „security_admin“ durchführen, bevor Sie anderen Benutzern die Rolle „security_admin“ gewähren. Weitere [Informationen finden Sie unter Auf eine privilegierte Rolle erhöhen](#) .

Hinweis:

Die Rolle „Systemadministrator“ (admin) bietet Zugriff auf alle Systemfeatures, -funktionen und -daten, unabhängig von Sicherheitsbeschränkungen. Vermeiden Sie es, Benutzern diese Rolle zuzuweisen, wenn gezieltere Rollen verfügbar sind.

Sie können Rollen, die der Gruppe zugewiesen sind, nicht aus dem Benutzerdatensatz löschen. Sie müssen den Benutzer aus dem Gruppendatensatz entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzer** und öffnen Sie dann einen Benutzerdatensatz.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „**Rollen**“ die Option **Bearbeiten** aus.
3. Wählen Sie in der Liste **Sammlung** die gewünschten Rollen und dann **Hinzufügen** aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

i Hinweis:

Wenn der Benutzer beim Aktualisieren seiner Rollen angemeldet ist und nicht auf Datensätze zugreifen kann, die durch die neue Rolle aktiviert werden, muss er sich möglicherweise abmelden und wieder anmelden.

Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu

Wenn Sie einer vorhandenen Rolle für einen Benutzer eine neue Rolle hinzufügen, erbt der Benutzer den Zugriff, der von der neuen Rolle gewährt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Rollen** und öffnen Sie die vorhandene Rolle.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Enthält Rollen“ auf **Bearbeiten**.
3. Verwenden Sie den Slushbucket, um der vorhandenen Rolle eine oder mehrere Rollen hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Benutzer mit der vorhandenen Rolle erben den Zugriff, der von der neuen Rolle gewährt wird.

Gruppenrollen erstellen

Erstellen Sie eine Gruppenrolle, um den Zugriff auf Features und Funktionen in Anwendungen für alle Mitglieder in einer Gruppe zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppenrollen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus, und wählen Sie dann **Absenden** aus.

Feld	Beschreibung
Gruppe	Wählen Sie eine Gruppe aus.
Rolle	Wählen Sie die Rolle aus, die auf die Gruppe angewendet werden soll.
Übernahmen	Wählen Sie diese Option aus, damit alle Mitglieder der Gruppe die Rolle erben. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.

i Hinweis:

Um diese Aktion in den Hintergrund zu verschieben, damit Sie nicht beim Hinzufügen einer Reihe von Gruppenmitgliedern warten, fügen Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles` hinzu, und legen Sie sie auf „true“ fest.

Audit-Benutzerrollen

Änderungen an Benutzerrollen werden automatisch in der Tabelle „Audit-Rollen“ [sys_audit_role] nachverfolgt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:

Wenn das Plugin „Duplikate Einträge mit Contextual Security: Role Management V2 verhindern“ [↗](#) installiert ist, müssen Sie [Rollenaudit mit Contextual Security: Role Management V2 aktivieren](#) [↗](#) .

Prozedur

Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann sys_audit_role.list in den Filter ein. In der Tabelle „Audit-Rollen“ [sys_audit_role] werden Änderungen an Benutzerrollen angezeigt.

Feld	Beschreibung
Geändert von	Der Benutzer, der die Änderung vorgenommen hat.
Anzahl nach Change	Direkte Rolle, die als Ergebnis der Änderung hinzugefügt wurde (falls vorhanden), plus die Anzahl der hinzugefügten geerbten Rollen.
Gewährt von Gruppe	Wenn die Rolle geerbt wurde, die Gruppe, von der die Rolle geerbt wurde.
Vorgang	Die Art des Change. Werte: <ul style="list-style-type: none"> • Hinzugefügt • Entfernt
Rolle	Die betroffene Rolle.
Anwender	Der betroffene Benutzer.

Rollen werden delegiert

Administratoren können Benutzern die Möglichkeit gewähren, Rollen innerhalb von Gruppen zuzuweisen. Diese Benutzer können jedoch nur Rollen zuweisen, die sie bereits haben.

Rollendelegierer sind Benutzer, die für die Zuweisung von Rollen an andere Benutzer innerhalb einer Gruppe verantwortlich sind. Diese Rolle kann manuell zugewiesen werden, indem dem Benutzer die Rolle „role_delegator“ zugewiesen wird, oder über die Geschäftsregel „**Group Manager Change**“.

Die Geschäftsregel **Gruppenmanager-Change**, die standardmäßig deaktiviert ist, gewährt die Rolle „role_delegator“ automatisch einem Benutzer, der im Feld **Manager** des **Gruppenformulars** als Manager einer Gruppe festgelegt wurde. Die Rolle wird entfernt, wenn der Benutzer nicht mehr der Manager der Gruppe ist.

Aktivieren Sie die Geschäftsregel, um sie zu nutzen. Weitere Informationen zu **Business Rules** finden Sie unter [Classic Business rules](#) [↗](#) .

Überprüfen von Rollen und Rollenänderungen

So zeigen Sie Rollen und Rollenänderungen an:

- Einzelne Benutzer: Navigieren Sie zu **Benutzeradministration > Benutzer** Wählen Sie einen Benutzer aus, und überprüfen Sie die zugehörige Liste „ **Rollen** “.
- Rollendelegierer: Überprüfen Sie, wer Rollen in welchen Gruppen zuweisen kann, indem Sie zu navigieren **Benutzeradministration > Rollendelegierer**.
- Für alle Rollenänderungen: Um einen Verlauf der Rollenänderungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemsicherheit > Berichte > Rollenaudit**. Weitere Informationen finden Sie unter [Audit-Benutzerrollen](#).

Legen Sie Rollendelegierer fest

Bestimmen Sie Rollendelegierer, um Benutzern in einer bestimmten Gruppe Rollen zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Delegierer können Rollen zuweisen, die sie von einer Gruppe übernehmen. Sie können auch Rollen zuweisen, die ihnen von einem Administrator zugewiesen wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Rollendelegierer bestimmen**.
2. Wählen Sie die Gruppe aus, die den Benutzer enthält, der der Rollendelegierer sein soll.
3. Wählen Sie den Benutzer aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.
Eine Change-Anforderung für die Anforderung des Rollendelegierers wird erstellt und automatisch genehmigt.

 Change Request: CHG0030002 opened for your request to grant role delegation rights to user: Eric Schroeder in group: Catalog Request Approvers > \$1000 

Weisen Sie Rollen als Rollendelegierer zu

Wenn Sie ein Rollendelegierer sind, können Sie Rollen, die Ihnen zugewiesen sind, für von Ihnen verwaltete Gruppen delegieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: role_delegator

Prozedur

1. Navigieren zu **Benutzeradministration > Rollen in Gruppe delegieren**.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Gruppe	Wählen Sie die Gruppe aus, in der Sie eine Rolle oder Rollen an ein Mitglied delegieren möchten. Eine beliebige Gruppe kann ausgewählt werden, einschließlich Gruppen, zu denen „role_delegator“ nicht gehört, oder Gruppen, die „role_delegator“ nicht verwaltet.
Anwender	Wählen Sie das Gruppenmitglied aus, um eine Rolle oder Rollen zu delegieren.

Feld	Beschreibung
Zu delegierende Rollen	Wählen Sie die Rollen aus, die an das Gruppenmitglied delegiert werden sollen. Die zum Delegieren verfügbaren Rollen sind nur die Rollen, die der role_delegator hat.

(Optional) Um eine delegierte Rolle von einem Benutzer zu entfernen, öffnen Sie den Delegierungsdatensatz, und entfernen Sie die unerwünschte(n) Rolle(n).

Verhindern Sie, dass eine Rolle delegiert wird

Sie können verhindern, dass Rollen an Benutzer delegiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können die folgenden Rollen nicht delegiert werden.

- Administrator
- Öffentlich
- role_delegator

Hinweis:

Ein Benutzer mit der Rolle „role_delegator“ kann diese Rolle nicht an andere Gruppenmitglieder delegieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Rollen**.
2. Öffnen Sie die Rolle.
3. Konfigurieren Sie das Formular, um die Felder **Gewährbarer** oder **Kann delegieren** hinzuzufügen.
4. Deaktivieren Sie die Checkbox für eines oder beide dieser Felder.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Gewähren Sie eine zeitlich begrenzte Benutzerrolle

Erfahren Sie, wie Sie einem Benutzer eine Rolle vorübergehend zuweisen. Verwenden Sie diese Funktion, wenn ein Benutzer eine einmalige Aktion ausführen muss, die normalerweise außerhalb seiner Rollen liegt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Warnung:

Die Verwendung von zeitlich begrenzten Benutzerrollen kann vom Kunden erworbene Zugriffs- und Nutzungsrechte verbrauchen und zu zusätzlichen Abonnementgebühren führen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > > Benutzeradministration > Zeit –Begrenzt Rollen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Alle Felder außer Kommentare sind Pflichtfelder.

Felder	Beschreibung
Aktiv	Bestimmt, ob die zeitlich begrenzte Rollenzuweisung aktiv ist.
Rolle	Die dem Benutzer zugewiesene Rolle
Anwender	Benutzer, dem die zeitlich begrenzte Rolle zugewiesen werden soll
Startzeit	Die Startzeit und das Startdatum für die zeitlich begrenzte Rolle
Endzeit	Die Endzeit und das Enddatum für die zeitlich begrenzte Rolle
Kommentare (optional)	Zusätzliche Kommentare oder Informationen für die eingeschränkte Rollenzuweisung

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der angegebene Benutzer hat jetzt die Rolle. Sie müssen ihre ansonsten eingeschränkte Aufgabe zwischen der Startzeit und der Endzeit abschließen.

Hinweis:

Zeitlich begrenzte Rollen werden den zugewiesenen Benutzern nicht angezeigt.

Überwachung der Instanznutzung

Verfolgen Sie die Anwendungsnutzung in Ihrer Instanz über die Dashboards „Anwendungsnutzungsübersicht“ und ServiceNow Store „Nutzungsübersicht nach.

Der Nutzungsanalyseprozess erfasst Daten in allen Instanzen und aktualisiert regelmäßig die Berichte in den Dashboards „Nutzungsübersicht“ und ServiceNow Store „Nutzungsübersicht“. Anwendungsnutzungsdaten werden jedes Mal erfasst, wenn eine Anwendung geöffnet wird, und die Anzahl in Tabellen wird einmal täglich erfasst. Daten werden erfasst am:

- Die Anzahl der aktiven Benutzer im System
- Die erkannten Hardware-CIs (für Instanzen, die Discovery verwenden)
- Die Anzahl der Cloud-Management-Servicekatalogelemente, die Benutzern in Instanzen zur Verfügung stehen, die Cloud-Management verwenden

Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „usage_admin“ können die Dashboards „Anwendungsnutzungsübersicht“ und ServiceNow Store „Nutzungsübersicht anzeigen.

Dashboard „Anwendungsnutzungsübersicht“.

Das Dashboard „Anwendungsnutzungsübersicht“ zeigt Berichte zur Verwendung von ServiceNow -Anwendungen in Ihrer Instanz an.

Navigieren zu **Selfservice > Dashboards**. Wählen Sie in der Liste Dashboards die Option **Nutzungsübersicht** aus.

Um Dashboards zu verwalten, Registerkarten zu erstellen, Filter zurückzusetzen oder einen Favoriten zu erstellen, wählen Sie das Menüsymbol (☰). Um Dashboards anzuzeigen, die Sie besitzen oder für die Sie freigegeben wurden, wählen Sie das Dashboard-Übersichtssymbol (🗃️) aus. Um ein Widget hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol zum Hinzufügen von Widgets (Symbol zum + von Widgets) aus. Um das Dashboard-Layout oder die Hintergrundfarbe zu ändern, wählen Sie das Konfigurationssymbol (⚙️) aus. Um das Dashboard für einen anderen Administrator freizugeben, wählen Sie das Freigabesymbol (🔓).

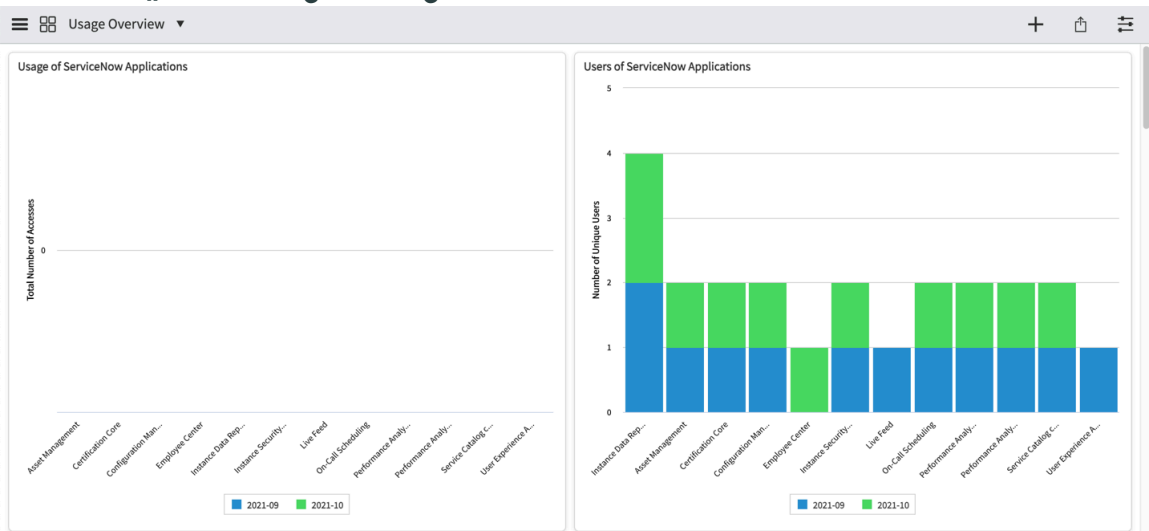
Anwendungsnutzungsübersichtsberichte

Diagramm oder Bericht	Beschreibung
Nutzung von ServiceNow-Anwendungen	Zeigt die Anzahl der Ansichten oder Vorgänge an, die für jede der aufgelisteten Anwendungen ausgeführt wurden, gruppiert nach Monat.
Anwender von ServiceNow-Anwendungen	Zeigt die Anzahl der aktiven Benutzer an, die die Instanz verwendet haben, gruppiert nach Monat. Ein aktiver Benutzer ist jeder Benutzer, der auf die Anwendungen hätte zugreifen können, nicht nur Benutzer, die tatsächlich auf die Anwendungen zugegriffen haben.
Nutzung von benutzerdefinierten Anwendungen	Zeigt die Anzahl der Ansichten oder Vorgänge an, die für jede der aufgelisteten benutzerdefinierten Anwendungen ausgeführt wurden, gruppiert nach Monat.
Anwender von benutzerdefinierten Anwendungen	Zeigt die Anzahl der aktiven Benutzer an, die benutzerdefinierte Anwendungen verwendet haben, gruppiert nach Monat. Ein aktiver Benutzer ist jeder Benutzer, der auf die benutzerdefinierten Anwendungen hätte zugreifen können, nicht nur Benutzer, die tatsächlich auf die Anwendungen zugegriffen haben.
<i>Google</i> Ordnet Nutzung nach Monat zu	Zeigt die Anzahl der Ansichten oder Vorgänge an, die für die Kartenanwendung Google ausgeführt wurden.
Zusätzliche Metriken	<p>Zeigt abhängig von Ihrer Lizenzvereinbarung eines der folgenden Elemente an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primäre Datenbankgröße dieser Instanz in Megabyte • ServiceNow® Performance Analytics aller Indizes • NotifyNow-Telefonkonferenzen • ServiceNow® Cloud Provisioning Plugins aktiv • ServiceNow® Discovery Plugin aktiv • ServiceNow® Passwortzurücksetzung Plugin aktiv • ServiceNow® Cloud-Management – VMware Instanz

Anwendungsnutzungsübersichtsberichte (Fortsetzung)

Diagramm oder Bericht	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzerdefinierte Anwendungen des Lieferanten • Benutzerdefinierte Anwendungen • ServiceNow® Ereignismanagement Plugin aktiv • Aktive Benchmark-Indikatoren • Vom Kunden aktualisierter PA-Indikator • Aktive Benutzer • ServiceNow® Cloud-Management - EC2-Instanzen • ServiceNow® Orchestration Core-Plugins aktiv • Benutzerdefinierte Tabellen, die andere Basissystemtabellen als Aufgabe erweitern • Anzahl der virtuellen Knoten • Aktive Benutzer für Abonnements • NotifyNow-Nachrichten • ServiceNow® Edge Encryption Plugin aktiv • Anzahl der Google Zugriffe auf die Kartenseite während des aktuellen Monats – ab gestern • Anzahl der physischen Knoten

Dashboard „Anwendungsnutzungsübersicht“



ServiceNow Store Dashboard „Nutzungsübersicht“

Das Dashboard ServiceNow Store „Nutzungsübersicht“ zeigt Berichte zur Verwendung von ServiceNow Store -Anwendungen in Ihrer Instanz an.

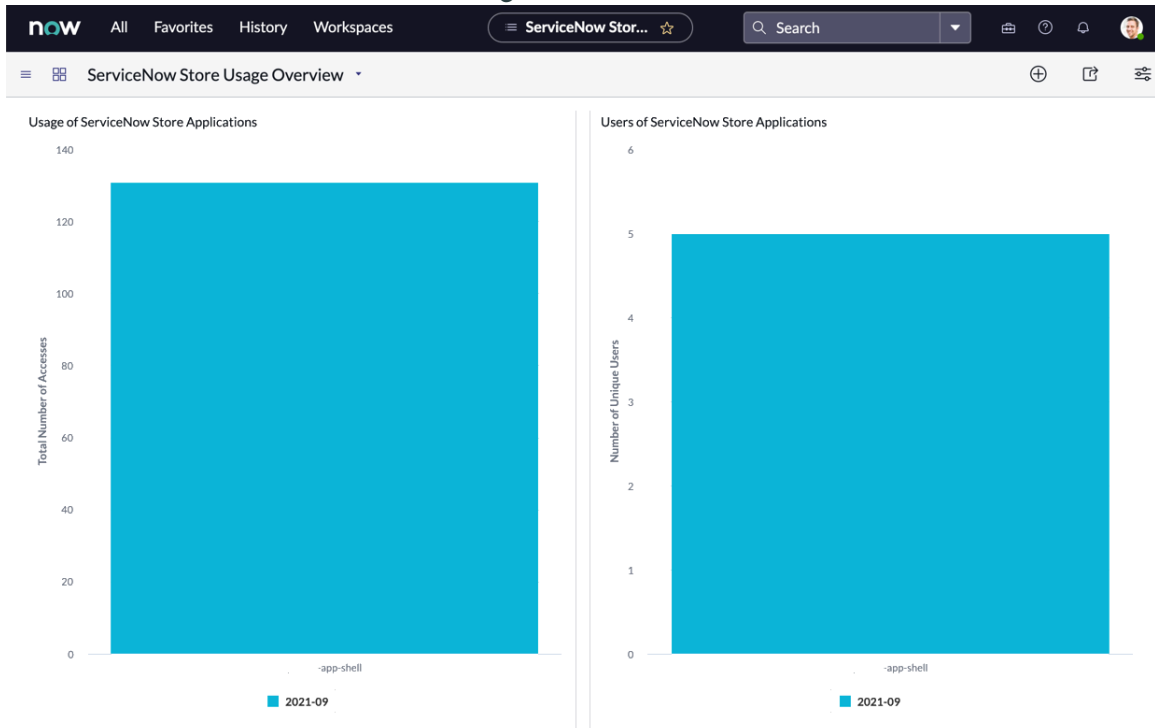
Navigieren zu **Selfservice > Dashboards**. Wählen Sie in der Liste Dashboards die Option **ServiceNow Store-Nutzungsübersicht** aus.

Um Dashboards zu verwalten, Registerkarten zu erstellen, Filter zurückzusetzen oder einen Favoriten zu erstellen, wählen Sie das Menüsymbol (☰). Um Dashboards anzuzeigen, die Sie besitzen oder für die Sie freigegeben wurden, wählen Sie das Dashboard-Übersichtssymbol (🗃️). Um ein Widget hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol zum Hinzufügen von Widgets (+). Um das Dashboard-Layout oder die Hintergrundfarbe zu ändern, wählen Sie das Konfigurationssymbol (⚙️). Um das Dashboard für einen anderen Administrator freizugeben, wählen Sie das Freigabesymbol (🔓).

ServiceNow Store Nutzungsübersichtsberichte

Diagramm oder Bericht	Beschreibung
Nutzung von ServiceNow Store Anwendungen	Zeigt die Anzahl der Ansichten oder Vorgänge an, die für jede der aufgelisteten Anwendungen ausgeführt wurden, gruppiert nach Monat.
Benutzer von ServiceNow Store Anwendungen	Zeigt die Anzahl der aktiven Benutzer an, die die Instanz verwendet haben, gruppiert nach Monat. Ein aktiver Benutzer ist jeder Benutzer, der auf die Anwendungen hätte zugreifen können, nicht nur Benutzer, die tatsächlich auf die Anwendungen zugegriffen haben.

ServiceNow Store Dashboard „Nutzungsübersicht“



Überwachen der Benutzeraktivität

Erfahren Sie mehr über die Tools, die Administratoren zur Überwachung von Benutzern in ihrer Instanz zur Verfügung stehen.

Benutzerverwaltungstools

Benutzerkonten speichern nicht nur Informationen zu einem Benutzer, sondern sind auch Gruppen und Rollen zugeordnet. Ihre Instanz verwendet Gruppen und Rollen, um zu bestimmen, auf welche Datensätze und Funktionen eine Person zugreifen kann.

Identitätswechsel

Administratoren können Benutzerdatensätze für Identitätswechsel auswählen. Verwenden Sie diese Funktion, um die Instanz als ein anderer Benutzer mit den Einstellungen und Berechtigungen dieses Benutzers zu erleben. Der Identitätswechsel für Benutzer kann ein wertvolles Tool für Tests und Fehlerbehebung sein. Weitere Informationen zum Identitätswechsel finden Sie unter [Identität von Benutzern annehmen](#).

Benutzersitzungen

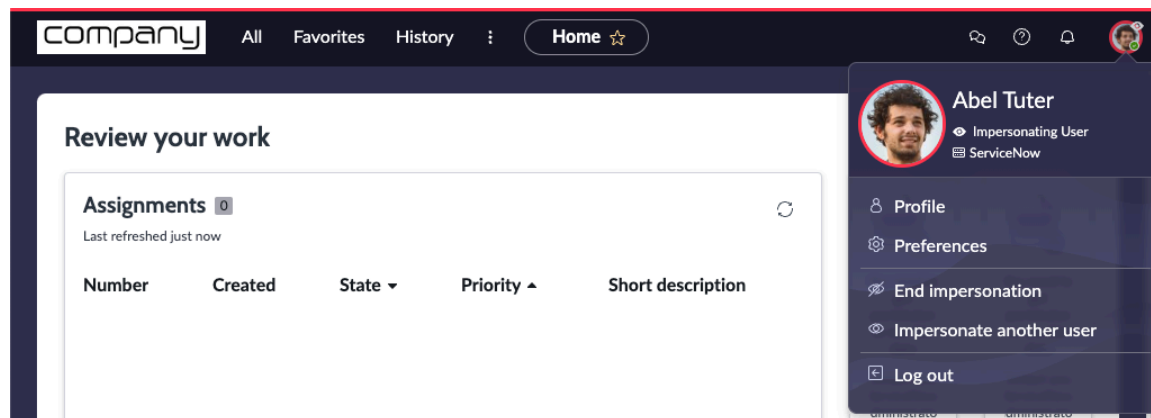
Mit der Benutzersitzungsverwaltung können Administratoren einzelne Benutzersitzungen anzeigen und beenden, Benutzer von der Instanz aussperren und Benutzer inaktiv machen. Weitere Informationen zum Verwalten von Benutzersitzungen finden Sie unter [Benutzersitzungen verwalten](#).

Benutzerdatensätze sind auch Transaktionsprotokollen zugeordnet. Administratoren können diese Protokolle verwenden, um alle Browseraktivitäten für eine Instanz nachzuverfolgen.

Identität von Benutzern annehmen

Administratoren können die Identität anderer authentifizierter Benutzer annehmen, eine Funktion, die hauptsächlich für Testzwecke verwendet wird.

Mit dieser Funktion kann der Administrator genau als Benutzer, dessen Identität er annimmt, auf das System zugreifen, einschließlich identischer Menüs und Module. Alle vom Administrator während des Identitätswechsels ausgeführten Aktionen werden so aufgezeichnet, als wären sie vom Benutzer ausgeführt worden, dessen Identität Sie annehmen.



Einschränkungen für Identitätswechsel

Wenn Sie die Identität eines Benutzers annehmen, werden alle bereichsgeschützten Rollen und Verschlüsselungsmodulrollen unterstützt, wenn die Option Identitätswechsel in der **Modulzugriffsrichtlinie** konfiguriert ist. Weitere Informationen [finden Sie unter Modulzugriffsrichtlinien erstellen](#).

Wenn Sie die Identität eines Benutzers annehmen, wird der Zugriff auf bereichsgeschützte und Verschlüsselungsrollen ermöglicht, wie in der Zugriffsrichtlinie definiert. Wenn Sie jedoch die Identität eines Benutzers mit einer Administratorrolle annehmen, ist der Zugriff

auf bestimmte Funktionen und Module eingeschränkt, es sei denn, der Identitätswechsler besitzt diese Rollen bereits.

Wenn Sie die Identität eines Benutzers mit einer anwendungsspezifischen Administratorrolle annehmen, z. B. Human Resources-Administrator oder Security Incident Response, wird der Zugriff auf bestimmte Funktionen wie Security Incidents und Profilinformationen eingeschränkt, es sei denn, diese Rollen sind bereits dem Administrator zugewiesen, der die Identität annimmt. Diese Einschränkung erstreckt sich auf bestimmte Module und Anwendungen in der Navigationsleiste, und Administratoren können das Passwort von Benutzern mit Anwendungsadministratorrollen nicht ändern.

Die folgenden Aktionen oder Bedingungen führen dazu, dass der Identitätswechsel eines Benutzers beendet wird:

- Der Benutzer nimmt die Identität eines anderen Benutzers an
- Die Benutzersitzung endet, beispielsweise nachdem sich ein Benutzer von seiner Instanz abgemeldet hat

i Hinweis:

Wenn ein Administrator beginnt, die Identität eines Benutzers anzunehmen, wird das Event „Identitätswechsel beginnen“ im Systemprotokoll protokolliert. Ebenso wird das Ereignis „Identitätswechsel beenden“ aufgezeichnet, wenn der Identitätswechsel unter einer der beiden oben aufgeführten Bedingungen abgeschlossen wird.

Anforderungen für Identitätswechsel

Der Benutzeraccount, dessen Identität angenommen werden soll, muss eine Benutzer-ID haben. Sie finden diese ID im Benutzerdatensatz [sys_user] für den Account. Wenn dieser Wert fehlt, wird die Meldung angezeigt, dass die Identität des ausgewählten Benutzers nicht angenommen werden konnte.

Sie benötigen mehrere verschiedene Konten, um das System zu testen.

- Ein Administratorkonto für die Arbeit
- Ein ITIL-Account (Information Technology Infrastructure Library) oder ein ähnliches Konto, das als Techniker getestet werden soll
- Ein ESS-Konto, das als Endbenutzer getestet werden soll

Möglicherweise sind weitere Anmeldungen erforderlich, um das System angemessen zu testen.

i Hinweis:

Wenn Sie versuchen, die Identität eines Benutzers anzunehmen, der entweder ausgesperrt oder inaktiv ist, meldet das System Sie automatisch ab, wenn Sie eine Aktion initiieren oder einen Link auswählen. Denken Sie daran, dass alle während des Identitätswechsels vorgenommenen Änderungen nur für diese Sitzung gelten. Um die Richtigkeit sicherzustellen, melden Sie sich ab und melden Sie sich nach Abschluss des Identitätswechsels wieder an.

Identitätswechsel in Mobile Apps

Identitätswechsel für Mobilgeräte sind in ServiceNow Mobile -Apps verfügbar. Weitere Informationen zu Identitätswechseln für Mobilgeräte finden Sie unter [Identitätswechsel](#)  für Mobilgeräte.

Verwalten Sie die Sichtbarkeit der Identitätswechselfunktion

Bevor Benutzer die Identität eines anderen Benutzers annehmen können, muss ein Administrator die Funktion sichtbar machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen unter „Identitätswechsel- **Schaltfläche aktivieren**“ in der **Bannerzeile**, um die Schaltfläche anzuzeigen oder auszublenden.
3. Wählen Sie oben auf der Seite **Speichern** aus.
Administratoren können über die UI-Seite „**impersonate_dialog**“ weiterhin die Identität von Benutzern annehmen.

Nehmen Sie die Identität eines Benutzers an

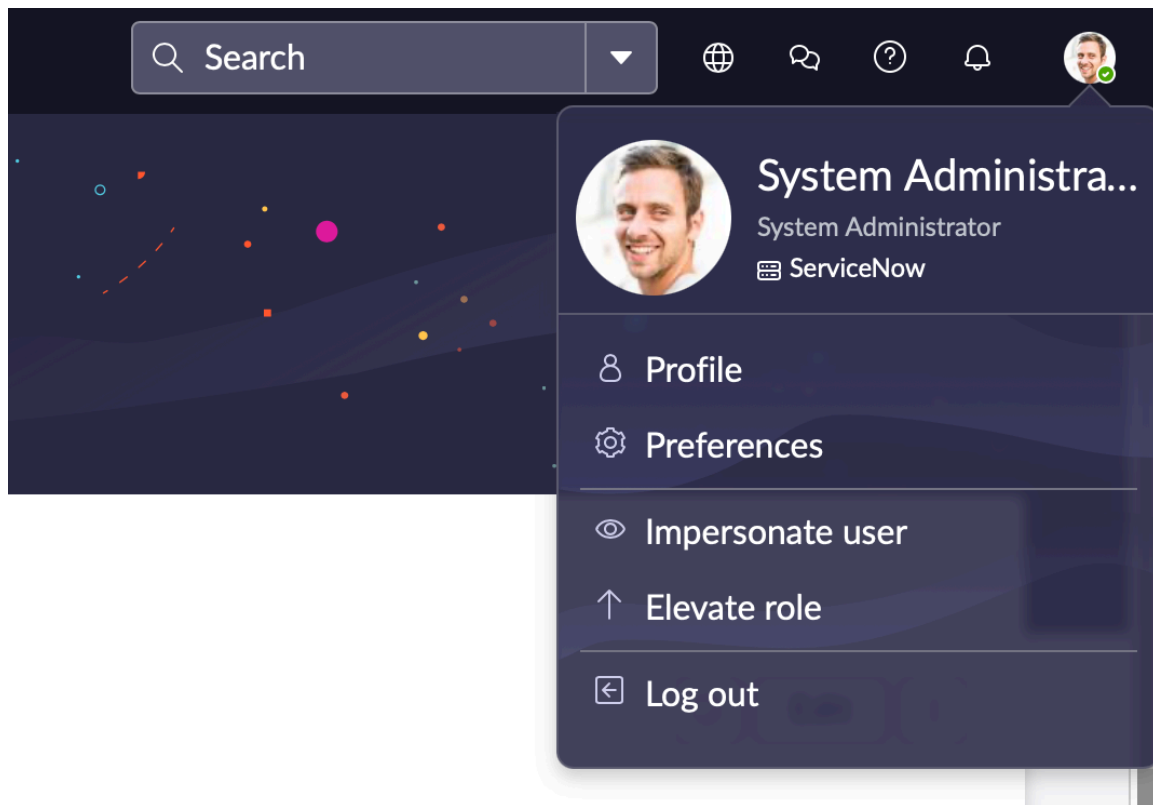
Sie können einen Benutzer auswählen oder einen anderen Benutzernamen eingeben, um einen Identitätswechsel durchzuführen.

Vorbereitungen

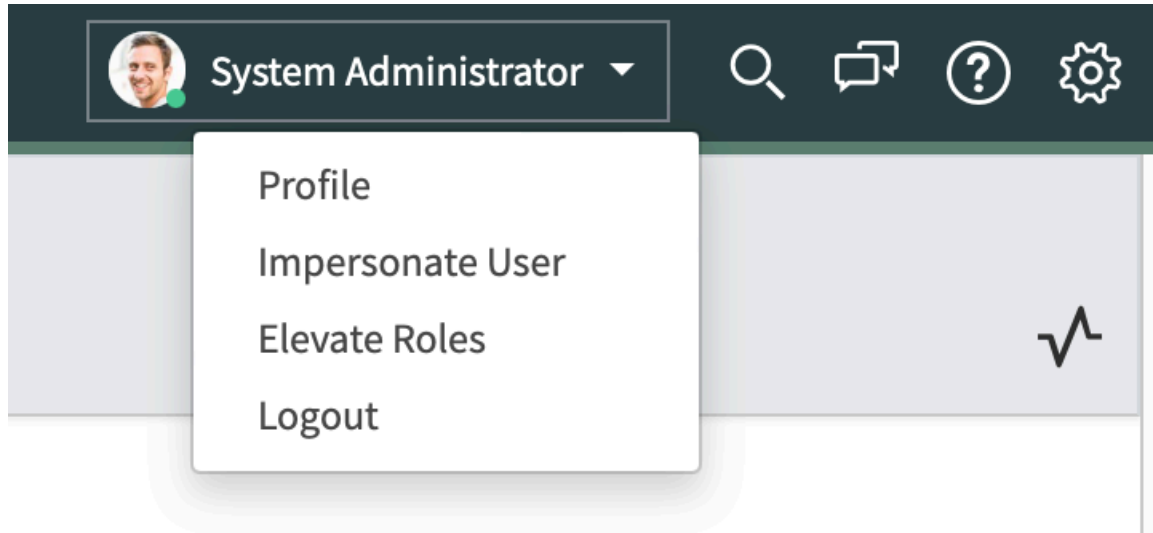
Erforderliche Rolle: imidentator

Prozedur

1. Wählen Sie im Bannerframe Ihr Benutzerprofilbild aus, um das Benutzermenü zu öffnen.
2. Wählen Sie **Identität eines Benutzers annehmen aus**.
 - In Next Experience:



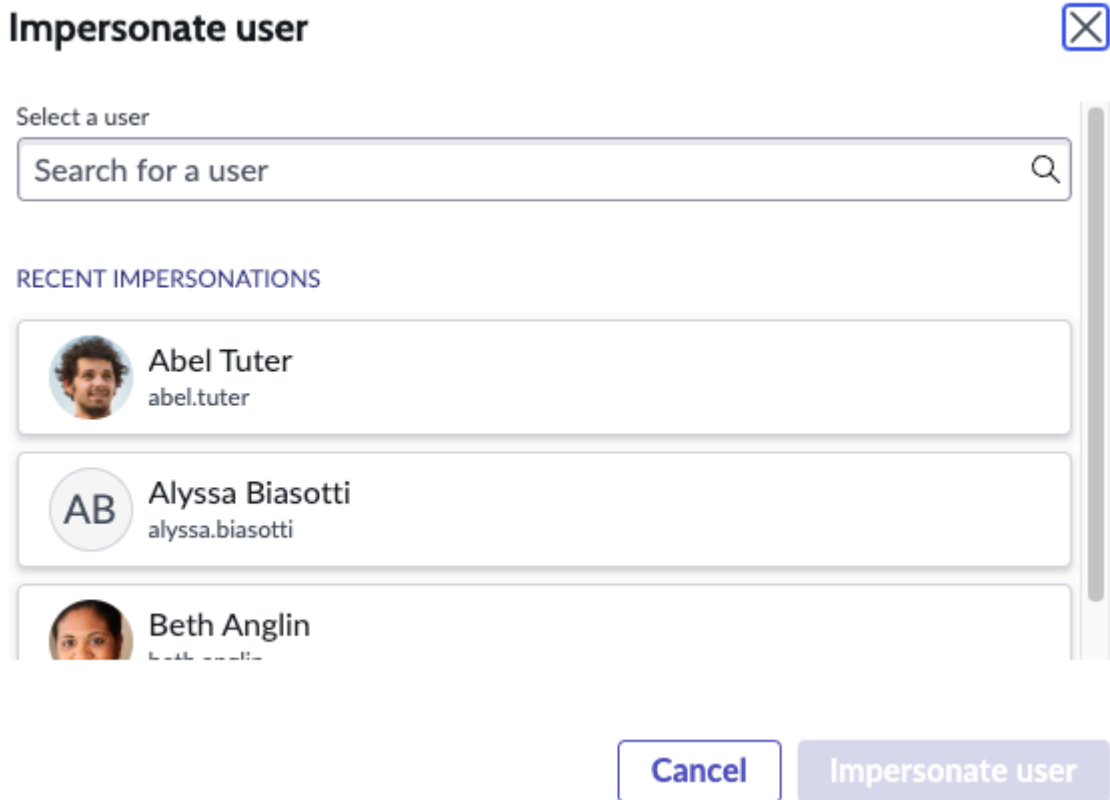
- In Core-UI:



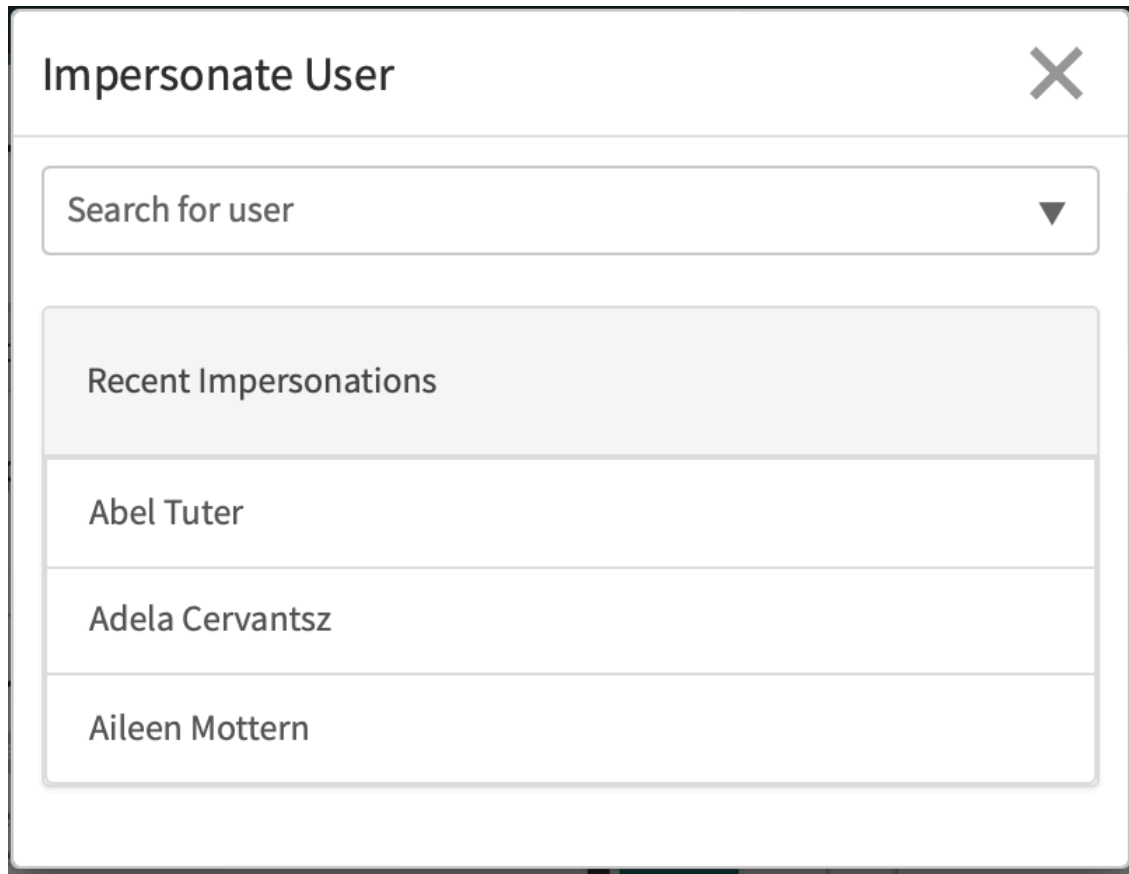
Das Dialogfeld Identität eines Benutzers annehmen wird angezeigt.

3. Wählen Sie einen Benutzer aus der Liste „ **Letzte Identitätswechsel** “ aus, oder geben Sie den Namen eines anderen Benutzers in das Benutzerauswahlfeld ein.

- In Next Experience:



- In Core-UI:



4. Wählen Sie **Identität eines Benutzers annehmen aus**.

5. Wahlweise: Um die Identität eines anderen Benutzers anzunehmen, während Sie die Identität eines Benutzers annehmen, öffnen Sie das Benutzermenü und wählen **Identität eines anderen Benutzers annehmen** aus.

6. Um zu Ihrer ursprünglichen Anmeldung zurückzukehren, öffnen Sie das Benutzermenü und wählen **Identitätswechsel beenden** aus.

i Hinweis:

In einigen Fällen kann die Identität eines Benutzers ein Problem verursachen, das das Zurückwechseln erschwert. Wenn Ihnen beim Annehmen der Identität eines Benutzers in einer Testumgebung eine fehlerhafte Seite angezeigt wird, müssen Sie möglicherweise eine Abmeldung erzwingen. Navigieren Sie dazu zu <http://.<instance name> .service-now.com/logout.do>, und melden Sie sich erneut an.

Identitätswechselprotokolle

Identitätswechsel werden im Systemprotokoll protokolliert.

Protokollieren Sie Identitätswechsel für interaktive (UI) oder nicht interaktive Sitzungen.

Identitätswechselprotokollierung für interaktive Sitzungen

Interaktive Sitzungen werden über die Benutzeroberfläche (UI) durchgeführt. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Protokollierung von Identitätswechseln für interaktive Sitzungen mit der Eigenschaft `glide.sys.log_impersonation`.

Wenn Sie die Protokollierung von Identitätswechsel für interaktive Sitzungen aktivieren, indem Sie `glide.sys.log_impersonation` auf **true** setzen, werden alle interaktiven Sitzungen im Protokoll aufgezeichnet.

Eigenschaft	Beschreibung
<code>glide.sys.log_impersonation</code>	Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) die Protokollierung von Identitätswechseln für interaktive Sitzungen.

Identitätswechselprotokollierung für nicht interaktive Sitzungen

Nicht interaktive Sitzungen werden von Anwendungen und Skripten ausgeführt, nicht über die Benutzeroberfläche.

Die Identitätswechselprotokollierung von nicht interaktiven Sitzungen ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie die Protokollierung von Identitätswechsel aktivieren, indem Sie die Eigenschaft `glide.sys.log_impersonation.non_interactive` auf **true** setzen, werden Identitätswechsel von nicht interaktiven Sitzungen im Identitätswechselprotokoll aufgezeichnet.

Selbst wenn `glide.sys.log_impersonation.non_interactive` auf **true** festgelegt ist, protokolliert das System bestimmte allgemeine Identitätswechsellisten, die im Namen der Standardbenutzer (`system`, `soap.guest` und `guest`) ausgeführt werden, nicht, da die Anwendung die Identität dieser Standardbenutzer annimmt, um eine Vielzahl von Aufgaben auszuführen.

Verwenden Sie die Eigenschaft `glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion`, um neben den Standardbenutzern Identitätswechsel durch andere Benutzer auszuschließen.

Eigenschaft	Beschreibung
<code>glide.sys.log_impersonation.non_interactive</code>	Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) die Protokollierung von Identitätswechseln für nicht interaktive Sitzungen.
<code>glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion</code>	Schließt die Identitätswechselprotokollierung von nicht interaktiven Sitzungen für angegebene Benutzer aus. Geben Sie Benutzernamen als kommagetrennte Liste ein. Standardbenutzer (system , self.gast und Gast) müssen nicht in die Liste aufgenommen werden.

Benutzersitzungen verwalten

Now Platform bietet die Möglichkeit, einzelne Benutzersitzungen anzuzeigen und zu beenden, Benutzer aus dem System auszusperrern und Benutzer zu deaktivieren.

Unabhängig von der Anzahl der Fenster, die Sie in einem Browser geöffnet haben, wird dies als eine Sitzung betrachtet. Wenn Sie jedoch zwei separate Browser geöffnet haben (z. B. Google Chrome und Safari), wird dies als zwei separate Sitzungen betrachtet.

- Durch das Beenden einer Benutzersitzung wird dieser Benutzer effektiv von der nächsten Transaktion abgemeldet, die normalerweise die nächste Browserauswahl ist. Verwenden Sie die Funktion zum Beenden von Sitzungen, wenn Sie eine Systemwartung durchführen möchten.
- Wenn Sie einen Benutzer aus dem System aussperren, kann er sich nicht mehr anmelden oder Aktionen aus E-Mail-Nachrichten generieren, die er an die Instanz sendet. Durch das Sperren von Benutzern werden auch deren Sitzungen beendet.
- Wenn Sie einen Benutzer inaktiv machen, wird er nicht in Feldern angezeigt, die auf aktive Benutzer in der **Benutzertabelle** verweisen.

Konfigurieren Sie eine maximale aktive Zeit für Benutzersitzungen

Sichern Sie Ihre Instanz, indem Sie unabhängig von der Benutzeraktivität eine maximale Dauer für Sitzungen erzwingen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig laufen Sitzungen erst nach einem Zeitraum der Inaktivität ab. Durch das Erzwingen einer maximalen aktiven Sitzungszeit werden Sitzungen beendet, unabhängig davon, ob ein Benutzer in letzter Zeit aktiv war, einschließlich der Frage, ob er kürzlich eine Sitzung verlängert hat. Die Zeitüberschreitung für aktive Sitzungen muss größer sein als der für die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen konfigurierte Wert. Wenn Sitzungen beispielsweise so konfiguriert sind, dass sie nach 30 Minuten Inaktivität ablaufen, muss die Zeitüberschreitung für aktive Sitzungen größer als 30 Minuten sein.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Filtern Sie die Liste „Systemeigenschaften“ [`sys_properties`] nach den folgenden Eigenschaften, und wählen Sie dann eine Eigenschaft aus, um den zugehörigen Datensatz zu öffnen.
 - `glide.ui.active.session.life_span`: Legt die maximale Sitzungszeit für authentifizierte Benutzersitzungen unabhängig von der Benutzeraktivität fest. Authentifizierte Benutzer werden nach der angegebenen Zeit von der Instanz abgemeldet und müssen ihre Anmeldeinformationen erneut eingeben, um auf die Instanz zuzugreifen.
 - `glide.guest.active.session.life_span`: Legt die maximale Sitzungszeit für Gastbenutzersitzungen unabhängig von der Benutzeraktivität fest. Diese Einstellung hilft beim Sichern einer Instanz mit Anwendungen, die Gastbenutzersitzungen umfassen, z. B. Mitarbeiterchat.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die Anzahl der Minuten ein, bis die Sitzung unabhängig von der Benutzeraktivität abläuft.
Der Wert muss größer sein als der Wert der entsprechenden Eigenschaften für eine Zeitüberschreitung inaktiver Sitzungen: `glide.ui.session_timeout` für authentifizierte Benutzer oder `glide.guest.session_timeout` für Gastbenutzer. Standardmäßig beträgt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen für authentifizierte Benutzer und Gastbenutzer 30 Minuten.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie eine maximale aktive Zeit für Integrationssitzungen

Ändern Sie die Zeitüberschreitung der Anwendersitzung nach Inaktivität

Geben Sie an, wann Benutzersitzungen nach einem Zeitraum der Inaktivität abgebrochen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig meldet die Plattform den Benutzer nach 30-minütiger Inaktivität in der Anwendung automatisch ab, es sei denn, das Kontrollkästchen Benutzernamen speichern im **Anmeldebildschirm** ist aktiviert. Eine Verlängerung des Intervalls kann dazu führen, dass inaktive Sitzungen im Speicher unnötig verwaltet werden. Passen Sie diese Zeitüberschreitungseinstellung auf nicht mehr als einige Stunden an, obwohl bis zu 24 Stunden möglich sind.

i Hinweis:

- Ajax-Aufrufe an den Server halten die Sitzung aufrecht (z. B. Bezeichnungen und Dashboards aktualisieren).
- Durch Abfragen bleibt die Sitzung aktiv, wenn der Chat-Desktop geöffnet ist (erfordert das [Chat](#) -Plugin).

Prozedur

1. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Benutzernamen speichern auf dem **Anmeldebildschirm**.
2. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
3. Suchen Sie in der Liste „Systemeigenschaft“ [`sys_properties`] nach `glide.ui.session_timeout`.
4. Wenn `glide.ui.session_timeout` nicht vorhanden ist, wählen Sie **Neu**, um eine neue Eigenschaft mit den folgenden Werten hinzuzufügen:
 - **Name:** `glide.ui.session_timeout`
 - **Beschreibung:** Geben Sie eine kurze Beschreibung ein. Geben Sie in diesem Fall beispielsweise Standardmäßige Sitzungszeitüberschreitung überschreiben (30) ein. Dieser Wert wird in Minuten angegeben.
 - **Typ:** Wählen Sie den entsprechenden Datentyp aus. Wählen Sie in diesem Fall **Ganzzahl** aus.
 - **Wert:** Ändern Sie den Standardwert von 30 Minuten in einen Wert Ihrer Wahl.

i Hinweis:

Die Zeitüberschreitung für Sitzungen kann auch durch Anpassungen des Installations-Exits festgelegt werden.

Nächste Maßnahme

Administratoren möchten der Tabelle „Systemeigenschaften“ möglicherweise auch die folgenden Eigenschaften hinzufügen.

- `glide.security.csrf.handle.ajax.timeout`: Behandelt Fehler für Ajax-Anforderungen mit Zeitüberschreitung, wenn auf **true** festgelegt.
- `glide.security.auto.resubmit.ajax`: Übermittelt Ajax-Anforderungen mit Zeitüberschreitung automatisch erneut, wenn dies auf „**true**“ festgelegt ist und

das Kontrollkästchen [Bei einer Instanz](#) anmelden aktiviert ist oder [den Standardwert des Kontrollkästchens](#) „Benutzernamen speichern“ ändert. Benutzern wird ein Popup angezeigt, in dem sie aufgefordert werden, fortzufahren.

- `glide.ui.auto_req.extend.session`: Bei Festlegung auf **true** verlängert das System die Sitzung eines Benutzers automatisch um den Wert, den er für die Aktualisierungszeit der Homepage ausgewählt hat. Wenn es keine Aktualisierungszeit für die Homepage gibt, gilt der standardmäßige Zeitüberschreitungswert. Tablets und Mobilgeräte unterstützen diese Eigenschaft nicht. Bei **false** wird für Benutzersitzungen eine **Zeitüberschreitung** angezeigt, wenn das Kontrollkästchen Benutzernamen speichern deaktiviert ist. Die Zeitüberschreitung basiert darauf, ob es eine Aktualisierungszeit für die Homepage gibt. Wenn es keine Aktualisierungszeit für die Homepage gibt, gilt der standardmäßige Zeitüberschreitungswert. Wenn es eine Homepage-Aktualisierungszeit gibt, wird die Benutzersitzung nach dem Zeitüberschreitungswert plus einem Intervall der Homepage-Aktualisierungszeit beendet. Wenn ein Benutzer beispielsweise ein Aktualisierungsintervall von fünf Minuten auswählt, läuft diese Sitzung nach dem Zeitüberschreitungswert plus fünf Minuten ab.

i Hinweis:

Benutzer, die das Kontrollkästchen Benutzernamen speichern **aktivieren**, sind von den Eigenschaften der Sitzungszeitüberschreitung nicht betroffen.

Administratoren können auch die folgenden Eigenschaften hinzufügen, um zusätzliche Zeitüberschreitungseinstellungen für Benutzersitzungen zu konfigurieren. Diese zusätzlichen Einstellungen helfen, Systemressourcen zu schonen:

- `glide.session.unauthorized.timeout.enabled`: Aktiviert eine alternative Sitzungszeitüberschreitung für nicht authentifizierte Gastsitzungen. Gastsitzungen werden für HTTP-Anforderungen an die Instanz erstellt, die keine Authentifizierungsinformationen enthalten. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **true** festgelegt.
- `glide.unauthorized.session_timeout`: Gibt die Zeit in Minuten an, nachdem sich ein authentifizierter Benutzer von einer Instanz abgemeldet hat, bevor die Sitzung beendet wird. Legen Sie die Eigenschaft auf einen Wert größer als **0** und kleiner als den Wert in der Eigenschaft `glide.ui.session_timeout` fest.

Zugehörige Informationen

[Ändern Sie die Zeitüberschreitung der Integrationssitzung nach Inaktivität](#)

Benutzer werden aufgefordert, eine Sitzung zu verlängern

Konfigurieren Sie, wie lange Benutzer eine Sitzung verlängern können, bevor sie aufgrund von Inaktivität abläuft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig werden Benutzer zwei Minuten vor Ablauf mit einem Dialogfeld „Sitzung erweitern“ aufgefordert, ihre Sitzung zu verlängern. In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie das Timing anpassen, zu dem Benutzern diese Eingabeaufforderung angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie dann `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft `glide.ui.session_timeleft`.

3. Geben Sie im Feld **Wert** die Anzahl der Minuten vor der Zeitüberschreitung der Sitzung ein, um Benutzer aufzufordern, ihre Sitzung zu verlängern.
Wenn Sie den Wert auf null setzen, werden Benutzer nicht mehr aufgefordert, ihre Sitzungen zu verlängern.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Sperren Sie einen Benutzer aus

Sperren Sie einen Benutzer aus, wenn er nicht auf die Instanz zugreifen soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzer** und wählen Sie den Benutzer aus der Liste aus.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gesperrt**, und aktualisieren Sie den Datensatz.

Markieren Sie einen Benutzer inaktiv

Sie können einen Benutzer als inaktiv markieren, damit der Benutzer nicht in Feldern angezeigt wird, die auf aktive Benutzer in der **Benutzertabelle** verweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Wenn Sie einen Benutzer als inaktiv markieren, sperren Sie ihn standardmäßig aus. Die Business Rule **Inaktive Benutzer aussperren** regelt dieses Verhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzer** und wählen Sie den Benutzer aus der Liste aus.
2. Deaktivieren Sie die **Checkbox Aktiv**, und aktualisieren Sie den Datensatz.

Beendet eine Benutzersitzung

Sie können eine Benutzersitzung beenden, z. B. wenn Sie eine Systemwartung durchführen und Benutzer noch angemeldet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Angemeldete Benutzer**.
Sie können nur Benutzer anzeigen, die beim selben Anwendungsknoten wie Sie angemeldet sind. Wenn das Feld **Aktiv** in einem Benutzerdatensatz den Wert „falsch“ hat, ist der Benutzer angemeldet, führt jedoch derzeit keine Transaktion aus. Die meisten Benutzer werden jeweils als inaktiv angezeigt.
2. Wählen Sie die Sitzung aus, die Sie beenden möchten.
3. Wählen Sie **Sitzung sperren aus**.

Die Sitzung wird beendet, und der Benutzer wird bei der nächsten versuchten Transaktion zur Anmeldeseite weitergeleitet. Der Benutzer ist nicht ausgesperrt. Einem Benutzer können mehrere Benutzersitzungen zugeordnet werden. Das Beenden einer Benutzersitzung wirkt sich nur auf die angegebene Sitzung aus.

i Hinweis:

Mobile-Benutzersitzungen können mit diesem Prozess nicht beendet werden.

Nicht interaktive Sitzungen

Das Plugin „Non-Interactive Sessions“ unterscheidet zwischen interaktiven und nicht interaktiven Benutzern.

Interaktive Benutzer

Neue Benutzer, die der Instanz hinzugefügt werden, werden automatisch zu interaktiven Benutzern. Interaktive Benutzer können die folgenden Aktionen ausführen:

- Verwenden Sie ihren Benutzernamen und ihr Passwort, um sich bei der Benutzeroberfläche oder einem Service Portal anzumelden.
- Stellen Sie über eine URL, die eine UI-Seite, ein Formular oder eine Liste aufruft, eine Verbindung zu einer Instanz her, z. B. `https://.<instance name> .service-now.com/incident.do`.
- Stellen Sie eine Verbindung mit Single Sign-on her, z. B. Digest-Authentifizierung oder eine Security Assertion Markup Language (SAML).
- Verwenden Sie ihre Anmeldeinformationen, um SOAP-Verbindungen zu autorisieren, wenn die strikte Sicherheit dies zulässt.
- Verwenden Sie ihre Anmeldeinformationen ohne Einschränkung für andere API-Verbindungen wie WSDL, JSON, XML oder XSD.

Nicht interaktive Benutzer

Nicht interaktive Benutzer können ihre Anmeldeinformationen nur zum Autorisieren von API-Verbindungen wie JSON, SOAP und WSDL verwenden. Sie können sich nicht bei der Benutzeroberfläche ServiceNow anmelden. Die hohe Sicherheitseinstellung für strikte Sicherheit bestimmt, ob nicht interaktive Benutzer den [Contextual Security Manager](#) -Anforderungen unterliegen.

Die Unterscheidung zwischen interaktiven und nicht interaktiven Benutzern erhöht die Instanzsicherheit, indem sichergestellt wird, dass Benutzer das Prinzip der geringsten Berechtigung einhalten.

Wird mit nicht interaktiven Sitzungen installiert

i Hinweis:

Nicht interaktive Sitzungen sind seit dem Calgary-Release für alle neuen Instanzen aktiviert. Wenn Sie es in der Liste der Plugins nicht sehen, fordern Sie es über das Servicekatalogelement Plugin aktivieren in Now Supportan.

- Fügt der Tabelle „ **Benutzer** “ [sys_user] eine Spalte mit dem Titel „ **Nur Webservice-Zugriff** “ [web_service_access_only] hinzu.
- Ändert alle vorhandenen Benutzer in interaktive Benutzer (web_service_access_only=false).
- Aktualisiert das Benutzerformular so, dass standardmäßig das Feld **Nur Webservice-Zugriff** [web_service_access_only] angezeigt wird.

Erstellen Sie einen nicht interaktiven Benutzer für Webservices

Nicht interaktive Benutzer können nur über ein API-Protokoll eine Verbindung zu einer ServiceNow -Instanz herstellen. Verwenden Sie diese Funktion, um Benutzerkonten für die Webservice-Authentifizierung einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nicht interaktive Benutzer können sich nicht bei einer Instanz oder einem Service Portal anmelden oder eine Verbindung über Single Sign-on herstellen. Sie können als MID Server-Benutzer verwendet werden, wenn sie als interne Integrationsbenutzer gekennzeichnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzer**.
2. Suchen Sie nach dem Benutzer, der aktualisiert werden soll.

Example

Beispiel: SOAP-Benutzer.

3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Webservice-Zugriff**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis:

Die ServiceNow -Plattform verwendet alle mit einer Anforderung angegebenen Anmeldeinformationen für Benutzername und Passwort, auch wenn die [Einstellungen für hohe Sicherheit](#) keine Autorisierung für ein bestimmtes API-Protokoll erfordern. Wenn beispielsweise eine SOAP-Anforderung einen Benutzernamen und ein Passwort bereitstellt, überprüft die Instanz diese Anmeldeinformationen auch dann, wenn für SOAP-Anforderungen keine Autorisierung erforderlich ist. Um die Überprüfung der Benutzeranmeldeinformationen zu vermeiden, darf die Anforderung diese nicht enthalten.

Machen Sie einen nicht interaktiven Benutzerdatensatz interaktiv

Schalten Sie einen nicht interaktiven Benutzer manuell auf einen interaktiven Benutzer um.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzer**.
2. Suchen Sie nach dem Benutzer, den Sie aktualisieren möchten.
Beispiel: **Systemadministrator**.
3. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Webservice-Zugriff**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktualisieren Sie Webservice-Benutzeraccounts für strikte Sicherheit

Wenn für Ihre Instanz strikte Sicherheit erforderlich ist, fügen Sie die SOAP-Rolle allen Benutzerkonten hinzu, die für Webservices verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzer**.
2. Wählen Sie einen Webservice-Benutzer aus der Liste aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „**Rollen**“ die Option **Bearbeiten** aus.
4. Fügen Sie SOAP der **Rollenliste hinzu**.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Authentifizierung erforderlich

Sie können angeben, ob für nicht interaktive Sitzungen eine Authentifizierung über das Modul „**Strenge Sicherheitseinstellungen**“ erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin mit erhöhten Rechten

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine nicht interaktive Sitzung umgeht die Benutzeroberfläche, um eine Verbindung zur Instanz auf API-Ebene herzustellen. Normalerweise verwenden nicht interaktive Sitzungen festgelegte Protokolle wie JSON, SOAP, XSD oder WSDL. Standardmäßig erfordern alle nicht interaktiven Sitzungen eine Authentifizierung.

Prozedur

1. Melden Sie sich als Administrator mit der Rolle security_admin an.
2. Erhöhen Sie Ihre Berechtigungen für die Verwendung von security_admin.
3. Navigieren zu **Alle > Systemsicherheit > Strenge Sicherheitseinstellungen**.
4. Wählen Sie die entsprechende Option **Autorisierung erforderlich...** für das Protokoll aus, das Sie festlegen möchten.
Beispiel: **Erfordert Autorisierung für eingehende SOAP-Anforderungen**.
5. Aktivieren Sie die Checkbox, um die Authentifizierung für die nicht interaktive Sitzungsmethode zu erfordern.





Deaktivieren Sie die Checkbox, damit die nicht interaktive Sitzungsmethode eine Verbindung ohne Angabe von Anmeldeinformationen herstellen kann.

Hinweis:

Die Aktivierung des Plugins „Non-Interactive Sessions“ kann dazu führen, dass vorhandene Benutzer, die SOAP- und WSDL-basierte Integrationen verwalten, sich nicht anmelden können, es sei denn, sie besitzen bereits die SOAP-Rolle.

Now Platform Tabellen und Daten

ServiceNow bietet Optionen zum Verwalten Ihrer Daten in Now Platform sowie mit externen Datenquellen und Anwendungen.

<p style="text-align: center;">Tabellenadministration</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Erfahren Sie mehr über die Arbeit mit komplexen, großen Datenmengen mithilfe von Tabellen und Datensätzen im Now Platform.</p>	<p style="text-align: center;">Datenmanagement</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Erkunden Sie die Optionen zum Speichern, Abrufen und Verwalten der Datensätze Ihres Unternehmens mit ServiceNow.</p>	<p style="text-align: center;">Remote-Tabellen</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Verbinden Sie Ihre Instanz auf der Now Platform mit Quellen von Drittanbietern, um externe Daten zu empfangen und mit ihnen zu arbeiten.</p> <p style="text-align: center;"></p>
---	--	---

Tabellenadministration

Übernehmen Sie die Daten- und Prozessverwaltung für alle Ihre ServiceNow Anwendungen. Mit administrativen Rollen in Now Platform können Sie auf Tabellen und Datensätze zugreifen, um Incidents, Probleme, Datenbankänderungen und mehr zu verwalten. Erstellen Sie mithilfe von Schemazuordnungen grafische Darstellungen von Tabellen und ihren Beziehungen (z. B. übergeordnete oder untergeordnete Tabellen), und definieren Sie Elemente in Ihrer Datenbank mit Datenwörterbuchtabellen.

Datenmanagement

Mit unseren Datenverwaltungstools können Sie Daten in Ihrer Plattforminstanz einfach anzeigen, konfigurieren und übertragen. Sorgen Sie für eine reibungslose Leistung, indem Sie Datensätze mit Datenarchivierung speichern und große Tabellen mit Datenbankrotationen verwalten. Arbeiten Sie mithilfe von m:n-Aufgabenbeziehungen mit komplexen Beziehungen zwischen mehreren Datensätzen.

Remote-Tabellen

Übernehmen Sie externe Daten in Ihre Instanz, und verarbeiten Sie sie gemäß Ihren Spezifikationen mit Remote-Tabellen. Rufen Sie Daten von Drittanbieterservern oder anderen Now Platform -Instanzen ab, mit Optionen für die Zwischenspeicherung im lokalen Speicher. Zeigen Sie externe Daten ohne Speicher an, oder verwenden Sie Skriptdefinitionen, um Instanz-Cache-Parameter einzurichten.

Tabellenadministration

Eine Tabelle ist eine Sammlung von Datensätzen in der Datenbank. Jeder Datensatz entspricht einer Zeile in einer Tabelle, und jedes Feld in einem Datensatz entspricht einer Spalte in dieser Tabelle.

Dieses Video behandelt die Infrastruktur ServiceNow® und stellt die Konzepte von Tabellen, Datensätzen und Feldern vor. Tabellenklassen andere Tabellenbeziehungen; und Schemazuordnungen.

Übersicht

Erste Schritte

<p>Durchsuchen von Now Platform[®]-Tabellen</p>  <p>Lernen Sie die Grundlagen von Tabellen und die Tabellenverwaltung kennen.</p>	<p>Tabellen verwalten</p>  <p>Zeigen Sie Datenbeziehungen an, und führen Sie Daten-Rollbacks und -Wiederherstellungen durch.</p>	<p>Erstellen von Tabellen</p>  <p>Erstellen und löschen Sie Tabellen, um Datensätze für Ihre Instanz zu speichern, Aufgaben zu bearbeiten und relationale Verbindungen zwischen Datensätzen zu erstellen.</p>
<p>Verwenden der Aufgabentabelle</p>  <p>Verwenden Sie das Aufgabentabellensystem, um aufgabenspezifische Funktionen nachzuverfolgen, und stellen Sie eine Verbindung mit Incident- und Problemtabellen her.</p>	<p>Erstellen von Datenbankansichten für die Berichterstellung</p>  <p>Verwenden Sie erweiterte Einstellungen, um Ansichten für Berichte zu erstellen.</p>	

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

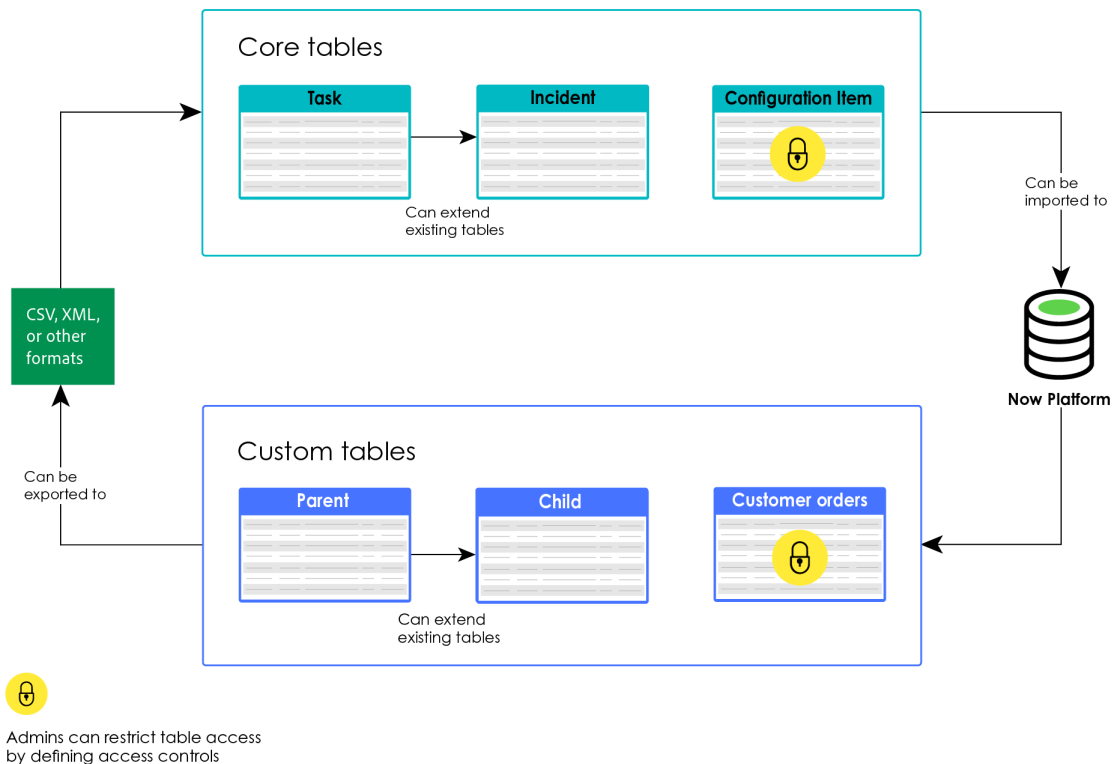
- [ServiceNow Community-Foren](#)
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#)
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

Durchsuchen von Now Platform[®]-Tabellen

Anwendungen verwenden Tabellen und Datensätze, um Daten und Prozesse zu verwalten, z. B. Incident, Problem und CMDB. Tabellen können andere Tabellen erweitern und übergeordnete und untergeordnete Tabellen erstellen.

Übersicht

Now Platform[®] verwendet eine tabellenbasierte Datenstruktur zum Speichern und Organisieren von Informationen. Vorgefertigte Tabellen sind für gängige ITSM-Prozesse (IT Service Management) enthalten, deren Daten vollständig in CSV, XML oder anderen Formaten importiert und exportiert werden können. Administratoren können auch benutzerdefinierte Tabellen für bestimmte Geschäftsanforderungen erstellen, Feldeigenschaften definieren, Beziehungen zwischen Tabellen erstellen und vorhandene Tabellen erweitern, ohne die ursprünglichen Tabellen zu ändern. Zu den weiteren Optionen, die Administratoren zur Verfügung stehen, gehören die Zugriffssteuerung, um nur genehmigten Benutzerzugriff auf Datensätze zu gewähren, Geschäftsregeln für verschiedene Aufgaben und Tabellenbereinigungsrichtlinien für nicht verwendete und veraltete Datensätze.



Automatische Übersetzung

Vorteile der Tabellenadministration

Vorteil	Funktion	Benutzer
Speichern Sie Datensätze für Ihre Instanz.	Eine Tabelle erstellen	Administrator
Verbinden Sie eine Liste mit einer anderen Liste mit mehreren Einträgen anstelle eines einzelnen Felds.	Erstellen Sie eine m:n-Tabellenbeziehung	Administrator
Entfernen Sie nicht benötigte Tabellen aus Ihrer Instanz.	Löschen Sie eine Tabelle	Administrator
Patch-Upgrades rückgängig machen, Plugins und Hintergrundskripts deaktivieren und gelöschte Datensätze wiederherstellen.	Führen Sie ein Rollback durch, und löschen Sie die Wiederherstellung	Administrator
Finden Sie schnell Daten, die in einer Tabelle gespeichert sind.	Erstellen Sie einen Tabellenindex	Administrator
Zeigen Sie eine Liste der Tabellen an, und ändern Sie ihren Inhalt.	Das Tabellenmodul	Administrator
Verbinden Sie Tabellen zu Berichtszwecken.	Erstellen von Datenbankansichten für die Berichterstellung	Administrator
Erstellen Sie visuelle Referenzen für Tabellen und deren Inhalte.	Schemazuordnung für Tabellen	Administrator
Definieren Sie Modelle und Entitätsbeziehungen über mehrere Tabellen hinweg.	Datenwörterbuchtabelle	Administrator

Tabellenerweiterung und Klassen

Aktivieren Sie eine oder mehrere untergeordnete Tabellen, um Felder und Datensätze für eine übergeordnete Tabelle freizugeben. Administratoren und Anwendungsentwickler können Tabellen nur während der Tabellenerstellung erweitern.

Administratoren und Anwendungsentwickler erweitern Tabellen normalerweise, um eine Reihe zugehöriger Datensätze zu erstellen, die Informationen gemeinsam nutzen. Im Basissystem haben die Tabellen „Aufgabe“ und „Configuration Item“ beispielsweise mehrere Erweiterungen:

Beispiele für erweiterte Tabellen im Basissystem

Ursprüngliche Tabelle	Zugehörige Tabellen, die aus der ursprünglichen Tabelle erweitert wurden
Aufgabe [task]	<ul style="list-style-type: none"> • Incident [incident] • Problem [problem] • Change Request [change_request]
Konfigurationselement [cmdb_ci]	<ul style="list-style-type: none"> • Anwendung [cmdb_ci_appl] • Computer [cmdb_ci_computer] • Datenbank [cmdb_ci_database]

Eine Tabelle, die eine andere Tabelle erweitert, wird als *untergeordnete Klasse* bezeichnet, und die Tabelle, die sie erweitert, ist die *übergeordnete Klasse*. Eine Tabelle kann sowohl eine übergeordnete als auch eine untergeordnete Klasse sein, die andere Tabellen erweitert und Erweiterungen für sie bereitstellt. Eine übergeordnete Klasse, die keine Erweiterung einer anderen Tabelle ist, wird als *Basisklasse* bezeichnet.

Administratoren können diese Tools verwenden, um die Beziehungen zwischen Klassen anzuzeigen.

- Schemakarte
- System-Dictionary
- Tabellenmodul

Tabelle erweitern:

- Verknüpft die neue Tabelle mit der Erweiterungstabelle.
- Erstellt Systemfelder in der neuen Tabelle.
- Erstellt eine oder mehrere Datenbanktabellen, um die übergeordneten und untergeordneten Klassen zu speichern. Die Anzahl der vom System erstellten Tabellen hängt vom Erweiterungsmodell ab, das bei der Tabellenerstellung ausgewählt wurde.

Erweiterungsmodelle

Now Platform bietet diese Erweiterungsmodelle.

- Tabelle pro Klasse
- Tabelle pro Hierarchie
- Tabelle pro Partition

Das Erweiterungsmodell bestimmt diese Attribute.

- Die Anzahl der erstellten Datenbanktabellen
- Die Ableitung von Feldern aus übergeordneten Klassen
- Die Replikation von Datensätzen aus untergeordneten Klassen

Tabelle pro Klasse

Tabellen erstellt

Erstellt eine separate Datenbanktabelle für die übergeordnete Klasse und jede untergeordnete Klasse.

Von der übergeordneten Klasse abgeleitete Felder

Untergeordnete Klassen leiten Felder von übergeordneten Klassen ab.

Für die übergeordnete Klasse erstellte Wörterbuchdatensätze

Eine übergeordnete Klasse verfügt über einen Dictionary-Datensatz für die Sammlung und für jedes Feld, das von ihr abgeleitet werden kann. Zum Beispiel verfügt die Tabelle „Vertrag“ [ast_contract] über 59 Dictionary-Datensätze, die die Tabelle und ihre Felder definieren.

Für untergeordnete Klassen erstellte Wörterbuchdatensätze

Jede untergeordnete Klasse hat nur Dictionary-Einträge für Felder, die für die Klasse eindeutig sind.

Datensätze repliziert

Die übergeordnete Klasse repliziert jeden Datensatz, der in ihren untergeordneten Klassen gespeichert ist. Jede untergeordnete Klasse speichert nur Datensätze, die für die Klasse eindeutig sind. Replizierte Datensätze haben in jeder Tabelle denselben Sys-ID-Wert. Das System repliziert alle Änderungen, die Sie an einem untergeordneten Datensatz vornehmen, in den übereinstimmenden Datensatz in der übergeordneten Tabelle. Zum Beispiel repliziert die Tabelle „Vertrag“ [ast_contract] Datensätze aus den Tabellen „Lease“ [ast_lease] und „Garantie“ [ast_warranty].

Tabelle pro Hierarchie

Tabellen erstellt

Erstellt eine Datenbanktabelle für die übergeordnete Klasse, in der alle Datensätze für die übergeordneten und untergeordneten Klassen gespeichert werden. Untergeordnete Klassen haben keine separaten Datenbanktabellen.

Von der übergeordneten Klasse abgeleitete Felder

Untergeordnete Klassen leiten Felder von übergeordneten Klassen ab. Beispielsweise leitet die Incident-Tabelle Felder aus der Aufgabentabelle ab.

Für die übergeordnete Klasse erstellte Wörterbuchdatensätze

Eine übergeordnete Klasse verfügt über einen Dictionary-Datensatz für die Sammlung und für jedes Feld, das von ihr abgeleitet werden kann. Zum Beispiel ist die Aufgabentabelle eine übergeordnete Klasse mit 66 Dictionary-Datensätzen, die die Tabelle und ihre Felder definieren.

Der Dictionary-Eintrag für die übergeordnete Klasse enthält eine Spalte `sys_class_name`, deren Wert angibt, zu welcher untergeordneten Klasse jeder Datensatz gehört. Zum Beispiel haben Incident-Datensätze den `sys_class_name`-Wert Incident und Change-Datensätze den `sys_class_name`-Wert der Änderung.

Für untergeordnete Klassen erstellte Wörterbuchdatensätze

Jede untergeordnete Klasse hat nur Dictionary-Einträge für Felder, die für die Klasse eindeutig sind. Beispielsweise verfügt die Incident-Tabelle nur über 22 Dictionary-Datensätze, die in der Aufgabentabelle noch nicht definiert sind.

Datensätze repliziert

Datensatzreplikation ist nicht erforderlich, da die übergeordnete Klasse alle Datensätze speichert, die zur *Hierarchie* gehören. Beispielsweise enthält die Aufgabentabelle alle Datensätze aus ihren untergeordneten Klassen, z. B. die Tabellen „Change“, „Incident“ und „Problem“.

Tabelle pro Partition

Tabellen erstellt

Erstellt eine Datenbanktabelle für die übergeordnete Klasse, in der alle Datensätze für die übergeordneten und untergeordneten Klassen gespeichert werden. Untergeordnete Klassen haben keine separaten Datenbanktabellen. Wenn die Datenbanktabelle ein Speicherlimit erreicht, fügt das System dynamisch Speichertabellen (*Partitionen*) hinzu, um zusätzliche Datensätze zu speichern.

Von der übergeordneten Klasse abgeleitete Felder

Untergeordnete Klassen leiten keine Felder von übergeordneten Klassen ab. Stattdessen verfügt jede untergeordnete Klasse über eine eigene Liste von Feldern. Zum Beispiel haben die Tabellen „Basiskonfigurationselement“ [cmdb], „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] und „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] jeweils eigene Felddefinitionen.

Für die übergeordnete Klasse erstellte Wörterbuchdatensätze

Eine übergeordnete Klasse verfügt über einen Dictionary-Datensatz für die Sammlung und jedes für sie relevante Feld. Zum Beispiel ist die Tabelle „Basiskonfigurationselement“ [cmdb] eine übergeordnete Klasse mit 48 Dictionary-Datensätzen.

Das System repliziert Änderungen an Dictionary-Einträgen der übergeordneten Klasse in Dictionary-Einträgen der untergeordneten Klasse. Wenn Sie beispielsweise die Namensspalte in der Tabelle „Basiskonfigurationselement“ der übergeordneten Klasse [cmdb] ändern, repliziert das System dies in Dictionary-Einträge der untergeordneten Klasse wie die Tabellen „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] und „Hardware“ [cmdb_ci_hardware].

Der Dictionary-Eintrag für die übergeordnete Klasse enthält Spalten für `sys_class_name` und `sys_class_path`, deren Werte angeben, zu welcher untergeordneten Klasse jeder Datensatz gehört. Zum Beispiel haben Hardware-Datensätze den `sys_class_name`-Wert von `cmdb_ci_hardware` und Computer-Datensätze den `sys_class_name`-Wert von `cmdb_ci_computer`.

Wenn die Datenbanktabelle ein Speicherlimit erreicht, aktualisiert das System den Wörterbucheintrag für die übergeordnete Klasse, um Spalten für `sys_storage_alias` und `storage_table_name` einzubeziehen. Mit diesen Dictionary-Einträgen für Spaltenspalten können Administratoren die übergeordnete Klasse und ihre Speichertabellen als eine einzige logische Einheit verwalten.

Für untergeordnete Klassen erstellte Wörterbuchdatensätze

Jede untergeordnete Klasse verfügt über einen Dictionary-Datensatz für die Sammlung und jedes für sie relevante Feld. Zum Beispiel verfügt die Tabelle „Hardware“ über 73 Dictionary-Datensätze, wobei einige Datensätze Spalten in der übergeordneten Klasse duplizieren.

Datensätze repliziert

Datensatzreplikation ist nicht erforderlich, da die übergeordnete Klasse alle Datensätze speichert, die zur *Hierarchie* gehören. Beispielsweise enthält die Tabelle „Basiskonfigurationselement“ [cmdb] alle Datensätze aus ihren untergeordneten Klassen, z. B. die Tabellen „Anwendung“ [cmdb_ci_app], „Computer“ [cmdb_ci_computer] und „Hardware“ [cmdb_ci_hardware].

Das Tabellenmodul

Die Tabelle „Tabellen“ [sys_db_object] enthält einen Datensatz für jede Tabelle in der Datenbank.

Um die Liste der Tabellen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdefinition > Tabellen**.

Um den Datensatz für eine vorhandene Tabelle zu öffnen, klicken Sie auf eine Tabellenbezeichnung. Sie können:

- Zeigen Sie Spalten mit einer durchsuchbaren und sortierbaren eingebetteten Liste an, fügen Sie sie hinzu oder ändern Sie sie, definieren Sie das automatische Nummernformat, machen Sie die Tabelle durch andere Tabellen erweiterbar, und erstellen Sie Module für die Tabelle.
- Starten Sie eine Schemazuordnung für eine Tabelle, indem Sie auf den zugehörigen Link **Schemazuordnung anzeigen** klicken.
- Öffnen Sie die Wörterbucheinträge für die Tabelle, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header klicken und **Wörterbuchdatensatz anzeigen** auswählen.

- Navigieren Sie direkt zur Standardlisten- oder Formularansicht für die Tabelle, indem Sie auf den zugehörigen Link **Liste** anzeigen oder **Formular** anzeigen klicken.
- Löschen Sie alle Datensätze aus einer Tabelle, indem Sie auf **Alle Datensätze löschen** klicken.

Zugehörige Informationen

- [Schemazuordnung für Tabellen](#)
- [System-Dictionary](#)
- [Löschen Sie alle Datensätze aus einer Tabelle](#)
- [Tabellenadministration](#)

Tabellen verwalten

Verarbeiten Sie Datensicherungen und erhalten Sie visuelle Darstellungen von Daten für Ihre Instanz.

Schemazuordnung für Tabellen

Die Schemazuordnung zeigt die Details von Tabellen und ihre Beziehungen auf visuelle Weise an, sodass Administratoren verschiedene Teile des Datenbankschemas anzeigen und einfach darauf zugreifen können.

Die Schemazuordnung kann auch direkt über einen Browser gedruckt werden.

Folgende Schemabeziehungstypen und die für sie verwendeten Farben werden unterstützt:

Schemazuordnung für Tabellen

Beziehungstyp	Verwendete Farbe
Referenziert von	Rot
Referenzieren	Orange
Erweitert um	Grün
Wird erweitert	Blau

Standardmäßig werden alle diese Beziehungstypen angezeigt, Sie können jedoch jeden Typ anzeigen oder ausblenden.

Generieren Sie eine Schemazuordnung

Generieren Sie eine Schemazuordnung, um verschiedene Teile des Datenbankschemas anzuzeigen und einfach darauf zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

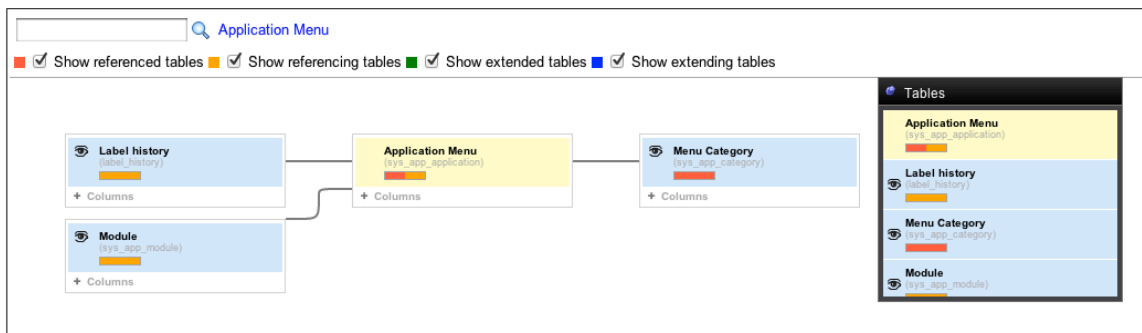
1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen und Spalten**.
2. **Wählen** Sie im Bereich Tabellennamen eine Tabelle aus.
3. Klicken Sie **auf Schemazuordnung**.

Die Schemazuordnung für die ausgewählte Tabelle wird auf einer separaten Registerkarte oder in einem separaten Fenster geöffnet.

Bei Bedarf können Sie diese Zuordnung über den Browser drucken.

Zeigen Sie die Schemazuordnung an

Die Schemazuordnung zeigt die ausgewählte Tabelle in Gelb an, normalerweise zentriert, und alle Tabellen, die sich auf diese Tabelle beziehen, normalerweise an den Seiten angezeigt.



Aus dieser Zuordnung:

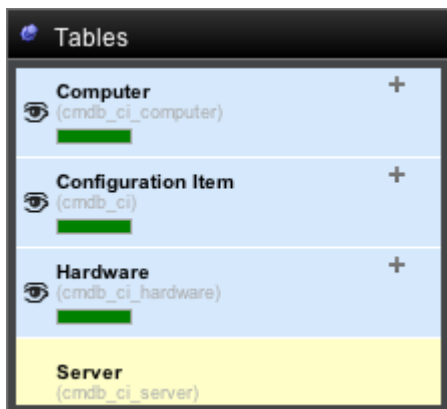
- Mit den Kontrollkästchen oben können Sie steuern, welche Beziehungen angezeigt werden sollen. Wählen Sie einen Beziehungstyp aus, oder löschen Sie ihn, um Tabellen mit dieser Beziehung zur ausgewählten Tabelle anzuzeigen oder auszublenden.
- Jede zugehörige Tabelle verfügt über einen farbigen Balken, der die Beziehung zur ausgewählten Tabelle anzeigt.
- Sie können auf die Connector-Zeilen zeigen, um die Details einer Beziehung zwischen den beiden Tabellen anzuzeigen.

i Hinweis:

Da Beziehungen der Einfachheit halber als einzelne Linien dargestellt werden, sind die gerenderten Diagramme keine Entitätsbeziehungsdiagramme.

Tabellenauswahl verwenden:

Um eine Schemazuordnung als Liste anzuzeigen, zeigen Sie auf die Tabellenauswahl in der rechten Ecke:



Sie können:

- Klicken Sie auf eine Tabelle in der Liste, um in der Schemazuordnung zu dieser Tabelle zu scrollen.
- Klicken Sie auf das Augensymbol neben einer aufgelisteten Tabelle, um diese Tabelle in der Schemazuordnung auszublenden oder anzuzeigen.
- Klicken Sie in der Auswahl auf das Stecknadelsymbol, um die Liste geöffnet zu lassen.

Zugehörige Tabellen verwenden:

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Tabellenknoten-Header, um ein Kontextmenü mit diesen Funktionen anzuzeigen:

- **Fokus auf diese Tabelle:** Legen Sie die ausgewählte Tabelle als neue Fokustabelle fest, und zeichnen Sie die Schemazuordnung basierend auf der neuen Auswahl neu.

Die neue Fokustabelle wird als Breadcrumb oben hinzugefügt, sodass Sie jederzeit zur vorherigen Tabelle zurückkehren können.

- **Zur Listewechseln:** Liste der Datensätze für die Tabelle anzeigen.
- **Wechseln zu Wörterbuch:** Systemwörterbuch anzeigen, gefiltert nach der ausgewählten Tabelle.

Um eine zugehörige Tabelle auszublenden, klicken Sie auf das Augensymbol im Knoten-Header (der Knoten kann mit der Tabellenauswahl wieder sichtbar gemacht werden).

Klicken Sie für Tabellen, die Teil ihrer eigenen Ableitungshierarchie sind, auf die Erweiterungsschaltfläche (+) im Knoten-Header, um der Schemazuordnung ihre Ableitungshierarchie hinzuzufügen.

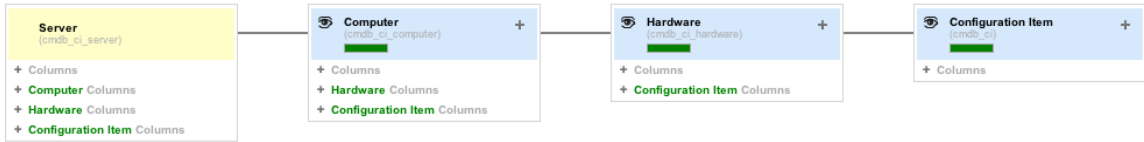
Weitere Informationen anzeigen

Klicken Sie auf die Erweiterungsschaltfläche (+) neben **Spalten**, um die Tabellenfelder zu erweitern.

Columns -	
Business resolve time:	integer
Caller:	reference to User
Category:	string
Caused by Change:	reference to Change Request
Change Request:	reference to Change Request
Child Incidents:	integer
Close code:	string
Incident state:	integer
Notify:	integer
Parent Incident:	reference to Incident
Problem:	reference to Problem
Reopen count:	integer
Resolve time:	integer
Severity:	integer
Subcategory:	string

Die Referenzfelder zeigen eine rote Notation der Tabelle, auf die sie sich beziehen.

Wenn Tabellen aus einer Tabelle erweitert werden, werden ihre Spalten in umgekehrter Ableitungsreihenfolge angezeigt. Beispiel:



Hier erweitert die Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] die Tabellen „Computer“ [cmdb_ci_computer], „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] und „Configuration Item“ [cmdb_ci] und zeigt die Spalten aus diesen Tabellen an.

Ebenso zeigt die Tabelle „Computer“ die Spalten aus den Tabellen „Hardware“ und „Configuration Item“ an.

Führen Sie ein Rollback durch, und löschen Sie die Wiederherstellung

Mit Rollback-Kontexten können Sie bestimmte Aktionen zurücksetzen, z. B. ein Patch-Upgrade, die Aktivierung von Plugins und Ausführungen von Hintergrundskripts, und Sie können Datensatzlöschungen und alle zugehörigen Änderungen wiederherstellen.

Die Funktionen für Rollback und Löschwiederherstellung sind für Instanzen verfügbar, die MySQL- und MariaDB-Datenbanken verwenden. Instanzen, die Oracle-Datenbanken verwenden, unterstützen nur Rollback. Instanzen, die SQL Server verwenden, unterstützen kein Rollback oder eine Löschungswiederherstellung.

Führen Sie ein Rollback durch und löschen Sie den Support der Wiederherstellungsdatenbank

Datenbanktyp	Rollback ausführen	Wiederherstellung löschen
MySQL	Ja	Ja
MariaDB	Ja	Ja
Oracle	Ja	nein

Modul „Gelöschte Datensätze“.

Dieses Modul funktioniert für Datensätze in geprüften Tabellen. Die Wiederherstellung kaskadierter gelöschter Datensätze muss innerhalb von sieben Tagen nach der Löschung des Datensatzes erfolgen. Nach sieben Tagen können nur noch Datensätze und Referenzen in Tabellen wiederhergestellt werden, deren Löschungen geprüft werden. Dies ist die gleiche Funktionalität wie in früheren Releases.

Um dieses Modul zu finden, navigieren Sie zu **Systemdefinition > Gelöschte Datensätze**.

Löschen Sie das Wiederherstellungsmodul

Dieses Modul funktioniert für jeden gelöschten Datensatz. Diese Wiederherstellung muss innerhalb von sieben Tagen nach der Löschung des Datensatzes erfolgen.

Um dieses Modul zu finden, navigieren Sie zu **Rollback und Wiederherstellung > Wiederherstellung löschen**.

Modul „Skriptausführungsverlauf“.

Dieses Modul funktioniert für Skripts, die mit dem Modul „Skripts – Hintergrund“ ausgeführt werden. Dieser Verlauf enthält nur Skriptausführungen von sieben Tagen.

Um dieses Modul zu finden, navigieren Sie zu **Rollback und Wiederherstellung** > **Skriptausführungsverlauf**.

Rollback-Kontexte

Rollback-Kontexte enthalten alles, was zum Zurücksetzen eines Software-Upgrades oder einer Plugin-Aktivierung erforderlich ist. Dazu gehören gelöschte Datensätze, Patch-Updates, Skriptausführungen im Hintergrund, Datenbankaktionen und Plugin-Aktivierungen. Ein Rollback-Kontext wird für jedes Patch-Upgrade innerhalb einer Familie und jede Plugin-Aktivierung erstellt, sofern das Plugin Rollback-Kontexte unterstützt.

Um Rollback-Kontexte zu verwenden, aktivieren Sie die Plugins „Gelöschte Datensätze wiederherstellen“ (com.snc.undelete) und „Wiederherstellung löschen“ (com.glide.delete_recovery).

Rollbacks werden normalerweise für Vorproduktionsinstanzen durchgeführt, bei denen die Funktionalität wiederhergestellt werden muss, bevor Sie die Ursache eines Problems beim Upgrade finden können. Durch das Zurücksetzen werden Daten gelöscht, was es häufig schwierig oder unmöglich macht, das Problem zu erkennen, das das Rollback erforderlich gemacht hat.

Ein Rollback-Kontext wird erstellt, wenn:

- `GlideRecord.delete()` oder `GlideRecord.deleteMultiple()` löschen Datensätze.
- Es gibt ein Patch-Upgrade.
- Sie aktivieren ein Plugin, das Rollback-Kontexte unterstützt.
- Ein Skript wird mit dem Modul „**Skripts – Hintergrund**“ ausgeführt, und ein Rollback wurde durch Auswahl des **Datensatzes für Rollback?** aktiviert. Checkbox.

Rollbacks wirken sich nicht auf andere Datenbankaktivitäten aus. Wenn eine Datenbankaktivität einen Datensatz ändert, der Teil eines Rollback-Kontexts ist, wirkt sich das Rollback nicht auf diesen Datensatz aus.

Da Rollback-Kontexte eine erhebliche Menge an Daten enthalten, werden Rollback-Kontexte nach 10 Tagen gelöscht. Daher müssen Rollbacks innerhalb von 10 Tagen nach dem letzten Upgrade oder der letzten Plugin-Aktivierung erfolgen. Wenn Sie einen Rollback-Kontext länger als 10 Tage beibehalten müssen, können Sie dies tun, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rollback-Kontexteigenschaften](#).

i Hinweis:

Setzen Sie einen Rollback-Kontext erst zurück, nachdem Sie dies mit Kundenservice und Supportüberprüft haben. Ein Rollback löscht Daten und kann Beweise für das Upgrade- oder Aktivierungsproblem entfernen, das das Debuggen des Problems verhindert.

Um dieses Modul zu finden, navigieren Sie zu **Rollback und Wiederherstellung** > **Rollback-Kontexte**.

Wenn einer der folgenden Vorgänge während eines Rollbacks ausgeführt wird, wird kein Rollback-Kontext erstellt:

- Tabellen oder Spalten werden aus dem Schema gelöscht.

i Hinweis:

Indexverluste sind in Ordnung.

- Eine Tabelle wird gekürzt.
- Eine Tabelle oder Spalte wird umbenannt.
- Eine Spalte wird neu übergeordnet oder heraufgestuft.
- Ein Spaltentyp ändert sich.
- Eine Spaltenbreite wird verringert.

Der Rollback-Prozess für Now Support führt Folgendes aus:

- Aktualisiert die gemeldete WAR auf die zurückgesetzte Version, und die zugewiesene WAR bleibt auf die Version vor dem Rollback festgelegt.
- Legt die Eigenschaft `glide.war.no_upgrade` in der Instanz fest, die auf die Version vor dem Rollback festgelegt ist.
- Zeigt die Meldung an: „Gewünschter War stimmt mit rückgängig gemachtem War überein, der durch die Eigenschaft [`glide.war.no_upgrade`] angegeben ist. Upgrade-Skript wird NICHT ausgeführt“.
- Ändert den Status in **Abgelaufen**, und beim Rollback werden alle gespeicherten Daten gelöscht.

Setzen Sie Patch-Upgrades oder Plugin-Aktivierungen zurück

Verwenden Sie das Modul „**Rollback-Kontexte**“, um Patch-Upgrades und Plugin-Aktivierungen zurückzusetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Überprüfen Sie diese Informationen und Anforderungen, bevor Sie ein Rollback durchführen:

- Ein Rollback ist nur zwischen Patches im selben Software-Release möglich. Zum Beispiel ist ein Rollback von Orlando Patch 2 auf Patch 1 möglich, aber nicht von Orlando auf New York.
- Das Rollback muss innerhalb von 10 Tagen nach dem letzten Upgrade oder der letzten Plugin-Aktivierung erfolgen. Wenn Sie einen Rollback-Kontext länger als 10 Tage beibehalten müssen, können Sie dies tun, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rollback-Kontexteigenschaften](#).
- Sie können nur ein Rollback zur vorherigen Version durchführen.

Zum Beispiel erfordert das Rollback von Patch 3 auf Patch 1 zwei Rollbacks.

- Sie müssen die Plugins „Gelöschte Datensätze wiederherstellen“ (`com.snc.undelete`) und „Wiederherstellung löschen“ (`com.glide.delete_recovery`) aktiviert haben.
- Sie können jeweils nur ein Rollback für eine aktive Instanz durchführen.

Rollback-Kontexte auf mehreren Knoten werden nicht unterstützt.

- Ein Rollback löscht Daten und entfernt möglicherweise den Nachweis eines Upgrade- oder Aktivierungsdatensatzes, was es schwierig macht, das Problem zu debuggen, das den Rollback erforderlich gemacht hat.
- Um ein Rollback zu einer Patch-Version vor der zugewiesenen WAR durchzuführen, senden Sie eine Anforderung an Kundenservice und Support, um das Rollback durchzuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Rollback und Wiederherstellung > Rollback-Kontexte**.
2. Wählen Sie den Kontext aus, für den Sie ein Rollback ausführen möchten.
3. Führen Sie einen Rollback durch, indem Sie auf den zugehörigen Link **Rollback klicken**.

Hinweis:

Der Rollback-Link funktioniert nur, wenn die App zuletzt in der Instanz aktualisiert wurde. Wenn eine andere App in der Instanz aktualisiert wurde, funktioniert das Rollback nicht.

4. Bestätigen Sie das Rollback.
Eine Anzeige zeigt den Fortschritt des Rollbacks an. *glide.war* wird auf die zurückgesetzte Version aktualisiert. Das Protokoll zeigt die Phasen des Rollback-Prozesses.
5. Melden Sie sich nach Abschluss des Rollbacks von Ihrer Instanz ab und wieder an.
6. Öffnen Sie eine neue Registerkarte, und prüfen Sie, ob sich der Kontextstatus in **Zurückgesetzt** geändert hat.
Wenn nicht, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

Verwenden Sie das Modul „Gelöschte Datensätze“, um einen gelöschten Datensatz wiederherzustellen


Sie können gelöschte Datensätze wiederherstellen, die sich in geprüften Tabellen befinden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Instanz kann mit einigen Ausnahmen Löschungen in jeder Tabelle und Verweise auf geprüfte Tabellen nachverfolgen. Datensatzlöschungen werden in den folgenden Fällen nicht nachverfolgt:

- Datensatzlöschungen werden in Tabellen mit dem [Wörterbuchattribut](#) `no_audit_delete=true` nicht nachverfolgt.
- Löschungen aus Tabellen mit einem sys-Präfix werden standardmäßig nicht geprüft. Sie können [Auditing für eine Systemtabelle aktivieren](#) .
- Referenzen werden nur wiederhergestellt, wenn sich das Referenzfeld in einer geprüften Tabelle befindet und das Plugin „Gelöschten Datensatz wiederherstellen“ aktiviert ist.
- Referenzen, die einen **Feldtyp** „Bild“ verwenden, werden nicht wiederhergestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Gelöschte Datensätze**.
2. Öffnen Sie den gelöschten Datensatz, den Sie wiederherstellen möchten.

Hinweis:

Sie können jeweils nur einen gelöschten Datensatz und die zugehörigen Referenzen wiederherstellen.

3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um den Datensatz wiederherzustellen.

Option	Bezeichnung
Mit zugehörigen Elementen wiederherstellen	<p>Stellt den Datensatz und alle kaskadierten Löschvorgänge und andere Datenbankaktionen wieder her, die aus dem Löschvorgang resultieren.</p> <p>Diese Option wird angezeigt, wenn ein Rollback-Kontext zum Löschen verfügbar ist.</p>
Gesamten Vorgang wiederherstellen	<p>Wenn dieser Datensatz im Rahmen einer anderen Löschung gelöscht wurde, werden alle Datensätze aus der übergeordneten Löschung wiederhergestellt, einschließlich aller kaskadierten Löschungen und anderer Datenbankaktionen, die aus der übergeordneten Löschung resultieren. Wenn dies die Löschung der obersten Ebene ist, ist dies identisch mit Undelete with Related (Undelete with Related).</p> <p>Diese Option wird angezeigt, wenn ein Rollback-Kontext zum Löschen verfügbar ist.</p>
Datensatz wiederherstellen	Stellt nur diesen Datensatz wieder her.

Eine Anweisungsseite wird angezeigt, auf der der Prozess und seine Einschränkungen erläutert werden.

4. Klicken Sie auf **Gelöschten Datensatz wiederherstellen**.

Eine Fortschrittsseite zeigt den Fortschritt des Wiederherstellungsprozesses und die Anzahl der wiederhergestellten Referenzen an.

Ergebnisse

Wenn der Prozess abgeschlossen ist, werden die Änderungen in einer Wiederherstellungszusammenfassung aufgelistet und Links zum Anzeigen des wiederhergestellten Datensatzes oder zum Zurückkehren zur Liste der gelöschten Datensätze bereitgestellt.

Verwenden Sie das Modul „Delete Recovery“, um einen gelöschten Datensatz wiederherzustellen

Sie können einen gelöschten Datensatz und alle zugehörigen Änderungen wiederherstellen. Die Wiederherstellung muss innerhalb von sieben Tagen nach dem Löschen des Datensatzes erfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Rollback und Wiederherstellung > Wiederherstellung löschen**.
2. Klicken Sie in der Liste „**Wiederherstellungen löschen**“ auf das Element, das wiederhergestellt werden soll.
Das Formular „**Wiederherstellung löschen**“ wird angezeigt.
3. Klicken Sie unter Zugehörige Links auf **Rollback...**

4. Geben Sie im Formular „Gesamten Vorgang zurücksetzen“ den Eintrag Jaein, und klicken Sie auf **OK**.

Eine Fortschrittsseite zeigt den Fortschritt des Wiederherstellungsprozesses und die Anzahl der wiederhergestellten Referenzen an.

Ergebnisse

Wenn der Prozess abgeschlossen ist, werden die Änderungen in einer **Wiederherstellungszusammenfassung** aufgelistet und Links zum Anzeigen des wiederhergestellten Datensatzes oder zur Rückkehr zur Liste „**Wiederherstellungen löschen**“ bereitgestellt.

Verwenden Sie das Modul „Skriptausführungsverlauf“, um eine Ausführung des Typs „Skripts – Hintergrund“ zurückzusetzen

Sie können die Datenbankaktionen eines Skripts zurücksetzen, das mit dem Modul „Skripts – Hintergrund“ ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Skript mit dem Modul „Skripts – Hintergrund“ ausgeführt haben, wird im **Feld Datensatz für Rollback?** Element muss überprüft worden sein.

Wenn Sie sich nach der Ausführung eines Skripts noch im Modul „**Skripts – Hintergrund**“ befinden, können Sie den Link **Skriptausführungsverlauf und -wiederherstellung hier verfügbar** verwenden, um zum Formular „**Skriptausführungsverlauf**“ zu gelangen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Rollback und Wiederherstellung > Skriptausführungsverlauf**.
2. Klicken Sie auf die Skriptausführung, die zurückgesetzt werden soll.
3. Klicken Sie in den zugehörigen **Links** auf **Rollback für Skriptausführung**.

Rollback-Kontexteigenschaften

Ändern Sie den standardmäßigen Ablaufzeitraum für verschiedene Arten von Rollback-Kontextdatensätzen.

Da Rollback-Kontexte eine erhebliche Menge an Daten enthalten, werden sie standardmäßig nach 10 Tagen gelöscht. Die regelmäßige Aufgabe „Abgelaufene Rollback-Kontexte bereinigen“ wird täglich ausgeführt, um abgelaufene Datensätze in der Tabelle „Rollback-Kontext“ [sys_rollback_context] zu löschen. Wenn Sie einen Rollback-Kontext länger als 10 Tage beibehalten müssen, können Sie dies tun, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen.

Um eine Systemeigenschaft hinzuzufügen, navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], und fügen Sie eine Eigenschaft für den Typ des Rollback-Kontextdatensatzes hinzu, den Sie beibehalten möchten.

Rollback-Kontexteigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Die Anzahl der Tage, um den Rollback-Kontext für ein Upgrade beizubehalten	Standardmäßig haben Sie nach dem letzten Upgrade 10 Tage Zeit, um das Upgrade zurückzusetzen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den

Rollback-Kontexteigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
glide.rollback.expiration_days_upgrade	Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, um den Rollback-Kontext für eine Plugin-Aktivierung beizubehalten glide.rollback.expiration_days_plugin	Standardmäßig haben Sie 10 Tage Zeit, um in Application Manager aktivierte Plugins zurückzusetzen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum auf 15 Tage erweitern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15
Die Anzahl der Tage, um den Rollback-Kontext für eine App-Installation beizubehalten glide.rollback.expiration_days_app_install	Standardmäßig haben Sie 10 Tage Zeit, um ein Rollback einer aus dem ServiceNow® Store installierten Anwendung durchzuführen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum auf 15 Tage erweitern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15
Die Anzahl der Tage, um den Rollback-Kontext für eine Batch-App-Installation beizubehalten glide.rollback.expiration_days_batch_app_install	Standardmäßig haben Sie 10 Tage Zeit, um ein Rollback für mit der Batch-Installationsfunktion installierte Apps durchzuführen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10

Erstellen von Tabellen

Administratoren können Tabellenverwaltungstools zum Anzeigen und Ändern der Datenbankstruktur verwenden.

Datenwörterbuchtabelle

Das System definiert Datenwörterbuch, Datenmodellierung und Entitätsbeziehungsbeziehungen in mehreren Tabellen.

- Tabellen [sys_db_object]: Enthält einen Datensatz für jede Tabelle.
- Wörterbucheinträge [sys_dictionary]: Enthält zusätzliche Details für jede Tabelle und die Definition für jede Spalte in jeder Tabelle. Jede Zeile stellt entweder eine Spalte in einer Tabelle oder eine Tabelle dar.
- Feldbezeichnungen [sys_documentation]: Enthält die visuell lesbaren Bezeichnungen und Sprachinformationen.

Tabellen

Die Tabelle „Tabellen“ [sys_db_object] enthält einen Datensatz für jede Tabelle in der Datenbank.

Greifen Sie auf die Tabellenliste zu, indem Sie zu navigieren **Systemdefinition > Tabellen**. Administratoren können eine benutzerdefinierte Tabelle erstellen, Spalten in einer durchsuchbaren und sortierbaren eingebetteten Liste hinzufügen oder ändern und das automatische Nummernformat definieren.

Die folgende Abbildung zeigt eine Liste der Tabellen, die die Anwendungsdateitabelle erweitern.

Tabellen

☰ ▾ Ⓞ Tables | Name | Search | Ⓞ Actions on selected rows... | New

All > Extends table = Application File

Label	Name	Extends table	Extensible	Updated
Agent Assist Recommendation	agent_assist_recommendation	Application File	false	2022-04-25 04:58:49
Record Producer Configuration	aisa_rp_config	Application File	false	2022-04-25 05:05:44
Search Actions	aisa_ui_action	Application File	false	2022-04-25 05:05:43
AI Search ACL Overrides	ais_acl_overrides	Application File	false	2022-04-25 03:48:21
AI Search Child Table	ais_child_table	Application File	false	2022-04-25 03:48:16

Datenbankeinschränkungen für Tabellenspalten und -zeilen

i Hinweis:

Bestimmte Now Platform -Abonnements enthalten benutzerdefinierte Tabellenberechtigungen. Sie können benutzerdefinierte Tabellen für jeden Zweck bis zur Berechtigungsgrenze im Abonnement erstellen. Weitere Informationen dazu, wie Ihr Verwendungsadministrator die benutzerdefinierten Tabellen, die Sie erstellen, Abonnements zuordnet, finden Sie unter [Ordnen Sie benutzerdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management](#).

Beachten Sie die folgenden Datenbankeinschränkungen:

- Das System kann nur maximal 1000 Spalten pro Tabelle haben. Obwohl 1000 Spalten ein festgelegtes Limit sind, bedeutet dieses Limit nicht, dass Sie physisch 1000 Spalten in einer Tabelle haben können. Die Anzahl der Spalten in einer Tabelle wird durch die im Rechenzentrum ServiceNow verwendete Datenbank definiert, nicht durch Now Platform.
- Jede Tabelle hat unabhängig von der Speicher-Engine eine maximale Zeilengröße von 65.535 Byte. Speicher-Engines können diesem Grenzwert zusätzliche Einschränkungen auferlegen, wodurch die effektive maximale Zeilengröße reduziert wird.
- Das System kann nicht mehr als 10 Zeichenfolgenfelder mittlerer Länge oder **länger** in einer einzelnen Tabelle haben. Der Versuch, eine große Anzahl von Zeichen in 11 oder mehr Zeichenfolgenfeldern zu speichern, kann zu folgendem Fehler führen: Syntaxfehler oder Zugriffsregelverletzung von Datenbank erkannt (Zeilengröße zu groß (> 8126)).
- Wenn Sie Felder erstellen, wird das Präfix u_ automatisch zum Spaltennamen hinzugefügt. Wenn die von Ihnen eingegebene Spaltenbezeichnung führende numerische Zeichen enthält, werden diese durch das Präfix u_ ersetzt.

Weitere Informationen zu Datenbankeinschränkungen und allgemeine Fragen zu Tabellen in Ihrer ServiceNow -Instanz finden Sie unter [KB0749585](#) .

Wörterbucheinträge

Die Tabelle „Dictionary-Einträge“ [sys_dictionary], auch **System Dictionary** genannt, definiert jede Tabelle und jedes Feld im System. Es enthält Informationen zu Datentyp, Zeichenbegrenzung, Standardwert, Abhängigkeit und anderen Attributen eines Felds.

Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf das Systemwörterbuch zu:

- Um die Listenansicht des Systemwörterbuchs anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdefinition > Lexikon**.
- Um eine bestimmte Wörterbuchdefinition anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Listenheader, den Formularheader oder die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.

Die folgende Abbildung zeigt eine gefilterte Liste von Wörterbucheinträgen für die Incident-Tabelle und die Aufgabentabelle, die sie erweitert.

Dictionary Inc.-Aufgabe

Table	Column name	Type	Reference	Default value	Display	Text index	Audit	Updated
incident	resolved_at	Date/Time	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:29:00
incident	resolved_by	Reference	User		false	false	false	2022-04-25 04:29:00
incident	rfc	Reference	Change Request		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	severity	Integer	(empty)	3	false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	subcategory	String	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	sys_id	Sys ID (GUID)	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
task		Collection	(empty)		false	true	false	2022-04-25 05:43:21
task	active	True/False	(empty)	true	false	false	false	2022-04-25 03:45:17

Feldbezeichnungen

Die Tabelle „Feldbezeichnungen“ [sys_documentation], auch als **Sprachdatei** bezeichnet, enthält Informationen zu den Bezeichnungen und Hinweisen für jede Tabelle und Spalte im System.

Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf die Sprachdatei zu:

- Um die Listenansicht anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdefinition > Sprachdatei**.
- Um die Feldbezeichnung für ein bestimmtes Feld anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular.

Die folgende Abbildung zeigt die Sprachdatei, die so gefiltert wurde, dass nur Bezeichnungen in der Incident-Tabelle angezeigt werden.

Feldbezeichnungen

Table	Element	Language	Label	Plural	Hint	Updated
incident	problem_id	en	Problem	Problems	Related problem, if one exists	2022-04-25 04:16:53
incident	notify	en	Notify	Notifies		2022-04-25 04:16:53
incident	business_impact	en	Business impact	Business impacts		2022-04-25 05:00:23
incident	severity	en	Severity	Severities		2022-04-25 04:16:53
incident	reopened_by	en	Last reopened by	Last reopened by		2022-04-25 04:16:53

System-Dictionary

Das Systemwörterbuch ist eine Tabelle mit dem Namen Wörterbucheintrag [sys_dictionary], die Details für jede Tabelle und die Definition für jede Spalte in jeder Tabelle in einer Instanz enthält.

Jede Zeile im Systemwörterbuch stellt entweder eine Tabelle oder eine Spalte in einer der Tabellen dar. Das Systemwörterbuch bietet Administratoren Optionen zum Ändern von Tabellen und Feldern, die wiederum Listen und Formulare definieren.

Seien Sie vorsichtig, wenn Sie System-Dictionary-Datensätze ändern, da Änderungen erhebliche Auswirkungen auf die Funktionalität haben können. Insbesondere können Änderungen an Dictionary-Einträgen für Systemtabellen, die mit sys_ beginnen, systemweite Probleme verursachen, z. B. die Unfähigkeit, Update Sets zu verwenden.

Wörterbuchänderungen sind schwer rückgängig zu machen. Außerdem werden Dictionary-Änderungen automatisch auf alle erweiterten Tabellen angewendet, sofern keine Dictionary-Überschreibung definiert ist. Stellen Sie sicher, dass Änderungen gründlich getestet wurden, bevor Sie sie auf eine Produktionsinstanz anwenden.

Erstellungsoptionen

Wenn Sie ein Feld aus dem Systemwörterbuch erstellen, wird es automatisch am Ende des ersten Abschnitts der Standardformularansicht hinzugefügt.

Verwenden Sie in den meisten Fällen die folgenden Schnittstellen, anstatt Einträge direkt im Systemwörterbuch zu erstellen:

- Verwenden Sie das Modul Tabellen, um Tabellen und Felder zu erstellen.
- Um Felder zu erstellen, konfigurieren Sie das Tabellenformular.

Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern

Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern bieten die Möglichkeit, ein Feld in einer erweiterten Tabelle anders zu definieren als das Feld in der übergeordneten Tabelle.

Beispielsweise kann für ein Feld in der Aufgabentabelle [Aufgabe] eine Wörterbuchüberschreibung den Standardwert in der Incident-Tabelle [Incident] ändern, ohne dass sich dies auf den Standardwert für Aufgabe [Aufgabe] oder Change [Change] auswirkt.

Administratoren können die folgenden Aspekte eines Felds überschreiben:

- Referenzqualifizierer
- Wörterbuchattribute
- Standardwerte
- Berechnungen
- Feldabhängigkeiten
- Standardmäßige Spaltenanzewerte
- Obligatorischer und schreibgeschützter Status

Definieren Sie eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs

Verwenden Sie eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs, um zuzulassen, dass ein Feld in einer untergeordneten Tabelle einen anderen Wert oder ein anderes Verhalten aufweist als das gleiche Feld in einer übergeordneten Tabelle. Beispielsweise ändert eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs den Standardwert des Prioritätsfelds von 4 in der übergeordneten Tabelle in 5 in der Incident-Tabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wörterbuchüberschreibungen sind nur für Tabellen verfügbar, die die [Tabellenerweiterung](#) unterstützen.

Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern werden von erweiterten Tabellen geerbt. Daher kann es erforderlich sein, zusätzliche Überschreibungen zu definieren, um den Wert von Feldern in erweiterten Tabellen zu ändern. Wenn Sie beispielsweise den Standardwert von `cmdb_ci.install_status` auf 3 festlegen und eine Überschreibung für dasselbe Feld in `cmdb_ci.hardware` mit 5 erstellen, werden alle Tabellen, die aus der Hardwaretabelle erweitert werden, ebenfalls auf 5 gesetzt. Wenn Sie also den Standardwert möchten Wenn `cmdb_ci.computer.install_status` auf 3 festgelegt ist, ist eine weitere Überschreibung erforderlich.

Sie können eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs in einer bereichsbezogenen App hinzufügen, müssen die Überschreibung jedoch hinzufügen, während Sie im Kontext der bereichsbezogenen App arbeiten, und Sie können nur untergeordnete Tabellen innerhalb dieses Bereichs auswählen. Öffnen Sie die bereichsbezogene App, bearbeiten Sie den Wörterbucheintrag des Felds, fügen Sie eine neue Wörterbuchüberschreibung hinzu, wählen Sie die untergeordnete Tabelle aus, und geben Sie dann die Überschreibungsdetails an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das Feld.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „**Wörterbuchüberschreibungen**“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus (siehe Tabelle).
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ändern Sie Wörterbucheinträge

Sie können Wörterbucheinträge ändern, indem Sie ein Feld in einem Formular oder im Dictionary-Modul konfigurieren.

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Navigieren Sie zu einem Feld in einem Formular, klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** oder **Anzeigen<field name>**. Der System-Dictionary-Eintrag für das Feld wird geöffnet.
 - Navigieren zu **Systemdefinition > Lexikon**, und klicken Sie auf einen Eintrag für ein Feld oder eine Tabelle. Bei Einträgen für Tabellen ist der **Typ** auf **Sammlung** festgelegt.
2. Aktualisieren Sie die Wörterbucheintragsfelder.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wörterbucheintragsformular

Das Wörterbucheintragsformular wurde neu gestaltet und bietet nun eine erweiterte Ansicht und zusätzliche Felder. Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass alle Felder angezeigt werden.

Formular „Wörterbucheintrag“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Definiert die Tabelle, in der das Element erstellt wird. i Hinweis: Diese Liste zeigt nur die Tabellen an, die den Bereichsschutz für das Hinzufügen von Feldern erfüllen.
Typ	Definiert den Feldtyp der Spalte oder gibt, wenn der TypSammlung ist, an, dass der Dictionary-Eintrag die Tabelle darstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Feldadministration . Sie können den Typ eines Felds ändern. Um vorhandene Daten beizubehalten, ändern Sie nur zwischen logischen Typen, die demselben physischen Typ in der Datenbank zugeordnet sind. Beispiel: Auswahl und Zeichenfolge.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert das Feld. Wenn diese Checkbox deaktiviert ist, wird das Feld nicht vom System verwendet.

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Funktionsfeld	<p>Bei Auswahl dieser Option wird ein Feld erstellt, in dem die Ergebnisse einer Datenbankfunktion angezeigt werden, z. B. mathematische Operationen, Feldlängenberechnungen oder Wochentagberechnungen.</p> <p>Wenn der neue Funktionssatz gespeichert ist, können Sie die Checkbox nicht deaktivieren, um das Feld zu einem regulären Feld zu machen.</p>
Schreibgeschützt	<p>Bestimmt, ob Benutzer den Feldwert ändern können. Wenn diese Checkbox aktiviert ist, können Benutzer den Wert nicht ändern. Das System berechnet die Daten für das Feld und zeigt sie an.</p> <p>i Hinweis: Sie können diese Option für erweiterte Tabellen überschreiben.</p>
Audit	<p>Aktiviert oder deaktiviert Auditing für eine Tabelle. Auditing (Verlauf) für eine Tabelle wird aktiviert.</p> <p>i Hinweis: Diese Option gilt nur für Tabellen.</p>
Textverzeichnis	<p>Bestimmt, ob Suchvorgänge den Text in einer Tabelle indizieren.</p> <p>i Hinweis: Diese Option gilt nur für Tabellen. Informationen zum Ausschließen von Feldern von der Indizierung finden Sie unter Index für ein bestimmtes Feld entfernen.</p>
Spaltenbezeichnung	<p>Definiert eine eindeutige Bezeichnung für die Spalte. Die Bezeichnung wird in Listenkopfzeilen und Formularfeldern für die Spalte angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durch das Aktualisieren des Felds Spaltenbezeichnung wird auch die Bezeichnung in der Sprachdatei (für die aktuelle Sprache) aktualisiert. • Wenn Sie eine neue Spalte erstellen, wird der Spaltenname basierend auf der Bezeichnung automatisch ausgefüllt, der das Präfix u_ vorangestellt wird, um anzugeben, dass es sich um eine benutzerdefiniert handelt. Wenn Sie beispielsweise Aktivitätsbeschreibung als Spaltenbezeichnung eingeben, lautet der Spaltenname standardmäßig u_aktivität_description.
Spaltenname	<p>Definiert den Feldnamen der Spalte. Wenn Sie ein neues Feld erstellen, wird dieser Name basierend auf der Bezeichnung und einem Präfix wie folgt automatisch ausgefüllt:</p>

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Bei einem Feld in einer Tabelle in einem anderen Bereich wird dem Namen der Bereich vorangestellt, um anzuzeigen, dass es benutzerdefiniert und nicht Teil dieser Anwendung ist. • Für ein Feld in einer Tabelle in derselben bereichsbezogenen Anwendung hat der Name kein Präfix, was darauf hinweist, dass es Teil der Anwendung ist. • Für ein Feld in einer globalen Anwendung wird dem Namen das Präfix u_ vorangestellt, um anzuzeigen, dass es benutzerdefiniert ist. <p>Sie können das Präfix nicht ändern. Sie können jedoch den Rest des Namens ändern. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten. Sie können den Namen eines vorhandenen Dictionary-Datensatzes nicht ändern.</p> <p>i Hinweis: Sie können keine aufeinanderfolgenden (doppelten) Unterstriche in einem Spaltennamen eingeben. Wenn Sie beispielsweise my__sample_name als Spaltennamen eingeben, wird dieser beim Speichern des Dictionary-Eintrags automatisch in my_sample_name geändert.</p> <p>]]</p>
Max. Länge	<p>Stellt eine logische Grenze für die Größe von Zeichenfolgenfeldern bereit, um zu bestimmen, wie das System sie in der Benutzeroberfläche anzeigt und wie sie physischen Datenbankdatentypen zugeordnet werden.</p> <p>Zeichenfolgenfelder mit einer Länge von weniger als 255 Zeichen werden als einzeilige Textfelder angezeigt. Zeichenfolgenfelder mit einer Länge von mehr als 254 Zeichen werden als mehrzeiliges Textfeld angezeigt.</p> <p>Das System ordnet die Feldlänge dem nächstmöglichen physischen Datentyp zu, der in der Datenbank verfügbar ist. Manchmal führt dies zu einer größeren verfügbaren Länge als ursprünglich angegeben. Wenn Sie beispielsweise eine Länge von 50 eingeben, wird dies dem nächstmöglichen physischen Datentyp VARCHAR (100) zugeordnet, der bis zu 100 Zeichen oder das Doppelte der angeforderten Feldlänge bietet. Ebenso wird die Eingabe einer Länge von 1000 dem nächstmöglichen physischen Datentyp MITTELText zugeordnet, der bis zu 4000 Zeichen oder das Vierfache der angeforderten Feldlänge bietet.</p>

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie können diesen Wert nur für ein Zeichenfolgenfeld ändern. Änderungen für andere Feldtypen werden ignoriert. • Benutzer einer Oracle-Instanz können die maximale Länge eines Zeichenfolgenfelds über die Anwendungs-UI nicht auf mehr als 4000 erhöhen, da hierfür der Datentyp CLOB in Oracle erforderlich ist. Wenn Sie diese Größe überschreiten möchten, melden Sie einen Incident beim technischen Support, um die Änderung anzufordern. • Um zu verhindern, dass Daten verloren gehen, verringern Sie die Länge eines Zeichenfolgenfelds nur, wenn Sie eine neue Anwendung entwickeln und nicht, wenn ein Feld Daten enthält. Eine Warnung wird angezeigt, wenn eine Änderung an einem benutzerdefinierten Feld zu Datenverlust führt. Für ein Basissystemfeld können Sie keine Änderung vornehmen, die zu Datenverlust führt.
Obligatorisch	<p>Bestimmt, ob dieses Feld einen Wert enthalten muss, um einen Datensatz zu speichern. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Feld als Pflichtfeld festlegen.</p> <p>i Hinweis: Sie können diese Option für erweiterte Tabellen überschreiben.</p>
Bildschirm	<p>Gibt an, dass es sich bei diesem Feld um die Anzeigewerte für Referenzfelder handelt. Setzen Sie diese Option auf „true“ für das Feld, dessen Wert Sie als Text verwenden möchten, der in Links zu dieser Tabelle in Listen und Formularen angezeigt wird. Standardmäßig ist das Feld Nummer der Anzeigewert für alle Aufgabentabellen.</p> <p>i Hinweis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diese Option steuert nicht, ob eine Liste oder ein Formular dieses Feld als Teil des Layouts anzeigt. Weitere Informationen finden Sie stattdessen unter Listenkonfiguration und Formulare personalisieren. • Der Anzeigewert wird Teil des Formulartitels, wenn ein einzelner Datensatz aus einer Tabelle angezeigt wird. • Sie können einen anderen Anzeigewert in einer erweiterten Tabelle als den Anzeigewert in einer übergeordneten Tabelle festlegen, indem Sie eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs verwenden.
Funktionsdefinition	<p>Definiert die Funktion, die das Feld ausführt.</p> <p>Beginnt mit glidefunction:, gefolgt von der auszuführenden Operation (z. B. concat), gefolgt von Funktionsparametern.</p>

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>Konstanten müssen in einfache Anführungszeichen gesetzt werden.</p> <p>Mit der folgenden Funktionsdefinition wird beispielsweise ein Feld erstellt, in dem die Kurzbeschreibung gefolgt von einem Leerzeichen und dem Namen des Anrufers angezeigt wird:</p> <pre>glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name)</pre> <p>i Hinweis: Funktionsparameter unterstützen Dot-Walking. Weitere Informationen finden Sie unter Dot-walking to data in related tables .</p>
Attribute [Erweiterte Ansicht]	<p>Ändert das Verhalten eines Felds oder einer Funktionalität, die vom Feld abhängt. Weitere Informationen finden Sie unter Wörterbuchattribute. Attribute können für erweiterte Tabellen mit Außerkraftsetzungen des Wörterbuchs überschrieben werden. Sie können Attribute für diesen Wörterbucheintrag auch über die zugehörige Liste Attribute konfigurieren.</p>
Standardwert	
Dynamischen Standard verwenden [Erweiterte Ansicht]	<p>Ermöglicht die Angabe eines Standardwerts, der basierend auf einem dynamischen Filter dynamisch generiert wird.</p>
Dynamischer Filterwert [Erweiterte Ansicht]	<p>Gibt die Option Dynamischen Filter erstellen an, die den Standardwert bestimmt, wenn die Option Dynamischen Standard verwenden ausgewählt ist.</p>
Standardwert	<p>Gibt den Standardwert des Felds für einen neuen Datensatz an. Stellen Sie sicher, dass dieser Wert den richtigen Feldtyp verwendet. Zum Beispiel verwendet ein Integer-Feld den Standardwert 2, aber nicht den Standardwert zwei. Diese Werte können mit Außerkraftsetzungen des Wörterbuchs überschrieben werden.</p>
Referenzspezifikation	
Referenz	<p>Macht das Feld zu einem Referenzfeldtyp.</p> <p>Wenn Sie einen Namen eingeben, der nicht mit einer vorhandenen Tabelle übereinstimmt, wird beim Speichern Ihrer Änderungen im Dictionary-Datensatz eine neue Tabelle erstellt. Wenn die aktuelle Tabelle ein Modul im Anwendungsnavigator enthält, wird automatisch ein Modul für die neue Tabelle im selben Anwendungsmenü erstellt.</p>
Referenzqualifizierer verwenden [Erweiterte Ansicht]	<p>Gibt den Typ des zu verwendenden Qualifizierers an:</p>

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Einfach: Eine Reihe von Auswahllisten, in denen Sie eine Referenzqualifizierer-Bedingung angeben können. • Dynamisch: Eine Option Dynamischen Filter erstellen , die Sie zum Erstellen des Qualifizierers verwenden können. • Erweitert: Eine statische codierte Abfragezeichenfolge oder JavaScript-Code, den Sie zum Erstellen des Qualifizierers verwenden können.
Referenzqual.-Bedingung	Gibt eine Bedingung an, wenn der Referenzqualifizierer ausgeführt wird, wenn der Qualifizierertyp Einfach ausgewählt ist.
Dynamische Referenz [Erweiterte Ansicht]	Gibt die Option Dynamischen Filter erstellen an, die den Referenzqualifizierer bestimmt, wenn der Typ Dynamischer Qualifizierer ausgewählt ist.
Referenzqualität [Erweiterte Ansicht]	Filtert die Datensätze, die für ein Referenzfeld verfügbar sind, wenn der Qualifizierertyp „ Erweitert “ ausgewählt ist. Referenzqualifizierer können mit Außerkraftsetzungen des Wörterbuchs überschrieben werden.
Referenzschlüssel [Erweiterte Ansicht]	Identifiziert ein anderes Feld als sys_id, das als eindeutiger Bezeichner für Referenzfelder verwendet werden soll.
Referenzkaskadierungsregel [Erweiterte Ansicht]	Definiert, was mit einem Datensatz geschieht, wenn der Datensatz, auf den er verweist, gelöscht wird. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: <ul style="list-style-type: none"> • Löschen: Löscht die Referenzen (Standard). • Löschen: Löscht alle referenzierenden Datensätze. • Beschränken: Verhindert das Löschen von Datensätzen, wenn ein referenzierender Datensatz vorhanden ist. • Keine: Ändert keine referenzierenden Datensätze.
Referenz-Floats [Erweiterte Ansicht]	Aktiviert die Schaltfläche Bearbeiten in zugehörigen Listen für 1:n-Beziehungen.
Dynamische Erstellung [Erweiterte Ansicht]	Bestimmt für Referenzfelder, ob durch die Eingabe eines Werts, der nicht mit einem vorhandenen Datensatz übereinstimmt, ein Datensatz in der referenzierten Tabelle erstellt wird. Wenn diese Option ausgewählt ist, verwenden Sie das Feld Dynamisches Erstellungsskript , um zu definieren, wie der Datensatz erstellt werden soll.
Dynamisches Erstellungsskript [Erweiterte Ansicht]	Wenn das Feld Dynamische Erstellung ausgewählt ist, können Sie mit ein Skript zum Erstellen eines Datensatzes in der referenzierten Tabelle eingeben.
Abhängiges Feld	
Feld „Abhängig von“ [Erweiterte Ansicht]	Gibt ein Feld an, von dem das aktuelle Feld abhängt. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Feld abhängig machen <p>i Hinweis: Sie können diesen Wert für erweiterte Tabellen überschreiben.</p>

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	.
Auswahllistenspezifikation	
Auswahl	<p>Ermöglicht Benutzern, eine Liste der vorgeschlagenen Werte auf eine der folgenden Arten anzuzeigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listenmenü ohne -- Keine -- • Listenmenü mit -- Keine -- • Vorschlagsfeldtyp <p>Wenn eine Auswahl verwendet wird, definieren Sie entweder einen Auswahllistenfeldtyp, oder verwenden Sie die Felder Auswahltabelle und Auswahlfeld, um Auswahlmöglichkeiten aus einem anderen Feld an anderer Stelle im Wörterbuch zu kopieren.</p>
Auswahltabelle [Erweiterte Ansicht]	<p>Füllt die Feldauswahl mit denselben Werten wie ein anderes Auswahlfeld aus. Wenn das Feld Auswahl auf einen anderen Wert als Keine festgelegt ist, wählen Sie eine Tabelle aus, aus der Auswahlwerte gezogen werden sollen. Das Feld Auswahlfeld muss ebenfalls ausgefüllt werden.</p> <p>Beispiel: Wenn Auswahltabelle auf die Incident- Tabelle [incident] festgelegt ist, hat dieses Feld dieselbe Auswahlliste wie eines der Auswahlfelder für Incident. Auswahlfeld (siehe unten) bestimmt, welches Feld.</p>
Auswahlfeld [Erweiterte Ansicht]	<p>Füllt die Feldauswahl mit denselben Werten wie ein anderes Auswahlfeld aus. Wenn das Auswahlfeld auf einen anderen Wert als Keine festgelegt ist, wählen Sie ein Feld aus der Tabelle aus, die Sie für Auswahltabelle ausgewählt haben. Beispiel: Wenn das Auswahltabellenfeld auf die Incident-Tabelle [incident] festgelegt ist und das Auswahlfeld auf Priorität festgelegt ist, hat dieses Feld dieselben Auswahlmöglichkeiten wie das Feld Priorität im Incident, auch wenn sich diese Auswahlmöglichkeiten ändern.</p> <p>i Hinweis: Dieses Feld muss ein Auswahlfeld sein.</p>
Berechneter Wert	
Berechnet [Erweiterte Ansicht]	<p>Bestimmt, ob der Wert des Felds auf der Grundlage anderer Werte berechnet wird. Wenn ausgewählt, verwenden Sie das Feld Berechnung, um zu definieren, wie die Berechnung durchgeführt wird. Im Feld Berechnungstyp können Sie eine skript- oder formelbasierte Berechnung für den Spaltenwert auswählen. Beim Filtern, Sortieren oder Gruppieren nach einem berechneten Feld basiert die Sortierreihenfolge auf dem gespeicherten Feldwert aus der letzten Aktualisierung des Felds, nicht aus dem Zeitpunkt, zu dem das Feld angezeigt wurde.</p>

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: In Bezug auf Business Rules werden berechnete Felder zuerst ausgefüllt, bevor eine Business Rule ausgeführt wird, auch wenn sie vom Typ „Vor“ ausgeführt wird. Berechnete Felder werden dann bei Bedarf nach der Ausführung von Business Rules erneut ausgefüllt.</p>
Berechnungstyp [Erweiterte Ansicht]	Ermöglicht die Auswahl einer skriptbasierten Berechnung oder einer formelbasierten Berechnung für eine Spalte. Weitere Informationen zu vordefinierten Funktionen und Beispielformeln finden Sie unter Formeln für Spaltenwerte in Tabellen-Generator .
Berechnung [Erweiterte Ansicht]	<p>Ermöglicht die Eingabe eines Skripts oder einer Formel basierend auf dem ausgewählten Berechnungstyp.</p> <p>Wenn der BerechnungstypFormel ist, können Sie eine vordefinierte Funktion oder Formel für die Berechnung des Feldwerts eingeben. Sie können eine vordefinierte Formel verwenden oder andere Formeln kombinieren, um eine Formel gemäß Ihren Anforderungen zu erstellen.</p> <p>Wenn der BerechnungstypSkript ist, können Sie ein Skript für die Berechnung des Feldwerts eingeben. Diese können für erweiterte Tabellen mit Dictionary-Überschreibungen überschrieben werden. Sie können das aktuelle Objekt in diesem Skript verwenden. Wie Zugriffskontrollregeln kann das Skript:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermitteln Sie „true“ oder „false“. • Geben Sie eine Antwortvariable zurück, die auf „true“ oder „false“ festgelegt ist. • Legen Sie direkt einen Feldwert fest, z. B.: current.display_name="name". <p>i Hinweis: Felder werden schreibgeschützt angezeigt, wenn berechnete Skripts angewendet werden. Wenn Sie beispielsweise dem berechneten Feld in einem Dictionary-Datensatz, der auf Aktiv gesetzt ist, ein Skript hinzufügen, wird das Feld Aktiv im Formular schreibgeschützt. Die Inline-Bearbeitung des Felds Aktiv in der Listenansicht ist ebenfalls deaktiviert.</p>
Zusätzliche Felder	
Klasse	Identifiziert die Tabelle, die die aktuelle Tabelle erweitert. Tabellen, die andere Tabellen nicht erweitern, geben in diesem Feld ihren eigenen Namen an. Weitere Informationen finden Sie unter .
Standardsortierung	Veraltet.
Größenklasse	Bestimmt, ob die Plattform diese Tabelle als große Tabelle behandelt, indem die Menge des bei Abfragen für jede Zeile gespeicherten Arbeitsspeichers reduziert wird. Es gibt eine geplante Aufgabe, die ausgeführt wird und den Wert dieses Felds festlegt.
Rechtschreibprüfung	Aktiviert oder deaktiviert die Rechtschreibprüfung für das Feld.

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Eindeutig	Erfordert, dass der Feldwert eindeutig ist. <div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px;"> <p>⚠️ Warnung: Die Eindeutigkeit eines Felds, wenn die entsprechende Tabelle bereits unterschiedliche Werte für dieses Feld enthält, führt zu Datenverlust. Bevor Sie die Eindeutigkeit für ein Feld erzwingen, stellen Sie sicher, dass keine Datensätze in der Tabelle für das Feld Werte enthalten oder dass sie alle denselben Wert haben.</p> </div>
UI-Aktion	
Standardansicht oder erweiterte Ansicht	Ändert die Formularansicht in die Standardansicht oder die erweiterte Ansicht. Die Felder ändern sich basierend auf der Ansicht. Wenn Sie die Standardansicht verwenden, müssen Sie ein Skript schreiben, um dieselben Aufgaben auszuführen, die in den erweiterten Ansichtsfeldern bereitgestellt werden.
Zugehörige Listen	
Zugriffssteuerungen	Bietet Zugriff auf die Zugriffskontrollen, die den Zugriff auf die Daten in der Tabelle zulassen oder einschränken.
Auswahlmöglichkeiten	Bietet Zugriff auf die Optionen im Auswahllistenfeld, das Sie bearbeiten.
Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern	Bietet Zugriff auf die Außerkraftsetzungen des Wörterbuchs für dieses Feld.
Attribute	Bietet Zugriff auf die Wörterbuchattribute für diesen Eintrag.
Bezeichnungen	Bietet Zugriff auf die Bezeichnungen, die für die Tabelle oder das Feld verwendet werden, die bzw. das Sie bearbeiten.

Wörterbuchattribute

Wörterbuchattribute ändern das Verhalten der Tabelle oder des Felds, die der Wörterbuchdatensatz beschreibt. Administratoren können Wörterbuchattribute hinzufügen oder ändern.

Hinzufügen eines Attributs

Um einer Tabelle oder einem Feld ein Attribut hinzuzufügen oder daraus zu entfernen, öffnen Sie einen Dictionary-Datensatz, wählen Sie den Link **Erweitert**, und ändern Sie das Feld **Attribute**. Alternativ können Sie in einem Dictionary-Datensatz in der zugehörigen Liste Attribute die Option **Neu** auswählen. Weitere Informationen zum Ändern von Wörterbucheinträgen finden Sie unter [Ändern Sie Wörterbucheinträge](#).

Attribute werden durch Kommas getrennt. Wenn Attribute in einem Dictionary-Datensatz vorhanden sind, fügen Sie ein Komma ohne Leerzeichen hinzu, bevor Sie ein Attribut hinzufügen.

Für ein Attribut, das Wahr/Falsch-Werte akzeptiert:

- Um den Wert true anzugeben, können Sie entweder attribute oder attribute=true eingeben.
- Um den Wert false anzugeben, können Sie entweder sicherstellen, dass das Attribut nicht angezeigt wird, oder attribute=false eingeben. Um die Werte während Upgrades beizubehalten, entfernen Sie kein Attribut, das sich standardmäßig in einer Tabelle befindet.

Attributwerte für Upgrades verwalten

Wenn Sie ein Attribut entfernen, das Teil des Basissystems ist, wird es bei einem Upgrade automatisch wiederhergestellt. Um zu verhindern, dass Upgrades das Verhalten Ihres Systems ändern, belassen Sie das Attribut in der Tabelle oder im Feld, legen Sie jedoch den gewünschten Wert fest.

Beispiel: Wenn ein Feld standardmäßig das Attribut knowledge_search=true aufweist, entfernen Sie das Attribut nicht, um es auf „false“ zu setzen. Legen Sie ihn stattdessen auf knowledge_search=false fest.

Verfügbare Wörterbuchattribute

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
allow_null	wahr/falsch	Feld field_name	Wenn vorhanden oder „true“, können Sie Keine als Feld eingeben
allow_public	wahr/falsch	Feld „table_name“	Bei „true“ werden im Tabellennamensfeld Tabellen aus allen Bereichen angezeigt und nicht nur aus dem aktuellen Bereich.
allow_references	wahr/falsch	Feld field_name	Bei „true“ wird eine Auswahlstruktur mit Referenzfeldern angezeigt, sodass Sie Dot-Walking durchführen können.
allowHugeAlter	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Bei „true“ können Sie einer Tabelle mit mehr als 100 Millionen Zeilen eine Spalte hinzufügen.
Approval_user	Name des Felds, das die Benutzer für den Genehmigungstyp enthält, den dieses Feld darstellt	Ganzzahlfeld	<p>Gibt die Tabellenfelder an, die für Suchvorgänge mit einem Matcher verwendet werden. Sie geben Genehmigungen als Tabellenfelder mit dem Attribut <code>approval_user=<field_name>an<field_name></code> gibt das Feld in der Tabelle an, das die Benutzer für diesen Genehmigungstyp enthält.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Felder mit diesem Attribut enthalten einen ganzzahligen Wert, der die Reihenfolge für die Genehmigungen angibt. • Alle Genehmigungsfelder mit derselben Sequenznummer weisen darauf hin, dass mehrere Genehmigungen erforderlich sind, bevor fortgefahren werden kann.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			<ul style="list-style-type: none"> Genehmigungen werden in der Reihenfolge der Sequenznummern angefordert. Zum Beispiel müssen alle Genehmigungen mit der Sequenznummer 100 genehmigt werden, bevor Genehmigungen mit der Sequenznummer 200 angefordert werden.
attachment_index	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Bei „true“ werden Anhänge in der Tabelle zu Suchzwecken indiziert. Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge in einer Tabelle indizieren .
Barcode	wahr/falsch	Zeichenfolgenfeld	Aktiviert ein Zeichenfolgenfeld für den Zugriff auf eine Kamera auf einem Mobilgerät, um einen Barcode zu scannen und zu verarbeiten.
base_table	Name des Basistabellentyps	Feld „table_name“	Gibt das Feld „table_name“ an, in dem Sie eine beliebige Tabelle auswählen können, die von der durch dieses Attribut angegebenen Tabelle abgeleitet ist. Standardmäßig ist auch die Basistabelle selbst in der Liste enthalten (siehe <i>skip_root</i> , um dieses Verhalten zu deaktivieren).
calendar_elements	Liste der Feldnamen, getrennt durch Semikolon (;)	beliebige Kalenderereignistabelle	<p>Gibt die Liste der Felder an, die beim Erstellen der Beschreibung eines Kalenderereignisses verwendet werden. Wenn nicht angegeben, werden der Anzeigename und eine Kurzbeschreibung verwendet.</p> <p>Das Attribut <i>calendar_elements</i> unterstützt keine abgeleiteten Felder (Dot-Walking).</p>
collection_interval	Intervall, angegeben als „HH:MM:SS“ (z. B. „01:02:30“ für eine Stunde, zwei Minuten und 30 Sekunden)	Sammlungsfeld	Gibt das Intervall der Metriksammlung an.
close_states	Ganzzahlwerte des inaktiven Status	Aufgabenstatusfeld	Wird von der <i>TaskStateUtil</i> -API verwendet, um die Liste der inaktiven Statuswerte zu identifizieren, die durch Semikolons (;) begrenzt sind
kritisch	wahr/falsch	beliebiges Feld in der Tabelle <i>apm_application</i>	Definiert Felder, die kritische Informationen zu einer Anwendung

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			enthalten, wodurch die Eingabe kritischer Informationen nachverfolgt werden kann.
current_location	wahr/falsch	Zeichenfolgenfeld	Aktiviert ein Zeichenfolgenfeld für den Zugriff auf den GPS-Standort eines Mobilgeräts.
disable_execute_now	wahr/falsch	jede Tabelle, die von sys_auto abgeleitet ist	Wenn vorhanden oder „true“, wird die übliche Schaltfläche „Jetzt ausführen“ deaktiviert. Die Now Platform -Anwendungen, die Zeitpläne verwenden, wie z. B. Discovery, verwenden dieses Attribut, um ihre eigene geeignetere Aktion zu ersetzen.
default_rows	ganzzahliger Wert	Multitextfelder	Legt die Standardanzahl von Zeilen in einem Multitextfeld fest.
default_close_state	Status-Ganzzahlwert	Aufgabenstatusfeld	Wird von der <code>TaskStateUtil</code> - API verwendet, um den standardmäßigen Abschlussstatuswert für eine Aufgabentabelle zu identifizieren.
default_work_state	Status-Ganzzahlwert	Aufgabenstatusfeld	Wird von der <code>TaskStateUtil</code> - API verwendet, um den Standardarbeitsstatuswert für eine Aufgabentabelle zu identifizieren.
„detail_row“.	Name des Felds, das in der Detailzeile angezeigt werden soll	beliebige Tabelle	Zeigt den Wert des angegebenen Felds als Listen für jeden Datensatz in der Listenansicht an. Zur Verwendung dieses Attributs ist UI15 erforderlich. i Hinweis: Wenn für eine übergeordnete und eine untergeordnete Tabelle unterschiedliche <code>detail_row</code> -Attribute definiert sind, verwendet das System das untergeordnete Tabellenattribut.
display_image	wahr/falsch	Tabelle mit Feldern vom Typ <code>user_image</code>	Wenn vorhanden oder „true“, werden Datensätze vom Typ <code>user_image</code> in einem Bildformular angezeigt. Wenn sich der Datensatz in der Tabelle <code>[sys_user]</code> befindet und das Bild nicht verfügbar ist, werden die Initialen des Benutzers angezeigt.
document_viewer_aud	Anzeigen, Herunterladen oder Alle	beliebige Tabelle	Wenn der Dokument-Viewer aktiviert ist, zeichnet dieses Attribut die Benutzeraktionen auf, die für Anhänge ausgeführt werden. Die Werte lauten wie folgt:

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			<ul style="list-style-type: none"> • Ansicht: Aktiviert ein Audit, wenn Benutzer einen Anhang anzeigen • herunterladen: Stellt Audit-Informationen nur für heruntergeladene Anhänge bereit • alle: Zeigt Audit-Informationen an, wenn Anhänge angezeigt und heruntergeladen werden
email_client	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „true“, wird ein Symbol (ein Umschlag) im Menü „Weitere Optionen“ im Formular-Header angezeigt. Wenn Sie darauf klicken, wird ein Popup-E-Mail-Client angezeigt.
exclude_auto_recovery	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Deaktiviert die automatische Wiederherstellung von Entwurfsdatensätzen für diese Tabelle und ihre Erweiterungen.
exclude_from_rollback	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Schließt diese Tabelle (und alle ihre untergeordneten Tabellen) von der Aufzeichnung für das Rollback aus. Verwenden Sie dieses Attribut beispielsweise, um Datensätze beizubehalten, die aus einem automatisierten Test erstellt wurden. Informationen zu Tabellen, die standardmäßig ausgeschlossen werden, finden Sie unter Tabellen, die nach der Ausführung eines automatisierten Tests vom Rollback ausgeschlossen werden .
extensions_only	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Gibt an, dass die Tabelle nur Datensätze in Tabellen enthalten soll, die sie erweitern. Beispielsweise weist die Aufgabentabelle dieses Attribut auf, da Sie Incident-, Problem- und Change-Datensätze und keine Aufgabendatensätze erstellen würden.
field_list_selector	wahr/falsch	beliebige glide_list	Ermöglicht dem Benutzer, ein Feld aus der abhängigen Tabelle auszuwählen (oder aus der aktuellen, wenn die abhängige Tabelle nicht angegeben ist). Einige Workflow-Aktivitäten verwenden dieses Attribut.
field_decorations	Liste der UI-Makronamen, getrennt durch Semikolon (;)	die meisten Felder (außer Listen- und mehrzeilige Textfelder)	Ähnlich wie <i>ref_contributions</i> wird das benannte UI-Makro aufgerufen, wenn das Feld in einem Formular gerendert wird.
format	Formatname	beliebiges numerisches Feld	Gibt ein benanntes Format an, das anstelle der standardmäßigen numerischen

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			<p>Formatierung verwendet werden soll. Die Optionen sind wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • glide_duration: Formatiert eine in Millisekunden angegebene Zeit als ddd hh:mm:ss. • keine: Deaktivierung der automatischen Zahlenformatierung (z. B. Änderung von 2.500–2.500). <p>i Hinweis: Dieses Attribut gilt nur für Anzeigewerte und nicht für Benutzereingabewerte.</p>
glide.db.oracle.ps.query	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden und „false“, wird die Verwendung von Oracle-vorbereiteten Abfragen in der Tabelle verhindert.
global_visibility	wahr/falsch	beliebige Tabelle mit einer sys_domain-Spalte	Wenn vorhanden oder „true“, wird diese Tabelle global sichtbar, auch wenn Domänenbeschränkungen bestehen (d. h. das Feld sys_domain hat einen Wert).
hasLabels	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „true“, wird diese Tabelle irgendwann als Ziel einer Bezeichnung markiert. Sie können dieses Attribut manuell festlegen, aber normalerweise wird es automatisch festgelegt, wenn eine Bezeichnung generiert wird. Bei „true“ wird die Bezeichnungs-Engine bei jeder Änderung an der Tabelle ausgeführt und aktualisiert die Bezeichnungen nach Bedarf.
hasListener	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „true“, wird diese Tabelle als verfügbar für Listener zum Abrufen von Events (Einfügen, Aktualisieren, Löschen) markiert.
hasWorkflow	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Weist die Workflow-Engine an, auf Änderungen an der Tabelle zu lauschen und Events für einen Workflow auszulösen, wenn sich ein Datensatz geändert hat, der einem bestimmten Workflow zugeordnet ist.
html_sanitize	wahr/falsch	beliebiges HTML- oder übersetztes HTML-Feld	Wenn vorhanden oder „true“, wird die HTML-Bereinigung für das ausgewählte HTML- oder übersetzte HTML-Feld aktiviert. Standardmäßig führt eine HTML-Bereinigung für alle HTML- und übersetzten HTML-Felder durch. Legen Sie dieses Attribut auf „false“ fest, um die Bereinigung zu deaktivieren.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
html_sanitize_config	Name der benutzerdefinierten Bereinigungskonfiguration	beliebiges HTML- oder übersetztes HTML-Feld	Wenn vorhanden, wird die Bereinigung mit der angegebenen Konfigurationsdatei anstelle des standardmäßigen Plattformbereinigungsprogramms durchgeführt. Beispielsweise verwendet die Tabelle „Eingebettete Hilfe“ [sys_embedded_help_content] eine angegebene Datei (EmbeddedHelpSanitizerConfig) für das Inhaltsfeld der Hilfe.
icons	Name der JavaScript-Klasse	beliebiges Workflow-Feld	Gibt eine JavaScript-Klasse an, die Workflow-Symbole erstellt.
ignore_filter_on_new	wahr/falsch	beliebiges Feld	Bei „true“ wird verhindert, dass die Felder in einem Formular mit Werten aus einer gefilterten Liste ausgefüllt werden.
Bild	Relativer Pfad der Bilddatei	beliebige Tabelle	Gibt eine Bilddatei an, die verwendet werden soll, wenn ein Modul oder eine BSM-Zuordnung diese Tabelle verwendet. Diese Spezifikation überschreibt die Symbole, die andernfalls für die Tabelle verwendet würden.
include_container_types	wahr/falsch	beliebiges „internal_type“-Feld	Bewirkt, dass das Feld mit Containertypen (Split-Typen) sowie anderen Typen gerendert wird.
ip_data_control	<ul style="list-style-type: none"> Keine kanonisch Erweitert canonicalize_when_possible (Standardwert) 	Feldtyp in einer beliebigen Tabelle	<p>Überprüft, ob die Daten durch das Attribut <i>ip_data_control</i> normalisiert werden sollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wenn das Attribut keine ist, findet keine Konvertierung statt, und die Daten werden unverändert eingefügt. Wenn das Attribut kanonisch ist, werden Werte in ihrer kleineren kanonischen Form eingefügt. Wenn das Attribut erweitert wird, werden Werte in das größere erweiterte Formular eingefügt, um den Vergleich zu erleichtern. Wenn das Attribut canonicalize_when_possible lautet, werden Werte in kanonischer Form eingefügt, wenn es sich um eine gültige IP handelt, oder unverändert, wenn dies nicht der Fall ist.
isOrder	wahr/falsch	beliebiges Feld	Legt das Feld als Standardfeld fest, das für die Sortierreihenfolge in Listen verwendet wird. Wird durch den URL-Parameter


Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			ORDERBY oder die Sortiereinstellungen des Benutzers überschrieben.
iterativeDelete	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „true“, wird die iterative Ausführung aller Zeilenlöschungen erzwungen. Andernfalls können Sie einige Löschungen mit einer effizienteren Massenmethode durchführen.
json_view	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn dem Feld ein JSON-Objekt zugeordnet ist, wird ein Symbol neben einem Feld platziert, das beim Klicken die Informationen zum Datenaustausch anzeigt.
knowledge_custom	Name der JavaScript-Funktion	beliebiges Feld	Gibt eine JavaScript-Funktion an, um eine benutzerdefinierte Wissenssuche zu implementieren (siehe <i>knowledge_search</i>).
knowledge_search	wahr/falsch	Zeichenfolgenfelder	Wenn vorhanden oder „true“, wird ein Wissenssuchsymbol (ein kleines Buch) neben dem Feld angezeigt. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, wird ein Popup-Fenster zum Durchsuchen der Knowledge Base geöffnet, sofern keine benutzerdefinierte Wissenssuchfunktion angegeben wurde. Weitere Informationen finden Sie unter <i>knowledge_custom</i> .
großeTabelle	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „true“, wird diese Tabelle als „groß“ markiert, um das Sperren von Tabellen mit bestimmten MySQL-Datenbankvorgängen zu verhindern (Hinzufügen/Entfernen einer Spalte/eines Index, Komprimieren einer Tabelle). Ohne dieses Attribut (oder das Attribut <i>smallTable</i>) bestimmt die Eigenschaft <i>glide.db.large.threshold</i> oder der Standardwert 5.000 , ob eine Tabelle groß ist.
zuhören	wahr/falsch	beliebiges Feld	Wenn vorhanden oder „true“, wird eine JavaScript-Funktion mit dem Namen <code>aufgerufen<tableName> _<fieldName> Listen</code> oder <code>globalListen</code> , wenn diese Funktion nicht vorhanden ist. Sie ruft die Funktion mit Argumenten auf (<code>tableName</code> , <code>fieldName</code> , <code>oldValue</code> , <code>newValue</code>).
live_feed	wahr/falsch	beliebiges Feld	Wenn vorhanden oder „true“, wird eine Umschaltoption im Aktivitätsformatierer-Header für Incidents, Aufgaben und Probleme erstellt. Der Umschalter bietet eine Auswahl zwischen dem Live-Feed für diesen Datensatz (auch als

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			Dokument-Feed bezeichnet) oder den bereits verwendeten Aktivitätsformatierer-Feldern. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätsformatierer .
long_label	wahr/falsch	beliebiges Referenzfeld	<p>Lange oder kurze Bezeichnungen beziehen sich auf die Bezeichnung, die für Referenzfelder in einem Formular angezeigt wird.</p> <p>Wenn das Referenzfeld beispielsweise die E-Mail-Adresse des Anrufers enthält, lautet die lange Bezeichnung E-Mail des Anrufers, während die kurze Bezeichnung E-Mail lautet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normalerweise macht die Platzierung des Referenzfelds im Formular deutlich, was das Feld darstellt. • Sie verwendet die globale Eigenschaft (<i>glide.short.labels</i>), um den Typ der Bezeichnungen anzugeben, die für alle Referenzfelder in einem beliebigen Formular angezeigt werden. • Sie können die globale Eigenschaft für jedes Referenzfeld überschreiben, indem Sie das Attribut <i>short_label=true</i> oder <i>long_label=true</i> im Wörterbuch für das Referenzfeld festlegen.
maintain_order	wahr/falsch	beliebige glide_list	<p>Wenn vorhanden oder true, werden die Nach-oben-/Nach-unten-Pfeilschaltflächen rechts neben der Liste der ausgewählten Elemente angezeigt.</p> <p>i Hinweis: Sie müssen die Schaltfläche Mehrere hinzufügen verwenden, um die Reihenfolgeschaltflächen anzuzeigen.</p>
mode_toggler	wahr/falsch	beliebiges Feld „composite_name“	<p>Wenn vorhanden oder „true“, wird rechts neben der Bezeichnung ein Symbol zum Umschalten des Namensmodus (ein kleines, nach rechts zeigendes Dreieck) angezeigt. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, ändert sich die Darstellung</p>

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			des Felds von einem Textfeld, das akzeptiert<tablename> .<fieldname> zu einem Paar Referenzauswahlfelder (eines für die Tabelle, das andere für das Feld). Letzteres ist die Standardeinstellung.
model_class	binärer Java-Klassenname	beliebiges Feld vom Typ glide_var	Gibt eine Modellvariable im Java-Code an. Das Modell muss eine Klasse haben, die die IVariablesModel-Schnittstelle implementiert.
model_field	Siehe Beschreibung	beliebiges Feld vom Typ glide_var	Identifiziert ein Referenzfeld im Datensatz, für das das Modell definiert ist. Beispielsweise ist eine Workflow-Aktivität einer Aktivitätsdefinition zugeordnet. Die Aktivitätsdefinition verfügt über eine zugehörige Liste von Fragen, die das Modell für diese Aktivitätsdefinition bilden. Durch die Verwendung von activity_definition als model_field für die Aktivität wird das Workflow-Aktivitätsmodell erstellt, indem die Fragen gelesen werden, die für die referenzierte Aktivitätsdefinition definiert sind.
nibble_size	positive Ganzzahl	jede von der Tabellenbereinigung betroffene Tabelle.	Gibt die maximale Anzahl von Datensätzen an, die die Tabellenbereinigung in einem einzelnen Vorgang löschen kann. Der Standardwert für dieses Attribut ist 250 .
nibble_sleep	wahr/falsch	jede von der Tabellenbereinigung betroffene Tabelle.	Bei „false“ führt die Tabellenbereinigung Bereinigungsverfahren ohne Pause zwischen den einzelnen Vorgängen aus.
no_add_me	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „true“, wird die Anzeige des Symbols „Mich hinzufügen“ ausgeblendet, das neben bestimmten Feldern angezeigt wird, z. B. dem Feld Beobachtungsliste .
no_attachment	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „true“, wird verhindert, dass das Anhangsymbol (eine Büroklammer) im Formular-Header angezeigt wird.
no_attachments	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „true“, werden Anhänge nicht gesucht und gelöscht, wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle gelöscht wird. Gedacht für Tabellen mit hoher Aktivität, die keine Anhänge haben.
no_audit	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Falls vorhanden, wird dieses Feld nicht geprüft, auch wenn die Tabelle geprüft

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			wird. Der Wert true oder false wird ignoriert.
no_audit_delete	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „true“, wird nie ein sys_audit_delete-Datensatz erstellt, wenn Sie einen Datensatz aus dieser Tabelle löschen. Gedacht für Tabellen mit hoher Aktivität, die nie sys_audit_delete-Informationen benötigen.
no_auto_map	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Bei „true“ wird dieses Feld während eines Importsatzes nicht zugeordnet. Wird hauptsächlich für LDAP-Importe verwendet.
no_email	wahr/falsch	beliebiges glide_list-Feld, das auf sys_user verweist	Wenn vorhanden oder „true“, wird das E-Mail-Postfach aus dem Feld „glide_list“ entfernt, wie aus dem Feld „ Beobachtungsliste “.
no_multiple	wahr/falsch	beliebiges glide_list-Feld	Blendet die Symbole „Mehrere auswählen“ aus.
no_optimize	wahr/falsch	jede von der Tabellenbereinigung betroffene Tabelle.	Wenn vorhanden oder „true“, wird verhindert, dass der MySQL-Tabellenkomprimierungsvorgang für die angegebene Tabelle ausgeführt wird. Der Tabellenkomprimierungsvorgang wird normalerweise ausgeführt, nachdem die Tabellenbereinigung mindestens 50 Prozent der Daten in der angegebenen Tabelle gelöscht hat.
no_separation	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „true“, wird diese Tabelle als nicht an der Domänentrennung beteiligt markiert. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung für Service Provider .
no_text_index	wahr/falsch	beliebiges Feld in einer textindizierten Tabelle oder einer beliebigen untergeordneten Tabelle einer textindizierten Tabelle	Wenn eine Tabelle ein Textverzeichnis ist, verhindert das Feldattribut <i>no_text_index</i> , dass dieses Feld oder die untergeordnete Tabelle in das Textverzeichnis aufgenommen wird.
no_truncate	wahr/falsch	beliebiges Zeichenfolgenfeld	In einer Listenansicht zeigt den gesamten Textwert des Multitextwerts in einer Liste an, ohne ihn abzuschneiden. Ohne dieses Attribut wird die Zeichenfolge basierend auf der UI-Eigenschaft Anzahl der in Listenzellen angezeigten Zeichen abgeschnitten, die standardmäßig 40 beträgt.
no_update	wahr/falsch	Tabelle	„True“ für Tabellen, in denen Datensätze eingefügt oder gelöscht, aber nicht

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			aktualisiert werden. Verhindert, dass das System beim Erstellen die Felder sys_mod_count, sys_updated_by, sys_updated_on in der Tabelle erstellt. Stoppt die Aktualisierung der Tabelle nicht. Diese Attributeinstellung wird verwendet, um Platz in Systemtabellen mit hohem Volumen zu sparen, z. B. syslog und sys_audit.
no_view	wahr/falsch	beliebiges glide_list-Feld	Blendet das Symbol für das ausgewählte Ansichtselement aus.
onlineAlter	wahr/falsch	beliebige Tabelle	<p>Tabellen mit dem Attribut <i>onlineAlter</i> führen MySQL-Datenbankvorgänge mithilfe von Online-Schemaänderungen durch.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Online-Schemaänderungen bieten ein sperrenfreies Tabellen-Upgrade beim Hinzufügen, Ändern oder Entfernen von Spalten und beim Hinzufügen oder Löschen von Indizes. Ohne Online-Schemaänderungen sperren diese Änderungen an der Datenbank den Schreibzugriff während der Ausführung. • Online-Schemaänderungen verwenden zusätzliche Systemressourcen. Oracle-Datenbanken sperren Tabellen standardmäßig nicht und verwenden keine Online-Schemaänderungen.
Bestellen	numerischer Wert	Modellvariablenfelder	Wird nur intern verwendet (für Modellvariablen).
pop-up_processor	binärer Java-Klassenname	beliebiges Feld oder Tabelle	Gibt einen benutzerdefinierten Popup-Prozessor für die Verarbeitung des Felds (oder aller Felder in einer Tabelle) an.
lesbar	wahr/falsch	Feld mit beliebigen Bedingungen	Bei „true“ wird das Bedingungsfeld in einer beliebigen Listenansicht als visuell lesbare Bedingung gerendert (anstelle der codierten Abfrage, die in der Datenbank gespeichert ist).
ref_ac_columns	Liste der Feldnamen, getrennt durch Semikolon	beliebiges Referenzfeld mit einem automatischen Vervollständiger (siehe ref_auto_completer)	Gibt die Spalten an, deren Anzeigewerte zusätzlich zum Namen in einer Autovervollständigungsliste angezeigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie im Feld cmdb_ci

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			(Konfigurationselement) im Incident-Formular für ein Arbeitsbeispiel.
ref_ac_columns_search	wahr/falsch	beliebiges Referenzfeld mit einem automatischen Vervollständiger (siehe ref_auto_completer)	Bewirkt, dass die automatische Vervollständigung mit allen Feldern funktioniert, die im Attribut <i>ref_ac_columns</i> angegeben sind. Dieses Attribut überschreibt das Standardverhalten, das nur die Anzeigewertspalte durchsucht. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Vervollständigung so konfigurieren, dass Text aus einem beliebigen Referenzfeld abgeglichen wird.
ref_ac_display_value	wahr/falsch	beliebiges Referenzfeld mit einem automatischen Vervollständiger (siehe ref_auto_completer)	Bewirkt, dass das Referenzfeld die Anzeigewertspalte ausblendet, sodass die Autovervollständigungsfunktion nur den Text aus den Spalten abgleicht, die im Attribut <i>ref_ac_columns</i> aufgeführt sind. Diese Funktion erfordert die Verwendung der Klasse <i>AJAXTableCompleter</i> und der Attribute <i>ref_ac_columns</i> , <i>ref_ac_columns_search</i> und <i>ref_ac_display_value</i> . Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigewertspalte entfernen.  Hinweis: Die Funktion <i>ref_ac_display_value</i> funktioniert nicht mit Katalogelementvariablen.
ref_ac_order_by	Feldname	beliebiges Referenzfeld mit einem automatischen Vervollständiger (siehe ref_auto_completer)	Gibt die Spalte an, die zum Sortieren der Autovervollständigungsliste verwendet wird.
ref_auto_completer	JavaScript-Klassenname	beliebiges Referenzfeld (kann auf eine Tabelle angewendet werden, um alle Referenzfelder in der Tabelle zu beeinflussen.)	Gibt den Namen einer JavaScript-Klasse (Client-Seite) an, die die Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung der Liste erstellt. Zu den gültigen Klassenwerten gehören: • <i>AJAXReferenceCompleter</i> : Übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung werden als Liste angezeigt. Nur die Spalte Anzeigewerte

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			<p>der Referenztabelle wird angezeigt. Wenn keine andere Autovervollständigungsklasse angegeben ist, verwenden Referenzfelder automatisch diese Klasse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>AJAXTableCompleter</i>: Übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung werden als Zeilen in einer Tabelle angezeigt. Die Anzeigewertspalte der Referenztabelle wird angezeigt, wobei alle Spalten im Attribut <i>ref_ac_columns</i> aufgeführt sind. • <i>AJAXReferenceChoice</i>: Zeigt übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung als Liste an. Nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle und bis zu 25 übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten werden angezeigt. Wenn mehr als 25 Autovervollständigungsoptionen vorhanden sind, werden stattdessen die Auswahlmöglichkeiten für die <i>AJAXTableCompleter</i> -Klasse für das Referenzfeld angezeigt. <p>Weitere Informationen finden Sie unter Autovervollständigen für Referenzfelder.</p>
ref_contributions	Liste der UI-Makronamen, getrennt durch Semikolon (";")	beliebiges Referenzfeld	Wenn das Feld in einem Formular gerendert wird, wird das benannte UI-Makro aufgerufen.
ref_decoration_disabled	wahr/falsch	beliebiges Referenzfeld	Bei Festlegung auf true wird die Anzeige des Referenzsymbols in einem ausgewählten Feld deaktiviert.
ref_list_label	Bezeichnungstext	beliebige Tabelle	Gibt den Titel an, der in einem Listenbanner verwendet werden soll.
ref_qual_elements	Feldnamenliste, getrennt durch Semikolon (";")	beliebiges Referenzfeld mit einem Feld <i>reference_qual</i>	Gibt eine Liste von Feldern an, die an den Server zurückgesendet werden sollen, um eine aktualisierte Referenz zu erhalten.
ref_sequenz	Liste der Felder in der referenzierten	beliebiges Referenzfeld	Gibt die Felder in der referenzierten Tabelle an, die zum Sortieren der Liste

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
	Tabelle, getrennt durch Top Hats („^“)		verwendet werden. Dieses Attribut funktioniert wie eine ORDER BY-Klausel in SQL, wobei jedes Element in aufsteigender Reihenfolge angezeigt wird.
reference_types	Liste der gültigen Referenztypen, die anklickbar sind, getrennt durch Semikolon (“;”)	Feld field_name	Begrenzt die Referenzfelder, die in der Struktur angezeigt werden, auf die angegebenen Typen.
remoteDependent	Name der Datenbank und Tabelle (z. B. „model.matcher“)	beliebiges Skriptfeld	Definiert die Remote-Tabelle (z. B. in einer anderen Datenbank), von der das Skript abhängt.
repeat_type_field	Feldname	ein Wiederholungsanzahlfeld für die Zeitplanrotation	Gibt das Feld an, das den Wiederholungstyp enthält (täglich, wöchentlich, monatlich oder jährlich).
ro_collapsible	wahr/falsch	beliebiges mehrzeiliges Feld	Wenn vorhanden oder „true“, wird ein Symbol (entweder ein „+“ oder ein „-“) neben der Feldbezeichnung angezeigt, sodass das Feld selbst erweitert oder reduziert werden kann.
saver_exempt	<ul style="list-style-type: none"> Das Feld exempt_always = wird für alle Installationskontexte vom Schreiben in XML übersprungen. exempt_never = Feld wird beim Schreiben in XML nicht übersprungen (Standard). Das Feld „exempt_vcs_only“ = wird nur im Quellcodeverwaltungskontext beim Schreiben in XML übersprungen. 	Felder von Metadaten-Datensätzen	Wenn vorhanden, bestimmt, ob das Feld in die XML-Darstellung des Datensatzes geschrieben wird. Fehlt das Attribut, entspricht dies exempt_never. Wenn exempt_always, wird das Feld beim Exportieren (veröffentlichen, an Quellcodeverwaltung übergeben, Update Set) nicht in XML geschrieben. Bei exempt_vcs_only wird das Feld vom Schreiben in XML nur im Quellcodeverwaltungskontext übersprungen.
Skala	integer	Dezimalfeld	Legt die Anzahl der Dezimalstellen fest, die für einen Feldtyp „Dezimalzahl“ verwendet werden sollen. Der Standardwert ist 2. Dieses Attribut wird auf die Attributeinstellung für die

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			<p>maximale Länge für das Feld angewendet. Die Dezimalstellen für ein Feld sind eine Kombination aus der Attributeinstellung für die maximale Länge und dem Skalierungsattribut.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise vier Dezimalstellen für das Feld wünschen, benötigen Sie eine Attributeinstellung für die maximale Länge von 4 sowie den Standardwert 15 oder 19. Sie würden das Skala-Attribut auf 4 festlegen, um die Anzahl der Dezimalstellen anzugeben. Sechs Dezimalstellen erfordern eine maximale Längeneinstellung von 21, eine Skalaattributeinstellung von 6 usw.</p> <p>i Hinweis: Erhöhen Sie das Attribut für die maximale Länge auf einen Wert größer als 15, um dieses Attribut zu vergrößern.</p>
Skript	eine Funktion, die den Inhalt des Felds zurückgibt	beliebiges Slushbucket-Feld	Ermöglicht das Schreiben eines Skripts, um zu definieren, was in das Slushbucket-Feld geladen wird.
short_label	wahr/falsch	beliebiges Referenzfeld	<p>Lange oder kurze Bezeichnungen beziehen sich auf die Bezeichnung, die für Referenzfelder in einem Formular angezeigt wird.</p> <p>Wenn das Referenzfeld beispielsweise die E-Mail-Adresse des Anrufers enthält, lautet die lange Bezeichnung E-Mail des Anrufers, während die kurze Bezeichnung E-Mail lautet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normalerweise macht die Platzierung des Referenzfelds im Formular deutlich, was das Feld darstellt. • Die globale Eigenschaft (<i>glide.short.labels</i>) gibt den Typ der Bezeichnungen an, die für alle Referenzfelder in einem beliebigen Formular angezeigt werden. • Sie können die globale Eigenschaft für jedes Referenzfeld überschreiben,

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			indem Sie das Attribut <code>short_label=true</code> oder <code>long_label=true</code> für das Referenzfeld im Wörterbuch festlegen
show_all_tables	wahr/falsch	Dokument-ID-Felder	Ermöglicht Benutzern das Auswählen von Dokumenten aus Systemtabellen. Beispiel: <code>sys_script</code> oder <code>sys_user</code> . Standardmäßig können Benutzer keine Datensätze aus Systemtabellen auswählen.
show_condition_count	wahr/falsch	Bedingungsfelder	Aktiviert oder deaktiviert das Bedingungsanzahl-Widget, um eine Vorschau der Anzahl der Datensätze anzuzeigen, die ein Satz von Bedingungen enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsanzahl zu einem Bedingungsfeld hinzufügen .
überspringen_root	wahr/falsch	Feld „table_name“	Wenn vorhanden oder „true“, wird die Basistabelle aus der Liste entfernt. Weitere Informationen finden Sie unter <code>base_table</code> .
sla_basis	Liste der Tabellennamen, getrennt durch Semikolon (;)	beliebiges Feld des Datumstyps (<code>glide_date_time</code> , <code>glide_date</code> , <code>due_date</code> , <code>date</code> oder <code>datetime</code>)	Definiert die Tabellen, für die dieses Feld die Startzeit (Eröffnungszeit) einer SLA bestimmt.
sla_closure	Liste der Tabellennamen, getrennt durch Semikolon (;)	beliebiges Feld des Datumstyps (<code>glide_date_time</code> , <code>glide_date</code> , <code>due_date</code> , <code>date</code> oder <code>datetime</code>)	Definiert die Tabellen, für die dieses Feld die Endzeit (Abschlusszeit) einer SLA bestimmt.
slushbucket_ref_no_expand	wahr/falsch	beliebiges Referenzfeld	Wenn vorhanden oder „true“, wird verhindert, dass Benutzer das Feld aus einem Formular- oder Listen-Slushbucket erweitern.
kleine Tabelle	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „true“, wird diese Tabelle für Abfragezwecke als klein (d. h. nicht groß) markiert. Ohne dieses Attribut (oder das Attribut <code>largeTable</code>) bestimmt die Eigenschaft <code>glide.db.large.threshold</code> oder ein Standardwert von 5.000 , ob die Tabelle groß ist.
start_locked	wahr/falsch	beliebiges <code>glide_list</code> -Feld	Bestimmt, ob das Feld standardmäßig gesperrt oder entsperrt ist. Legen Sie den Wert auf „false“ fest, um das Feld standardmäßig zu entsperren.
statischAbhängig	Name der Tabelle	beliebiges Skriptfeld	Gibt die Tabelle an, von der das Skript abhängt.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
„strip_html_in_pdf“	wahr/falsch	beliebiges Feld	Es wird versucht, HTML-Tags aus einem Feld zu entfernen, wenn dieses Feld in eine PDF-Datei exportiert wird. Dieses Attribut ist für HTML-Felder am nützlichsten.
synch_attachments	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Ähnlich wie <i>update_synch</i> , aber schreibt die Dateianhänge des Datensatzes in Update Sets. Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge in einer Tabelle indizieren .
Tabelle	Name der Tabelle	Feld field_name	Zeigt die angegebenen Tabellenfelder an.
tableChoicesScript	Name der Skripteinbindung	Feld „table_name“	Gibt den Namen einer Skripteinbindung an, deren <i>process()</i> -Methode ein Array von Tabellennamen zurückgibt, aus denen ausgewählt werden kann.
target_field	percentage_complete Dezimalfeldname	beliebiges Feld „Prozent abgeschlossen“ beliebiges Dezimalfeld	<p>Funktioniert in Kombination mit dem Attribut <i>target_threshold_colors</i>, um Schwellenwerte für Felder in Prozent abgeschlossen zu definieren. Weitere Informationen zu <i>target_threshold</i>-Farben finden Sie in der Beschreibung.</p> <p>Beispiel:</p> <pre>target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen</pre> <p>Geben Sie ein zusätzliches Attribut <i>target_field</i> an, um den tatsächlichen Prozentsatz des Abschlusses einer Aufgabe mit einem Zielprozentsatz in einem anderen Dezimalfeld zu vergleichen, das angibt, wo sich die Aufgabe zu diesem Zeitpunkt befinden soll. Verwenden Sie den Spaltennamen des Dezimalfelds.</p> <p>Beispiel:</p> <pre>target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen,target_field=u_expected_completion</pre> <p>Wenn Sie kein zusätzliches <i>target_field</i> angeben, wird ein Zielwert von 100 verwendet, sodass Sie die Farbschwellenwerte mit einem einzelnen Feldwert verwenden können. Weitere</p>

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			Informationen finden Sie unter Attribut „Farben des Zielschwellenwerts“ .
target_form	Name des Formulars	beliebige Tabelle	Gibt das alternative Formular an, das verwendet werden soll, wenn diese Tabelle über ein Popup-Fenster in einem Referenzfeld referenziert wird.
target_threshold_color	Schwellenwert:Farbe	beliebiges Feld „Prozent abgeschlossen“ mit dem Attribut target_field	Funktioniert in Kombination mit dem Attribut target_field, um Schwellenwerte für Felder des Fertigstellungsgrads zu definieren. Weitere Informationen finden Sie in der Beschreibung für target_field.
text_index_filter_junk	wahr/falsch	beliebige Tabelle	<p>Legt den Wert auf „false“ fest, um den Zing-Junk-Filter für die Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardmäßig indiziert oder sucht Zing nicht nach zweistelligen Zahlen und Wörtern mit einem Zeichen (es sei denn, es handelt sich um Chinesisch oder Japanisch). • Generieren Sie den Index erneut, nachdem Sie den Junk-Filter deaktiviert haben. Dieses Attribut führt zu einem größeren Tabellenindex. • Um eine optimale Leistung zu erzielen, wenden Sie es nur an, wenn es erforderlich ist.
text_search_only	wahr/falsch	Feld „table_name“	Beschränkt die aufgelisteten Tabellen auf die Tabellen, die nach Text durchsucht werden können.
text_index_translations	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, werden Indizes neu berechnet, wenn übersetzte Zeichenfolgen hinzugefügt werden. Sie müssen über die Rolle sys-admin verfügen, um dieses Attribut zu ändern. Dieser Wert wird automatisch für indizierte Felder festgelegt, die übersetzt werden, und für Felder, die eine Übersetzung aufweisen und indiziert werden. Die Eigenschaft <code>glide.i18n.force_index_system</code> , die standardmäßig auf „true“ festgelegt ist, überschreibt dieses Attribut.
time_zone_field	Name des Felds, das die Zeitzone enthält	beliebiges Feld für Datum/Uhrzeit des Zeitplans	Gibt das Feld im übergeordneten Datensatz an, das die Referenzzeitzone für dieses Feld enthält.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
timeDimension	wahr/falsch	beliebiges Feld vom Datentyp (glide_date_time, glide_date, due_date, date oder datetime) in einer Tabelle, die von der Aufgabentabelle abgeleitet ist	Wenn vorhanden oder „true“, wird die Produktion von Zeitdimensionsdaten zur Verwendung durch OLAP aktiviert (um Berichte basierend auf Quartalen, Wochen oder anderen Zeiträumen zu erstellen). Hinweis: Die OLAP-Funktionalität ist veraltet.
tree_picker	wahr/falsch	Referenzfeld zu einer hierarchischen Tabelle	Zeigt die Hierarchie der Referenzwerte in einer Baumstruktur an (z. B. Standorte). Hinweis: Die Baumanzeigehierarchie wird nicht in Referenzfeldern angezeigt, wenn Sie Mobile-Anwendungen verwenden.
ts_weight	ganzzahliger Wert	beliebiges Feld	Steuert die relative Wichtigkeit einer Übereinstimmung im Feld für eine Textsuche. Weitere Informationen finden Sie unter Relative Gewichtung eines Felds festlegen .
Typen	Liste der gültigen Elementtypen, getrennt durch Semikolon (;)	Feld field_name	Beschränkt die Anzeige von Feldern auf die angegebenen Typen.
update_exempt	wahr/falsch	beliebiges Feld aus einer Tabelle, für die update_synch auf „true“ festgelegt ist	Wenn vorhanden oder „true“, können Sie dieses Feld ändern, ohne Aktualisierungen für den Rest des Datensatzes zu überspringen. Während Software-Upgrades wird der Wert dieses Felds beibehalten, während der Rest des Datensatzes Upgrades erhält. Standardmäßig wird das Feld Aktiv in einer nachverfolgten Tabelle als update_exempt behandelt, auch wenn das Attribut nicht vorhanden ist.
update_synch	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Gibt an, dass Änderungen in der Tabelle in Update Sets nachverfolgt werden. Administratoren können dieses Attribut nicht ändern. Verwenden Sie zum Migrieren von Daten einen Import aus einer anderen ServiceNow-Instanz .
use_document_viewer	wahr/falsch	beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „true“, können Benutzer unterstützte Anhänge in einem Dokument-Viewer innerhalb der Plattform öffnen, anstatt die Dateien direkt in ihr eigenes Dateisystem herunterzuladen.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
use_workflow	wahr/falsch	jede Tabelle, die Bereitstellungspläne enthält oder einen Workflow verwendet	Wenn vorhanden oder „true“, wird ein Workflow anstelle von Bereitstellungsplänen verwendet.
user_preference	wahr/falsch	beliebiges Feld	Wenn vorhanden oder „true“, werden Benutzereinstellungen anstelle des normalen Standardwerts verwendet.

Ändern Sie das Glide-Dauerformat

Um Felder, die in Millisekunden angezeigt werden (z. B. „Lösungszeit“ in der Incident-Tabelle), in ein Dauerformat (Monate/Tage/Stunden/Sekunden) zu konvertieren, füllen Sie das Attributfeld im Wörterbuch wie folgt aus: format=glide_duration.

Jetzt wird der Wert als Dauer in Listen angezeigt und kann in den Funktionen zum Konfigurieren von Berechnungen verwendet werden. Dies kann nützlich sein, um ITIL-KPIs wie die durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur zu veranschaulichen.

Feldwörterbuch

Dictionary Entry
Resolve time View: Advanced

A dictionary entry manages how ServiceNow stores data in tables and fields (columns). For new dictionary entries, set a **Max length** for text String type fields, make the field **Mandatory** to save a record, and

* Table Incident [incident]

* Type Integer

* Column label Resolve time

* Column name calendar_stc

Alters the behavior of a field or functionality that depends on the field. [More Info](#)

Attributes ignore_filter_on_new=true,format=glide_duration

Ergebnisse in Liste:

Ergebnisse in Liste

Number	Category	Resolve time	Priority
INC0000025	Hardware	18 Days 1 Minute	1 - Critical
INC0000016	Hardware	16 Days	1 - Critical
INC0000019	Software	6 Days	2 - High
INC0000015	Software	5 Days	1 - Critical
INC0000027	Software	4 Days 3 Minutes	2 - High

Eine Tabelle erstellen

Administratoren und Anwendungsentwickler können benutzerdefinierte Tabellen zum Speichern von Anwendungsdaten erstellen. Nachdem Sie eine Tabelle erstellt haben, können Sie auch Feldtypen und Feldbezeichnungen ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Überprüfen Sie Ihre Lizenzierung und Berechtigungen, bevor Sie Tabellen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Licensing](#).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Platform -Anwendungsabonnements enthalten benutzerdefinierte Tabellenberechtigungen. Sie können benutzerdefinierte Tabellen für jeden Zweck bis zur Berechtigungsgrenze im Abonnement erstellen. Weitere Informationen dazu, wie Ihr Verwendungsadministrator die benutzerdefinierten Tabellen, die Sie erstellen, Abonnements zuordnet, finden Sie unter [Ordnen Sie benutzerdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management](#).




***i* Hinweis:**

Es ist am besten, Tabellen zu erstellen, wenn Sie Anwendungen mit -Tools erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Building applications](#). Um das Vorhandensein nicht benötigter und fremder Tabellen in einer Instanz zu minimieren, übertreiben Sie die Tabellenerstellung nicht. Erstellen Sie nur die Tabellen, die Sie benötigen, um Verwaltungsaufgaben zu minimieren und die Upgrade-Zeiten zu verkürzen. Erweitern Sie die Tabelle [sys_choice] nicht. Das Erweitern der Tabelle [sys_choice] wird nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Wählen Sie **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Kontrolle	Beschreibung
Bezeichnung	Geben Sie eine eindeutige Bezeichnung für die Tabelle ein (z. B. Laptops oder Thin Clients). Die Bezeichnung wird in Listen- und Formularansichten für die Tabelle angezeigt. Durch Aktualisieren des Felds Bezeichnung wird auch der Bezeichnungsdatensatz in der Sprachdatei für die aktuelle Sprache aktualisiert. Siehe Feldbezeichnungen in Datenwörterbuchtabellen .
Name	<p>Bearbeiten Sie den Tabellennamen, der basierend auf der Tabellenbezeichnung und einem Präfix automatisch ausgefüllt wird, wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bei einer Tabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung wird dem Namen ein Namespace-Bezeichner vorangestellt, um anzugeben, dass er Teil einer Anwendung ist. ○ Für eine Tabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge <i>u_</i> vorangestellt. ○ Bei einer Remotetabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung wird dem Namen ein Namespace-Bezeichner und die Zeichenfolge <i>st_</i> vorangestellt, um anzugeben, dass sie remote und Teil einer Anwendung ist. ○ Bei einer Remotetabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge <i>u_st_</i> vorangestellt. <p>Sie können das Präfix nicht ändern. Sie können jedoch den Rest des Tabellennamens ändern. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (<i>_</i>) enthalten.</p>
Erweitert Tabelle	<p>Wählen Sie die zu erweiternde Tabelle aus. Beim Erweitern einer Basistabelle werden alle Felder der ursprünglichen Tabelle berücksichtigt und Systemfelder für die neue Tabelle erstellt. Wenn sie sich im selben Bereich befinden oder aus anderen Bereichen konfiguriert werden können, können Sie Tabellen, die als erweiterbar markiert sind, erweitern.</p> <p>Diese Option ist nicht verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen Skriptfähige Tabelle aktivieren, um anzugeben, dass diese Tabelle skriptfähig ist.</p>
Anwendung	[Nur Lesen] Zeigt die Anwendung an, die dieser Tabelle zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder eine Tabelle aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird das Feld standardmäßig auf diese Anwendung gesetzt. Andernfalls wird das Feld standardmäßig auf Global gesetzt. Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden standardmäßig dieser Anwendung zugewiesen.
Remotetabelle	Option zum Festlegen dieser Tabelle als Remotetabelle. Eine Remotetabelle ist eine Tabelle, der Sie eine Skriptdefinition zum Abrufen von Daten aus einer externen Datenquelle zuordnen können. Im Gegensatz zu einer standardmäßigen internen Tabelle stammen die Daten nicht aus Datensätzen in der aktuellen Instanz.

Kontrolle	Beschreibung
	<p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, können Sie nicht auf die Option Tabelle erweitern zugreifen, da skriptfähige Tabellen nicht aus anderen Tabellen erweitert werden können.</p> <p>? Hinweis: Weitere Informationen zu skriptfähigen Tabellen finden Sie unter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Externe Daten mithilfe von Remotetabellen abrufen und zwischenspeichern  ○ Erstellen Sie eine Remotetabelle  ○ Erstellen Sie eine Skriptdefinition für eine Remotetabelle 
Modul erstellen	<p>Aktivieren Sie die Checkbox, und füllen Sie dann das Feld Modul zu Menü hinzufügen aus, um ein Listenmodul im Anwendungsmenü zu erstellen.</p> <p>Diese Option ist nur beim Erstellen einer Tabelle verfügbar.</p>
Modul zu Menü hinzufügen	<p>Wählen Sie ein vorhandenes Menü aus, oder wählen Sie Neu erstellen, und geben Sie einen neuen Menünamen ein. Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen Modul erstellen aktiviert ist.</p>


3. Verwenden Sie im Abschnitt **Spalten** die eingebettete Liste Tabellenspalten, um der **Tabelle Spalten** hinzuzufügen.

Spalte	Beschreibung
Spaltenbezeichnung	<p>Definieren Sie eine eindeutige Bezeichnung für die Spalte. Die Bezeichnung wird in den Listenüberschriften und Formularfeldern für die Spalte angezeigt. Wenn Sie das Feld Spaltenbezeichnung aktualisieren, aktualisiert das System auch die Bezeichnung in der Sprachdatei für die aktuelle Sprache.</p>
Typ	<p>[Obligatorisch] Definieren Sie den Feldtyp für die Spalte. Siehe Feldverwaltung und Feldtypen. Um vorhandene Daten beizubehalten, ändern Sie nur Felder zwischen demselben Basistyp (z. B. Auswahl und Zeichenfolge). Eine Warnung wird angezeigt, wenn eine Änderung an einem benutzerdefinierten Feld zu Datenverlust führt. Sie können ein Basissystemfeld nicht ändern, was zu Datenverlust führt.</p>
Referenz	<p>Machen Sie das Feld zu einem Referenzfeldtyp, indem Sie den referenzierten Tabellennamen eingeben.</p>

Spalte	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Die dynamische Referenzerstellung ist für dieses Feld aktiviert. Wenn Sie also einen Tabellennamen eingeben, der nicht mit einer vorhandenen Tabelle übereinstimmt, wird beim Speichern der Änderungen am aktuellen Tabellendatensatz eine Tabelle erstellt. Wenn die aktuelle Tabelle ein Modul im Anwendungsnavigator enthält, wird automatisch ein Modul für die neu erstellte Tabelle im selben Anwendungsmenü erstellt.</p>
Max. Länge	<p>[Nur Zeichenfolgenfelder] Begrenzen Sie die Länge des Felds. Eine Länge von weniger als 254 wird als einzeiliges Textfeld angezeigt. Alles, was 255 Zeichen oder mehr enthält, wird als mehrzeiliges Textfeld angezeigt.</p> <p>i Hinweis:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sie können diesen Wert nur ändern, wenn der Typ des Felds Zeichenfolge ist. Änderungen für andere Feldtypen werden ignoriert. ○ In einer Oracle-Instanz können Sie die maximale Länge eines Zeichenfolgenfelds nicht auf mehr als 4000 erhöhen, da dafür der Datentyp CLOB in Oracle erforderlich ist. Um den Wert über diese Größe hinaus zu erhöhen, melden Sie einen Incident beim technischen Support von ServiceNow, um die Änderung anzufordern. ○ Um zu verhindern, dass Daten verloren gehen, verringern Sie die Länge eines Zeichenfolgenfelds nur, wenn Sie eine Anwendung entwickeln und nicht, wenn ein Feld Daten enthält. Eine Warnung wird angezeigt, wenn eine Änderung an einem benutzerdefinierten Feld zu Datenverlust führt. Für ein Basissystemfeld können Sie keine Änderung vornehmen, die zu Datenverlust führt.
Standardwert	<p>Geben Sie den Standardwert des Felds für einen neuen Datensatz an. Stellen Sie sicher, dass dieser Wert den richtigen Feldtyp verwendet. Zum Beispiel kann ein Ganzzahlfeld den Standardwert 2 verwenden, aber nicht den Standardwert <i>zwei</i>.</p>

Spalte	Beschreibung
	Diese Werte können mit Außerkraftsetzungen des Wörterbuchs überschrieben werden.
Bildschirm	<p>Geben Sie an, ob es sich bei diesem Feld um Anzeigewerte handelt (wird in Datensätzen angezeigt, die auf diese Tabelle verweisen).</p> <p>i Hinweis: Diese Option steuert nicht, ob dieses Feld in Listen oder Formularen angezeigt wird.</p>

4. Definieren Sie im Abschnitt „**Steuerungen**“ zusätzliche Tabellenoptionen.

Kontrolle	Beschreibung
Erweiterbar	Aktivieren Sie die Checkbox, damit andere Tabellen diese Tabelle erweitern können. Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Erstellung zusätzlicher untergeordneter Tabellen zu vermeiden. vorhandene untergeordnete Tabellen bleiben unverändert.
Live-Feed	Aktivieren Sie die Checkbox, um Datensatz-Feeds für die Tabelle zu aktivieren. Diese Option fügt das Symbol „ Live-Feed anzeigen“ (Symbol „  “) im Formular-Header hinzu.
Automatische Nummerierung	Aktivieren Sie die Checkbox, und legen Sie dann das Zahlenformat fest, um der Tabelle ein Feld mit automatischer Nummerierung hinzuzufügen. Das Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn für die Tabelle kein Zahlenformat vorhanden ist. Andernfalls können Sie das vorhandene Zahlenformat bearbeiten.
Zugriffssteuerungen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und füllen Sie dann das Feld Benutzerrolle aus, um die grundlegenden Sicherheitsregeln für die Tabelle zu erstellen.
Benutzerrolle	Geben Sie einen neuen Namen ein, oder wählen Sie eine vorhandene Benutzerrolle aus, die für den Zugriff auf diese Tabelle erforderlich ist. Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen Zugriffskontrollen erstellen aktiviert ist.

5. Definieren Sie im Abschnitt „**Anwendungszugriff**“ den Bereichsschutz für die Tabelle.

Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungszugriffseinstellungen](#) .

Kontrolle	Beschreibung
Zugänglich von	<p>Geben Sie an, welche Anwendungsbereiche auf die Tabelle zugreifen können:</p> <p>Alle Applikationsumfänge Der Zugriff ist aus jedem Anwendungsbereich möglich.</p> <p>Nur dieser Anwendungsbereich Der Zugriff ist nur aus dem aktuellen Anwendungsbereich möglich.</p>
Kann lesen	<p>Aktivieren Sie die Checkbox, damit Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen in dieser Tabelle gespeicherte Datensätze lesen können. Diese Option bietet Laufzeitschutz. Beispielsweise kann ein Skript in einer anderen Anwendung Daten zu dieser Tabelle abfragen. Wählen Sie zuerst Lesezugriff aus, um einen anderen API-Datensatzvorgang zuzulassen.</p>
Kann erstellen	<p>Aktivieren Sie die Checkbox, damit Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen Datensätze in dieser Tabelle erstellen können. Diese Option bietet Laufzeitschutz. Beispielsweise kann ein Skript in einer anderen Anwendung einen neuen Datensatz in diese Tabelle einfügen. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Checkbox Leseberechtigung für andere App-Bereiche gestatten aktiviert ist.</p> <p>Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen Datensätze in dieser Tabelle erstellen.</p>
Kann aktualisieren	<p>Aktivieren Sie die Checkbox, damit Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen in dieser Tabelle gespeicherte Datensätze ändern können. Diese Option bietet Laufzeitschutz. Beispielsweise kann ein Skript in einer anderen Anwendung einen Feldwert in dieser Tabelle ändern. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Checkbox Leseberechtigung für andere App-Bereiche gestatten aktiviert ist.</p> <p>Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass Skriptobjekte aus anderen</p>

Kontrolle	Beschreibung
	Anwendungsbereichen die in dieser Tabelle gespeicherten Daten ändern.
Kann löschen	<p>Aktivieren Sie die Checkbox, damit Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen Datensätze aus dieser Tabelle löschen können. Diese Option bietet Laufzeitschutz. Beispielsweise kann ein Skript in einer anderen Anwendung einen Datensatz aus dieser Tabelle entfernen. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Checkbox Leseberechtigung für andere App-Bereiche gestatten aktiviert ist.</p> <p>Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen Datensätze aus dieser Tabelle löschen.</p>
Webservice-Interaktionen zulassen	<p>Aktivieren Sie die Checkbox, damit Benutzer eingehende Webservices WebService-Abfragen an diese Tabelle stellen können. Diese Option bietet sowohl Designzeit- als auch Laufzeitschutz. Der Benutzer, der die Abfrage ausführt, muss über die richtigen Berechtigungen für den Zugriff auf diese Tabelle verfügen, auch wenn diese Checkbox aktiviert ist.</p> <p>Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass Benutzer Webservice-Abfragen an diese Tabelle stellen können.</p>
Konfiguration zulassen	<p>Aktivieren Sie die Checkbox, damit Anwendungen aus anderen Anwendungsbereichen Konfigurationsdatensätze für diese Tabelle erstellen können, die ihre Funktionalität ändern. Beispielsweise kann ein Anwendungsdesigner diese Tabelle aus der Liste „ Tabellen “ für Business Rules, Client-Skripts oder UI-Aktionen auswählen. Diese Option bietet Schutz zur Designzeit.</p> <p>Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass Anwendungsdesigner diese Tabelle beim Erstellen von Konfigurationsdatensätzen auswählen.</p>

6. Wählen Sie Absenden.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die folgende Aufgabe aus, um die Feldbezeichnungen in Ihrer Tabelle oder die Bezeichnung der Tabelle selbst zu ändern:

1. Navigieren Sie zur Tabelle „Feldbezeichnung“ [sys_documentation], und filtern Sie die Tabelle, um die Tabelle mit den Feldern anzuzeigen, die Sie ändern möchten. Um die Bezeichnung zu finden, die die Tabelle selbst darstellt, filtern Sie die Datensätze, in denen **Element** leer ist.
2. Öffnen Sie den Felddatensatz, den Sie ändern möchten, und nehmen Sie die Aktualisierungen vor. Eine Beschreibung der einzelnen Felder finden Sie unter [Tabelle „Feldbezeichnung“](#).

Globale Standardfelder

Wenn Sie eine neue benutzerdefinierte Tabelle erstellen, werden in der eingebetteten Liste Tabellenspalten mehrere Felder **angezeigt**. Für alle Tabellen werden erforderliche Systemfelder automatisch hinzugefügt. Sie können diese Felder nicht löschen oder ändern.

Bei Tabellen, die eine andere Tabelle erweitern, werden Felder in der übergeordneten Tabelle auch in der eingebetteten Liste Tabellenspalten für die aktuelle Tabelle **angezeigt**. Wenn Sie diese Felder ändern, denken Sie daran, dass sich alle Änderungen an Feldern in der übergeordneten Tabelle auch auf alle untergeordneten Tabellen auswirken, nicht nur auf die aktuelle Tabelle.

Diese erforderlichen Systemfelder werden allen Tabellen hinzugefügt:

Erforderliche Systemfelder

Feld	Typ	Beschreibung
Klasse [sys_class_name]	System-Klassenname	Wenn die Tabelle erweiterbar ist, ein Zeichenfolgenfeld, das angibt, welche untergeordnete Tabelle den Datensatz enthält.
Erstellt [sys_created_on]	Datum/Uhrzeit	Ein Zeitstempelfeld, das angibt, wann ein Datensatz erstellt wurde.
Erstellt von [sys_created_by]	Zeichenfolge	Ein Zeichenfolgenfeld, das den Benutzer angibt, der den Datensatz erstellt hat.
Sys_id [sys_id]	Sys-ID	Der eindeutige Datensatzbezeichner (sys_id) für den Datensatz.
Updates [sys_mod_count]	Ganzzahl	Ein numerisches Feld, das die Anzahl der Aktualisierungen für diesen Datensatz seit der Datensatzerstellung zählt.
Aktualisiert von [sys_updated_by]	Zeichenfolge	Ein Zeichenfolgenfeld, das den Benutzer angibt, der den Datensatz zuletzt aktualisiert hat.
Aktualisiert [sys_updated_on]	Datum/Uhrzeit	Ein Zeitstempelfeld, das das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung angibt.

Löschen Sie eine Tabelle

Administratoren können benutzerdefinierte Tabellen löschen, die nicht mehr benötigt werden. Löschen Sie beispielsweise eine Tabelle aus einer Anwendung, die sich in der Entwicklung befindet, da sich die Geschäftsanforderungen geändert haben.

Eine Tabelle ist benutzerdefiniert, wenn sie von einem Administrator erstellt wurde und nicht Teil eines System-Upgrades oder einer Plugin-Aktivierung ist. Benutzerdefinierte Tabellennamen beginnen immer mit u_ oder x_ für bereichsbezogene Tabellen.

⚠️ Warnung:

Sie können keine Basissystemtabellen löschen. Wenn Sie eine solche Tabelle versehentlich löschen, wird sie beim Upgrade einer Instanz automatisch neu erstellt.

Sie können keine Tabelle löschen, der zugeordnete Tabellen zugeordnet sind, die sich aus ihr erweitern.

Sie müssen zuerst alle Datensätze in der Tabelle löschen, bevor Sie die Tabelle selbst löschen. Wenn Sie die Datensätze nicht zuerst löschen, können Fehler in der übergeordneten Tabelle auftreten, wenn sie auf die Datensätze verweist. Durch das Löschen der Datensätze werden alle Verweise aus der übergeordneten Tabelle entfernt. Weitere Informationen finden Sie unter [Datensätze in der Tabelle löschen](#).

Löschen Sie eine benutzerdefinierte Tabelle

Wenn Sie eine benutzerdefinierte Tabelle nicht mehr benötigen, können Sie sie löschen, nachdem Sie alle Datensätze in der Tabelle gelöscht haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Öffnen Sie die zu löschende Tabelle.
3. Wählen Sie **Alle Datensätze löschen aus**.

Durch das Löschen aller Datensätze vor dem Löschen der Tabelle wird sichergestellt, dass die Geschäftslogik ordnungsgemäß ausgeführt wird (z. B. auf Kaskadenregeln verweisen oder andere Geschäftsregeln löschen). Wenn Sie nicht zuerst alle Datensätze aus der Tabelle löschen, müssen Sie alle anderen Datensätze oder Tabellen, auf die sich die Tabellenlöschung auswirkt, manuell korrigieren. Kaskadierende Löschvorgänge werden in diesem Schritt ebenfalls berücksichtigt.

4. Wählen Sie Löschen.

Die Schaltfläche **Löschen** ist nur für benutzerdefinierte Tabellen verfügbar, die mit u_ (global) oder x_ (bereichsbezogen) beginnen.

5. Geben Sie im Bestätigungsdialoefeld löschen ein, und klicken Sie auf OK.

Die Tabelle und alle Elemente, die auf die Tabelle verweisen, werden gelöscht, einschließlich:

- Auswahllistenelemente
- Formulare, Formularabschnitte, Listen und zugehörige Listen
- Berichte und Widgets Performance Analytics .
- Referenzfelder, die auf die Tabelle verweisen
- Zugriffssteuerungen

Zugehörige Informationen

[Löschen Sie eine Tabelle](#)

Löschen Sie alle Datensätze aus einer Tabelle

Sie können alle Datensätze in einer Tabelle löschen, ohne die Tabelle selbst zu löschen. Beispielsweise möchte der Administrator möglicherweise alle Incidents in einer Testinstanz löschen, ohne die Incident-Tabelle selbst zu löschen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Löschen vieler Datensätze aus einer Tabelle vorbereiten, beachten Sie die folgenden Richtlinien, um die Auswirkungen auf die Leistung zu minimieren.

- Begrenzen Sie die Anzahl der Datensätze, die in einer einzelnen Löschaktion gelöscht werden sollen, um zu verhindern, dass die Tabelle gesperrt wird. Verwenden Sie die unter `setLimit` beschriebene Methode [setLimit](#) ().
- Minimieren Sie die Auslösung einer übermäßigen Anzahl von Business Rules als Ergebnis dieser Löschung. Verwenden Sie die unter `setWorkflow` beschriebene Methode [setWorkflow](#) (*Boolean e*).

i Hinweis:

Durch das Löschen aller Datensätze für eine Tabelle werden auch Datensätze aus Tabellen gelöscht, die die Tabelle erweitern.

Es gibt mehrere Methoden zum Löschen von Tabellendatensätzen. Wählen Sie abhängig von der Anzahl der zu löschenden Datensätze die Methode aus, die in Ihrer Umgebung am effizientesten ist. Verwenden Sie diese Methoden mit Vorsicht. Stellen Sie vor der Durchführung dieses Verfahrens sicher, dass Sie keine der Datensätze benötigen.

Prozedur

- Führen Sie im Modul „**Tabellen und Spalten**“ die folgenden Schritte aus.

1. Navigieren zu **Systemdefinition > Tabellen und Spalten**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, für die Datensätze gelöscht werden sollen.

i Hinweis:

Wenn die Tabelle, aus der Sie Datensätze löschen möchten, zu einer bereichsbezogenen Anwendung gehört, wählen Sie diese Anwendung in der Bereichsauswahl aus. Alternativ können Sie den Bereich-zu-Bereich-Zugriff konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Restricted caller access privilege settings](#) .

Tables & Columns

Click a button to create a new table or application, or browse all applications.

- Create Table
- Create Application
- Browse Applications

Or, select a table to browse its columns and indices.

Table Names	Column Names	Column Attributes																																																																		
<ul style="list-style-type: none"> Import Set Row Error [sys_import_set_row_error] Import Table [sys_report_import_table] Import Table Base [sys_report_import_table_parent] Import Table Users and Groups and Roles [sys_report_import_table_users_groups_roles] Important Action Card [sn_itam_recomm_action_card] Important Actions Configuration [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] Important Actions Dashboard [sn_itam_recomm_dashboard] Important Actions Dashboard Result [sn_itam_recomm_dashboard_result] Important Actions Setup [sn_itam_recomm_setup] Important Actions Setup Result [sn_itam_recomm_setup_result] Important Actions Workspace [sn_itam_recomm_workspace] In Scope [service_in_scope] Inactivity Monitor [sysrule_escalate_am] Inbound Email Actions [syssevent_in_email_action] Incident [incident] Incident Fact Table [incident_fact_table] Incident Metric [incident_metric] Incident SLA [incident_sla] Incident Task [incident_task] Incident Time Worked [incident_time_worked] Inclusion Endpoint [cmdb_ci_endpoint_inclusion] Incremental Offline Deny List [sys_sg_incremental_offline_exclusion_list] Incremental offline result [sys_sg_incremental_result] Index Explanation [sys_index_explain] Index Hint [Describe the query index hint] 	<ul style="list-style-type: none"> Fields (incident) Active Activity due Actual end Actual start Additional assignee list Additional comments Approval Approval history Approval set Assigned to Assignment group Business duration Business impact Business resolve time Caller Category Caused by Change 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Element</th> <th>Element Table</th> <th>incident.assigned_to</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>active</td> <td></td> <td>true</td> </tr> <tr> <td>array</td> <td></td> <td>false</td> </tr> <tr> <td>attributes</td> <td></td> <td>encode_utf8=false</td> </tr> <tr> <td>audit</td> <td></td> <td>false</td> </tr> <tr> <td>choice</td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>dependent</td> <td></td> <td>assignment_group</td> </tr> <tr> <td>dependent_on_field</td> <td></td> <td>assignment_group</td> </tr> <tr> <td>display</td> <td></td> <td>false</td> </tr> <tr> <td>dynamic_creation</td> <td></td> <td>false</td> </tr> <tr> <td>element_reference</td> <td></td> <td>false</td> </tr> <tr> <td>filterable</td> <td></td> <td>true</td> </tr> <tr> <td>function_field</td> <td></td> <td>false</td> </tr> <tr> <td>groupable</td> <td></td> <td>true</td> </tr> <tr> <td>hint</td> <td></td> <td>Person primarily responsible for working this task</td> </tr> <tr> <td>i18n_sortable</td> <td></td> <td>true</td> </tr> <tr> <td>internal_type</td> <td></td> <td>reference</td> </tr> <tr> <td>label</td> <td></td> <td>Assigned to</td> </tr> <tr> <td>language</td> <td></td> <td>en</td> </tr> <tr> <td>mandatory</td> <td></td> <td>false</td> </tr> <tr> <td>matchable</td> <td></td> <td>true</td> </tr> <tr> <td>max_length</td> <td></td> <td>??</td> </tr> </tbody> </table>	Element	Element Table	incident.assigned_to	active		true	array		false	attributes		encode_utf8=false	audit		false	choice		0	dependent		assignment_group	dependent_on_field		assignment_group	display		false	dynamic_creation		false	element_reference		false	filterable		true	function_field		false	groupable		true	hint		Person primarily responsible for working this task	i18n_sortable		true	internal_type		reference	label		Assigned to	language		en	mandatory		false	matchable		true	max_length		??
Element	Element Table	incident.assigned_to																																																																		
active		true																																																																		
array		false																																																																		
attributes		encode_utf8=false																																																																		
audit		false																																																																		
choice		0																																																																		
dependent		assignment_group																																																																		
dependent_on_field		assignment_group																																																																		
display		false																																																																		
dynamic_creation		false																																																																		
element_reference		false																																																																		
filterable		true																																																																		
function_field		false																																																																		
groupable		true																																																																		
hint		Person primarily responsible for working this task																																																																		
i18n_sortable		true																																																																		
internal_type		reference																																																																		
label		Assigned to																																																																		
language		en																																																																		
mandatory		false																																																																		
matchable		true																																																																		
max_length		??																																																																		

Edit Table Schema map Delete all records

Hinweis:

Einige Systemtabellen lassen diese Methode zum Löschen von Datensätzen nicht zu, z. B. können Sie nicht alle Benutzerdatensätze [sys_user] löschen. Die Liste der Tabellen enthält keine Systemtabellen, aus denen Sie keine Datensätze löschen können.

3. Klicken Sie **auf Alle Datensätze löschen**.

4. Geben Sie im Bestätigungsdiaologfeld löschen ein, und klicken Sie auf **OK**.

• Führen Sie in einer Listenansicht die folgenden Schritte aus.

1. Navigieren Sie in List v2 zur Listenansicht, in der die Tabellendatensätze angezeigt werden, klicken Sie auf das Kontextmenü, und navigieren Sie dann zu **Anzeigen**.
2. Klicken Sie in der Liste v3 auf <Number> **Zeilen pro Seite** im Footer.
3. Legen Sie die Anzahl der Zeilen pro Seite fest, um die maximale Anzahl anzuzeigen.
4. Wählen Sie alle Zeilen auf der Seite aus.
5. Klicken Sie **auf Aktionen für ausgewählte Zeilen** und dann auf **Löschen**.
6. Setzen Sie das Löschen aller Zeilen auf einer Seite fort, bis alle Datensätze gelöscht sind.

Ergebnisse

Die ausgewählte Tabelle enthält keine Datensätze. Die Tabelle ist weiterhin vorhanden, und alle Verweise auf die Tabelle in anderen Tabellen (z. B. Business Rules oder Referenzfelder) bleiben erhalten.

Erstellen Sie einen Tabellenindex

Erstellen Sie Indizes, um den Zugriff auf die in Ihren Tabellen enthaltenen Daten zu erleichtern. Ein Index bringt ungeordnete Tabellen in die richtige Reihenfolge und beschleunigt effizient Abfragen an Spalten in Ihren Tabellen, indem Verweise darauf erstellt werden, wo Informationen in Ihrer Datenbank gespeichert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

i Hinweis:

Das Erstellen eines effektiven Index erfordert spezielle Kenntnisse in der Datenbankarchitektur. Wenn Sie nicht über diese Kompetenz verfügen, sollten Sie jemanden konsultieren, der über diese Kompetenz verfügt.

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf den Indexersteller zu.
2. Wählen Sie die Felder aus, die in den Index aufgenommen werden sollen.
Die Reihenfolge, in der Sie die Felder auswählen, wirkt sich auf die Funktionsweise des Index aus. Wenn Sie keine Erfahrung mit dem Datenbankdesign haben, sollten Sie jemanden konsultieren, der sich damit auskennt.
3. Um einen eindeutigen Index zu erstellen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eindeutiger Index**.
4. Wählen **Sie Index erstellen aus**.
Das Feld **Tabellenname** dient nur als Referenz. Das Überschreiben der Standardeinstellung hat keine Auswirkungen.

Verwerfen Sie einen benutzerdefinierten Index

Entfernen Sie einen benutzerdefinierten Index, indem Sie ihn aus einer Tabelle löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die den benutzerdefinierten Index enthält, den Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie im **Tabellenformular** die zugehörige Liste Datenbankindizes aus.
4. Wählen Sie in der Liste den benutzerdefinierten Index aus, den Sie löschen möchten.
5. Wählen Sie im Formular „Datenbankindizes“ die Option **Ablegen aus**.

Ergebnisse

Der benutzerdefinierte Index wird aus der Tabelle gelöscht.

Erstellen Sie eine m:n-Tabellenbeziehung

m:n-Beziehungen ermöglichen es einer Liste, auf eine Liste von Einträgen und nicht auf ein einzelnes Feld zu verweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Knowledge Base-Artikel auf eine Liste zugehöriger Konfigurationselemente verweist, wird eine zugehörige Liste verwendet. Es können jedoch nicht alle Listen als zugehörige Listen verwendet werden. Damit eine Liste mit einer anderen Liste verknüpft werden kann, muss eine m:n-Beziehung vorhanden sein, die sich auf beide Tabellen bezieht.

Mit der Tabelle m:n-Definitionen [sys_m2m] können Administratoren benutzerdefinierte m:n-Beziehungen erstellen.

Viele-zu-Viele-Tabellen werden nicht als benutzerdefinierte Tabellen betrachtet und werden nicht auf Ihre benutzerdefinierte Tabellenzuteilung angerechnet.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_m2m.listein`.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Aus Tabelle** eine übergeordnete Tabelle an.
4. Geben Sie im Feld **An Tabelle** eine untergeordnete Tabelle an.
Das Viele-zu-Viele-Formular füllt die anderen Felder automatisch mit vorgeschlagenen Werten aus.
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie ggf. andere Feldwerte.

Hinweis:

Viele-zu-Viele-Tabellennamen dürfen 30 Zeichen nicht überschreiten.

Zugehörige Informationen

[Referenzstandardmäßige m:n-Beziehungen](#)

Referenzstandardmäßige m:n-Beziehungen

Einige m:n-Beziehungen sind standardmäßig definiert.

Um auf m:n-Beziehungen zu verweisen, die im Basissystem verfügbar sind, können Administratoren `sys_collection.list` im Navigationsfilter eingeben.

Hinweis:

Verwenden Sie diese Tabelle nur, um m:n-Beziehungen im Basissystem anzuzeigen. Verwenden Sie zum Erstellen einer neuen Beziehung immer die [Tabelle m:n-Definitionen](#).

Verwenden der Aufgabentabelle

Aufgabe [Aufgabe] ist eine der Kerntabellen, die mit dem Basissystem bereitgestellt werden.

Die Tabelle „Aufgabe“ [task] stellt eine Reihe von [Standardfeldern](#) bereit, die in jeder der Tabellen verwendet werden, die sie erweitern, z. B. die Tabellen „Incident“ [incident] und „Problem“ [problem]. Darüber hinaus kann jede Tabelle, die eine Aufgabe erweitert, die aufgabenspezifische Funktionalität für [die Steuerung von Aufgaben nutzen](#).

Das Plugin „Geplante Aufgabe“ stellt die Tabelle „Geplante Aufgabe“ [planned_task] bereit, die die Tabelle „Aufgabe“ [task] erweitert, um weitere Felder für Aufgaben zum Messen von Dauer und Aufwand bereitzustellen.

Aufgabentabellenstruktur

Die Aufgabentabellenstruktur bietet ein Framework zum Organisieren und Speichern von aufgabenbezogenen Daten und enthält umfangreiche Anpassungsoptionen.

Felder der Tabelle „Wichtige Aufgabe“.

Die Aufgabentabelle ist eine Basisklasse, die Felder für die ITSM-Kernanwendungen wie Incident, Problem und Change Management bereitstellt. Alle Anwendungen, die die Aufgabentabelle erweitern, verwenden diese Felder gemeinsam.

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
Aktiv	aktiv	boolean	Gibt an, ob noch an einer Aufgabe gearbeitet wird oder ob die Arbeit für die Aufgabe

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
			abgeschlossen ist. Standardmäßig legen nur anwendungsspezifische Business Rules den Wert dieses Felds fest. Zum Beispiel schließt die Geschäftsregel <i>incident autoclose</i> gelöste Incidents, die seit einem Tag nicht mehr aktualisiert wurden.
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare	journal_input	Zeigt Kommentare zum Aufgabendatensatz an und ermöglicht die Eingabe. Jeder Kommentar wird in das Feld Aktivität eingefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Journalfeldtyp .
Freigabeverlauf	„approval_history“	Journal	Zeigt den Verlauf der Genehmigungen für den Datensatz an. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigungen .
Zugewiesen an	assigned_to	Referenz	Gibt den Benutzer an, der zum Abschließen der Aufgabe zugewiesen ist. Standardmäßig verwendet dieses Feld einen Referenzqualifizierer , um nur Benutzer mit der itil-Rolle anzuzeigen. Einige Anwendungen überschreiben den übergeordneten Referenzqualifizierer, um relevante Benutzer anzuzeigen. Beispielsweise filtern die Tabellen „Serviceauftrag“ und „Projektaufgabe“ Benutzer basierend auf ihren Kompetenzen.
Erstellt	sys_created_on	glide_date_time	Zeigt das Datum und die Uhrzeit der Erstellung des Aufgabendatensatzes an.
Beschreibung	Beschreibung	Zeichenfolge	Zeigt eine mehrzeilige Beschreibung der auszuführenden Arbeit an und ermöglicht deren Eingabe.
Eskalation	Eskalation	integer	Gibt an, wie lange die Aufgabe bereits geöffnet ist. Eskalationen werden dynamisch anhand von Servicelevel-Vereinbarungen ausgefüllt, die angeben, wie lange eine Aufgabe in jedem Eskalationsstatus bleibt. Die Eskalationsstatus gehen von „ Normal “ über „ Mittel “ zu „ Hoch “ und schließlich zu „ Überfällig “ über. Datensatzlisten codieren jede Aufgabe farblich nach Eskalationsstatus.
Nummer	Nummer	Zeichenfolge	Zeigt eine Kennungsnummer für jeden Aufgabendatensatz an. Dieses Feld ist der Anzeigewert für die Aufgabentabelle. Das System generiert diese Nummer, wenn die Aufgabe erstellt wird. Informationen zum Verwalten der Nummerngenerierung finden Sie unter Datensatznummerierung .

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
Geöffnet	opened_at	glide_date_time	Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu denen eine Person den Aufgabendatensatz zum ersten Mal geöffnet hat.
Priorität	Priorität	integer	Gibt an, wie hoch die Priorität der Aufgabe für den Beauftragten sein soll. Standardmäßig berechnet die Geschäftsregel <i>calculatePriority</i> diesen Wert basierend auf den Werten Auswirkung und Dringlichkeit . Datensatzlisten codieren jede Aufgabe farblich nach Priorität.
Kurzbeschreibung	short_description	Zeichenfolge	Zeigt eine Kurzbeschreibung der Aufgabe an, die ein visuell lesbarer Titel für den Datensatz ist, und ermöglicht deren Eingabe.
Status	Status	Ganzzahl	<p>Zeigt eine Auswahlliste für den Status der Aufgabe an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausstehend • Offen • In Bearbeitung • Abgeschlossen • Unvollständig geschlossen • Als übersprungen geschlossen <p>Anwendungen verwenden normalerweise Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern, um anwendungsspezifische Status anzuzeigen.</p>
Sys-ID	sys_id	GUID	Zeigt den eindeutigen Datensatzbezeichner (sys_id) an.
Aufgabentyp	sys_class_name	sys_class_name	Gibt den Typ der Aufgabe an, der der untergeordneten Klasse entspricht. Das System füllt diesen Wert aus, wenn ein Datensatz in einer untergeordneten Tabelle erstellt wird.
Arbeitszeit	time_worked	timer	Zeigen Sie einen Timer an, der misst, wie lange ein Datensatz in der Formularansicht geöffnet ist.
Beobachtungsliste	uhr_liste	glide_list	Gibt Benutzer an, die E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen erhalten, wenn der Datensatz aktualisiert wird. Standardmäßig benachrichtigen nur die Anwendungen Incident, Change und Service Catalog die in diesem Feld aufgeführten Benutzer. Für andere aufgabenbasierte Anwendungen müssen Sie benutzerdefinierte E-Mail-Benachrichtigungen erstellen, die an die in diesem Feld aufgeführten Benutzer gesendet werden.
Arbeitsnotizen	work_notes	journal_input	Zeigt Kommentare an, die nur von ITIL-Benutzern angezeigt werden können, und ermöglicht deren Eingabe. Jeder Kommentar wird in das Feld

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
			Aktivität eingefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Journalfeldtyp .
Arbeitsnotizenliste	work_notes_list	glide_list	Legt Benutzer fest, die E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen erhalten, wenn dem Datensatz Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. Standardmäßig benachrichtigen nur die Anwendungen Change, Problem und Service Catalog die in diesem Feld aufgeführten Benutzer. Für andere aufgabenbasierte Anwendungen müssen Sie benutzerdefinierte E-Mail-Benachrichtigungen erstellen, die an die in diesem Feld aufgeführten Benutzer gesendet werden.

Journalfelder

Journalfelder arbeiten zusammen, um ein Protokoll der Änderungen und Kommentare zu erstellen, wenn an Aufgaben gearbeitet wird.

Hinweis:

Journalfelder funktionieren nur für geprüfte Tabellen.

Felder vom Typ `journal_input` sind mehrzeilige Textfelder, die beim Speichern die Kommentare mit einer Notation in das Feld Aktivität einfügen. Wenn TinyMCE aktiviert ist, können Sie damit den Feldtext in Journalfeldern anpassen.

Felder, die Eingaben in das Journal akzeptieren

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Anmerkungen	Jeder Benutzer kann aktualisieren.
Arbeitsnotizen	ITIL-Benutzer können aktualisieren.

Diese Kommentare sowie alle Änderungen am Datensatz oder an E-Mail-Benachrichtigungen, die aufgrund des Datensatzes gesendet wurden, werden im Aktivitätsformatierer angezeigt, der dem Formular wie ein Feld hinzugefügt werden kann.

Aktivitätsformatierer für Journalfelder

Erinnerungstabelle

Die Tabelle „Erinnerung“ [reminder] bietet eine Möglichkeit, Erinnerungen für eine Aufgabe automatisch zu generieren.

Jede Tabelle, die die Aufgabentabelle erweitert, z. B. die Incident-Tabelle [incident], kann die Erinnerungstabelle [reminder] verwenden.

Sie können dem Incident-Formular Erinnerungen als zugehörige Liste hinzufügen, indem Sie das Kontextmenü des Formulars öffnen und zu navigieren **Konfigurieren > Zugehörige Listen** und dann **Erinnerungen->Aufgabe** hinzufügen.

Standardmäßig kann nur ein Administrator einen Erinnerungsdatensatz erstellen oder ändern. Damit Nicht-Administratoren Erinnerungen erstellen und lesen können, müssen Sie der Tabelle „Erinnerung“ [reminder] ACL-Regeln zum Erstellen und Lesen hinzufügen und die Rolle des Benutzers angeben.

Um auf die Erinnerungstabelle zuzugreifen, geben Sie im Filternavigator „ reminder.do “ ein.

Erinnerungstabelle

Feld	Beschreibung
Aufgabe	Bezieht sich auf den übergeordneten Aufgabendatensatz.
Anwender	Gibt den Benutzer an, der sich beim System angemeldet hat.
Erinnere mich	Gibt die Zeit an, bis zu der die Erinnerung gesendet werden muss. Verfügbare Werte sind: 15 Minuten, 30 Minuten, 1 Stunde und 2 Stunden . Sie können diesem Feld nach Bedarf Werte hinzufügen.

Erinnerungstabelle (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Intern im System wird der Wert immer in Minuten konvertiert und dann im Feld Erinnerung gespeichert.</p>
Vorher	<p>Bezieht sich auf ein Datumsfeld im übergeordneten Aufgabendatensatz.</p> <p>i Hinweis: Die Felder Aktivität fällig und SLA fällig sind veraltete Felder mit einem Wert UNKNOWN, den Sie nicht verwenden können. Sie können nur die Felder Fälligkeitsdatum und Nachverfolgung verwenden.</p> <p>Beachten Sie die folgenden Details zur Verwendung des Felds Vor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der übergeordnete Aufgabendatensatz muss einen Wert in dem von Ihnen angegebenen Feld haben. Wenn Sie beispielsweise Fälligkeitsdatum auswählen, muss der übergeordnete Aufgabendatensatz einen Wert in Fälligkeitsdatum haben, bevor Sie die Erinnerung speichern können. • Sie können ein anderes Datumsfeld als „Fälligkeitsdatum“ oder „Nachverfolgung“ verwenden, indem Sie die folgenden Schritte ausführen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Wählen Sie entweder Fälligkeitsdatum oder Nachverfolgung im Feld Vor aus. 2. Speichern Sie die Erinnerung. 3. Suchen Sie mit einer der folgenden Methoden nach der Erinnerung in einer Listenansicht: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Konfigurieren Sie im übergeordneten Aufgabendatensatz das Formular, und fügen Sie dann Erinnerungen als zugehörige Liste hinzu. ▪ Navigieren Sie zu „reminder.do“, und suchen Sie nach der Erinnerung. 4. Ändern Sie in der Listenansicht den Feldwert Vor in ein anderes Datumsfeld als die übergeordnete Aufgabe. Verwenden Sie den Feldnamen, und stellen Sie sicher, dass das Feld einen Wert enthält. Geben Sie beispielsweise work_start ein, um stattdessen das Feld Tatsächlicher Start zu verwenden. <p>Beachten Sie, dass Sie keine zusätzlichen Änderungen im Erinnerungsformular vornehmen können, ohne den Feldwert Vor zurück auf Fälligkeitsdatum oder Nachverfolgung zu ändern.</p>
Arbeiten mit	<p>Gibt die Methode an, mit der die Erinnerung gesendet werden muss. Verfügbare Optionen: E-Mail senden und Outlook-Kalender.</p>

Erinnerungstabelle (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Betreff	Gibt den Betreff oder den Grund der Erinnerung an. Die maximale Anzahl von Zeichen in diesem Feld beträgt 100.
Notizen	Bietet einen Bereich, in dem Sie Ihre Kommentare zur Erinnerung eingeben können. Die maximale Anzahl der in diesem Feld zulässigen Zeichen beträgt 8000.

Aufgabentabellenänderungen

An der Aufgabentabelle vorgenommene Änderungen werden auf alle untergeordneten Tabellen angewendet.

Stellen Sie sicher, dass die vorgenommenen Änderungen für alle untergeordneten Tabellen geeignet sind. Das Hinzufügen von Feldern ist eine Änderung mit geringen Auswirkungen, da das Feld in Tabellen ausgeblendet werden kann, die es nicht benötigen. Wenn das Feld jedoch tabellenübergreifend verwendet wird, kann das Löschen von Feldern zu unerwünschtem Datenverlust führen.

***i* Hinweis:**

Stellen Sie beim Hinzufügen von Auswahllisteneinträgen zu einer Auswahlliste in der Aufgabentabelle sicher, dass der Eingabewert eindeutig ist.

Sie können [Dictionary-Überschreibungen](#) verwenden, um einige Teile einer Felddefinition so zu ändern, dass sie nicht für alle untergeordneten Tabellen gilt.

Arbeiten mit Aufgaben

Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen ihres Workflows in Ihrer Instanz.

Eine Aufgabe erstellen

Aufgaben werden nicht direkt in der Aufgabentabelle erstellt. Stattdessen werden Aufgaben in untergeordneten Aufgabentabellen erstellt.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter task.listein.
2. Klicken Sie in der Aufgabendatensatzliste auf die Schaltfläche **Neu**, um Task Interceptor zu starten.
3. Wählen Sie die Tabelle aus, die die Aufgabe erweitert.
4. Füllen Sie das Formular mit Informationen zur Aufgabe aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Aufgaben-Workflow

Ein Administrator kann einen bestimmten Workflow-Prozess angeben, der auf Aufgaben angewendet werden soll, die bestimmte Bedingungen erfüllen.


Sobald eine Aufgabe erstellt wurde, die die Bedingungen erfüllt, wendet der Workflow den Prozess auf die Aufgabe an, fordert Genehmigungen an, benachrichtigt Benutzer, generiert andere Aufgaben, führt Skripts aus usw.

Tools zum Abschließen von Aufgaben

Es stehen mehrere Tools zur Verfügung, um Aufgaben abzuschließen.

Diese Tools können für jede Tabelle ausgeführt werden, die die Aufgabe erweitert.

- Genehmigungen

Genehmigungen können gemäß den Genehmigungsregeln entweder manuell oder automatisch für eine Liste von Genehmigern generiert werden. Genehmigungen können in Workflows integriert oder eigenständig sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessfreigaben](#) .

Genehmigungen können für Tabellen verwendet werden, die die Aufgabe nicht erweitern.

- Zuweisungen

Zuweisungsregeln können Aufgaben automatisch Benutzern oder Gruppen zuweisen, um sicherzustellen, dass die am besten geeigneten Teammitglieder die Aufgaben bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Zuweisungsregeln definieren](#).


- Servicelevel

Servicelevel-Vereinbarungen können die Dauer nachverfolgen, während der eine Aufgabe geöffnet war, um sicherzustellen, dass Aufgaben innerhalb der zugewiesenen Zeit abgeschlossen werden.

- Inaktivitätsüberwachungen

Inaktivitätsüberwachungen stellen sicher, dass Aufgaben nicht auf der Strecke bleiben, indem Benutzer benachrichtigt werden, wenn Aufgaben für einen vordefinierten Zeitraum nicht bearbeitet wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Inaktivitätsüberwachung festlegen](#).

- Flow Designer

Ein Prozessverantwortlicher kann einen Flow für Aufgaben entwerfen, die bestimmte Bedingungen erfüllen. Nachdem eine Aufgabe erstellt wurde, die die Bedingungen erfüllt, wendet der Flow einen automatisierten Prozess auf die Aufgabe an. Der Prozess ist in Flow Designer definiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow Designer](#) .

Zuweisungsregeln definieren

Die Instanz kann eine Aufgabe basierend auf vordefinierten Bedingungen automatisch einem Benutzer oder einer Gruppe zuweisen, indem sie Datensuchregeln und Zuweisungsregeln verwendet.

Modul „Zuweisungsregeln“

Mit dem Modul „Zuweisungsregeln“ können Sie automatisch einen Wert in den Feldern „assigned_to“ und „assignment_group“ festlegen, wenn eine Reihe von Bedingungen auftritt.

Eine Zuweisungsregel muss auch die folgenden zusätzlichen Kriterien erfüllen, damit sie ausgeführt werden kann:

- Der Aufgabendatensatz wurde erstellt oder aktualisiert. Zuweisungsregeln gelten nicht für nicht gespeicherte Änderungen in einem Formular.
- Der Aufgabendatensatz darf nicht zugewiesen sein. Der Datensatz darf keinen vorhandenen Wert für die Felder „assigned_to“ oder „assignment_group“ enthalten. Zuweisungsregeln können vorhandene Zuweisungen nicht überschreiben (einschließlich

Zuweisungen, die durch einen Standardwert oder eine zuvor ausgeführte Zuweisungsregel festgelegt werden).

- Die Zuweisungsregel ist die erste Regel, die der Tabelle und den Bedingungen entspricht. Wenn mehr als eine Zuweisungsregel den Bedingungen entspricht, wird nur die Regel mit dem niedrigsten Reihenfolgewert ausgeführt.

Datensuchregeln

Datensuchregeln bieten eine generische Möglichkeit, einen beliebigen Feldwert zu ändern, nicht nur Zuweisungsfelder.

Die [Unterstützung für Datensuche und Datensatzabgleich](#) bietet die folgenden Verbesserungen gegenüber dem *Zuweisungsmodul* :

- Möglichkeit, einen beliebigen Feldwert zu ändern, nicht nur ein Zuweisungsfeld
- Weitere Optionen zum Definieren, wann eine Regel ausgeführt wird:
 - Bei Formularänderung (Ermöglicht die Anwendung von Zuweisungsregeln auf nicht gespeicherte Änderungen in einem Formular)
 - Beim Einfügen des Datensatzes
 - Bei Datensatzaktualisierung
- Option zum Ersetzen vorhandener Werte (einschließlich Standardwerte)

i Hinweis:

Sie können Datensuch- und *Zuweisungsregeln* gleichzeitig definieren. Das System ignoriert doppelte Regeln, nachdem ein Incident zugewiesen wurde, es sei denn, Sie verwenden eine Datensuchdefinitionsoption, um vorhandene Werte zu ersetzen.

Zugehörige Informationen

[Rangfolge zwischen Datensuche, Zuweisung und Geschäftsregeln](#)

Rangfolge zwischen Datensuche, Zuweisung und Geschäftsregeln

Skripts, Zuweisungsregeln, Business Rules, Workflows, Eskalationen und Engines werden in Bezug auf eine Datenbankoperation wie Einfügen oder Aktualisieren wirksam. In vielen Fällen ist die Reihenfolge dieser Ereignisse wichtig.

i Hinweis:

Client-basierter Code, der im Browser mit Ajax oder als JavaScript ausgeführt wird, wird immer ausgeführt, bevor das Formular an den Server übermittelt wird.

Die Reihenfolge der Ausführung ist wie folgt:

1. *Vor*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung vor der Datenbankoperation mit einer Bestellung unter 1000 konfiguriert sind.
2. *Vor*-Engines. Folgendes wird nicht in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt:
 - Genehmigungsmodul (für Aufgaben und die Tabellen `sys_approval_approver`)
 - Zuordnungsregel-Engine (für Aufgabentabellen)
 - Datenrichtlinien-Engine
 - Eskalations-Engine
 - Feldnormalisierungs-Engine
 - Rollen-Engine - hält die Rollenänderungen synchron mit der Tabelle `sys_user_has_role` (für die Tabellen `sys_user`, `sys_user_group`, `sys_user_grmmember` und `sys_user_role`).

- Ausführungsplan-Engine (für Aufgabentabellen)
 - Versionsmodul aktualisieren - erstellt einen Versionseintrag, wenn der Eintrag sys_update_xml geschrieben wird (für die Tabelle sys_update_xml)
 - Daten-Suchmodul fügt oder aktualisiert
 - Workflow Engine (für Standard-Workflows)
3. *Vor*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung vor der Datenbankoperation mit einer Reihenfolge größer oder gleich 1000 konfiguriert sind.
 4. Die Datenbankoperation (Einfügen, Aktualisieren, Löschen).
 5. *Nach*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung nach dem Datenbankvorgang mit einer Bestellung unter 1000 konfiguriert sind.
 6. *Nach*-Engines. Folgendes wird nicht in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt:
 - Label-Engine
 - Listener-Engine
 - Tabellenbenachrichtigungs-Engine
 - Rollen-Engine - hält die Rollenänderungen synchron mit der Tabelle sys_user_has_role (für die Tabellen sys_user, sys_user_group, sys_user_group_member und sys_user_role)
 - Textindizierungs-Engine
 - Aktualisieren Sie das Synchronisierungsmodul
 - Workflow-Engine (für aufgeschobene Workflows)
 - Trigger-Engine (für alle Flow Designer-Abläufe)
 7. E-Mail-Benachrichtigungen. Folgendes wird basierend auf der Gewichtung des Benachrichtigungssatzes ausgeführt:
 - Benachrichtigungen, die mit einer Einfügung, Aktualisierung oder Löschung gesendet werden
 - Ereignisbasierte Benachrichtigungen
 8. *Nach* Geschäftsregeln (nur aktive Datensätze). Skripts, die zur Ausführung nach der Datenbankoperation mit einer Reihenfolge größer oder gleich 1000 konfiguriert sind.

Zugehörige Informationen

[Business-Regeln](#)

Workflow-Zuweisungen

Eine Alternative zum Erstellen von Datensuch- oder Zuweisungsregeln besteht darin, eine oder mehrere Workflow-Aufgaben zu erstellen, die einen Aufgabendatensatz als Teil eines Workflows zuweisen.

Erwägen Sie die Verwendung von [Aufgaben-Workflow-Aktivitäten](#) für die Zuweisung, wenn Ihr Prozess mehrere Schritte oder Bedingungen umfasst, z. B. die Anforderung, dass eine bestimmte Gruppe eine Anforderung genehmigen muss.

Wenn Sie einen Workflow zum Verwalten von Aufgabenzuweisungen verwenden, fügen Sie am Anfang des Workflows eine kurze [Timer-Workflow-Aktivität](#) hinzu. Ohne diese Timer-Aktivität wird der Workflow ausgeführt, bevor der übergeordnete Datensatz, der aktuelle Datensatz, in die Datenbank eingefügt wird. Nach Abschluss der Timer-Aktivität wird der Workflow mit den übergeordneten Datensatzinformationen aus der Datenbank anstelle der ursprünglichen aktuellen fortgesetzt. Durch das Anhalten eines Workflows auf diese Weise

wird ein Standard-Workflow nicht in einen zurückgestellten Workflow geändert. Weitere Informationen zur Interaktion der Workflow-Engine mit der Datenbank finden Sie unter [Vorgangsreihenfolge der Workflow-Engine](#) .

Beispiel für Baseline-Zuweisungsregeln

Eine Baseline-Instanz enthält bestimmte Zuweisungsregeln.

Baseline-Instanzregeln

Name	Tabelle	Bedingungen	Dem Anwender zugewiesen, Der Gruppe zugewiesen oder Skript
Netzwerk	Incident	Kategorie ist Netzwerk	Benutzer: Systemadministrator Gruppe: Netzwerk
Datenbank oder Software	Incident	Kategorie ist eine der folgenden: Anforderung, Anfrage/Hilfe, Software, Hardware	Benutzer: Systemadministrator Gruppe: Software
SC-Elementerfüllung – Außendienst	Ticket	Übergeordnet.Aufgabentyp ist Anforderungselement	Gruppe: Außendienst
Release-Planung	release_phase	Name ist Plan	Skript: <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; width: fit-content;">current.release.product.service.assigned_to;</div>
IT-Hardware	sc_req_item	Genehmigung ist Genehmigt und Item.Category ist „Computer und Hardware anfordern“.	Benutzer: Systemadministrator Gruppe: Hardware
Service Desk	Incident	Aktiv ist „true“.	Gruppe: Service Desk

Eine Zuweisungsregel erstellen

Weisen Sie einen Datensatz automatisch gemäß einer oder mehreren Bedingungen in einer Zuweisungsregel zu. Zuweisungsregeln werden beim Öffnen eines Datensatzes ausgeführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assignment_rule_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > Regeln > Zuweisung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zuweisungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Der beschreibende Name für die Zuweisungsregel.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuweisungsregel.
Betrifft	
Tabelle	<p>Die Tabelle mit den Datensätzen, für die die Zuweisungsregel gilt.</p> <p>In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im selben Bereich wie die Zuweisungsregel befinden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Tabelle auswählen, die die Aufgabentabelle erweitert, und die Zuweisungsregel ordnungsgemäß funktioniert, müssen Sie den Instanzcache leeren, indem Sie zu <a href="https://<instance_name>.service-now.com/cache.do">https://<instance_name>.service-now.com/cache.do navigieren.</p> <div style="background-color: #e0f2f7; padding: 5px;"> <p>i Wichtig: Das Löschen des Systemcaches kann sich auf die Gesamtleistung auswirken und die Systemantwortzeiten beeinträchtigen. Führen Sie während der Geschäftszeiten keine Cacheleerungen aus, und lösen Sie keine Cacheleerungen automatisch aus.</p> </div>
Bedingungen	Die Bedingungen, unter denen die Zuweisungsregel gilt.
Zuweisen an	
Anwender	Der Benutzer, dem das Event zugewiesen ist.
Gruppe	Die Gruppe, der das Event zugewiesen ist.
Skript	
Skript	<p>Ein Skript zum Angeben der erweiterten Zuweisungsregelfunktionalität. Der Variablensatz <code>current.variable_pool</code> ist verfügbar.</p> <div style="background-color: #e0f2f7; padding: 5px;"> <p>i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Eingabe im Skript korrekt ist und der Eingabetyp mit dem Feldtyp im Zuweisungsregel-Skript übereinstimmt. Beispiel: Wenn das Zuweisungsregel-Skript den Wert eines Integer-Felds festlegt und der Wert im Skript auf Zeichenfolge festgelegt ist, kann die Zuweisungsregel zu unerwarteten Ergebnissen führen.</p> </div>
Optionale Felder	
Bedingungen anpassen	<p>Beliebig Wenn eine der Bedingungen erfüllt ist, gilt die Zuweisungsregel.</p> <p>Alle Wenn alle Bedingungen erfüllt sind, gilt die Zuweisungsregel.</p>
Ausführungsbefehl	Die Reihenfolge, in der die Zuweisungsregel verarbeitet wird. Wenn Zuweisungsregeln in Konflikt stehen, hat eine Regel mit einem niedrigeren Wert Vorrang vor einer Regel mit einem höheren Wert. Wenn die Reihenfolgenwerte auf dieselbe Zahl festgelegt sind, hat die Zuweisungsregel mit der ersten

Feld	Beschreibung
	übereinstimmenden Bedingung Vorrang vor den anderen. Nur die erste Zuweisungsregel mit einer übereinstimmenden Bedingung wird für einen Datensatz ausgeführt.

Example: Bedingungseditor

In diesem Beispiel weist die Bedingungsanweisung jeden in der Kategorie „Netzwerk“ geöffneten Incident automatisch dem Systemadministrator in der Zuweisungsgruppe „Netzwerk“ zu.

Betritt

Zuweisen an

Automatische Übersetzung

Erstellen Sie eine Suchregel für Zuweisungsdaten

Weisen Sie einen Datensatz mithilfe von Datensuche und Datensatzzuordnung automatisch zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assignment_rule_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > Regeln > Zuweisungssuchregeln**.
2. Wählen Sie **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zuweisungsdaten-Suchfelder

Feld	Beschreibung
Kategorie	Die Kategorie, mit der die Datensuche übereinstimmt.
Unterkategorie	Die Unterkategorie, mit der die Datensuche übereinstimmt.
Konfigurationselement	Das Konfigurationselement, mit dem die Datensuche übereinstimmt.
Standort	Der Speicherort, mit dem die Datensuche übereinstimmt.
Zuweisungsgruppe	Zuweisungsgruppe, der der Incident zugewiesen werden soll.
Zugewiesen an	Benutzer, dem der Incident zugewiesen werden soll.
Aktiv	Option zum Ausführen der Regel oder Deaktivieren der Regel.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Regel ausgeführt wird, im Vergleich zu anderen Regeln in derselben Tabelle. Das Datensuch-Plugin führt die Regel mit der niedrigsten Reihenfolge und übereinstimmenden Werten aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Regel weist Incidents den Werten in den Feldern *Zuweisungsgruppe* und *Zugewiesen an zu*, basierend auf den Werten, die in den Feldern **Kategorie**, **Unterkategorie**, **Konfigurationselement** oder **Standort** ausgewählt wurden. Eine gültige Zuweisungssuchregel erfordert mindestens ein Übereinstimmungsfeld und ein Festsetzungsfeld.

Example: Zuweisungsdatensuche

In diesem Beispiel weist die Suchregel für Zuweisungsdaten jeden Incident mit der Kategorie „Anfrage/Hilfe“ und der Unterkategorie „E-Mail“ automatisch an Fred Luddy zu.

Zuweisungsdatensuche

Erweitern Sie die Aufgabentabelle um geplante Aufgaben

Das Plugin „Geplante Aufgabe“ stellt die Tabelle „Geplante Aufgabe“ [planned_task] bereit, die die Tabelle „Aufgabe“ [task] erweitert.

Das Plugin „Planned Task“ kann nicht unabhängig aktiviert werden. Es wird aktiviert, wenn das Project Management-Plugin aktiviert wird (über das Plugin „PPM Standard“).

Geplante Aufgaben bieten zusätzliche Felder für Aufgaben, die sich auf Zeit und Aufwand als Teil eines geplanten mehrstufigen Prozesses beziehen.

Hinweis:

Wenn das Plugin „Planned Task_v2“ (com.snc.planned_taskv2) aktiv ist und Sie ein Upgrade auf Geneva oder spätere Releases durchführen, fügt das System der Tabelle „Geplante Aufgabe“ [planned_task] die Spalte Aufgabe hinzu. Die Spalte „Aufgabe“ ist vom Typ „Zusammengesetztes Feld“ und speichert die Kurzbeschreibung und die Nummer der Aufgabe. Während des Upgrades aktualisiert das System alle Datensätze in der Tabelle „Geplante Aufgabe“.

Erstellen Sie eine geplante Aufgabe

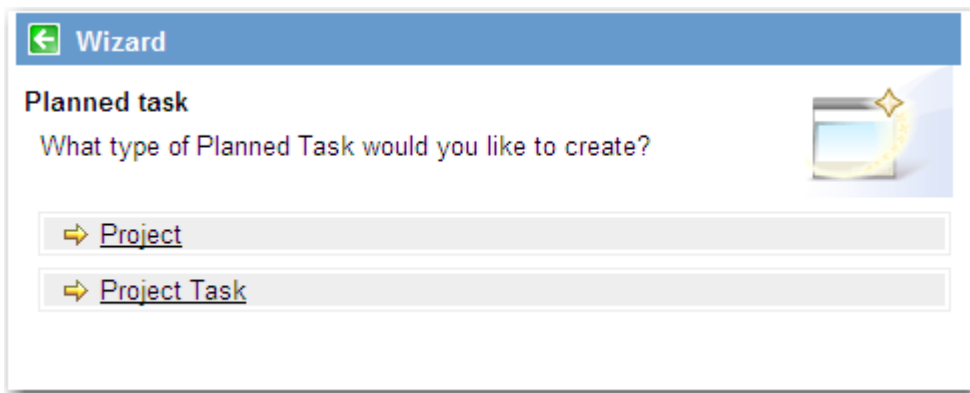
Geplante Aufgaben werden in untergeordneten Tabellen für geplante Aufgaben erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

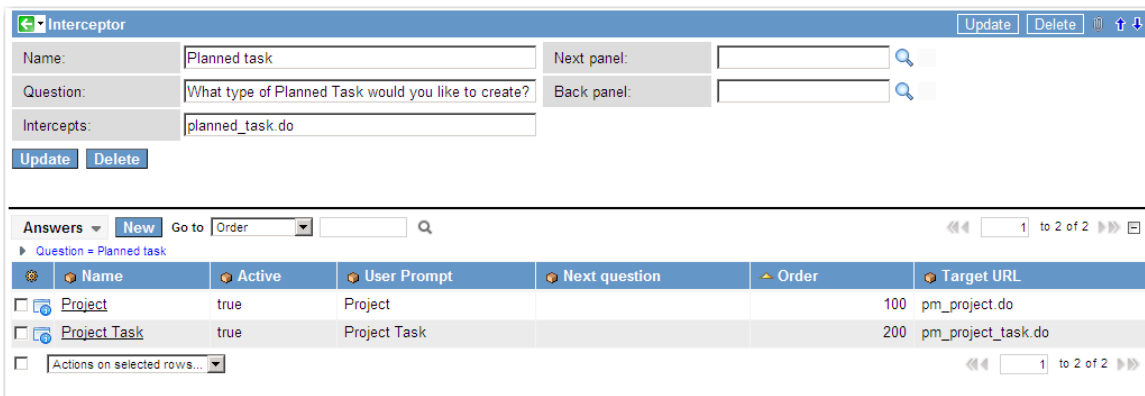
Wenn Sie in der Datensatzliste „Geplante Aufgabe“ auf die Schaltfläche **Neu** klicken, wird der Interceptor für geplante Aufgaben gestartet, der den Benutzer auffordert, eine untergeordnete Tabelle auszuwählen, um die geplante Aufgabe zu erstellen:



So ändern Sie den Interceptor für geplante Aufgaben:

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **AlleSystemdefinitionInterceptors**.
Dieses Modul muss möglicherweise aktiviert werden.
2. Wählen Sie den Interceptor für **geplante Aufgaben** aus.
3. Ändern Sie die zugehörige Liste **Antworten** wie gewünscht.
Diese zugehörige Liste gibt an, welche Auswahlmöglichkeiten angezeigt werden und wohin der Benutzer weitergeleitet wird, nachdem er die Auswahl getroffen hat.



Baseline erstellen

Eine geplante Aufgaben-Baseline ist ein Datensatz der Start- und Endzeiten der geplanten Aufgabe zu einem bestimmten Zeitpunkt.

Um eine Baseline zu erstellen, navigieren Sie zum Formular der häufigsten geplanten Aufgabe und wählen den zugehörigen Link **Baseline erstellen** aus:

Baseline erstellen

X

Create Baseline

Enter a baseline name, then click on Save to create a baseline for tasks and financials.

A schedule baseline is a snapshot of each task's current planned start and end dates. A financial baseline is a snapshot of the project's current financial plans, which includes cost and benefit plans, but not actuals.

Name

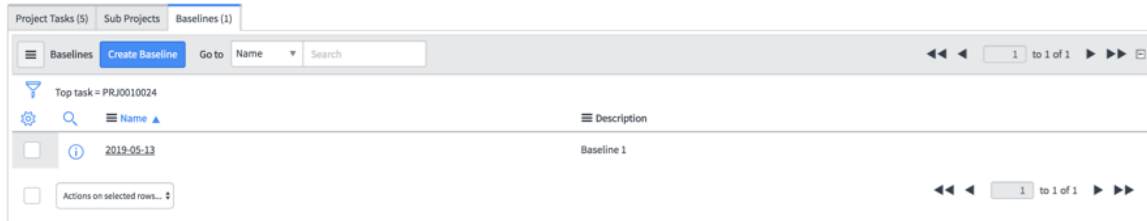
Description

Create Schedule Baseline

Create Financial Baseline

Um die Baseline anzuzeigen, konfigurieren Sie die zugehörigen Listen, um eine zugehörige Liste von Baselines hinzuzufügen:

Registerkarte „Baselines“.



Die Baseline kann über den zugehörigen Link in einem Gantt-Diagramm angezeigt werden.

Zeit und Aufwand messen

Die Tabelle „Geplante Aufgabe“ [planned_task] enthält Standardfelder zum Nachverfolgen von Dauer und Aufwand.

Die Dauer misst die Zeit vom Start- bis Enddatum. Aufwand misst die Arbeitsstunden, die für das Projekt aufgewendet wurden.

Dauer

- Geplante Dauer: Die prognostizierte Dauer für die geplante Aufgabe.
- Tatsächliche Dauer: Die tatsächliche Dauer der geplanten Aufgabe bisher.
- Verbleibende Dauer: Die geplante Dauer abzüglich der tatsächlichen Dauer, die die prognostizierte verbleibende Zeitdauer darstellt.

Aufwand

- Geplanter Aufwand: Die prognostizierte Zeit, die für die geplante Aufgabe aufgewendet wird.
- Tatsächlicher Aufwand: Die tatsächliche Zeit, die bereits für die geplante Aufgabe aufgewendet wurde.
- Verbleibender Aufwand: Geplanter Aufwand abzüglich des tatsächlichen Aufwands, der die Menge der verbleibenden Projektarbeit darstellt.
- Prozent abgeschlossen: Für die übergeordnete Aufgabe kann das Feld „Prozent abgeschlossen“ nicht bearbeitet werden und wird anhand der folgenden Formel aus dem Prozentsatz der Fertigstellung untergeordneter Aufgaben zusammengefasst:

Abschluss in Prozent der übergeordneten Aufgabe = $\frac{\text{Summe (geplante Dauer der untergeordneten Aufgaben} \cdot \text{Abschluss in Prozent der untergeordneten Aufgaben)}}{\text{Summe (geplante Dauer der untergeordneten Aufgaben)}}$

Für eine untergeordnete Aufgabe wird der Prozentsatz der Fertigstellung manuell eingegeben.

Datumsberechnung: Für alle geplanten Daten und tatsächlichen Daten der untergeordneten Aufgaben wird automatisch ein Rollup zur übergeordneten Aufgabe durchgeführt. Das geplante Enddatum für eine untergeordnete Aufgabe wird basierend auf dem geplanten Startdatum und der geplanten Dauer berechnet. Wenn der tatsächliche Start vorhanden ist, wird das geplante Enddatum aus dem tatsächlichen Startdatum und der geplanten Dauer berechnet.

Abhängigkeiten: Alle Arten von Aufgabenabhängigkeiten, mit Ausnahme externer Abhängigkeiten, werden von den geplanten Aufgaben unterstützt. Weitere Informationen zu den verschiedenen Abhängigkeitstypen finden Sie unter [Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen Projektaufgaben](#) .

Wichtige Felder der Tabelle für geplante Aufgaben

Die Tabelle „Geplante Aufgabe“ enthält diese Felder.

Tabellenfelder „Wichtige geplante Aufgabe“.

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
Tatsächliche Kosten	work_cost	currency	Die tatsächlichen Kosten der geplanten Aufgabe, die mit den geschätzten Kosten verglichen werden sollen.
Tatsächliche Dauer	work_duration	glide_duration	Tatsächliche Dauer (von der Startzeit bis zur Endzeit) der Arbeit an der geplanten Aufgabe im Vergleich zur geplanten Dauer.
Tatsächlicher Aufwand	work_effort	glide_duration	Die tatsächlich aufgewendete Arbeitszeit im Vergleich zum geplanten Aufwand.

Tabellenfelder „Wichtige geplante Aufgabe“. (Fortsetzung)

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
Kritischer Pfad	critical_path	boolean	
Geschätzte Kosten	Kosten	currency	Eine Schätzung der Kosten der geplanten Aufgabe, die mit den tatsächlichen Kosten verglichen werden soll.
HTML-Beschreibung	html_description	html	Ein Beschreibungsfeld, das HTML-Markup akzeptiert.
Fertigstellungsgrad	percent_complete	Dezimalzahl	Ein Prozentsatz des abgeschlossenen Aufwands. Wird mithilfe der Felder Geplanter Aufwand und Tatsächlicher Aufwand generiert.
Geplante Dauer	Dauer	glide_duration	Geschätzte Dauer (von der Startzeit bis zur Endzeit) der geplanten Aufgabe.
Geplanter Aufwand	Aufwand	glide_duration	Geschätzte Zeit, die für die Arbeit an der geplanten Aufgabe aufgewendet wurde.
Geplantes Enddatum	end_date	glide_date_time	Geschätztes Datum und geschätzte Uhrzeit für das Ende der geplanten Aufgabe.
Geplantes Startdatum	start_date	glide_date_time	Geschätztes Datum und geschätzte Uhrzeit für den Start der geplanten Aufgabe.
Verbleibende Dauer	verbleibende_Dauer	glide_duration	Die Differenz zwischen geplanter und tatsächlicher Dauer, die die verbleibende Zeit für die geplante Aufgabe darstellt.
Verbleibender Aufwand	verbleibenden_Aufwand	glide_duration	Die Differenz zwischen geplantem und tatsächlichem Aufwand, die die verbleibende Arbeitszeit für die geplante Aufgabe darstellt.
Rollup	-Rollup	boolean	Schreibgeschütztes Feld, das vom System verwaltet wird, das die Aufgabe als untergeordnete Aufgaben identifiziert. Bei einer Rollup-Aufgabe werden mehrere Felder aus den untergeordneten Elementen berechnet, sodass diese Felder schreibgeschützt sind.
Zeitbeschränkung	time_constraint	Zeichenfolge	Eine Beschreibung der Zeiteinschränkungen, die für die geplante Aufgabe gelten.
Häufigste Aufgabe	top_task	Referenz (planned_task)	Wenn verschiedene geplante Aufgaben in einer Hierarchie gestapelt sind, wird dieses Feld mit der übergeordneten Aufgabe der höchsten Ebene ausgefüllt. Beispiel: Wenn Projekt A ein untergeordnetes Projekt B und Projekt B ein untergeordnetes Projekt C hat, lautet die häufigste Aufgabe für Projekt C

Tabellenfelder „Wichtige geplante Aufgabe“. (Fortsetzung)

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
			Projekt A. Das Feld „Häufigste Aufgabe“ für Projekt A ist leer.
Tatsächliches Startdatum	work_start	glide_date_time	Das tatsächliche Datum, an dem die Arbeit an der geplanten Aufgabe beginnt.
Tatsächliches Enddatum	work_end	glide_date_time	Das tatsächliche Datum, an dem die Arbeit an der geplanten Aufgabe endet.

Skripts für geplante Aufgaben

Mehrere Business Rules und eine Skripteinbindung bestimmen die dynamische Berechnung wichtiger Felder für geplante Aufgaben.

Skripts für geplante Aufgabe

Business Rule	Beschreibung
Legen Sie den tatsächlichen Arbeitsstartwert fest	Legt das tatsächliche Startdatum der geplanten Aufgabe fest, wenn Status auf den Standardarbeitsstatus festgelegt wird.
Legen Sie die Abschlussdaten für inaktiv fest	Legt die Abschlussdaten der geplanten Aufgabe fest, wenn die Aufgabe inaktiv wird.
Neu berechnen	Berechnet die Zeitplanfelder für geplante Aufgaben neu, wenn sich eines der Zeitplanfelder ändert.
Globale Ereignisse für geplante Aufgaben	Löst ein globales Ereignis für jede Einfügung oder Aktualisierung eines Datensatzes für geplante Aufgaben aus. Weitere Informationen finden Sie unter Globale Events .
Übergeordneten tatsächlichen Aufwand aktualisieren	Führt einen Rollup des tatsächlichen Aufwands von der untergeordneten Aufgabe zur übergeordneten Aufgabe durch.
Übergeordneten Aufwand aktualisieren	Führt einen Rollup des geplanten Aufwands von der untergeordneten Aufgabe zur übergeordneten Aufgabe durch.
Übergeordneten Prozentsatz aktualisieren	Führt einen Rollup zum Prozentsatz der Fertigstellung von der untergeordneten Aufgabe zur übergeordneten Aufgabe durch.
Validieren Sie die Dauer	Validiert, dass der Wert im Feld für die geplante Dauer nicht 0 oder negativ ist.
Validieren Sie den Fertigstellungsgrad	Validiert, dass der Wert im Feld „Prozent abgeschlossen“ zwischen 0 und 100 liegt.
Validieren Sie das Arbeitsende vor dem Arbeitsbeginn	Validiert, dass das tatsächliche Enddatum nicht vor dem tatsächlichen Startdatum liegt.
Legen Sie die häufigste Aufgabe fest	Legt häufigste Aufgaben fest, um die Hierarchie der Aufgaben beizubehalten.
Legen Sie die häufigste Aufgabe für untergeordnete Elemente fest	Legt häufigste Aufgaben für untergeordnete Aufgaben fest, um die Hierarchie der Aufgaben beizubehalten.

Hierarchie der geplanten Aufgabe

Das für geplante **Aufgaben** verfügbare Tool „Aufgabenhierarchie“ zeigt die Beziehung zwischen übergeordneten und untergeordneten geplanten Aufgaben an.

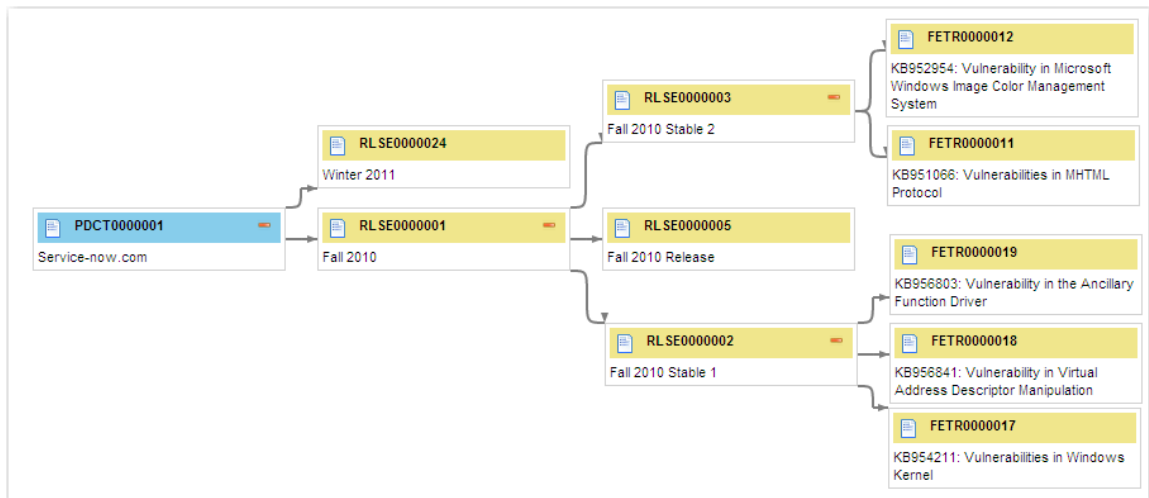
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Tool „ **Aufgabenhierarchie**“ ist standardmäßig sowohl in Project Management als auch in Release Management verfügbar.

Verschiedene Tabellen für **geplante Aufgaben** verfügen über unterschiedliche UI-Aktionen zum Starten der Aufgabenhierarchie:

- Um die Hierarchie eines Projekts anzuzeigen, navigieren Sie zur Kontextmenüaktion **Aufgabenhierarchie** verwenden.
- Um die Hierarchie eines Produkts in Release v2 anzuzeigen, navigieren Sie zum Produkt und klicken auf den zugehörigen Link **Produkthierarchie**.
- Um die Hierarchie eines Release in Release v2 anzuzeigen, navigieren Sie zum Release und klicken auf den zugehörigen Link **Release-Hierarchie**.

RM2-Hierarchie



Die Aufgabenhierarchie kann jeder Tabelle für geplante Aufgaben hinzugefügt werden durch:

Prozedur

1. Navigieren zu **System-UI > UI-Aktionen**.
2. Auswahl einer der vorhandenen UI-Aktionen für Aufgabenhierarchie (z. B. **Aufgabenhierarchie**, wenn Projektmanagement aktiviert ist).
3. Ändern Sie die Tabelle in die gewünschte Tabelle, benennen Sie die UI-Aktion um, falls zutreffend, und fügen Sie sie ein.

Die Hierarchie sollte jetzt als UI-Aktion im Formular der neuen Tabelle verfügbar sein.

Konfigurieren Sie den Rollup für Felder der geplanten Aufgabe

Sie können die Felder für geplante Aufgaben so konfigurieren, dass für die Feldwerte in der übergeordneten Entität ein Rollup durchgeführt wird.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig sind die folgenden Felder so konfiguriert, dass ein Rollup für geplante Aufgaben und geplante Aufgabenableitungen durchgeführt wird:

Kosten, Budget, Aufwand, Ist-Datum, Geplantes Datum, Dauer, Prozent abgeschlossen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Öffnen Sie die **Rollup-Tabelle „Geplante Aufgabe“**.
3. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Liste anzeigen**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular „Rollup für geplante Aufgabe“ aus (siehe Tabelle).
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Felder des Formulars „Rollup für geplante Aufgabe“

Feld	Beschreibung
Untergeordnetes Element	Wählen Sie die Tabelle aus, die Sie einbeziehen oder ausschließen möchten.
Feld	Wählen Sie den Spaltennamen aus, den Sie einbeziehen oder ausschließen möchten.
Navigator	Die Referenzspalte des übergeordneten Elements, zu der für den Wert ein Rollup durchgeführt werden muss.
Übergeordnet	Wählen Sie die übergeordnete Tabelle aus.
Anwendung	Automatisch generierter Wert.
Rollup	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Rollup zuzulassen. Lassen Sie das Feld deaktiviert, um das Feld vom Rollup auszuschließen.

m:n-Aufgabenbeziehungen erstellen

Standardmäßig können Aufgaben mithilfe einer über-/untergeordneten Beziehung miteinander verknüpft werden, z. B. ein Problem mit einer Gruppe von untergeordneten Incidents oder eine Kataloganforderung mit einer Gruppe von untergeordneten Katalogaufgaben.

Es kann jedoch nützlich sein, die Art der Beziehung zwischen den Aufgabendatensätzen genau aufzuzeichnen. Wenn das Plugin „Viele-zu-Viele-Aufgabenbeziehungen“ aktiviert ist, können Administratoren Beziehungen zwischen verschiedenen Aufgaben definieren.

Fordern Sie m:n-Aufgabenbeziehungen an

Das Plugin „Many to Many Task Relations“ ist in mehreren Plugins enthalten. Sie können die Aktivierung des Plugins selbst anfordern.

Vorbereitungen

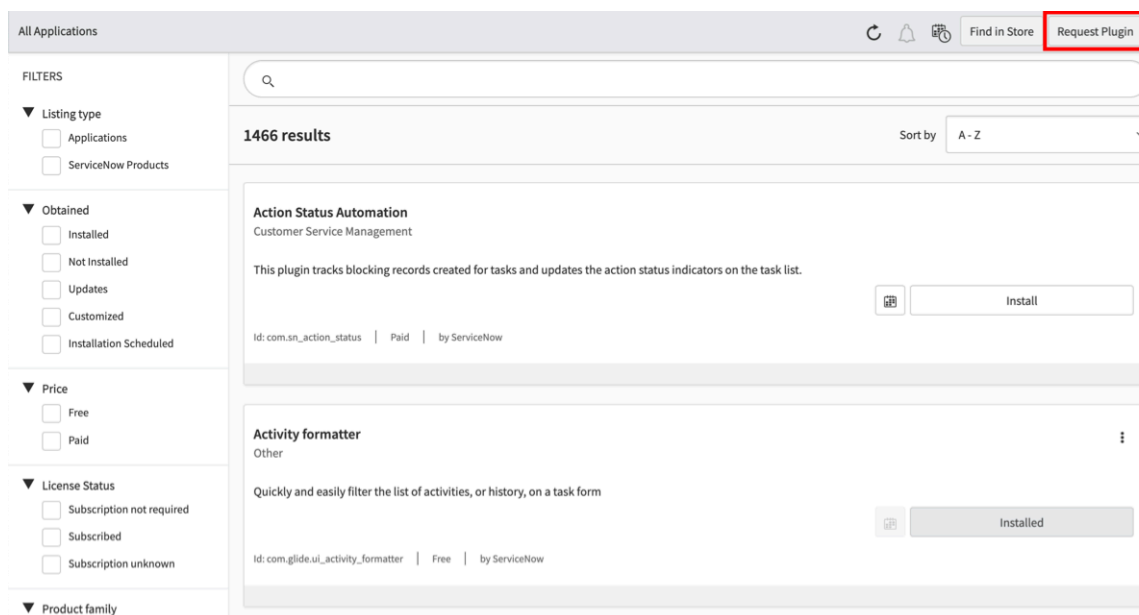
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Geplante Aufgabe
- Außendienst-Management
- Projektmanagement
- Governance, Risk und Compliance

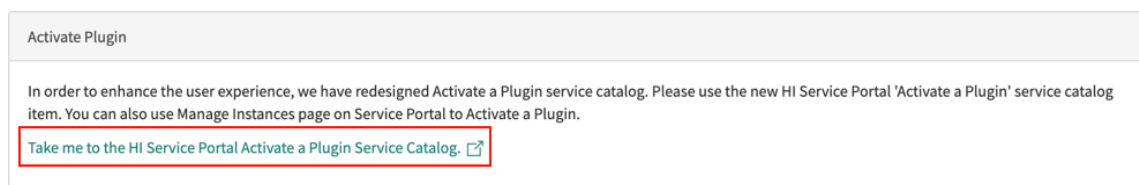
Prozedur

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



Automatische Übersetzung

3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.

Feld	Beschreibung
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	<p>Name des zu aktivierenden Plugins</p> <p>i Hinweis: Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet), und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.</p>
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	<p>Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.</p> <p>i Hinweis: Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei Grund/Kommentare ein.</p>

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“

7. Wählen Sie Absenden.

Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter [Plugins aus dem Servicekatalog anfordern \[KB0751715\]](#) im Now Support Knowledge Base. [↗](#)

Plugin-Manifest

Wenn das Plugin aktiviert ist, ist die Anwendung „Aufgabenbeziehungen“ mit bestimmten Modulen verfügbar.

Aufgabenbeziehungen

Modul	Beschreibung
Knowledge-Beziehungstypen	Enthält die Definitionen für die möglichen Arten von Beziehungen zwischen Wissensartikeln und Aufgaben.
Knowledge-Beziehungen	Zeigt alle definierten Beziehungen zwischen vorhandenen Aufgaben und Wissensartikeln an.
Beziehungstypen	Enthält die Definitionen für die möglichen Arten von Beziehungen zwischen Aufgaben.
Beziehungen	Enthält alle definierten Beziehungen zwischen vorhandenen Aufgaben.

Die folgenden Beziehungstypen sind standardmäßig verfügbar:

- Die Lösung ist dokumentiert in::Dokumentation der Lösung für
- Verursacht durch::Ursachen
- Enthält::Aufgabe von
- Dokumentation der Lösung für::Lösung ist in dokumentiert
- Untersucht von::Untersucht
- Permanente Korrektur für::Permanent korrigiert von
- Zugehörig zu::Zugehörig zu
- Anforderung::Angefordert von
- Gelöst von::Gelöst

Definieren Sie einen Beziehungstyp

Erstellen Sie Typcodes, die die Beziehung zwischen übergeordneten und untergeordneten Aufgaben definieren.

Vorbereitungen

Das Plugin „Many to Many Task Relations“ muss zuerst aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Fordern Sie m:n-Aufgabenbeziehungen an](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Aufgabenbeziehungen > Beziehungstypen** und wählen Sie **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder *Übergeordneter Deskriptor* und *Untergeordneter Deskriptor* mit einer Kurzbeschreibung der Beziehung zwischen den beiden Aufgaben aus, z. B. als übergeordneter Deskriptor *Verursacht durch* und als untergeordneter Deskriptor *Ursachen*.
3. Halten Sie den Header des Formulars gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Sie Speichern** aus.
Das Feld *Name* wird automatisch mit den übergeordneten und untergeordneten Deskriptoren ausgefüllt.

Definieren Sie eine Aufgabenbeziehung, die aus dem Datensatz des Aufgabenbeziehungstyps zulässig ist

Es ist möglich, „Zulässige Aufgabenbeziehungen“ im Datensatz „Aufgabenbeziehungstyp“ zu definieren.

Prozedur

1. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste, und wählen Sie **Neu**.
2. Füllen Sie die übergeordneten und untergeordneten Tabellen aus, um zu definieren, welche Tabellen die Beziehung akzeptieren können.
3. **Wahlweise:** Definieren Sie Skripts, die in den Feldern *Übergeordnetes Skript* und *Untergeordnetes Skript* ausgeführt werden sollen.

(Optional) Diese Skripts werden ausgeführt, wenn ein übergeordneter oder untergeordneter Datensatz ausgeführt wird, um automatisch die andere Aufgabe (untergeordnete oder übergeordnete Aufgabe) zu generieren. Diese Skripts verwenden den aktuellen Wert des neuen Datensatzes und nicht den Quelldatensatz, der das Skript ausgelöst hat.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ändern Sie das angezeigte Feld

Die Listenansicht der Referenzsuche definiert die Felder, die im Feld „Aufgabenbeziehungen“ und in der Bearbeitungsoberfläche angezeigt werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So ändern Sie die angezeigten Felder:

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, das einen Verweis auf die Tabelle enthält, deren Anzeigewerte Sie im Feld „Aufgabenbeziehungen“ ändern möchten.
2. Klicken Sie auf die Lupe, um die Listenansicht „Referenzsuche“ anzuzeigen.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Listenkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren > Listenlayout**.

Das ausgewählte Listenlayout wird als Anzeigewert für Datensätze im Feld Aufgabenbeziehungen verwendet.

Schaltfläche Als Lösung markieren

Diese Schaltfläche wird der KB-Popup-Ansicht hinzugefügt und angezeigt, wenn Sie die Knowledge Base aus einem Aufgabendatensatz durchsuchen.

Durch Klicken auf die Schaltfläche wird ein Datensatz in der Tabelle „Aufgaben-/KB-Beziehungen“ [task_rel_kb] erstellt, um den KB-Artikel einer Aufgabe zuzuordnen. Sie können diese Schaltfläche deaktivieren, indem Sie das aktive Feld im UI-Makro „solution_button“ als „falsch“ markieren.

Definieren Sie Aufgabenbeziehungen mit UI-Aktionen

Sobald die Aufgabenbeziehungen definiert sind, können UI-Aktionen zum Definieren der Aufgabenbeziehung verwendet werden, da eine neue Aufgabe aus einer alten Aufgabe erstellt wird.

Nachfolgend sind einige Beispiele aufgeführt.

⚠️ Warnung:

Diese Beispiele funktionieren möglicherweise nicht auf allen Instanzen. Sie werden als anschauliche Beispiele bereitgestellt.

Beispiele für UI-Aktionen**Verursacht einen Incident**

Mit dieser UI-Aktion kann das Change-Management-Team einen Incident direkt aus der Change-Anforderung protokollieren und erfassen, dass der Change den Incident verursacht hat.

Erstellen Sie eine UI-Aktion in der Tabelle „Change-Anforderung“ [change_request], und fügen Sie Folgendes in das Skript ein:

```
var inccaus =new GlideRecord("incident");
inccaus.short_description= current.short_description;
inccaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// inccaus.parent = current.sys_id;
inccaus.insert();
CauIncident();

gs.addInfoMessage("Incident "+ inccaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(inccaus);

function CauIncident(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= inccaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Verursacht ein Problem

Mit dieser UI-Aktion kann das Change-Management-Team ein Problem aus einer Change-Anforderung aufzeichnen und aufzeichnen, dass der Change das Problem verursacht hat.

Erstellen Sie eine UI-Aktion in der Tabelle „Change-Anforderung“ [change_request], und fügen Sie das folgende Skript ein:

```
var probcaus =new GlideRecord("problem");
probcaus.short_description= current.short_description;
probcaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// probcaus.parent = current.sys_id;
probcaus.insert();
CauProblem();

gs.addInfoMessage("Problem "+ probcaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(probcaus);

function CauProblem(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
```

```
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= probcaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Beheben Sie ein Problem

Mit dieser UI-Aktion kann eine Change-Anforderung aus einem Problem generiert werden, wobei aufgezeichnet wird, dass der Change das Problem behebt.

Erstellen Sie eine UI-Aktion in der Problemtabelle [problem], und fügen Sie den folgenden Code ein:

```
var fixchg =new GlideRecord("change_request");
fixchg.short_description= current.short_description;
fixchg.comments= current.comments.getHTMLValue();
// fixchg.parent = current.sys_id;
fixchg.insert();
FixChange();

gs.addInfoMessage("Change "+ fixchg.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(fixchg);

function FixChange(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= fixchg.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Fixes::Fixed by");
m2m.insert();}
```

Zeitkarte Management

Mit der Funktion Zeitkarte Management können Zeitkartenbenutzer (wie Aufgabenbeauftragte) melden und nachverfolgen, wie viel Zeit die ihnen zugewiesenen Aufgaben in Anspruch nehmen.

Video, in dem erläutert wird, wie Sie die Zeiterfassungsfunktion für Projekte einrichten, Zeit eingeben und Zeitkarten genehmigen. Sehen Sie sich dieses fünfminütige Video an, um mehr über die Einrichtung der Zeiterfassungsfunktion, über die Zeiteingabe und über Genehmigungen zu erfahren.

Zeitkarte Management zeichnet in der Aufgabentabelle die für verschiedene Aufgabentypen aufgewendete Arbeitszeit auf, z. B. für Projekte, Incidents, Probleme und Change-Anforderungen.

Die Funktion Zeitkarte Management bietet folgende Möglichkeiten:

- Zeitkartenbenutzer können mithilfe von [Zeitkarten](#) und [Stundennachweisen](#) aufzeichnen, wie lange sie an einer Aufgabe gearbeitet haben. Sie können ihre Zeitkarten und Stundennachweise zur Genehmigung einreichen.
- Zeitkarten und Stundennachweise werden anhand der Felder **Nicht projektbezogene Zeitgenehmiger** und **Projektzeitgenehmiger** in der Stundennachweisrichtlinie zur Genehmigung weitergeleitet. Benutzermanager mit der Rolle „Zeitkartengenehmiger“ können ebenfalls die Zeit protokollieren und [den Stundennachweis für ihre Ressourcen übermitteln](#)

- Zeitkartengenehmiger können folgende Aufgaben ausführen:
 - Zeitkarten in einem übermittelten Stundennachweis prüfen und anschließend genehmigen oder ablehnen.
 - Genehmigte Stundennachweise bzw. Zeitkarten zurückrufen, um sie zur Korrektur an die Benutzer zurückzugeben.
 - In Dashboards Berichte zu Zeitkarten- und Stundennachweisausnahmen anzeigen und die von Benutzern gemeldeten Zeiten kategorisieren.
 - Delegieren Sie einen weiteren Zeitkartengenehmiger, um die Stundennachweise Ihrer Ressourcen zu verarbeiten, wenn Sie beispielsweise keine Zeit haben oder nicht verfügbar sind. Beachten Sie bei der Delegierung die folgenden Punkte:
 - Sie können die Genehmigung nicht nur für eine einzelne Ressource delegieren.
 - Der delegierte Zeitkartengenehmiger kann die Genehmigung Ihrer Stundennachweise nicht weiter delegieren.

Die Rollen `project_manager` und `resource_manager` enthalten im Basissystem die Rolle `timecard_approver`. Die Rolle `timecard_approver` kann jedoch auch unabhängig von diesen Rollen verwendet werden.

- Der Zeitkartenadministrator kann [Stundennachweisrichtlinien](#) erstellen, im Ausnahmefall Zeitkarten genehmigen oder ablehnen sowie Zeitkarten bearbeiten. Der Zeitkartenadministrator kann außerdem Zeitkarten beliebiger Benutzer erstellen und bearbeiten, wenn diese sich im Status „Ausstehend“ oder „Abgelehnt“ befinden.

i Hinweis:

Die zugehörigen Listen namens [Zeitkarte Management-Plugin](#) ist erforderlich, um Zeitkarten zu verwenden. Für einige Verfahren ist die Funktion Project Management erforderlich, die Zeitkarten automatisch aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter [Project Management](#) [\(com.snc.financial_planning_pmo\)](#).

Domänentrennung in Zeitkarte Management

Die [Domänentrennung](#) ermöglicht eine vollständige Datentrennung für domänenspezifische Benutzer. Time Card Management ist auf der Ebene **Nur Daten** mit der Domänentrennung kompatibel.

Time Card Management aktivieren

Administratoren können das Plugin „Zeitkarte Management“ (`com.snc.time_card`) aktivieren. Mit dem Plugin wird außerdem das Plugin „Performance Analytics – Content Pack – Project Portfolio Suite Dashboards“ (`com.snc.pa.time_card`) aktiviert. Sie benötigen jedoch eine Lizenz für Performance Analytics, um die Dashboards zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

i Hinweis:

Das Plugin Zeitkarte „Management“ wird auch als Teil des Plugins „[PPM Standard](#)“ [\(com.snc.financial_planning_pmo\)](#) aktiviert.

Prozedur

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

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

i 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>.

Stundennachweisrichtlinien

Stundennachweisrichtlinien enthalten die Richtlinien, die ein Stundennachweis oder eine Zeitkarte einhalten muss.

Standardmäßig steht im System die Stundennachweisrichtlinie „Standard“ zur Verfügung. Als Zeitkartenadministrator können Sie für die unterschiedlichen Anforderungen und Workflows in Ihrer Organisation verschiedene Stundennachweisrichtlinien erstellen. Geben Sie beispielsweise für jede Abteilung oder für jedes Team eine eigene Stundennachweisrichtlinie an und weisen Sie ihnen jeweils die entsprechenden Benutzer zu.

Stundennachweisrichtlinien bieten auch die Möglichkeit, geeignete Genehmigungs-Workflows für Projektaufgaben und andere Aufgaben festzulegen.

Eine Stundennachweisrichtlinie kann [als Standardrichtlinie festgelegt werden](#). Die Standardrichtlinie ist eine globale Stundennachweisrichtlinie, die für alle Benutzer gilt, die keiner anderen Stundennachweisrichtlinie zugewiesen sind. Nur eine Stundennachweisrichtlinie kann als Standardrichtlinie festgelegt werden.

Navigieren zu **Zeitnachweise > Administration > Zeitnachweisrichtlinien**, um die Liste der Stundennachweisrichtlinien anzuzeigen.

Stundennachweisrichtlinie erstellen

Als Zeitkartenadministrator können Sie eine Stundennachweisrichtlinie erstellen, um die Anforderungen für die Erfassung von Arbeitszeiten durch Zeitkartenbenutzer festzulegen. Die Zeitkartengenehmiger müssen Stundennachweise unter Beachtung der entsprechenden Stundennachweisrichtlinie überprüfen und verarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_admin

Prozedur


1. Navigieren zu **Alle > Zeitnachweise > Administration > Zeitnachweisrichtlinien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Stundennachweisrichtlinie“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Richtlinie.
Leere Zeitkarten zulassen	<p>Durch Aktivierung dieser Option können Sie die Einreichung leerer Zeitkarten zur Genehmigung gestatten.</p> <p>Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.</p>
Zeitkarte bei Aktualisierung einer geplanten Aufgabe automatisch erstellen	<p>Durch Aktivierung dieser Option wird beim Aktualisieren einer geplanten Aufgabe automatisch eine Zeitkarte erstellt, sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sie sind Zeitkartenbenutzer. ○ Sie wurden der Aufgabe über das Feld Zugewiesen an oder Zusätzliche Beauftragtenliste zugewiesen. ○ Die Aufgabe befindet sich nicht im Status „Ausstehend“. <p>Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.</p>
Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen	<p>Durch Aktivierung dieser Option werden Zeitkarten automatisch gefüllt, wenn Sie im Formular „Aufgabe“ die Zeit in das Feld Arbeitszeit eintragen.</p> <p>Wenn für die Aufgabe keine Zeitkarte vorhanden ist, wird bei der Aktualisierung der Arbeitszeit unter folgenden Bedingungen eine erstellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sie sind Zeitkartenbenutzer. ○ Sie wurden der Aufgabe über das Feld Zugewiesen an oder Zusätzliche Beauftragtenliste zugewiesen. <p>Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.</p>
Zeitkarten jede Woche automatisch erstellen	<p>Durch Aktivierung dieser Option werden mithilfe einer regelmäßigen Aufgabe jede Woche für alle Benutzer, die der Stundennachweisrichtlinie zugewiesen sind, automatisch Zeitkarten generiert. Die Zeitkarten werden auf Grundlage der zugewiesenen geplanten Aufgaben und der fest zugewiesenen Ressourcenpläne der Benutzer generiert.</p> <p>Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.</p>
Tatsächliche Stunden und Kosten in Ressourcenplan/Berichten aktualisieren	<p>Durch Aktivierung dieser Option werden die tatsächlichen Arbeitsstunden und tatsächlichen Kosten des zugehörigen Ressourcenplans auf Grundlage der in die genehmigte Zeitkarte eingegebenen Stunden aktualisiert.</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie der Zeitkarte auf folgende Weise einen Ressourcenplan für die ausgewählte Aufgabe zuordnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn die Aufgabe mehrere Ressourcenpläne hat, können Sie den geeigneten Plan auswählen. ○ Wenn die Aufgabe nur einen Ressourcenplan hat, ist dieser Plan standardmäßig ausgewählt. <p>Auf Basis der Arbeitsstunden aus dem Zeitkarteneintrag und des Stundensatzes für die Ressource werden die tatsächlichen Stunden und die tatsächlichen Kosten des zugehörigen Ressourcenplans aktualisiert.</p> <p>i Hinweis: Wenn die Aufgabe keinen Ressourcenplan hat, wird das betreffende Projekt anhand der zugeordneten Datensätze aktualisiert.</p> <p>Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.</p>
Rückruf zulassen	<p>Durch Aktivierung dieser Option wird die Rückrufaktion für Stundennachweise und Zeitkarten nach ihrer Genehmigung und Verarbeitung aktiviert.</p> <p>Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.</p>
Zulässiger Rückrufzeitraum (Tage)	<p>Anzahl der Tage, innerhalb derer Sie einen Stundennachweis oder eine Zeitkarte zurückrufen können.</p> <p>Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Option Rückruf zulassen ausgewählt ist.</p> <p>Der Standardwert beträgt 30.</p>
Woche beginnt am	<p>Starttag der Woche für den Stundennachweis.</p> <p>Der Standardwert ist „Sonntag“.</p> <p>i Hinweis: Weitere Informationen zum Filtern von Stundennachweisen mit diesem Feld finden Sie im Artikel KB0852458 in Now Support Knowledge Base.</p>
Maximale Anzahl der Stunden pro Tag	<p>Maximale Anzahl von Stunden, die pro Tag in einem Stundennachweis eingegeben werden können.</p> <p>Der Standardwert ist 24.</p> <p>Wenn dieses Feld auf -1 festgelegt wird, hat die Ressource bei der Eingabe folgende Optionen:</p>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ein Wert zwischen 0 und 24 als Zahl für die täglichen Arbeitsstunden ○ Ein negativer Wert, um die zuvor eingegebenen Zeitkarten zu korrigieren.
Maximale Anzahl der Stunden pro Woche	<p>Maximale Anzahl von Stunden in einer Woche in einem Stundennachweis.</p> <p>Der Wert für die wöchentliche Gesamtanzahl von Stunden in einem Stundennachweis ist die Summe der Arbeitsstunden, die für die einzelnen Tage dieser Woche eingegeben wurden. Wenn der Wert auf -1 festgelegt ist, beträgt die zulässige Gesamtzeit pro Woche bis zu 168 (24 x 7) Stunden.</p> <p>Der Standardwert ist 40.</p>
Nicht projektbezogener Zeitgenehmiger	<p>Typ der erforderlichen Genehmigung, wenn Sie eine Zeitkarte einreichen, der eine nicht projektbezogene Aufgabe zugewiesen ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Automatisch: Die Zeitkarte wird bei der Einreichung automatisch genehmigt. ○ Benutzermanager: Die Zeitkarte wird bei der Einreichung zur Genehmigung an den Benutzermanager weitergeleitet. <p>Der Benutzermanager hat die Rolle „Zeitkartengenehmiger“ und ist außerdem im Formular „Anwender“ als Manager des Zeitkartenbenutzers ausgewählt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Keine: Ein Benutzer mit der Rolle timecard_admin kann Zeitkarten genehmigen, wenn sie eingereicht werden.
Projektzeitgenehmiger	<p>Typ der erforderlichen Genehmigung, wenn Sie eine Zeitkarte mit Projektaufgabe einreichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Automatisch: Die Zeitkarte wird bei der Einreichung automatisch genehmigt. ○ Projektmanager: Die Zeitkarten für eine Projektaufgabe werden beim Einreichen zur Genehmigung an den jeweiligen Projektmanager weitergeleitet. Der Projektmanager wird aus der Aufgabe übernommen, für die Sie die Arbeitszeit einreichen. ○ Benutzermanager: Die Zeitkarten werden beim Einreichen zur Genehmigung an den Benutzermanager weitergeleitet. ○ Beide: Die Zeitkarten werden beim Einreichen zur Genehmigung an den Benutzermanager und den Projektmanager weitergeleitet. <p>Eine Zeitkarte verbleibt im Status „Eingereicht“, wenn nur einer der Genehmiger die Zeitkarte genehmigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Keine: Ein Benutzer mit der Administratorrolle time_card kann Zeitkarten genehmigen.

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis:</p> <ul style="list-style-type: none"> Der Projektmanager und der Benutzermanager können nur die Zeitkarten anzeigen, die zur Genehmigung an sie weitergeleitet wurden. Wenn sich der Benutzer- oder Projektmanager ändert, während die Zeitkarte noch nicht genehmigt ist, aktualisiert das System automatisch den Genehmiger der Zeitkarte. Wenn der Name des Projekt- oder Benutzermanagers in dem entsprechenden Formular nicht automatisch gefüllt wird, kann ein Benutzer mit der Administratorrolle <code>time_card</code> Zeitkarten genehmigen.
<p>Mehrere Ratentypen zulassen</p>	<p>Durch Aktivierung dieser Option wird in einer Zeitkarte ein Ratentyp angegeben, der bei der Erstellung einer Kostenposition verwendet wird.</p> <p>Wenn diese Option ausgewählt ist, wird im Formular „Zeitkarte“ das Feld Ratentyp angezeigt, mit dem Sie einen Ratentyp auswählen können.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Ratentyp in Arbeitskostenkarte </p>
<p>Standard-Ratentyp</p>	<p>Ratentyp, der für die Zeitkarte standardmäßig verwendet wird.</p> <p>Wenn Sie keinen Ratentyp auswählen, wird die Option „Standard-Ratentyp“ verwendet.</p> <p>Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Kontrollkästchen Mehrere Ratentypen zulassen aktiviert ist.</p>
<p>Standardrichtlinie</p>	<p>Durch Aktivierung dieser Option wird die Stundennachweisrichtlinie als Standard festgelegt. Die Standardrichtlinie ist eine globale Stundennachweisrichtlinie, die für alle Benutzer gilt, die keiner anderen Stundennachweisrichtlinie zugewiesen sind.</p> <p>Nur eine Stundennachweisrichtlinie kann als Standard festgelegt werden.</p> <p>Eine Stundennachweisrichtlinie, die als Standardrichtlinie festgelegt ist, kann nicht gelöscht werden. Sie müssen zuerst eine andere Richtlinie als Standardrichtlinie festlegen.</p>

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- [Legen Sie die Stundennachweisrichtlinie als Standardrichtlinie fest](#), falls erforderlich.
- [Weisen Sie Benutzern die Stundennachweisrichtlinie zu](#).

Stundennachweisrichtlinie als Standardrichtlinie festlegen

Als Zeitkartenadministrator können Sie eine Stundennachweisrichtlinie als Standardrichtlinie festlegen. Die Standardrichtlinie ist eine globale Stundennachweisrichtlinie, die für alle Benutzer gilt, die keiner anderen Stundennachweisrichtlinie zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nur eine Stundennachweisrichtlinie kann als Standardrichtlinie festgelegt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Zeitnachweise > Administration > Zeitnachweisrichtlinien**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der Stundennachweisrichtlinie.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Als Standard festlegen**.

Hinweis:

Der zugehörige Link wird nur für Stundennachweisrichtlinien angezeigt, die noch nicht als Standardrichtlinie festgelegt sind.

Ergebnisse

Die Option **Standardrichtlinie** im [Datensatzformular](#) ist ausgewählt. Dies weist darauf hin, dass die aktuelle Stundennachweisrichtlinie als Standardrichtlinie festgelegt ist. In der vorherigen Standard-Stundennachweisrichtlinie wird die Option **Standardrichtlinie** deaktiviert.

Eine standardmäßige Stundennachweisrichtlinie kann nicht gelöscht werden. Um die aktuelle Standardrichtlinie zu löschen, müssen Sie zuerst eine andere Richtlinie als Standardrichtlinie markieren.

Benutzern eine Stundennachweisrichtlinie zuweisen

Als Zeitkartenadministrator können Sie einem Benutzer eine Stundennachweisrichtlinie zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einem Benutzer nur eine Stundennachweisrichtlinie zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Zeitnachweise > Administration > Zeitnachweisrichtlinien**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der Stundennachweisrichtlinie.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Benutzer** auf **Bearbeiten**.
4. Verschieben Sie die Benutzer im Formular „Mitglieder bearbeiten“ in die **Benutzerliste**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die ausgewählten Benutzer werden in der zugehörigen Liste **Anwender** angezeigt. Die Stundennachweisrichtlinie wird den ausgewählten Benutzern zugewiesen.

Ratentyp erstellen

Ratentypen können Sie mit der Funktion „Ratentypen“ erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Funktion „Ratentyp“ können Sie verschiedene Arten von Arbeit kategorisieren. Zum Beispiel reguläre Arbeitsstunden und Überstunden. Sie kann auch Informationen über die Art der ausgeführten Arbeit an nachgelagerte Produkte von Drittanbietern weitergeben.

Beispiel:

- Ein Benutzer macht im Laufe des Tages Überstunden und muss sie von der normalen Arbeitszeit abgrenzen.
- Ein Techniker wird je nachdem, welche Arten von Arbeit mit der Erfüllung einer Aufgabe einhergehen, besser bezahlt.
- Die Reparatur eines Geräts wird unter Umständen in der ersten Stunde mit einem anderen Tarif vergütet als in den restlichen Stunden.
- Ein Serviceeinsatz dauert möglicherweise vier Stunden, wobei aber eine Stunde lang besondere technische Geräte zum Einsatz kommen. Das Unternehmen muss die Nutzung der spezialisierten Ausrüstung erfassen, zum Beispiel zu Abrechnungszwecken, um gesetzliche Vorschriften einzuhalten oder um die Garantiefrist nachzuverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Zeitnachweise > Administration > Ratentypen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** und füllen Sie das Formular aus.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

- Der Ratentyp wird in der Liste **Ratentypen** angezeigt.
- Wenn der Ratentyp aktiv ist, wird er auch im Feld **Ratentyp** des Formulars „Arbeitskostenkarten“, des Formulars „Arbeitszeit“, des Formulars „Zeitkarte“ und des Stundennachweisportals angezeigt.

Stundennachweisportal

Im Stundennachweisportal werden alle Ihnen zugewiesenen Aufgaben für eine bestimmte Woche kategorisiert und in einer zentralen Ansicht angezeigt. Über das Portal können Sie die für Aufgaben aufgewendete Zeit Tag für Tag aufzeichnen und in einer einzigen Aktion den Stundennachweis übermitteln.

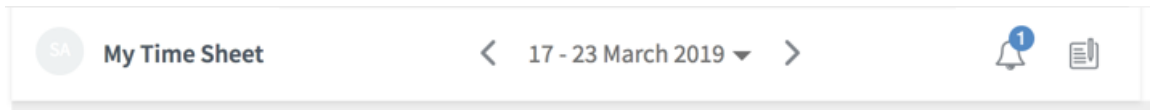
Das Stundennachweisportal zeichnet in der Aufgabentabelle die Zeit auf, die Sie für verschiedene Aufgabentypen aufwenden, z. B. für Projekte, Incidents, Probleme und Change-Anforderungen. Es enthält eine vollständige Aufgliederung der Arbeitszeiten, die Sie für die Aufgabe, die Aufgabenkategorien und die Tage in einer Woche eingeben. Mit seiner Hilfe können Sie:

- Zeitkarten für zugewiesene Projekte oder Projektaufgaben generieren.
- Kopieren Sie Zeitkarten aus einem vorherigen Stundennachweis.



- Eine Zeitkarte für eine Aufgabe suchen und erstellen, die nicht in der Liste der zugewiesenen Aufgaben angezeigt wird.
- Eine Zeitkarte bearbeiten, löschen oder ihr Notizen hinzufügen.
- Stundennachweise einreichen, genehmigen, ablehnen und zurückrufen.
- Benachrichtigungen für die eingereichten, abgelehnten und zurückgerufenen Stundennachweise oder Zeitkarten anzeigen.

Das Stundennachweisportal besteht aus den folgenden Abschnitten:

Kopfzeile



Header des Stundennachweisportals:

- Zeigt einen Datumsbereich des Stundennachweises für die ausgewählte Woche an und bietet Optionen, um zum Stundennachweis der vorherigen oder der nächsten Woche zu navigieren.
- Stellt zusammen mit dem Datumsbereich einen Kalender bereit. Durch Klicken auf ein Datum im Kalender wird der Stundennachweis für die Woche des ausgewählten Datums angezeigt.
- Stellt einen Link zum Stundennachweis für die aktuelle Woche bereit, wenn ein anderer Stundennachweis angezeigt wird.
- Bietet unter **Mein Stundennachweis** die Option zum Öffnen und [Bearbeiten der Stundennachweise Ihrer Ressourcen](#). Diese Option ist nur für Benutzermanager verfügbar.
- Bietet die Option, den Stundennachweis in der Formularansicht mit dem Symbol der Formularansicht für Stundennachweise () anzuzeigen.
- Zeigt unter dem Symbol „Benachrichtigungen anzeigen“ die Benachrichtigungen für eingereichte, abgelehnte und zurückgerufene Stundennachweise () an. Jeder

Eintrag zeigt die Anzahl der Zeitkarten und ihren Status an. Klicken Sie auf ein Benachrichtigungselement, um den Stundennachweis zu öffnen.

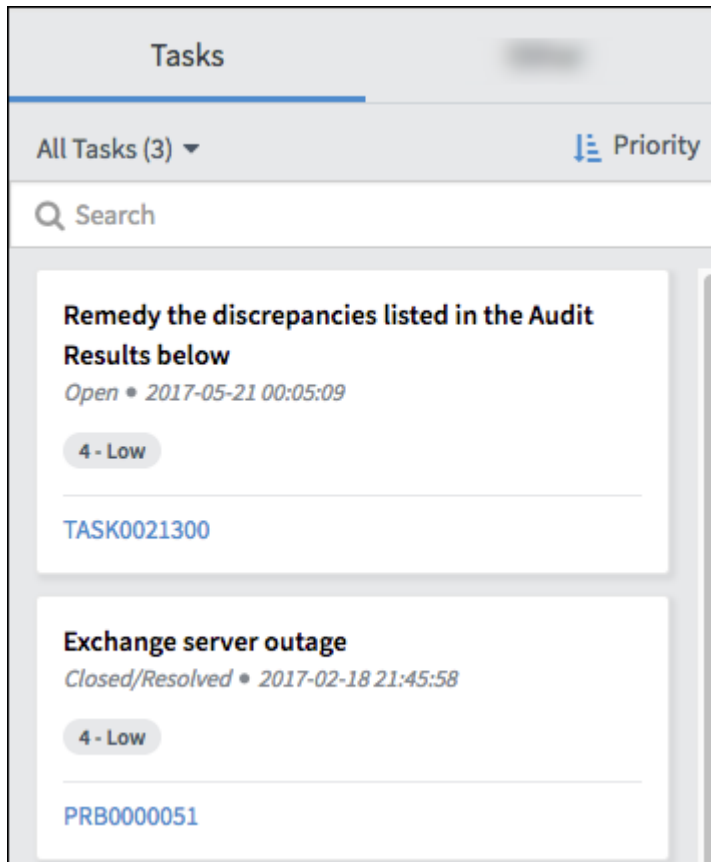
Notifications

Submitted - 12 - 18 May 2019
Submitted Time Cards : 1 • Time Sheet State : Submitted

Rejected - 28 April - 4 May 2019
Rejected Time Cards : 2 • Time Sheet State : Rejected

Recalled - 14 - 20 April 2019
Recalled Time Cards : 2 • Time Sheet State : Recalled

Aufgaben



Die Registerkarte **Aufgaben** zeigt die Ihnen zugewiesenen Aufgaben als Karten an. Jede Karte enthält Informationen zu einer Aufgabe, z. B. Kurzbeschreibung, Status, Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung und Priorität. Die Aufgaben werden von den folgenden Filterbedingungen abgeleitet:

- Alle Ihnen zugewiesenen und aktiven Incidents, Probleme und Change-Anforderungen.
- Alle Ihnen zugewiesenen, in der ausgewählten Woche geschlossenen Incidents, Probleme und Change-Anforderungen.
- Alle Aufgaben, die Ihnen während der ausgewählten Woche fest zugewiesen wurden.
- Alle Ihnen zugewiesenen Projekte und Projektaufgaben, die während der ausgewählten Woche aktiv sind. Die Projekte und Projektaufgaben werden von den folgenden Filterbedingungen abgeleitet:
 - Ein Projekt oder eine Projektaufgabe, das bzw. die gestartet wurde und dessen bzw. deren tatsächliches Startdatum vor dem Ende der ausgewählten Woche liegt.
 - Ein Projekt oder eine Projektaufgabe, das bzw. die geschlossen wurde und dessen bzw. deren tatsächliches Enddatum nach dem Beginn der Woche liegt.
 - Wenn für ein Projekt keine tatsächlichen Daten vorhanden sind, müssen die geplanten Daten des Projekts innerhalb der ausgewählten Woche liegen.
- Alle Ihnen zugewiesenen aktiven Storys.
- Alle Ihnen zugewiesenen oder in der ausgewählten Woche abgeschlossenen aktiven Scrum-Aufgaben.

- Alle Ihnen zugewiesenen aktiven Testpläne.
- Alle Ihnen zugewiesenen oder in der ausgewählten Woche abgeschlossenen aktiven Fehler und Verbesserungen.

i Hinweis:

Wenn das Plugin „Kundenservice-Management“ (com.sn_customerservice) aktiviert ist, werden die Ihnen zugewiesenen aktiven und in der ausgewählten Woche abgeschlossenen Aufgaben auch aus den folgenden Tabellen abgeleitet:

- Fall [sn_customerservice_case]
- Arbeitsauftrag [wm_order]
- Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]

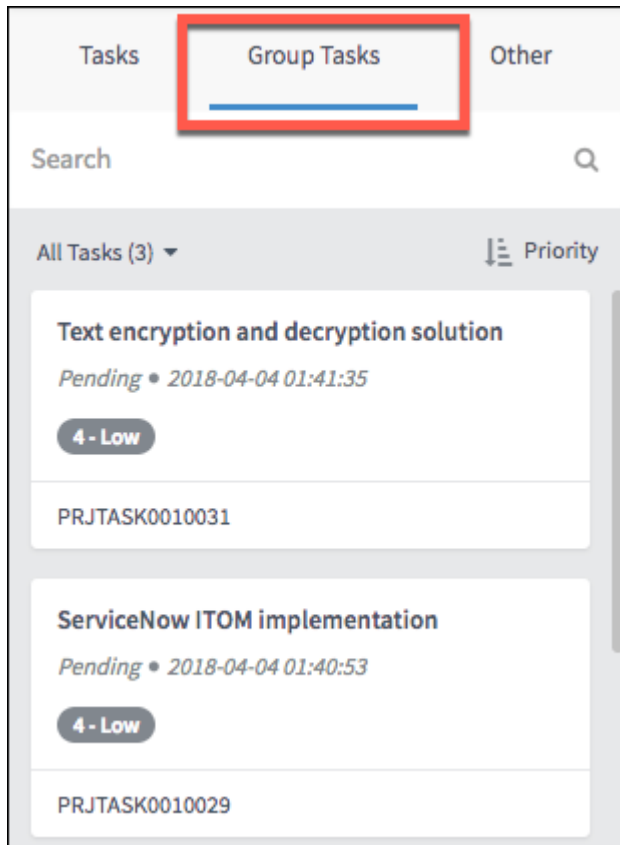
Auf der Registerkarte **Aufgaben** können Sie die folgenden Vorgänge ausführen:

- Ein Stichwort in das Suchfeld eingeben, um nur Karten anzuzeigen, deren Details mit dem Stichwort übereinstimmen.
- Karten unabhängig vom Aufgabentyp anhand ihrer Priorität in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren.
- Karten auf Grundlage einer Kategorie wie Projekte, Projektaufgaben, Incident, Problem, Change, Fehler, Erweiterung, Testpläne und Scrum-Aufgaben anzeigen.
- Für zugewiesene Aufgaben Zeitkarten erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Über Stundennachweisportal Zeitkarten erstellen und Arbeitszeiten protokollieren](#).

i Hinweis:

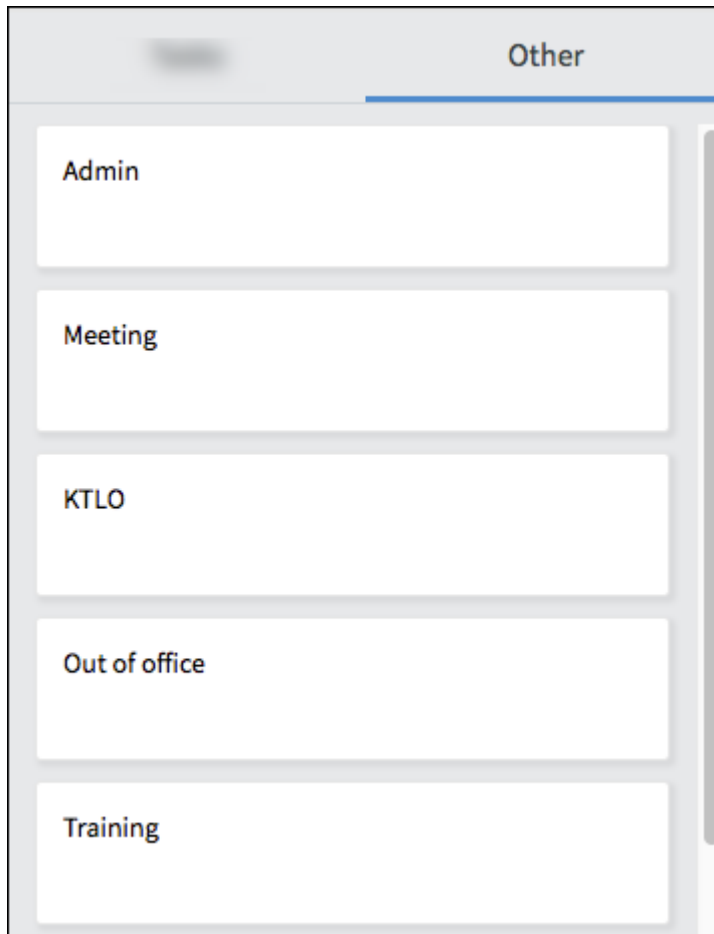
[Stundennachweisrichtlinien](#) gelten, wenn Sie eine Zeitkarte erstellen oder bearbeiten.

Gruppenaufgaben



In der Registerkarte **Gruppenaufgaben** werden die Aufgaben angezeigt, die Ihrer **Zuweisungsgruppe** zugewiesen wurden. Die Gruppenaufgaben werden auf der Registerkarte als Karten angezeigt. Eine Karte enthält Informationen zur Aufgabe, z. B. Kurzbeschreibung, Status, Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung und Priorität.

Sonstige

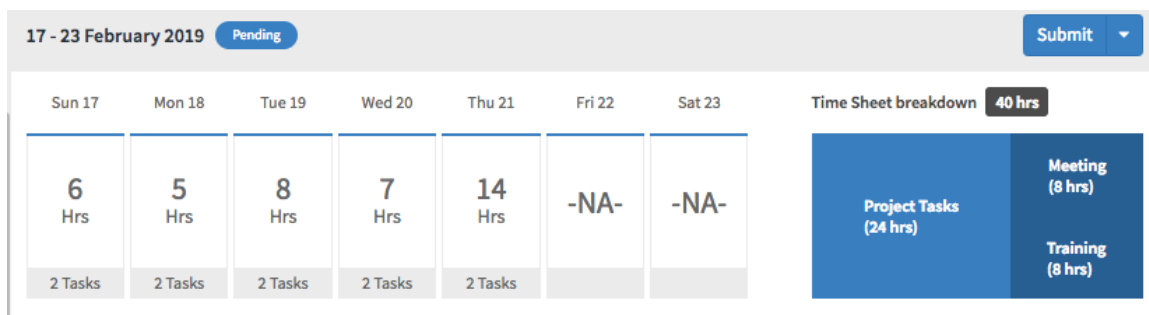


In der Registerkarte **Sonstige** werden Karten angezeigt, mit denen der Zeitaufwand für operative Arbeit wie Verwaltung, Besprechungen und KTLO erfasst wird.

i Hinweis:

Die Liste der Kategorien in der Zeitkarte steuert die Liste der Karten, die auf der Registerkarte **Sonstige** angezeigt werden. Wenn ein Administrator eine der Kategorien in den Zeitkarten als inaktiv markiert, werden diese Kategorien nicht auf der Registerkarte **Sonstige** angezeigt.

Stundennachweis



Der Abschnitt „Stundennachweis“:

- Zeigt den Datumsbereich des Stundennachweises für die ausgewählte Woche an.
- Gibt den Status des angezeigten Stundennachweises an.

- Zeigt die Gesamtanzahl der Aufgaben und Stunden an, die Sie für die einzelnen Tage in einer Woche eingegeben haben. Wenn Sie auf einen Tag im Stundennachweis klicken, wird die Spalte für diesen Tag im Abschnitt **Stundennachweis** und im Abschnitt **Protokollierte Zeitkarten** hervorgehoben. Welcher Tag im Abschnitt „Stundennachweis“ zuerst dargestellt wird, hängt vom Wert im Feld **Woche beginnt am** in der [Stundennachweisrichtlinie](#) des Benutzers ab. Wenn beispielsweise im Feld **Woche beginnt am** Freitag festgelegt ist, beginnt der Abschnitt „Stundennachweis“ mit Freitag.
- Gibt die Gesamtanzahl der Stunden an, die Sie im Stundennachweis eingegeben haben. Die Stundennachweisaufgliederung enthält auch eine Aufgliederung der vom Benutzer eingegebenen Arbeitsstunden in verschiedene Arbeitskategorien wie Projektaufgaben, Administrator, Besprechung, Folgeaufgaben oder Change-Anforderungen.
- Sie bietet Ihnen die Möglichkeit, einen [Stundennachweis einzureichen](#) und Zeitkarten aus einem vorherigen Stundennachweis zu kopieren. Für Genehmiger gibt es Optionen zum Genehmigen oder Ablehnen eines eingereichten Stundennachweises und zum Zurückrufen eines verarbeiteten Stundennachweises.

Protokollierte Zeitkarten

Logged Time Cards				Add unassigned tasks to Time Sheet ?							
Short description	Project time category	Rate type	Resource plan	Sun 12	Mon 13	Tue 14	Wed 15	Thu 16	Fri 17	Sat 18	Total
Admin	None	None	None	0	1	1	1	1	1	0	5
Sales Reques... PRJ0021497	Develop...	None	RPLN000...	0	2	3	1	3	3	0	12
Security Revi... PRJ0021123	None	None	RPLN002...	0	4	4	4	4	4	0	20
Apply patche... CHG0000009	None	None	None	0	1	1	1	1	1	0	5

Jede Zeile im Abschnitt „Protokollierte Zeitkarten“ stellt einen Zeitkarteneintrag für eine bestimmte Woche dar. Sie enthält Detailinformationen wie das Symbol für Status der Zeitkarte, Kurzbeschreibung der Aufgabe, Projektzeitkategorie, Ratentyp, Ressourcenplan und protokollierte Zeit. Jede Zeile der Zeitkarte enthält Optionen, mit denen Sie eine Zeitkarte bearbeiten, sie löschen oder ihr Notizen hinzufügen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Über Stundennachweisportal Zeitkarten erstellen und Arbeitszeiten protokollieren](#).

Hinweis:

- Die Spalte **Ratentyp** ist nur sichtbar, wenn in der Stundennachweisrichtlinie des Benutzers die Option **Mehrere Ratentypen zulassen** ausgewählt ist.
- Die Spalte **Ressourcenplan** ist nur sichtbar, wenn in der Stundennachweisrichtlinie des Benutzers die Option **Tatsächliche Stunden und Kosten in Ressourcenplan/Berichten aktualisieren** ausgewählt ist.

Das Symbol neben der Kurzbeschreibung einer Zeile gibt einen Zeitkartenstatus an. Das Zusammenführungssymbol () in einer Zeitkartenzeile weist darauf hin, dass für dieselbe

Aufgabe im Stundennachweis eine identische Zeiterkarte vorhanden ist, und bietet die Möglichkeit, die beiden Zeiterkarten zusammenzuführen.

Wenn keine Zeiterkarten vorhanden sind, werden im Abschnitt „Protokollierte Zeiterkarten“ die Schaltflächen Zeiterkarten **generieren** und **Aus vorherigem Stundennachweis kopieren** angezeigt, um Zeiterkarten zu erstellen.

i Hinweis:

Das Stundennachweisportal ist nicht für die Verwendung auf Mobilgeräten konzipiert, daher kann das Erscheinungsbild von der Darstellung in diesem Dokument abweichen.

Über Stundennachweisportal Zeiterkarten erstellen und Arbeitszeiten protokollieren

Nachdem Sie im Stundennachweisportal Zeiterkarten erstellt haben, können Sie Zeiten darin protokollieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Zeitnachweise > Zeitnachweisportal**.
2. Im Abschnitt **Protokollierte Zeiterkarten** haben Sie folgende Möglichkeiten, Zeiterkarten zu erstellen.

Je nachdem, welche Einstellungen im Feld **Zeiterkartenberichte zulassen für** auf der Registerkarte **Einstellungen** eines Projekts vorgenommen wurden, werden im Stundennachweisportal die Optionen **Dem Stundennachweis hinzufügen** und **Auswahl dem Stundennachweis hinzufügen** angezeigt.

Wenn eine Zeiterkarte doppelt vorhanden ist, können Sie beide Exemplare zusammenführen, es sei denn, sie haben den Status „Verarbeitet“, „Genehmigt“ oder „Zurückgerufen“. Doppelte Zeiterkarten können erkannt werden, indem die Werte in den Feldern **Kurzbeschreibung**, **Status**, **Aufgabe**, **Kategorie**, **Ratentyp**, **Ressourcenplan** und **Projektzeitkategorie** der Zeiterkarte miteinander verglichen werden.

3. Protokollieren Sie im Abschnitt **Protokollierte Zeiterkarten** die Zeit auf einer Zeiterkarte.

Stundennachweis über Stundennachweisportal einreichen

Sobald Sie den Stundennachweis mit der Arbeitszeit für eine bestimmte Woche aktualisiert haben, reichen Sie ihn zur Genehmigung ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Stundennachweis einreichen, werden die Zeiterkarten mit der zugewiesenen [Stundennachweisrichtlinie](#) abgeglichen. Wenn keine Stundennachweisrichtlinie zugewiesen wurde, werden die Zeiterkarten anhand der standardmäßigen Stundennachweisrichtlinie geprüft. Wenn ein Verstoß festgestellt wird, verhindern die Geschäftsregeln, dass Sie den Stundennachweis einreichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Zeitnachweise > Zeitnachweisportal**.
2. Klicken Sie auf **Absenden**.
Der Stundennachweis wird in den Status „Eingereicht“ versetzt.

Zeit protokollieren und Stundennachweise der Ressourcen einreichen

Als Benutzermanager können Sie die Zeit protokollieren und Stundennachweise Ihrer Ressourcen einreichen.

Vorbereitungen

Ein Benutzermanager muss die Rolle eines Zeitkartengenehmigers haben, um Zeitkarten zu erstellen und zu bearbeiten und den Stundennachweis anderer Zeitkartenbenutzer einzureichen. Der Benutzermanager hat eine der erforderlichen Rollen und ist als Manager der Zeitkartenbenutzer angegeben.

Erforderliche Rolle: timecard_approver

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Zeitnachweise > Zeitnachweisportal**.
2. Klicken Sie auf die Auswahlliste **Mein Stundennachweis** und wählen Sie unter **Meine Ressourcen** aus, für welchen Benutzer Sie den Stundennachweis genehmigen oder ablehnen möchten.

Im Abschnitt **Meine Ressourcen** werden die Ihnen unterstellten Zeitkartenbenutzer aufgelistet.

Hinweis:

Die Auswahlliste mit **Mein Stundennachweis** ist nur für Benutzermanager verfügbar.

3. Über [Stundennachweisportal](#) [Zeitkarten erstellen und Arbeitszeiten protokollieren](#) nach Bedarf.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

- Der Stundennachweis des ausgewählten Benutzers wird in den Status „Eingereicht“ versetzt. Wenn Sie den Stundennachweis einreichen, wird dieser mit der dem Zeitkartenbenutzer zugewiesenen [Arbeitszeitrichtlinie](#) validiert.
- Alle dem Stundennachweis zugeordneten Zeitkarten werden ebenfalls automatisch übermittelt und in den Status „Eingereicht“ versetzt.
- Im Abschnitt „Stundennachweis“ werden die Schaltflächen **Genehmigen** und **Ablehnen** angezeigt. Dies ist allerdings nur bei Benutzermanagern der Fall.

Nächste Maßnahme

Sobald Sie den Stundennachweis für Ihre Ressource eingereicht haben, können Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen** klicken, um ihn zu genehmigen oder abzulehnen. Es werden nur diejenigen Zeitkarten genehmigt bzw. abgelehnt, die an den Benutzermanager weitergeleitet wurden. Die Weiterleitung zur Genehmigung erfolgt anhand der Felder **Nicht projektbezogene Zeitgenehmiger** und **Projektzeitgenehmiger** in der Stundennachweisrichtlinie des Zeitkartenbenutzers.

Stundennachweise

In einem Stundennachweis werden alle Zeitkarten für einen Benutzer in der betreffenden Woche in einer Gruppe gebündelt.

Mit Stundennachweisen:

- Können Zeitkartenbenutzer mit einem Stundennachweis die Arbeitszeit für die gesamte Woche in einem einzigen Schritt einreichen.
- Können Zeitkartengenehmiger durch Genehmigen des Stundennachweises alle Zeitkarten eines Benutzers in einem einzigen Schritt genehmigen. Sie müssen nicht mehrere Zeitkarten eines Benutzers einzeln genehmigen.
- Können Sie im Abschnitt „Aktivitäten“ des Formulars „Stundennachweis“ die Aktivitäten eines Stundennachweises nachverfolgen (z. B. wer ihn eingereicht oder genehmigt hat). Mit diesem Audit von Stundennachweisaktivitäten steht Ihnen Mittel zur Nachverfolgung zur Verfügung, wenn Sie die Verantwortung für die Verarbeitung Ihrer Zeitkarte an einen anderen Benutzer delegieren. Um die Aktivitäten zu verfolgen, aktivieren Sie (falls dies noch nicht geschehen ist) das Feld **Status** der Tabelle „Zeitkarte“ [time_card] zur Überwachung von Zeitkartenaktivitäten. Weitere Informationen finden Sie [unter Tabellenfelder in Audits einbeziehen](#) .

Ein Stundennachweis kann folgende Status aufweisen:

Ausstehend

Ein Stundennachweis wurde erstellt, aber der Benutzer nimmt noch Änderungen vor, bevor er ihn übermittelt.

Eingereicht

Ein Stundennachweis wurde zur Genehmigung übermittelt. Der Genehmiger kann sie genehmigen oder ablehnen.

Genehmigt

Ein Stundennachweis wurde genehmigt. Wenn der Stundennachweis nicht automatisch auf „Verarbeitet“ aktualisiert wird, bedeutet dies, dass dem Stundennachweis keine Aufgabe zugeordnet wurde.

Verarbeitet

Ein Stundennachweis wurde vom System verarbeitet. Nachdem ein Stundennachweis genehmigt wurde, wird die Geschäftsregel „Nach“ ausgelöst: Ausgaben aus genehmigter Zeitkarte erstellen. Diese Geschäftsregel erstellt eine Kostenlinie für die zugeordnete Aufgabe und aktualisiert dann den Status in „Verarbeitet“.

Abgelehnt

Ein Zeitnachweis wurde zur Änderung an die einreichende Person zurückgesendet.

Rückruf

Ein Stundennachweis wurde von der einreichenden Person zur Änderung zurückgerufen.

Stundennachweise erstellen

Als Zeitkartenbenutzer können Sie einen Stundennachweis erstellen, um alle Zeitkarten für die jeweilige Woche zu einer Gruppe zusammenzufassen und in einem einzigen Schritt einzureichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Benutzer kann pro Woche nur einen Stundennachweis erstellen.

Hinweis:

Wenn ein Benutzer eine Zeitkarte für eine Woche erstellt, wird auch automatisch ein Stundennachweis für diese Woche erstellt.

Prozedur

1. Erstellen Sie den Stundennachweis mit einer der folgenden Methoden.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Stundennachweis“

Feld	Beschreibung
Woche beginnt am	<p>Startdatum der Woche, für die der Stundennachweis erstellt wird.</p> <p>Hinweis: Woche beginnt am steuert für die Stundennachweisrichtlinie, welcher Tag der erste Tag der Woche ist.</p>
Stunden gesamt	Anzahl der Stunden, die der Benutzer in dieser Woche gearbeitet hat. Dieses Feld wird automatisch aus den für die zugehörigen Zeitkarten aufgezeichneten Stunden gefüllt.
Benutzer	Name des Benutzers, für den der Stundennachweis erstellt wird.
Status	<p>Aktueller Status des Stundennachweises. Alle neuen Stundennachweise sind zu Beginn „Ausstehend“.</p> <p>Standardstatus: Ausstehend, Eingereicht, Genehmigt, Verarbeitet, Abgelehnt, Zurückgerufen.</p>
Kommentare	Kommentare zum Stundennachweis.
Hinweise	Zusätzliche Informationen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie dem Stundennachweis Zeitkarten hinzu. Sie können die zugehörigen Links und die zugehörige Liste verwenden, um Zeitkarten hinzuzufügen. Sie können Zeitkarten auch über das [Stundennachweisportal](#) hinzufügen.

Zugehörige Links und zugehörige Listen im Formular „Stundennachweis“

Feld	Beschreibung
Zugehörige Links	
Zeitkarten generieren	Link zum Generieren von Zeitkarten für die zugewiesenen Projektaufgaben.
Aus vorherigem Stundennachweis kopieren	Link, mit dem das Fenster Stundennachweis kopieren geöffnet wird, um Ihnen das Kopieren von Zeitkarten aus früheren Stundennachweisen zu ermöglichen.
Stundennachweisportal	Link, mit dem das Stundennachweisportal geöffnet wird, um den Stundennachweis anzuzeigen und zu verwalten.
Zugehörige Listen	
Zeitkarten	<p>Liste der Zeitkarten, die Teil des Stundennachweises sind.</p> <p>Um eine Zeitkarte zu erstellen, klicken Sie auf Neu.</p>

Stundennachweis einreichen

Sobald der Stundennachweis mit der Arbeitszeit aktualisiert wurde, können Sie den Stundennachweis für die ganze Woche einreichen, d. h. alle Zeitkarten für die ganze Woche zusammen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Benutzer einen Stundennachweis einreicht, wird er anhand der dem Benutzer zugewiesenen [Stundennachweisrichtlinie](#) validiert. Wenn dem Benutzer keine Stundennachweisrichtlinie zugewiesen wurde, wird die standardmäßige Stundennachweisrichtlinie verwendet. Wenn ein Verstoß festgestellt wird, verhindern die Geschäftsregeln, dass der betreffende Benutzer den Stundennachweis einreicht.

Hinweis:

Sie können diese Aufgabe auch über das [Stundennachweisportal](#) ausführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie mit einer der folgenden Methoden zum Stundennachweis:
 - Um einen Stundennachweis im Status Ausstehend zu übermitteln, navigieren Sie zu **Zeitnachweise > Meine Zeitnachweise > Ausstehend**.
 - Um den Stundennachweis für die aktuelle Woche zu übermitteln, navigieren Sie zu **Zeitnachweise > Meine Zeitnachweise > Aktueller Zeitnachweis**.
 - So übermitteln Sie einen Stundennachweis im Status „Abgelehnt“: **Zeitnachweise > Meine Zeitnachweise > Abgelehnt**. Sie können anhand der Kommentare zur Ablehnung die erforderlichen Änderungen vornehmen und den Stundennachweis anschließend noch einmal übermitteln.
2. Zur Übermittlung in der Liste der Stundennachweise müssen Sie den Stundennachweis öffnen.
3. Fügen Sie bei Bedarf Kommentare hinzu.
4. Klicken Sie auf **Stundennachweis einreichen**.

Ergebnisse

- Der Stundennachweis wird in den Status „Eingereicht“ versetzt.
- Alle dem Stundennachweis zugeordneten Zeitkarten werden ebenfalls automatisch übermittelt und in den Status „Eingereicht“ versetzt.

Stundennachweise genehmigen oder ablehnen

Zeigen Sie Stundennachweise oder Zeitkarten für Ihre Benutzer für die angegebene Woche an, genehmigen Sie sie oder lehnen Sie sie ab – alles in einem einzigen Schritt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_approver oder timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Benutzermanager ist die Person, die eine der erforderlichen Rollen hat und im Feld **Manager** im Formular „Benutzer“ des Zeitkartenbenutzers ausgewählt wurde.

Außerhalb des Büros kann der Benutzermanager [Stundennachweisgenehmigungen an einen anderen Benutzer](#) mit den erforderlichen Rollen als Stundennachweisgenehmiger delegieren. Für den angegebenen Zeitraum erhält der delegierte Benutzer auch alle Stundennachweise, die von Zeitkartenbenutzern zur Verarbeitung übermittelt werden.


Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Zeitnachweise > Zeitnachweise > Ausstehende Genehmigung**.
2. Öffnen Sie in der Liste der Stundennachweise den Stundennachweis, den Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
3. Fügen Sie bei Bedarf Kommentare hinzu.
4. Klicken Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

Ergebnisse

- Der Stundennachweis wird in den Status „Genehmigt“ oder „Abgelehnt“ versetzt.

Hinweis:

Die abgelehnten Stundennachweise werden in den Benachrichtigungen für abgelehnte Stundennachweise unter dem Symbol „Benachrichtigungen anzeigen“ () im **Stundennachweisportal** aufgelistet.

- Alle dem Stundennachweis zugeordneten Zeitkarten werden ebenfalls automatisch genehmigt oder abgelehnt.
- Wenn für eine der Zeitkarten im Stundennachweis die Genehmigung durch einen der gemäß [Stundennachweisrichtlinie](#) festgelegten Genehmiger aussteht, verbleibt der Stundennachweis im Status „Eingereicht“.

Hinweis:

- Sie können auch Zeitkarten innerhalb eines Stundennachweises auch genehmigen oder ablehnen, indem Sie eine oder mehrere Zeitkarten auswählen und sie anschließend genehmigen oder ablehnen.
- Wenn ein Stundennachweis abgelehnt wird, beinhaltet dies automatisch die Ablehnung aller zugehörigen Zeitkarten mit dem Status „Eingereicht“. Die Zeitkarten des betreffenden Stundennachweises mit den Status „Genehmigt“ und „Verarbeitet“ bleiben davon unberührt.
- Wenn alle Zeitkarten in einem Stundennachweis genehmigt sind, wechselt der Stundennachweis automatisch in den Status „Genehmigt“.
- Wenn eine Zeitkarte in einem Stundennachweis den Status „Abgelehnt“ hat, wird der zugehörige Stundennachweis ebenfalls in den Status „Abgelehnt“ versetzt, unabhängig vom Status der anderen Zeitkarten in dem Stundennachweis.

Zeitkarten

Mit Zeitkarten wird aufgezeichnet, wie viel Zeit ein Aufgabenbeauftragter mit der Arbeit an einer Aufgabe verbracht hat.

Die Zeitkartenverwaltungsfunktion zeichnet zusammen mit der Aufgabentabelle die für Projekte, Incidents, Probleme und Change-Anforderungen aufgewendete Arbeitszeit auf.

Aufgabenbeauftragte können die Arbeitszeit im Feld *Arbeitszeit* eines Aufgabendatensatzes aufzeichnen oder die Arbeitszeiten direkt in ihre Zeitkarte eintragen. Einige Tabellen unterstützen die automatische Erstellung von Zeitkarten anhand der Felder „Startdatum“ und „Enddatum“.

Verfolgen Sie die Aktivitäten, die sich auf eine Zeitkarte beziehen (z. B. wer sie eingereicht oder genehmigt hat) im Abschnitt „Aktivitäten“ des Formulars „Zeitkarte“. Mit diesem Audit von Zeitkartenaktivitäten stehen Ihnen Mittel zur Nachverfolgung zur Verfügung, wenn

Sie die Verantwortung für die Verarbeitung Ihres Stundennachweises an einen anderen Benutzer delegieren. Um die Aktivitäten nachzuverfolgen, aktivieren Sie das Feld Status der Zeitkartentabelle [**time_card**] für die Überwachung der Zeitkartenaktivitäten, falls dies nicht bereits aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie [unter Tabellenfelder in Audits einbeziehen](#) .

Sie können Zeitkarten für Projektaufgaben und andere Aufgabenkategorien wie Besprechungen und Schulungen mit relevanten [Ressourcenplänen verknüpfen](#) .

Wenn Sie eine Zeitkarte genehmigen, wird die in der Zeitkarte protokollierte Zeit Tag für Tag in der Tabelle „Zeitkarte täglich“ [time_card_daily] gespeichert. Mit den Tag für Tag protokollierten Daten können Sie nach Tagen aufgegliederte Zeitkartenberichte für jeden beliebigen Zeitraum generieren, unabhängig vom Stundennachweiszeitraum, zu dem die Zeitkarten gehören. Sie können beispielsweise einen monatlichen Zeitkartenbericht erstellen, der Zeitkarten vom ersten Tag bis zum letzten Tag des Monats enthält.

Zeitkarten besitzen zudem einen optionalen Genehmigungsmechanismus, mit dem Projektmanager sie genehmigen können. Administratoren und Zeitkartengenehmiger können alle Zeitkarten für eine ganze Woche anzeigen. Alle Benutzer mit einer Rolle, die für die Arbeit an Aufgaben verantwortlich ist, können auch auf ihre persönlichen Zeitkarten zugreifen. Eine Zeitkarte kann folgende Status haben:

Zeitkartenstatus

Status	Beschreibung
Ausstehend	Eine Zeitkarte, die nicht zur Genehmigung eingereicht wurde.
Eingereicht	Eine Zeitkarte, die zur Genehmigung übermittelt wurde.
Genehmigt	Eine genehmigte Zeitkarte.
Verarbeitet	Eine genehmigte Zeitkarte mit einer Kostenlinie für die zugehörige Aufgabe.
Abgelehnt	Eine abgelehnte Zeitkarte.
Rückruf	Eine genehmigte Zeitkarte, die für erforderliche Anpassungen zurückgerufen wurde.

Zeitkarten erstellen

Sie können Zeitkarten erstellen, um den Zeitaufwand für die von Ihnen geleistete Arbeit zu protokollieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Feld **Zeitkartenberichte zulassen** für im [Projektformular](#) bestimmt die Ebene, auf der die Zeitkarten für die Projektaufgaben erstellt werden können.

***i* Hinweis:**

Zeitkarten, die aus dem Formular „Projekt“ erstellt werden, füllen Ressourcenpläne nicht automatisch aus, um zufällige Zuteilungen zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie im Artikel [KB0814884](#) in der Now Support Knowledge Base.

Zeitkarten können automatisch oder manuell erstellt werden.

- *Automatisch*: Mit den folgenden Optionen können Sie Zeitkarten automatisch generieren:

- *Durch Aktualisieren der Aufgabe*:

Zeitkarte bei Aktualisierung einer Aufgabe automatisch erstellen

Konfigurieren Sie Zeitkarten, die erstellt werden sollen, wenn ein Benutzer einen Aufgabendatensatz aktualisiert. Die Einstellung **Zeitkarte bei Aufgabenaktualisierung automatisch erstellen** in der zugewiesenen [Stundennachweisrichtlinie](#) steuert dieses Verhalten und ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.

Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen

Konfigurieren Sie Zeitkarten, die erstellt werden sollen, wenn ein Benutzer die **Arbeitszeit** aufzeichnet. Eine Zeitkarte wird erstellt, falls für die Aufgabe noch keine vorhanden ist. Die Stundennachweisrichtlinie **Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen** steuert dieses Verhalten und ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.

In den Datensätzen **Projektaufgabe**, **Incident**, **Problem** und **Change** wird das Feld **Arbeitszeit** standardmäßig nicht angezeigt und muss im Formular konfiguriert werden.

- *Durch eine regelmäßige Aufgabe*: Konfigurieren Sie Zeitkarten für Projektaufgaben, die für Benutzer automatisch durch eine [regelmäßige Aufgabe](#) generiert werden. Nur der Administrator kann regelmäßige Aufgaben konfigurieren.

***i* Hinweis:**

In der Mobile-Oberfläche können Zeitkarten nicht automatisch erstellt werden. Die automatische Funktion zur Generierung von Zeitkarten kann nur mit der Desktop-Oberfläche genutzt werden.

- *Manuell*: Erstellen Sie für jede Aufgabe eine Zeitkarte und geben Sie die Zeit manuell ein.

Prozedur

1. Nutzen Sie eine der folgenden Optionen, um die Zeitkarte zu erstellen.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zeitkarte“

Feld	Beschreibung
Woche beginnt am	<p>Startdatum der Woche des Stundennachweises.</p> <p><i>i</i> Hinweis: Woche beginnt am steuert für die Stundennachweisrichtlinie, welcher Tag der erste Tag der Woche ist. Es wird eine Meldung angezeigt, wenn Sie einen Ressourcenplan einer Zeitkarte zuordnen möchten, aber die Zeitkarte in einer Woche beginnt, die außerhalb des Datumsbereichs des Ressourcenplans liegt.</p>
Status	<p>Aktueller Status der Zeitkarte. Alle neuen Zeitkarten beginnen im Status „Ausstehend“.</p> <p>Die verschiedenen Status einer Zeitkarte lauten „Ausstehend“, „Eingereicht“, „Genehmigt“, „Verarbeitet“, „Abgelehnt“ und „Zurückgerufen“.</p>

Feld	Beschreibung
Kategorie	Typ der Aufgabe, für die die Zeitkarte erstellt wird.
Aufgabe	Aufgabe, die der Zeitkarte zugeordnet ist.
Projektzeitkategorie	Aktivitätstyp in dem Projekt, für das die Zeit gemeldet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld Kategorie die Option Projekt/Projektaufgabe oder Aufgabenarbeit auswählen.
Benutzer	Name des Benutzers, für den die Zeitkarte erstellt wird.
Ratentyp	Ratentyp, der bei der Erstellung der Kostenposition berücksichtigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Ratentyp in Arbeitskostenkarte . i Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn in der dem Benutzer zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie die Option Mehrere Ratentypen zulassen ausgewählt ist.
Ressourcenplan	Der Zeitkarte zugeordneten Ressourcenplan der Aufgabe. Nach der Genehmigung der Zeitkarte werden auf Basis der Arbeitsstunden aus dem Zeitkarteneintrag und des Stundensatzes für die Ressource die tatsächlichen Stunden und die tatsächlichen Kosten des zugehörigen Ressourcenplans aktualisiert. Ein Ressourcenplan kann der Zeitkarte auf folgende Weise zugeordnet werden: <ul style="list-style-type: none">o Wenn die Aufgabe mehrere Ressourcenpläne hat, können Sie den geeigneten Plan auswählen.o Wenn die Aufgabe nur einen Ressourcenplan hat, ist dieser Plan standardmäßig ausgewählt. i Hinweis: <ul style="list-style-type: none">o Wenn die Aufgabe keinen Ressourcenplan hat, wird das betreffende Projekt anhand des zugeordneten Datensatzes aktualisiert.o Auf der Zeitkarte wird eine Nachricht angezeigt, wenn die Daten des Ressourcenplans außerhalb der Woche der Arbeitszeitübermittlung liegen.o Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn in der dem Benutzer zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie die Option Tatsächliche Stunden und Kosten in Ressourcenplan/Berichten aktualisieren ausgewählt ist.
Verbleibender Aufwand	Verbleibende Arbeitszeit für die geplante Aufgabe. Der verbleibende Aufwand ist der verbleibende Aufwand in der Tabelle für geplante Aufgaben und wird wie folgt berechnet: Verbleibender Aufwand = Geplanter Aufwand - Tatsächlicher Aufwand

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Das Feld steht im Formular „Zeitkarte“ standardmäßig nicht zur Verfügung. Konfigurieren Sie das Formular, um dieses Feld bei Bedarf hinzuzufügen.</p>

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

- Die Zeitkarte wird für den ausgewählten Zeitkartenzeitraum erstellt.
- Wenn für die Woche kein Stundennachweis vorhanden ist, wird ein solcher für die Zeitkartenwoche erstellt.

Nächste Maßnahme

Nach der Erstellung der Zeitkarte werden die Arbeitsstunden für die Aufgabe automatisch über das Feld **Arbeitszeit** im Aufgabendatensatz hochgezählt. Die Stundennachweisrichtlinie **Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen** steuert, wie die Arbeitszeit in Zeitkarten aktualisiert wird. Die Richtlinie ist standardmäßig auf *false* festgelegt. Wenn automatische Aktualisierungen der Arbeitszeit nicht konfiguriert wurden, muss der Benutzer die Zeitkarte manuell aktualisieren.

Zugehörige Informationen

[Zeitkartenkategorien operativen Arbeitstypen zuordnen](#) 

Zeitkarten aus vorherigem Stundennachweis kopieren

Eine weitere Möglichkeit zum Erstellen von Zeitkarten besteht darin, sie aus einem bereits vorhandenen Stundennachweis zu kopieren, wodurch alle Zeitkarten (für Projektaufgaben und für andere Aufgaben) aus dem ausgewählten Stundennachweis kopiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Aufgabe auch über das [Stundennachweisportal](#) ausführen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Stundennachweisdatensatz, für den Sie die Zeitkarten erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Aus vorherigem Stundennachweis kopieren**.
3. Wählen Sie im Feld **Stundennachweis auswählen** einen vorherigen Stundennachweis aus, aus dem Sie die Zeitkarten kopieren möchten.
4. **Wahlweise:** Sie können die Arbeitszeit kopieren, die für die Aufgaben im vorherigen Stundennachweis protokolliert wurden, wenn Sie das Kontrollkästchen **Protokollierte Zeit kopieren** aktivieren.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Zeitkarten für Projektaufgaben

Aus dem ausgewählten Stundennachweis werden die Zeitkarten für alle Projektaufgaben kopiert, die in der aktuellen Woche ausgeführt werden oder geplant sind. Wenn für eine Projektaufgabe bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird beim Kopieren keine weitere Zeitkarte erstellt.

Zeitkarten für die Kategorie ohne Aufgaben

Für alle Kategorien, bei denen es sich nicht um Aufgaben handelt (z. B. Besprechungen und Schulungen), werden die Zeitkarten aus dem ausgewählten Stundennachweis kopiert. Wenn für eine Kategorie, die keine Aufgabe ist, bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird beim Kopieren eine weitere Zeitkarte erstellt.

Hinweis:

- Wenn der vorherige Stundennachweis Ratentypen aufweist und die Stundennachweisrichtlinie des Benutzers Ratentypen zulässt, werden die Ratentypen auch in den aktuellen Stundennachweis kopiert.
- Wenn der vorherige Stundennachweis Ratentypen aufweist, die Stundennachweisrichtlinie des Benutzers aber keine Ratentypen zulässt, werden die Ratentypen nicht in den aktuellen Stundennachweis kopiert.
- Wenn der vorherige Stundennachweis einen Ratentyp hat, der inaktiv ist, wird dieser Ratentyp nicht kopiert. Bei Bedarf kann der Benutzer einen anderen Ratentyp eingeben, bevor er die einzelnen Zeitkarten speichert.

Zeitkarten automatisch generieren

Als Administrator können Sie eine regelmäßige Aufgabe konfigurieren, um für Projektaufgaben, die Zeitkartenbenutzern zugewiesen sind, automatisch Zeitkarten zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abgesehen von der manuellen Option **Zeitkarten generieren** kann auch eine regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden, die automatisch Zeitkarten für Projektaufgaben generiert. Für eine solche Aufgabe kann die Ausführung zum Beispiel jede Woche am Sonntag geplant werden, um für alle Benutzer Stundennachweise für die nächste Woche zu generieren. Sie können auf Grundlage des Geschäftsprozesses der Organisation konfigurieren, wann die regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden soll. Standardmäßig ist die regelmäßige Aufgabe deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie [unter Skriptausführung planen](#) .

Hinweis:

Die regelmäßige Aufgabe generiert nur für diejenigen Benutzer automatisch Zeitkarten, bei denen die Option **Zeitkarten jede Woche automatisch erstellen** in der ihnen zugewiesenen [Stundennachweisrichtlinie](#) auf „true“ gesetzt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben**.
2. Wählen Sie in der Liste der regelmäßigen Aufgaben **Zeitkarten automatisch erstellen** aus.
3. Konfigurieren Sie im Skript die folgenden Parameter gemäß den Geschäftsanforderungen:

- runFor (CURRENT_WEEK, NEXT_WEEK, LAST_WEEK)
- Gruppenname (includeGroups, excludeGroups)

i Hinweis:

- Wenn für eine Projektaufgabe und Zeitkartenwoche bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird keine weitere Zeitkarte erstellt.
- Zeitkarten werden nur für diejenigen Projektaufgaben generiert, die in der betreffenden Woche bearbeitet werden oder geplant sind.
- Das Feld **Zeitkartenberichte zulassen** für im [Projektformular](#) bestimmt die Ebene, auf der die Zeitkarten für die Projektaufgaben erstellt werden.

Example:

Das folgende Beispielskript wird von einer regelmäßigen Aufgabe ausgeführt, um für die Gruppen Datenbank und Hardware Zeitkarten für die aktuelle Woche zu generieren:

```
// Clone this schedule job to run separately for different groups at different times
// One of the following values
// TimeCardConstants.CURRENT_WEEK
// TimeCardConstants.NEXT_WEEK
// TimeCardConstants.LAST_WEEK
var runFor = TimeCardConstants.CURRENT_WEEK;

// Comma separated group sys ids or group names. TimeSheet/TimeCards will be auto
// generated for time card users in the given groups.
var includeGroups = [Database,Hardware];
var excludeGroups = [];

var generator = new TimeCardGenerator();
generator.generateFromConfig(runFor, includeGroups, excludeGroups);
```

Zeitkarte einreichen

Sobald eine Zeitkarte für eine Woche mit der entsprechenden Arbeitszeit aktualisiert wurde, können Sie sie als Zeitkartenbenutzer individuell einreichen.

Vorbereitungen

Eine Zeitkarte kann mit dem Status „Ausstehend“ oder „Abgelehnt“ eingereicht werden.

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Benutzer eine Zeitkarte einreicht, wird sie anhand der dem Benutzer zugewiesenen [Stundennachweisrichtlinie](#) validiert. Wenn dem Benutzer keine Stundennachweisrichtlinie zugewiesen wurde, wird die standardmäßige Stundennachweisrichtlinie verwendet. Wenn ein Verstoß festgestellt wird, verhindern die Geschäftsregeln, dass der betreffende Benutzer die Zeitkarte einreicht.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu:

- **Zeitnachweise > Meine Zeitkarten > Alle**
- Der zugehörigen Liste **Zeitkarten** in einem Stundennachweis.

i Hinweis:

Sie können mehrere Zeitkarten zum Einreichen auswählen.

2. Öffnen Sie in der Liste „Zeitkarte“ die einzureichende Zeitkarte.
3. Klicken Sie auf **Zeitkarte einreichen**.

Ergebnisse

- Die Zeitkarte wird in den Status „Eingereicht“ versetzt.
- Die Zeitkarte wird einem Genehmiger vorgelegt. Die Auswahl des Genehmigers erfolgt anhand der Werte in den Feldern **Projektzeitgenehmiger** und **Nicht projektbezogener Zeitgenehmiger** in der dem Benutzer zugeordneten Stundennachweisrichtlinie.

i Hinweis:

Wenn sich der Projekt- oder Benutzermanager nach dem Einreichen der Zeitkarte ändert, wird die Zeitkarte automatisch zur Genehmigung an den neuen Projekt- oder Benutzermanager weitergeleitet.

Zeitkarten genehmigen oder ablehnen

Als Zeitkartengenehmiger können Sie eine eingereichte Zeitkarte anzeigen und genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_approver oder timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur die Zeitkarten anzeigen, die Ihnen zur Genehmigung übermittelt oder für die Sie von einem der anderen Benutzermanager als Zeitkartengenehmiger delegiert wurden. Die [Stundennachweisrichtlinie](#), die dem Benutzer zugewiesen wird, regelt den Genehmigungsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Zeitnachweise > Zeitkarten > Ausstehende Genehmigung**.
2. Wählen Sie die Zeitkarte aus, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
3. Klicken Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

Ergebnisse

- Die Zeitkarte wird in den Status „Genehmigt“ oder „Abgelehnt“ versetzt.
- Für eine genehmigte Zeitkarte wird eine Kostenlinie erstellt.
- Für eine genehmigte Zeitkarte wird ein Datensatz „Zeitkarte täglich“ erstellt.


Hinweis:

- Benutzermanager können Zeitkarten innerhalb eines Stundennachweises auch genehmigen, indem sie eine oder mehrere Zeitkarten auswählen und sie anschließend genehmigen. Wenn alle Zeitkarten in einem Stundennachweis genehmigt sind, wechselt der Stundennachweis automatisch in den Status „Genehmigt“.

Ein Benutzermanager ist die Person, die im Feld **Manager** im Formular „Benutzer“ des Zeitkartenbenutzers ausgewählt wurde.

- Wenn eine Zeitkarte den Status „Abgelehnt“ hat, wird der zugehörige Stundennachweis ebenfalls in den Status „Abgelehnt“ versetzt, unabhängig vom Status der anderen Zeitkarten in dem Stundennachweis.

Hinweis:

Die abgelehnten Stundennachweise werden in den Benachrichtigungen für abgelehnte Stundennachweise unter dem Benachrichtigungssymbol  im [Stundennachweisportal](#) aufgelistet.

- Wenn **Projektzeitgenehmiger** in der zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie auf **Beide** festgelegt ist, befindet sich die Zeitkarte nur dann im Status „Eingereicht“, wenn beide Genehmiger sie genehmigen. Wenn einer der Genehmiger sie ablehnt, wird der Zeitkartenstatus auf „Abgelehnt“ gesetzt und das Feld **Genehmigt durch** wird geleert, sodass bei einer erneuten Einreichung eine Genehmigung von beiden Genehmigern erforderlich ist.

Arbeitszeit aufzeichnen

Die Zeitkarte ruft die Arbeitszeit, die bei einem Projekt aufgelaufen oder bei der Arbeit an einem Datensatz in der Aufgabentabelle angefallen ist, aus dem Feld **Arbeitszeit** ab.

Dieses Feld ist in den Formularen „Projektaufgabe“, „Incident“, „Problem“ und „Change“ nicht standardmäßig vorhanden und muss durch Personalisierung des Formulars hinzugefügt werden. Die in diesem Feld erfasste Zeit dient zum Ausfüllen einer bereits vorhandenen Zeitkarte oder zum Erstellen einer neuen Zeitkarte, falls noch keine vorhanden ist. Dieses Verhalten wird durch eine [Stundennachweisrichtlinie](#) gesteuert.

Hinweis:

Wenn die Arbeitszeit aktualisiert wird, wird nur dann eine Zeitkarte erstellt, falls:

- Der Benutzer ein Zeitkartenbenutzer ist UND
- Der Aufgabe über das Feld **Zugewiesen an** oder **Zusätzliche Beauftragtenliste** zugewiesen wurde.

Das Feld *Arbeitszeit* hat einen Zähler, der als Stoppuhr für die im Datensatz aufgewendete Arbeitszeit fungiert. Über eine Schaltfläche in dem Feld lässt sich der Zähler stoppen und starten. Standardmäßig ist der Zähler *Arbeitszeit* aktiviert und zeichnet die verstrichene Zeit auf, sobald der Datensatz geöffnet wird. Mit der Stopp-Schaltfläche können Sie den Zähler anhalten und mit der Wiedergabeschaltfläche wieder starten.

Zeitzähler gestartet:

Arbeitszeit gestartet

Time worked

Zeitähler gestoppt:

Arbeitszeit gestoppt

Time worked

Wenn Sie Zeitkarten aus Arbeitszeiteinträgen erstellen, können Sie Ihren Administrator bitten, die zugehörige Liste **Arbeitszeit** hinzuzufügen, um im Formular „Zeitkarte“ die Arbeitszeitdatensätze anzuzeigen. Sie sehen dann auch einen Hinweis auf der Zeitkarte, dass Änderungen an Arbeitszeitdatensätzen die Werte in der Zeitkarte überschreiben. Dies wird mithilfe eines [Formatierers erstellen und einem Formular hinzufügen](#) angezeigt, das durch Konfigurieren des Formulars hinzugefügt oder entfernt werden kann.

Hinweis zur Arbeitszeit

Time Card | = Required field

[Time Worked](#) property enabled, values may be overwritten by time worked records

Week starts on:	<input type="text" value="2011-01-02"/>	
State:	<input type="text" value="Pending"/>	
Category:	<input type="text" value="Task work"/>	
Task:	<input type="text" value="INC0000003"/>	
User:	<input type="text" value="John Roberts"/>	

Kosten verwalten

Wenn die Kostenmanagementfunktion aktiviert ist, können die Arbeitskosten in Cost Management mithilfe von Zeitkarten verwaltet werden.

Durch die Genehmigung einer Zeitkarte für eine Projektaufgabe wird eine Kostenposition für die entsprechenden Arbeitskosten in Zusammenhang mit dem Projekt generiert. Wenn dem Projekt ein [Kostenmodell](#) zugeordnet ist, wird der Stundensatz für die Berechnung der Arbeitskosten für die Kostenpositionen aus dem Kostenmodell abgeleitet. Wenn dem Projekt kein Kostenmodell zugeordnet ist, werden die in der *Arbeitskostenkarte* angegebenen Kosten berücksichtigt. Wenn für das Projekt keine Arbeitskostenkarten gelten, wird der standardmäßige Stundensatz mit der Eigenschaft `com.snc.time_card.default_rate` festgelegt.

Rollen

Mit der Rolle `timecard_admin` können Benutzer die Zeitkarten anderer Benutzer genehmigen, ändern und löschen.

Zugehörige Informationen

[Cost Management aktivieren](#)

Domänentrennung und Zeitkarten

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

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der 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](#) .

Weitere Informationen zur Verwendung der Domänentrennung mit Zeitkarte finden Sie unter https://community.servicenow.com/community?id=community_article&sys_id=616d706edbb318d066f1d9d9689619c1 .

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Erstellen von Datenbankansichten für die Berichterstellung

Eine Datenbankansicht definiert Tabellen-Joins für Berichtszwecke.

Beispielsweise kann eine Datenbankansicht die Incident-Tabelle mit den Tabellen „Metrikdefinition“ und „Metrikinstanz“ verknüpfen. Diese Ansicht kann verwendet werden, um Berichte zu Incident-Metriken zu erstellen, und kann Felder aus einer dieser drei Tabellen enthalten.

Mehrere nützliche Datenbankansichten werden mit dem Plugin „Database View“ und dem Plugin „Database Views for Service Management“ installiert. Diese Datenbankansichten decken die meisten Metrikberichtsansforderungen ab und reduzieren die Notwendigkeit, neue Ansichten zu definieren, erheblich.

Jeder Benutzer, der einen Bericht erstellen kann, kann Datenbankansichten als Berichtsquelle verwenden, aber ACLs in den zugrunde liegenden Tabellen werden berücksichtigt.

i Hinweis:

- Die kumulierte Auswirkung auf die Leistung nimmt mit der Anzahl der in der Ansicht enthaltenen Tabellen und der Anzahl der in diesen Tabellen enthaltenen Datensätze zu. Um die Leistung der Datenbankansicht zu maximieren, stellen Sie sicher, dass die in der Datenbankansicht definierten „Where“-Klauseln auf indizierten Feldern basieren.
- Eine Datenbankansicht wird nicht wie eine benutzerdefinierte Tabelle behandelt, daher gibt es keine Auswirkungen auf die Lizenzierung.
- Datenbankansichtstabellen sind in FTP-Exporten nicht enthalten.

Einschränkungen

- Datenbankansichten können nicht für Tabellen erstellt werden, die an der Tabellenrotation teilnehmen.
- Es ist nicht möglich, Daten in der Ausgabe der Datenbankansicht zu bearbeiten.
- Datenbankansichtstabellen können in Klonanforderungen nicht als Datenerhaltungsfunktionen hinzugefügt werden.

ACLs und Datenbankansichten

Sie müssen keine ACLs für Felder in der Ansicht erstellen. Das System berücksichtigt kontextbezogene ACLs (ACLs mit einer Bedingung oder einem Skript), die in der zugrunde liegenden Tabelle vorhanden sind. Nicht kontextbezogene ACLs (ACLs mit nur Rollenprüfungen) werden wie in früheren Releases berücksichtigt.

Um das Hinzufügen expliziter Lese-ACLs zu den Datenbankansichten zu erfordern, legen Sie die Eigenschaft `glide.security.expander.view.legacy` auf **true** fest. Fügen Sie diese Systemeigenschaft bei aktualisierten Instanzen hinzu, und legen Sie sie auf **true** fest.

Sie können weiterhin zusätzliche ACLs in den Datenbankansichten erstellen. Diese ACLs werden zuletzt ausgewertet und immer berücksichtigt.

Reservierte Wörter der Datenbankansicht

Die Verwendung der Begriffe kann zu unbeabsichtigten oder unerwünschten Leistungen führen. Weitere Informationen finden Sie im [Dokument MySQL reservierte Wörter](#) .

Erstellung der Datenbankansicht

Erstellen Sie eine Datenbankansicht, um Tabellen zu verknüpfen. Sie können dann einen Bericht basierend auf der Datenbankansicht erstellen.

Verwenden Sie das Modul „**Datenbankansichten**“, um eine Datenbankansicht zu erstellen, die Tabellen verknüpft, um eine Pseudotabelle zu erstellen, die Daten aus jeder Tabelle in der Ansicht kombiniert. Sie können einen Bericht zu diesen Daten erstellen, indem Sie die Datenbankansicht als Tabelle in einem Bericht hinzufügen. Für den Zugriff auf die Datenbankansicht ist kein Datenbankzugriff erforderlich.

Erstellen Sie eine Datenbankansicht

Erstellen Sie die Datenbankansicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Datenbankansichten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Benennen Sie die Ansicht so, wie Sie eine neue Tabelle benennen würden.
Die Anwendung konvertiert Großbuchstaben in Kleinbuchstaben und Leerzeichen in Unterstriche.
4. Geben Sie eine Bezeichnung und einen Plural an.

Die **Felder** Bezeichnung und **Plural** definieren, wie die Datenbankansicht in Listen und Formularen gekennzeichnet wird.
5. **Wahlweise:** Geben Sie eine Beschreibung der Datenbankansicht an, damit andere Benutzer ihren Zweck kennen.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Datenbankansicht wird erstellt und ist über das Modul „**Datenbankansichten**“ zugänglich.

Nächste Maßnahme

[Fügen Sie der Datenbankansicht eine Tabelle hinzu](#)

Fügen Sie der Datenbankansicht eine Tabelle hinzu

Geben Sie die Tabelle an, die mit der Datenbankansicht verknüpft werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Feld **Tabelle** im Formular „Tabelle anzeigen“ gibt die Tabelle an, die mit der Datenbankansicht verknüpft werden soll. Weisen Sie ein **Variablenpräfix** zu, wenn Sie eine **Wo-Klausel** angeben, um die Bedingungen für den Join zu definieren. Diese Bedingungen können sich auf jedes Feld beziehen, definieren jedoch normalerweise die Verbindung, indem ein Feld in der Tabelle mit einem Feld in einer anderen Tabelle in der Datenbankansicht abgeglichen wird.

Wenn Sie die **Klausel „Where“** schreiben, fügen Sie dem **Variablenpräfix** der Tabelle den Feldnamen mit einem Unterstrich hinzu. Im folgenden Beispiel verweist **mi_id** auf das Feld **id** in der Tabelle „Metrikinstanz“ [metric_instance] (mi), und **inc_sys_id** verweist auf das Feld **sys_id** in der Tabelle „Incident“ [incident] (inc).

Formular „Datenbankansichtstabelle“.

The image shows two screenshots from the ServiceNow interface. The top screenshot is the 'View Table incident' configuration form. It includes fields for 'Table' (Incident [incident]), 'Application' (Global), 'Variable prefix' (inc), 'View' (incident_metric), 'Order' (300), and a 'Where clause' (mi_id = inc_sys_id). The bottom screenshot shows the 'View Fields' table for the 'incident' view, listing fields 'caller_id' and 'sys_id'.

i Hinweis:

- Datenbankansichten können nicht für Tabellen erstellt werden, die an der [Tabellenrotation](#) teilnehmen.
- Verwenden Sie im **Variablenpräfix** nur Kleinbuchstaben. Wenn Sie Großbuchstaben verwenden, können Sie die Datenbankansicht möglicherweise nicht in einer Liste anzeigen.

Ein Beispiel für die Verwendung von linken Verbindungen zum Erstellen einer Ansicht finden Sie unter [Beispiel für linke Verbindung beim Erstellen einer Datenbankansicht](#).

Die **Klausel „Where“** unterstützt die folgenden bedingten JavaScript-Operatoren:

- =
- !=
- <
- <=
- >
- >=
- &&
- ||

In der **Klausel „Where“** einer Datenbankansicht gibt es keine Unterstützung für die Bedingungen „LIKE“ oder „CONTAINS“. Verknüpfen Sie Tabellen basierend auf der sys_id mit dem Operator =, um beim Filtern von Listen, Ausführen von Glide-Abfragen oder Ausführen von Berichten mit dem vollständigen Datensatz zu arbeiten.

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Datenbankansicht“ in der zugehörigen Liste Tabellen anzeigen die Option **Neu** aus.
2. **Konfigurieren Sie das Formular**, und fügen Sie dem Formular das Feld **Linke Verbindung** (Kontrollkästchen) hinzu.
3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Füllen Sie das Formular aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Linke Verbindung**.
 - Wenn Sie **Linke Verbindung** auswählen, werden in der linken Tabelle in der Datenbankansicht alle Datensätze angezeigt, auch wenn die Join-Bedingung keinen übereinstimmenden Datensatz in der rechten Tabelle findet. Aktivieren Sie diese Checkbox, um Tabellen anzuzeigen, in denen eine **Klausel „Where“** angegeben ist. Die Auswahl von **Linke Verbindung** für Ansichtstabellen ohne **Klausel „Where“** wirkt sich nicht auf die Abfrage aus.
 - Verbundene Tabellen werden von links nach rechts vom niedrigsten zum höchsten Wert für die **Reihenfolge** sortiert.
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Personalisieren Sie die zugehörige Liste „**Tabellen anzeigen**“, um die Spalte **Linke Verbindung** anzuzeigen. Das Feld **Linke Verbindung** ist **true**.
7. Wählen Sie einen Datensatz aus, um eine Tabelle anzuzeigen.
8. Um ein OR zu Ihrer Klausel „Where“ hinzuzufügen, verwenden Sie ||.

Um beispielsweise alle Incidents abzufragen, die sich auf RFCs beziehen ODER alle Incidents, die das übergeordnete Element einer Change-Anforderung sind, verwenden Sie die folgende Syntax: `inc_rfc = chg_sys_id || chg_parent = inc_sys_id`.

Beispiel für Links-Join beim Erstellen einer Datenbankansicht

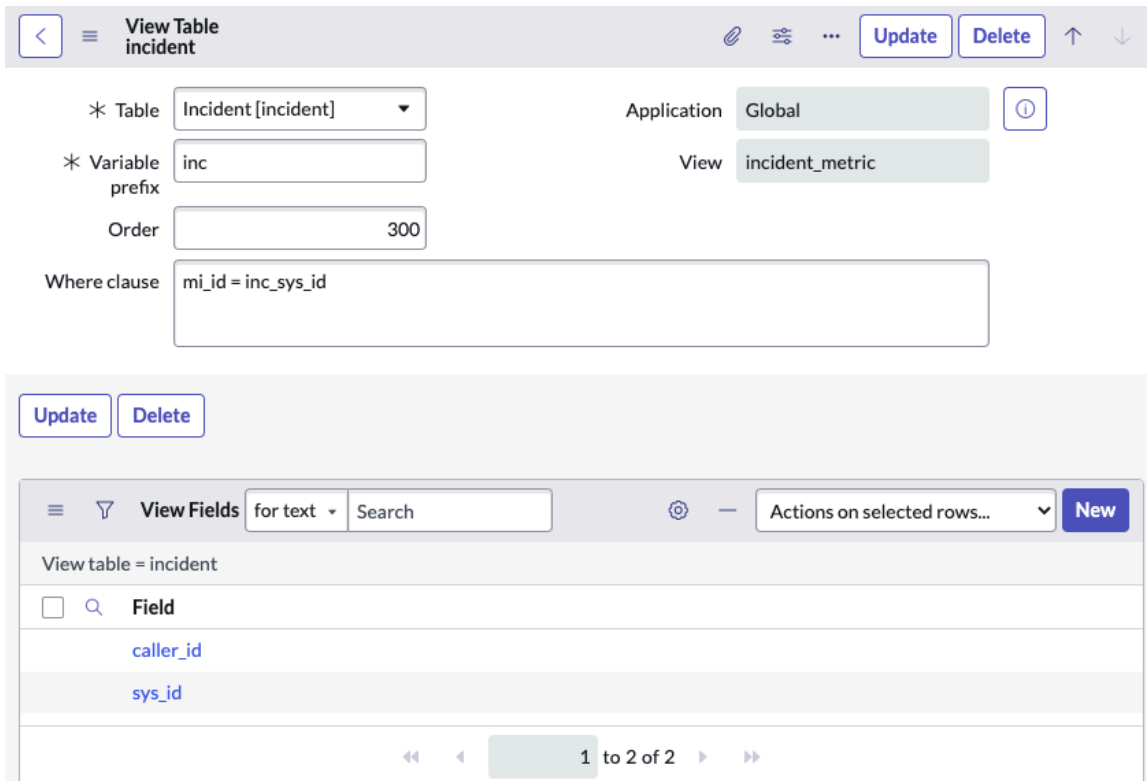
Dieses Beispiel zeigt die richtigen Einstellungen bei der Verwendung von Links, um Tabellen zu einer Datenbankansicht hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Verfahren zeigt, wie Sie eine Datenbankansicht erstellen, die eine Liste von Katalogaufgaben und ihren übergeordneten Elementen enthält. Die meisten Schritte werden im Formular „Tabelle anzeigen“ ausgeführt.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Datenbankansichten**.
2. Wählen Sie die Ansicht aus, die Sie bearbeiten möchten.
Die Seite Datenbankansicht wird angezeigt. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Tabellen anzeigen“ die Tabellen an, die in der Datenbankansicht angezeigt werden sollen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Tabellen anzeigen** die Option **Neu** aus.
4. Fügen Sie dem Formular ein Kontrollkästchen **Linke Verbindung hinzu**, indem Sie [das Formularlayout konfigurieren](#).
5. Fügen Sie die Tabelle „Katalogaufgabe“ [sc_task] der Datenbankansicht hinzu, indem Sie das Formular mit den folgenden Daten ausfüllen und dann **Absenden** wählen. Verbundene Tabellen werden von links nach rechts vom niedrigsten zum höchsten Wert für die **Reihenfolge** sortiert.

Feld	Wert
Tabelle	Katalogaufgabe [sc_task]
Variablenpräfix	cat
Bestellung	100
Wo-Klausel	Lassen Sie das Feld leer

Die Seite „Datenbankansicht“ wird mit der Tabelle „Katalogaufgabe“ in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ angezeigt.

6. Wählen Sie in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ die Option **Neu** aus, und fügen Sie die Tabelle „**Angefordertes** Element“ [sc_req_item] der Datenbankansicht hinzu, indem Sie das Formular mit den folgenden Daten ausfüllen und dann **Absenden** auswählen. Verbundene Tabellen werden von links nach rechts vom niedrigsten zum höchsten Wert für die **Reihenfolge** sortiert.

Feld	Wert
Tabelle	Angefordertes Element [sc_req_item]
Variablenpräfix	Element
Bestellung	200
Wo-Klausel	cat_parent = item_sys_id
Checkbox Linke Verbindung	Wahr

Die Seite „Datenbankansicht“ wird mit der Tabelle „Angefordertes Element“ in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ angezeigt.

- Wählen Sie in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ die Option **Neu** aus, und fügen Sie der Datenbankansicht die Tabelle „Anforderung“ [**sc_request**] hinzu, indem Sie das Formular mit den folgenden Daten ausfüllen und dann **Absenden** auswählen.

Feld	Wert
Tabelle	Anforderung [sc_request]
Variablenpräfix	Anf
Bestellung	300
Wo-Klausel	cat_parent = req_sys_id
Checkbox Linke Verbindung	Wahr

Die Seite „Datenbankansicht“ wird mit der Tabelle „Anforderung“ in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ angezeigt.

- Wählen Sie in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ die Option **Neu** aus, und fügen Sie die Benutzertabelle [**sys_user**] der Datenbankansicht hinzu, indem Sie das Formular mit den folgenden Daten ausfüllen und dann **Absenden** auswählen.

Feld	Wert
Tabelle	Benutzer [sys_user]
Variablenpräfix	Anwender
Bestellung	400
Wo-Klausel	cat_opened_by = user_sys_id
Checkbox Linke Verbindung	Falsch

- Die Seite „Datenbankansicht“ wird mit der Benutzertabelle in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ angezeigt.
- Wenn der übergeordnete Datensatz der Katalogaufgabe ein angefordertes Element ist, sind alle Felder in der Anforderungstabelle leer.
- Wenn der übergeordnete Datensatz eine Anforderung ist, sind alle Felder in „Angefordertes Element“ leer.

- Aufgrund der beiden Links-Joins wird der Datensatz der Katalogaufgabe auch dann zurückgegeben, wenn das übergeordnete Element leer oder kein angefordertes Element oder keine Anforderung ist.
- Da Benutzer keine Links-Verbindung ist, muss es einen übereinstimmenden Benutzer in sys_user für das Feld Geöffnet von der Zeile geben, damit die Katalogaufgabenzeile zurückgegeben wird.

9. Wahlweise: Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu experimentieren und mehr darüber zu erfahren, wie sich linke Verbindungen auf Datenbankansichten auswirken.
Wenn Sie die linke Verbindung herstellen:

- Benutzer „true“, Zeilen mit einem leeren **Erstellt von** -Ergebnis.
- Angefordertes Element „false“, nur Katalogaufgaben mit einem übergeordneten angeforderten Element werden zurückgegeben.
- Anforderung „false“, nur Katalogaufgaben, die eine Anforderung als übergeordnetes Element haben, werden zurückgegeben.
- Angefordertes Element und Anforderung „falsch“, es werden keine Zeilen zurückgegeben, da nichts ein angefordertes Element und eine Anforderung als übergeordnete Elemente haben kann.

Geben Sie ein Feld an, das zurückgegeben werden soll

Beschränken Sie das Feld, das von der verbundenen Tabelle zurückgegeben werden soll, oder geben Sie ein Feld an.

Sie können die in der Ausgabe der Datenbankansicht angezeigten Felder einschränken, indem Sie der zugehörigen Liste „Tabellen anzeigen“ Felder hinzufügen.

Wählen Sie im Datensatz der Datenbankansicht eine Ansichtstabelle aus, und wählen Sie dann in der zugehörigen Liste Felder anzeigen die Option **Neu** aus. Wählen Sie im Formular „Anzeigefeld“ das Feld aus, das in der Ausgabe der Datenbankansicht angezeigt werden soll.

Wenn in der zugehörigen Liste Felder anzeigen keine Felder definiert sind, werden alle Felder zurückgegeben. Wenn Felder definiert sind, werden nur diese Felder zurückgegeben. Sie können beispielsweise die Anzeige einschränken, wenn es Felder gibt, die nicht für alle Benutzer sichtbar sein sollen.

Formular „Feld anzeigen“.

Wenn Sie Felder einschränken, müssen Sie einen Ansichtsfeld-Datensatz für das Join-Feld aus der *Klausel* „Where“ im übergeordneten Datensatz erstellen. Wenn Sie einen Datensatz für dieses Feld auslassen, kann er nicht zurückgegeben werden, und der Join schlägt fehl.

Im vorherigen Beispiel verwendet die *Klausel* „Where“ das Feld *sys_id* aus der Incident-Tabelle, um den Join herzustellen. Damit der Join mit einer eingeschränkten Feldliste erfolgreich ist, müssen Sie einen Datensatz für das Feld *sys_id* in die zugehörige Liste „Felder anzeigen“ aufnehmen.

Überprüfen **Sie** Ihre Änderungen mithilfe des zugehörigen Links Testen im Datensatz der Datenbankansicht. Weitere Informationen finden Sie unter [Testen Sie die Datenbankansicht](#).

Benennen Sie eine Spalte um

Manchmal können zwei verschiedene Tabellen Felder mit demselben Namen haben, die beide wichtig sind (z. B. zwei Tabellen mit einem Feld sys_updated_on). Benennen Sie aus Gründen der Übersichtlichkeit eines der Felder um.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um übersichtliche Berichte zu erstellen, beschriften Sie die Felder in der Tabelle „Datenbankansicht“ [sys_db_view] neu, ohne die Namen der Felder zu ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Sprachdatei**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Neue Sprachdateifelder

Name	Beschreibung
Tabelle	Name der Datenbankansicht
Bezeichnung	Bezeichnung anzeigen
Plural	Pluralform der Anzeigebezeichnung
Element	Name des Felds in der Datenbankansicht

4. Wählen Sie **Absenden**.

Geben Sie die Anzahl der zurückzugebenden Datensätze an

Geben Sie die Anzahl der Datensätze an, die für eine Datenbankansicht zurückgegeben werden sollen, wenn die Ansicht in einem Skript verwendet wird.

Eine Eigenschaft namens *glide.db.max_view_records* steuert die maximale Anzahl von Zeilen, die beim Ausführen einer GlideRecord-Abfrage in einem Skript zurückgegeben werden. Der Standardwert für diese Eigenschaft ist 10.000. Um diesen Wert zu ändern, [fügen Sie die Eigenschaft](#) der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu und bearbeiten die Anzahl der zurückzugebenden Zeilen.

Diese Eigenschaft gilt nur beim Abfragen einer Datenbankansichtstabelle in einem Skript. Wenn die Datenbankansichtstabelle in einer Liste oder einem Bericht verwendet wird, gilt diese Eigenschaft nicht. Berichte oder Listen, die auf der Datenbankansicht basieren, verwenden alle Zeilen in der Ansicht.

Testen Sie die Datenbankansicht

Vergewissern Sie sich, dass die Datenbankansicht ordnungsgemäß funktioniert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > > **Systemdefinition** > **Datenbankansichten**.
2. Wählen Sie die Datenbankansicht aus, die Sie testen möchten.
3. Testen Sie die Ansicht, indem **Sie** auf den zugehörigen Link Testen klicken.

i Hinweis:

Wenn der Link Testen nicht *angezeigt* wird, sind die für die Ansicht erforderlichen Tabellen nicht vorhanden. Wenn dieses Problem auftritt, haben Sie möglicherweise nicht die erforderlichen Plugins zum Erstellen der unterstützenden Tabellen aktiviert.

Die Datenbankansicht wird ausgeführt, und eine Liste von Elementen wird angezeigt. Wenn Sie in der zugehörigen Liste **Felder** anzeigen für jede Tabelle Felder angegeben haben, ist die Ausgabe auf diese Felder beschränkt. Wenn Sie Ansichtsfelder angegeben haben und die **Ansicht** nicht ordnungsgemäß angezeigt wird, überprüfen Sie die zugehörige Liste „Ansichtsfelder“ für jede Tabelle, und stellen Sie sicher, dass Sie Felder aus der **Klausel „Where“** einbeziehen.

Example: Ausgabe der Beispiel-Datenbankansicht „Incident-Metriken“.

Incident Metrics							
Number	Category	Priority	Incident state	Escalation	Definition	Value	
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)	
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Create to Resolve Duration	(empty)	
INC0009002	Hardware	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)	
INC0000014	Inquiry / Help	1 - Critical	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)	
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Incident State Duration	Closed	
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Incident State Duration	Closed	

Funktionsergebnisse in einer Datenbankansicht anzeigen

Verbessern Sie die Anzeige einer Datenbankansicht, indem Sie der Ausgabe ein Funktionsfeld hinzufügen, um Funktionsergebnisse anzuzeigen.

Funktionsfelder führen allgemeine Datenbanktransformationen und -berechnungen für Felder im System durch. Funktionsfelder speichern keine Daten, sondern zeigen die Ergebnisse einer Datenbankabfrage an, wenn die Funktion ausgeführt wird.

Sie können beispielsweise Incidents mit ineffektiven Beschreibungen von weniger als 10 Zeichen identifizieren, indem Sie ein Funktionsfeld hinzufügen, das die Länge des Felds **Kurzbeschreibung** berechnet.

Erstellen Sie ein Funktionsfeld, um eine Datenbankfunktion auszuführen

Erstellen Sie ein Funktionsfeld, das die Ergebnisse einer Datenbankfunktion anzeigt, z. B. eine mathematische Operation, eine Feldlängenberechnung oder eine Wochentagsberechnung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Sie können entweder ein Funktionsfeld aus einer physischen Tabelle auswählen oder ein Funktionsfeld direkt in der Datenbankansicht erstellen.

Wenn Sie ein Funktionsfeld direkt in der Datenbankansicht erstellen, müssen Sie die Variablenpräfixe aus der Datenbankansicht in der Funktionsdefinition verwenden, um die Spalten zu identifizieren. Notieren Sie sich die Variablenpräfixe in Ihrer Datenbankansicht, bevor Sie das Funktionsfeld erstellen.

Beispiel: Wenn das Variablenpräfix für die Incidents-Tabelle `inc2` lautet und Sie die Länge des Beschreibungsfelds zurückgeben möchten, lautet die Funktionsdefinition `glidefunction:length(inc2_description)`. Wenn das Variablenpräfix für die Metrikinstanztabelle `mi` ist und Sie die Felder „Definition“ und „Wert“ verketten möchten, lautet die Funktionsdefinition `glidefunction:concat(mi_definition.name,',',mi_value)`.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Lexikon**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **Funktionsfeld** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Funktionsfelder“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle oder Datenbankansicht, der das Funktionsfeld hinzugefügt wird. Wenn Sie eine Datenbankansicht auswählen, müssen Sie die Variablenpräfixe der Datenbankansicht in das Feld Funktionsdefinition einfügen .
Typ	Der Typ des Felds: Zeichenfolge, Zahl, Datum usw.
Spaltenbezeichnung	Die Bezeichnung für die Spalte.
Spaltenname	Der Name der Spalte. Dieses Feld wird automatisch auf den Wert des Felds Spaltenbezeichnung festgelegt.
Max. Länge	Die maximale Länge des Rückgabewerts.
Funktionsfeld	Bei Auswahl dieser Option wird ein Feld erstellt, in dem die Ergebnisse einer Datenbankfunktion angezeigt werden, z. B. mathematische Operationen, Feldlängenberechnungen oder Wochentagberechnungen. Wenn der neue Funktionssatz gespeichert ist, können Sie die Checkbox nicht deaktivieren, um das Feld zu einem regulären Feld zu machen.
Funktionsdefinition	Die Funktion, die das Feld ausführt. Das Format für Funktionen beginnt mit <code>glidefunction:.</code> , gefolgt von der auszuführenden Operation (z. B. <code>concat</code>), gefolgt von Funktionsparametern.

Feld	Beschreibung
	<p>Konstanten müssen in einfache Anführungszeichen gesetzt werden.</p> <div style="background-color: #e0f2f1; padding: 10px; border: 1px solid #ccc;"> <p>Wichtig: Wenn Sie das Funktionsfeld in einer Datenbankansicht und nicht in einer physischen Tabelle erstellen, müssen Sie die Variablenpräfixe der Datenbankansicht in das Feld Funktionsdefinition aufnehmen.</p> </div>

5. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Erstellen Sie ein Feld Funktion in der Incident-Metrik-Datenbankansicht

In diesem Beispiel wird der Incident-Metrik-Datenbankansicht ein neues Funktionsfeld, CallerDesc, hinzugefügt. Das Feld verkettet den Namen des Anrufers, einen Bindestrich und die Kurzbeschreibung.

* Table

* Type

* Column label

* Column name

* Max length

Application

Active

Function field

Read only

Mandatory

Display

Function Definition

* Function definition

Das Variablenpräfix „inc“ ist enthalten, da das Funktionsfeld in der Incident-Metrik-Datenbankansicht und nicht in einer physischen Tabelle definiert ist. Das Präfix ist erforderlich, um zu unterscheiden, welche Spalten short_description und caller_id von den Tabellen verwendet werden sollen, die Teil der Datenbankansicht sind.

Nächste Maßnahme

[Funktionsergebnisse in einer Datenbankansicht anzeigen](#)

Funktionsergebnisse in einer Datenbankansicht anzeigen

Fügen Sie der Ausgabe einer Datenbankansicht ein Funktionsfeld hinzu, um die Funktionsergebnisse anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Datenbankansichten**.
2. Wählen Sie eine Datenbankansicht aus.

3. Klicken **Sie** auf den zugehörigen Link Testen.
4. Fügen Sie das Funktionsfeld der Ausgabe der Datenbankansicht hinzu.
Weitere Informationen finden Sie unter [Configure items on forms or in lists using a list collector](#) .
5. Überprüfen Sie die Funktionsdefinition, wenn der erwartete Wert nicht zurückgegeben wird oder ein zurückgegebener Wert darauf hinweist, dass die Funktionsdefinition ungültig ist.
 - Wenn die Nachricht **Ungültige Funktion** zurückgegeben wird, ist die Funktionsdefinition für Zeichenfolgenfeldtypen ungültig.
 - Wenn ein leerer Wert zurückgegeben wird, ist die Funktionsdefinition für andere Feldtypen ungültig.
 - Wenn ein unerwarteter Wert zurückgegeben wird, überprüfen Sie die Felddefinition in der Funktionsdefinition.

Ergebnisse

Der Funktionsfeldvorgang wird ausgeführt, und die Ergebnisse werden in der Ausgabe der Datenbankansicht angezeigt.

Verwenden Sie Disjunktionen in komplexen Abfragen

ServiceNow führt Konjunktionsanweisungen vor Disjunktionsanweisungen in einer Abfrage aus.

Wenn Sie eine komplexe Abfrage erstellen, müssen Sie Disjunktionen in Klammern setzen, um eine ordnungsgemäße Gruppierung der Abfrageelemente sicherzustellen. Zum Beispiel müssen Sie Klammern in der Abfrage `(md_table = 'incident' || md_table = 'task') && mi_definition = md_sys_id && mi_id = inc_sys_id` verwenden. Wenn Sie die Klammer aus dieser Abfrage entfernen, werden alle Datensätze zurückgegeben, in denen der md_table-Wert *incident* ist.

Datenbankansichten im Basissystem

Bestimmte Ansichten sind im Basissystem mit den Plugins „Datenbankansichten“ und „Datenbankansichten für Service Management“ enthalten.

Datenbankansichten

Name	Beschreibung	Bezeichnung
change_request_metric	Verknüpfen Sie den Change an der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, über die z. B. Folgendes gemeldet werden kann: Changes, die nach Kategorie geschlossen wurden.	Change-Metrik
change_request_sla	Verknüpfen Sie „change_request“ mit „sla(task_sla)“, um eine Ansicht zu erstellen, über die für Dinge wie Change-Anforderungen, die durch SLAs gelöst werden, pro Change-Kategorie berichtet werden kann.	SLA der Change-Anforderung
change_task_metric	Verknüpfen Sie die Change-Aufgabe mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, über die beispielsweise Folgendes gemeldet werden kann: Change-Aufgaben, die nach Change-Status geschlossen wurden	Change-Aufgaben-Metrik

Datenbankansichten (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Bezeichnung
change_task_sla	Verknüpfen Sie change_task mit sla(task_sla), und erstellen Sie eine Ansicht, über die für Dinge wie von SLAs gelöste Change-Aufgaben berichtet werden kann.	Change-Aufgaben-SLA
change_task_time_worked	Verknüpfen Sie die Change-Aufgabe mit der Arbeitszeit der Aufgabe, um Arbeitszeiteinträge abzurufen, die Incidents zugeordnet sind.	Arbeitszeit für Change-Aufgaben
incident_metric	Verknüpfen Sie Incidents mit Metrikdefinitionen und Metrikinstanzen, um eine Ansicht zu erstellen, über die z. B. Folgendes gemeldet werden kann: Incidents, die beim ersten Anruf nach Kategorie gelöst wurden	Incident-Metrik
incident_sla	Verknüpfen Sie Incidents mit sla(task_sla), um über Dinge wie Incidents zu berichten, die von SLAs pro Incident-Kategorie gelöst wurden.	Incident-SLA
Incident_time_worked	Verknüpfen Sie den Incident mit der Arbeitszeit der Aufgabe, um Arbeitszeiteinträge abzurufen, die mit Incidents verknüpft sind.	Arbeitszeit für Incident
pm_project_metric	Verknüpfen Sie pm_project mit der Metrikdefinition und der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, über die z. B. Berichte erstellt werden können: Projekte, die nach Name oder Datum geschlossen wurden	Projektmetrik
pm_project_sla	Verknüpfen Sie pm_project mit sla(task_sla), um über Dinge wie Projektnamen nach SLA zu berichten.	Projekt-SLA
pm_project_task_metric	Verknüpfen Sie pm_project_task mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B.: Projektaufgaben, die nach Name oder Datum geschlossen wurden	Projektaufgabenmetrik
pm_project_task_sla	Verknüpfen Sie pm_project mit sla(task_sla), um über Dinge wie die Freigabe von Aufgaben nach SLA zu berichten.	Projektaufgaben-SLA
pm_project_task_time_worked	Verknüpfen Sie pm_project_task mit der Arbeitszeit der Aufgabe, um Arbeitszeiteinträge abzurufen, die Projektaufgaben zugeordnet sind.	Arbeitszeit für Projektaufgaben
problem_metric	Verknüpfen Sie ein Problem mit einer Metrikdefinition mit einer Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, über die beispielsweise Folgendes gemeldet werden	Problemmetrik

Datenbankansichten (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Bezeichnung
	kann: Probleme, die beim ersten Aufruf nach Kategorie gelöst wurden	
problem_sla	Verknüpfen Sie das Problem mit sla(task_sla), um über Dinge wie Probleme zu berichten, die durch das SLA pro Problemstatus gelöst wurden.	Problem-SLA
release_feature_metric	Verknüpfen Sie „release_feature“ mit der Metrikdefinition und der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, über die Berichte für Dinge wie Folgendes erstellt werden können: Release-Funktionen, die nach Produkt geschlossen wurden	Release-Funktionsmetrik
release_project_metric	Verknüpfen Sie „release_project“ mit der Metrikdefinition und der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, über die Berichte für Dinge wie Folgendes erstellt werden können: Releases, die nach Kategorie geschlossen wurden	Release-Metrik
release_task_metric	Verknüpfen Sie „release_task“ mit der Metrikdefinition und der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, über die Berichte für Dinge wie Folgendes erstellt werden können: Release-Funktionen, die nach Funktion geschlossen wurden	Release-Aufgabenmetrik
release_task_sla	Verknüpfen Sie release_task mit sla(task_sla), um über Dinge wie die Freigabe von Aufgaben nach SLA zu berichten.	Release-Aufgabe-SLA
sc_request_metric	Verknüpfen Sie sc_request mit der Metrikdefinition und der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, über die Berichte für Dinge wie Folgendes erstellt werden können: Anforderungen, die nach Kategorie geschlossen wurden	Kataloganforderungsmetrik
sc_request_sla	Verknüpfen Sie sc_request mit sla(task_sla), um über Dinge wie Anforderungen von SLAs zu berichten.	Kataloganforderungs-SLA
sc_req_item_metric	Verknüpfen Sie „sc_request_item“ mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, über die für Dinge wie Folgendes berichtet werden kann: Anforderungselemente, die nach Element geschlossen wurden	Kataloganforderungselement-Metrik
sc_req_item_sla	Verknüpfen Sie sc_req_item mit sla(task_sla), um über Dinge wie Anforderungselemente nach SLA zu berichten.	Kataloganforderungselement-SLA

Datenbankansichten (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Bezeichnung
sc_task_metric	Verknüpfen Sie sc_task mit der Metrikdefinition und der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, über die Berichte für Dinge wie Katalogaufgaben erstellt werden können, die nach Element geschlossen wurden	Katalogaufgabenmetrik
sc_task_sla	Verknüpfen Sie sc_task mit sla(task_sla), um über Dinge wie Aufgaben nach SLA zu berichten.	Katalogaufgaben-SLA

Datenmanagement

Daten werden in Ihrer Instanz gemäß einer prinzipientreuen Struktur gespeichert und verwaltet, die Administratoren anzeigen und konfigurieren können. Datenverwaltungsfunktionen umfassen das Importieren, Exportieren und Archivieren von Datenbankdaten sowie das Konfigurieren von Feldern und Tabellen.

Datenbankstruktur

Alle Informationen in den Instanzen werden in Tabellen gespeichert, die aus einer Reihe von Datensätzen bestehen. Der Datensatz enthält wiederum eine Reihe von Feldern, die die einzelnen Datenbits enthalten, und kann entweder als Liste oder Formular angezeigt werden.

Tabellen können auf folgende Weise miteinander verknüpft werden:

Erweiterungen

Eine Tabelle kann eine andere Tabelle erweitern. Die erweiternde Tabelle (untergeordnete Klasse) enthält alle Felder der anderen Tabelle (übergeordnete Klasse) und fügt eigene Felder hinzu. Beispielsweise verfügt die Tabelle „Incident“ [incident] über alle Felder der Tabelle „Aufgabe“ [task] (da ein Incident eine spezielle Form einer Aufgabe ist) und über eigene Incident-spezifische Aufgaben.

Eins-zu-Viele

Innerhalb einer Tabelle kann ein Feld einen Verweis auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle enthalten. Es gibt drei Arten von 1:n-Beziehungsfeldern:

- **Referenzfeld:** Ermöglicht einem Benutzer, einen Datensatz in einer durch das Referenzfeld definierten Tabelle auszuwählen. Zum Beispiel ermöglicht es das Feld **Anrufer** in der Incident-Tabelle dem Benutzer, einen beliebigen Datensatz in der Benutzertabelle auszuwählen.
- **Glide-Liste:** Ermöglicht einem Benutzer, mehrere Datensätze in einer durch die Glide-Liste definierten Tabelle auszuwählen. Beispielsweise ermöglicht das Feld **Beobachtungsliste** in der Incident-Tabelle dem Benutzer, Datensätze in der Benutzertabelle auszuwählen.
- **Dokument-ID-Feld:** Ermöglicht einem Benutzer, einen Datensatz in einer beliebigen Tabelle in der Instanz auszuwählen. Diese Felder sind viel seltener, aber ein Beispiel ist das Feld **Dokument** in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text].

Viele-zu-Viele

Zwei Tabellen können eine bidirektionale Beziehung haben, sodass die zugehörigen Datensätze in beiden Tabellen einer zugehörigen Liste sichtbar sind.

Datenbankansichten

Zwei Tabellen können virtuell mit Datenbankansichten verbunden werden, um die Berichterstellung für Daten zu ermöglichen, die in mehr als einer Tabelle gespeichert werden können.

Datenverwaltungstools

Es gibt eine Reihe von Tools, die Sie bei der Verwaltung von Daten innerhalb der Instanz unterstützen können.

Schemakarte

Die Schemazuordnung zeigt die Beziehungen zwischen Tabellen visuell an und hilft bei der Navigation durch die Datenbankstruktur.

Die Schemazuordnung bietet eine Schnittstelle zum Anzeigen der Beziehungen zwischen Tabellen. Zu den erfassten Beziehungen zwischen Tabellen gehören m:n-Beziehungen, Tabellen, die andere Tabellen erweitern, und Tabellen, die über Referenzfelder auf andere Tabellen verweisen.

Datenwörterbuchtabellen

Datenwörterbuchtabellen enthalten Informationen, die die Datenbank definieren, und auf die für Informationen zum Datenbankschema zugegriffen werden kann.

Diese Tabellen enthalten wichtige Informationen zur Datenbank und ihrer Struktur:

- Tabellen [`sys_db_object`]: Enthält einen Datensatz für jede Tabelle.
- Wörterbucheinträge [`sys_dictionary`]: Enthält zusätzliche Details für jede Tabelle und die Definition für jede Spalte in jeder Tabelle. Jede Zeile stellt entweder eine Spalte in einer Tabelle oder eine Tabelle dar.
- Feldbezeichnungen [`sys_documentation`]: Enthält die visuell lesbaren Bezeichnungen und Sprachinformationen.

Datenverwaltungs-Plugins

Eindeutiger Datensatzbezeichner (`sys_id`)

Eine eindeutige 32-stellige GUID (Global Unique ID), die als Sys-ID (`sys_id`) bezeichnet wird, identifiziert jeden Datensatz in einer Instanz. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, einem Datensatz eine `sys_id` zuzuweisen.

Wenn sie innerhalb der Anwendung erstellt werden, sind `sys_id`-Werte eindeutig. Die Datenbank Now Platform und sollte alle Vorgänge für `sys_id`-Werte verwalten. Derselbe `sys_id`-Wert wird nie zweimal generiert, wodurch sichergestellt wird, dass jeder Datensatz, der in jeder Tabelle in jeder Instanz der Welt erstellt wird, einen eindeutigen Bezeichner hat. Wenn zwei Datensätze denselben `sys_id`-Wert haben, tritt dies in den folgenden Situationen auf:

- Wenn ein Datensatz mit der sys_id auf Datenbankebene außerhalb von Now Platform in den anderen kopiert wurde.
- Wenn ein Datensatz mit der sys_id mit einem Update Set oder über XML kopiert wurde, ist seine sys_id identisch.

i Hinweis:

Ein neuer Datensatz hat eine sys_id von -1 und wird nach dem Einfügen einer neuen sys_id zugewiesen. Die sys_id soll nicht als Feld in einem Formular oder als Spalte in einer Liste angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie im Artikel [Benutzer können das sys_id-Feld nicht zu einer Formular- oder Listenansicht hinzufügen](#) [KB0690876] in der Now Support Knowledge Base.

Ruft die sys_id aus der Kopfzeile ab

Benutzer können die sys_id eines Datensatzes mithilfe der Headerleiste suchen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **URL kopieren** aus.

Die sys_id befindet sich innerhalb der URL nach dem Parameter sys_id=. Beispiel: Die folgende URL für einen Incident lautet:

```
https://<instance
name>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=9d385017c611228701d22104cc9
5c371
```

Daher lautet die sys_id 9d385017c611228701d22104cc95c371.

Ruft die sys_id aus einem Skript ab

Benutzer können die sys_id eines Datensatzes mithilfe eines Skripts suchen.

Prozedur

- Der sys_id-Wert eines Datensatzes kann in einer Business Rule (oder einem anderen serverseitigen JavaScript-Code) durch Dot-Walking vom GlideRecord gefunden werden.

```
var id = current.sys_id;
```

- Die sys_id eines Datensatzes kann in clientseitigem JavaScript mithilfe von g_form.getUniqueValue() gefunden werden, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

```
function onLoad() {
  var incSysid = g_form.getUniqueValue();
  alert(incSysid);
}
```

Ruft die sys_id von der URL ab

Benutzer können die sys_id eines Datensatzes finden, indem sie die URL anzeigen.

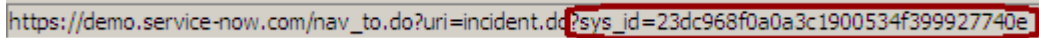
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Da die sys_id eines Datensatzes immer Teil der URL für einen Link zu diesem Datensatz ist, ist es möglich, die sys_id durch Anzeigen der URL abzurufen.

Prozedur

Zeigen Sie die sys_id in der Informationsleiste des Browsers an, indem Sie den Mauszeiger über einen Link zum Datensatz bewegen.

Zum Beispiel ein Incident mit der folgenden URL: `https://<instance name>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=23dc968f0a0a3c1900534f399927740e` hat diese sys_id: `23dc968f0a0a3c1900534f399927740e`.



`https://demo.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=23dc968f0a0a3c1900534f399927740e`

Datenarchivierung

Die Datenarchivierung umfasst die Verwaltung des Wachstums der Tabellengröße und die Archivierung alter Daten. Sie verschiebt Daten, die nicht mehr täglich benötigt werden, aus Primärtabellen in eine Reihe von Archivtabellen.

Je länger eine Instanz ausgeführt wird, desto wahrscheinlicher ist es, dass sich Daten ansammeln, die nicht mehr relevant sind. Zum Beispiel sind Aufgabendatensätze von vor zwei Jahren in der Regel weniger relevant als derzeit aktive Aufgaben. Alte Daten können schließlich Leistungsprobleme verursachen, indem sie Systemressourcen verbrauchen und Abfragen und Berichte verlangsamen.

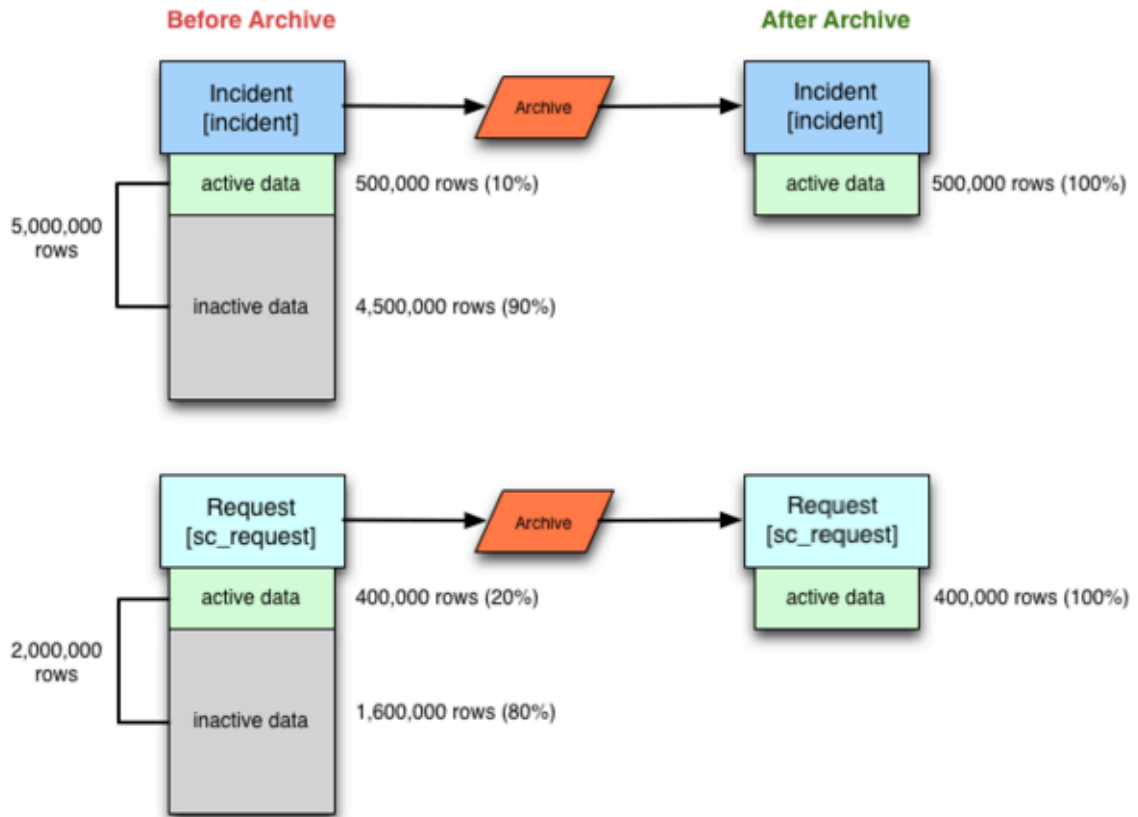
Wenn Sie diese Daten nicht löschen können, da Sie sie für Audit- oder Verlaufsziele benötigen:

1. **Richten Sie eine Archivierungsregel ein**, die die Daten archiviert und aus dem sofortigen Zugriff entfernt, um Systemressourcen freizugeben.
2. **Richten Sie eine Vernichtungsregel ein**, um die Daten nach einem bestimmten Zeitraum zu löschen.
3. **Konfigurieren Sie die Eigenschaften der Archivierungs- und Vernichtungsregel**, die die Stapelverarbeitung der Archivierungs- und Vernichtungsregeln steuern.

Sie können Datensätze in Kerntabellen wie die Aufgabentabelle [task] und Datensätze in benutzerdefinierten Tabellen archivieren, die Sie im Now Platformerstellen.

Um Configuration Management Database (CMDB) CI-Datensätze zu archivieren, verwenden Sie [Working with CMDB Data Manager](#) .

Beispiel für Vorteile der Datenarchivierung



Die Datenarchivierung unterstützt die [Domänentrennung für Service Provider](#). Beispielsweise behalten Incidents, die zu einer Domäne gehören, ihre Domänenbezeichnung bei, auch nachdem sie archiviert wurden.

***i* Hinweis:**

Wenn Sie E-Mails archivieren möchten, aktivieren Sie das Plugin „E- Mail-Aufbewahrung“, und verwenden Sie die Archivierungs- und Vernichtungsregeln, die mit dem Plugin geliefert werden. Verwenden Sie die Archivfunktion nicht, um eigene Archivierungsregeln für die E-Mail-Tabelle zu erstellen.

Tabellen und Module, die von einer Archivregel erstellt wurden

Wenn Sie eine Archivierungsregel zum ersten Mal aktivieren, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Erstellt die Archivtabelle in der Datenbank. Die Archivtabelle hat denselben Namen wie die primäre Tabelle mit dem Präfix „ar_“. Wenn Sie beispielsweise die Incident-Tabelle [incident] archivieren, lautet die Archivtabelle [ar_incident].
- Speichert eine XML-Version jedes archivierten Datensatzes in der Tabelle „sys_archive_log“. Dieses Archivprotokoll ist für alle Archivregeln dieselbe Tabelle, und Sie können dieses Verhalten nicht ändern. Dies ist auch der einzige Ort, an dem die sys_id zusammen mit dem Anzeigewert für Referenzfelder gespeichert wird.

Beispiel: für ar_incident<assigned_to> Fred Luddy</assigned_to> , lautet der sys_archive_log-Datensatz wie folgt:

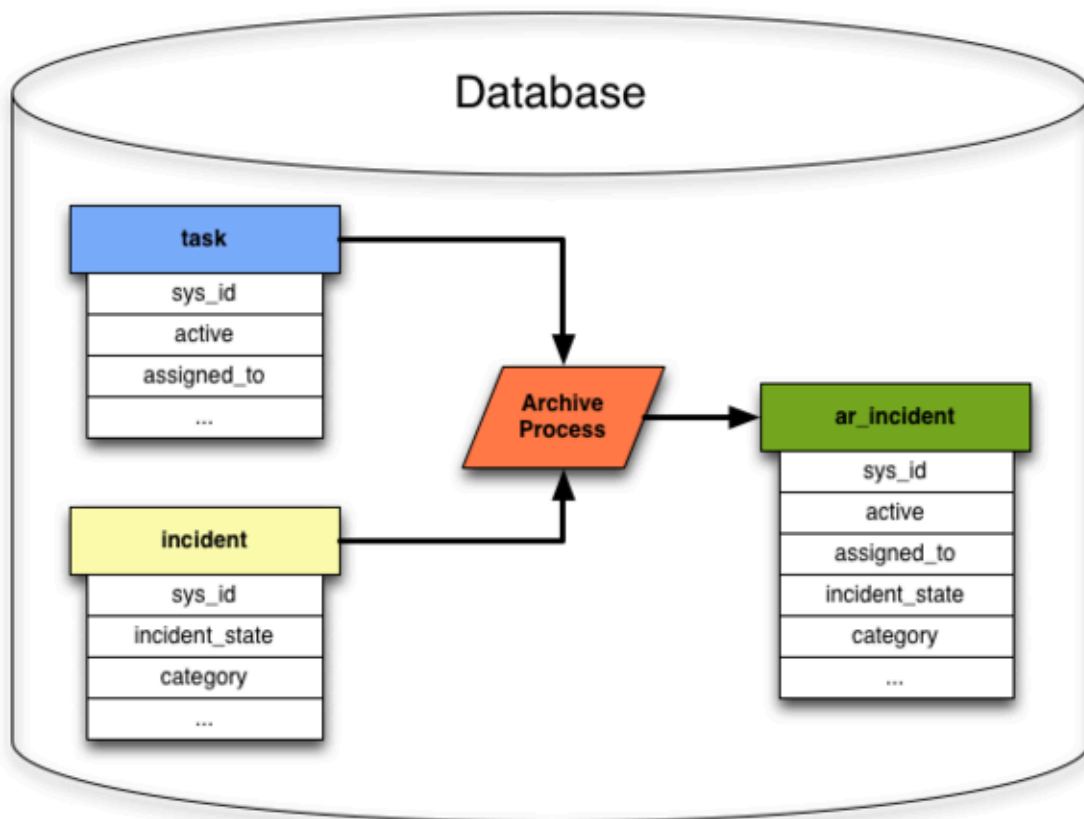
```


```

```
<assigned_to display_value="Fred Luddy">5137153cc611227c000bbd1bd8cd2005</assigned_to>
```

- Konvertiert mehrere verbundene Tabellen in eine einzelne Flatfile-Archivtabelle. Die Archivtabelle besteht nicht mehr aus einer Basistabelle und erweiterten Tabellen.
- Konvertiert Referenzfeldwerte (Werte, die durch Verweise auf Datensätze in anderen Tabellen festgelegt werden) in Zeichenfolgenwerte. Der Archivdatensatz enthält den Anzeigewert des Referenzfelds zum Zeitpunkt der Archivierung.
- Fügt der Liste „ **Archivtabellen** “ in der Anwendung „**Systemarchivierung**“ ein Modul hinzu. Der Modulname ist eine Kombination aus dem Wort „Archiv“ und dem Anzeigenamen für die archivierte Tabelle. Das Archivmodul für die Tabelle „Anhang“ [sys_attachments] lautet beispielsweise **Archive Attachment**(Anhang archivieren). Klicken Sie auf den Modulnamen, um Datensätze in der Archivtabelle anzuzeigen.
- Erstellt eine Liste der Archivtabelle in der Standardlistenansicht.
- Erstellt ein Formular für die Archivtabelle in der Standardformularansicht. Das Formular schließt **Dot-Walking-** Felder wie **Caller ID.Email aus**.

Konvertierung mehrerer verbundener Tabellen in eine Flat Archive-Tabelle



Automatische Übersetzung

Archivierte Daten abfragen

Archivierte Tabellen sind nicht für Ad-hoc-Abfragen optimiert. Sie enthalten nur Indexeinträge für den Anzeigewert, das Erstellungsdatum und den Primärschlüssel von sys_id.

Führen Sie aus diesem Grund keine On-Demand-Abfragen für eine archivierte Tabelle durch, z. B. die Suche nach allen archivierten Incidents mit Priorität 1. Suchen Sie

stattdessen nur in den indizierten Feldern. Suchen Sie beispielsweise nach Incident INC100001 oder Incidents, die an einem bestimmten Datum erstellt wurden.

Archivtabellen und ACLs

Standardmäßig verwenden Archivtabellen die ACLs für die nicht archivierte Tabelle mit demselben Namen. Beispielsweise verwendet die archivierte Incident-Tabelle [ar_incident] die ACLs, die für die nicht archivierte Incident-Tabelle [incident] definiert sind.

Sie können den Zugriff auf Archivtabellen explizit verwalten, indem Sie ACLs für bestimmte Archivtabellen erstellen und die Eigenschaft `glide.security.enable_archive_table_acls` auf **true** setzen. Das System folgt dann einem von zwei Pfaden:

1. Wenn eine oder mehrere aktive ACLs für eine Archivtabelle definiert sind, steuern diese ACLs den Zugriff auf die Archivtabelle.
2. Wenn für eine Archivtabelle keine ACLs definiert sind, kehrt das System zum Standardverhalten zurück und verwendet die ACLs für die nicht archivierte Version der Tabelle.

i Hinweis:

Die beiden Pfade schließen sich gegenseitig aus: Wenn Archivtabellen-ACLs den Zugriff verweigern, versucht das System nicht, das Standardverhalten wiederherzustellen.

Der Lesevorgang „read“ ist der einzige ausgewertete Vorgang, und andere Vorgänge werden verhindert.

Die Ausführungsplan-UI erkennt diese Logik und stellt die Informationen entsprechend dar. Wenn Sie beispielsweise die erste ACL zu einer Archivtabelle hinzufügen, zeigt die Archivtabellen-ACL ACLs in der nicht archivierten Tabelle (Originaldaten).

Wenn in archivierten Tabellen ACLs vorhanden sind, werden diese ignoriert, es sei denn, Sie legen die Eigenschaft `glide.security.enable_archive_table_acls` auf **true** fest. Diese neu aktivierten ACLs können möglicherweise Zugriffsprobleme verursachen. Um dies zu verhindern, legt das System die Eigenschaft `glide.security.enable_archive_table_acls` wie folgt fest:

- Instanzen ohne die Eigenschaft `glide.security.enable_archive_table_acls` verwenden den Standardwert **false**.
- Bei aktualisierten Instanzen wird die Eigenschaft nicht installiert. Die Eigenschaft muss manuell hinzugefügt und auf „**true**“ festgelegt werden, um das ACL-Verhalten der Archivtabelle zu aktivieren.
- Zboot-Instanzen installieren die Eigenschaft und legen sie auf **true** fest.

Erstellen Sie eine Archivierungsregel

Die Systemarchivierungs-Anwendung enthält mehrere Beispiel-Archivierungsregeln, die die Archivierungsfunktionen veranschaulichen. Zugehörige Datensätze können einer Archivregel hinzugefügt werden, und Sie können eine Schätzung der Anzahl der Datensätze anzeigen, auf die sich die Regel auswirkt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Beispiel-Archivregeln sind standardmäßig inaktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemarchivierung > Archivregeln**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Formular „Archivregel“

Feld	Beschreibung
Name	Erforderlich. Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, der die Regel identifiziert. Da dieser Name das Anzeigefeld für Archivregeln ist, zeigen Verweise auf Archivregeln den Namen an, den Sie hier eingeben.
Tabelle	<p>Erforderlich. Wählen Sie die Tabelle mit den zu archivierenden Datensätzen aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Es kann nur eine Archivierungsregel pro Tabelle geben (auch wenn die Regel inaktiv ist). Wenn eine Archivregel für eine Tabelle vorhanden ist, wird die Tabelle nicht mehr als Option in der Liste der Archivregeltabellen angezeigt. ○ Sie können die Tabelle in einer vorhandenen Archivierungsregel nicht ändern. Um Datensätze in einer anderen Tabelle zu archivieren, erstellen Sie eine neue Archivierungsregel. ○ Sie können keine Tabelle in einem anderen Anwendungsbereich auswählen. ○ Sie können keine Archivierungsregel für eine Tabelle erstellen, in der <i>update_synch</i> im Dictionary-Eintrag für die Tabelle auf „true“ festgelegt ist. ○ Sie können keine Archivierungsregeln für einige interne Systemtabellen oder Peripherietabellen erstellen. Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sys-Audit [sys_audit] ▪ Gelöschter Audit-Datensatz [sys_audit_delete] ▪ Audit-Beziehungsänderung [sys_audit_relation] ▪ Anlage [sys_attachment] ▪ Journaleintrag [sys_journal_field]
Aktiv	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Archivregel zu aktivieren. Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Regel zu deaktivieren. Lassen Sie Ihre Archivierungsregeln inaktiv, bis Sie eine Schätzung der Anzahl der von der Regel betroffenen Datensätze berechnet und überprüft haben, ob sich die Regel wie erwartet verhält.
Referenzen beibehalten	<p>Aktivieren Sie diese Checkbox, um die sys_id für ein Referenzfeld beizubehalten, anstatt den Anzeigenamen als Zeichenfolge in der Archivtabelle zu speichern.</p> <div style="background-color: #e1f5fe; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>Wichtig: Das Kontrollkästchen Referenzen beibehalten wird schreibgeschützt, nachdem Sie es ausgewählt und die Archivregel gespeichert haben.</p> </div> <p>Wenn Sie diese Option auswählen, speichern neu archivierte Datensätze die sys_ids der referenzierten Datensätze, während vorhandene Datensätze weiterhin Zeichenfolgenwerte enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Datenmigrationsprozess zum Archivieren von Tabellendaten aus Nicht-Referenzfeldern in Referenzfelder.</p>
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung der Archivregel ein.

Feld	Beschreibung
Bedingungen	<p>Wählen Sie die Felder und Werte aus, die „true“ sein müssen, damit die Archivregel ausgeführt wird. Normalerweise archivieren Sie inaktive Datensätze, die älter als ein bestimmtes Datum sind.</p> <p>Stellen Sie sicher, dass die richtigen Datensätze ausgewählt werden, indem Sie die Bedingungen in einer Listenansicht testen, bevor Sie die Archivregel aktivieren. Zum Beispiel archiviert die Bedingung [Geschlossen] [before] [Letzte 2 Jahre] Datensätze für das aktuelle Jahr und das vorherige Jahr und nicht zwei Jahre zurück (ab dem heutigen Datum). Um Datensätze zu archivieren, die vor mehr als zwei Jahren geschlossen wurden, verwenden Sie den relativen Operator in einer Bedingung wie [Closed] [relative] [before] [2] [Years] [ago].</p>
Automatisch erneut archivieren	Wenn ein Datensatz wiederhergestellt wird, kann der Datensatz nach einem festgelegten Zeitraum automatisch erneut archiviert werden.
Dauer der automatischen Archivierung	Wenn Sie die Option Auto Rearchive (Automatisch erneut archivieren) festlegen, müssen Sie ein Zeitintervall festlegen, bevor der wiederhergestellte Datensatz automatisch archiviert wird.

4. Wählen Sie Absenden.

5. Berechnen Sie die geschätzte Anzahl der zu archivierenden Datensätze, indem Sie auf den zugehörigen Link **Schätzung neu berechnen klicken.**

Die aktualisierte Anzahl **wird im Feld Datensatzschätzung** angezeigt.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie sich vergewissert haben, dass die Archivregel Datensätze wie erwartet auswählt, aktivieren Sie die Archivregel.

Wenn Sie nicht auf die Ausführung der Archivierungsregel durch die geplante Aufgabe warten möchten, können Sie die Archivierungsregel manuell starten, indem Sie auf **Archivierungsausführen** klicken.

Archivieren Sie zugehörige Datensätze

Verwenden Sie die zugehörige Liste **Zugehörige** Datensätze archivieren, um der Archivregel zugehörige Datensätze hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemarchivierung > Archivregeln**.
2. Wählen Sie die entsprechende Archivregel aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Zugehörige Datensätze** archivieren auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular **Zugehörige Datensätze archivieren** aus.

Formular „Zugehörige Datensätze archivieren“.

Feld	Beschreibung
Karte archivieren	Zeigt die Archivregel an, für die die zugehörigen Datensätze gelten.

Feld	Beschreibung
Aktion	<p>Wählen Sie die Aktion aus, die die Archivregel für zugehörige Datensätze ausführen soll. Zur Auswahl stehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Archiv: Archivdatensätze, die auf den archivierten Datensatz verweisen. ○ Löschen: Verweis auf den archivierten Datensatz entfernen. Der Datensatz verweist nicht mehr auf den archivierten Datensatz und wird in zukünftigen Archiven nicht mehr als zugehöriger Datensatz angezeigt. ○ Löschen: Datensätze löschen, die auf den archivierten Datensatz verweisen.
Referenz	<p>Wählen Sie die Beziehung der Datensätze aus, auf die Sie eine Aktion anwenden möchten. Das Referenzfeld listet alle Beziehungen auf, die derzeit für die referenzierte Tabelle vorhanden sind. Es gibt zwei Arten von möglichen Beziehungen.</p> <p>Eine andere Tabelle hat ein Referenzfeld, das die archivierte Tabelle aufruft. Wenn Sie beispielsweise Problem Datensätze archivieren, gibt es in der Incident-Tabelle ein Feld Problem-ID, das auf die zugehörigen Problem Datensätze verweist.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Aktion Archivieren archiviert den zugehörigen Datensatz zusätzlich zum primären Datensatz. Wenn Sie beispielsweise die Referenz Problem in Incident auswählen, archiviert die zugehörige Datensatzregel auch alle Incident-Datensätze, die auf ein archiviertes Problem verweisen. ○ Die Aktion Löschen entfernt den Verweis auf den primären Datensatz. Wenn Sie beispielsweise die Referenz Problem in Incident auswählen, aktualisiert die zugehörige Datensatzregel alle Incident-Datensätze mit einem Verweis auf den archivierten Problem Datensatz, indem der Verweis gelöscht wird. Wenn es sich bei der Referenz um eine m:n -Beziehung handelt, löscht die zugehörige Datensatzregel die Referenz, anstatt die Referenz zu löschen. ○ Die Aktion Löschen löscht alle Datensätze, die auf den primären Datensatz verweisen. Wenn Sie beispielsweise die Referenz Problem in Incident auswählen, löscht die zugehörige Datensatzregel alle Incident-Datensätze, die auf den archivierten Problem Datensatz verweisen. <p>Eine andere Tabelle weist ein Feld „ Dokument-ID “ auf, das auf die archivierte Tabelle verweisen kann. Wenn Sie beispielsweise Problem Datensätze archivieren, gibt es in der Tabelle „Anhänge“ ein Sys-ID -Feld, das auf den Problem Datensatz verweisen kann. Die Liste gibt Dokument-ID-Beziehungen an, indem am Ende des Auswahlnamens ein Sternchen (*) angezeigt wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Archivaktion aktualisiert die Dokument-ID des zugehörigen Datensatzes so, dass sie auf die archivierte Tabelle verweist. Wenn Sie beispielsweise die Referenz Tabellen-Sys-ID-Anhang (sys_attachment)* auswählen, aktualisiert die zugehörige

Feld	Beschreibung
	<p>Datensatzregel den Anhangdatensatz, um die Dokument-ID so zu ändern, dass sie auf den archivierten Tabellendatensatz verweist.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Aktion Löschen entfernt den Verweis auf die Dokument-ID aus dem archivierten Datensatz. Der Datensatz verweist nicht mehr auf den archivierten Datensatz und wird in zukünftigen Archiven nicht mehr als zugehöriger Datensatz angezeigt. ○ Die Aktion Löschen löscht alle Datensätze, die auf den primären Datensatz verweisen. Wenn Sie beispielsweise die Referenz Tabellen-Sys-ID-Anhang (sys_attachment)* auswählen, löscht die zugehörige Datensatzregel alle Anhangsdatensätze, die auf den archivierten primären Datensatz verweisen. <p>? Hinweis: Sie können keine Referenzen aus einigen internen Systemtabellen oder aus peripheren Tabellen auswählen. Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sys-Audit [sys_audit] ○ Gelöschter Audit-Datensatz [sys_audit_delete] ○ Audit-Beziehungsänderung [sys_audit_relation] ○ Anlage [sys_attachment] ○ Journaleintrag [sys_journal_field]
Referenztable	Zeigt die Tabelle an, in der die Regel nach zugehörigen Datensätzen sucht.
Referenzelement	Zeigt das Referenzfeld oder die Dokument-ID an, nach der die Regel fragt.
Referenztabellenregel	Wählen Sie eine vorhandene Archivierungsregel aus, die für die zugehörigen Datensätze gilt, die Sie archivieren. Wenn Sie beispielsweise bereits eine Archivierungsregel für die Incident-Tabelle haben, wählen Sie die vorhandene Incident-Tabellenregel aus, wenn Sie Datensätze archivieren, die sich auf Incident-Datensätze beziehen.

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Sie steuern die Kaskadentiefe, indem Sie die Archivregel für einen archivbezogenen Datensatz angeben. Zugehörige Datensätze ohne eine angegebene Archivregel werden nicht kaskadiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn vor Release Washington DC eine Archivregel für die Tabelle definiert wurde, die der Tabelle eines zugehörigen Datensatzes entspricht, kaskadierte und verarbeitete das System diese Archivregel und die ihr zugeordneten zugehörigen Datensätze automatisch. ○ Ab Release Washington DC müssen Sie diese Regel im Feld Referenztabellenregel deklarieren, auch wenn eine Archivierungsregel für die Tabelle eines zugehörigen Datensatzes vorhanden ist, um dieses kaskadierende Verhalten zu erreichen. Wenn Sie mehrere zugehörige Datensätze in mehreren Tabellen haben, können Sie entscheiden, welche dieser Datensätze Sie in die Kaskade aufnehmen möchten, indem Sie die Referenztabellenregel definieren.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Überprüfen Sie die Anzahl der betroffenen Datensätze

Jede Archivierungsregel stellt eine Schätzung der Anzahl der Datensätze bereit, auf die sich die Regel auswirkt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Schätzung umfasst nur primäre Datensätze und schließt alle zugehörigen Datensätze aus, die der Archivregel hinzugefügt wurden. Anhand der Schätzung können Sie feststellen, ob sich die Archivierungsregel auf die Anzahl der erwarteten Datensätze auswirkt. Wenn die Schätzung zu hoch oder zu niedrig ist, ändern Sie die Bedingungen der Archivregel, und klicken Sie dann auf den zugehörigen Link **Schätzung neu berechnen**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemarchivierung > Archivregeln**.
2. Wählen Sie die Archivregel aus, für die Sie Datensätze schätzen möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Schätzung neu berechnen**.

Sprache der archivierten Zeichenfolgen festlegen

Bei internationalisierten Instanzen verwendet der Archivierungsprozess die Sprache des SYSTEM-Benutzers, um die Anzeigewertzeichenfolgen auszuwählen.

Wenn kein SYSTEM-Benutzer vorhanden ist, verwendet die Instanz die Standardspracheinstellung, um die Anzeigewertzeichenfolgen auszuwählen. Sie können entweder einen SYSTEM-Benutzer mit einer bestimmten Spracheinstellung erstellen oder die Standardsprache des Systems festlegen, [um die Sprache der archivierten Zeichenfolgen auszuwählen](#).

Erstellen Sie eine Vernichtungsregel

Erstellen Sie eine Vernichtungsregel, um archivierte Datensätze und zugehörige Datensätze nach einer bestimmten Zeit zu löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Eigenschaften der Vernichtungsregel ändern müssen, die für Ihre archivierten Daten ausgeführt werden, finden Sie weitere Informationen unter .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemarchivierung > Archivlöschregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen an.
Tabelle	Wählen Sie die Archivtabelle aus, die das System erstellt hat, als Sie Datensätze archiviert haben.
Archiv	Verbessern Sie die Archivleistung, indem Sie diese Vernichtungsregel mit einer vorhandenen Archivierungsregel für die von Ihnen ausgewählte Archivtabelle verknüpfen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung an.
Zugehörige Datensätze zerstören	<p>Zugehörige Datensätze, die den archivierten Datensätzen zugeordnet sind, automatisch vernichten.</p> <p>i Hinweis: Peripheriedatensätze, einschließlich Datensätze in den Tabellen „Journaleintrag“ [sys_journal_field], „Anhang“ [sys_attachment] und „Sys-Audit“ [sys_audit], werden automatisch gelöscht, auch wenn Sie sich entscheiden, zugehörige Datensätze beizubehalten.</p>
Archivierungsdauer	Geben Sie an, wie lange Datensätze in der Archivtabelle verbleiben, bevor sie vom System gelöscht werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Sie können das Archivlöschprotokoll jederzeit überprüfen

Archivregel- und Vernichtungsregel-Eigenschaften

Es wurden Regeln automatisiert, um zu verhindern, dass der Archivierungsprozess zu viele Systemressourcen verbraucht. Sie können das Systemverhalten manuell ändern.

Der Archivierungsprozess verwendet ein Ersteller- und Verbrauchermodell. Datensätze werden zur Archivierung in der Tabelle „Auftragsausführungsblöcke archivieren“ [sys_archive_run_chunk] in Batches in die Warteschlange gestellt.

- ArchiveProducerJob erstellt Blöcke von sys_ids-Datensätzen, die archiviert werden müssen. Jeder Block enthält Datensätze, die zu einer einzelnen Archivregel gehören. Die maximale Anzahl von Datensätzen in einem Block wird durch die Eigenschaft `glide.db.archive.chunk_size` angegeben. Die maximale Anzahl von Datensätzen für eine einzelne Regel in allen Blöcken wird durch `glide.db.archive.max.rule.records` angegeben.
- Der Ersteller startet 4 (Standard) ArchiverJob-Verbraucher. Die genaue Anzahl der Verbraucher wird durch `glide.db.archiving.max_consumer_workers` angegeben.
- Verbraucher lesen und verarbeiten Blöcke von sys_ids. Die Anzahl der Blöcke, die jeder Verbraucher verarbeitet, wird durch `glide.db.archive.max.batches` angegeben. Die von jedem Verbraucher verarbeiteten Blöcke stammen möglicherweise aus verschiedenen Archivierungsregeln.
- Verbraucher wiederholen das Lesen von Blöcken von sys_ids, bis keine mehr vorhanden sind oder die Grenze der Blöcke, die ein Verbraucher verarbeiten kann (angegeben durch `glide.db.archive.max.batches`), erreicht ist. Anschließend wird er heruntergefahren und ein anderer Verbraucher geplant.
- Wenn ein Block länger als in `glide.db.archive.chunk.max.process.time` angegeben im Status „Wird ausgeführt“ bleibt, geht das System davon aus, dass der Verbraucher abrupt beendet wurde, und ändert den Status des Blocks in „Fehler“. Dadurch werden laufende Verbraucher nicht angehalten oder beendet.

i Hinweis:

Die in der Tabelle aufgeführten Archivierungs- und Löscheigenschaften werden nicht verwendet, wenn die Tabelle „Auftragsausführungsblöcke archivieren“ [sys_archive_run_chunk] gelöscht wird.

Um manuell zu steuern, wie viele Datensätze die Archivregel verarbeitet und in einem Intervall vernichtet, können Sie diese Standardeinstellungen ändern, indem Sie [die folgenden Systemeigenschaften hinzufügen](#).

Systemeigenschaften archivieren

Name	Beschreibung	Typ	Standardwert
<code>glide.db.archive.chunk_size</code>	Anzahl der eindeutigen Bezeichner, die jedem Datensatz in der Tabelle „Ausführungsblöcke Archivauftrag“ [sys_archive_run_chunk] hinzugefügt werden. Der Datensatz wird als CSV-Werte im Feld „Schlüssel“ des Formulars „Auftragsausführungsblock archivieren“ (sys_archive_run_chunk.do) formatiert.	Ganzzahl	1000
<code>glide.db.archive.chunk.max.process.time</code>	Anzahl der Millisekunden, die ein Datensatz in der Tabelle „Ausführungsblöcke	Ganzzahl	600000

Systemeigenschaften archivieren (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Typ	Standardwert
	des Archivauftrags“ [sys_archive_run_chunk] im Status „Aktiv“ verbleiben kann. Die Zeit ist die Differenz zwischen der Systemzeit und dem Wert des Felds Start in der Tabelle „Auftragsausführungsblöcke archivieren“ [sys_archive_run_chunk].		
glide.db.archive.max.rule.records	Maximale Anzahl von Datensätzen, die pro Verbraucher und Regel in einem Batch verarbeitet werden sollen.	Ganzzahl	10000
glide.db.archive.debug	Option, die die ausführliche Protokollierung beim Kopieren der Spaltendefinitionen aus der ursprünglichen Tabelle in die Archivtabelle aktiviert.	wahr falsch	false
glide.db.archive.max.batches	Anzahl der Blöcke, bei denen es sich um Datensätze aus der Tabelle „Auftragsausführungsblöcke archivieren“ [sys_archive_run_chunk] handelt, die von einem Verbraucher verarbeitet werden, bevor er heruntergefahren und ein anderer Verbraucher geplant wird.	Ganzzahl	10
glide.db.archiving.max_consumer_workers	Die maximale Anzahl gleichzeitiger Verbraucher im gesamten Cluster.	Ganzzahl	4

Verwalten Sie archivierte Daten

Zeigen Sie archivierte Daten an, ändern Sie einen Archivierungszeitplan, stellen Sie archivierte Daten wieder her, und archivieren Sie einen wiederhergestellten Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemarchivierung > Archivtabellen**.
2. Wählen Sie den Modulnamen für die archivierte Tabelle aus, die Sie anzeigen möchten, z. B. **Incidents** archivieren.
3. Wählen Sie einen Datensatz aus der archivierten Tabelle aus, um den archivierten Datensatz anzuzeigen.

Ändern Sie einen Archivierungszeitplan

Alle aktiven Archivierungsregeln werden von einer vom System geplanten Aufgabe ausgeführt, die alle 60 Minuten ausgeführt wird. Sie können die Aufgabe ändern, wenn Sie das Intervall ändern müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemzeitplaner > Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie den **Archivdatensatz**.
3. Ändern Sie den **Wiederholungswert**.

Archivierte Datensätze und zugehörige Datensätze wiederherstellen

Wenn Sie einen Datensatz wiederherstellen, fügt die Instanz ihn wieder in die primäre Tabelle ein und kennzeichnet den Datensatz im Protokoll als wiederhergestellt. Sie können den Datensatz auch zusammen mit zugehörigen Datensätzen wiederherstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemarchivierung > Archivprotokoll**.
2. Wählen Sie den wiederherzustellenden archivierten Datensatz aus.
3. Klicken Sie auf den entsprechenden zugehörigen Link:
 - **Datensatz wiederherstellen**
 - **Datensatz und zugehörige Datensätze wiederherstellen**

⚠ Warnung:

Löschen Sie keine Einträge im Archivdatensatzprotokoll. Durch das Löschen eines Archivprotokolleintrags können Sie die Daten für die archivierten Datensätze nicht wiederherstellen.

Archivieren Sie einen wiederhergestellten Datensatz

Sie können einen wiederhergestellten Datensatz automatisch erneut archivieren oder den Datensatz manuell archivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum wiederhergestellten Datensatz.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf den Link **Datensatz** archivieren.

Stoppen Sie eine aktive Archivierungsregel

Stoppen Sie die Archivierung, indem Sie eine Archivierungsregel deaktivieren, löschen oder abbrechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemarchivierung > Archivregeln**.
2. Wählen Sie die Archivierungsregel aus, die Sie anhalten möchten.
3. Stoppen Sie die Ausführung der Archivierungsregel.
 - Deaktivieren Sie die Archivierungsregel, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** deaktivieren. Die Geschäftsregel *Archive - Handle archive chunks* aktualisiert den Status des entsprechenden Datensatzes in der Tabelle „Auftragsausführungsblöcke archivieren“ [sys_archive_run_chunk] von „**Waiting**“ auf „**Not-Needed**“.
 - Löschen Sie die Archivregel, indem Sie **Löschen**wählen. Dadurch wird die Archivierungsregel gelöscht und ein kaskadierender Löschvorgang in der Tabelle „Ausführungsblöcke des Archivauftrags“ [sys_archive_run_chunk] durchgeführt, der die Blöcke löscht.
 - Brechen Sie die Archivierungsregel ab, indem Sie *GlideArchiver().cancel()* über den aufrufen **Systemwartung > Skripts - Hintergrund**. Dadurch werden die Blöcke in der Tabelle „Auftragsausführungsblöcke archivieren“ [**sys_archive_run_chunk**] automatisch von „Wird ausgeführt“ in „**Abgebrochen**“ geändert.

Ergebnisse

Es werden keine zusätzlichen Blöcke verarbeitet.

Größenbeschränkungen für Datenarchivtabellen

Es gibt Einschränkungen für die Größe der Tabelle, die Sie zum Archivieren Ihrer Instanzdaten verwenden.

Grenzwerte für Datenarchivtabellen

Es gibt ein Limit für die Größe einer Archivtabelle, die Sie zum Speichern von Daten erstellen können. Der Grenzwert basiert auf der Größe der Daten, nicht auf der Datensatzanzahl. Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, dass eine Archivtabelle nicht erstellt werden konnte, kann dies mit dieser Größenbeschränkung zusammenhängen.

Größenbeschränkungen für Archivtabellen

Tabellenattribut	Größe
Größenbeschränkung für statische Zeilen	65535 Byte
Größenbeschränkung für Zeilen	8126 Byte
Spalten	1000 für Oracle 1011 für andere

Überprüfen Sie die benutzerdefinierten Spalten in der zu archivierenden Tabelle. Überprüfen Sie auch die benutzerdefinierten Felder in den Tabellen, aus denen die Tabelle erweitert wird. Ermitteln Sie, ob diese Spalten nicht mehr benötigt werden und nicht von aktuellen Anpassungen verwendet werden. Wenn Sie nicht verwendete Spalten identifizieren, können Sie sie entfernen. Dadurch kann die Zeilengröße der archivierten Tabelle reduziert werden. Wenn dies nicht erfolgreich ist, wenden Sie sich an ServiceNow® Kundenservice und Support, um zu erfahren, welche anderen Alternativen verfügbar sind.

Datenmigrationsprozess zum Archivieren von Tabellendaten aus Nicht-Referenzfeldern in Referenzfelder

Der Datenmigrationsprozess verschiebt Daten aus einer vorhandenen Archivtabelle, einschließlich untergeordneter und zugehöriger Tabellen. Nach Abschluss dieses Vorgangs sind spezielle Skripts und Hinweise zu verstehen.

Datenmigrationsauftrag (RefCopyJob)

Für jede Tabelle, die den Migrationsprozess durchläuft, identifiziert *RefCopyJob* die *sys_id* der Referenzfelder und aktualisiert den Anzeigewert auf die richtige *sys_id*. Der Job konfiguriert 10.000 Datensätze gleichzeitig, es sei denn, es gibt mehr als 10.000 Datensätze mit demselben Zeitstempel. Der Migrationsfortschritt hängt vom archivierten Zeitstempel ab. Das Skript bestimmt die zu migrierenden Tabellen:

```
var tables = GlideDBObjectManager.get().getAllExtensions(current.table);
for (i = 0; i < tables.size(); i++) {
    var gr = new GlideRecord('sys_archive_ref_migration');
    gr.addQuery('table', 'ar_' + tables.get(i));
    gr.query();
    if (!gr.next()) {
        if (GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + tables.get(i))) {
            var gr2 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
            gr2.initialize();
            gr2.setValue('rule', current.sys_id);
            gr2.setValue('table', 'ar_' + tables.get(i));
            gr2.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
            gr2.insert();
        }
    }
}
//Also get insert related records tables as well
var map = new GlideRecord('sys_archive');
map.addQuery('table', current.table);
map.query();
if (map.next()) {
    var id = map.getValue('sys_id');
    if (!(id === undefined)) {
        var related = new GlideRecord('sys_archive_related');
        related.addQuery('archive_map', id);
        related.addQuery('action', 'archive');
        related.query();
        while (related.next()) {
            if (!GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + related.getValue('table'))) {
                gs.log('Related Record table: ' + related.getValue('table') + ' not created yet!');
                continue;
            }
        }
    }
}

var gr3 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
gr3.initialize();
```

```

    gr3.setValue('rule', current.sys_id);
    gr3.setValue('table', 'ar_' + related.getValue('table'));
    gr3.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
    gr3.insert();
  }
}
}

```

sys_dictionary-Typen des migrierten Tabellenauftrags (ArchiveRefJob) ändern

Nachdem die einer Archivregel zugeordneten Tabellen vollständig migriert wurden, wird die Aufgabe ArchiveRefJob ausgeführt. Dieser Auftrag ändert die sys_dictionary-Typen der Archivtabelle von Zeichenfolge in Referenz.

Knotenfehler für RefCopyJob und ArchiveRefJob werden behoben

Wenn während der Ausführung dieser Aufgaben ein Knotenfehler auftritt, bleibt der Status der Datenmigration in einem falschen Status. Wenn *RefCopyJob* fehlschlägt, kann eine Tabelle im Migrationsstatus belassen werden. Sie können diese Bedingung überprüfen, indem Sie überprüfen, ob Zeilen in sys_archive_ref_migration übermäßig lange im **Migrationsstatus** stecken bleiben (Quantifizieren?). Aktualisieren Sie den spezifischen Zeilenstatus von „**Wird migriert**“ auf „**Warten**“, und *RefCopyJob* setzt die Datenmigration für die Tabelle fort, wenn der Auftrag erneut ausgeführt wird.

Der Knoten kann auch fehlschlagen, wenn *ArchiveRefJob* vorzeitig beendet wird. Überprüfen Sie, ob Tabellen Felder enthalten, die Referenzfelder sind, und einige, die noch Felder vom Typ „Zeichenfolge“ sind. Der Auftrag ist möglicherweise während der Änderung der Feldtypen abgebrochen worden. Sie können diese Bedingung beheben, indem Sie einen Auslöserauftrag einrichten, der in einem Hintergrundskript ausgeführt wird, das den Prozess erneut startet:

```

GlideRecord trigger = new GlideRecord('sys_trigger');
trigger.initialize();
trigger.setValue('state', 0);
trigger.setValue('trigger_type', 0);
trigger.setValue('next_action', new GlideDateTime());
trigger.setValue('job_context', 'fcRuleId=' + ruleId);
trigger.setValue('name', 'Job Reference Migration' + ' Node - ' + new
    GlideClusterSynchronizer().getSystemID());
trigger.setValue('trigger_class', 'com.glide.db.auxiliary.job.ArchiveRefJob');
trigger.insert();

```

Datenexport

Exportieren von Daten aus Now Platform in verschiedene Formate.

Hauptvorteile

- Exportieren Sie einen einzelnen Datensatz direkt aus einem Formular in eine PDF- oder XML-Datei.
- Exportieren Sie mehrere Datensätze direkt aus einer Liste in eine CSV-, Excel-, PDF- oder XML-Datei.
- Exportieren Sie mehrere Datensätze aus einer Tabelle mithilfe des CSV-, Excel-, PDF- oder XML-Prozessors in eine URL mit optionalen Parametern.

Sie können Daten auch mit den folgenden Optionen aus Ihrer Instanz exportieren:

- Exportieren Sie mehrere Datensätze aus einer Tabelle über eine Webserviceanforderung. Sie können beispielsweise eine externe Anwendung oder einen externen Prozess erstellen, um den Abruf von Daten aus einer Instanz über Webservices wie REST oder SOAP zu automatisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Webservices](#) .
- Übertragen Sie alle Daten, die Sie exportieren möchten, in eine externe Datei, indem Sie einen Exportsatz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Export Sets](#) .

Zugeordnete Rollen

Abhängig von Ihrer Rolle können Sie Formulardaten in PDF oder XML exportieren.



- Die PDF-Optionen sind für alle Benutzer verfügbar.
- Die XML-Option ist nur für Benutzer mit der Administratorrolle verfügbar.

Abhängig von Ihrer Rolle können Sie Datensätze in einer Liste nach Excel, CSV, XML, JSON, PDF oder in einen Exportsatz exportieren.


- Die Optionen für Excel, CSV, JSON und PDF sind für alle Benutzer verfügbar.
- Die XML-Option ist nur für Benutzer mit der Administratorrolle verfügbar.
- Die Option „Satz exportieren“ ist nur für Benutzer mit der Rolle „export_set_admin“ oder „admin“ verfügbar.

Exportformate

Verfügbare Exportformate

Exportformat	Beschreibung
CSV	<p>Exportieren Sie Tabellendatensätze als kommasetrennte Werttextdatei. Verwenden Sie diese Option, um die aktuell angezeigten Felder in der Liste oder im Formular als Textdatei zu exportieren. Konfigurieren Sie die Liste oder das Formular, um dem Export Felder hinzuzufügen oder zu entfernen. Beim Export in CSV werden Dot-Walking-Felder mit ihrem vollständigen Feldnamen angezeigt, z. B. u_assignment_group.parent.</p> <p> Hinweis: Standardmäßig exportiert ServiceNow alle CSV-Dateien in Windows-1252-Codierung. Wenn Sie übersetzte Daten exportieren müssen, legen Sie die <code>glide.export.csv.charset</code> Systemeigenschaft auf UTF-8 fest.</p>
Excel	<p>Exportieren Sie Tabellendatensätze als Microsoft Excel-Tabelle. Verwenden Sie diese Option, um die aktuell angezeigten Felder in der Liste oder im Formular als Excel-Tabelle zu exportieren. Konfigurieren Sie die Liste oder das Formular, um dem Export Felder hinzuzufügen oder zu entfernen.</p>
XML	<p>Tabellendatensätze als XML-Dokument exportieren. Verwenden Sie diese Option, um alle Daten aus einer Tabelle oder alle Daten für einen bestimmten Datensatz zu exportieren. Die XML-Datei enthält ein XML-Element für jede Spalte in der Tabelle. Weitere Informationen finden Sie unter .</p> <p> Hinweis: Bildfelddaten werden beim XML-Export nicht beibehalten.</p>

Verfügbare Exportformate (Fortsetzung)

Exportformat	Beschreibung
PDF	<p>Tabellendatensätze als Portable Document Format-Datei exportieren. Verwenden Sie diese Option, um die aktuell angezeigten Felder in der Liste oder im Formular als PDF-Datei zu exportieren. Konfigurieren Sie die Liste oder das Formular, um dem Export Felder hinzuzufügen oder zu entfernen.</p> <p> Hinweis: Der PDF-Exportprozessor druckt Daten von links nach rechts, was zu Rendering-Fehlern führen kann, wenn Sprachdaten von rechts nach links angezeigt werden.</p>
JSON	Exportieren Sie die Tabellendatensätze als JSON-Zeichenfolge. Die JSON-Datei enthält ein Element für jede Spalte in der Tabelle.

Spaltenüberschriften

Der Dateityp, in den Sie exportieren, z. B. CSV oder PDF, bestimmt, wie Spaltenüberschriften exportiert werden. Im Allgemeinen zeigen Formate, die für die menschliche Verwendung gedacht sind, wie PDF, die Spaltenbezeichnung an, während Formate, die für die maschinelle Verwendung gedacht sind, wie CSV, die Datenbank field_name verwenden.

Headerformat nach Dateityp

Dateityp	Spalten-Header-Format
Excel	Bezeichnung
PDF	Bezeichnung
CSV	field_name
XML	field_name
JSON	field_name

Daten aus einem Formular exportieren

Daten aus einem Formular in eine PDF- oder XML-Datei exportieren.

Vorbereitungen


Erforderliche Rolle: keine für PDF-Export. Für den Export nach XML ist die Administratorrolle erforderlich.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim PDF-Export werden alle durch UI-Skripts (UI-Richtlinien, UI-Aktionen, Client-Skripts) ausgeblendeten Felder und alle in der aktuellen Ansicht sichtbaren Felder exportiert. Beim Exportieren in XML werden alle Felder unabhängig von der Ansicht exportiert.

Eine PDF-Datei wird nur generiert, wenn das Formular übermittelt wurde. Ein nicht übermitteltes Formular generiert eine leere Seite.

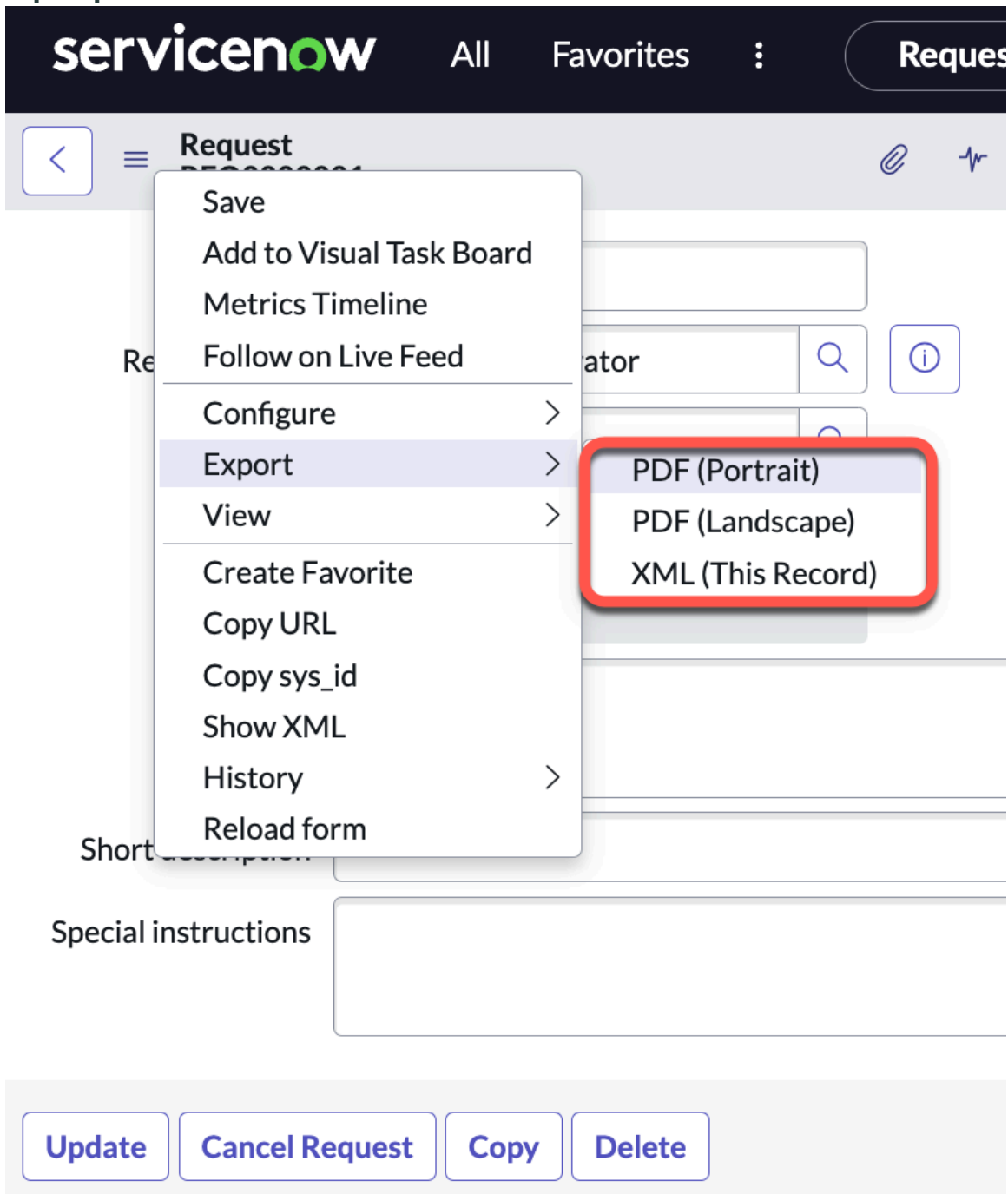
Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz, den Sie exportieren möchten.
2. Wählen Sie das Menü „“ aus.
3. Wählen Sie eine Exportoption aus.
 - Um die Formulardaten im Hochformat als PDF zu exportieren, wählen Sie **Exportieren > PDF (Hochformat)**.
 - Um die Formulardaten im Querformat als PDF zu exportieren, wählen Sie **Exportieren > PDF (Querformat)**.
 - Um alle Felder im Datensatz in XML zu exportieren, wählen Sie **Exportieren > XML (dieser Datensatz)**.

Beim Exportieren in XML werden Sie vom System aufgefordert, die Datei zu speichern, oder der Browser speichert die Datei automatisch im Download-Ordner, der in den Browsereinstellungen angegeben ist.

Example:

Exportoptionen



Automatische Übersetzung

Daten aus einer Liste exportieren

Exportieren Sie eine Liste von Datensätzen in verschiedene Dateiformate.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine Für den Export nach XML ist die Administratorrolle erforderlich.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Option **Exportieren** ist im Kontextmenü der Spaltenüberschrift in Liste v2 verfügbar. In Liste v3 ist sie im Listentitelmenü verfügbar.

Beachten Sie die folgenden wichtigen Details:

- Um Datensätze in einer [eingebetteten Liste](#) zu exportieren, exportieren Sie den Datensatz, der die Liste enthält. Weitere Informationen finden Sie unter [Daten aus einem Formular exportieren](#).
- Um zu steuern, wie Zeilenumbrüche in exportierten CSV-Daten angezeigt werden, verwenden Sie die Systemeigenschaft `glide.csv.export.line_break`. Siehe [glide.csv.export.line_break](#).
- Informationen zum Entfernen unerwünschter HTML-Tags aus Listendaten finden Sie im Blog [HTML in exportierten Listen rendern](#) eines ServiceNow -Mitarbeiters in der ServiceNow Community.

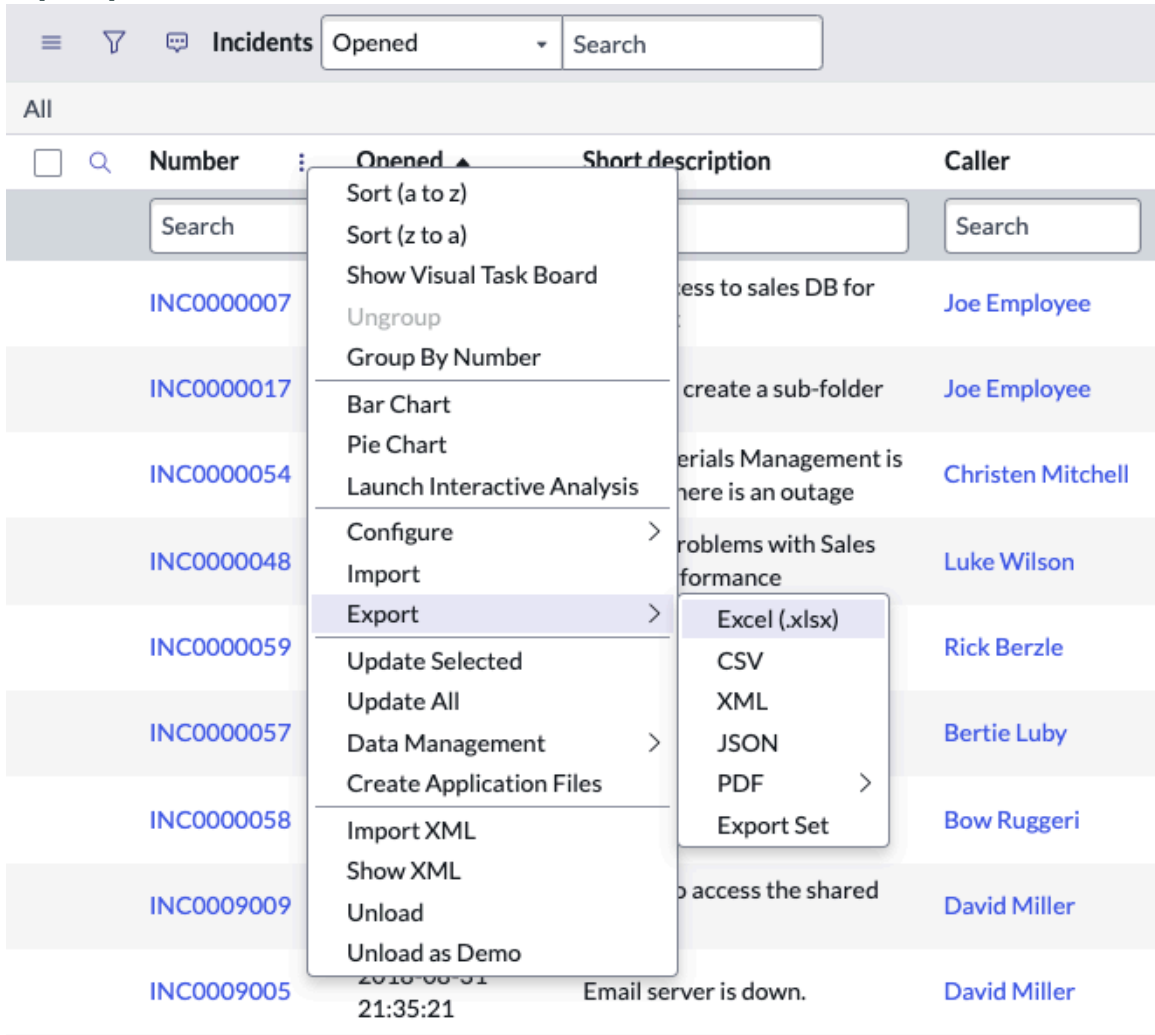
Prozedur

1. Navigieren Sie zur Liste der Datensätze, die Sie exportieren möchten.
2. Wählen und halten Sie eine Spaltenkopfzeile in der Liste (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf).
3. Wählen Sie eine Exportoption aus.
 - Um die Liste nach Excel zu exportieren, wählen Sie **Exportieren > Excel (.xlsx)**.
 - Um die Liste in eine CSV-Datei zu exportieren, wählen Sie **Exportieren > CSV**.
 - Um die Liste in XML zu exportieren, wählen Sie **Exportieren > XML**.
 - Um die Liste in JSON zu exportieren, wählen Sie **Exportieren > JSON**.
 - Um die Liste im Hochformat als PDF zu exportieren, wählen Sie **Exportieren > PDF > PDF-Hochformat**.
 - Um die Liste im Querformat als PDF zu exportieren, wählen Sie **Exportieren > PDF > PDF (Querformat)**.
 - Um die Liste und das zugehörige Formular für jeden Datensatz im Hochformat zu exportieren, wählen Sie **Exportieren > PDF > PDF-Detailliertes Hochformat**.
 - Um die Liste und das zugehörige Formular für jeden Datensatz im Querformat zu exportieren, wählen Sie **Exportieren > PDF > PDF-Details im Querformat**.
 - Um die Liste mit einem Export Set in eine Datei zu exportieren, wählen Sie **Exportieren > Satz exportieren**.

Weitere Informationen zur Verwendung von Exportsätzen finden Sie unter [Exportsätze](#).
4. Wenn der Export abgeschlossen ist, wählen Sie **Herunterladen** aus.

Example:

Exportoptionen



Exportieren Sie direkt von einer URL

Exportieren Sie Daten dynamisch aus einem Skript oder Webservice, indem Sie eine URL-Abfrage erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

i Hinweis:

ServiceNow erzwingt [die Standardauthentifizierung](#) für den direkten URL-Zugriff. Die aus der URL extrahierten Daten enthalten nur die Felder, auf die der aktuell authentifizierte Benutzer Lesezugriff hat.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können URL-Abfragen verwenden, um gefilterte Listen von Datensätzen programmgesteuert zu generieren, bevor Sie sie exportieren. URL-Abfragen sind nützlich für Skripts, die eine Liste von Datensätzen generieren, oder wenn kein Benutzer den Filter manuell über die Benutzeroberfläche hinzufügen kann.

Sie müssen mit den Tabellen- und Spaltennamen ServiceNow vertraut sein, um Daten direkt von der URL exportieren zu können. Weitere Informationen finden Sie [unter Mithilfe einer URL zu einem Datensatz oder einem Modul navigieren](#).

Sie können steuern, ob der Anzeigewert oder der Rohwert von Feldern und die Feldbezeichnung oder der Feldname für Kopfzeilen mithilfe von Abfrageparametern oder Systemeigenschaften exportiert werden sollen.

- Weitere Informationen zur Verwendung von Abfrageparametern finden Sie unter [Abfrageparameter für Anzeigewert und Header](#).
- Weitere Informationen zur Verwendung von Systemeigenschaften finden Sie unter [Systemeigenschaften für Anzeigewert und Header](#).

Abfrageparameter überschreiben, falls vorhanden, Systemeigenschaften.

Prozedur

1. Geben Sie die Instanz-URL an.

Beispiel:

```
https://<instance name>.service-now.com/
```

2. Geben Sie das zu exportierende Tabellenformular oder die zu exportierende Liste an.

Beispiel:

```
incident_list.do
```

3. Geben Sie den Exportformatprozessor an, der für den Export verwendet werden soll.

Sie können CSV, XLS, JSON, XLSX oder XML angeben. Beispiel:

```
?CSV
```


i Hinweis:

Der XML-Prozessor in einem URL-Export exportiert keine Anhänge oder Journalfelder. Um Anhänge und Journalfelder wie die Felder „**Arbeitsnotizen**“ oder „**Zusätzliche Anmerkungen**“ zu exportieren, exportieren Sie die Datensätze mit aus einer Liste **Exportieren > XML** Option im Kontextmenü.

4. **Wahlweise:** Fragen Sie bestimmte Datensätze ab, indem Sie den Parameter *sysparm_query* hinzufügen. Die erforderliche Syntax lautet `sysparm_query=[column name][operator][value]`. Beispiel:

```
https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1
```

i Hinweis:

Alle Abfragen verwenden einen Spaltennamen, einen Operator und einen Wert. Eine Liste der verfügbaren Operatoren finden Sie unter [Bedingungsgenerator](#) .

5. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Datensätze nach Spaltennamen mit dem Parameter *sysparm_orderby*.

Die erforderliche Syntax lautet `sysparm_orderby=[Spaltenname]`. Beispiel:

```
https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderby=assigned_to
```

i Hinweis:

Sie können mit *sysparm_orderby* nur nach einer Spalte sortieren. Um nach mehreren Spalten zu sortieren, verwenden Sie mehrere *orderby*-Einträge. Beispiel:

```
sysparm_query=ORDERBYassigned_to^ORDERBYpriority
```

6. **Wahlweise:** Exportieren Sie Felder aus einer bestimmten Ansicht mit dem Parameter *sysparm_view*.

Die erforderliche Syntax lautet `sysparm_view=[view name]`. Beispiel:

```
https://<instance name>.service-now.com/incident.do?CSV&sysparm_view=ess
```

Diese URL exportiert Incident-Felder, die in der Selfservice-Ansicht (ess) sichtbar sind.

- Standardmäßig werden beim Exportieren von Daten aus einer Liste nur die Felder exportiert, die in der aktuellen Ansicht sichtbar sind. Wenn Sie Felder aus einer anderen Listenansicht exportieren möchten, können Sie in der Benutzeroberfläche zwischen den Ansichten wechseln. Weitere Informationen finden Sie [unter Ansichtsverwaltung](#) .
- Wenn Sie CSV- oder Excel-Daten exportieren und keine Ansicht angeben, wird beim Export die Standardlistenansicht verwendet.
- Wenn Sie XML-Daten exportieren, werden standardmäßig alle Felder exportiert, es sei denn, Sie geben eine bestimmte Ansicht an.

7. Wahlweise: Exportieren Sie bestimmte Felder aus der Tabelle mit dem Parameter `sysparm_fields`.

Die erforderliche Syntax lautet `sysparm_fields=[field1],[field2]`. Beispiel:

```
https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_fields=sys_id,number
```

8. Wahlweise: Exportieren Sie alle Felder aus der Tabelle, einschließlich der `sys_id`, mit dem Parameter `sysparm_default_export_fields`.

Die erforderliche Syntax lautet `sysparm_default_export_fields=all`. Beispiel:

```
https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_default_export_fields=all
```

Der Parameter `sysparm_default_export_fields` hat keine Auswirkungen auf XML-Exporte, es sei denn, Sie fügen den Parameter `sysparm_view` hinzu, um eine andere Ansicht anzugeben.

Example: Beispiel-URLs

URL	Beschreibung
https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do?CSV	Exportieren Sie alle Incidents in eine durch Kommas getrennte Werttextdatei.
https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=sys_id%3E%3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27	Exportieren Sie einen bestimmten Incident in eine kommagetrennte Werttextdatei.
https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_orderby=sys_id	Exportieren Sie alle Incidents in eine durch Kommas getrennte Textdatei, und sortieren Sie die Liste nach <code>sys_id</code> .
https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderby=assigned_to	Exportieren Sie eine Liste aller Incidents mit Priorität 1 in eine XML-Datei, und sortieren Sie die Liste nach dem Feld Zugewiesen an .

Rufen Sie den URL-Export programmgesteuert auf

Exportieren Sie Daten dynamisch aus einem Skript oder Webservice, indem Sie einen URL-Export aus einer beliebigen Programmiersprache aufrufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Verfahren enthält Code-Muster, die den Aufruf eines URL-Exports in C# für einen .NET Framework-Aufruf veranschaulichen:

Prozedur

1. Fügen Sie die folgenden Importe hinzu:

```
using System.Net;
using System.IO;
```

2. Rufen Sie die Download-Methode auf:

```
static void Main(string[] args)
{
    // Call to DownloadFile method supplying the URL and location to save CSV file locally
    int read =
    DownloadFile("https://
<instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderby=assigned_to",
                "c:\\test\\incident.csv");
}
```

3. Erstellen Sie wie folgt eine Download-Methode:

```
public static int DownloadFile(String url,
                               String localFilename)
{
    // Function will return the number of bytes processed
    // to the caller. Initialize to 0 here.
    int bytesProcessed = 0;
    // Assign values to these objects here so that they can
    // be referenced in the finally block
    Stream remoteStream = null;
    Stream localStream = null;
    WebResponse response = null;
    // Use a try/catch/finally block as both the WebRequest and Stream
    // classes throw exceptions upon error
    try
    {
        // Create a request for the specified remote file name
        WebRequest request = WebRequest.Create(url);
        // Create the credentials required for Basic Authentication
        System.Net.ICredentials cred = new System.Net.NetworkCredential("user_name",
"password");
        // Add the credentials to the request
        request.Credentials = cred;
        if (request != null)
        {
            // Send the request to the server and retrieve the
            // WebResponse object
            response = request.GetResponse();
            if (response != null)
            {
                // Once the WebResponse object has been retrieved,
                // get the stream object associated with the response's data
```

```

remoteStream = response.GetResponseStream();
// Create the local file
localStream = File.Create(localFilename);
// Allocate a 1k buffer
byte[] buffer = new byte[1024];
int bytesRead;
// Simple do/while loop to read from stream until
// no bytes are returned
do
{
    // Read data (up to 1k) from the stream
    bytesRead = remoteStream.Read(buffer, 0, buffer.Length);
    // Write the data to the local file
    localStream.Write(buffer, 0, bytesRead);
    // Increment total bytes processed
    bytesProcessed += bytesRead;
} while (bytesRead > 0);
}
}
}
catch (Exception e)
{
    Console.WriteLine(e.Message);
}
finally
{
    // Close the response and streams objects here
    // to make sure they're closed even if an exception
    // is thrown at some point
    if (response != null) response.Close();
    if (remoteStream != null) remoteStream.Close();
    if (localStream != null) localStream.Close();
}
// Return total bytes processed to caller.
return bytesProcessed;
}

```

Große Exporte aufteilen

Wenn die Anzahl der zu exportierenden Datensätze das tatsächliche Exportlimit überschreitet, sollten Sie den Export in kleinere Schritte aufteilen, die die Plattform nicht wesentlich belasten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Erstellen Sie eine gefilterte Liste der Datensätze, die Sie exportieren möchten, indem Sie die Schritte in [Exportieren Sie direkt von einer URL](#) ausführen .
2. Notieren Sie sich die Anzahl der zurückgegebenen Datensätze.
3. Wenn die Datensatznummer den definierten Schwellenwert überschreitet, geben Sie eine *sysparm-*Abfrage für die ersten 10.000 Datensätze mit der folgenden Syntax aus:

```
https://<instance
name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_co
unt=10000
```

Dadurch werden die ersten 10.000 Datensätze der Reihe nach exportiert, sortiert nach der *sys_id*- Nummer.

4. Suchen Sie den nächsten Datensatz in der Reihenfolge, z. B. 10.001.
Sie können den nächsten Sys-ID-Wert finden, indem Sie eine Datenbankansicht in der Tabelle erstellen und der Ansicht die Spalte *sys_id* hinzufügen. Sie müssen keine *where*-Klausel angeben. Nachdem Sie die Datenbankansicht erstellt haben, zeigen Sie die Datensätze und ihre Sys-ID-Werte an, indem **Sie** Testen wählen. Sie können nach der Spalte „*sys_id*“ sortieren und 10.001 eingeben, um zu dieser Zeile zu springen.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Zeile, und kopieren Sie die *sys_id* des nächsten Datensatzes, den Sie exportieren möchten.
6. Greifen Sie auf die nächste Reihe von Datensätzen zu, deren Abfrage *größer oder gleich ist*, die für die *sys_id* des Datensatzes 10.001 ausgeführt wird.

Das folgende Beispiel zeigt eine Abfrage, die die *sys_id* b4aedb520a0a0b1001af10e278657d27 verwendet. Verwenden Sie die in dieser Abfrage gezeigte Syntax, um die nächste Gruppe von Datensätzen zu exportieren.

```
https://<instance
name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_query=sys_id%3E
%3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_count
=10000
```

i Hinweis:

URL-Abfragen verwenden die typische prozentuale Codierung. In diesem Beispiel wird das Größer-als-Zeichen (>) als %3E und das Gleichheitszeichen (=) als %3D codiert.

7. **Wahlweise:** Setzen Sie die Ausgabe dieser Abfrage fort, indem Sie die *sys_id* für den nächsten Satz von Datensätzen verwenden, bis Sie alle erforderlichen Datensätze exportiert haben.

Daten über XML exportieren und importieren

Migrieren Sie Daten von einer Instanz in eine andere, indem Sie XML-Dateien exportieren und importieren.

Hauptvorteile

- Exportieren Sie Datensätze direkt als XML aus einer beliebigen Liste oder einem beliebigen Formular.
- Übertragen Sie alle Felder und Werte genau von einer Instanz in eine andere.
- Führen Sie nach Bedarf nicht geplante Datenimporte durch.
- Sparen Sie Zeit, indem Sie keine Import Sets oder Transformationszuordnungen erstellen.

Anwendungsfälle

- Exportieren Sie kleinere Datensätze in regelmäßigen Abständen, indem Sie Daten über XML exportieren und importieren.
- Exportieren und importieren Sie Daten mithilfe von XML-Dateien für Datensätze, die in einer Entwicklungsinstanz erstellt wurden und im Rahmen eines Migrationsverfahrens mit einem Update Set migriert werden müssen. Beispiele für diese Datensätze sind

Suchtabellen, Einheitentestdatensätze und andere Informationen, die zur Unterstützung der Produktion erforderlich sind. Normalerweise werden diese Informationen nur einmal migriert, und der Overhead eines Importsatzes ist nicht gerechtfertigt.

Wichtige Überlegungen

- Beim XML-Export werden alle Datensatzfeldwerte beibehalten, einschließlich der vom System generierten Feldwerte, z. B.:
 - Sys-ID
 - Erstellungsdatum
 - Updatedatum
- Bildfelddaten werden beim XML-Export nicht beibehalten.
- Der XML-Import fügt Datensätze direkt in die Zieltabelle ein. Während des Imports des Systems:
 - Ignoriert alle Geschäftsregeln, die normalerweise für die Tabelle gelten.
 - Bietet keine Möglichkeit, eingehende Daten zu transformieren.
 - Gleicht den Anzeigewert eines Referenzfelds für einige Tabellen automatisch mit der lokalen Sys-ID ab.
- Der Datenexport und -import über XML ist hilfreich beim Kopieren von Datensätzen von einem System in ein anderes, beseitigt jedoch nicht die Notwendigkeit, die Beziehungen zwischen Tabellen zu kennen. Wenn Sie Daten validieren oder transformieren oder die Sys-ID-Werte von Referenzfeldern abgleichen müssen, verwenden Sie stattdessen ein XML-Import Set. Siehe [Export Sets](#) .

Daten in XML exportieren

Daten aus einer Quellinstanz in eine XML-Datei exportieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Quellinstanz an (der Instanz, die die Daten senden soll).
2. Exportieren Sie einen Datensatz oder eine Liste von Datensätzen in XML.

Nächste Maßnahme

[Importieren Sie Daten aus XML](#)

Importieren Sie Daten aus XML

Nachdem Sie Daten erfolgreich aus der Quellinstanz in XML exportiert haben, importieren Sie die XML-Datei direkt in die Zielinstanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Importieren von XML werden keine Business Rules ausgelöst und der Instanzcache nicht aktualisiert.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Zielinstanz an (der Instanz, die die Daten empfangen soll).
2. Navigieren Sie zu einer beliebigen Liste im System.
Jede Liste kann verwendet werden, da die XML-Datei den Zieltabellennamen für die Datensätze enthält.
3. Halten Sie einen beliebigen Spaltentitel gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), und wählen Sie **XML importieren** aus.
4. Wählen Sie im Formular „XML importieren“ die **Option Datei** wählen aus, und wählen Sie die zuvor exportierte XML-Datei aus.
5. Wählen Sie **Hochladen** aus.

Ergebnisse

Daten werden in die Zielinstanz importiert.

Trouble?

Wenn die Daten nicht importiert werden, navigieren Sie zu **Systemdefinition > Tabellen und Spalten** und stellen Sie sicher, dass die Tabelle, aus der die Daten exportiert wurden, auch in der Zielinstanz vorhanden ist. Wenn die Tabelle nicht vorhanden ist, können Sie sie mithilfe eines Update Sets verschieben.

Automatische Abstimmung der Anzeigewerte

Während des Imports von XML-Datensätzen versucht das System, einige Referenzfeld-Anzeigewerte mit einem lokalen sys_id-Wert abzugleichen.

Wenn das System einen vorhandenen Datensatz mit einem übereinstimmenden Anzeigewert in der lokalen Instanz findet, verwendet der Import die sys_id des vorhandenen Datensatzes und nicht die sys_id des importierten Datensatzes.

Angenommen, Sie exportieren einen Incident-Datensatz, der dem Benutzer John Smith zugewiesen ist. In der exportierten XML-Datei gibt es einen Eintrag wie:

```
<incident>
...
<assigned_to display_value="John
Smith">7712173d2ba80200c5244f74b4da159a</assigned_to>
...
</incident>
```

Dieser Benutzer ist bereits in der Zielinstanz vorhanden, hat jedoch einen anderen sys_id-Wert, z. B.:

```
<sys_user><name>John Smith</name>
...
<sys_id>18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</sys_id>
...
</sys_user>
```

Da der Anzeigewert mit einem vorhandenen Datensatz übereinstimmt, verwendet das System den vorhandenen sys_id-Wert der lokalen Instanz für das Referenzfeld, z. B.:

```
<incident>
...
<assigned_to display_value="John
Smith">18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</assigned_to>
...
</incident>
```

Das System kann Anzeigewerte für die folgenden Tabellen abgleichen.

- Benutzer [sys_user]
- Gruppe [sys_user_group]
- Rolle [sys_user_role]
- Gruppenrollen [sys_group_has_role]

Währungsfelder werden nach Excel exportiert

Beim Exportieren von Währungsfeldern nach Excel wird die Account-Formatierung angewendet. Die Formatierung kann so konfiguriert werden, dass alle Werte in US-Dollar konvertiert oder Werte in der Sitzungswährung des Benutzers exportiert werden.

Beim Exportieren von Währungsfeldern nach Microsoft Excel verwenden die Zellen mit Währungsdaten die Buchhaltungsformatierung. Mit dieser Formatierung können Sie numerische Operationen für diese Werte ausführen und das Währungssymbol anzeigen, z. B. \$ oder €.

Beim Exportieren von Währungsfeldern wird standardmäßig der Währungstyp beibehalten, z. B. \$ oder EUR. Die Umrechnungskurse für Nicht-USD-Währungen werden in der Tabelle „Wechselkurse“ [fx_rate] gespeichert.

Sie können alle Währungswerte entweder in US-Dollar oder in der Sitzungswährung des Benutzers exportieren.

- Um alle Währungswerte in US-Dollar zu exportieren, legen Sie die Eigenschaft `glide.excel.fixed_currency_usd` auf **true** fest.
- Um alle Währungswerte in der Sitzungswährung des Benutzers zu exportieren, legen Sie die Eigenschaft `glide.excel.convert_to_user_currency` auf **true** fest.

Wenn sowohl `glide.excel.fixed_currency_usd` als auch `glide.excel.convert_to_user_currency` auf „**true**“ festgelegt sind, überschreibt [`glide.excel.fixed_currency_usd`] `glide.excel.convert_to_user_currency`.

Währungsexportverhalten und Symbole

Das Verhalten des Währungsfelds in Excel hängt vom **Symbol** der Währung ab.

- Wenn das Währungssymbol \$ ist, wird der Excel-Zellentyp als **Währung** festgelegt.
- Wenn das Währungssymbol aus 1 Zeichen (z. B. ¢ oder ¤) oder mehr als 1 Zeichen (z. B. KR) besteht, wird der Excel-Zellentyp auf **Benutzerdefiniert** festgelegt.

Zugehörige Informationen

[Währungsverwaltung](#)

[Einzelwährungsmodus](#)

[Steuern Sie die Standardkonfiguration und -verwendung von Währungsfeldern in einer Instanz](#)

Aktivieren Sie die Export-Debug-Protokollierung

Wenn die Eigenschaft `glide.export.debug` auf „true“ festgelegt ist, protokolliert die Instanz die Exportverarbeitung einschließlich der Datenbankabfragezeit und der Zeit, die zum Schreiben von Daten in die Datei benötigt wird.

Wenn die Eigenschaft `glide.export.debug` auf **true** gesetzt ist, protokolliert die Instanz die Exportverarbeitung einschließlich der Datenbankabfragezeit und der Zeit, die zum Schreiben von Daten in die Datei benötigt wurde. Debug-Protokolle werden durch den Text

Export API angezeigt. Eine längere Verwendung dieser Eigenschaft kann sich auf die Leistung auswirken. Verwenden Sie sie daher am besten beim Debuggen der Exportverarbeitung, und setzen Sie die Eigenschaft dann auf *false* zurück.

```
7/17/14 15:53:48 (500) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Maximum record count for
this instance is: 10000: , request is for: 0 Cap the Record count to Maximum Record Count
07/17/14 15:53:48 (522) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
ExportProcessor : Processing EXCEL export request, ExportParameters:TableName=incident,
Query=active=true, Limit=10000, SortBy=null
07/17/14 15:53:48 (527) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
ExportProcessor : Export using background thread
07/17/14 15:53:48 (528) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #748 /poll_processor.do
-- total transaction time: 0:00:03.357, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:48 (550) SYSTEM Enabling elevated role: security_admin
07/17/14 15:53:48 (588) SYSTEM Export API - ExcelExporter : 29 rows retrieved from database
duration_milliseconds=2
07/17/14 15:53:49 (534) NONE New transaction EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9
#751 /poll_processor.do
07/17/14 15:53:49 (544) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
Parameters -----
sys_action=poll
sysparm_processor=poll_processor
job_id=a61a2314eb022100c46ac2eef106fe0a
07/17/14 15:53:49 (547) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
-- total transaction time: 0:00:00.013, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:49 (740) SYSTEM Export API - ExcelExporter : Rows written to file
duration_milliseconds=1150
```

Datenexportreferenz

Referenzthemen enthalten Details zum Exportieren von Daten.

Standardwerte für Spaltenüberschriften und Spaltenwerte

Standardwerte werden für Spaltenüberschriften und Spaltenwerte verwendet, sofern sie nicht durch Abfrageparameter, Export Set-Felder oder Systemeigenschaften überschrieben werden.

In der folgenden Tabelle werden die Standardwerte beschrieben, die verwendet werden, wenn Sie keine Abfrageparameter, Export Set-Felder oder Systemeigenschaften zur Steuerung des Ausgabeformats verwenden.

Ausgabeformat	Spaltenüberschriften	Spaltenwerte
CSV	Verwenden Sie den Feldnamen	Rohwert verwenden , wenn <i>glide.export.csv.raw.value</i> festgelegt ist, andernfalls Anzeigewert verwenden .
Excel	Verwenden Sie die Feldbezeichnung	Anzeigebezeichnung verwenden
JSON	N/V	Rohwert verwenden
XLSX	Verwenden Sie die Feldbezeichnung	Verwenden Sie den Anzeigewert
XML	N/V	Rohwert verwenden

Feldtypen, die von Exportkontrollen betroffen sind

Verschiedene Feldtypen werden von Exportkontrollen unterschiedlich beeinflusst.

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie verschiedene Feldtypen von Exportkontrollen beeinflusst werden.

Feldtyp	Anzeigewert	Rohwert
Datum/ Uhrzeit	CSV: Datum/Uhrzeit der Anwenderzeitzone mit Anwenderformat.	CSV: Datum/Uhrzeit der UTC-Zeitzone mit Systemformat.
	Excel/XLSX: Datum/Uhrzeit der Anwenderzeitzone mit Anwenderformat, wenn <i>glide.excel.use_user_date_format</i> festgelegt ist, andernfalls Systemformat.	Excel/XLSX: UTC-Zeitzonendatum/-uhrzeit mit Benutzerformat, wenn <i>glide.excel.use_user_date_format</i> festgelegt ist, andernfalls Systemformat.
Datum	Datum im Benutzerformat.	Datum im Systemformat.
	Excel/XLSX: Datum mit Benutzerformat, wenn <i>glide.excel.use_user_date_format</i> festgelegt ist, andernfalls Systemformat.	Excel/XLSX: Datum mit Benutzerformat, wenn <i>glide.excel.use_user_date_format</i> festgelegt ist, andernfalls Systemformat.
Zeit	CSV: Uhrzeit mit Benutzerformat.	CSV: UTC-Zeit, angenommener 1970-01-01 als Datum mit Systemformat.
	Excel/XLSX: Benutzerzeitzone mit Benutzerformat, wenn <i>glide.excel.use_user_date_format</i> festgelegt ist, andernfalls Systemformat.	Excel/XLSX: UTC-Zeit, angenommener 1970-01-01 als Datum mit Benutzerformat, wenn <i>glide.excel.use_user_date_format</i> festgelegt ist, andernfalls Systemformat.
Referenzen	Anzeigewert des referenzierten Datensatzes.	Sys_id des referenzierten Datensatzes.
Auswahl	Bezeichnung der ausgewählten Auswahl.	Wert der ausgewählten Auswahl.
Währung	Wert mit dem Währungssymbol.	USD-Wert ohne Währungssymbol.
Preis (berechnet)	Wert mit dem Währungssymbol.	USD-Wert ohne Währungssymbol.
Preis (fest)	Wert mit dem Währungssymbol.	USD-Wert ohne Währungssymbol.

Systemeigenschaften für Anzeigewert und Header

Verwenden Sie Systemeigenschaften, um den Anzeigewert oder Rohwert von Feldern und die Feldbezeichnung oder den Feldnamen für Kopfzeilen zu exportieren.

Systemeigenschaften steuern die Ausgabe für die Dateiformate CSV, Excel, JSON und XLSX. Systemeigenschaften definieren das Standardverhalten, wenn keine Überschreibungen wie Abfrageparameter angegeben sind. Systemeigenschaften gelten für exportierte Dateien, die mit URL-Parametern heruntergeladen, aus der Listenansicht exportiert oder von Export Sets generiert wurden.

In der folgenden Tabelle werden alle Systemeigenschaften beschrieben, die Anzeigewerte und Header steuern.

Format	Eigenschaft	Standardwert
CSV	<i>glide.export.csv.raw.value</i>	false

Format	Eigenschaft	Standardwert
		<i>i</i> Hinweis: Wenn Sie die Eigenschaft auf „false“ festlegen, wird auch die Zeichenfolge des Werts auf 32.000 Zeichen beschnitten.
	<code>glide.export.csv.column_header_label</code>	false
Excel	<code>glide.export.excel.display_value</code>	true
	<code>glide.export.excel.column_header_label</code>	true
JSON	<code>glide.json.return_displayValue</code>	false
XLSX	<code>glide.export.xlsx.display_value</code>	true
	<code>glide.export.xlsx.column_header_label</code>	true

Example: CSV

Beispiel:

`glide.export.csv.raw.value = false` (Standard)

`glide.export.csv.column_header_label = false` (Standard)

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	12/12/16 7:19	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	8/10/16 9:14	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	8/10/16 9:37	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	8/10/16 9:14	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	9/20/17 21:47	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel:

`glide.export.csv.raw.value = wahr`

`glide.export.csv.column_header_label = wahr`

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	12/12/16 15:19	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	8/10/16 16:14	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	8/10/16 16:37	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	8/10/16 16:14	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcb5d27	1		
INC0000055	9/21/17 4:47	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccc0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: Excel

Beispiel:

`glide.export.excel.display_value = true` (Standard)

`glide.export.excel.column_header_label = true` (Standard)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel:

`glide.export.excel.display_value = falsch`

`glide.export.excel.column_header_label = falsch`

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcb5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebee	2	d625dccc0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: JSON

Beispiel:

`glide.json.return_displayValue = falsch` (Standard)

```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "6816f79cc0a8016401c5a33be04be441",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7",
      "user_input": "",
      "sys_created_on": "2016-02-10"
    }
  ]
}
```

Beispiel:

`glide.json.return_displayValue = wahr`

```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": null,
      "sys_updated_on": "2017-10-11 13:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "System Administrator",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "Joe Employee",
      "user_input": "",
      "sys_created_on": "2016-02-10"
    }
  ]
}
```

Example: XLSX

Beispiel:

`glide.export.xlsx.display_value = true` (Standard)

`glide.export.xlsx.column_header_label = true` (Standard)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel:

`glide.export.xlsx.display_value = falsch`

`glide.export.xlsx.column_header_label = falsch`

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcb5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebee	2	d625dccc0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Abfrageparameter für Anzeigewert und Header

Verwenden Sie Abfrageparameter, um den Anzeigewert oder Rohwert von Feldern und die Feldbezeichnung oder den Feldnamen für Kopfzeilen zu exportieren.

Abfrageparameter steuern die Ausgabe für die Dateiformate CSV, XLS, JSON, XLSX und XML. Abfrageparameter überschreiben, falls vorhanden, Systemeigenschaften.

In der folgenden Tabelle werden alle Abfrageparameter beschrieben, die Anzeigewerte und Header steuern.

Abfrageparameter	Beschreibung
<code>sysparm_display_value</code>	Exportiert den Anzeigewert (true) oder den Rohwert (false) für die Dateiformate CSV, XLS, XLSX und XML. Weitere Informationen finden Sie unter Von Exportkontrollen betroffene Feldtypen .
<code>displayvalue</code>	Exportiert den Anzeigewert (true), den Rohwert (false) oder beides (All) für das JSON-Dateiformat. Weitere Informationen finden Sie unter Feldtypen, die von Exportkontrollen betroffen sind .
<code>sysparm_export_column_header_label</code>	Exportiert die Dateiformate CSV, XLS und XLSX mit der Feldbezeichnung (true) oder dem Feldnamen (false).

Example: sysparm_display_value

Beispiel: `sysparm_display_value = true`

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel: `sysparm_display_value = false`

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681cca9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2cc611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebee	2	d625dccc0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: displayvalue

Beispiel: `displayvalue = true`

```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": null,
      "sys_updated_on": "2017-10-11 13:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "System Administrator",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "Joe Employee",
    }
  ]
}
```

Beispiel: `displayvalue = false`

```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "6816f79cc0a8016401c5a33be04be441",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7",
    }
  ]
}
```

Beispiel: `displayvalue = Alle`

```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "dv_incident_state": "Closed",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "dv_sys_mod_count": "21",
      "dv_opened_by": "Joe Employee",
      "dv_sys_id": "9c573169c611228700193229fff72400",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "dv_work_end": "",
      "dv_made_sla": "false",
    }
  ]
}
```

Example: `sysparm_export_column_header_label`

Beispiel: `sysparm_export_column_header_label = true`

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel: `sysparm_export_column_header_label = false`

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exportlimits

Die Plattform bietet eine standardmäßige Obergrenze für Datenexporte.

Der Zweck der Obergrenze besteht darin, Leistungsprobleme zu vermeiden, wenn eine Tabelle übermäßig groß ist. Wenn Sie mehr Datensätze exportieren müssen, als der Schwellenwert zulässt, [teilen Sie einen großen Export](#) in separate verwaltbare Blöcke auf.

Exportlimit-Eigenschaften

Sie können die Anzahl der während eines Exports zurückzugebenden Datensätze mit dem URL-Parameter `sysparm_record_count` festlegen.

Das System analysiert jedoch die folgenden Einstellungen, um zu bestimmen, ob ein Exportgrenzwert angewendet werden sollte.

1. Zuerst überprüft die Plattform die Eigenschaft, die das formatspezifische Exportlimit definiert. Jedes Format kann einen anderen Grenzwert haben. Obwohl diese Eigenschaft auf einen beliebigen Wert festgelegt werden kann, kann das Überschreiten des standardmäßigen Exportlimits Auswirkungen auf die Systemleistung haben. Sie können die Eigenschaft auf oder unter dem Standardgrenzwert festlegen und die Benutzer [einen großen Export](#) aufbrechen lassen, um große Datenmengen zu exportieren.
2. Wenn die formatspezifische Eigenschaft nicht festgelegt ist, überprüft das System die Eigenschaft auf das allgemeine Exportlimit. Diese Eigenschaft kann auch auf einen beliebigen Wert festgelegt werden, aber das Überschreiten des standardmäßigen Exportlimits kann Auswirkungen auf die Systemleistung haben.
3. Wenn sowohl das formatspezifische Exportlimit als auch die allgemeine Exportlimit-Eigenschaft nicht festgelegt sind, erzwingt das System das Standard-Exportlimit.

Wichtig:

Um diese Eigenschaften festzulegen, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > Import Export**.

Standardmäßiges Exportlimit

Format	Formatspezifisches Exportlimit	Allgemeines Exportlimit	Standardmäßiges Exportlimit
XML	<code>glide.xml.export.limit</code>	<code>glide.ui.export.limit</code>	10.000
CSV	<code>glide.csv.export.limit</code>	<code>glide.ui.export.limit</code>	10.000
EXCEL (XLSX)	<code>glide.xlsx.export.limit</code>	<code>glide.ui.export.limit</code>	10.000
EXCEL (XLS)	<code>glide.excel.export.limit</code>	<code>glide.ui.export.limit</code>	10.000
EXCEL (XLSX)	<code>glide.xlsx.max_cells</code>	N/V	500.000
EXCEL (XLS)	<code>glide.excel.max_cells</code>	N/V	500.000
PDF	<code>glide.pdf.max_detail_pages</code>	250	250
	<p>Hinweis: Die Anzahl der Zeilen kann zwischen 0 und 250 festgelegt werden. Wenn kein Wert angegeben ist, lautet der Standardwert 250. Wenn ein Wert größer als 250 angegeben ist, wird der Standardwert 250 verwendet.</p>		
PDF	<code>glide.pdf.max_rows</code>	N/V	1.000

Standardmäßiges Exportlimit (Fortsetzung)

Format	Formatspezifisches Exportlimit	Allgemeines Exportlimit	Standardmäßiges Exportlimit
	<p>i Hinweis: Die Anzahl der Zeilen kann zwischen 0 und 5.000 festgelegt werden. Wenn kein Wert angegeben ist, lautet der Standardwert 1.000. Wenn ein Wert größer als 5.000 angegeben ist, wird der Standardwert 1.000 verwendet.</p>		
PDF	<p><code>glide.pdf.max_columns</code></p> <p>i Hinweis: Nur 25 Header-Bezeichnungen passen auf eine Seite.</p>	N/V	25
JSON	<code>glide.json.export.limit</code>	<code>glide.ui.export.limit</code>	10.000

Eine Warnungsschwellenwert-Eigenschaft namens `glide.ui.export.warn.threshold` steuert, wie die Datensätze exportiert werden. Wenn Sie genügend Datensätze aus einem [Listenexport exportieren](#), um den Schwellenwert zu überschreiten, wird ein Auswahldialogfeld angezeigt. Sie können warten, bis der Export abgeschlossen ist, oder die exportierten Datensätze als Anhang per E-Mail senden. Der Warnungsschwellenwert kann in der Systemeigenschaft geändert werden. Der E-Mail-Anhang darf die maximale E-[Mail-Größe](#) nicht überschreiten.

Beispiele für Exportlimits

Beispiel	Eigenschaft	Exportgrenzen werden überschritten
In CSV exportieren	<ul style="list-style-type: none"> <code>glide.csv.export.limit = 20.000</code> <code>glide.ui.export.limit = 10.000</code> <code>com.glide.processors.XMLProcessor.max_record_count = 20.000</code> Standardmäßiges Exportlimit für CSV = 10.000 	Wenn Sie 30.000 Datensätze exportieren, beträgt die Anzahl der von der Datenbank zurückgegebenen Datensätze 20.000. Die Anzahl der für den Export angegebenen Datensätze überschreitet den in der Eigenschaft <code>glide.csv.export.limit</code> festgelegten Wert.
Export nach Excel (XLSX)	<ul style="list-style-type: none"> <code>glide.xlsx.export.limit = kein Eintrag</code> <code>glide.ui.export.limit = kein Eintrag</code> Standardmäßiges Exportlimit für Excel (XLSX) = 10.000 	Wenn Sie 30.000 Datensätze exportieren, beträgt die Anzahl der von der Datenbank zurückgegebenen Datensätze 10.000. Die Anzahl der für den Export angegebenen Datensätze überschreitet das standardmäßige Exportlimit für Excel.

Beispiele für Exportlimits (Fortsetzung)

Beispiel	Eigenschaft	Exportgrenzen werden überschritten
PDF-Export	<ul style="list-style-type: none"> • <code>glide.pdf.max_rows = 1.000</code> • Standardmäßiges Exportlimit für PDF = 1.000 • Maximales Exportlimit für PDF = 5.000 	Wenn Sie 5.000 Datensätze exportieren, beträgt die Anzahl der von der Datenbank zurückgegebenen Datensätze 1.000. Die Anzahl der zurückgegebenen Datensätze ist begrenzt, da die Anzahl der für den Export angegebenen Datensätze den Standardwert in der Eigenschaft <code>glide.pdf.max_rows</code> überschreitet.

Excel-Exportschwellenwert

Excel-Exporte sind für relativ kleine Exporte mit weniger als 500.000 Zellen gedacht. CSV kann größere Exporte verarbeiten.

Wenn eine exportierte Tabelle mehr als 500.000 Zellen enthält, wird der Exportvorgang beendet. Zu diesem Zeitpunkt erhalten Sie die Excel-Datei. Die folgende Meldung wird in der unteren Zeile angezeigt: Export aufgrund übermäßiger Größe angehalten. Verwenden Sie CSV für einen vollständigen Export.

Der Schwellenwert für die Excel-Exportzelle kann mit der Ganzzahl-Eigenschaft [`glide.xlsx.max_cells` (oder `glide.excel.max_cells` bei Verwendung von XLS) angepasst werden.

i Hinweis:

Wenn Sie diesen Schwellenwert erhöhen, kann dies zu einem Arbeitsspeicherproblem in Ihrer Instanz führen. Der Schwellenwert wird auf eine geeignete Ebene festgelegt, um Ressourcenprobleme zu verhindern.

Beim Export werden die Informationen in das Excel-Dokument mit 32.000 Zeilen pro Tabelle eingefügt.

Systemklon

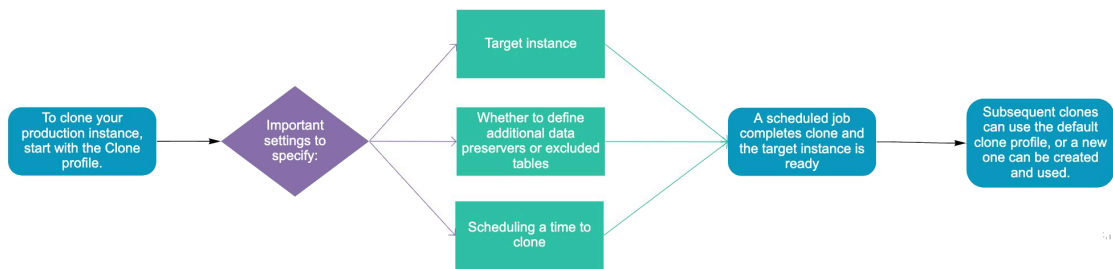
Verwenden Sie die Systemklon-Anwendung, um den gesamten Inhalt einer Datenbank von einer Instanz in eine andere zu kopieren.

Das Klonen wird normalerweise verwendet, um eine Produktionsinstanz in eine Vorproduktionsinstanz zu kopieren, um Änderungen zu testen. Das Klonen von Daten stammt aus der letzten nächtlichen Sicherung.

i Hinweis:

Eine neue, einheitliche Administrator-Experience basierend auf der vorhandenen Klon-Engine ist jetzt in [Klon-Administratorkonsole](#) verfügbar. Die Klon-Administratorkonsole bietet mehr Transparenz beim Klonen von Daten zwischen Instanzen, eine unserer am häufigsten verwendeten Automatisierungen, sowie eine Reihe weiterer Verbesserungen.

Klonprozess



Als Reaktion auf eine Klonanforderung führt die ServiceNow -Plattform die folgenden Aufgaben aus:

1. Generiert eine Datei, um Betriebsdaten auf dem Zielsystem beizubehalten.

i Hinweis:

Diese Datei enthält die Daten, die von [Datenerhaltungsfunktionen](#) gespeichert werden.

2. Kopiert das Datenbankschema aus der Quellinstanz in die Zielinstanz.
3. Erstellt Tabellen in der Zielinstanzdatenbank unter Verwendung der Quellinstanz-Tabellendefinitionen.
4. Kopiert Daten aus der letzten nächtlichen Sicherung der Quellinstanz in die Zielinstanzdatenbank.

i Hinweis:

Bestimmte Ausschlüsse erfolgen automatisch, große Tabellen werden normalerweise ausgeschlossen. Dazu gehören Audit-, Protokoll- und E-Mail-Tabellen. MetricBase Tabellen werden standardmäßig nicht ausgeschlossen.

5. Deaktiviert kurzzeitig den UI-Datenverkehr und Anforderungen an den Zielinstanzserver.
6. Zeigt die Nachricht **Klon wird ausgeführt...** für jeden Benutzer an, der auf die Zielinstanz zugreift.
7. Stellt Betriebsdaten wieder her, die in der Zielinstanz gespeichert wurden.
8. Führt alle Bereinigungskripts nach dem Klon in der Zielinstanz aus.
9. Hält alle E-Mail-Funktionen in der Zielinstanz kurzzeitig an.
10. Reiht ein Ereignis in die Warteschlange ein, um Textindizes neu zu generieren.
11. Aktiviert UI-Datenverkehr und -Anforderungen an den Zielinstanzserver.

Während eines Klons ist die Zielinstanz möglicherweise zeitweise nicht verfügbar. Nach Abschluss des Klonvorgangs haben Sie bis zu 24 Stunden Zeit, um sich an Kundenservice und Support zu wenden und ein Rollback der Zielinstanz in den Status vor dem Klonen anzufordern. Sie werden benachrichtigt, wenn das Rollback abgeschlossen ist.

i Hinweis:

Wenn die Quellinstanz eine Klontiefe von ≥ 5 aufweist, ist der Klon nicht zulässig.

Wenn der Quellinstanzzweck DART (Data Access for Responsible Training) ist, ist der Klon nicht zulässig, und es wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Klonen Sie in eine Instanz in einer anderen Version

Die Systemklon-Anwendung kann eine Instanz als Ziel haben, die eine andere Instanzversion als die Quelle ausführt.

Ein zentraler Webservice steuert die Klonverarbeitung und passt die Zielinstanzversion automatisch an die Quellinstanzversion an. Dieser Abgleichprozess beginnt bis zu 8 Stunden vor der im Feld **Datum und Uhrzeit** im Formular „Systemklon“ angegebenen Zeit. Dieser Webservice stellt auch sicher, dass in der Zielinstanz genügend Speicherplatz vorhanden ist, damit der Klon fortgesetzt werden kann.

Beim Klonen aus einer Sicherung benötigt die Zielinstanz keine zusätzliche Zeit für ein Upgrade oder Downgrade. Die ServiceNow -Plattform führt alle Versionsänderungen während eines kurzen Fensters durch, in dem die Zielinstanz nicht verfügbar ist, nachdem Daten aus der Quellinstanzsicherung kopiert wurden.

Klonen Sie aus einer Sicherung

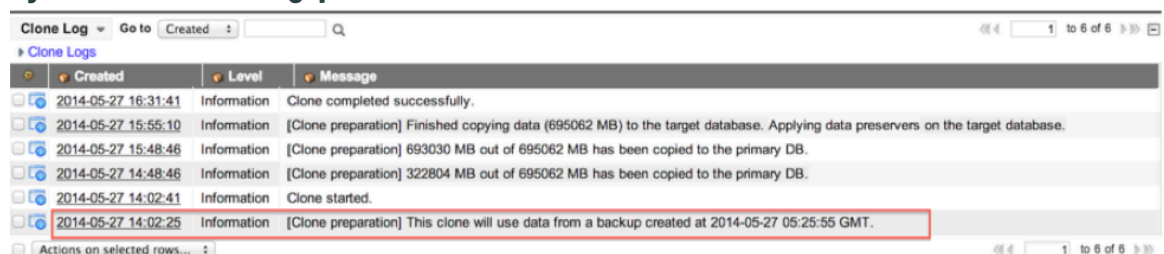
Now Platform verwendet beim Klonen Daten aus der letzten nächtlichen Sicherung der Quellinstanz. Sicherungen, die zum Klonen verwendet werden, sind maximal 36 Stunden alt. Der Systemklon beginnt mit der ersten Vorbereitung, einschließlich der Auswahl der neuesten zu verwendenden Sicherung, erst zu dem Zeitpunkt, zu dem die Verarbeitung geplant ist.

Wenn das Klonen aus einer Quellsicherung fehlschlägt, verwendet das System stattdessen die veraltete Klon-Engine. Die veraltete Klon-Engine kann keine Daten aus erweiterten Tabellen, Beziehungen, Hierarchien zwischen Tabellen und Punkt-zu-Punkt-Abfragen beibehalten. In solchen Fällen möchten Sie die Zielinstanz möglicherweise aus einer Sicherung wiederherstellen und den Klon dann neu planen.

Nach dem Klonen aus einer Sicherung ist die Zielinstanz einige Minuten lang nicht verfügbar, bevor der Klon in der Quellinstanz als abgeschlossen markiert wird. Wenn sich die Quell- und Zielinstanzen in verschiedenen Versionen von Now Platform befinden, wird die Zielinstanz während dieser Zeit so geändert, dass sie der Quellinstanzversion entspricht.

Wenn Sie einen Klon aus einer Sicherung starten, werden Datum und Uhrzeit der Sicherung sowie regelmäßige Fortschrittsmeldungen in der zugehörigen Liste **Klonprotokoll angezeigt**.

Systemklon-Sicherungsprotokoll



Created	Level	Message
2014-05-27 16:31:41	Information	Clone completed successfully.
2014-05-27 15:55:10	Information	[Clone preparation] Finished copying data (695062 MB) to the target database. Applying data preservers on the target database.
2014-05-27 15:48:46	Information	[Clone preparation] 693030 MB out of 695062 MB has been copied to the primary DB.
2014-05-27 14:48:46	Information	[Clone preparation] 322804 MB out of 695062 MB has been copied to the primary DB.
2014-05-27 14:02:41	Information	Clone started.
2014-05-27 14:02:25	Information	[Clone preparation] This clone will use data from a backup created at 2014-05-27 05:25:55 GMT.

Klonen Sie über Produktionsinstanzen

Solange die Systemeigenschaft `glide.db.clone.allow_clone_target` WAHR ist, kann eine Instanz als Klon dienen. Das Ändern von Daten in der Quellinstanz während eines Klons kann zu Datenabweichungen zwischen Datensätzen oder doppelten Datensatzeinträgen führen.

Fordern Sie einen Klon an

Fordern Sie einen Klon an, um Daten aus einer Produktionsinstanz in eine Nicht-Produktionsinstanz zu kopieren oder Daten zwischen Nicht-Produktionsinstanzen zu kopieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fordern Sie ein Klonvideo an. Länge: ungefähr 3 Minuten.

Now Platform verwendet beim Klonen Daten aus der letzten nächtlichen Sicherung der Quellinstanz. Sicherungen, die zum Klonen verwendet werden, sind maximal 36 Stunden alt. Der Systemklon beginnt mit der ersten Vorbereitung, einschließlich der Auswahl der neuesten zu verwendenden Sicherung, erst zu dem Zeitpunkt, zu dem die Verarbeitung geplant ist.

Wenn das Klonen aus einer Quellsicherung fehlschlägt, verwendet das System stattdessen die veraltete Klon-Engine. Die veraltete Klon-Engine kann keine Daten aus erweiterten Tabellen, Beziehungen, Hierarchien zwischen Tabellen und Punkt-zu-Punkt-Abfragen beibehalten. In solchen Fällen möchten Sie die Zielinstanz möglicherweise aus einer Sicherung wiederherstellen und den Klon dann neu planen.

Informationen zu Instanzen, die eine Oracle-Datenbank verwenden, finden Sie unter [KB0538884 – System Clone Support for Oracle Customers](#) .

Sie können das Klonen automatisieren, indem Sie es im Optionenbereich planen.

Sie können keine Klonanforderung initiieren, wenn sich die Quellinstanz im Debug-Modus befindet. Wenn sich die Quellinstanz im Debug-Modus befindet, wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um den Debug-Modus zu deaktivieren, bevor Sie eine Klonanforderung senden.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz an, die Sie klonen möchten.
Diese Instanz wird zur Quellinstanz der Klonanforderung.
2. [Erstellen Sie ein Klonziel](#) -Datensatz für jede Zielinstanz, für die Sie Klondaten erhalten möchten.
3. Überprüfen Sie die Liste der Tabellen, die vom Klonen ausgeschlossen sind, und [fügen Sie Tabellen hinzu, die aus der Zielinstanz ausgeschlossen werden sollen, oder entfernen Sie sie](#).
4. Überprüfen Sie die Liste der Tabellen und Systemeigenschaften, die Sie in der Zielinstanz speichern möchten, mit den folgenden.

Sie können [Datenerhaltungsprogramme](#) verwenden. Sie können bei Bedarf auch [Datenerhaltungsfunktionen erstellen oder ändern](#).


Die veraltete Klon-Engine unterstützt keine Datenerhaltungsfunktionen für die folgenden Datensätze:


- Tabellen, die die Aufgabentabelle erweitern
- Beziehungen
- Hierarchien
- Dot-Walk-Abfragen

Wenn Sie Daten beibehalten, die von der veralteten Klon-Engine nicht unterstützt werden, vergewissern Sie sich, dass eine aktuelle Sicherung der Zielinstanz verfügbar ist. Wenn der Clone-from-Backup-Prozess aus irgendeinem Grund fehlschlägt, können Sie die Zielinstanz aus der Sicherung wiederherstellen.

5. **Behalten Sie alle unveröffentlichten Anwendungen** in der Zielinstanz bei.
6. Navigieren zu **Systemklon > Klon anfordern**.
7. **Wahlweise:** Geben Sie ein vordefiniertes Klonprofil an.
In einem Klonprofil werden Ziel- und Klonoptionen gespeichert. Das Klonprofil füllt Ihre Klonanforderung automatisch mit den ausgewählten Profileinstellungen aus. Siehe [Klonprofile für Klonanforderungen](#).
8. **Wählen** Sie im Feld Zielinstanz die Zielinstanz aus, die die geklonten Daten erhalten soll.
Erstellen Sie eine separate Klonanforderung für jede Zielinstanz, die Klondaten erhalten soll.
9. Wählen Sie im Feld **Geplante Startzeit für Klon** die Uhrzeit aus, zu der der Klonvorgang beginnen soll. Sie können mehrere Klonanforderungen für dieselbe Quellinstanz planen. Erstellen Sie beispielsweise eine Klonanforderung, um Daten in Instanz A außerhalb der Produktion zu kopieren, und eine weitere Klonanforderung, um Daten in Instanz B außerhalb der Produktion zu kopieren. Die Planungs-Engine bestimmt, ob mehrere Klonanforderungen für dieselbe Quellinstanz gleichzeitig auftreten können oder müssen werden sequenziell ausgeführt.
Das System überprüft die geplante Startzeit und akzeptiert entweder den von Ihnen ausgewählten Datums-/Uhrzeitwert oder schlägt einen verfügbaren Datums-/Uhrzeitwert vor. Der Validierungsprozess verhindert Planungskonflikte mit anderen Automatisierungen, die dieselbe Zielinstanz verwenden.
10. Geben Sie in im Feld **E-Mail nach Abschluss** Ihre E-Mail-Adresse ein, damit Sie Benachrichtigungen erhalten, wenn der Klonvorgang abgeschlossen, abgebrochen oder fehlerhaft ist.
11. Klicken Sie auf die Pfeilspitzen **Optionen**, sodass sie nach unten zeigen, und verwenden Sie die folgende Tabelle, um die entsprechende Auswahl im Optionenbereich zu treffen.

Klonoptionen

Feld	Beschreibung
Tabellen in der Ausschlussliste ausschließen	Verhindert das Klonen von Datensätzen aus der in der angegebenen Quellinstanz Systemklon > Ausschlusstabellen -Modul. Verwenden Sie diese Option, um leere, aber verwendbare Tabellen in der Zielinstanz zu erstellen. Standardmäßig schließt das System Tabellen für Auditing, Lizenznutzung, Protokollierung und Benachrichtigungen aus. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.  Hinweis: Die ältere Klon-Engine unterstützt diese Option nicht.
Audit- und Protokolldaten ausschließen	Verhindert das Klonen von Audit- und Protokolldatensätzen aus der Quellinstanz. Verwenden Sie diese Option, um leere, aber verwendbare Audit- und Protokolltabellen in der Zielinstanz zu erstellen. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Große Anhangsdaten ausschließen	Verhindert das Klonen großer Anhänge wie Videodateien, Bilddateien und andere große Binärdateitypen. Verwenden Sie diese Option, um alle gängigen Binärdateitypen unabhängig von der Dateigröße auszuschließen. Wenn diese Option ausgewählt ist, schließt der Klon auch Anhänge aus den Tabellen „Anhänge“ [sys_attachment] und „Anhangdokumente“ [sys_attachment_doc] aus, die alle diese Kriterien erfüllen.

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Der Wert table_name des Anhangs gibt nicht an, dass es sich um eine kleine Datei handelt. Kleine Anhänge haben Tabellennamenwerte, die mit ZZ_ beginnen. Der Wert des Anhangdatentyps gibt an, dass es sich um eine große Datei handelt, z. B. eine Anwendung oder ein Video. Der Anhang table_name gehört nicht zu den folgenden Systemtabellen: sys_certificate, ecc_agent_jar, ecc_agent_mib, sys_store_app oder unsichtbar.sys_store_app. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Design erhalten	Behält das Design und die CSS-Elemente auf dem Zielklon bei. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Einstellungen für diese Klonanforderung sperren	Wenn Sie ein Klonprofil verwenden, sperrt diese Option die -Einstellungen und Optionen zum Zeitpunkt der Klonanforderung. Alle nachfolgenden Änderungen am Klonprofil haben keine Auswirkungen auf die Klonanforderung, unabhängig davon, wann der Klon ausgeführt wird. Diese Option ist standardmäßig nicht ausgewählt.
Menge der aus großen Tabellen kopierten Daten	Klont die Anzahl der Tage von Verlaufsdaten aus großen Quelltabellen, einschließlich „Aufgabe“, „PA_Punktzahlen“ und „Metrik_Instance“. Standardmäßig empfängt die Zielinstanz die letzten 90 Tage der Verlaufsdaten von der Quellinstanz.
Laufende Update-Sätze beibehalten	Behält Update Sets während des Klonvorgangs bei. Mit dieser Option müssen keine laufenden globalen Update Sets exportiert werden, bevor Sie einen Klon initiieren. Der Standardwert ist keine. Sie können die letzten 90 Tage auswählen, um die laufenden Update Sets während dieser Zeit beizubehalten.  Hinweis: Überprüfen und bestätigen Sie die Update Sets nach dem Klon.
Klonhäufigkeit	Definiert, wie oft dieses Ziel automatisch Klondaten empfängt, und die maximale Anzahl von Vorkommen. Standardmäßig ist die Klonhäufigkeit auf Keine festgelegt. Weitere Informationen zum Planen des Klonens finden Sie unter Klonenplanen .

12. Klicken Sie auf Absenden.

Wenn es keine Probleme mit der Klonanforderung gibt, zeigt das System das Dialogfeld „Ziel authentifizieren“ an.

Trouble?

Wenn Ihre Klonanforderung große Tabellen beibehält, zeigt eine Warnmeldung die großen Tabellen aus Ihrer Beibehaltungsliste an. Sie können Ihre Klonanforderung abrechnen und die Tabellen aus Ihrer Beibehaltungsliste entfernen, oder Sie können einen Grund angeben und die Klonanforderung fortsetzen.

13. Geben Sie in den Feldern Benutzername und Passwort den Benutzernamen und das Passwort für ein Administratorkonto in der Zielinstanz ein, und klicken Sie dann auf Authentifizieren.

14. Überprüfen Sie die Kloneinstellungen, und klicken Sie auf OK.

Eine E-Mail wird an die angegebene Adresse gesendet, nachdem der Klon abgeschlossen, abgebrochen oder fehlgeschlagen ist.

Nächste Maßnahme

Sie können:

- Planen Sie automatische Klone.
- Brechen Sie Ihre Klonanforderung ab.
- Zeigen Sieden [Klonverlauf](#) der abgeschlossenen Klone an.

Erstellen Sie ein Klonziel

Ein Klonzieltatensatz gibt die Instanz-URL und die für das Klonen verwendeten Anmeldeinformationen an.

Vorbereitungen

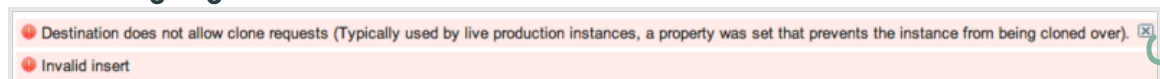
- Benutzeranmeldeinformationen für die Zielinstanz: Geben Sie Anmeldeinformationen für einen Benutzer mit der Administratorrolle an. Verwenden Sie ein lokales Benutzerkonto, kein LDAP- oder SSO-Benutzerkonto. Die Anmeldeinformationen der Zielinstanz müssen in der Benutzertabelle [sys_user] als Benutzerdatensatz oder als Teil einer LDAP-Integration vorhanden sein. Klonanforderungen können Authentifizierungsanforderungen nicht an einen Single Sign-on-Identitätsanbieter umleiten.
- Systemeigenschaft in Zielinstanz: Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft `glide.db.clone.allow_clone_target` auf **True** festgelegt ist. Standardmäßig ist diese Eigenschaft für Instanzen aktiviert, deren Name auf Dev, Test, Stage, UAT oder QA endet.
- IP-Zugriffskontrollen für Zielinstanz: Wenn die Zielinstanz die auf dem [IP-Bereich basierende Authentifizierung](#) verwendet, muss der IP-Bereich 10.0.0.0/10.255.255.255 für die Kommunikation in einem lokalen Netzwerk zugelassen werden.
- Erforderliche Rolle: clone_admin oder admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemklon > Klonziele**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die URL für die empfangende Instanz (Ziel) ein.

Das System überprüft, ob die Instanz Klonziele zulässt und ob Hochverfügbarkeits-Klonen aktiv ist. Produktions- und Demonstrationsinstanzen bestehen diese Validierungsprüfungen nicht.

Klonziel ungültig



4. Geben Sie die Anmeldeinformationen der Basic Authentication für ein Benutzerkonto mit der Administratorrolle in der Zielinstanz ein.

i Hinweis:

Sie können das Klonen mehrerer Ziele aus derselben Quelle nicht anfordern. Erstellen Sie stattdessen für jedes Ziel eine separate Anforderung.

Das System überprüft, ob die Benutzeranmeldeinformationen Administratorzugriff auf die Zielinstanz haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden.**

Das System überprüft die Konnektivität und validiert die Benutzeranmeldeinformationen anhand der Zielinstanz.

Schließen Sie eine Tabelle vom Klonen aus

Schließen Sie eine Tabelle aus, um eine leere, aber verwendbare Tabelle in der Zielinstanz zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: clone_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörigen Listen namens **Systemklon > Ausschlusstabellen** Das Modul listet die Tabellen auf, die während eines Systemklons nicht kopiert werden. Standardmäßig schließt das System Tabellen für Protokollierung, Auditing, Benachrichtigungen, Workflow-Kontexte und Lizenznutzung aus.

i Hinweis:

Ausgeschlossene Workflow-Kontextdaten umfassen Datensätze, die in der Tabelle „wf_context“ und in zugehörigen Tabellen gespeichert sind, deren Namen mit dem Präfix „wf_“ beginnen. Dies umfasst auch die Workflow-Planer-Tabelle. Dadurch wird das Auftreten von Problemen bei der Workflow-Timer-Synchronisierung verhindert, die aufgrund der Länge des Klonvorgangs auftreten können, wenn Workflow-Kontexte enthalten sind.

sys_db_object und sys_db_object.* können den Ausschlüssen nicht hinzugefügt werden.

Beim Ausschließen von untergeordneten Tabellen der Aufgabentabelle, die die [Tabelle pro Hierarchieerweiterungsmodell verwenden](#), werden untergeordnete Tabellen ausgeschlossen. Sie müssen die übergeordnete Aufgabentabelle nicht zusammen mit der untergeordneten Tabelle ausschließen.

Sie können Platzhalterzeichen verwenden, um mehrere Tabellen vom Klonen mit einem Eintrag auszuschließen. Zum Beispiel schließt sys_script.* alle Tabellen aus, die mit sys_script beginnen.

i Hinweis:

Der Platzhalter muss den Punkt „.“ enthalten. vor dem Sternchen.

Informationen zum Beibehalten der vorhandenen Daten in der Zielinstanz finden Sie unter [Erstellen Sie eine Datenerhaltungsfunktion](#). Daten in Tabellen, die auf die Tabelle verweisen, z. B. Business Rules, werden nicht ausgeschlossen.

Um zugehörige Tabellen beizubehalten oder auszuschließen, müssen Sie alle folgenden Tabellen beibehalten und ausschließen. Wenn eine der Tabellen fehlt, kann sich der Kunde nach einem Klon möglicherweise nicht bei der Instanz anmelden.

- sys_user
- sys_user_role
- sys_user_group
- sys_user_grmember
- sys_group_has_role
- sys_user_role_contains
- customer_contact (wenn das Plugin „Customer Service Management“ aktiv ist)

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Quellinstanz zu **Systemklon > Ausschlusstabellen**.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Geben Sie den **Namen** der Tabelle ein.

Die Eingabe einer übergeordneten Tabelle führt dazu, dass der Klonprozess auch die untergeordneten Tabellen ausschließt. Wenn Sie beispielsweise die Aufgabentabelle ausschließen, werden auch die Tabellen „Change“, „Incident“ und „Problem“ ausgeschlossen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Datenerhaltung beim Klonen von Zielinstanzen

Sie können Datenerhaltungsfunktionen verwenden, um Daten in der Zielinstanz vor dem Überschreiben zu schützen. Wenn Sie benutzerdefinierte Anwendungen haben, müssen Sie auch unveröffentlichte Anwendungsinhalte manuell beibehalten.

Datenerhaltungsprogramme

Manchmal ist es erforderlich, einige Daten in einer Instanz zu erhalten, die geklont werden soll. Wenn das Ziel beispielsweise ein MID Server ist, dürfen Sie die MID Server-Tabelle [ecc_agent] nicht überschreiben. Erhaltene Daten werden vor Beginn des Klonvorgangs in der Zielinstanz gespeichert und nach dem Klonen in der Zielinstanz wiederhergestellt.

⚠️ Warnung:

Sie müssen Datenerhaltungsfunktionen für die Quellinstanz definieren. Wenn Sie sie in der Zielinstanz definieren, werden die Daten nicht beibehalten.

Datenerhaltungsprogramme speichern normalerweise Systemeinstellungen und Designs, z. B.:

- Instanzspezifische Authentifizierungseinstellungen
- Lesezeichen [sys_ui_bookmark]
- Zuletzt verwendete Auswahl [sys_ui_recent_selection]
- Benutzereinstellung [sys_user_preference]

***i* Hinweis:**

Ein Klon unterstützt nicht die Beibehaltung von Daten aus einer Datenbankansicht.

Verwenden Sie keine Datenerhaltungsprogramme, um große Datensätze wie Benutzergruppen zu übertragen. Wenn Sie Tabellendaten wie Benutzer, Gruppen und Rollen beibehalten müssen, sollten Sie die Datensätze in eine Datei exportieren und nach dem Klonen importieren.

Datenerhaltungsfunktionen für Multi-SSO

Das System erstellt automatisch die erforderlichen Datenerhaltungselemente für das Klonen, wenn Sie die Single Sign-on-Integration mit mehreren Anbietern aktivieren.

Name	Tabelle	Bedingungen
Zertifikat	X.509-Zertifikate [sys_certificate]	Keine
Kerninstanzeigenschaften	Systemeigenschaft [sys_properties]	<ul style="list-style-type: none"> • [ODER] [Name] [ist einer von] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect] • [ODER] [Name] [beginnt mit] [com.snc.integration.saml_esig] • [ODER] [Name] [ist einer von] [glide.smtp.port, glide.smtp.auth, glide.smtp.encryption] • [ODER] [Name] [beginnt mit] [glide.authenticate.multisso] • [ODER] [Name] [ist] [glide.authenticate.sso.redirect.idp] <p><i>i</i> Hinweis: Die Eigenschaften <i>glide.smtp.port</i>, <i>glide.smtp.auth</i> und <i>glide.smtp.encryption</i> sind veraltet.</p>
Digest-Eigenschaften	Digest-Eigenschaften [digest_properties]	Keine
Identity Provider	Identitätsanbieter [sso_properties]	Keine
SAML2 Update1-Eigenschaften	SAML2 Update1-Eigenschaften [saml2_update1_properties]	Keine

***i* Hinweis:**

Sie können diese Datenerhaltungsfunktionen zwar ändern, es wird jedoch empfohlen, dies nicht zu tun. Die Tabellen „Digest-Eigenschaften“ [digest_properties], „Identitätsanbieter“ [sso_properties] und „SAML2 Update1-Eigenschaften“ [saml2_update1_properties] sind erforderlich, damit Single Sign-on (SSO) mit mehreren Quellen ordnungsgemäß funktioniert. Wenn Single Sign-on aus mehreren Quellen für die Zielinstanz deaktiviert ist, können Sie alle drei Datenerhaltungsfunktionen sicher entfernen. Entfernen Sie sie gleichzeitig, da das System den Klon mit einer Fehlermeldung beendet, wenn Sie versuchen, eine oder zwei dieser Tabellen zu klonen.

Datenerhaltungsfunktionen für SAML

Durch die Beibehaltung der SAML-SSO-bezogenen Einstellungen kann verhindert werden, dass die Zielinstanz bei Authentifizierungsanforderungen an Ihren IdP die falschen Parameter für Aussteller und Zielgruppe verwendet. Um die SAML-Einstellungen beizubehalten, erstellen Sie Datenerhaltungsfunktionen für die folgenden Tabellen:

- Systemeigenschaft [sys_properties]: zum Beibehalten von SAML-Eigenschaften.
- X.509-Zertifikate [sys_certificate]: Zum Beibehalten von SAML-Zertifikaten.
- Benutzer [sys_user];, um SAML-Benutzer beizubehalten.

Sie müssen auch [Eigenschaften](#) und Benutzer beibehalten, die an SAML beteiligt sind.

Beibehaltung unveröffentlichter Anwendungen

Sie können keine Datenerhaltungsprogramme verwenden, um unveröffentlichte Anwendungen zu speichern. Stattdessen müssen Anwendungsentwickler auswählen, wie [unveröffentlichte Anwendungen erhalten](#) bleiben sollen.

Der Klonvorgang behält für Anwendungen in der Entwicklung keine Versionsunterschiede bei. Stattdessen kopiert der Systemklon nur die auf der Quellinstanz installierte Anwendungsversion auf die Zielinstanz. Wenn die Zielinstanz über eine Entwicklungsversion derselben Anwendung verfügte, kann die Anwendung nach dem Klon bearbeitet werden. Es handelt sich jedoch um die Version, die auf der Quellinstanz installiert war. Wenn die Anwendung auf der Quellinstanz nicht vorhanden war, löscht der Klonvorgang die Anwendung von der Zielinstanz.

Erstellen Sie eine Datenerhaltungsfunktion

Datenerhaltungsfunktionen verwalten die angegebenen Daten in einer Zielinstanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: clone_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manchmal ist es wünschenswert, bestimmte Daten in einer Zielinstanz beizubehalten. Wenn Sie beispielsweise einen MID Server verwenden, können Sie das Überschreiben der MID Server-Tabelle [ecc_agent] vermeiden. Erhaltene Daten werden vor dem Klon in einer dynamisch generierten Liste in der Zielinstanz gespeichert und nach Abschluss des Klons in der Zielinstanz wiederhergestellt. Sie definieren Datenerhaltungsfunktionen für die Quellinstanz.

Datenerhaltungsfunktionen sollen in erster Linie Systemeinstellungen und Designs beibehalten, z. B. instanzspezifische Authentifizierungseinstellungen. Verwenden Sie keine Datenerhaltungsprogramme, um große Datensätze wie Benutzergruppen zu übertragen. Wenn Sie Tabellendaten wie Benutzer, Gruppen und Rollen beibehalten müssen, sollten Sie die Datensätze in eine Datei exportieren und nach Abschluss des Klonvorgangs importieren.

Überlegen Sie, ob Sie die Daten in den folgenden Tabellen beibehalten möchten.

- Lesezeichen [sys_ui_bookmark]
- Zuletzt verwendete Auswahl [sys_ui_recent_selection]
- Benutzereinstellung [sys_user_preference]

Wenn Sie eine Datenerhaltungsfunktion für eine Tabelle festlegen, in der die Quellinstanz mehr Datensätze als die Zielinstanz aufweist, enthalten die in der Zielinstanz beibehaltenen Daten auch die zusätzlichen Datensätze aus der Quellinstanz.

Angenommen, die Datenerhaltungsfunktion ist bereits vorhanden.

- In der Quellinstanz enthält die Tabelle sys_temp 100 Datensätze.
- In der Zielinstanz enthält die Tabelle sys_temp 20 Datensätze.

Nach dem Klon enthält die Tabelle sys_temp in der Zielinstanz 100 Datensätze.


- Die 20 Datensätze in der Zieltabelle „sys_temp“ werden erfolgreich beibehalten (gemäß Datenerhaltungsspezifikation). Diese Datensätze waren Teil der 100 Datensätze in der Quelltable sys_temp.
- Die Quelltable sys_temp übernimmt die verbleibenden 80 Datensätze in die Zieltabelle sys_temp.

Um dieses Problem zu beheben und nur die Datensätze in der Zieltabelle beizubehalten, [erstellen Sie einen Ausschlusstabellendatensatz](#) für die Zieltabelle und legen den Datenerhaltungssatz für die Quelltable fest.

i Wichtig:

Konfigurieren Sie Beibehaltungen für die Quellinstanz.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Quellinstanz zu **Systemklon > Daten erhalten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die Tabellenbezeichnung als **Name** ein, z. B. Benutzereinstellung für die Tabelle [sys_user_preference].
Die Datenerhaltungsfunktion muss einen Tabellennamen haben, andernfalls kann sie nicht übermittelt werden.
4. Wählen Sie die **Tabelle** aus, die beibehalten werden soll.
Für die Datenerhaltungsfunktion muss eine Tabelle ausgewählt sein, andernfalls kann sie nicht übermittelt werden.
5. Aktivieren Sie die **Checkbox Thema**, wenn die zu erhaltenden Daten eine UI-Eigenschaft sind.
6. Definieren Sie die beizubehaltenden Daten mit dem [Bedingungsgenerator](#) .
Sie können Bedingungen verwenden, um bestimmte Datensätze zu definieren, die während eines Klons beibehalten werden sollen. Um beispielsweise nur bestimmte Systemeigenschaften beizubehalten, können Sie für jeden Eigenschaftsnamen, den Sie beibehalten möchten, Bedingungen hinzufügen.

i Hinweis:

Die Bedingung für den Abgleich regulärer Ausdrücke [regelmäßigem Ausdruck entsprechen] wird nicht mehr unterstützt.

⚠ **Warnung:**

Wenn der Klon aus der Sicherung aus irgendeinem Grund fehlschlägt, wird der Klonvorgang auf die veraltete Klon-Engine ausgeführt. Die veraltete Klon-Engine kann keine Daten aus erweiterten Tabellen, Beziehungen, Hierarchien zwischen Tabellen und Punkt-zu-Punkt-Abfragen beibehalten. In solchen Fällen möchten Sie möglicherweise einen Systemklon neu planen oder Daten manuell übertragen.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wenn Sie die Datenerhaltungsfunktion später löschen möchten, stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Datenerhaltungsdatensätze nicht ändern oder löschen:

- Kerninstanzeigenschaften
- Semaphore
- E-Mail-Accounts

📌 **Hinweis:**

DB-Ansichten können nicht beibehalten werden.

Beibehaltene Elemente dürfen nicht leer sein, und Benutzer können den Klon nicht übermitteln, wenn Beibehaltene Elemente leer sind.

Behalten Sie die SAML-Eigenschaften bei

Wenn Sie möchten, dass eine Klonzielinstanz ihre vorhandene SAML-Integration beibehält, müssen Sie die Datenerhaltungsfunktion „ **Core Instance Properties** “ so bearbeiten, dass die SAML-Eigenschaften enthalten sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemklon > Daten erhalten**.
2. Wählen Sie **Eigenschaften der Core-Instanz aus**.
3. Fügen Sie die folgenden **Bedingungen hinzu**.
 - **[ODER] [Name] [ist einer von] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect, glide.authenticate.failed_requirement_redirect]**
 - **[ODER] [Name] [beginnt mit] [glide.authenticate.sso.saml2]**
 - **[ODER] [Name] [beginnt mit] [com.snc.integration.saml_esig]**

Automatische Übersetzung

i Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass die Checkbox Thema deaktiviert ist, damit diese Eigenschaften erhalten bleiben, unabhängig davon, ob Sie das **Instanzthema** beibehalten.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Behalten Sie während eines Systemklons in der Entwicklung befindliche Anwendungen und Anpassungen bei

Speichern Sie manuell eine Kopie jeder Anwendung und Anpassung, die Sie derzeit in der Entwicklung haben, bevor Sie die Anwendungsversion in die Zielinstanz (Entwicklungsinstanz) klonen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie Schreibzugriff auf den Anwendungsdatensatz haben.

Stellen Sie sicher, dass Sie Zugriff auf ein Quellcodeverwaltungs-Repository haben.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonvorgang werden Versionsunterschiede für Anwendungen und App-Anpassungen in der Entwicklung nicht beibehalten. Stattdessen klonst das System nur die Kopien der Anwendungs- und App-Anpassungsversionen, die in der Quellinstanz installiert sind, in die Zielinstanz. Wenn die Zielinstanz eine Entwicklungsversion derselben Anwendung hatte, kann die Anwendung nach dem Klon bearbeitet werden, weist jedoch die Version auf, die in der Quellinstanz installiert wurde. Wenn die Anwendung auf der Quellinstanz nicht vorhanden war, löscht der Klonvorgang die Anwendung von der Zielinstanz.

Prozedur

1. Um die Anwendung auf der Klonzielinstanz beizubehalten, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

Versionsunterschiede zwischen Instanzen

Anwendungsversionsstatus	Auszuführende Aktion
Die Anwendungsversion der Klonzielinstanz unterscheidet sich von der Quellinstanzversion.	Exportieren Sie jede Anwendung aus der Klonzielinstanz. Zur Auswahl stehen: <ul style="list-style-type: none"> Verknüpfen Sie jede Anwendung mit einem Quellcodeverwaltungs-Repository. <p>i Hinweis: Wenn die Anwendung bereits mit einem Quellcodeverwaltungs-Repository verknüpft ist, führen Sie ein Commit für die neueste Version aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> Veröffentlichen Sie jede Anwendung in einem Update Set.
Die Anwendung ist nur in der Klonzielinstanz verfügbar.	
Die Anwendungsversion der Klonzielinstanz stimmt mit der Quellinstanz überein.	Keine. Der Systemklonprozess kopiert diese Anwendungsversion während des Klons auf die Zielinstanz.

2. Fordern Sie einen Systemklon der Quellinstanz in die Zielinstanz an.

Example

Klonen Sie beispielsweise Ihre Produktionsinstanz über Ihre Entwicklungsinstanz.

3. Melden Sie sich nach Abschluss des Klonvorgangs bei der Klonzielinstanz an.

4. Wenn Sie jede Anwendung in einem Quellcodeverwaltungs-Repository gespeichert haben, verwenden Sie eine der folgenden Aktionen, um sie aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository abzurufen:

Anwendungen aus einem Quellcodeverwaltungs-Repository abrufen

Anwendungsinstallationsstatus	Für Klonziel auszuführende Aktion
Die Anwendung wurde zuvor auf der Quellinstanz installiert.	Wenden Sie Remote-Changes aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository an.
Die Anwendung wurde nie auf der Quellinstanz installiert.	Importieren Sie die Anwendung aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository.

5.  Hinweis:

Informationen dazu, was nach der Anwendungsanpassung nach dem Klonen zu erwarten ist, finden Sie unter [Ergebnisse nach dem Klonen für Anwendungsanpassungen](#) .

Verwenden Sie für die Anwendungsanpassung eine der folgenden Aktionen, um sie aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository abzurufen.

Anwendungen aus einem Quellcodeverwaltungs-Repository abrufen

Status der Anwendungs- und Anpassungsinstallation	Für Klonziel auszuführende Aktion
Die Anwendung und die Anpassung wurden zuvor in der Quellinstanz installiert.	Wenden Sie Remote-Changes aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository an.
Die Anwendung wurde zuvor auf der Quellinstanz installiert, die Anpassung jedoch nicht.	Wenden Sie Remote-Changes aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository an.
Die Basisanwendung wurde nie auf der Quellinstanz installiert.	Löschen Sie die Repository-Konfiguration (sys_repo_config), und importieren Sie die Anpassung aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository.

6. Wenn Sie jede Anwendung in einem Update Set gespeichert haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um sie aus dem Update Set abzurufen:

Anwendungen aus einem Update Set abrufen

Anwendungsinstallationsstatus	Für Klonziel auszuführende Aktion
Die Anwendung wurde zuvor auf der Quellinstanz installiert.	<p>a. Löschen Sie die Anwendungsversion, die aus der Quellinstanz geklont wurde.</p> <p>b. Laden Sie das Update Set, das die aktuelle Anwendungsversion enthält.</p>
Die Anwendung wurde nie auf der Quellinstanz installiert.	Laden Sie das Update Set, das die aktuelle Anwendungsversion enthält.

7. Nach einem Klon können Sie die folgenden Remote-Changes anwenden:

Remote-Changes nach dem Klonen

Feld	Beschreibung
glide.source_control.post_clone_import_enabled	Um die Automatisierung der Anwendung von Remote-Changes zu deaktivieren, setzen Sie auf False . Der Standardwert ist True .
glide.source_control.post_clone_import_delay_time_seconds	Um eine Verzögerungszeit anzugeben, die die Verarbeitung der Warteschlange verzögert, geben Sie einen Wert an. Der Standardwert ist 0.
glide.source_control.post_clone_import_pause_refresh_time_minutes	Um ein Intervall anzugeben, in dem der Auftrag zur Aktualisierung des Repositorys nicht ausgeführt wird, geben Sie einen Wert an. Der Standardwert beträgt drei Stunden (10.800).

Ergebnisse

Die zuvor in der Entwicklung befindlichen Anwendungen stehen für die weitere Entwicklung auf der Klonzielinstanz zur Verfügung.

Example: Anwendung „Marketing Events“ erhalten

Angenommen, Ihr Unternehmen hat zuvor Version 1.0 einer benutzerdefinierten Anwendung namens „Marketing Events“ erstellt. Sie haben bereits Version 1.0 der Anwendung „Marketing Events“ im Anwendungs-Repository veröffentlicht und auf Ihrer Produktionsinstanz installiert.

Im Laufe der Zeit haben Benutzer Verbesserungsanforderungen für die Anwendung übermittelt, und Sie möchten Version 2.0 der Anwendung „Marketing Events“ auf einer Nicht-Produktionsinstanz entwickeln, um auf diese Anforderungen zu reagieren. Als die Entwicklung kurz vor dem Abschluss steht, möchten Sie Ihre Nicht-Produktionsinstanz auf die neueste Produktionsversion aktualisieren, um umfangreiche Tests durchzuführen.

Da Sie zuvor eine Quellcodeverwaltungsintegration verwendet haben, um Version 1.0 der Anwendung „Marketing Events“ zu entwickeln, haben Sie die Anwendung „Marketing Events“ bereits mit einem Quellcodeverwaltungs-Repository verknüpft. Sie führen ein Commit für Version 2.0 der Anwendung „Marketing Events“ an das Quellcodeverwaltungs-Repository durch.

Sie planen einen Klon der Produktionsinstanz über die Entwicklungsinstanz. Nach der Fertigstellung melden Sie sich bei der Entwicklungsinstanz an und stellen fest, dass sie über Version 1.0 der Anwendung „Marketing Events“ verfügt, da diese Version auf der Quellinstanz installiert war.

Da die Anwendung bereits auf der Quellinstanz installiert wurde, wenden Sie die Remote-Changes aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository an, um die neueste Anwendungsversion zu erhalten. Die Entwicklungsinstanz verfügt jetzt über Version 2.0 der Anwendung „Marketing Events“ und ist für weitere Entwicklung und Tests verfügbar.

Klonprofile für Klonanforderungen

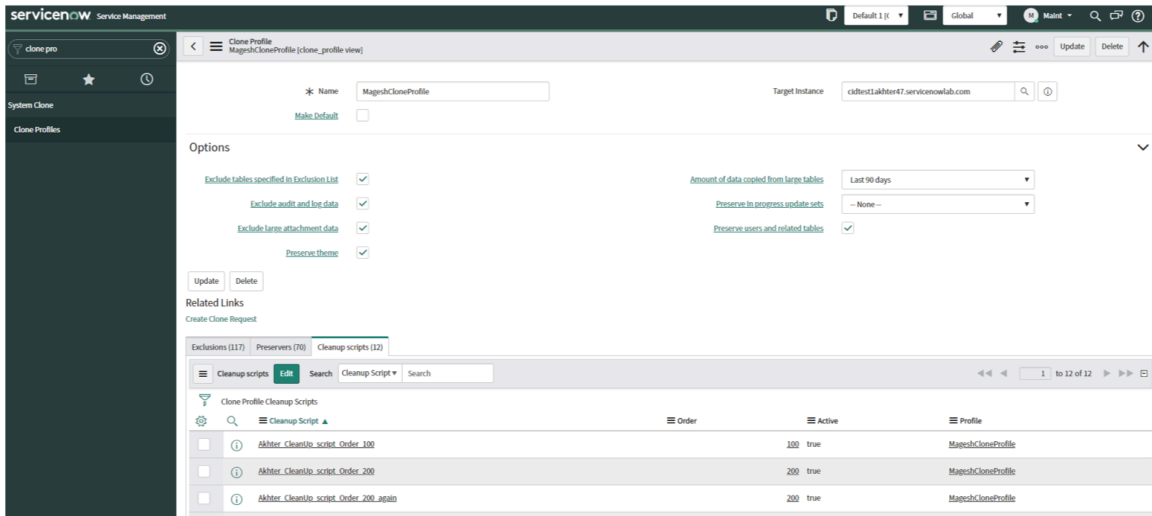
In einem Klonprofil können Sie vordefinierte Ziel- und Klonoptionen speichern. Das Klonprofil füllt Ihre Klonanforderung automatisch mit den ausgewählten Profileinstellungen aus.

Klonprofile

Navigieren zu **Systemklon > Klonprofil**, um Ihre Klonprofile anzuzeigen. Mit einem Klonprofil können Sie:

- Erstellen Sie ein Profil mit bestimmten Zielinstanz- und Optionseinstellungen, auszuschließenden Tabellen, beizubehaltenden Daten und auszuführenden Bereinigungskripts
- Erstellen Sie eine Klonanforderung direkt aus dem Klonprofil
- Wenden Sie das Klonprofil auf eine Klonanforderung an

Sie können Klonprofile in der Ansicht „**Klonprofil**“ erstellen, bearbeiten und löschen. Das Systemprofil ist ein schreibgeschütztes Klonprofil, das Sie nicht löschen können. Sie zeigt eine vordefinierte Liste von Tabellenausschlüssen, Datenerhaltungsfunktionen und Bereinigungskripts an. Diese Liste basiert auf den Plugins, die Ihre Instanz enthält.



Um ein neues **Klonprofil** als Standardprofil festzulegen, das beim Anfordern eines Klons verwendet wird, wählen Sie die Option Als Standard festlegen aus. Vergewissern Sie sich, dass dies das richtige Klonprofil ist, das Sie für das angeforderte Klonszenario verwenden möchten.

Wenn Sie einen neuen Datenerhaltungs-, Ausschluss- oder Bereinigungsskript erstellen, wird dieser nicht automatisch zu Ihren Klonprofilen hinzugefügt. Um ein Beibehaltungs-, Ausschluss- oder Bereinigungsskript hinzuzufügen, öffnen Sie das Klonprofil, und wählen Sie **Zusätzliche Aktionen > Konfigurieren > Formularlayout**, und verschieben Sie die neue Beibehaltung in die ausgewählte Liste.

Sie müssen keine Klonprofile verwenden. Wenn Sie das Klonprofilfeld beim Planen eines Klons leer lassen, verwendet das System die unter konfigurierten Ausschlusstabellen, Datenerhaltungsfunktionen und Bereinigungsskripts **Systemklon > Klondefinition**.

Brechen Sie einen Klon ab

Sie können angeforderte, geplante und aktive Klone abbrechen, ohne die Systemstabilität oder Verwendbarkeit zu beeinträchtigen. Wenn Sie einen Klon abbrechen, wird die Zielinstanz in den Status vor dem Klon zurückgesetzt, wobei alle ursprünglichen Daten erhalten bleiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktiver Systemklon

Clone Log			
Created	Level	Message	
2013-08-12 11:52:21	Information	Copying data	
2013-08-12 11:52:20	Information	Database tables created in 0:01:51.189	
2013-08-12 11:50:29	Information	Creating database tables	
2013-08-12 11:50:28	Information	Preserving configuration data on target instance	
2013-08-12 11:50:27	Information	Clone started	
2013-08-12 11:49:03	Information	Unable to contact server for confirmation	

Database Table Clones									
Table name	State	Completed	Duration	Megabytes copied	Kilobytes per second	Read time	Rows copied	Select time	
sys_home	Completed	2013-08-12 11:52:37	0 Seconds	0	0	0 Seconds	6	08/12/13 11:52:37.634	
sys_navigator	Completed	2013-08-12 11:52:37	0 Seconds	0	0	0 Seconds	1	08/12/13 11:52:37.637	

Nach dem Starten eines Klon werden die zugehörigen Listen **Klonprotokoll** und **Datenbanktabellenklone** im Formular angezeigt. Diese zugehörigen Listen zeigen allgemeine Protokollnachrichten und die Details der einzelnen Tabellen.

Die Dauer, wie lange ein Klon aktiv bleibt, hängt von der Menge der zu klonenden Daten ab und davon, ob sich Quell- und Zielinstanz am selben physischen Speicherort befinden. Wenn ein Klon länger als erwartet dauert, kann der technische Support von ServiceNow zusätzliche Details zum Fortschritt des Klons ermitteln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemklon > Live-Klone > Aktive Klone**.

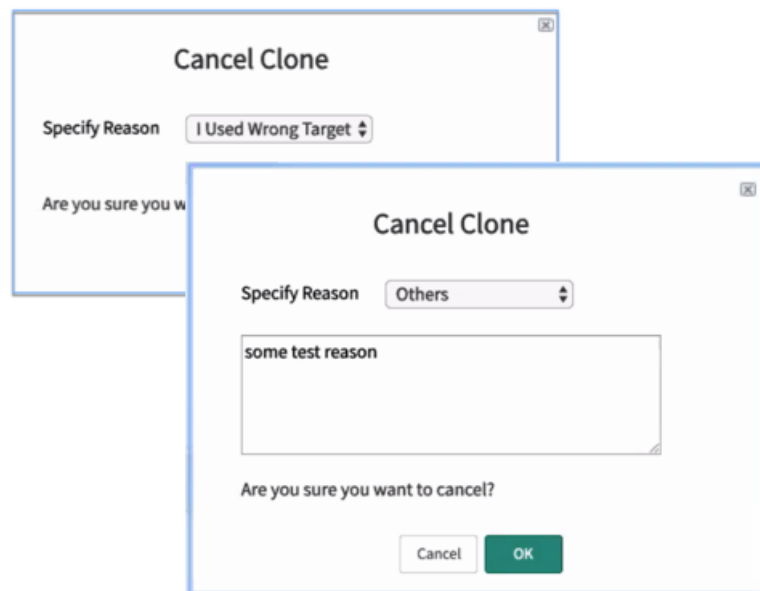
Das System zeigt die Liste der derzeit aktiven Klone an.

2. Wählen Sie den Klon aus, den Sie abbrechen möchten.

Das System zeigt den Systemklon-Datensatz an.

3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Klon abbrechen**.

Das **Dialogfeld Klon** abbrechen wird angezeigt.



4. Wählen Sie unter **Grund** einen Grund für den Abbruch aus, und klicken Sie auf **OK**, oder wählen Sie **Andere** aus, geben Sie einen Grund in das Textfeld ein, und klicken Sie auf **OK**.

Das System stoppt alle aktuellen **Klonaktivitäten** und setzt den Status auf **Abgebrochen**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie einen abgebrochenen Klon neu starten möchten, müssen Sie eine [neue Klonanforderung](#) erstellen.

Klonen planen

Sie können Systemklon verwenden, um das automatische Klonen zu planen. Dies ist die einfachste Möglichkeit, Ihre geklonten Instanzen auf dem neuesten Stand zu halten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anstatt Instanzen manuell zu klonen, können Sie einen Zeitplan für das automatische Klonen erstellen. Sie erstellen einen Klonzeitplan in derselben Schnittstelle, die Sie zum [Erstellen eines Klons](#) verwenden. In diesem Thema wird davon ausgegangen, dass Sie einen Klon, aber keinen Klonzeitplan dafür erstellt haben.

Prozedur

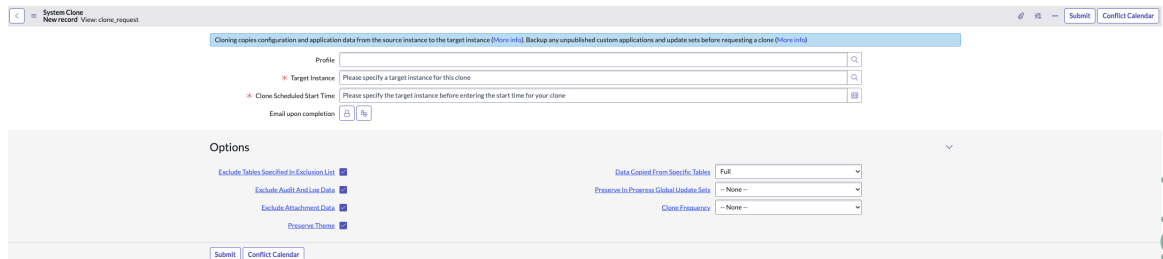
1. Klicken **Systemklon > Aktive Klone > <one-of-your-clones>**.

2. **i Hinweis:**

(Optional), wenn der **Optionenbereich** noch nicht angezeigt wird.

Klicken Sie auf die **Pfeiltaste Optionen**, sodass sie nach unten zeigt.

Der **Optionenbereich** wird angezeigt.



3. **i Hinweis:**

Eine Zielinstanz muss ausgewählt werden. Andernfalls wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Wählen Sie den **Konfliktkalender** aus, um einen Kalender mit der aktuellen Klonzeit und potenziellen Konflikten anzuzeigen, wenn Sie die Planung für eine andere Zeit planen möchten.

Der Konfliktkalender wird auf einer neuen Registerkarte



angezeigt.

4. Geben Sie Werte in die folgenden Felder ein, um automatische Klonvorgänge zu planen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Das System zeigt das Dialogfeld „**Ziel authentifizieren**“ an.

6. Geben Sie den **Benutzernamen** und das **Passwort** für ein Administratorkonto in der Zielinstanz ein, und klicken Sie auf **Authentifizieren**.

Das Formular „Systemklon“ wird für den Zielklon angezeigt.

7. Um den Klonzeitplan für dieses Ziel anzuzeigen, klicken Sie auf die Registerkarte **Wiederkehrende Klone**.

Jede Zeile in der Liste zeigt eine separate, geplante Klonsitzung.

8. Um Protokollnachrichten für vergangene Klone auf diesem Ziel anzuzeigen, klicken Sie auf die Registerkarte **Klonprotokoll**.

9. Um Klonzeitpläne für alle Klone im System anzuzeigen, klicken Sie auf **Systemklon > Live-Klone > Klonverlauf**.

Auf der Seite „Systemklone“ werden alle Kloninstanzen im **System** mit ihren geplanten Klonvorgängen aufgelistet.

Ändern Sie die Klonzeitpläne

Sie können geplante Klone abbrechen, aber nicht ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Thema wird davon ausgegangen, dass Sie einen **Klonzeitplan** haben, den Sie ändern möchten. Klonzeitpläne können nicht geändert werden. Stattdessen müssen Sie geplante Klone abbrechen und einen neuen Klonzeitplan erstellen.

Prozedur

1. Klicken **Systemklon** > **Aktive Klone** > **<one-of-your-clones>**.

Der **Systemklon**-Datensatz wird für Ihre Klon-Instanz geöffnet.

2. Um einen oder mehrere geplante Klone zu löschen, aktivieren Sie auf der Registerkarte **Wiederkehrende Klone** das Kontrollkästchen neben den Zeilen, die Sie abbrechen möchten, und klicken Sie unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen** auf **Löschen**.

3. Wenn Sie alle zukünftigen Klone gelöscht haben, können Sie einen neuen **Klonzeitplan** erstellen. Sie können nicht mehr als einen Klonzeitplan für eine Zielinstanz erstellen.

4. Um einen bereits laufenden Klonvorgang anzuhalten, klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Klon abbrechen**.

Das System stoppt alle aktuellen **Klonaktivitäten** und setzt den Status auf **Abgebrochen**. Zukünftige, geplante Klone werden nicht gelöscht.

Zeigen Sie den Klonstatus an

Sie können den Status eines Klons anzeigen, um sicherzustellen, dass der Klonvorgang nicht unterbrochen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemklon** > **Live-Klone** > **Aktive Klone**.

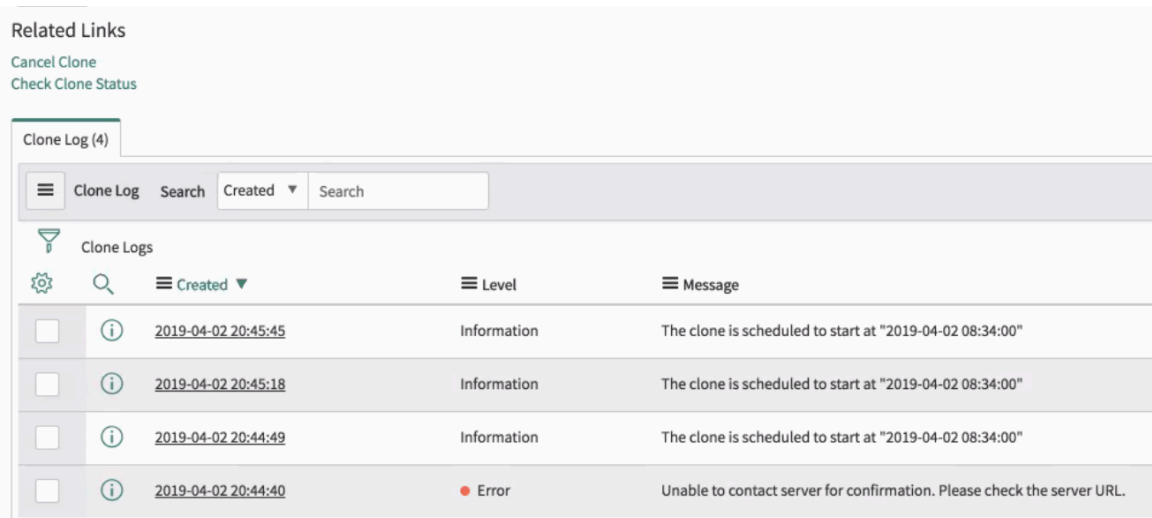
Das System zeigt die Liste der derzeit aktiven Klone an.

2. Wählen Sie den Klon aus, dessen Status Sie abrufen möchten.

Das System zeigt den Systemklon-Datensatz dieses Klons an.

3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Klonstatus überprüfen**.

Das System aktualisiert das Feld Status und erstellt einen Protokolleintrag im **Klonprotokoll**, der den Status des **Klons** anzeigt.



Wenn ein Klonstatus fehlgeschlagen ist, können Sie [den Klonvorgang zurücksetzen](#) und [einen neuen Klonvorgang planen](#).

Zeigen Sie den Klonverlauf an

Sie können den Status und den Verlauf jeder Systemklonanforderung anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: clone_admin oder admin

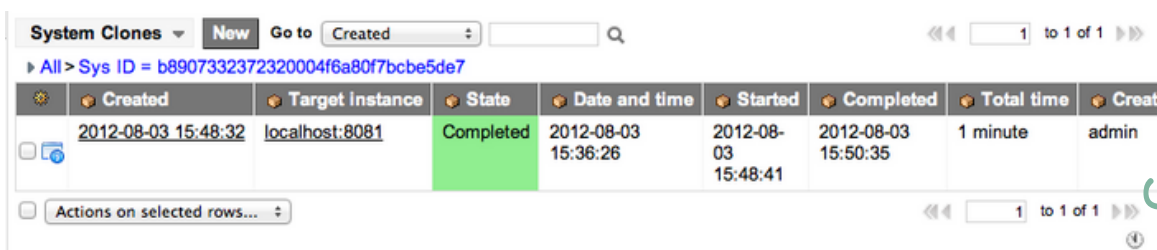
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Tabelle „Systemklon“ [clone_instance] werden Datensätze für alle zuvor und derzeit geplanten Klone gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemklon > Live-Klone > Klonverlauf**.

Der **Klonverlauf** zeigt auch den Status für aktuelle und vergangene Klone an. Klone im Status „**Entwurf**“ werden nicht in der Tabelle „Klonverlauf“ angezeigt.



Klonstatus

Klonstatus	Beschreibung
Angefordert	Der Klon wurde angefordert und wartet auf Genehmigung.
Geplant	Der Klon kann zum geplanten Zeitpunkt und Datum beginnen.
Aktiv	Der Klon wird derzeit ausgeführt.
Abgeschlossen	Der Klon wurde erfolgreich abgeschlossen.
Abgebrochen	Ein Benutzer hat die Anforderung abgebrochen.

Klonstatus	Beschreibung
Warten	Der Server hat die Klonanforderung abgelehnt. Dies kann entweder daran liegen, dass der Klon zum geplanten Zeitpunkt nicht bereit war, fortzufahren, oder weil zusätzliche Klonanforderungen übermittelt wurden, bevor die erste abgeschlossen wurde.
Fehler	Beim Ausführen des Klons ist ein Fehler aufgetreten. Wenden Sie sich an den technischen Support, um Hilfe bei der Lösung dieses Problems zu erhalten.
Entwurf	Die Erstellung des Klons ist geplant. Dieser Status wird nie in der Tabelle „Klonverlauf“ angezeigt.

2. Wählen Sie einen Systemklon-Datensatz aus, um seinen Verlauf anzuzeigen.

Setzen Sie einen Klon zurück

Setzen Sie ein Klonziel auf den Status vor dem letzten Klonvorgang zurück. Setzen Sie das Klonen zurück, wenn beim Klonen ein Fehler aufgetreten ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

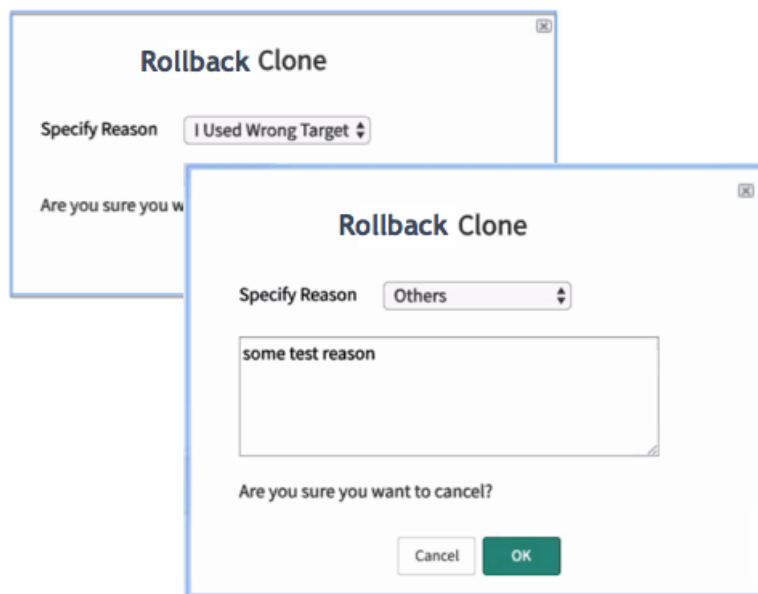
Rollbacks entfernen die neuesten Klon-Updates auf einem Klonziel. Sie können nur die neuesten Klon-Updates zurücksetzen. Rollbacks dürfen nicht mehr als sieben Tage nach dem Klonen erfolgen.

i Hinweis:

Rollbacks dürfen nicht mehr als zwei Tage nach dem Klonen für Benutzer mit Sharding-Instanzen erfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemklon > Live-Klone > Klonverlauf**.
2. Wählen Sie den Klon aus, für den ein Rollback ausgeführt werden soll.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Rollback**.
Das **Rollback-Klon**- Modal wird angezeigt.



4. Wählen Sie unter Grundangeben einen Grund für das Rollback aus, und klicken Sie auf **OK**, oder wählen Sie **Andere** aus, geben Sie einen Grund in das Textfeld ein, und klicken Sie auf **OK**.
Das System setzt den Klon **zurück** und setzt den **Status** auf **Rollback angefordert** und bei Erfolg auf Rollback oder, falls nicht erfolgreich, auf **Rollback-Fehler**.

Sie können ein Rollback wiederholen, aber wenn wiederholt Fehler auftreten, wenden Sie sich an den ServiceNow Kundensupport.

Ergebnisse

Die Instanz enthält die gleichen Daten wie vor der Anwendung des Klons.

Skripts für die Bereinigung nach dem Klonen

Bereinigungsskripts werden nach Abschluss des Klonvorgangs automatisch für die Zielinstanz ausgeführt.

Verwenden Sie Bereinigungsskripts, um fehlerhafte Daten zu ändern oder zu entfernen. Bereinigungsskripts werden ausgeführt, nachdem Datenerhaltungsfunktionen und der Klon abgeschlossen sind.

Sie können neue Skripts nach dem Klonen in der Quellinstanz hinzufügen, um Aktionen auszuführen, die normalerweise über Skripteinbindungen oder Business Rules ausgeführt werden können. Um ein Skript hinzuzufügen, navigieren Sie zu **Systemklon > Klondefinition > Bereinigungsskripts** und klicken Sie auf **Neu**.

i Hinweis:

Bereinigungsskripts werden immer für Klone ausgeführt, die mit einem Klonprofil erstellt wurden. Dies ist erforderlich, da sie als OOB verfügbar sind und einen fehlerfreien Status nach dem Klonen sicherstellen.

Sie können Post-Clone-Skripts aktivieren oder inaktiv machen, um zu steuern, ob diese Skripts ausgeführt werden oder nicht. Sie können auch eine Reihenfolgennummer für jedes Skript festlegen, wodurch Sie die Reihenfolge festlegen können, in der die aktiven Skripts ausgeführt werden, wobei niedrigere Nummern eine höhere Priorität haben.

	Name	Active	Script	Order
<input type="checkbox"/>	Regenerate all text indexes	true	new GlideTextIndexEvent().indexAllNoPurg...	100
<input type="checkbox"/>	Disable emails	true	gs.setProperty("glide.email.read.active"...	300
<input type="checkbox"/>	Install deactivated plugin	true	var separationExceptionFieldProperty = g...	200
<input type="checkbox"/>	Bad MID Server credentials after clone	false	new BadMIDCredentialAfterClone().schedul...	800
<input type="checkbox"/>	Clean Non-Existent MIDs From Application	false	var doesMidExist = function(midSysIdToCh...	700
<input type="checkbox"/>	Schedule drop backup tables	false	if ('true' == gs.getProperty("glide.db.c...	600
<input type="checkbox"/>	Clear scheduled job node association	false	var names = []; names.push('Clean logs'...	250
<input type="checkbox"/>	Configure Email Accounts	false	if (GlidePluginManager.isRegistered("com...	900

Die folgenden Bereinigungsskripts nach dem Klonen führen verschiedene Aktionen für die Zielinstanz aus.

Skripts für die Bereinigung nach dem Klonen

Skript	Beschreibung
Ungültige MID-Server-Anmeldeinformationen nach Klonen	Führt eine Skripteinbindung namens „ <i>BadMIDCredentialAfterClone</i> “ für eine geklonte Instanz aus, um fehlerhafte MID Server-Benutzeranmeldeinformationen zu erkennen. Diese Skripteinbindung erstellt regelmäßige Aufgaben, die MID Server im Status „Ausgefallen“ nach einem Instanzklon in der Tabelle „MID Server-Problem“ [ecc_agent_issue] protokollieren.
Löschen Sie die Knotenzuordnung für geplante Aufgaben	Setzt alle geplanten Aufgaben, die in der Quellinstanz aktiv waren, auf den Status „ Bereit “ zurück. Dieses Skript löscht auch den Wert der Felder „ System-ID “ und „ Beansprucht von “ für alle regelmäßigen Aufgaben.
Konfigurieren Sie E-Mail-Accounts	Migriert E-Mail-Accounts, die in der Quellinstanz vorhanden waren, in die Zielinstanz, wenn sie dort nicht aktiviert sind. Dieses Skript migriert auch die E-Mail-Eigenschaften in die Zielinstanz.
Deaktivieren Sie E-Mails	Deaktiviert E-Mail in der Zielinstanz. Eine Standarddatenerhaltung behält andere E-Mail-Einstellungen der Zielinstanz bei.
Deaktiviertes Plugin installieren	Aktiviert das Plugin „Domain Separation“ für Instanzen, die diese Funktion verwenden.
Generieren Sie alle Textverzeichnisse erneut	Erstellt Textindizes in der Zielinstanz nach einem Klon neu. Textverzeichnisse werden nicht von der Quell- in die Zielinstanz geklont.
Planen Sie das Verwerfen von Sicherungstabellen	Plant die Löschung der Daten, die in der Zielinstanzdatenbank enthalten sind, vor dem Klon. Diese ursprünglichen Daten werden nach einem Klon 24 Stunden lang gespeichert, damit Sie eine Instanz in den Status vor dem Klon zurücksetzen können. Wenn die Zielinstanz als Teil des Klons heruntergestuft wird, sind keine Sicherungsdaten verfügbar.

Klon-Administratorkonsole

Die Klonadministratorkonsole bietet Administratoren eine Übersicht über ihre aktiven Klone und deren Klonstatus. Im Vancouver-Release wird eine neue und verbesserte Benutzeroberfläche für den Systemklon eingeführt.

Startseite

Auf der Homepage werden alle aktuellen Klone in Ihrer Instanz angezeigt. Suchen Sie nach Ihren Klonen, indem Sie die **Suchleiste** verwenden und die Nummer für Ihren Klon eingeben.

i Hinweis:

Das Dashboard zeigt alle über die App angeforderten Klone an. Über die Plattform angeforderte Klone können hier nicht angezeigt werden.

Filteroptionen sind verfügbar, um die Klone zu identifizieren, die Sie mit der Dropdown-Schaltfläche „Filter“ anzeigen möchten. Sie können die folgenden Bedingungen anwenden, die in Ihrem Dashboard angezeigt werden sollen.

- Abgebrochen
- Abgeschlossen
- Fehler
- Angefordert

- Rollback-Fehler
- Rollback angefordert
- Zurückgesetzt
- Rollback wird ausgeführt...
- Wird ausgeführt

Sie können auch auswählen, dass das Dashboard in einer Raster- oder Listenansicht angezeigt wird, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche klicken.

Konfigurationen

Auf der Konfigurationsübersichtsseite wird die aktuelle Anzahl für **Kloninstanzen** und **Klonprofile** in Ihrer **Instanz** angezeigt.

Auf der Registerkarte **Klon-Instanzen** können Sie alle derzeit verfügbaren Instanzen anzeigen. Hier können Sie die Liste aktualisieren, Filterbedingungen für die anzuzeigenden **Instanzen** anwenden, Ihre Liste exportieren oder **Neu** auswählen, um eine **Klon-Instanz** zu erstellen.

Auf der Registerkarte **Klonprofile** werden alle verfügbaren **Klonprofile** angezeigt. Hier können Sie die Liste aktualisieren, Filterbedingungen für die anzuzeigenden Profile anwenden, Ihre Liste exportieren oder **Neu** auswählen, um ein **Klonprofil** zu erstellen.

Hinweis:

Das **Systemprofil des Profils** ist sofort einsatzbereit und kann nicht geändert werden.

Sie können auch ein zuvor erstelltes Klonprofil bearbeiten. Um die Definitionen eines Klonprofils zu ändern, z. B. Ausschlüsse, Beibehaltungen oder Bereinigungskripts, klicken Sie auf die Nummer unter der Definition, und wählen Sie auf der Seite die Schaltfläche **Bearbeiten**.

Hinweis:

Bestimmte Systemtabellen können nicht aus der Ausschlussliste entfernt werden.

Definitionen

Die Seite „**Definitionen**“ zeigt eine Übersicht für die folgenden derzeit konfigurierten Optionen an.

- **Ausschlüsse**
- **Beibehaltene Elemente**
- **Bereinigungskripts**

Die Registerkarte „**Bewahrer**“ zeigt eine Liste aller verfügbaren Datenerhaltungen an. **Beibehaltene Elemente** schützen Daten in der Zielinstanz vor dem Überschreiben. Wenn Sie benutzerdefinierte Anwendungen haben, müssen Sie Ihren unveröffentlichten Anwendungsinhalt auch manuell beibehalten. Informationen zum Erstellen eines Beibehaltungselements finden Sie unter [Neuen Klonerhaltungsmodul erstellen](#).

Auf der Registerkarte **Ausschlüsse** werden die Tabellen aufgelistet, die während eines Systemklons nicht kopiert werden. Standardmäßig schließt das System Tabellen für Protokollierung, Auditing, Benachrichtigungen, Workflow-Kontexte und Lizenznutzung aus.

Weitere **Ausschlüsse** können konfiguriert werden, indem Sie **Neu** wählen und die Tabelle hinzufügen, die Sie ausschließen möchten.

Auf der Registerkarte **Bereinigungsskripts** wird eine Liste aller verfügbaren Skripts angezeigt. Sie können Bereinigungsskripts schreiben, um Daten zu ändern oder zu entfernen, die für Ihren Klon nicht geeignet sind. Informationen zum Erstellen eines Bereinigungsskripts finden Sie unter [Erstellen Sie Bereinigungsskripts](#).

Klon anfordern

Fordern Sie einen Klon an, um Daten aus einer Produktionsinstanz in eine Nicht-Produktionsinstanz zu kopieren oder Daten zwischen Nicht-Produktionsinstanzen zu kopieren. Nachdem Sie die gewünschten Instanzen, Profile, Ausschlüsse, Beibehaltungen und Bereinigungsskripts definiert haben, können Sie einen Klon anfordern. Informationen zum Anfordern eines Klons finden Sie unter [Fordern Sie einen Klon in der Klon-Administratorkonsole an](#).

Fordern Sie einen Klon in der Klon-Administratorkonsole an

Fordern Sie einen Klon an, um Daten aus einer Produktionsinstanz in eine Nicht-Produktionsinstanz zu kopieren oder Daten zwischen Nicht-Produktionsinstanzen zu kopieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Konfigurieren Sie Ihre Zielinstanz, bevor Sie Ihren Klon anfordern. Vorgehensweise

- Navigieren Sie zu **Konfigurationen > Instanzen klonen**.
- Wählen Sie **Neu**.
- Füllen Sie das Formular für die neue Kloninstanz aus.

i Hinweis:

Sie können mehrere Klonprofile erstellen und eine wiederverwendbare Klonvorlage verwenden. Mit Klonprofilen können Sie die richtigen Ausschlüsse und Beibehaltungen für Ihren Klon auswählen.

Konfigurieren Sie ein Klonprofil. Vorgehensweise

- Navigieren zu **Konfigurationen > Klonprofile**.
- Füllen Sie das Formular für das neue Klonprofil aus.

i Hinweis:

Bitte beachten Sie, dass Anforderungen, die über die klassische Seite `clone_instance.do` initiiert wurden, nicht im Dashboard der neuen Klonkonsole angezeigt werden. Sie sind jedoch weiterhin auf der klassischen Klonverlaufsseite `clone_instance_list.do` zu finden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Klon-Administratorkonsole > Dashboard klonen**.
2. Wählen Sie **Klon anfordern aus**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular klonen

Feld	Beschreibung
Quelleninstanz	Die Instanz, die Sie klonen möchten.
Zielinstanz	Die Instanz, in die Sie die Quelleninstanz klonen möchten.  Hinweis: Sie können eine Instanz hinzufügen oder eine vorhandene Instanz auswählen, ohne die Seite zu verlassen.
Klonprofil	Das Klonprofil, das für Ihren Klon verwendet werden soll.
Geplante Startzeit für Klon	Die Startzeit, um mit dem Klonen Ihrer Instanz zu beginnen.
E-Mail nach Abschluss	Die E-Mail, die über den Abschluss des Klons benachrichtigt werden soll.

4. ** Hinweis:**

Zusätzliche Einstellungen können für Ihre Klonanforderung konfiguriert werden. Diese Optionen können jedoch die Abschlusszeit für den Klon erheblich verlängern.

Wählen Sie die folgenden Optionen aus, die Sie für Ihren Klon konfigurieren möchten.

- Die Menge der Daten, die aus großen Tabellen kopiert wurde

 Hinweis:

Durch das Ausschließen dieser Daten kann die Dauer Ihres Klons verlängert werden, da die Daten aus der Quelle kopiert werden und alle Daten, die älter als 90 Tage sind, entfernt werden.

- On-Demand-Sicherung anwenden
- Klonhäufigkeit
- Schließen Sie die in der Ausschlussliste angegebenen Tabellen aus

 Hinweis:

Wenn eine Tabelle ausgeschlossen wird, werden auch alle untergeordneten Tabellen ausgeschlossen. Wenn Sie beispielsweise die Aufgabentabelle ausschließen, werden auch die untergeordneten Tabellen wie Incidents, Probleme und Change-Tabellen ausgeschlossen.

- Audit- und Protokolldaten ausschließen

 Hinweis:

Wenn **sys_audit** ausgeschlossen wird, wird der Aktivitätenstrom für Datensätze unterbrochen. Der Aktivitätenstrom wird aus der Tabelle „**sys_audit**“ erstellt. Wenn sie also leer ist, werden alle Aktualisierungen als der Benutzername angezeigt, der den Datensatz erstellt hat, und die Erstellungszeit anzeigen.

- Anhangsdaten ausschließen

- Design erhalten
- Anzahl der Tage der laufenden globalen Update Sets, die erhalten bleiben sollen

5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.

6. Überprüfen Sie die Zusammenfassung der Klonanforderung, und wählen Sie **Klonanforderung bestätigen und übermitteln** aus.

Erstellen Sie Bereinigungskripts

Verwenden Sie Bereinigungskripts, um Daten zu ändern oder zu entfernen, die für Ihren Klon nicht geeignet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Klon-Administratorkonsole > Dashboard klonen**.
2. Wählen Sie in der sekundären Navigation **Definitionen** aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Bereinigungskripts**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Geben Sie einen Namen für Ihr Skript ein.
6. Wählen Sie die Reihenfolgennummer für Ihr Skript aus.
7. Aktivieren Sie **Aktiv**, wenn Ihr Skript bereit ist.
8. Geben Sie Ihr Skript in das Feld **Skript** ein, und wählen **Sie Speichern** aus.

Neuen Klonerhaltungsmodul erstellen

Erstellen Sie Klonbeibehaltungen, um Daten in der Zielinstanz vor dem Überschreiben zu schützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Durch die Beibehaltung großer Datenmengen kann sich die Klondauer erheblich verlängern. Behalten Sie Tabellen nur bei Bedarf bei.

Die Registerkarte „**Bewahrer**“ zeigt eine Liste aller verfügbaren Datenerhaltungen an. **Beibehaltene Elemente** schützen Daten in der Zielinstanz vor dem Überschreiben. Wenn Sie benutzerdefinierte Anwendungen haben, müssen Sie Ihren unveröffentlichten Anwendungsinhalt auch manuell beibehalten. Gehen Sie wie folgt vor, um eine Beibehaltung zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Klon-Administratorkonsole > Dashboard klonen**.
2. Wählen Sie in der sekundären Navigationsleiste **Definitionen** aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Beibehaltene Elemente**.
4. **Wählen** Sie auf der Seite „Erhaltungsaufgabe“ die Option **Neu** aus.

5.  Hinweis:

Für die Datenerhaltungsfunktion muss eine Tabelle ausgewählt sein, sonst kann sie nicht übermittelt werden.

Geben Sie die Tabellenbezeichnung als **Name** für die Beibehaltung ein.

6. Wählen Sie die **Tabelle** aus, die beibehalten werden soll.

7. Aktivieren Sie die **Checkbox Thema**, wenn die zu erhaltenden Daten eine UI-Eigenschaft sind.

8. Definieren Sie die beizubehaltenden Daten mit dem **Bedingungsgenerator** und wählen **Sie Speichern** aus.

Die Erfolgsmeldung wird angezeigt.

Datenbankrotation

Bei der Datenbankrotation geht es um die Verwaltung des Wachstums der Tabellengröße und die Archivierung alter Daten.

Die Daten innerhalb einer Instanz wachsen schnell, und wenn diese Tabellen größer werden, müssen sie verwaltet werden. Die Datenbankrotation erhält die Instanzleistung und verhindert Risiken im Zusammenhang mit der Abfrage größerer Datensätze mithilfe von drei Techniken. Diese Techniken basieren auf dem Konzept, große Datenmengen zu verwalten, indem ganze Sets in einzelne Tabellen aufgeteilt werden. Nachdem diese Aufgabe ausgeführt wurde, behandelt jede Technik Daten auf unterschiedliche Weise:

- Die Tabellenrotation funktioniert, indem zwischen einem kleinen Satz von Tabellen rotiert wird und die alten Tabellen gelöscht und für neue Daten wiederverwendet werden.
- Die Tabellenerweiterung startet in regelmäßigen Abständen eine neue Tabelle und ermöglicht die einfache Archivierung und Entfernung alter Tabellen aus dem System.
- Tabellen-Sharding ermöglicht die Gruppierung von Datensätzen in einer einzigen Tabelle nach Dokument-ID.

Tabellenrotations-Plugins

- **Das Plugin „Database Rotations“** aktiviert die Tabellenrotation und -erweiterung, ohne dass Tabellen automatisch eingeschlossen werden (com.snc.db.rotation).
- **Das Plugin „Database Rotations Default Tables“** wendet Tabellenrotation und -erweiterung auf bestimmte Tabellen an (com.snc.db.rotation_default_tables).

Datenbankrotation

Funktionalität	Tabellen angewendet auf
Tabellenrotation	syslog sys_querystat ecc_queue ecc_event cmdb_metric sysevent

Datenbankrotation (Fortsetzung)

Funktionalität	Tabellen angewendet auf
Tabellenerweiterung	sys_email

In Zeichenfolgen konvertierte Referenzwerte

Archivierte Daten werden als Flatfile ohne Referenzfelder zu anderen Tabellen gespeichert. Der Archivierungsprozess konvertiert alle Verweise auf andere Tabellen in Zeichenfolgenwerte.

Bei einem Referenzfeld verwendet die Zeichenfolge den **Anzeigewert**, z. B. den Benutzernamen des Anrufers. Zum Beispiel würde das Referenzfeld „**Anrufer**“ in einem Incident die Zeichenfolge *ITIL-Benutzer* anzeigen. Wenn die Referenz eine Dokument-ID war und die Archivregel die Option zum Archivieren zugehöriger Dokument-IDs enthält, ist die Zeichenfolge die Dokument-ID des zugehörigen Datensatzes.

Es ist wichtig zu beachten, dass Archivdatensätze keine zukünftigen Änderungen an referenzierten Werten erhalten. Wenn Sie beispielsweise den Benutzernamen für „John Smith“ in „John A Smith“ ändern, zeigen alle aktiven Incident-Datensätze den Anrufer aufgrund der Referenz zwischen den Tabellen „Incident“ und „Benutzer“ automatisch als „John A Smith“ an. Alle archivierten Incident-Datensätze zeigen jedoch den Benutzernamen an, der zum Zeitpunkt der Archivierung vorhanden war. Alle Incidents für „John Smith“ verweisen weiterhin auf diesen Benutzer. Wenn Sie einen Benutzer aus dem System löschen, zeigen aktuelle Incidents den gelöschten Benutzer nicht mehr als Anrufer an. Es kann jedoch archivierte Incidents geben, die weiterhin die Zeichenfolge „John Smith“ als Benutzer anzeigen, da der Benutzer zum Zeitpunkt der Archivierung vorhanden war.

Tabellenrotation und -erweiterung

Mit dem Modul „Systemdefinition Tabellenrotation“ können Sie eine neue Tabellenrotation, eine neue Tabellenerweiterung, einen neuen Tabellen-Shard definieren oder einen vorhandenen ändern.

Tabellenrotationsgruppen

	Name	Base cleaned	Clean base rotation	Duration	Initialized	Rotations	Shard by	Shards	Type
<input type="checkbox"/>	cmdb_ire_incomplete_payloads	false	2019-10-19 12:18:33	1 Day	true	7		7	Rotation
<input type="checkbox"/>	ecc_agent_command_audit_log	true	(empty)	1 Day	true	7		7	Rotation
<input type="checkbox"/>	ecc_event	true	(empty)	1 Day	true	7		7	Rotation
<input type="checkbox"/>	ecc_queue	true	(empty)	1 Day	true	7		7	Rotation

- **Name:** Wird automatisch aus dem Tabellennamen generiert
- **Dauer:** Gesamtzeitparameter für Funktion
- **Initialisiert:** Legt die Funktion als aktiv (wahr) oder inaktiv (falsch) fest.
- **Rotationen:** Anzahl der Tabellen, die innerhalb der Dauer erstellt werden sollen
- **Typ:** Gibt die Funktionalität „Erweiterung“ (Archivieren), „Rotation“ (Löschen) oder „Shard“ (Dokument-ID) an

Wenn Sie eine neue Rotation definieren, wird ein Zeitplan erstellt, und neue Daten werden anschließend in eine der Tabellen in der Rotationsgruppe geschrieben. Sie werden feststellen, dass die Gruppe die ursprüngliche Tabelle sowie eine Reihe zusätzlicher Tabellen enthält. Beachten Sie, dass durch das Löschen einer Rotation die zusätzlichen Tabellen und alle Daten gelöscht werden. Daher sollte die Rotation nicht gelöscht werden, wenn die Daten benötigt werden.

Weitere Informationen zum Verwalten von Tabellen finden Sie unter diesen Themen:

- [Tabellenrotation](#)
- [Tabellenerweiterung](#)

Aktivieren Sie die Datenbankrotation

Für neue Instanzen ist die Datenbankrotation standardmäßig aktiviert. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, können Sie das Plugin „Database Rotations“ aktivieren, sofern es nicht bereits aktiv ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Die Bereitstellung dieses Plugins sollte in Zusammenarbeit mit einem ServiceNow -Mitarbeiter erfolgen.

Wenn es nicht bereits aktiv ist, können Sie das Plugin „ **Datenbankrotationen** “ aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Prozedur

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

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:

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

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie das Plugin „ **Database Rotations Default Tables** “ nicht. Geben Sie die Tabellen stattdessen nach Rücksprache mit einem ServiceNow -Mitarbeiter manuell an.

Tabellenbereinigung

Die Tabellenbereinigung löscht ältere Datensätze automatisch und verhindert ein exponentielles Wachstum der Daten.

Die Tabellenbereinigung ist eine regelmäßige Aufgabe, die (standardmäßig) einmal pro Stunde ausgeführt wird, um ältere, abgelaufene oder unerwünschte Datensätze aus Tabellen zu löschen. Die Tabellenbereinigung verhindert, dass Tabellen eine unüberschaubare Größe erreichen, und verbessert die Abfrageleistung.

Sie können eine Liste der Tabellenbereinigungsregeln in der Tabelle „Auto Flush“ [sys_auto_flush] anzeigen, indem Sie im Filternavigator sys_auto_flush.list eingeben.

Die Auto-Flush-Tabelle zeigt Regeln für Basissystemtabellen und das entsprechende Datensatzalter an. Mehrere Regeln können für eine einzelne Tabelle angezeigt werden, wenn für jede Regel eine eindeutige Bedingung definiert ist.

Welche Datensätze gelöscht werden

Jede Tabellenbereinigungsregel legt Folgendes fest:

- Die Zieltabelle (aus der Datensätze gelöscht werden sollen).
- Ein **Matchfield**- Wert, der einer Datums-/Uhrzeitspalte in der Zieltabelle entspricht. Idealerweise ist das **Matchfield** ein Datumsfeld, das angibt, wie lange der Datensatz aktiv ist (z. B. sys_created_on).
- Ein Wert für **Alter in Sekunden**, der bestimmt, wann der Löschvorgang ausgelöst wird.
- Optionen zum Bereinigen zugehöriger Datensätze in Peripherie- oder Audit-Tabellen.
- Eine oder mehrere optionale Bedingungen zum Filtern der zu löschenden Datensätze. Sie können beispielsweise angeben, dass nur Datensätze gelöscht werden, bei denen „aktiv = falsch UND Status = geschlossen“ ist.

Wenn das **Matchfield**- Datum weiter in der Vergangenheit liegt als der Wert für **Alter in Sekunden**, löscht die Tabellenbereinigungsaufgabe den Datensatz.

Langsame Regelverarbeitung

Wenn der Tabellenbereinigungsauftrag ausgeführt wird, führt jede Tabellenbereinigungsregel mehrere Abfragen als Teil des Prozesses aus. Wenn das Übereinstimmungsfeld einer Regel oder wesentliche Teile ihrer Bedingung keinen Index enthalten, kann die Regelverarbeitung langsam sein, da die Abfragen bei großen Datenmengen ineffizient ausgeführt werden.

Wenn eine Tabellenbereinigungsregel eine Abfrage enthält, deren Abschluss länger als 30 Sekunden dauert, wird die gesamte Tabellenbereinigungsaufgabe angehalten. Standardmäßig wartet die Tabellenbereinigung zwei Tage, bevor diese Regel erneut in den Tabellenbereinigungsauftrag aufgenommen wird, sodass der Tabellenbereinigungsauftrag in der Zwischenzeit ohne Unterbrechung ausgeführt werden kann. Sie können die Dauer der Wartezeit konfigurieren, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Eigenschaften der Tabellenbereinigung](#).

Tabellenbereinigung wird deaktiviert

Sie können verhindern, dass ein Administrator eine Tabellenbereinigungsregel erstellt oder die Tabellenbereinigung für eine bestimmte Tabelle ausführt, indem Sie das Attribut Tabellenbereinigung deaktivieren zum Wörterbuchdatensatz der Tabelle hinzufügen. Bei einigen internen Systemtabellen wird standardmäßig das Attribut „Tabellenbereinigung deaktivieren“ hinzugefügt.

Einschränkungen der Tabellenbereinigung

Beachten Sie die folgenden Einschränkungen.

- Die Tabellenbereinigung wird nicht für Tabellen unterstützt, die für die Verwendung von Tabellenrotation oder Tabellenerweiterung konfiguriert sind.
- Die Leistung hängt von der Größe der Tabelle und den von Ihnen angegebenen Bedingungen ab. Wenn Sie beispielsweise eine benutzerdefinierte Spalte ohne Index in

einer großen Tabelle verwenden, wird die Leistung erheblich beeinträchtigt. Die Leistung hängt auch von der Anzahl der zu löschenden Zeilen ab.

- Die Tabellenbereinigung benötigt maximal 20 Minuten, um Datensätze aus einer einzelnen Tabelle zu löschen. Wenn Abfragen langsam sind, kann die Menge der im 20-Minuten-Zeitraum gelöschten Datensätze gering sein.
- Die Tabellenbereinigung ruft `DBDelete.setWorkflow()` nicht auf. Dies bedeutet, dass `DBDelete`- Objekte mit `workflow=false` ausgeführt werden (`false` ist der Standardwert für einen booleschen Java-Wert). Daher werden keine Lösch-Business-Regeln und -Workflows ausgelöst.

Aktivieren Sie die Tabellenbereinigung

Aktivieren Sie die Tabellenbereinigung für Tabellen mit älteren, abgelaufenen oder unerwünschten Datensätzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die Tabelle Auto-Flush [`sys_auto_flush`], indem Sie `sys_auto_flush.list` im Filternavigator eingeben und **Neu**wählen.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Automatisch leeren“.

Feld	Beschreibung
Tabellenname	Der Name der Zieltabelle.
Feld abgleichen	Das Feld Datum/Uhrzeit in der Zieltabelle, das zur Überwachung der Dauer verwendet wird. Der Standardwert ist <code>sys_created_on</code> , wodurch Datensätze basierend auf der Zeit seit ihrem Erstellungsdatum gelöscht werden.
Alter in Sekunden	Die Zeit, die das System wartet, bevor Datensätze gelöscht werden. Wenn der Matchfield - Wert älter als das Alter in Sekunden wird, wird der Datensatz gelöscht.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Tabellenbereinigung für diese Tabelle.
Anwendung	Der Anwendungsbereich, für den dieser Tabellenbereinigungsauftrag gilt.
Peripheriegerät reinigen	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden zugehörige Datensätze in den folgenden peripheren Tabellen ebenfalls gelöscht: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tabelle „Anhang“ [<code>sys_attachment</code>]. ○ Tabelle „Anhangdokument“ [<code>sys_attachment_doc</code>]. ○ Tabelle „Anhangdokument V2“ [<code>sys_attachment_doc_v2</code>]. ○ Tabelle „Journaleintrag“ [<code>sys_journal_field</code>].

Feld	Beschreibung
	Wenn diese Option deaktiviert ist, löscht das System Datensätze aus der Zieltabelle, jedoch keine zugehörigen Anhangs- oder Journaldatensätze in diesen Tabellen.
Bereinigungsaudit	<p>Wenn diese Option ausgewählt ist, werden zugehörige Datensätze in den folgenden Audit-Tabellen ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sys-Audit-Tabelle [sys_audit]. ○ Tabelle „Audit-Beziehungsänderung“ [sys_audit_relation]. <p>Beachten Sie, dass die Audit-Datensätze, die von der Tabellenbereinigung in der Tabelle „Audit gelöschter Datensatz“ [sys_audit_delete] erstellt werden, erhalten bleiben.</p> <p>Wenn diese Option deaktiviert ist, löscht das System Datensätze aus der Zieltabelle, jedoch keine zugehörigen Audit-Datensätze in diesen Tabellen.</p>
Löschung kaskadieren	<p>Wenn diese Option ausgewählt ist, werden alle übereinstimmenden Datensätze und alle darauf verweisenden Datensätze gelöscht.</p> <p>Wenn diese Option deaktiviert ist, löscht das System übereinstimmende Datensätze, aber keine Datensätze, die auf sie verweisen.</p>
Bedingungen	Bedingungsgenerator zum Angeben von Filterbedingungen, die die zu entfernenden Datensätze definieren.

3. Wählen Sie Absenden.

Ergebnisse

Die Tabellenbereinigung wird automatisch ausgeführt und löscht Datensätze, wenn sie das angegebene Datensatzalter erreichen und alle von Ihnen festgelegten Bedingungen erfüllt sind.

Eigenschaften der Tabellenbereinigung

Diese Systemeigenschaften steuern das Verhalten der Tabellenbereinigung.

Um Systemeigenschaften für die Tabellenbereinigung festzulegen, navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], und fügen Sie die Eigenschaft hinzu.

Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Konfigurieren Sie die Anzahl der Tage, die die Tabellenbereinigung warten muss, bevor	Wenn eine Tabellenbereinigungsregel eine Abfrage enthält, deren Abschluss länger als 30 Sekunden dauert, wird die gesamte Tabellenbereinigungsaufgabe angehalten.

Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
<p>versucht wird, eine langsame Regel erneut zu verarbeiten.</p> <p><code>glide.db.tablecleaner.days_before_slow_rule_reattempt</code></p>	<p>Standardmäßig wartet die Tabellenbereinigung zwei Tage, bevor diese Regel erneut in den Tabellenbereinigungsauftrag aufgenommen wird.</p> <p>Sie können die Standardwartezeit ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2
<p>Konfigurieren Sie ein Zeitlimit für eine Tabellenbereinigungsregel.</p> <p><code>glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_snap</code></p>	<p>Schränkt ein, wie lange die Bereinigung versucht, Datensätze pro Regel während einer einzelnen Ausführung stapelweise zu löschen. Der Wert wird in Sekunden angegeben und ist standardmäßig auf 1200 (20 Minuten) festgelegt, was bedeutet, dass die Tabellenbereinigung stündlich für maximal 20 Minuten ausgeführt wird.</p> <p>Sie können das Standardzeitlimit ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1200

Datensätze sicher löschen

Sie können Datensätze sicher aus einer Tabelle löschen, ohne Skripts zu verwenden und ohne die Tabelle zu löschen, indem Sie Löschaufträge erstellen und ausführen. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise Incident-Datensätze in einer Testinstanz löschen, ohne die Incident-Tabelle selbst zu löschen.

Nach dem Erstellen eines Löschauftrags können Sie eine Vorschau der Anzahl der betroffenen Datensätze anzeigen, bevor Sie den Auftrag planen oder ausführen.

Wenn Sie gelöschte Datensätze nach der Ausführung des Auftrags wiederherstellen möchten, verwenden Sie die Rollback-Option im Löschauftrag.

Wenn Sie eine große Anzahl von Datensätzen aus einer Tabelle und nicht aus einer Auswahl von Datensätzen löschen müssen, verwenden Sie die Option zur Tabellenbereinigung. Details finden Sie unter [Tabellenbereinigung](#).

Markieren Sie Datensätze zum Löschen

Markieren Sie Datensätze zum Löschen gemäß einem oder mehreren Kriterien, indem Sie einen Löschauftrag erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Markieren Sie entweder bestimmte Datensätze zum Löschen, oder markieren Sie alle Datensätze in einer Liste zum Löschen.
 - Um nur bestimmte Datensätze zum Löschen zu markieren, navigieren Sie zu **Alle > Systemdatenverwaltung > Aufträge löschen**.
 - Um alle Datensätze in einer Liste zum Löschen zu markieren, klicken Sie in einer beliebigen Liste von Datensätzen mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Datenverwaltung > Alle mit Vorschau löschen**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die die Datensätze enthält, die Sie löschen möchten.
3. **Wahlweise:** Begrenzen Sie die Anzahl der Datensätze im Löschauftrag, indem Sie eine oder mehrere Bedingungen hinzufügen, die Datensätze erfüllen müssen.

- a. Wählen Sie ein Feld, einen Operator und einen Feldwert aus.

Example

Zum Beispiel, **[Kategorie] [ist] [Software]**.

- b. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Operatoren OR und AND, um Bedingungen hinzuzufügen.

- c. **Wahlweise:** Wählen Sie **Neue Kriterien** aus, um weitere Bedingungen hinzuzufügen.

Hinweis:

Durch die Begrenzung der Anzahl der Datensätze, die dem Löschauftrag hinzugefügt werden, kann verhindert werden, dass die Tabelle gesperrt wird, wenn der Auftrag ausgeführt wird.

4. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Datensätze an, die den Bedingungen entsprechen.
 - a. Wählen Sie **Vorschau**.
 - b. Wählen Sie den Link mit der Anzahl der übereinstimmenden Datensätze aus.
Die Liste der Datensätze wird auf einer neuen Browserregisterkarte angezeigt.
5. Kehren Sie zur Registerkarte Auftrag löschen zurück.
6. Wählen **Sie Fortsetzen** aus, um die aktuellen Auftragsinformationen zu speichern.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird gespeichert, und im Formular werden Optionen angezeigt, um die Aufgabe zu planen oder jetzt auszuführen.

Nächste Maßnahme

[Zeigen Sie eine Vorschau der betroffenen Datensätze zum Löschen an](#).

Zeigen Sie eine Vorschau der betroffenen Datensätze zum Löschen an

Bevor Sie einen Löschauftrag ausführen, zeigen Sie eine Vorschau der Anzahl der betroffenen Datensätze an, um die Auswirkungen der Ausführung des Löschauftrags zu sehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Löschen von Datensätzen in einer Tabelle werden auch Datensätze aus Tabellen gelöscht, die die Quelltablelle erweitern oder auf sie verweisen. Zeigen Sie eine Vorschau

der betroffenen Datensätze an, bevor Sie einen Löschauftrag ausführen, und erfahren Sie mehr über andere betroffene Tabellen.

Bis zu drei Ebenen von kaskadierten Datensätzen werden gelöscht, wenn die Aufgabe ausgeführt wird. Wenn die Vorschau beispielsweise Incidents identifiziert, die den Bedingungen entsprechen, werden auch alle Probleme gelöscht, die auf diese Incidents verweisen, Fehler, die auf diese Probleme verweisen, und Testdatensätze, die auf die Fehler verweisen. Wenn die Tabellendatensätze sys_attachment und sys_attachment_docs den Incidents zugeordnet sind, werden diese Datensätze möglicherweise nicht in der Vorschau angezeigt, aber sie werden ebenfalls gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdatenverwaltung > Löschen Sie Aufträge**.
2. Wählen Sie einen Löschauftragsdatensatz aus.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Preview Cascade** (Vorschau kaskadieren) aus, um die Anzahl der Datensätze aus der Quelltable anzuzeigen, die den Bedingungen im Löschauftrag entsprechen. Die Datensatzanzahl wird in der Spalte **Vorschau auf Datensatzanzahl** angezeigt. Anzahlen für Datensätze in anderen Tabellen, die auf diese Quelldatensätze verweisen, werden ebenfalls aufgelistet, obwohl diese Anzahlen nur nahe Schätzungen sind.
4. Überprüfen Sie die Anzahl der betroffenen Datensätze nach Tabelle, um sicherzustellen, dass die Datensätze sicher gelöscht werden können.

Nächste Maßnahme

[Planen Sie eine Aufgabe, oder führen Sie sie aus, um Datensätze zu löschen](#)

Planen Sie eine Aufgabe, oder führen Sie sie aus, um Datensätze zu löschen

Planen Sie ein Datum und eine Uhrzeit, um einen Löschauftrag auszuführen, oder führen Sie den Auftrag sofort aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erwägen Sie, den Löschauftrag so zu planen, dass er außerhalb der Geschäftszeiten ausgeführt wird, um die potenziellen Auswirkungen auf die Leistung für Ihre Benutzer zu minimieren. Durch das Löschen aller Datensätze in einer Tabelle wird die Tabelle vorübergehend gesperrt, wodurch Einfügungen und Aktualisierungen verhindert werden. Wenn Sie alle Datensätze aus einer Tabelle löschen möchten, verwenden Sie stattdessen die Option zur Tabellenbereinigung. Weitere Informationen finden Sie unter [Tabellenbereinigung](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdatenverwaltung > Löschen Sie Aufträge**.
2. Wählen Sie einen Löschauftragsdatensatz aus.
3. Legen Sie fest, ob der Löschauftrag für einen späteren Zeitpunkt geplant oder sofort ausgeführt werden soll.

Ergebnisse

Die Datensätze werden zur Löschung geplant oder sofort gelöscht. Informationen zum Wiederherstellen der gelöschten Datensätze finden Sie unter [Setzen Sie einen Löschauftrag zurück](#).

Setzen Sie einen Löschauftrag zurück

Setzen Sie einen abgeschlossenen Löschauftrag zurück, um die gelöschten Datensätze wiederherzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Datensätze wiederherstellen möchten, die durch einen Löschauftrag gelöscht wurden, führen Sie einen Rollback-Vorgang aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdatenverwaltung > Löschen Sie Aufträge**.
2. Wählen Sie einen ausgeführten Löschauftrag aus.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Rollback** aus, um die gelöschten Datensätze wiederherzustellen.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, bestätigen Sie, dass Sie den Löschauftrag zurücksetzen möchten.

Ergebnisse

Der Rollback-Auftrag wird sofort ausgeführt, und die gelöschten Datensätze werden wiederhergestellt. Wenn Sie die wiederhergestellten Datensätze löschen möchten, erstellen Sie einen Löschauftrag mit denselben Bedingungen, und planen Sie den Löschauftrag, oder führen Sie ihn sofort aus.

Datensätze werden sicher aktualisiert

Aktualisieren Sie mehrere Datensätze gleichzeitig, ohne Skripts zu verwenden, indem Sie einen Batch-Aktualisierungsauftrag erstellen und ausführen. Beispielsweise möchten Sie den Wert Zugewiesen an für mehrere Incidents in einer Testinstanz aktualisieren, ohne ein Skript auszuführen.

Um mehrere Datensätze sicher zu aktualisieren, erstellen Sie einen Aktualisierungsauftrag und zeigen dann eine Vorschau der Anzahl der betroffenen Datensätze an, bevor Sie den Auftrag planen oder ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter [Markieren Sie Datensätze für die Aktualisierung](#).

Wenn Sie die aktualisierten Datensätze in ihrem vorherigen Status wiederherstellen müssen, verwenden Sie die Rollback-Option im Aktualisierungsauftrag. Weitere Informationen finden Sie unter [Setzen Sie einen Löschauftrag zurück](#).

Markieren Sie Datensätze für die Aktualisierung

Markieren Sie Datensätze für die Aktualisierung gemäß einem oder mehreren Kriterien, indem Sie einen Aktualisierungsauftrag erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Markieren Sie entweder bestimmte Datensätze für die Aktualisierung, oder markieren Sie alle Datensätze in einer Liste für die Aktualisierung.
 - Um nur bestimmte Datensätze für die Aktualisierung zu markieren, navigieren Sie zu **Alle > Systemdatenverwaltung > Aufträge aktualisieren**.
 - Um alle Datensätze in einer Liste zum Aktualisieren zu markieren, klicken Sie in einer beliebigen Liste von Datensätzen mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Datenverwaltung > Alle mit Vorschau aktualisieren**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die die Datensätze enthält, die Sie aktualisieren möchten.
3. **Wahlweise:** Begrenzen Sie die Anzahl der Datensätze im Aktualisierungsauftrag, indem Sie eine oder mehrere Bedingungen hinzufügen, die Datensätze erfüllen müssen.

- a. Wählen Sie ein Feld, einen Operator und einen Feldwert aus.

Example

Zum Beispiel, **[Kategorie] [ist] [Software]**.

- b. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Operatoren OR und AND, um Bedingungen hinzuzufügen.

- c. **Wahlweise:** Wählen Sie **Neue Kriterien** aus, um weitere Bedingungen hinzuzufügen.

Hinweis:

Durch die Begrenzung der Anzahl der Datensätze, die dem Aktualisierungsauftrag hinzugefügt werden, kann verhindert werden, dass die Tabelle gesperrt wird, wenn der Auftrag ausgeführt wird.

4. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Anzahl der Datensätze an, die den Bedingungen entsprechen.
 - a. Wählen Sie **Vorschau**.
 - b. Wählen Sie den Link mit der Anzahl der übereinstimmenden Datensätze aus.
5. Wählen Sie in der Liste „Felder & Werte“ das Feld aus, das Sie aktualisieren möchten, und geben Sie einen neuen Wert ein.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie zusätzliche Felder und Werte aus, um weitere Felder zu aktualisieren.
7. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird gespeichert, und das Formular enthält Optionen, um die Aufgabe zu planen oder jetzt auszuführen.

Nächste Maßnahme

[Planen Sie eine Aufgabe, oder führen Sie sie aus, um Datensätze zu aktualisieren](#)

Planen Sie eine Aufgabe, oder führen Sie sie aus, um Datensätze zu aktualisieren

Planen Sie ein Datum und eine Uhrzeit, um einen Aktualisierungsauftrag auszuführen, oder führen Sie den Auftrag sofort aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erwägen Sie, den Aktualisierungsauftrag so zu planen, dass er außerhalb der Geschäftszeiten ausgeführt wird, um die potenziellen Auswirkungen auf die Leistung für Ihre Benutzer zu minimieren. Durch das Aktualisieren aller Datensätze in einer Tabelle wird die Tabelle vorübergehend gesperrt, wodurch Einfügungen und Aktualisierungen verhindert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdatenverwaltung > Aktualisieren Sie Aufträge**.
2. Wählen Sie einen Aktualisierungsauftragsdatensatz aus.
3. Legen Sie fest, ob der Aktualisierungsauftrag für einen späteren Zeitpunkt geplant oder sofort ausgeführt werden soll.

Ergebnisse

Die Datensätze sind zur Aktualisierung geplant oder werden sofort aktualisiert. Wenn Sie die Aktualisierungen der Datensätze rückgängig machen möchten, finden Sie weitere Informationen unter [Führen Sie ein Rollback für einen Aktualisierungsauftrag durch](#).

Führen Sie ein Rollback für einen Aktualisierungsauftrag durch

Setzen Sie einen abgeschlossenen Aktualisierungsauftrag zurück, um die Aktualisierungen der Datensätze rückgängig zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Aktualisierungen an Datensätzen rückgängig machen möchten, die über einen Aktualisierungsauftrag vorgenommen wurden, führen Sie einen Rollback-Vorgang aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdatenverwaltung > Aktualisieren Sie Aufträge**.
2. Wählen Sie einen Aktualisierungsauftrag aus, der ausgeführt wurde.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Rollback** aus, um die aktualisierten Datensätze rückgängig zu machen.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, bestätigen Sie, dass Sie den Löschauftrag zurücksetzen möchten.

Ergebnisse

Der Rollback-Auftrag wird sofort ausgeführt, und die aktualisierten Datensätze werden auf ihre vorherigen Versionen zurückgesetzt. Wenn Sie die Datensätze erneut aktualisieren möchten, erstellen Sie einen Aktualisierungsauftrag mit denselben Bedingungen, und planen Sie den Aktualisierungsauftrag, oder führen Sie ihn sofort aus.

Domärentrennung und Datenverwaltung

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

Support-Stufe: Basis

- Es gibt eine Geschäftslogik, um sicherzustellen, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle der Anwendungs-Service Provider übertragen werden.
- In der Anwendung berücksichtigen die Benutzeroberfläche, Cacheschlüssel, Berichterstellung, Rollups, Zusammenfassungen usw. alle Domänen zur Laufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie für mehrere Mandanten normal funktioniert.



Anwendungsfall: Als Service Provider muss der Kunde meine Antwort sehen können, wenn ich den Chat verwende, um auf die Nachricht eines Mandanten zu antworten.

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Now Platform-Formulare, -Felder und -Listen

Die Datenerfassung ist mit Now Platformeinfach. Passen Sie Ihre Formulare mit Personalisierung, Vorlagen, maßgeschneiderter Benutzeroberfläche, Dateianhängen und mehr an.

Formularverwaltung	Felderverwaltung	Listenverwaltung
		
<p>Konfigurieren Sie Formulare, und passen Sie ihre Funktionen an die Anforderungen Ihres Unternehmens an.</p>	<p>Erstellen und verwalten Sie einzelne Datenelemente in Ihren Datensätzen im Now Platform.</p>	<p>Steuern Sie mit den administrativen Optionen von ServiceNow, wer Daten in Ihrer Instanz anzeigt und verwendet und wie sie verwendet werden.</p>

Formularverwaltung

Erstellen und ändern Sie Formulare mit einer Vielzahl von Tools im Now Platform. Weisen Sie Benutzern Rollen zum Konfigurieren von Formularen mit Formularpersonalisierung zu. Fügen Sie zusätzliche Informationen mit Anmerkungen, Anhängen und Formatierern hinzu. Füllen Sie Formulare automatisch mit Formularvorlagen aus, um Daten basierend auf konfigurierbaren Einstellungen hinzuzufügen. Formular-UIs sind mit den gewünschten UI-Aktionen, UI-Richtlinien und erweiterten Formularkonfigurationsoptionen vollständig anpassbar.

Felderverwaltung

Optimieren Sie jedes Detail Ihrer Datensammlung. Die Feldadministration umfasst die Möglichkeit, einzelne Datenelemente zu erstellen und nach Bedarf zu ändern. Beziehungen zwischen über- und untergeordneten Feldern und umgekehrt werden automatisch verwaltet und aktualisiert, wenn Sie Änderungen an Ihren Tabellen vornehmen. Mehrere **Feldtypen** sind auf der Now Platform verfügbar, um Datensätze in Ihrer Instanz nach Bedarf anzupassen.

Listenverwaltung

Geben Sie Benutzern kontrollierten Zugriff auf Daten, indem Sie Verwaltungstools auflisten nach ServiceNow. Delegieren Sie schreibgeschützten oder Lese- und Schreibberechtigungen an Benutzer, und richten Sie UI-Steuerungen für Daten in Ihren Listen ein oder ändern Sie sie.

Weitere Informationen dazu, wie Benutzer mit der ServiceNow-Benutzeroberfläche, Listen, Formularen und Filtern interagieren, finden Sie in der [Übersicht über die ServiceNow-Benutzeroberfläche auf Now Learning](#) .

Formularkonfiguration

Die Formularkonfiguration umfasst das Ändern des Formularlayouts und des zugehörigen Listenlayouts. Das Formularlayout ändert, was im Formular angezeigt wird, und das Layout der zugehörigen Liste ändert, welche zugehörigen Listen am Ende des Formulars angezeigt werden.

Wichtig:

Versuchen Sie stattdessen, Ihre Formulare mit Form Builder zu konfigurieren. Form Builder verfügt über alle Optionen für Formulardesigner und Formularlayout. Es verfügt auch über andere robuste Funktionen, die Sie beim Konfigurieren der einzelnen Aspekte des Formulars unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter [Accessing Form Builder](#) .

Formularansichten verstehen; Layout konfigurieren; Formulare entwerfen; zugehörige Listen konfigurieren

Sie ändern Aspekte eines Formulars, z. B. das Ein- oder Ausblenden von Feldern, das Einbetten von Listen und das Hinzufügen von Abschnitten und Anmerkungen. In diesem Video werden Formularlayout und -design erläutert.

Verwenden des Formulardesigners

Administratoren oder Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können mithilfe der Funktion Formularentwurf schnell neue Formularansichten erstellen oder ändern.

Wichtig:

Versuchen Sie stattdessen, Ihre Formulare mit Form Builder zu konfigurieren. Form Builder verfügt über alle Optionen für Formulardesigner und Formularlayout. Es verfügt auch über andere robuste Funktionen, die Sie beim Konfigurieren der einzelnen Aspekte des Formulars unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter [Accessing Form Builder](#) .

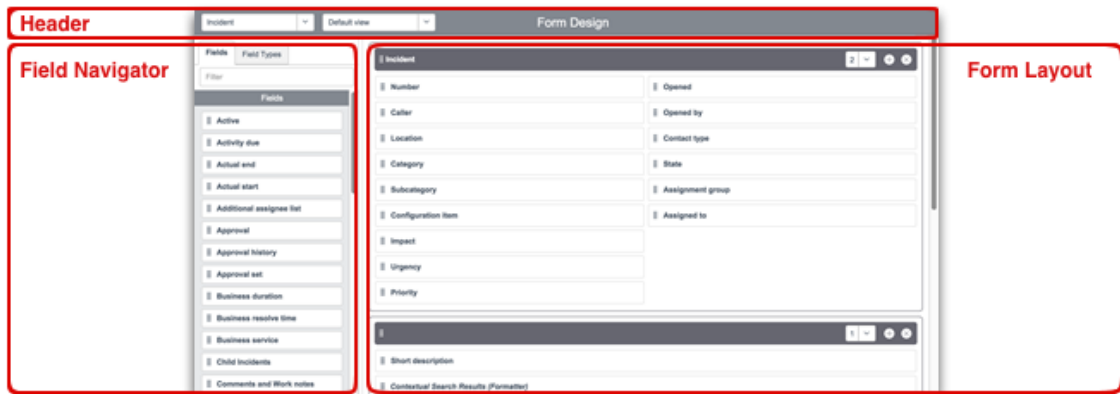
Mit dem Formulardesign können Sie dieselben Aufgaben ausführen wie mit dem Formularlayout in einem grafischen Tool, dem Formulardesigner. Sie können auch auf Feldeigenschaften zugreifen und Informationen aus Makros oder zuvor geskripteten UI-Elementen hinzufügen.

Formularentwurf ist eine Alternative zum Konfigurieren von Formularen, die mehrere Konfigurationsoptionen in einem Werkzeug kombiniert. Sie ist standardmäßig für neue Instanzen verfügbar und erfordert Core-UI . Administratoren, die ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, müssen das Plugin „Formulardesigner“ (com.glide.ui.ng.fd) aktivieren, um die Funktion zu verwenden.

Greifen Sie auf den Formulardesigner zu, indem Sie ein vorhandenes Formular öffnen, das Symbol „☰“) auswählen und dann zu navigieren **Konfigurieren > Formulardesign**.

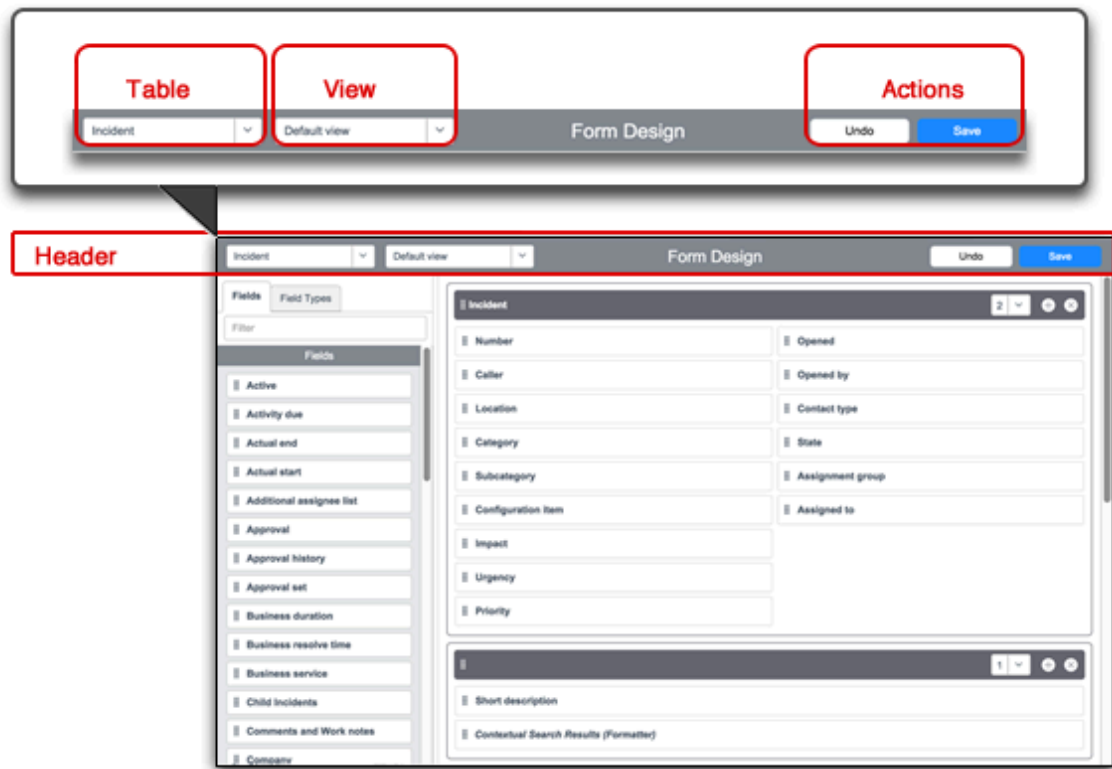
Zugriff auf den Formulardesigner aus einem vorhandenen Formular

Teile der UI-Formulardesign-Schnittstelle



Der Seiten-Header

Der Seiten-Header zeigt die aktuelle Tabelle und Ansicht an, die entworfen wird. Jedes Formular ist an eine eindeutige Kombination aus Tabelle und Ansicht gebunden. Beispielsweise kann es nur ein Formular für die Standardansicht der Incident-Tabelle geben. Wählen Sie eine andere Ansicht aus, um verschiedene Formularlayouts für eine Tabelle zu ändern.

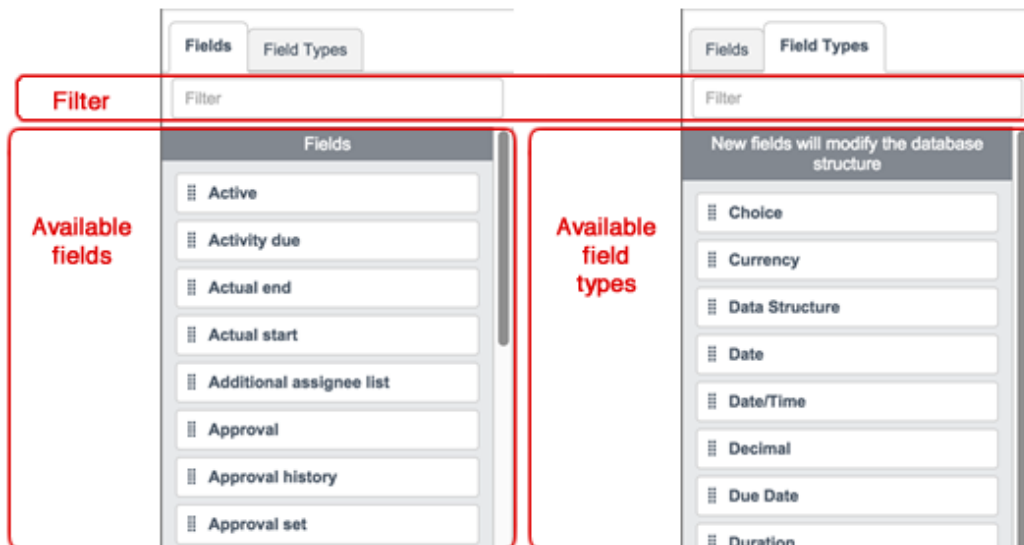


Der Feldnavigator

Mit dem Feldnavigator können Sie Felder im Formular verwalten. Sie enthält die folgenden Elemente:

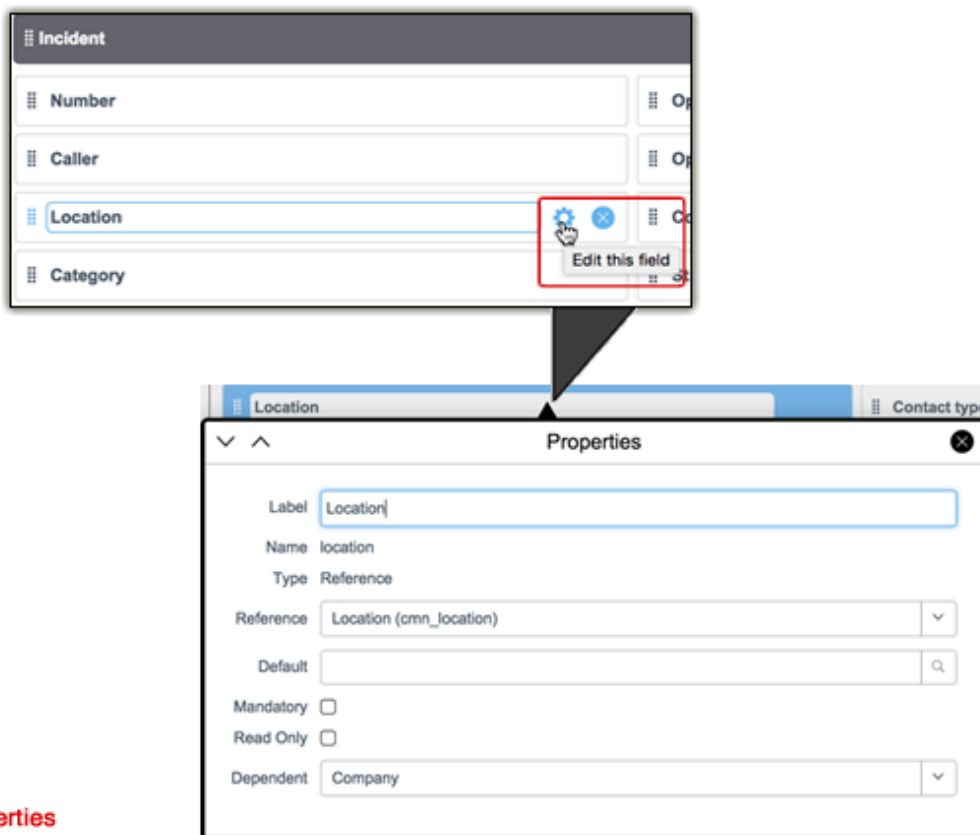
- **Filter:** Ermöglicht die Textsuche auf der aktuell ausgewählten Registerkarte.
- **Felder:** Zeigt eine Liste der vorhandenen Felder an, die Sie dem aktuellen Formular hinzufügen können.

- **Feldtypen:** Zeigt eine Liste der Feldtypen an, die Sie dem aktuellen Formular hinzufügen können. Durch das Hinzufügen eines Feldtyps zum Formularlayout werden Felder in der ausgewählten Tabelle erstellt, wenn das Formularlayout gespeichert wird.



Field Navigator

Auf Feldeigenschaften können Sie zugreifen, indem Sie auf das Zahnradsymbol klicken, das angezeigt wird, wenn Sie auf ein Feld im Formularlayout zeigen.

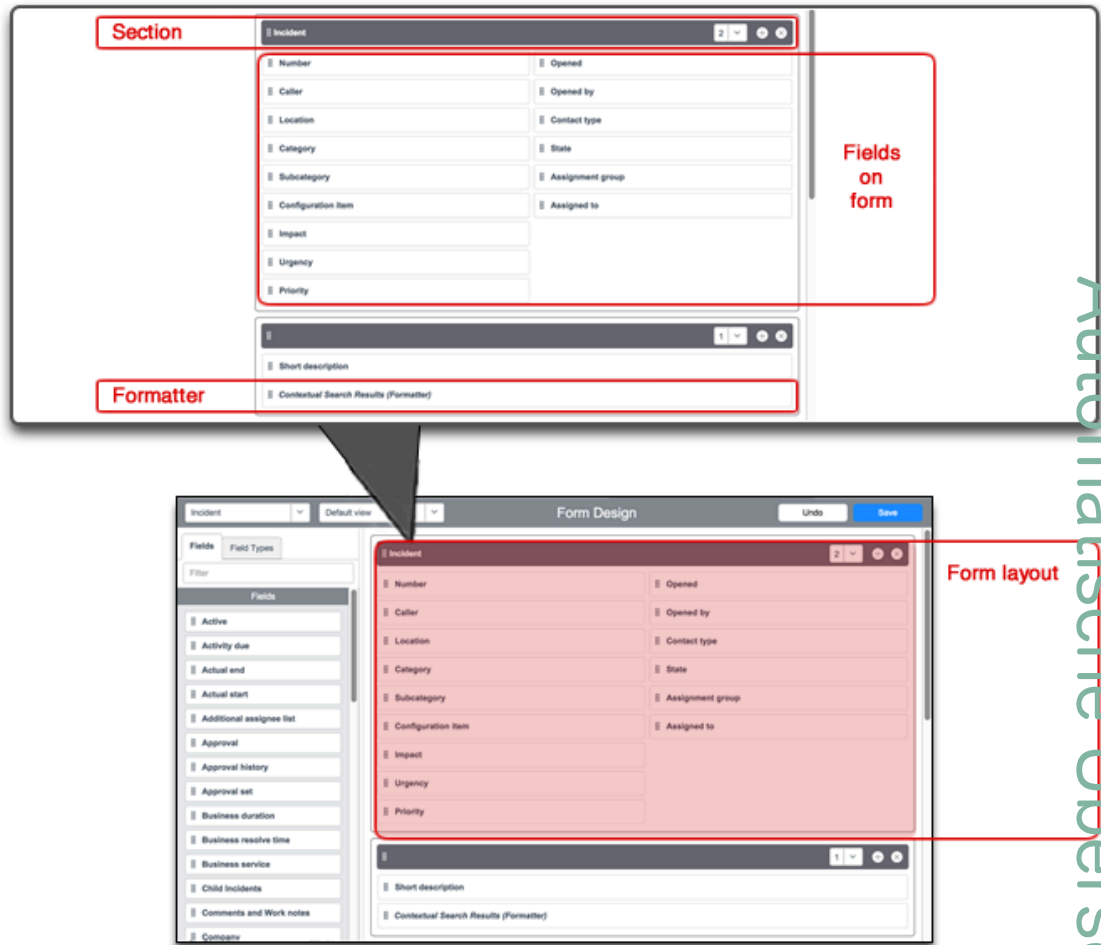


Field properties

Formularlayout

Das Formularlayout zeigt eine separate Zelle für jedes Feld, jeden Abschnitt, jede Anmerkung, jedes UI-Element und jede zugehörige Liste im Formular an. Jede Zelle verfügt über eine identifizierende Bezeichnung und ein Handle-Symbol, um die Auswahl und das Verschieben zu erleichtern. Die Position der Zelle im Formularlayout stellt ihre relative Position im Formular dar. Nur Felder, die im Formularlayout sichtbar sind, werden in einem Formular angezeigt.

Formularlayout



Zeigen Sie Felder mit dem Formulardesigner an oder blenden Sie sie aus

Sie können Felder in den und aus dem Formulararbeitsbereich verschieben, um die Felder im Formular anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Filter, um schnell nach Feldern im Feldnavigator zu suchen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Wählen Sie aus der Liste der Felder im **Feldnavigator** das Feld aus, das Sie aus der Liste der verfügbaren Felder anzeigen möchten.
3. Ziehen Sie das Feld in das Formularlayout.
4. Ziehen Sie das Feld an die gewünschte Stelle im Formular.

5. Um ein Feld aus dem Formularlayout zu entfernen, wählen Sie das Feld aus und klicken Sie auf die Schaltfläche **Dieses Feld entfernen** (X) neben der Feldbezeichnung.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügen Sie mit dem Formulardesigner eine Formularanmerkung hinzu

Verwenden Sie Anmerkungen, um Anweisungen oder zusätzliche Informationen zu Feldern in einem Formular bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Feldtypen**.
3. Wählen Sie den **Feldtyp Anmerkungen** aus.
4. Ziehen Sie die Anmerkung an die entsprechende Stelle im Formular.
5. Zeigen Sie auf das Feld **Anmerkungen**, und klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um das Dialogfeld „Eigenschaften“ zu öffnen.
6. Geben Sie im Dialogfeld „Eigenschaften“ einen Wert für **Anmerkungstext** ein. Sie können HTML-Tags verwenden, um den Anmerkungstext zu formatieren.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügen Sie einen neuen Abschnitt mit dem Formulardesigner hinzu

Verschieben Sie Abschnitte in das und aus dem Formularlayout, um die Abschnitte im Formular anzuzeigen oder zu entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

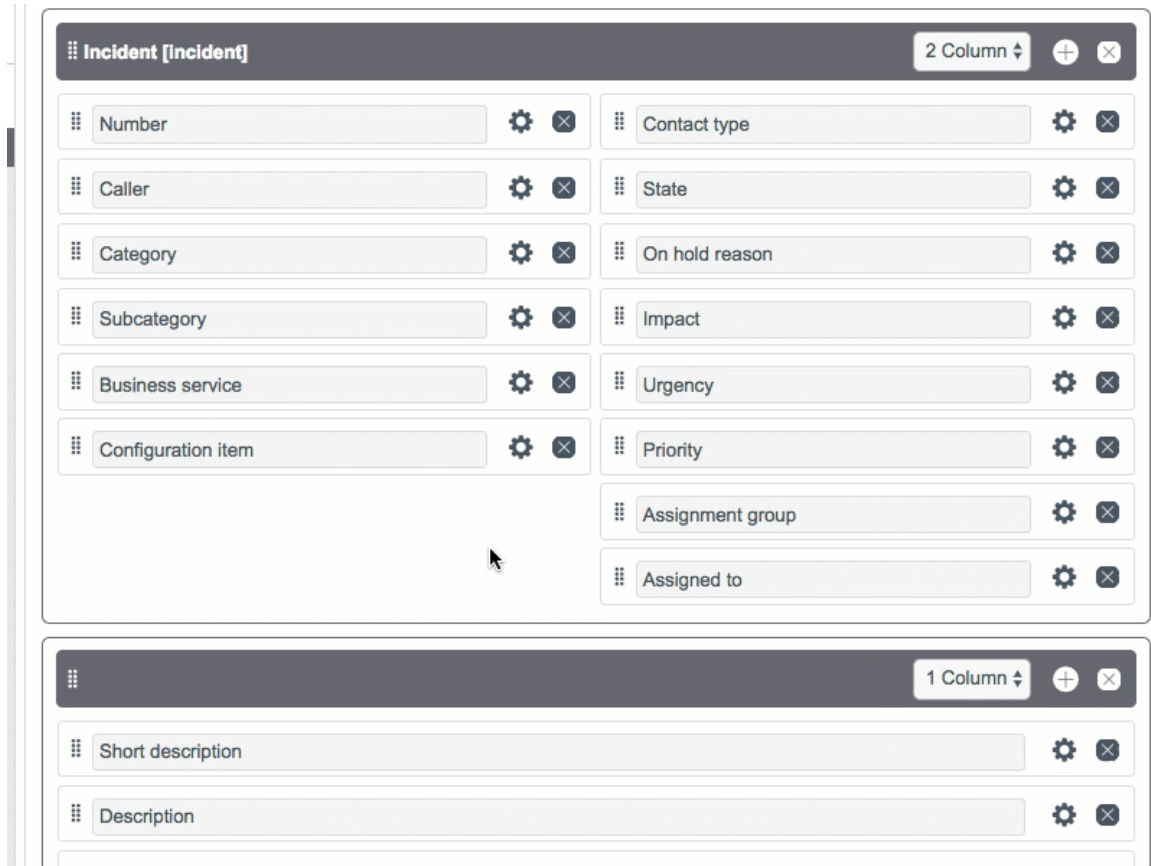
Abschnitte können ein ein- oder zweiseitiges Layout haben.

Standardmäßig ist der erste Abschnitt in einem Formular immer ein schreibgeschützter Abschnitt, in dem die Bezeichnung der Tabelle angezeigt wird. Sie können diesen Abschnitt nicht entfernen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Abschnitt aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche (+) neben der Abschnittsbezeichnung, um einen Abschnitt hinzuzufügen.
4. Geben Sie eine Bezeichnung für den Abschnitt ein.
5. Ziehen Sie die Abschnitte, um sie neu anzuordnen. Die Bezeichnung für den ersten Abschnitt im Formulardesigner wird als Formulartitel angezeigt.
6. Um einen Abschnitt zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche (x) neben der Abschnittsbezeichnung.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Das folgende GIF zeigt, wie Sie den Formulardesigner verwenden, um einen Formularabschnitt hinzuzufügen und dann zu löschen.



Automatische Übersetzung

Fügen Sie mit dem Formulardesigner einen Formatierer hinzu

Verwenden Sie Formatierer, um einem Formular Informationen aus Makros oder zuvor geskripteten UI-Elementen hinzuzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Formatierer werden verwendet, um Informationen aus Makros oder zuvor geskripteten UI-Elementen zu einem Formular hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Felder**.
3. Geben Sie im Filter die Zeichenfolge **Formatein** ein.
4. Wählen Sie den Formatierer aus, den Sie dem Formular hinzufügen möchten.
5. Ziehen Sie den Formatierer an die gewünschte Stelle im Formular.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügen Sie mit dem Formulardesigner ein neues Feld hinzu

Sie können einem Formular und der zugehörigen Tabelle ein Feld hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Hinzufügen eines Felds wird ein Wörterbucheintrag für die neue Spalte in der aktuellen Tabelle erstellt. Sie können eine benutzerdefinierte Tabelle erstellen und dann mit dem Formulardesigner Felder zum Formular hinzufügen.

Verwenden Sie den Filter, um Feldtypen im Feldnavigator schnell zu finden.


Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Feldtypen**.
3. Wählen Sie die Zelle für den zu erstellenden Feldtyp aus.
4. Ziehen Sie den Feldtyp an die gewünschte Stelle im Formular.
5. Geben Sie eine Bezeichnung für das Feld ein.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf ein Feld im Formulardesignbereich, und klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um auf die Eigenschaften zuzugreifen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Formularlayout konfigurieren

Administratoren oder Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können das Formular und das zugehörige Listenlayout konfigurieren.

Wichtig:

Versuchen Sie stattdessen, Ihre Formulare mit Form Builder zu konfigurieren. Form Builder verfügt über alle Optionen für Formulardesigner und Formularlayout. Es verfügt auch über andere robuste Funktionen, die Sie beim Konfigurieren der einzelnen Aspekte des Formulars unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter [Accessing Form Builder](#) .


Zeigen Sie Felder in einem Formular an oder blenden Sie sie aus

Konfigurieren Sie das Formularlayout, um zu ändern, was im Formular angezeigt wird. Sie können Aufgaben wie das Ändern der sichtbaren Felder, das Einbetten von Listen und das Hinzufügen von Abschnitten und Anmerkungen ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol des Formulars (), und wählen Sie **Konfigurieren > Formularlayout**.
3. Wählen Sie mithilfe des Slushbucket die Felder und die Reihenfolge aus, in der die Felder angezeigt werden sollen.
Verfügbare Elemente, die in Grün angezeigt werden, gefolgt von einem Pluszeichen (+), stellen zugehörige Tabellen dar. Auf Felder in diesen Tabellen können Sie mithilfe von Dot-Walking zugreifen.

In Core-UI ist das Formularlayout nicht für die Reihenfolge der Felder „Zusätzliche Anmerkungen“ und „Arbeitsnotizen“ verantwortlich. Weitere Informationen zum Bestimmen der Reihenfolge dieser Felder finden Sie unter [Passen Sie Aktivitäten an](#).

4. Klicken Sie auf Speichern.

⚠️ Warnung:
 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.

Nächste Maßnahme

Durch die Formulkonfiguration können Sie dem Formular auch neue Felder hinzufügen, wodurch Spalten in der Tabelle erstellt werden, die dem Formular zugrunde liegt. Weitere Informationen finden Sie unter [Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an](#).

Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu

Sie können zugehörige Listen so konfigurieren, dass sie in Formularen und in hierarchischen Listen angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verknüpfte Listen zeigen Datensätze in einer anderen Tabelle an, die eine Beziehung zum aktuellen Datensatz haben.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular.
2. Klicken Sie auf das Symbol für das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie **Konfigurieren > Zugehörige Listen**.
3. Wählen Sie mit dem Slushbucket die zugehörige Liste aus, die im Formular angezeigt werden soll.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
Zugehörige Listen werden am unteren Rand des Formulars angezeigt.

Fügen Sie einem Formular eine Anmerkung hinzu

Heben Sie Formularelemente hervor, indem Sie Blöcke mit farbigem Text oder Trennzeichen zwischen Formularelementen anzeigen.

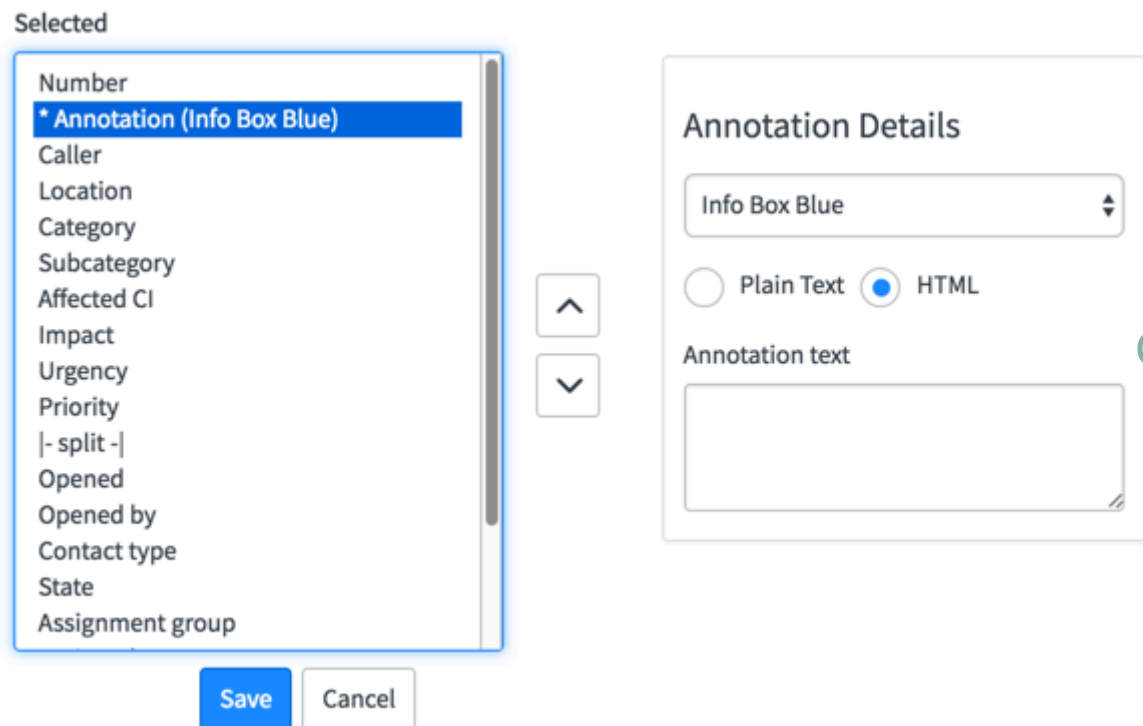
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol des Formulars (☰), und wählen Sie **Konfigurieren > Formularlayout**.
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**.

Incident

Number
INC0009005

i Info box blue ←

Caller *
David Miller ⓘ 🔍

i Info box red ←

Location 🔍

Line separator ↑

Category
Software ▼

i Section details ←

Subcategory
Email ▼

Section separator ↑

Configuration item 🔍

i Text

Impact
1 - High ▼

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.

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**.


Schalten Sie Anmerkungen ein/aus

Benutzer können Anmerkungen in einem Formular in Core-UI umschalten . Die Benutzereinstellung `glide.ui.show_annotations` steuert die Sichtbarkeit von Anmerkungen für jeden Benutzer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ) aus, um das Anmerkungsymbol anzuzeigen. Das Symbol ist hellgrau und kann nicht umgeschaltet werden, wenn keine Anmerkungen verfügbar sind.

Formularabschnitt erstellen

Erstellen Sie Abschnitte in Formularen, um zugehörige Felder zu gruppieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: form_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können Formularabschnitte erweitern oder reduzieren, um die benötigten Felder ein- oder auszublenden. Wenn Sie Registerkarten aktiviert haben, wird jeder Formularabschnitt auf einer separaten Registerkarte angezeigt. Das standardmäßige Change Request-Formular ist ein Beispiel für ein Formular mit mehreren Abschnitten, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Abschnitte des Change Request-Formulars

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formulkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren > Formularlayout**.
2. Klicken Sie in der **Formularansicht und im Abschnittsbereich** unter dem Slushbucket in der Liste **Abschnitt** auf **Neu**.
3. Geben Sie dem neuen **Abschnitt** im Feld Abschnittsbeschriftung einen Titel, und klicken Sie dann auf **OK**.
4. Wählen Sie einen Formularabschnittsnamen aus, und klicken Sie auf den Pfeil nach oben oder unten, um die Reihenfolge der Abschnitte zu ändern.

i Hinweis:

Die Beschriftung für den ersten Abschnitt des Formulars wird zum Formulartitel.

5. Fügen Sie dem neuen Abschnitt mit dem Slushbucket Felder hinzu.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, wenn Sie fertig sind.
Der neue Abschnitt wird im Formular mit den von Ihnen ausgewählten Feldern angezeigt. Wenn Sie einem Abschnitt keine Felder hinzufügen, bleibt der Abschnitt leer.

Wenn Sie den Formularabschnitt später löschen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

- a. Navigieren zu **System-UI > Formularabschnitte**.
- b. Filtern Sie nach der Tabelle, die den zu löschenden Abschnitt enthält. Zum Beispiel die Incident-Tabelle. Der Name des zu löschenden Formularabschnitts wird im Feld **Beschriftung** angezeigt.
- c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem zu löschenden Formularabschnitt, und wählen Sie dann im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Löschen** aus.
- d. Klicken Sie auf **OK**, um den Löschvorgang zu bestätigen.


Formularaufteilungen verschieben

Ändern Sie die Stelle, an der Felder in einem Formular aufgeteilt werden, indem Sie die Indikatoren für geteilte Abschnitte in einem Slushbucket verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Klicken Sie auf das Symbol für das ) und wählen Sie **Konfigurieren > Formularlayout**.
3. Verschieben Sie einen der folgenden Split-Abschnittsindikatoren:
 - |- begin_split -|
 - |- split -|
 - |- end_split -|
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zeigen Sie Formulare mit Registerkarten an

Formulare mit Registerkarten bieten eine nützliche Möglichkeit, Formulare und zugehörige Listen so zu gestalten, dass sie weniger Platz beanspruchen, indem das Scrollen beim Navigieren im Formular reduziert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Formulare in Registerkarten

The screenshot displays a ServiceNow Change Request form for 'Change Request CHG0000008'. The form is divided into several sections:

- Progress Bar:** Shows stages: New (checked), Assess (active), Authorize, Scheduled, Implement, Review, Closed, Canceled.
- Form Fields:**
 - Number: CHG0000008
 - Requested by: [Search]
 - Category: Hardware
 - Configuration item: [Search]
 - Priority: 1 - Critical
 - Risk: Moderate
 - Impact: 3 - Low
 - Type: Normal
 - State: Assess
 - On hold:
 - Conflict status: -- None --
 - Conflict last run: [Field]
 - Assignment group: [Search]
 - Assigned to: ITIL User
- Description:**
 - Short description: Install new Cisco
 - Description: Please install new Cat. 6500 in Data center 01
- Planning Schedule Conflicts Notes Closure Information:**
 - Requested by date: 2015-01-09 16:00:00
 - Planned start date: 2015-09-23 12:30:00
 - Planned end date: 2015-09-23 17:30:00
 - Actual start: [Field]
 - Actual end: [Field]
- Related Links:** Calculate Risk
- Affected CIs:** Tabbed interface with 'Affected CIs' selected. Search bar: 'Go to Configuration Item Search'. Below, a task 'Task = CHG0000008' is visible with a search icon and a class icon.

Formularabschnitte und zugehörige Listen werden separat mit jeweils einer eigenen Registerkartenzeile versehen. Ein Benutzer sieht immer den ersten Formularabschnitt. Alle Abschnitte danach können mit Registerkarten versehen werden. Registerkarten sind standardmäßig für neue Instanzen aktiviert.

Formulare mit Registerkarten sind standardmäßig für neue Instanzen aktiviert. Eine Systembenutzereinstellung mit dem Namen **tabbed.forms** gibt an, ob die Benutzeroberfläche mit Registerkarten standardmäßig für alle Benutzer verwendet wird. Benutzer können diese Einstellung wie in diesem Verfahren beschrieben ändern.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol im Banner-Frame.
2. Aktivieren **Sie Registerkartenformulare**.

Betten Sie eine Liste in ein Formular ein

Sie können Listen in ein Formular einbetten. Wenn eine Liste in ein Formular eingebettet wird, werden alle am Inhalt der Liste vorgenommenen Änderungen gespeichert, wenn das Formular gespeichert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dadurch kann die eingebettete Liste wie ein anderes Element im Formular behandelt werden. Darüber hinaus können Benutzer Datensätze in der Listenansicht erstellen. Nachdem der Liste eine Zeile hinzugefügt wurde, doppelklicken Sie auf eine beliebige Zelle in der Liste, um den Wert zu bearbeiten. Sie können dieselben Listen einem Formular als eingebettete Listen oder als zugehörige Listen hinzufügen, je nachdem, welcher Pfad im Kontextmenü des Formulars ausgewählt wurde.

Sie können auch eingebettete Listensteuerelemente ändern, z. B. den Namen der zugehörigen Liste und die Rollen, die zum Erstellen von Datensätzen in der eingebetteten Liste erforderlich sind.

Prozedur

1. Wählen Sie einen Datensatz aus der Liste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formulkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren > Formularlayout**.
Der Slushbucket zeigt die verfügbaren Felder und die Listen, die in das Formular eingebettet werden können. Listen werden am Ende der Liste **Verfügbar** in Rot angezeigt.
3. Wählen Sie eine Liste aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
4. Verwenden Sie die Nach-oben- und Nach-unten-Tasten, um die Liste im Formular zu positionieren.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
Listen werden an die Frames der angrenzenden Felder angepasst.

The screenshot shows a ServiceNow 'Change Request' form for item 'CHG0000009'. The form includes several dropdown menus for 'Approval' (Approved), 'Type' (Comprehensive), 'State' (Open), 'Priority' (1 - Critical), 'Risk' (High), and 'Impact' (3 - Low). There are also search fields for 'Requested by' (Fred Luddy), 'Configuration item' (SAP ORA01), and 'Assigned to' (Bow Ruggeri). An embedded table titled 'Approvers' is visible, showing a list of users who have approved the request.

State	Approver	Comments	Created
Approved	Bow Ruggeri		08-26-2014 23:31:50
Approved	David Loo		08-26-2014 23:31:50
Approved	Eric Schroeder		08-26-2014 23:31:51
Approved	Fred Luddy		08-26-2014 23:31:51


Konfigurieren Sie den Indikator für Kunden-Updates

Sie können den Indikator für Kunden-Updates konfigurieren, bei denen es sich um Änderungen handelt, die von Update Sets, Skripten, Servicekatalogelementen und anderen Konfigurationstabellen nachverfolgt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Symbol für den Indikator für Kunden-Updates () wird möglicherweise im Header von Formularen angezeigt, die Kunden-Updates enthalten. Durch Klicken auf den Indikator für Kunden-Updates werden die Update Set-Datensätze für das Element geöffnet.

Sie können diesen Indikator so konfigurieren, dass er für alle oder für bestimmte Administratoren angezeigt wird, indem Sie die Benutzereinstellung `owned_by_indicator.form` verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzereinstellungen**.

2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Aktivieren Sie den Indikator für alle Administratoren	Legen Sie die Einstellung <code>owned_by_indicator.form</code> auf true fest .
Aktivieren Sie den Indikator für einen einzelnen Administrator	<p>a. Stellen Sie sicher, dass die Systembenutzereinstellung <code>owned_by_indicator.form</code> auf false festgelegt ist.</p> <p>b. Erstellen Sie eine Benutzereinstellung mit den folgenden Werten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Name: <code>owner_by_indicator.form</code> ▪ Benutzer: Wählen Sie den Administrator aus, für den die Einstellung aktiviert werden soll. ▪ Wert: <code>true</code>

Fügen Sie einem Formular ein Diagramm hinzu

Fügen Sie einem Formular ein Diagramm hinzu, um Ihren Benutzern grafische Daten im Zusammenhang mit dem Formular anzuzeigen. Sie können beispielsweise ein Incident-SLA-bezogenes Diagramm im Incident-Formular anzeigen, damit die Benutzer sehen können, wie gut die Servicelevel-Vereinbarungen eingehalten werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `personalize_form`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Die folgenden Berichtstypen werden in Formularen nicht unterstützt: Liste, Pivot, Multilevel Pivot, Kalender und Einzelne Punktzahl.

Diagramm in einem Formular

The screenshot shows a ServiceNow incident form for incident INC0000055. The form includes fields for Number, Caller (Carol Coughlin), Location, Category, Subcategory, Configuration item (SAP Sales and Distribution), Impact (1 - High), Urgency (1 - High), Priority (1 - Critical), Short description (SAP Sales app is not accessible), Opened (2014-11-04 20:47:23), Opened by (ITIL User), Contact type (Phone), State (Active), Assignment group (Service Desk), and Assigned to (Beth Anglin). Below the form is a 'Test chart' showing incident counts. The chart has four bars with the following counts: 3 (red), 2 (green), 2 (red), and 1 (red). The y-axis is labeled 'Incident SLA Count' and ranges from 1 to 3. Below the chart are tabs for 'Notes', 'Related Records', and 'Closure Information', and a 'Work notes list' section.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Formulare**.
2. Wählen Sie das Formular aus, das Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol für das (☰) und wählen Sie **Konfigurieren > Formularlayout**.
4. Wählen Sie im Slushbucket * **Diagramm** aus.
5. Geben Sie eine **Bezeichnung** in die Diagrammdetails ein.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um zum Formular zurückzukehren.
7. Klicken Sie auf **Diagramm konfigurieren**.
8. Wählen Sie im Feld **Bericht** ein Diagramm aus, und konfigurieren Sie nach Bedarf weitere Optionen.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Formularverwaltung

Administratoren können mehrere Einstellungen konfigurieren, die die Formularfunktionalität steuern.

Formulare personalisieren

Steuern Sie, wie Benutzer Formulare konfigurieren. Sie können auch die Rolle ändern, die zum Konfigurieren eines Formulars erforderlich ist, und die Formularkonfigurationen deaktivieren, die bestimmte Benutzer bereits vorgenommen haben.

Siehe [Formularpersonalisierung verwalten](#) für Anweisungen.

Formularanmerkungen

Wählen Sie die Arten von Anmerkungen aus, die in Formularen verfügbar sind, und speichern Sie lokalisierte Versionen von Formularanmerkungen.

Siehe [Formularanmerkungen verwalten](#) für Anweisungen.

Anlagen

Steuern Sie verschiedene Aspekte von Formularanhängen, z. B. Anhangsgröße, zulässige Dateierweiterungen und die Rollen, die Dateien anhängen dürfen.

Siehe [Anhänge verwalten](#) für Anweisungen.

Formatierer

Erstellen und bearbeiten Sie Formaterer, z. B. den Aktivitätsformatierer, der Informationen im Formular anzeigt, die kein Feld im Datensatz sind. Sie können auch Formatierereinstellungen konfigurieren, z. B. die maximale Anzahl von Formatierereinträgen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Formatierer](#).

Formularvorlagen

Erstellen Sie Vorlagen, die Formularfelder basierend auf den von Ihnen konfigurierten Einstellungen automatisch ausfüllen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Formularvorlagen](#).

UI-Aktionen

Fügen Sie der Benutzeroberfläche Schaltflächen, Links und Kontextmenüelemente in Formularen hinzu, die interaktiver, anpassbarer und spezifischer für Benutzeraktivitäten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter [UI-Aktionen](#).

UI-Richtlinien

Konfigurieren Sie die Richtlinien, die Informationen in einem Formular dynamisch ändern.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine UI-Richtlinie](#).

Andere erweiterte Optionen

Konfigurieren Sie erweiterte Formularfunktionen wie Formularfokus, Formularaufteilungen und abgeleitete Felder.

Siehe [Erweiterte Formulkonfiguration](#) für Anweisungen.

Formularpersonalisierung verwalten

Administratoren können verschiedene Aspekte der Formularpersonalisierung konfigurieren, sodass Benutzer das Layout für jede Formularansicht anpassen können.

Administratoren können diese Funktion mit den folgenden Optionen verwalten.

- Aktivieren oder deaktivieren Sie die Formularpersonalisierung global.
- Steuern Sie den Benutzerzugriff auf Formularpersonalisierung basierend auf Rollen.
- Verwalten Sie die personalisierten Formulare von Benutzern.

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.

Aktivieren Sie die Formularpersonalisierung

Formularpersonalisierung ist für neue Instanzen aktiviert. Um die Formularpersonalisierung für aktualisierte Instanzen zu aktivieren, muss ein Administrator das Plugin „Formularpersonalisierung“ (com.glide.ui.personalize_form) aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Formularpersonalisierung“ (com.glide.ui.personalize_form).

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**.

i 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>.

Change-Formularanforderungen für Personalisierungsrollen

Standardmäßig ist die Rolle itil erforderlich, um Formulare zu personalisieren. Sie können diese Anforderung jedoch mit einer Systemeigenschaft ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie die Eigenschaft `glide.ui.personalize_form.role` in der Liste „Systemeigenschaften“.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die Rollen an, die auf die Formularpersonalisierung zugreifen können.

Verwalten Sie personalisierte Formulare

Wenn ein Benutzer ein Formular personalisiert, speichert das System die Anpassungen als Benutzereinstellungsdatensatz. Sie können die Benutzereinstellungen anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzereinstellungen**.
2. Filtern Sie die Liste nach **[Name] [enthält] [personalisieren]**.
Für jede Formularansicht, die jeder Benutzer personalisieren kann, gibt es eine Benutzereinstellung. Das Namensformat kombiniert das Wort personalisieren mit dem Namen der Tabelle und dem Namen der Ansicht. Wenn ein Benutzer beispielsweise die Standardansicht des Asset-Formulars [alm_asset] personalisiert, lautet die Benutzereinstellung `personalize_alm_asset_default`.
3. Löschen Sie eine Benutzereinstellung, um die Anpassungen für den Benutzer zu entfernen.

Deaktivieren Sie die Formularpersonalisierung

Wenn Sie nicht möchten, dass Benutzer Formulare anpassen, können Sie die Formularpersonalisierung deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Aktivierung des Plugins „Formulare personalisieren“ wird die Eigenschaft `glide.ui.personalize_form` auf „true“ festgelegt. Sie können die Formularpersonalisierung deaktivieren.

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie die Eigenschaft `glide.ui.personalize_form` in der Liste „Systemeigenschaften“.
3. Legen Sie das Feld **Wert** auf `false` fest.

Formularanmerkungen verwalten

Formularanmerkungen sind zusätzliche Informationen in einem Formular, z. B. eine Textzeile oder ein Textabsatz. Verwenden Sie Formularanmerkungen, um Ihren Benutzern Anweisungen auf dem Bildschirm bereitzustellen.

Formularanmerkungen sind im Basissystem standardmäßig aktiviert. Um sie zu deaktivieren, setzen Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.form_annotations` auf `false`.

Unterstützt mehrere Sprachen für eine Formularanmerkung

Sie können mehrere Übersetzungen von Formularanmerkungstext speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um mehrere Sprachen zu unterstützen, verwenden Sie [Nachrichtendatensätze](#), um Anmerkungstext zu übersetzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Nachrichten**.
2. Erstellen Sie einen Nachrichtendatensatz für jede unterstützte Sprache.
3. Legen Sie im Nachrichtenformular das Feld **Schlüssel** auf einen eindeutigen Bezeichner für den Anmerkungstext fest.
Der Anmerkungstext ist ein guter Schlüssel. Der Schlüssel muss für jede Übersetzungsnachricht für die Anmerkung identisch sein.
4. Wählen Sie die entsprechende **Sprache aus**.
5. Geben Sie im Feld **Nachricht** den übersetzten Anmerkungstext ein.
6. Bearbeiten Sie die Formularanmerkung, und referenzieren Sie den Nachrichtenschlüssel mit einem `gs.getMessage`-Aufruf.
Beispiel: Wenn der Nachrichtenschlüssel Nachrichtenschlüsseltext ist, geben Sie `{ gs.getMessage ("Nachrichtenschlüsseltext") }` in die Formularanmerkung ein.

Formularanmerkungstypen verwalten

Sie können die Formularanmerkungstypen definieren, um ihre Darstellung zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Formularanmerkungstypen**.
2. Legen Sie das Feld **Aktiv** für alle Typen, die Sie nicht verwenden möchten, auf „**false**“ fest.
3. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Typ hinzuzufügen.

Anhänge verwalten

Administratoren können Systemeigenschaften konfigurieren, wie Dateien hochgeladen und an Datensätze angehängt werden. Durch das Hochladen, Anzeigen und Löschen von Dateianhängen wird ein einzelnes Ereignis ausgelöst, das für Benachrichtigungen oder in Skripts verwendet werden kann.

Anhangstabellen

Wenn Sie einen Anhang in einer beliebigen Tabelle speichern, wird in der Tabelle „Anhang“ [sys_attachment] ein Datensatz erstellt, der Anhangsmetadaten enthält. Die Dateidaten werden in der Tabelle „Anhangdokument“ [sys_attachment_doc] in 4-KB-Blöcken gespeichert. Wenn Sie beispielsweise eine 12-k-Datei namens **My_attachment.pdf anhängen**, gibt es einen Anhangseintrag mit drei zugehörigen Anhangdokumenteinträgen.

Informationen zum Hochladen von Anhängen in Datensätze finden Sie unter [Anhänge hinzufügen und verwalten](#) .

Skalierung der Miniaturansicht des Aktivitätenstroms

Die Eigenschaft `glide.ui.activity_stream.scale_images` skaliert große Bilder herunter und erstellt Miniaturansichten für die Aktivitätenstrom-Ansicht der Bilder. Diese Eigenschaft ist standardmäßig aktiviert. Sie wird rückwirkend auf Bilder angewendet, sodass alle Anhänge, die in der Vergangenheit in einem Aktivitätenstrom enthalten waren, ebenfalls die Auswirkungen sehen.

- Die maximalen Abmessungen für Miniaturansichten mit dieser Eigenschaft betragen 525 Pixel Breite und 350 Pixel Höhe. Das System bevorzugt zuerst die Pixelhöhe, sodass Bilder entstehen können, die breiter als 525 Pixel sind.
- Das Anhängen von Bilddateien mit mehr als 5 MB kann zu einem Fehler aufgrund von Speichermangel führen und einen Neustart der Instanz verursachen. Ein Fehler aufgrund von Speichermangel und ein Neustart treten auf, wenn das System die Miniaturansicht generiert, wenn Sie ein neues Bild anhängen. Der Fehler und der Neustart können auch auftreten, wenn Sie vorhandene Images zum ersten Mal in einen Datensatz laden.
- Der Administrator kann die Systemeigenschaft `com.glide.attachment.max_get_size` hinzufügen, um die maximalen Bildskalierungsabmessungen zu steuern.

Geben Sie die folgenden Informationen in die Tabelle [sys_properties.list] ein:

Feld	Beschreibung
Name	com.glide.attachment.max_get_size

Feld	Beschreibung
Typ	ganze Zahl
Wert	5242880

Das Wertfeld stellt die Größe in Byte dar.

- Der Basissystemwert beträgt 5242880 Byte (5 MB). Sie können den Wert nach Bedarf ändern.
- Wenn diese Eigenschaft festgelegt ist, werden Images, die größer als 5 MB sind, nicht skaliert, und das System erstellt stattdessen einen Link. Bilder, die kleiner als 5 MB sind, werden herunterskaliert.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft „Max. Bildgröße“ für Aktivitätenströme

Beim Anhängen eines Bildes in einem Aktivitätenstrom steuert das System die maximale Größe des Bildes. Verwenden Sie die Eigenschaft `com.glide.attachment.max_get_size`, um die maximalen Bildskalierungsabmessungen zu steuern.

Anhangsereignisse und Protokollierung

Eine Skriptaktion oder Benachrichtigung kann Anhangsereignisse verarbeiten. Nur ein Ereignis wird erstellt, wenn eine Aktion für einen Datensatz mit Anhängen ausgeführt wird, auch wenn der Datensatz mehrere Anhänge enthält. Die folgenden Events werden bereitgestellt.

Nur ein Ereignis wird erstellt, wenn eine Aktion für einen Datensatz mit Anhängen ausgeführt wird, auch wenn der Datensatz mehrere Anhänge enthält. Die folgenden Events werden bereitgestellt.

Anhangsereignisse

Ereignis	Beschreibung
attachment.read	Ein Anhang wurde gelesen oder heruntergeladen.
Anhang.Hochgeladen	Ein Anhang wurde hochgeladen. Wenn mehrere Anhänge gleichzeitig in einen Datensatz hochgeladen werden, wird nur ein Ereignis erstellt.
Anhang.gelöscht	Ein Anhang wurde gelöscht. Dieses Ereignis wird auch ausgelöst, wenn der Datensatz mit dem Anhang gelöscht wird. Wenn ein Datensatz gelöscht wird, der mehrere Anhänge enthält, wird für jeden Anhang im gelöschten Datensatz ein separates Event ausgelöst.
Anhang. umbenannt	Ein Anhang wurde umbenannt.

Protokollierung von Anhängen

Wenn ein Anhang heruntergeladen wird, wird der Ereignisdatensatz `attachment.read` geschrieben, und Sie können mit diesem Ereignis etwas tun. Sie können beispielsweise aufzeichnen, wann und von wem bestimmte Anhänge heruntergeladen werden. Für diese Funktionalität ist „**current**“ ein `sys_attachment`-Datensatz, und der Event-Datensatz verwendet die folgenden Parameter:

- **parm1:** Dateiname
- **parm2:** Tabellenname

Debuggen Sie die Anhangsindizierung

Um die Debugging-Optionen für die Anhangindizierung zu ändern, fügen Sie diese Systemeigenschaften hinzu.


- `glide.ts.index.attachment.debug`: Wenn der Wert auf **true** festgelegt ist, werden Protokollnachrichten für Ausnahmen aktiviert, die beim Indexieren von Anhängen auftreten (Standard ist **false**).

Sie können diese Eigenschaft während normaler Vorgänge aktiviert lassen, um Stack-Trace-Informationen zu Ausnahmen zu erfassen.

- `glide.ts.index.attachment.list_terms.debug`: Wenn der Wert auf **true** festgelegt ist, protokolliert alle indizierten Begriffe, wenn ein Anhang indiziert wird (Standard ist **false**).

[Empfohlen] Um eine optimale Leistung zu erzielen, legen Sie diese Eigenschaft während des normalen Betriebs auf **false** fest. Aktivieren Sie diese Eigenschaft nur, wenn Sie ein Problem aktiv debuggen.

Hinweis:

Weitere Informationen zu den Eigenschaften, die sich auf die Verarbeitung von Anhängen auswirken, finden Sie unter [Anhänge \(Härtung der Instanzsicherheit\)](#)  in Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit.


Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für Anhänge

Sie können die Drag-and-Drop-Funktion deaktivieren. (Benutzer können weiterhin Anhänge hochladen, indem sie zur Datei navigieren.) Sie können auch die Größe der Anhangsdatei begrenzen, einschränken, wer Anhänge hochladen kann, und einschränken, welche Dateierweiterungen hochgeladen werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:

Weitere Informationen zu den Eigenschaften, die sich auf die Verarbeitung von Anhängen auswirken, finden Sie unter [Anhänge \(Härtung der Instanzsicherheit\)](#)  in Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit.

Prozedur

1. Um die Drag-and-Drop-Funktionen zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**.
2. Deaktivieren Sie die Checkbox für die Eigenschaft **Drag-and-Drop von Anhängen in unterstützten HTML5-Browsern zulassen**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Begrenzen Sie die Dateigröße von Anhängen

Sie können die maximal zulässige Größe für Anhänge angeben, um Probleme mit der aktiven Sitzung des Benutzers in der Instanz zu vermeiden. Die maximale Anhanggröße für E-Mail-Anhänge wird separat konfiguriert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Die maximale Anhanggröße für E-Mail-Anhänge wird separat konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > Sicherheit**.
2. Geben Sie einen Wert in die Eigenschaft **Maximale Dateianlagengröße in Megabyte** ein.
Das System lässt nur Anhanggrößen bis zu 1 GB zu. Standardmäßig ist dieses Feld leer. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, verwendet das System die standardmäßige Höchstgrenze von 1 GB.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erfordert eine Rolle, um Dateien anzuhängen

Sie können einschränken, wer Anhänge hochladen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > Sicherheit**.
2. Suchen Sie im Abschnitt „**Anhanglimits und Verhalten**“ nach der Eigenschaft **Liste der Rollen (kommagetrennt), die Anhänge erstellen können** (*glide.attachment.role*).
3. Geben Sie eine oder mehrere durch Kommas getrennte Rollen ein.
Nur in dieser Eigenschaft aufgeführte Rollen können Anhänge in einen Datensatz hochladen. Wenn keine Rollen eingegeben werden, können alle Rollen Anhänge hochladen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Beschränken Sie die Dateierweiterungen von Anhängen

Die Eigenschaft *glide.attachment.extensions* schränkt die Dateierweiterungen ein, die Benutzer als Anhänge hochladen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beschränken Sie Dateierweiterungen für Anhänge, um zu verhindern, dass Benutzer ungültige Dateitypen und Dateitypen hochladen, die mit größerer Wahrscheinlichkeit Viren oder Malware enthalten.

Hinweis:

Diese Eigenschaft schränkt Anhänge nicht basierend auf dem tatsächlichen Dateityp ein, sondern nur basierend auf der Erweiterung. Informationen zum Aktivieren der MIME-Typvalidierung, die überprüft, ob der MIME-Typ einer Datei mit der Dateierweiterung übereinstimmt, und Anhänge blockieren kann, die diese Validierung nicht bestehen, finden Sie unter [Upload MIME type restriction \(instance security hardening\)](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > Sicherheit**.
2. Suchen Sie im Abschnitt **Anhangbeschränkungen und Verhalten** die Eigenschaft **Liste der Dateierweiterungen (kommagetrennt), die im Anlagen-Dialogfeld an Dokumente angefügt werden können**.
3. Geben Sie die Dateierweiterungen ein, und klicken Sie auf **Speichern**.

Werden keine Erweiterungen angegeben, sind alle Erweiterungen zulässig. Wenn jedoch Erweiterungen angegeben sind, sind alle nicht aufgeführten Erweiterungen eingeschränkt. Aufgeführte Erweiterungen dürfen weder das Punktpräfix (.) noch Leerzeichen nach Kommas enthalten. Geben Sie beispielsweise xls,xlsx,doc,docx ein.

Deaktivieren Sie Anhänge für eine Tabelle

Sie können verhindern, dass Benutzer Anhänge zu Datensätzen in einer bestimmten Tabelle hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz in der Tabelle.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren > Lexikon**.
3. Wählen Sie in der Liste der Wörterbucheinträge den ersten Datensatz in der Liste aus (den Datensatz ohne **Spaltennameneintrag**).
4. Fügen Sie no_attachment zum Feld **Attribute** hinzu, getrennt durch Kommas von vorhandenen Attributen.
Weitere Informationen finden Sie unter [Wörterbuchattribute](#).

Indizieren Sie Anhänge in einer Tabelle

Sie können die Anhangindizierung für eine Tabelle aktivieren, damit Textsuchen Übereinstimmungen aus dem Datensatz und seinen Dateianhängen zurückgeben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Anhangindizierung für Knowledge Baseaktiviert. Sie können die Anhangindizierung für andere Tabellen aktivieren. Durch Aktivieren der Anhangindizierung indiziert die Plattform die ausgewählte Tabelle, ihre übergeordnete Tabelle und alle untergeordneten Elemente der übergeordneten Tabelle neu. Bei großen Tabellen wie der Aufgabentabelle kann die Neuindizierung mehrere Stunden dauern und verlangsamt das System bis zum Abschluss. Die Neuindizierung wird am besten außerhalb der Spitzenzeiten durchgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textindexkonfigurationen**.
2. Bearbeiten Sie den Datensatz für die Tabelle, für die Sie die Anhangindizierung aktivieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Attributzuordnungen für Textindextabelle“ die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Attributzuordnung für Textindextabelle“ aus.

Feld	Wert
Tabelle	<table name>
Attributname	Anhangsindex
Wert	Wahr

i Hinweis:

Das Anhangsindexattribut gilt nur für die Tabellen, in denen Sie es explizit hinzufügen. Sie wird nicht in untergeordnete Tabellen kaskadiert. Wenn Sie beispielsweise die Indizierung von Anhängen in der Aufgabentabelle aktivieren, wird die Indizierung von Anhängen in der Incident-Tabelle nicht aktiviert. Nicht alle Dateitypen werden für die Anhangindizierung unterstützt. Eine Liste der unterstützten Dateitypen finden Sie unter [Zing kann Anhänge in Suchergebnissen enthalten](#).

5. Wählen Sie Absenden.

Eine Nachricht weist darauf hin, dass die Änderung des Anhangsindexattributs erst wirksam wird, wenn Sie die ausgewählte Tabelle neu indizieren.

6. Schließen Sie die Nachricht zur Neuindizierung, indem Sie auf **OK klicken.**

7. Klicken Sie im Formular „Textindexkonfiguration“ auf den zugehörigen Link **Textindex generieren.**

8. Führen Sie im Bestätigungsfenster einen der folgenden Schritte aus:

- Um eine E-Mail-Benachrichtigung vom System zu erhalten, wenn die Textindizierung für die Tabelle abgeschlossen ist, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, und wählen Sie **OK**.
- Wenn Sie keine E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten, wählen Sie **Sie Do not notify me** (Nicht benachrichtigen) und dann **OK**.

Generate Text Index ✕

The text index will be generated in the background so that you can continue other work while it is being created. If this table does not have a text index, one will be created after the dictionary text index flag is set to true. Upon completion, the system will send you a confirmation email unless you specify otherwise below.

Upon completion

Email me

Do not notify me

Text Index Specifics

Table name: task

Cancel OK

9. Verwerfen Sie die Bestätigungsmeldung, indem Sie **OK wählen.**

Ergebnisse

Das System beginnt mit der Textindizierung für die Tabelle. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, können Anhänge in dieser Tabelle durchsucht werden.

Blenden Sie den Link zum Anhang [Anzeigen] aus

Benutzer können einen Anhang öffnen, indem sie entweder auf den Dateinamen oder den Link **[Anzeigen]** klicken. Der Link **[view]** öffnet die Datei im Browser, der JavaScript-Code als Teil des Anhangs ausführt. Sie können den Link **[Anzeigen]** ausblenden. Benutzer können Anhänge weiterhin anzeigen, indem sie auf den Dateinamen klicken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Fügen Sie die Eigenschaften `glide.ui.disable_attachment_view` und `glide.ui.attachment_popup` hinzu.
Anweisungen zum Hinzufügen von Eigenschaften zur -Plattform finden Sie unter [Systemeigenschaft hinzufügen](#).
2. Legen Sie für die Eigenschaft `glide.ui.disable_attachment_view` den **Typ** auf **true/false** und den **Wert** auf **true** fest.
3. Legen Sie für die Eigenschaft `glide.ui.attachment_popup` den **Typ** auf **true/false** und den **Wert** auf **false** fest.
4. Um zum Standardverhalten zurückzukehren (den Link aktivieren), legen Sie den **Wert** der `glide.ui.attachment_popup`-Eigenschaft auf **true** fest.

Konfigurieren Sie Anhangsymbole

Konfigurieren Sie das Symbol, das neben einem Anhang eines bestimmten Dateityps angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Bestimmen Sie den Pfad der Bilddatei, oder laden Sie ein neues Bild hoch.
2. Navigieren zu **System-UI > Regeln für Anhangsymbole**.
3. Öffnen Sie eine vorhandene Regel, oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Regel zu erstellen.
4. Geben Sie die Regeldetails ein.
5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Formatierer

Ein Formatierer ist ein Formularelement, das zum Anzeigen von Informationen verwendet wird, die kein Feld im Datensatz sind. Fügen Sie einem Formular Formatierer hinzu, indem Sie das Formular konfigurieren.

Beispiele für Formatierer in der Basisplattform

Formatierer	Beschreibung
Aktivitätsformatierer	Zeigt die Liste der Aktivitäten oder den Verlauf in einem Aufgabenformular an.
Process Flow Formatter	Zeigt die verschiedenen Phasen in einem linearen Prozess-Flow am Anfang eines Datensatzes an.
Übergeordneter Breadcrumbs-Formatierer	Stellt Breadcrumbs bereit, um das übergeordnete Element oder die übergeordneten Elemente der aktuellen Aufgabe anzuzeigen.
Genehmigungs-Zusammenfassungsverformater	Zeigt dynamische Zusammenfassungsinformationen über die genehmigte Anforderung an.
CI-Beziehungsverformater	Zeigt im CI-Formular eine Symbolleiste zum Anzeigen der Beziehungen zwischen dem aktuellen CI und zugehörigen CIs an.

Hinweis:

Formatierer-Elemente können nicht als PDF exportiert werden. Beim Exportieren von PDF-Daten aus einem Formular werden dem Formular hinzugefügte Formatierer-Elemente nicht in der PDF-Ausgabe angezeigt.

Um einen benutzerdefinierten Formatierer zu erstellen, erstellen Sie ein UI-Makro, um Inhalte für den Formatierer zu definieren, und erstellen Sie dann einen Formatierer, der auf das UI-Makro verweist. Anschließend können Sie den Formatierer einem Formular hinzufügen.

Erstellen Sie ein UI-Makro für einen Formatierer

Erstellen Sie ein UI-Makro, um den Inhalt zu definieren, der vom Formatierer angezeigt wird.

Vorbereitungen

Diese Funktionalität erfordert Kenntnisse über Jelly-Skripts.

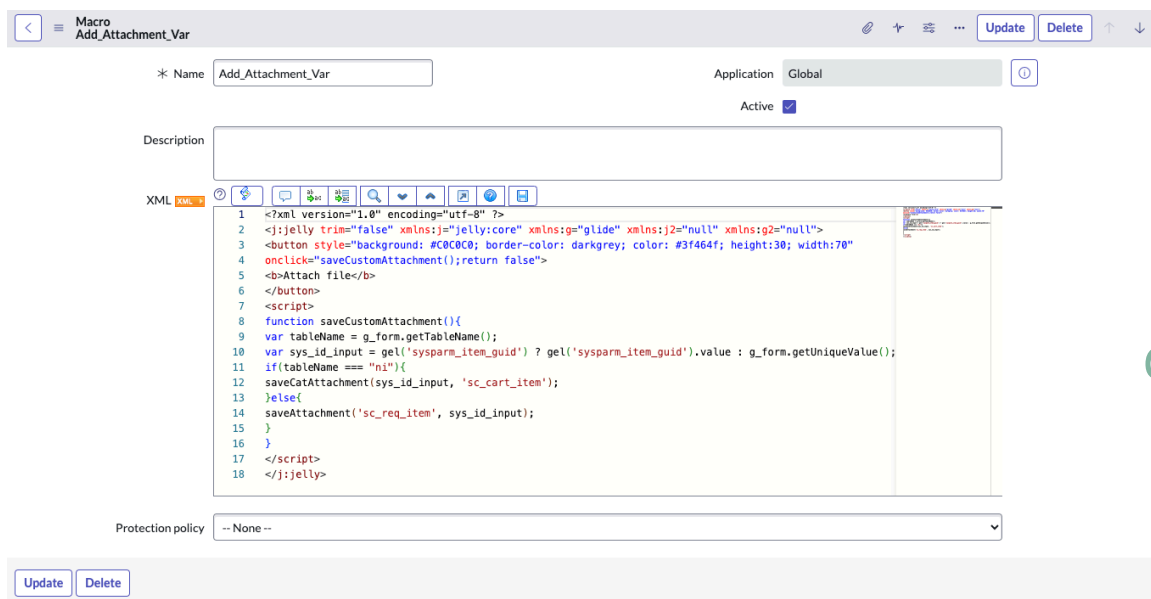
Erforderliche Rolle: ui_macro_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > UI-Makros**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
4. Geben Sie im Feld **XML** -Skript Jelly-Skript ein, um den vom Formatierer anzuzeigenden Inhalt zu definieren.

Hinweis:

Das UI-Makro für den Formatierer stellt eine Zeile in der Benutzeroberfläche dar. Er muss mit den Tags <TR></TR> beginnen und enden.



Dieses Jelly-Skript wird unten im Nur-Text-Format wiedergegeben, das Sie als Grundlage für Ihr Makro-Skript in das Makroformular kopieren können.

```

<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
<button style="background: #C0C0C0; border-color: darkgrey; color: #3f464f; height:30;
width:70" onclick="saveCustomAttachment();return false">
    
```

```

<b>Attach file</b>
</button>
<script>
function saveCustomAttachment(){
var tableName = g_form.getTableName();
var sys_id_input = gel('sysparm_item_guid') ? gel('sysparm_item_guid').value :
g_form.getUniqueValue();
if(tableName === "ni"){
saveCatAttachment(sys_id_input, 'sc_cart_item');
}else{
saveAttachment('sc_req_item', sys_id_input);
}
}
}
</script>
</j:jelly>

```

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen Formatierer, und fügen Sie ihn einem Formular hinzu

Erstellen Sie den Formatierer, nachdem Sie das UI-Makro erstellt haben, das den Inhalt definiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das UI-Makro vorhanden ist, erstellen Sie den Formatierer, der darauf verweist, und fügen Sie es dem Formular hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Formatierer**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen beschreibenden Namen für den Formatierer ein.
4. Geben Sie im Feld **Formatierer** den Namen des UI-Makros mit angehängter XML -Datei ein.
5. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die **Tabelle** aus, in der der Formatierer verwendet wird.
6. Wählen Sie im Feld **Typ** die **Option Formatierer** aus.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Um den Formatierer zu einem Formular hinzuzufügen, konfigurieren Sie den Formularentwurf, und fügen Sie den Formatierer hinzu.
Der Formatierer wird entsprechend Ihrer Auswahl im Formular angezeigt.

Aktivitätsformatierer

Der Aktivitätsformatierer bietet eine einfache Möglichkeit, Elemente nachzuverfolgen, die nicht mit einem Feld im Datensatz gespeichert werden, z. B. Journalfelder wie Kommentare und Arbeitsnotizen.

Der Aktivitätsformatierer ist standardmäßig in der Aufgabentabelle [Aufgabe] und anderen Tabellen aktiviert, die die Aufgabentabelle erweitern, z. B. die Incident-Tabelle [Incident]. Sie ist auch in der Tabelle „Genehmigungen“ [sysapproval_approver] aktiviert.

Sie können den Inhalt filtern, der im Aktivitätsformatierer angezeigt wird, und an den Datensatz-Feeds für den Datensatz teilnehmen. Sie können einen Aktivitätsformatierer für jedes Formular erstellen und Eigenschaften konfigurieren, die steuern, welche Felder im Formatierer angezeigt werden. Die Zahl neben Aktivitäten gibt die Anzahl der Einträge im Datensatz-Feed an. Die Anzahl wird aktualisiert, wenn Benutzer den Filter verwenden.

Aktivitätstyp und ein Zeitstempel werden oben in jedem Eintrag angezeigt.

In Core-UI zeigt der Aktivitätsformatierer Aktualisierungen in Echtzeit an, sodass Sie die neuesten Informationen anzeigen können, ohne das Formular aktualisieren zu müssen. Mit der Benutzerpräsenz können Sie sehen, wenn andere Benutzer Kommentare eingeben.

Core-UI Aktivitätsformatierer

Activities: 5

The screenshot displays the 'Core-UI Aktivitätsformatierer' interface. At the top, it shows 'System Administrator' and 'Field Changes • 2017-08-29 16:21:04'. Below this is a list of five activities:

- Activity 1:** System Administrator, Field Changes • 2017-08-29 16:21:04. The activity content is a screenshot of a ServiceNow form.
- Activity 2:** Don Goodliffe, Additional comments • 2017-06-07 17:18:48. Content: 'Server out of memory'.
- Activity 3:** Don Goodliffe, Additional comments • 2017-06-07 17:18:48. Content: 'Added an attachment'.
- Activity 4:** Don Goodliffe, Work notes • 2017-06-07 17:18:48. Content: 'Moved to lane 'Doing' from 'To Do''.
- Activity 5:** Don Goodliffe, Field Changes • 2017-06-07 17:18:48. Content:

Assigned to	David Loo
Impact	1 - High
Incident state	In Progress
Opened by	Don Goodliffe
Priority	1 - Critical

Erstellen Sie einen Aktivitätsformatierer

Sie können einen Aktivitätsformatierer für jede geprüfte Tabelle erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Formatierer**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für den Formatierer ein, z. B. **Aktivitäten (Aufgabe)**.
4. Wählen Sie eine **Tabelle** aus.
5. Geben Sie **activity.xml** in das Feld **Formatierer** ein.

6. Belassen Sie den **Typ** als **Formatierer**.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

i Hinweis:

Sie können mehr als einen Aktivitätsformatierer für eine Tabelle erstellen. Das System lässt jedoch nicht zu, dass Sie einem Formular mehr als einen Aktivitätsformatierer hinzufügen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie den neuen Aktivitätsformatierer nach Bedarf zu Formularen hinzu.

Fügen Sie den Aktivitätsformatierer einem Formular hinzu

Fügen Sie einem beliebigen Formular einen Aktivitätsformatierer hinzu, um Journalfelder im Formular nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `personalize_form`

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass die dem Formular zugeordnete Tabelle geprüft wird.
2. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um **Aktivitäten (gefiltert)** hinzuzufügen.

i Hinweis:

In Core-UI können Sie kein weiteres Feld zwischen einem Journalfeld und dem Aktivitätsformatierer platzieren. Der Aktivitätenstrom ist so konzipiert, dass Journalfelder über dem Aktivitätsformatierer gestapelt bleiben.

i Hinweis:

Feldstile werden nicht auf Felder für Kommentare und Arbeitsnotizen angewendet, die mit dem Aktivitätsformatierer verwendet werden. Stile für diese Felder können mithilfe der Systemeigenschaften `glide.ui.activity_stream.style.comments` und `glide.ui.activity_stream.style.work_notes` festgelegt werden, die sich in der Tabelle `sys_properties` befinden.

Aktivieren Sie den Umschalter Live Feed-Aktivität

Aktivieren Sie den Umschalter Live Feed-Aktivität, mit dem Benutzer zwischen dem Aktivitäts-Feed und dem Dokument-Feed für einen Datensatz wechseln können.

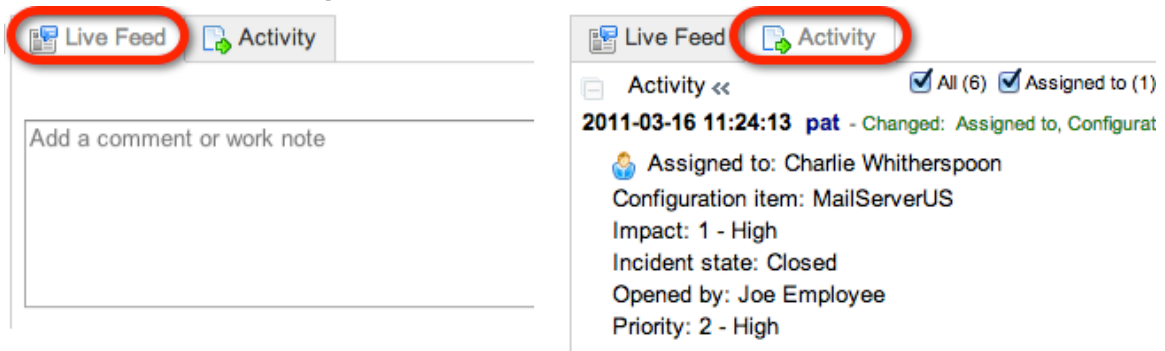
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `admin`.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Live-Feed, um mit anderen Benutzern in einem Datensatz zu interagieren, indem Sie Nachrichten veröffentlichen und dem Feed Anhänge hinzufügen. Verwenden Sie den Aktivitätsformatierer, um eine allgemeine Zusammenfassung der Aktivität für den Datensatz anzuzeigen.

Umschalter für Live-Feed/Aktivität



`glide.ui.show_live_feed_activity` property ist aktiviert. Navigieren zu **Collaborate > Feed-Administration > Eigenschaften** und aktivieren Sie die Option **Anzeige der Registerkarte „Live Feed“ im Aktivitätsformatierer umschalten**.

Prozedur

1. Vergewissern Sie sich, dass die Live-Feed- und Datensatz-Feed-Plugins aktiv sind.
2. Wenn der Aktivitätsformatierer nicht sichtbar ist, konfigurieren Sie das Formular, um ihn hinzuzufügen.
3. Legen Sie das Wörterbuchattribut `live_feed` im Formular auf „true“ fest.
Mit dieser Aktion wird dem Aktivitätsformatierer ein Live-Feed hinzugefügt.
4. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft.
 - a. Navigieren zu **Collaborate > Feed-Administration > Eigenschaften**.
 - b. Aktivieren Sie die **Registerkarte „Anzeige des Live-Feeds umschalten“ in der Aktivitätsformatierer**- Option (`glide.ui.show_live_feed_activity` property).

Passen Sie Aktivitäten an

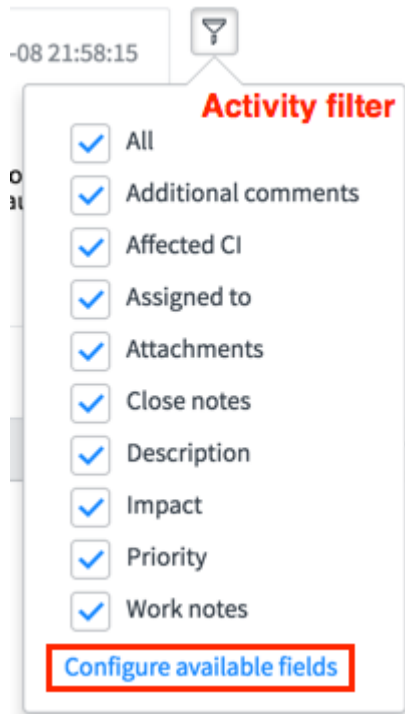
Sie können anpassen, welche Felder im Aktivitätsformatierer angezeigt werden. Sie können der Liste der Aktivitäten, die Benutzer beim Öffnen des Aktivitätsfilters auswählen können, Felder hinzufügen oder entfernen.

Vorbereitungen


Erforderliche Rolle: `personalize_form` und `personalize_list`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Passen Sie die Felder an, die im Aktivitätsfilter angezeigt werden



Prozedur

1. Wählen Sie das Aktivitätsfiltersymbol (Symbol zum  des Aktivitätsfilters) aus.
2. Wählen Sie am Ende der Liste **Verfügbare Felder konfigurieren** aus.
3. Wählen Sie im Slushbucket die gewünschten Felder in der Spalte **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
Die Aktivitäten werden unabhängig von der Reihenfolge in der Spalte **Ausgewählt** in alphabetischer Reihenfolge angezeigt.

Hinweis:

In Core-UIlist **Verfügbare Felder konfigurieren** für die Reihenfolge der Felder Zusätzliche Anmerkungen und Arbeitsnotizen verantwortlich.

4. Wählen **Sie Speichern** aus, um sie dem Aktivitätsformatierer und dem Filter hinzuzufügen.

Nächste Maßnahme

Administratoren können auch die Systemeigenschaft **Incident-Aktivitätsformatierer-Felder** (`glide.ui.incident_activity.fields`) ändern. Greifen Sie über auf diese Eigenschaft zu **Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**. Das System synchronisiert automatisch die Werte in der Systemeigenschaft und die von Ihnen getroffene Auswahl.

Konfigurieren Sie Rollen für die Anzeige von E-Mails im Aktivitätsformatierer

Mit der Systemeigenschaft `glide.ui.activity.email_roles` können Sie steuern, welche Rollen E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Aktivitätsformatierer sehen Benutzer Aktivitäten nur für Felder, zu deren Lesen sie berechtigt sind. Beispielsweise sehen Selfservice-Benutzer möglicherweise den Aktivitätsformatierer in der Selfservice-Ansicht des Incident-Formulars, aber keine Arbeitsnotizen, es sei denn, die Sicherheitsregeln wurden so angepasst, dass dies möglich ist.

Wenn das Feld **Emails-autogenerated** oder **Emails-correspondence** in der Aktivitätenliste enthalten ist, sehen alle Benutzer alle E-Mails. Es wird nicht festgelegt, ob ein Endbenutzer beispielsweise eine E-Mail mit Arbeitsnotizen sehen soll. Konfigurieren Sie diese Eigenschaft, um diese Fähigkeit auf angegebene Rollen zu beschränken.

i Hinweis:

E-Mail wird erst nach dem Senden als Aktivität angezeigt. Wenn die E-Mail-Eigenschaften nicht für die ausgehende Zustellung konfiguriert sind, navigieren Sie zu, um die Nachricht zu finden **System-Mailboxen > Postausgang**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft mit der Bezeichnung **Liste der Rollen (kommagetrennt), die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können, wenn „E-Mails automatisch generiert“ oder „E-Mails-Korrespondenz“ enthalten sind**.
3. Fügen Sie der Eigenschaft Rollen hinzu, getrennt durch Kommas.
Dies sind die einzigen Rollen, die E-Mails im Aktivitätsformatierer sehen können. Alle anderen Rollen können keine E-Mails anzeigen. Wenn keine Rollen aufgeführt sind, können alle Benutzer E-Mails anzeigen. Die Rolle „itil“ ist standardmäßig in der Liste enthalten.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft für die maximale Aktivitätsgröße

Verwenden Sie die Eigenschaft `glide.max_activity_size`, um die Menge des Inhalts zu erhöhen, der im Aktivitätsformatierer sichtbar sein kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Standardgröße für eine Aktivität beträgt $100 * 1024$, wodurch große Mengen von Inhalten im Aktivitätsformatierer ausgeblendet werden. Sie können den Standardwert ändern, indem Sie die Eigenschaft `glide.max_activity_size` hinzufügen.

Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.list` im Anwendungsnavigator ein.
2. Wählen Sie **Neu**, und geben Sie die folgenden Werte ein.

Feld	Beschreibung
Name	<code>glide.max_activity_size</code>
Typ	ganze Zahl
Wert	102400

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie dieses Feld, um die Anzahl der im Aktivitätsformatierer zulässigen Inhalte zu erhöhen. Dieser Wert sollte in Byte angegeben werden, z. B. 100 * 1024 oder 102400.

Konfigurieren Sie die E-Mail-Antwort für den Aktivitätsformatierer in Core-UI

Die Systemeigenschaft `glide.ui16.emailStreamResponseActions` bestimmt, ob ein Benutzer mit der Schaltfläche „E-Mail-Antwort“ im Aktivitätenstrom in Core-UI auf E-Mails antworten kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

- Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
- Fügen Sie die folgende Systemeigenschaft hinzu.
Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Systemeigenschaft finden Sie unter [Systemeigenschaft hinzufügen](#).
- Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Farben des Aktivitätsformatierers

Verwenden Sie die Eigenschaften `glide.ui.aktivität_stream.style.comments` und `glide.ui.aktivität_stream.style.work_notes`, um die Farbcodierung im Aktivitätsformatierer zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

- Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
- Fügen Sie eine Systemeigenschaft für das Feld **Zusätzliche Anmerkungen** hinzu.
 - Wählen Sie **Neu**.
 - Tragen Sie die folgenden Werte ein.

Feld	Beschreibung
Name	<code>glide.ui.activity_stream.style.comments</code>
Typ	Zeichenfolge

- Wählen Sie **Absenden**.

- Ändern Sie die Farbe des Felds **Zusätzliche Anmerkungen**.

- a. Wählen Sie in der Liste „Systemeigenschaften“ den Datensatz glide.ui.activity_stream.style.comments aus.
- b. Geben Sie die Farbe ein, die Sie verwenden möchten.
Geben Sie beispielsweise Hellgrün ein. Der Standardwert ist transparent.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

4. Fügen Sie eine Systemeigenschaft für das Feld **Arbeitsnotizen hinzu.**

- a. Wählen Sie **Neu**.
- b. Tragen Sie die folgenden Werte ein.

Feld	Beschreibung
Name	glide.ui.activity_stream.style.work_notes
Typ	Zeichenfolge

5. Ändern Sie die Farbe des Felds **Arbeitsnotizen.**

- a. Wählen Sie in der Liste „Systemeigenschaften“ den Datensatz glide.ui.activity_stream.style.work_notes aus.
- b. Geben Sie die Farbe ein, die Sie verwenden möchten.
Geben Sie beispielsweise Blau ein. Der Standardwert ist Gold.
- c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Process Flow Formatter

Der Formatierer für Prozess-Flows bietet eine grafische Zusammenfassung der Phasen in einem Prozess. Der Formatierer wird normalerweise oben in Formularen angezeigt, die Teil eines Prozesses sind.

Jeder Datensatz in der Flow-Formatierer-Tabelle [sys_process_flow] stellt eine Prozessphase dar und kann mit einer anderen Bedingung beaufschlagt werden. Wenn die angegebenen Bedingungen erfüllt sind, hebt der Formatierer die aktuelle Stufe hervor und platziert ein Häkchen neben allen vorherigen Stufen.

Diese Beispiele zeigen einen Workflow in der Core-UI -Schnittstelle.

Core-UI -Prozess-Flow für eine Change-Anforderung



Wenn Formatiererstufen für eine Tabelle definiert sind, werden sie im Formular, das dieser Tabelle zugeordnet ist, in der angegebenen Reihenfolge angezeigt, vorausgesetzt, der Formatierer wurde dem Formular hinzugefügt.

Aktivieren Sie den Formatierer für Prozess-Flows

Sie können das Plugin „Prozess-Flow-Formatierer“ aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

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

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

i 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 einen Formatierer für Prozess-Flows

Sie können eine Prozess-Flow-Formatierer-Stufe erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Prozess-Flow**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.
4. Wiederholen Sie diese Schritte nach Bedarf für jede Phase.

Übergeordneter Breadcrumbs-Formatierer

Der übergeordnete Breadcrumbs-Formatierer in der Aufgabentabelle stellt Breadcrumbs bereit, die das übergeordnete Element oder die übergeordneten Elemente der aktuellen Aufgabe anzeigen. Dieser Formatierer kann auch für jede Tabelle verwendet werden, die die Aufgabe erweitert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird





Um den übergeordneten Breadcrumbs-Formatierer zu einem Formular hinzuzufügen, konfigurieren Sie das Formular, und fügen Sie übergeordnete **Breadcrumbs** an der gewünschten Position hinzu. Die Breadcrumbs zeigen nur sechs übergeordnete Ebenen an. Wenn weitere Ebenen vorhanden sind, zeigen die Breadcrumbs Auslassungspunkte („“) an.

Das **übergeordnete** Referenzfeld muss auch einen Wert enthalten, damit die Breadcrumbs angezeigt werden. Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass es auch das Feld **Übergeordnet** enthält.

Breadcrumbs

  Problem Task
PTASK0010001

Parents: [PRB0000011](#) > PTASK0010001

Number	<input type="text" value="PTASK0010001"/>
Configuration item	<input type="text"/> 
Parent	<input type="text" value="PRB0000011"/>  
Priority	<input type="text" value="4 - Low"/> 

Passen Sie den übergeordneten Breadcrumbs-Formatierer an

Sie können den übergeordneten Breadcrumbs-Formatierer anpassen, um zu steuern, welche Breadcrumbs angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Formatierer**.
2. Wählen Sie **Übergeordnete Breadcrumbs** aus.
3. Klicken Sie **auf UI-Makro anzeigen für diesen Formatierer**, um den zugrunde liegenden Formatierer anzuzeigen oder zu ändern.
Standardmäßig verwendet der Breadcrumb das Standardanzeigefeld, **gr.getDisplayValue()**, als Link im Breadcrumb. Um dies anzupassen, fügen Sie die folgende Zeile hinzu, und ersetzen Sie den Parameter **fieldName** durch den gewünschten Feldnamen (nicht die Feldbezeichnung):

```
pc.setLabelField("fieldName")
```

Wenn ein Benutzer auf einen Breadcrumb zeigt, wird die Kurzbeschreibung für diesen Datensatz standardmäßig als Hinweis angezeigt. Um alternative Hinweise für den Breadcrumb anzuzeigen, fügen Sie die folgende Zeile hinzu, und ersetzen Sie den Parameter **fieldName** durch den gewünschten Feldnamen (nicht die Feldbezeichnung):

```
pc.setTitleField("fieldName")
```

Stellen Sie sicher, dass Sie diese Zeilen an der richtigen Stelle hinzufügen, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```
//parent crumb functions - script include
var pc = new ParentCrumbs(now_GR);
pc.setLabelField("short_description");

//override the default display field to be used for label
```

```
pc.setTitleField("number");  
  
//override default short_description hover text  
var crumbs = pc.getCrumbs();
```

← Project Task

Parents: [Demo project \(small\)](#) > [Phase 1](#) > [Task 1](#)

Verwenden Sie den übergeordneten Breadcrumbs-Formatierer für Nicht-Aufgabentabellen

Der übergeordnete Breadcrumbs-Formatierer kann für Nicht-Aufgabentabellen verwendet werden, solange die Tabelle über ein Feld namens **parente** einen Verweis auf sich selbst hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um den Formatierer für eine andere Tabelle verfügbar zu machen, duplizieren Sie den von der Aufgabentabelle verwendeten Formatierer:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formatierer**.
2. Wählen Sie **Übergeordnete Breadcrumbs** aus.
3. Legen Sie das Feld **Tabelle** auf die entsprechende Tabelle fest.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formulkopfzeile, und wählen Sie **Einfügen**.
5. Fügen Sie den neuen Formatierer dem entsprechenden Formular hinzu.

Genehmigungs-Zusammenfassungsformatierer

Der Genehmigungszusammenfassungs-Formatierer erstellt die Zusammenfassung am Ende eines Genehmigungsformulars.

Die Genehmigungszusammenfassung zeigt abhängig von der Genehmigung unterschiedliche Informationen an, z. B. eine Änderungsanforderung oder eine Servicekataloganforderung. Im Folgenden zwei Beispiele.

Zusammenfassung einer Änderungsanforderung

Approval CHG0000001

Update Approve Reject Delete

Approver: David Loo

State: Requested

Approval for: CHG0000001

Comments

Post

Activity

System Administrator 2013-12-29 14:17:10

Approver State: David Loo Requested

Update Approve Reject Delete

Summary of Item being approved

Change Request

Number	CHG0000001	Requested by	David Loo
Affected CI	Sales Force Automation	Type	Normal
Planned start date	2016-07-27 16:00:00	Risk	High
Planned end date	2016-07-27 18:00:00	Impact	3 - Low
Short description	Rollback Oracle Version		
Description	Performance of the Siebel SFA software has been severely degraded since the upgrade performed this weekend. We moved to an unsupported Oracle DB version. Need to rollback the Oracle Instance to a supported version.		

Zusammenfassung einer Kataloganforderung

Approval RITM0000005

Update Approve Reject Delete

Approver: David Loo

State: Requested

Approval for: RITM0000005

Summary of Item being approved:

Description	Price	Quantity	Total
IP 560 Phone	\$0.00	1	\$0.00

Comments

Post

Mit der Schaltfläche **Ablehnen** kann der Genehmiger ein oder mehrere angeforderte Elemente in einer Anforderung mit mehreren Elementen ablehnen, bevor die Anforderung insgesamt genehmigt wird. Wenn ein angeforderter Artikel abgelehnt wird, wird der Workflow für diesen Artikel nie gestartet. Die genehmigende Person kann dann den Artikel **Akzeptieren**.

Automatische Übersetzung

Hinweis:

Wenn die Gesamtanforderung genehmigt ist, müssen Sie sicherstellen, dass diese Schaltfläche „**Ablehnen**“ ausgeblendet ist. Wenn diese Schaltfläche nach der Genehmigung der Anforderung verwendet wird, wird der Workflow der angeforderten Artikel abgebrochen und die Phase in einem inkonsistenten Status verlassen. Ebenso sollte die Schaltfläche **Akzeptieren** für angeforderte Artikel nur erscheinen, bevor der Gesamtantrag genehmigt oder abgelehnt wird.

Überschreiben Sie einen Formatierer mit Makros

Das System verwendet Formatierer, um das komplexe Rendern bestimmter Formularelemente zu verarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_macro_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispiele für Formularelemente, die von Formatierern in der Basisplattform gerendert werden:

- Aktivitätsformatierer: Zeigt die Liste der Aktivitäten oder den Verlauf in einem Aufgabenformular an.
- Formatierer für Prozess-Flows: Zeigt die verschiedenen Phasen in einem linearen Prozess-Flow am Anfang eines Datensatzes an.
- Übergeordneter Breadcrumbs-Formatierer für Aufgabe: Stellt Breadcrumbs bereit, um das übergeordnete Element oder die übergeordneten Elemente der aktuellen Aufgabe anzuzeigen.
- Formatierer für Genehmigungszusammenfassung: Zeigt dynamische Zusammenfassungsinformationen zum genehmigten Element an.

Ein UI-Makro kann im Basissystem bereitgestellte Formatierer überschreiben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > UI-Makros**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** denselben Namen wie für den Formatierer ein, den Sie überschreiben möchten, aber lassen Sie die Erweiterung .xml aus.
4. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Formular aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:

Dieses Beispiel zeigt das Formular, das den vorhandenen Genehmigungszusammenfassungs-Formatierer definiert:

The screenshot shows the configuration form for a UI Macro. The title bar includes a back arrow, a hamburger menu, the text "UI Formatter Approval Summarizer", and icons for edit, settings, and a menu. There are "Update" and "Delete" buttons on the right. The form fields are:

Name	Approval Summarizer	Application	Global
Formatter	approval_summarizer_mast	Active	<input checked="" type="checkbox"/>
Table	Approval [sysapproval_appr]	Type	Formatter

Hier ist das Formular für das UI-Makro, das den Genehmigungszusammenfassungs-Formatierer überschreibt:

Begrenzen Sie die Anzahl der Aktivitätenstrom-Einträge

Sie können eine Systemeigenschaft festlegen, um die Anzahl der in einem Aktivitätenstrom zulässigen Einträge zu begrenzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `glide.history.max_entries`.
3. Bearbeiten Sie die Eigenschaft **Wert**, um die maximale Anzahl von Einträgen festzulegen, die Benutzer in einem Aktivitätenstrom anzeigen können.

i Hinweis:

Neue Einträge werden erst nach der Aktualisierung des Formulars auf die maximale Anzahl angerechnet.

Option	Beschreibung
Name	<code>glide.history.max_entries</code>
Beschreibung	Maximale Anzahl von Einträgen, die in einem Aktivitätenstrom angezeigt werden dürfen. Der Standardwert ist 250. Neue Einträge werden erst nach der Aktualisierung des Formulars auf die maximale Anzahl angerechnet.
Typ	integer
Standardwert	250

Formularvorlagen

Vorlagen vereinfachen den Vorgang des Absendens neuer Datensätze, indem Felder automatisch ausgefüllt werden.

Um eine Vorlage zu verwenden, füllen Sie die am häufigsten verwendeten Felder für eine bestimmte Tabelle aus, speichern Sie diese als Vorlage, und machen Sie dann die Vorlage für Ihre Benutzer zugänglich. Benutzer können beim Erstellen von Datensätzen manuell eine Vorlage anwenden, oder ein Administrator kann Skripts definieren, um Vorlagen automatisch anzuwenden.

Erstellen Sie Vorlagen für die Formulare, die Sie häufig verwenden, z. B. Incident, Problem und Änderung. Es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der Vorlagen, die Sie erstellen oder auf die Sie zugreifen können. Durch die Verwendung vieler Vorlagen für jedes Formular sind die Vorlagen jedoch komplexer zu verwalten.

Sie können Zugriffskontrollen auf Tabellenebene erstellen, um die Erstellung von Vorlagen einzuschränken. Wenn ein Benutzer einen neuen Datensatz aus einer Vorlage erstellt, muss er die `save_as_template`-Zugriffssteuerung für jedes von der Vorlage geänderte Feld erfüllen.

Automatisch angewendete Vorlagen

Sie können eine Vorlage erstellen, die automatisch auf neue, von Benutzern erstellte Datensätze in einer bestimmten Tabelle angewendet wird. Um diese Art von Vorlage zu erstellen, legen Sie den Vorlagenamen so fest, dass er dem Namen der Tabelle entspricht, für die die Vorlage gilt.

Angenommen, Sie möchten eine Vorlage automatisch anwenden, wenn ein Benutzer einen Datensatz in der Windows Server-Tabelle [`cmdb_ci_win_server`] erstellt. Legen Sie im Vorlagenformular das Feld **Name** auf `cmdb_ci_win_server` und das Feld **Tabelle** auf **Windows Server [`cmdb_ci_win_server`]** fest.

Automatische Vorlagen sind immer global. Sie berücksichtigen nicht die Felder **Benutzer** und **Gruppen** im Vorlagenformular. Automatische Vorlagen gelten nicht für vom System erstellte Datensätze, z. B. Datensätze, die durch Business Rules, UI-Aktionen oder Workflows generiert werden.

Zugehörige Informationen

[Deaktivieren Sie die Vorlagenleiste](#)

Vorlagen mit dem Vorlagenformular erstellen

Erstellen Sie einen Vorlagendatensatz für eine beliebige Tabelle, um bestimmte Felder automatisch auszufüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `template_editor_global` oder `admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie mithilfe des Vorlagenformulars eine Vorlage.

Mit Vorlagen können Benutzer Datensätze schneller und einheitlicher abschließen.

Das obige Video zeigt, wie Sie das folgende Verfahren ausführen, um eine Vorlage mit dem Vorlagenformular zu erstellen.

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.

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Der Vorlagename darf nicht mit einem vorhandenen Tabellennamen übereinstimmen.</p>
Tabelle	<p>Tabelle, für die diese Vorlage gilt. Wählen Sie Global, um die Vorlage für die Verwendung mit allen Tabellen verfügbar zu machen.</p> <p>i Hinweis: Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie die Vorlage befinden.</p>
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	<p>Beschreibung der Vorlage.</p> <p>i Hinweis: Durch das Hinzufügen von Inhalten zu diesem Feld wird dieser Inhalt nicht dem Feld Kurzbeschreibung der Formulare hinzugefügt, die diese Vorlage verwenden.</p>
Vorlage	<p>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.</p> <p>i Hinweis: Sie können zwar Dot-Walking-Felder in der Vorlage auswählen, sie gelten jedoch nicht für Felder im Formular.</p>
Link-Element	<p>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 übergeordnete Tabelle verweist. Nachdem Sie den Wert festgelegt haben, ist die untergeordnete Vorlage eindeutig mit der übergeordneten Tabelle verknüpft.</p> <p>i Hinweis: Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt. Konfigurieren Sie das Formularvorlage so, dass das Feld hinzugefügt wird.</p>

4. Wählen Sie Absenden.

Nächste Maßnahme

Siehe [Anwendungsbereich](#) .

Erstellen Sie Vorlagen für zugehörige Aufgabendatensätze

Administratoren können eine Vorlage für einen Aufgabentabellendatensatz erstellen, die auch einen oder mehrere zugehörige Datensätze in der untergeordneten Aufgabentabelle erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren müssen die Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehungen zwischen Aufgabentabellen verstehen. Zum Beispiel ist die Change-Aufgabentabelle ein untergeordnetes Element der Change-Tabelle und die Incident-Aufgabentabelle ein untergeordnetes Element der Incident-Tabelle.

i Hinweis:

Untergeordnete Vorlagen können nur automatisch angewendet werden, wenn Sie zuerst die übergeordnete Vorlage aus einem Modul anwenden.

Prozedur

1. **Konfigurieren Sie in der übergeordneten Aufgabentabellenvorlage das Formularlayout**, um diese Felder hinzuzufügen.
 - **Nächste verbundene untergeordnete Vorlage**
 - **Nächste verbundene Vorlage**
 - **Link-Element**
2. **Erstellen Sie eine Vorlage** für die übergeordnete Aufgabentabelle. Erstellen Sie beispielsweise diese Vorlage für die Change-Tabelle.

Beispiel-Change-Vorlage

Feld	Wert
Name	Fügen Sie dem Netzwerk einen Server hinzu
Tabelle	Change [change_request]
Kurzbeschreibung	Richten Sie einen Server im Netzwerk ein
Vorlage	<ul style="list-style-type: none"> ○ [Kurzbeschreibung][Server im Netzwerk einrichten] ○ [Kategorie][Hardware] ○ [Zuweisungsgruppe][Hardware]

3. **Erstellen Sie eine Vorlage** für die erste zugehörige Aufgabe. Erstellen Sie beispielsweise diese Vorlage für die Change-Aufgabentabelle.

Erste Beispiel-Change-Aufgabenvorlage

Feld	Wert
Name	Auftragsserver
Tabelle	Change-Aufgabe [change_task]
Kurzbeschreibung	Bestellen Sie Serverhardware

Feld	Wert
Vorlage	<ul style="list-style-type: none"> ○ [Kurzbeschreibung] [Serverhardware bestellen] ○ [Zuweisungsgruppe][Hardware]
Link-Element	Change Request

4. Erstellen Sie eine Vorlage für jede zusätzliche zugehörige Aufgabe.
Erstellen Sie beispielsweise eine zusätzliche Vorlage für die Change-Aufgabentabelle.

Zweite Beispiel-Change-Aufgabenvorlage

Feld	Wert
Name	Installieren Sie den Server im Netzwerk
Tabelle	Change-Aufgabe [change_task]
Kurzbeschreibung	Installieren Sie den Server im Netzwerk
Vorlage	<ul style="list-style-type: none"> ○ [Kurzbeschreibung] [Server im Netzwerk installieren] ○ [Zuweisungsgruppe][Hardware]
Link-Element	Change Request

5. Legen Sie in der übergeordneten Aufgabentabellenvorlage **Nächste zugehörige untergeordnete Vorlage** auf die erste zugehörige untergeordnete Aufgabe fest.
Wählen Sie beispielsweise in der Vorlage „Server zu Netzwerk hinzufügen“ im Feld **Nächste zugehörige untergeordnete Vorlage** die Option Auftragsserver aus.

The screenshot shows the configuration page for a template named 'Add server to network'. The interface includes a header with navigation and action buttons (Clear, Delete, Schedule, Update). The main configuration area is divided into several sections:

- Basic Information:** Name (Add server to network), Application (Global), User (System Administrator), Group (empty), and Global (checkbox).
- Table and Active:** Table (Change Request [chang...]), Active (checked).
- Description:** Short description (Set up a server on the network).
- Template Details:** A list of template items with fields like Short description, Category, and Assignment group. The first item is 'Set up server on the network' with Category 'Hardware' and Assignment group 'Hardware'.
- Next Related Child Template:** A search field containing 'Order server'.
- Next Related Template:** An empty search field.
- Link element:** A dropdown menu currently set to '-- None --'.

6. Legen Sie für jede untergeordnete zugehörige Aufgabe **Nächste zugehörige Vorlage** auf die nächste zugehörige Aufgabenvorlage fest.
Wählen Sie beispielsweise in der Auftragsservervorlage im Feld **Nächste zugehörige Vorlage** die Option **Server im Netzwerk installieren** aus.

The screenshot shows the configuration page for a template named 'Order server'. The page includes a header with navigation and action buttons (Clear, Delete, Schedule, Update). The main configuration area contains several fields: Name (Order server), Application (Global), Table (Change Task [change_t...]), User (System Administrator), Active (checked), Group, and Global (unchecked). Below these are fields for Short description (Order server hardware), Template (Short description, Order server hardware), Assignment group (Hardware), Next Related Child Template, Next Related Template (Install server on network), and Link element (Change request). There are also search icons and a close button (X) on the right side of the form.

Hinweis:

Die letzte zugehörige Aufgabenvorlage hat keinen Wert für „**Nächste zugehörige Vorlage**“. Zum Beispiel hat die Vorlage „**Server im Netzwerk installieren**“ keinen Wert in **Nächste zugehörige Vorlage**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie ein Modul für die übergeordnete Aufgabentabellenvorlage, damit untergeordnete Vorlagen auf zugehörige Aufgabendatensätze angewendet werden können. Erstellen Sie beispielsweise ein Modul für **Server zu Netzwerk hinzufügen**.

Erstellen Sie eine Vorlage, indem Sie ein Formular speichern

Speichern Sie ein ausgefülltes Formular als Vorlage.

Vorbereitungen

Schalten Sie die Vorlagenleiste um, damit sie in Formularen sichtbar ist.
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Füllen Sie das Formular so aus, wie es angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer die Vorlage anwendet.
3. Klicken Sie in der Vorlagenleiste auf das Pluszeichen (+).

Create New Template

Name:

Application:

Table:

Active:

User:

Group:

Global:

Short description:

Template:

Assignment group	Hardware	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Configuration item	AS400	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Priority	1 - Critical	<input type="text"/>	<input type="text"/>
State	Open	<input type="text"/>	<input type="text"/>
-- choose field --	-- value --	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Buttons: Clear, Cancel, Lookup using list, Lookup using list, Save

4. Geben Sie einen beschreibenden Namen ein, damit ein Benutzer die richtige Vorlage auswählen kann.
5. Nehmen Sie nach Bedarf weitere Änderungen vor.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

[ACL_Regeltypen](#)

Erstellen Sie Datensätze basierend auf einer Vorlage

Sie können eine regelmäßige Aufgabe erstellen und planen, um Datensätze basierend auf einer Vorlage zu erstellen. Sie können beispielsweise regelmäßig einen ausgefüllten Aufgabendatensatz erstellen, um eine wöchentliche Sicherung durchzuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Vorlagen**.
2. Wählen Sie einen Vorlagendatensatz aus.
3. Klicken Sie auf **Zeitplan**.
Das Formular „[Geplante Objektgenerierung](#)“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie in der **Auswahlliste Ausführen** aus, wie häufig ein Datensatz erstellt werden soll.
5. Füllen Sie die Zeitplaninformationen aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie ein Modul für eine Vorlage

Sie können ein Modul erstellen, um ein Formular mit vorab ausgefüllten Vorlagendaten zu öffnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Untergeordnete Vorlagen werden nur angewendet, wenn die übergeordnete Vorlage aus einem Modul angewendet wird. Untergeordnete Vorlagen werden nicht angewendet, indem eine Vorlage auf ein neues Formular angewendet wird.

Prozedur

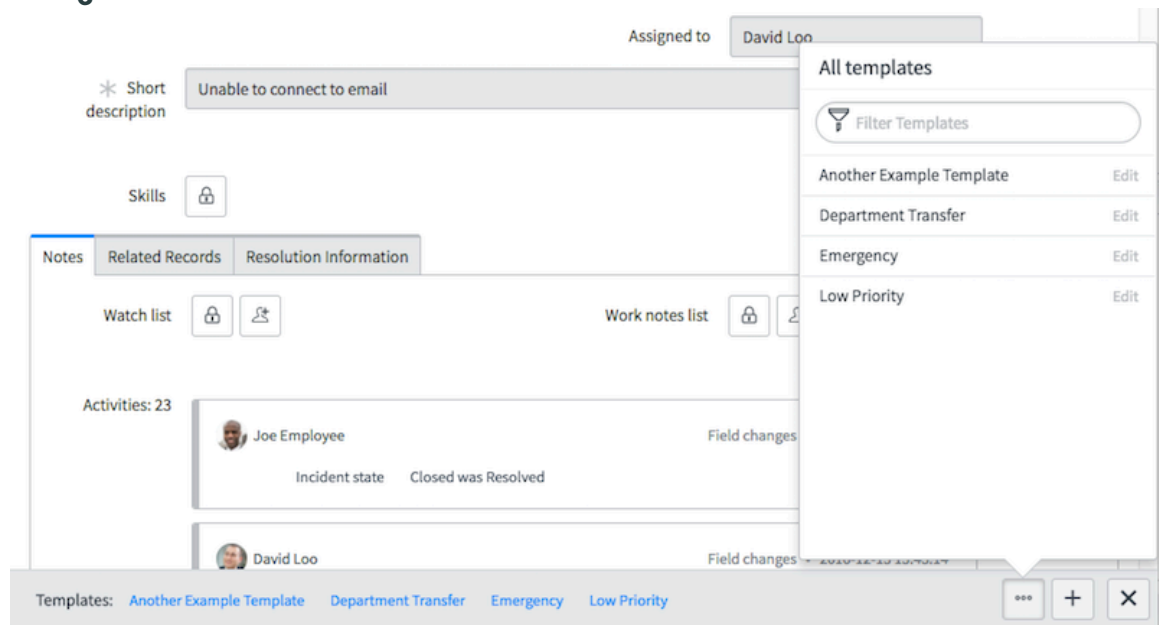
1. Zeigen Sie auf das Anwendungsmenü, z. B. **Self-Service**, und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Anwendung (Bleistift).
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Module** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder **Titel** und **Reihenfolge** entsprechend aus.
4. Wählen Sie im Formularabschnitt „Link-Typ“ im Feld Tabelle die Tabelle aus, in der Sie das Formular erstellen möchten.
5. Wählen Sie im Feld **Link-TypURL (aus Argumenten) aus**.
6. Geben Sie im Feld **Argumente** `<table>.do?sys_id=-1&sysparm_template= ein<templatename>`
`<table>` ist der Name der Tabelle, die Sie für das Tabellenfeld ausgewählt haben, z. B. incident.
`<templatename>` ist der Name der Vorlage, die Sie zum Vorausfüllen des Formulars verwenden möchten, z. B. Incident-Anruftyp .
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Aktualisieren Sie den Anwendungsnavigator, um das neue Modul anzuzeigen.

Vorlagenleiste

Verwenden Sie die Vorlagenleiste, um Vorlagen anzuwenden, zu bearbeiten und zu erstellen.

Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Vorlagenleiste am unteren Rand des Formulars angezeigt. Wählen Sie einen Vorlagentitel aus, um die Vorlage auf das Formular anzuwenden. Verwenden Sie die Schaltflächen rechts unten, um Vorlagen hinzuzufügen, zu bearbeiten und darauf zuzugreifen.

Vorlagenleiste in Core-UI

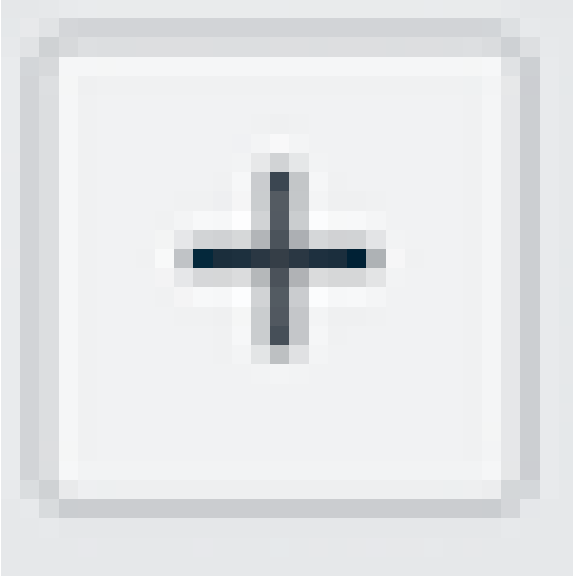
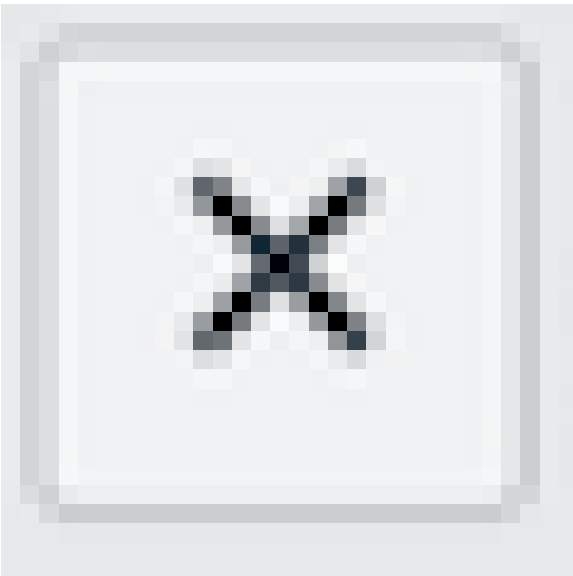


Vorlagenleistenelemente

Element	Beschreibung
Vorlagen	Verfügbare Vorlagen werden in blauer Schrift in der Vorlagenleiste angezeigt. Klicken Sie auf eine Vorlage, um sie auf das Formular anzuwenden.
Schaltfläche „	Schaltet das Fenster „Alle Vorlagen“ um.

Automatische Übersetzung

Vorlagenleistenelemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
<p>Schaltfläche „</p> 	<p>Zeigt das Fenster Neue Vorlage erstellen an.</p>
<p>Popup „Alle Vorlagen“</p>	<p>Dieses Fenster wird angezeigt, wenn die Schaltfläche Alle Vorlagen ausgewählt wird. Das Fenster zeigt eine filterbare Liste aller verfügbaren Vorlagen an. Klicken Sie links neben einer Vorlage auf die Schaltfläche Bearbeiten, um diese Vorlage zu bearbeiten.</p>
<p>Schaltfläche „Vorlagenleiste“ deaktivieren (Schaltfläche „</p> 	<p>Deaktiviert die Vorlagenleiste. Informationen zum Anzeigen der Leiste finden Sie unter Schalten Sie die Vorlagenleiste um</p>

Nicht-Administratoren finden weitere Informationen zum Aktivieren der Schaltfläche Bearbeiten in [KB0711956](#) .

Schalten Sie die Vorlagenleiste um

Die Vorlagenleiste wird am unteren Rand von Formularen angezeigt. Sie bietet Verknüpfungen zum Anwenden, Bearbeiten und Erstellen von Vorlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Vorlagenleiste umschalten, wodurch sie für alle Formulare ausgeblendet oder angezeigt wird. Die Vorlagenleiste wird standardmäßig angezeigt.

The screenshot shows the ServiceNow Incident form for incident INC0000025. The form includes fields for Number, Caller (Don Goodliffe), Watch list, Short description (I need more memory), and metadata like Opened, Closed, Impact (1 - High), and State (Active). At the bottom, a red box highlights the 'Templates' bar, which lists TEMPLATE10, TEMPLATE12, TEMPLATE13, and TEMPLATE18, along with edit, add, and close icons.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Klicken Sie im Header des Formulars auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für **☰**).
3. Wählen Sie **Vorlagenleiste ein/aus**.

Geskripte Vorlagen

Sie können eine aktive Vorlage mit JavaScript auf einen Datensatz anwenden.

Wenden Sie eine Vorlage auf den aktuellen an

Um eine Vorlage anzuwenden, verwenden Sie die `applyTemplate`- Methode.

```
current.applyTemplate("<templatename>");
```

Wenden Sie eine Vorlage auf einen GlideRecord an

Um die Vorlage auf einen anderen Datensatz als „current“ anzuwenden, ändern Sie „current“ in eine GlideRecord-Variable. Wenn Sie eine GlideRecord-Variable verwenden, müssen Sie sie möglicherweise nach der Deklaration der Variablen initialisieren.

```
var rec1 = new GlideRecord("incident");
rec1.initialize();
rec1.applyTemplate("my_incident_template");
```

Wenden Sie eine Vorlage aus einer UI-Aktion an

Das folgende Skript veranschaulicht eine mögliche Anpassung der UI-Aktion `Create Change` im Problemformular. Nachdem Sie dieses Skript der UI-Aktion hinzugefügt haben, kann ein Benutzer die UI-Aktion auswählen, um einen Change-Datensatz mit Informationen aus dem Problemdatensatz und der Change-Vorlage zu erstellen.

```
var change = new GlideRecord("change_request");
change.initialize();
change.short_description = current.short_description;
change.description = current.u_details;
change.cmdb_ci = current.u_service;
change.priority = current.priority;
change.requested_by = current.caller_id;
```

```

change.assignment_group.setDisplayValue('Change & Release');
change.u_status = 'New';
change.parent = current.number;
if(0 == change.applyTemplate("standard_rfc")) {
    current.rfc = change.insert();
    current.comments = 'Change ' + change.number + ' created.';
}

var mySysID = current.update();

gs.addInfoMessage("Change " + change.number + " created");
action.setRedirectURL(change);
action.setReturnURL(current);

```

Erstellen Sie ein Skript für eine Vorlage mit untergeordneten Vorlagen

Wenn *applyTemplate* mit einer Vorlage verwendet wird, die über eine oder mehrere untergeordnete Vorlagen verfügt, erstellt das System den übergeordneten Datensatz, bevor die untergeordneten Vorlagen angewendet werden. Dieses Verhalten stellt sicher, dass alle Verweise oder Dot-Walking-Felder vom untergeordneten Datensatz zum übergeordneten Datensatz ein gültiges Ziel haben.

Beispiel: Wenn eine Vorlage für die Change Request-Tabelle eine untergeordnete Vorlage für die Change Task-Tabelle hat, wird durch die Anwendung der Change Request-Vorlage ein Change Request-Datensatz in die Datenbank eingefügt. Sie weist diesen Datensatz als Change-Anforderung für den Change-Aufgabendatensatz zu und wendet dann die untergeordnete Vorlage auf den Change-Aufgabendatensatz an.

Wenden Sie eine Vorlage mit einer sys_id anstelle eines Namens an

Um eine Vorlage mit einer sys_id anzuwenden, verwenden Sie die folgende Methode.

```
GlideTemplate.get(template.sys_id).apply(GlideRecord)
```

UI-Aktionen

UI-Aktionen umfassen u. a. die Schaltflächen, Links und Kontextmenüelemente in Formularen und Listen. Konfigurieren Sie die UI-Aktionen, um die Benutzeroberfläche interaktiver, individueller und konkret auf die Benutzeraktivitäten auszulegen.

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „ui_action_admin“ können UI-Aktionen definieren.

Steuerelemente für UI-Aktionen

Sie können eine UI-Aktion erstellen, um eine der folgenden Steuerungen bereitzustellen:

- Eine Schaltfläche in einem Formular.
- Ein Kontextmenüelement in einem Formular, das angezeigt wird, wenn Sie das Kontextmenü des Formulars öffnen oder mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header klicken.
- Ein zugehöriger Link in einem Formular.
- Eine Schaltfläche im Banner oben in einer Liste.
- Eine Schaltfläche am Ende einer Liste.
- Ein Kontextmenüelement in einer Liste, das angezeigt wird, wenn Sie das Kontextmenü der Liste öffnen oder mit der rechten Maustaste auf den Listenheader klicken.

- Ein Menüelement für die Aktionsauswahlliste am Ende einer Liste.
- Ein zugehöriger Link am Ende einer Liste.

i Hinweis:

Verwenden Sie das [Listensteuerelement](#), um die UI-Aktion **Neu** oder **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste auszublenden oder einzuschränken.

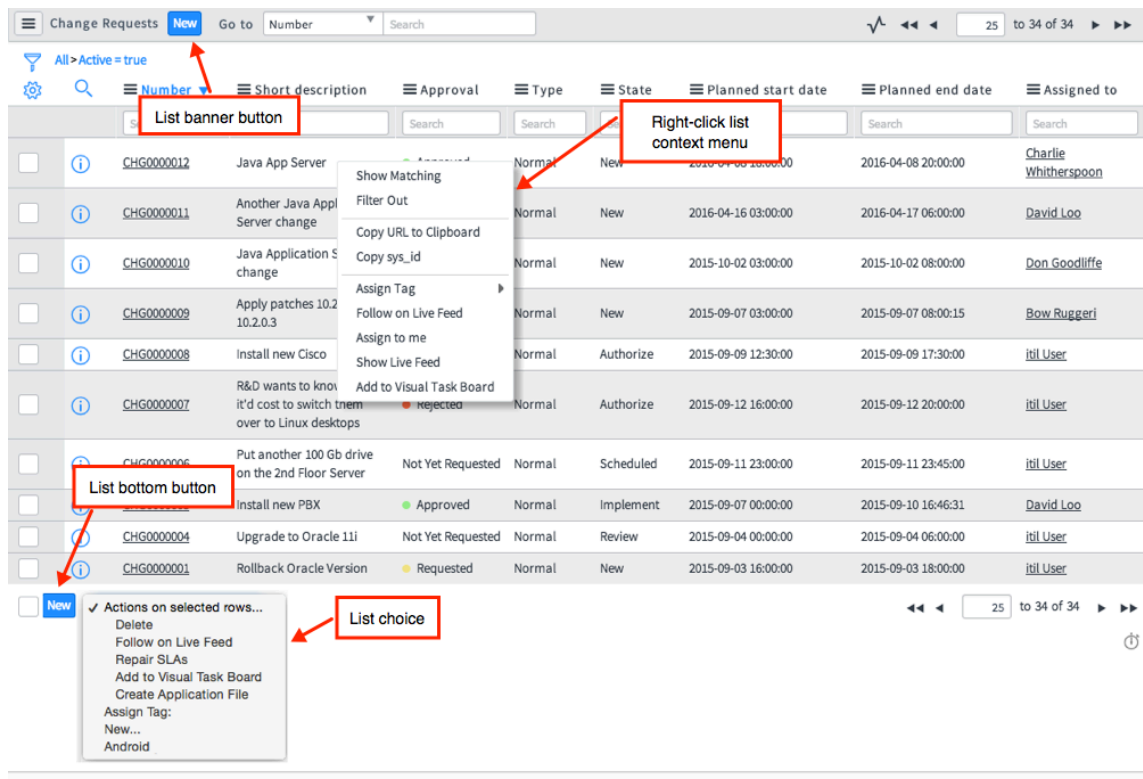
Formular-UI-Aktionen

The screenshot shows a ServiceNow Change Request form for 'Change Request CHG0000004'. A context menu is open over the form, listing actions such as 'Save', 'Cancel Change', 'Add to Visual Task Board', 'Create Work Order', 'Propose a Standard Change Template', 'Refresh Impacted Services', 'Metrics Timeline', 'Follow on Live Feed', 'Show Live Feed', 'Edit Risk Conditions', 'Configure', 'Export', 'View', 'Create Favorite', 'Copy URL', 'Copy sys_id', 'Show XML', 'History', and 'Reload form'. Annotations include:

- Form button:** A red box highlights the 'Delete' button in the top right corner of the form.
- Right-click form context menu:** A red box highlights the context menu that appears when right-clicking on the form.
- Form link:** A red box highlights the 'Form link' text in the 'Related Links' section at the bottom left, with an arrow pointing to the 'Calculate Risk' link.

Automatische Übersetzung

UI-Aktionen auflisten



Erstellen Sie eine UI Action

Sie können eine neue UI-Aktion erstellen oder eine vorhandene bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_action_admin or admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können UI-Aktionen zu Tabellen und Datenbankansichten hinzufügen, die sich im selben Bereich wie die UI-Aktion befinden, sowie zu Tabellen, die die Ausführung von UI-Aktionen aus einem anderen Anwendungsbereich zulassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > UI-Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Definieren Sie die UI-Aktion, indem Sie die Felder ausfüllen.
Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass alle Felder angezeigt werden.

UI-Aktionsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Definiert den Text, der auf der Schaltfläche, dem Link oder dem Kontextmenüelement angezeigt wird.
Tabelle	Definiert die Tabelle, in der die UI-Aktion verfügbar ist. Standardmäßig wird die UI-Aktion auch in Tabellen angezeigt, die die ausgewählte Tabelle erweitern (z. B. werden Aufgabenaktionen in der Incident-Tabelle angezeigt).

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie Global aus, um die Aktion für alle Tabellen verfügbar zu machen.
Bestellung	Definiert die Reihenfolge, in der die UI-Aktion angezeigt wird. Die Reihenfolge gilt für Schaltflächen von links nach rechts und für Menüaktionen von oben nach unten.
Aktionsname	Definiert einen Namen, der beim Verweisen auf die UI-Aktion in Skripten verwendet werden soll.
Aktiv	Aktiviert die UI-Aktion, wenn ausgewählt. Um eine UI-Aktion zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
Beim Einfügen anzeigen	Zeigt eine Schaltfläche für neue Datensätze an, die nicht eingefügt wurden.
Bei Update anzeigen	Zeigt eine Schaltfläche für vorhandene Datensätze an.
Client	Die UI-Aktion führt ihr Skript im Browser des Benutzers aus, nicht auf dem Server. Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Feld Beim Klicken über dem Feld Bedingung angezeigt.
Formularschaltfläche	Fügt eine Schaltfläche in ein Formular ein.
Formular-Kontextmenü	Fügt ein Element in ein Formular-Kontextmenü ein (klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header).
Formular-Link	Fügt einen Link in den Abschnitt „Zugehörige Links“ eines Formulars ein.
Listen-Kopfzeile Schaltfläche	Fügt eine Schaltfläche in das Banner einer Liste ein. i Hinweis: Listenbanner-Schaltflächen sollen keine datensatzspezifischen Bedingungen unterstützen. Daher wird nur die erste Zeile berücksichtigt, wenn die Bedingung ausgewertet wird, um zu bestimmen, ob die Schaltfläche für die Liste angezeigt wird. Verwenden Sie keine datensatzspezifischen Bedingungen (z. B. <code>current.getValue('state') === 'closed'</code>) in UI-Aktionen für Listenbanner-Schaltflächen.
Unterste Listen-Schaltfläche	Fügt eine Schaltfläche am Ende einer Liste ein. i Hinweis: Die unteren Schaltflächen der Liste werden unabhängig von der Bedingung angezeigt und pro Datensatz bei der Ausführung ausgewertet.
Listen-Kontextmenü	Fügt ein Element in das Kontextmenü eines Listenfelds ein (Rechtsklick auf eine Zelle in einer Liste).
Listenauswahl	Fügt ein Element in die Aktionsauswahlliste am Ende einer Liste ein. i Hinweis: Die unteren Listenschaltflächen werden wie Listenauswahlaktionen unabhängig von der Bedingung angezeigt und bei Ausführung pro Datensatz ausgewertet.
Listen-Link	Fügt einen Link im Abschnitt „Zugehörige Links“ am Ende einer Liste ein.
Überschreibungen	Gibt eine UI-Aktion an, die diese UI-Aktion überschreibt.

Feld	Beschreibung
Kommentare	Stellt beschreibenden Inhalt zu dieser UI-Aktion bereit.
Tipp	Definiert den Text, der angezeigt wird, wenn ein Benutzer auf das UI-Aktionssteuerelement zeigt.
Beim Klicken	Der Name der JavaScript-Funktion, die ausgeführt werden soll, wenn die UI-Aktion ausgeführt wird. Die Funktion wird im Feld Skript definiert.
Bedingung	Definiert die Bedingungen, die einschränken, wann eine UI-Aktion angezeigt wird. Beispiele finden Sie unter Verwenden des Bedingungsgenerators zum Anpassen von UI-Aktionen für Mitarbeiterbereich .
Skript	Definiert das Skript, das ausgeführt werden soll, wenn die UI-Aktion ausgeführt wird.
Zugehörige Listen in der Formularansicht:	
UI-Aktion Sichtbarkeit	Gibt andere Ansichten des Formulars an, für die die UI-Aktion gilt. Verwenden Sie diese Option, um die UI-Aktion auf von Ihnen angegebene Formularansichten zu beschränken.
Versionen	Zeigt alle Versionen der UI-Aktion an. Verwenden Sie diese Liste, um Versionen zu vergleichen oder eine vorherige Version wiederherzustellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

i Hinweis:

Wenn die UI-Aktion für die Ausführung auf der Clientseite aktiviert ist, schließen Sie sie in eine Funktion ein. Andernfalls wird der Inhalt des Felds **Skript** ausgeführt, wenn die Seite geladen wird.

Example:

Als Teil eines UI-Aktionsskripts können Sie einen Benutzer zu einer URL umleiten. Sie können beispielsweise Links zu einem Formular hinzufügen oder einen neuen Datensatz öffnen, nachdem er aus einer UI-Aktion erstellt wurde. Um einen Benutzer von einer UI-Aktion zu einer URL umzuleiten, verwenden Sie diese Syntax im Feld **Skript**, um den Umleitungslink zu definieren:

```
action.setRedirectURL ( 'http://www.mysite.com/mypage.htm' );
```

Um einen Benutzer zu einem Datensatz weiterzuleiten, verwenden Sie diese Syntax, wobei *new_record* der Variablenname für den [GlideRecord](#) ist:

```
action.setRedirectURL (new_record );
```

Verwenden des Bedingungsgenerators zum Anpassen von UI-Aktionen für Mitarbeiterbereich

Konfigurieren Sie UI-Aktionen, indem Sie einem UI-Aktionsformular Bedingungen hinzufügen.

Example: Verwenden des Bedingungsgenerators für UI-Aktionen

Die folgende Bedingung ist für die Schaltfläche **Incident schließen** konfiguriert:

The screenshot shows the configuration page for a UI Action named 'Close Incident'. The page is titled 'UI Action Close Incident' and includes a navigation bar with 'Update' and 'Delete' buttons. The configuration fields are as follows:

- Name: Close Incident
- Table: Incident [incident]
- Order: 100
- Action name: close_incident
- Active:
- Show insert:
- Show update:
- Client:
- UI11 Compatible:
- UI16 Compatible:
- Application: Global
- Form button:
- Form context menu:
- Form link:
- List banner button:
- List bottom button:
- List context menu:
- List choice:
- List link:
- Comments: (empty text area)
- Hint: (empty text area)
- Condition: `current.incident_state == 6 && (gs.hasRole("itil_admin") || gs.getUserID() == current.caller_id)` (highlighted with a red box)

Damit diese Aktion in einem Formular angezeigt wird, müssen diese Bedingungen als „true“ bewertet werden:

- `current.incident_state` muss gleich 6 sein: Der Incident muss sich bereits im Status Gelöst befinden.
- `gs.hasRole("itil_admin")`: Der aktuelle Benutzer benötigt die Rolle „itil_admin“.

ODER die folgende Bedingung muss als „true“ bewertet werden:

`gs.getUserID() == current.caller_id`: Der aktuelle Benutzer ist der Benutzer, der den Change angefordert hat.

i Hinweis:

- Das aktuelle Objekt ist nicht für Bedingungen in einem Listenkontextmenü verfügbar. Die **Kontextmenüoption Liste** ist ausgewählt. Jede Nutzung von `current` bei diesen Aktionen wird ignoriert.
- Sie können auf der Schaltfläche einer zugehörigen Liste auf den übergeordneten Datensatz für die Bedingungen für die UI-Aktion verweisen. Um beispielsweise die Schaltflächen **Neu** und **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ für geschlossene Changes zu deaktivieren, kopieren Sie die globalen m2m-UI-Aktionen in die Tabelle `task_ci` und fügen die Bedingung `parent.active` hinzu.
- Wenn Sie eines der Felder leer lassen, die Sie in Ihrer Bedingungsanweisung angeben, wird diese Bedingung standardmäßig auf **true** gesetzt.

Einschränken von UI-Aktionen basierend auf Formularansichten

Sie können UI-Aktionen so einschränken, dass sie nur in bestimmten Formularansichten angezeigt werden.

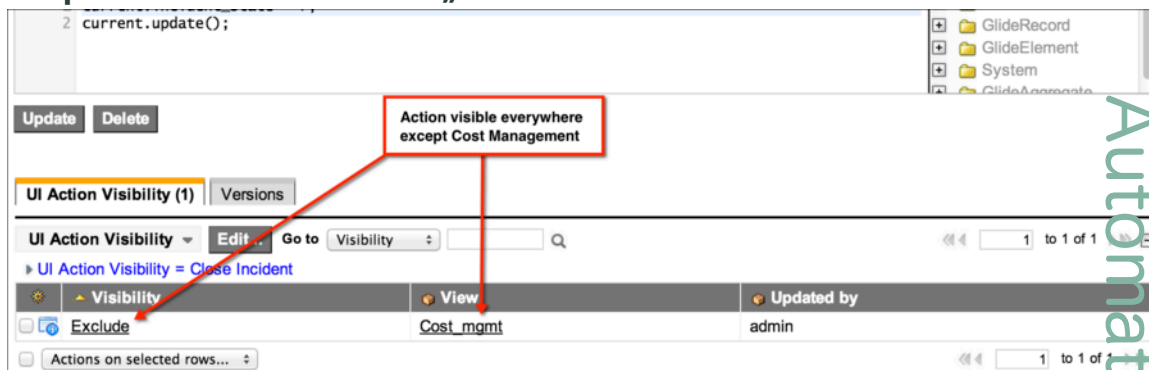
Verwenden Sie die zugehörige Liste Sichtbarkeit von UI-Aktionen im Formular „UI-Aktion“, um eine UI-Aktion nach Ansicht einzuschränken. Eine UI-Aktion ist für die angegebene Ansicht gemäß den folgenden Regeln verfügbar:

1. Wenn keine Sichtbarkeitsregeln vorhanden sind, wird die Aktion in allen Ansichten angezeigt.
2. Jede Ausschlussregel für eine bestimmte Ansicht bedeutet, dass die Aktion nicht in dieser Ansicht angezeigt wird.
3. Wenn mindestens eine Einbindungsregel vorhanden ist, wird die Aktion nur in Ansichten angezeigt, die ausdrücklich eingeschlossen wurden.

Beispiel: Eine Aktion überall mit Ausnahme der Ansicht „Kostenmanagement“ anzeigen

Fügen Sie eine Ausschlussregel für die Ansicht „Cost Management“ hinzu.

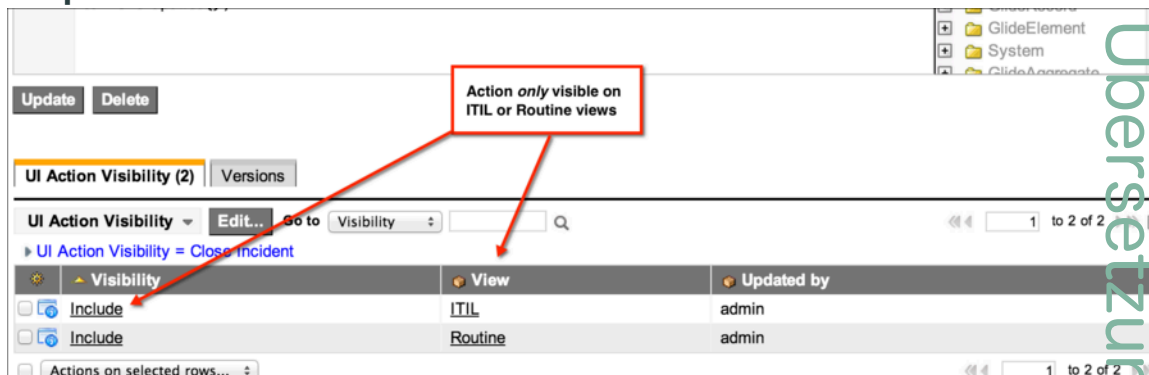
Beispiel für die UI-Aktionsansicht „Ausschluss“



Beispiel: Zeigen Sie eine Aktion in den Ansichten „Routine“ und „ITIL“ an, aber sonst nirgendwo

Fügen Sie Include-Regeln für die Ansichten „Routine“ und „ITIL“ hinzu.

Beispiel für UI-Aktionsansichten für Inklusionen



Überschreiben Sie eine UI-Aktion für eine erweiterte Tabelle

Sie können eine UI-Aktion für eine Tabelle überschreiben oder entfernen, die aus einer anderen Tabelle erweitert wurde.

Vorbereitungen

Dies gilt nicht für domänengetrennte Instanzen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine UI-Aktion für die Aufgabentabelle definiert ist, gilt sie für alle Aufgaben, einschließlich Incidents, Changes, Probleme und alle anderen Tabellen, die die Aufgabentabelle erweitern. Ebenso gilt eine globale UI-Aktion für jede Tabelle. Sie können jedoch eine UI-Aktion für eine bestimmte Tabelle überschreiben. In diesem Beispiel wird gezeigt, wie eine UI-Aktion in der Aufgabentabelle [task] nur für die Incident-Tabelle [incident] überschrieben oder entfernt wird.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine UI-Aktion in der Aufgabentabelle nur für die Incident-Tabelle zu überschreiben.
 - a. Erstellen Sie eine UI-Aktion in der Incident-Tabelle mit demselben **Aktionsnamen**.
Wenn der **Aktionsname** nicht definiert ist, aktualisieren Sie sowohl die neue UI-Aktion als auch die zu überschreibende UI-Aktion mit demselben **Aktionsnamen**.
 - b. Geben Sie ein Skript ein, das für die Incident-Tabelle spezifisch ist.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine UI-Aktion in der Aufgabentabelle für die Incident-Tabelle zu entfernen.
 - a. Navigieren Sie zur UI-Aktionsdefinition für die Aufgabentabelle.
 - b. Fügen Sie die Bedingung `current.getRecordClassName() != 'incident'` hinzu .

UI-Richtlinien

UI-Richtlinien ändern dynamisch das Verhalten von Informationen in einem Formular und steuern benutzerdefinierte Prozess-Flows für Aufgaben.

Sie können beispielsweise UI-Richtlinien verwenden, um das Nummernfeld in einem Formular schreibgeschützt zu machen, das Feld „Kurzbeschreibung“ obligatorisch zu machen und andere Felder auszublenden. Grundlegende UI-Richtlinien erfordern keine Skripterstellung. Verwenden Sie jedoch für erweiterte Aktionen die Option **Skripts** ausführen.

Sie können auch Client-Skripts verwenden, um alle diese Aktionen auszuführen. Verwenden Sie jedoch für schnellere Ladezeiten nach Möglichkeit UI-Richtlinien.

Erstellen Sie eine UI-Richtlinie

Erstellen Sie eine UI-Richtlinie, um benutzerdefinierte Prozess-Flows für Aufgaben zu definieren.

Hinzufügen einer UI-Richtlinie

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_policy_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine UI-Richtlinienbedingung wertet alle Felder aus, auch wenn sie im Formular nicht sichtbar sind. Diese Funktion entfernt die Anforderung, dass sich ein Feld in einem Formular befinden muss, damit es ausgewertet werden kann.


Hinweis:

- Richtlinien, die aus Versionen vor Fuji übernommen wurden, werden unterschiedlich ausgewertet. Felder, die zuvor nicht ausgewertet wurden, werden ausgewertet.
- UI-Richtlinien werden in Suchbildschirmen nicht unterstützt.
- UI-Richtlinien gelten auch für Formulare und Listen, die in der Anwendung Content Management System angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > UI-Richtlinien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
Das Formular „UI-Richtlinie“ [Erweiterte Ansicht] wird geöffnet
3. Um die Ansicht zu ändern, klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Standardansicht**.
4. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.
Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass alle Felder angezeigt werden.

UI-Richtlinienfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle für das zu ändernde Formular.
Aktiv	Aktiver Status der UI-Richtlinie. Es werden nur aktive UI-Richtlinien angewendet.
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung der UI-Richtlinie.
Bestellung [Erweiterte Ansicht]	Die Verarbeitungsreihenfolge, von der niedrigsten zur höchsten Zahl. Wenn zwei Richtlinien in Konflikt stehen, wird die UI-Richtlinie mit der höheren Nummer ausgeführt. Bei geerbten UI-Richtlinien werden zuerst die UI-Richtlinien der erweiterten (untergeordneten) Tabelle ausgeführt. Dann werden die UI-Richtlinien der Basistabelle ausgeführt. jeweils vom niedrigsten zum höchsten angegebenen Wert.
Zeitpunkt der Anwendung	
Bedingungen	Die Bedingungen, die bei Erfüllung die Anwendung der UI-Richtlinie bewirken. Bedingungen werden mit dem Bedingungsgenerator erstellt. Um Bedingungen mithilfe eines Skripts festzulegen, verwenden Sie stattdessen ein Client-Skript. Bedingungen werden nur erneut überprüft, wenn ein Benutzer ein Feld in einem Formular manuell ändert. Wenn die Änderung durch eine UI-Aktion, eine Kontextmenüaktion oder über den Listeneditor vorgenommen wird, wird sie nicht ausgewertet.
Global [Erweiterte Ansicht]	Option zur Angabe, ob die UI-Richtlinie für alle Formularansichten gilt. Wenn diese Checkbox deaktiviert ist, ist die UI-Richtlinie ansichtsspezifisch. Standardmäßig gilt die globale UI-Richtlinie für alle Formularansichten. Eine UI-Richtlinie kann jedoch spezifisch für eine Ansicht sein. Sie können beispielsweise eine UI-Richtlinie nur für die ITIL-Ansicht eines Formulars definieren. Verwenden Sie dazu das Feld Ansicht .
Ansicht [Erweiterte Ansicht]	Option, um anzugeben, für welche Formularansicht die UI-Richtlinie gilt. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Global nicht ausgewählt ist. Wenn Global nicht ausgewählt ist und das Feld Ansicht leer gelassen wird, wendet das Skript die Standardansicht an. Weitere Informationen zu Formularansichten finden Sie unter Ansichtsverwaltung  .
Umkehren, wenn „falsch“ [Erweiterte Ansicht]	Option, um anzugeben, dass die UI-Richtlinienaktion rückgängig gemacht wird, wenn die Bedingungen ihrer UI-Richtlinie als „falsch“ ausgewertet werden. Mit anderen Worten, wenn die Bedingungen wahr sind, werden die angegebenen Aktionen ausgeführt, und wenn sie falsch sind, werden die Aktionen rückgängig gemacht.

Feld	Beschreibung
<p>Beim Laden [Erweiterte Ansicht]</p>	<p>Option, um anzugeben, dass das Verhalten der UI-Richtlinie sowohl beim Laden als auch bei Änderungen des Formulars ausgeführt werden soll.</p> <p>Sie können die Checkbox Beim Laden in einer UI-Richtlinie aktivieren oder deaktivieren, um zu steuern, ob sie jedes Mal ausgeführt wird, wenn ein Formular geladen wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind. In diesem Beispiel möchte ein Administrator nicht, dass ein Incident in den Status „ Warten auf Benutzerinformationen “ versetzt wird, es sei denn, der Benutzer gibt dem Kunden eine Erklärung. Der Administrator erstellt eine UI-Richtlinie mit den folgenden Einstellungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fügt im Abschnitt „Wann anwenden“ die Bedingung [Status] [ist] [Warten auf Benutzerinformationen] hinzu und deaktiviert das Kontrollkästchen Beim Laden. Diese Bedingung bedeutet, dass die UI-Richtlinie nur gilt, wenn der Status in „ Warten auf Benutzerinformationen “ geändert wird. ○ Erstellt in der zugehörigen Liste „UI-Richtlinienaktionen“ einen Datensatz, der das Feld Zusätzliche Anmerkungen obligatorisch macht, wenn die Bedingung erfüllt ist.
<p>Übernahme [Erweiterte Ansicht]</p>	<p>Option zum Angeben, ob erweiterte Tabellen diese UI-Richtlinie erben.</p> <p>Wenn eine untergeordnete Tabelle eine geerbte UI-Richtlinie von der übergeordneten Tabelle hat, wird die UI-Richtlinie in der untergeordneten Tabelle immer zuerst ausgeführt. Dieses Event ist unabhängig von der Reihenfolge der UI-Richtlinien „true“.</p> <p>Betrachten Sie das folgende Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Eine untergeordnete Tabelle verfügt über eine UI-Richtlinie mit dem Wert für Reihenfolge500, die das Feld Dringlichkeit anzeigt, wenn die Bedingungen erfüllt sind. ○ Die übergeordnete Tabelle weist eine UI-Richtlinie mit denselben Bedingungen auf, in der das Feld „ Dringlichkeit “ ausgeblendet wird. Die UI-Richtlinie der übergeordneten Tabelle hat einen Wert für die Reihenfolge100. ○ Obwohl das Feld Reihenfolge der übergeordneten Tabelle einen niedrigeren Wert hat, wird zuerst die untergeordnete UI-Richtlinie und dann die übergeordnete UI-Richtlinie ausgeführt. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, wird das Feld Dringlichkeit ausgeblendet.
<p>Skript</p>	
<p>Skripts ausführen [Erweiterte Ansicht]</p>	<p>Option, um anzugeben, ob erweitertes Verhalten sowohl für „Wahr“- als auch für „Falsch“-Bedingungen geskriptet werden kann.</p>
<p>Ausführen, wenn „wahr“ [Erweiterte Ansicht]</p>	<p>Ein Skript, das ausgeführt wird, wenn die Bedingungen der UI-Richtlinie erfüllt sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Skripts ausführen ausgewählt ist. ○ Diese Funktion ist außerhalb des Bereichs oder im globalen Bereich nicht verfügbar.

Feld	Beschreibung
Ausführen, wenn „falsch“ [Erweitertes Ansicht]	Ein Skript, das ausgeführt wird, wenn die Bedingungen der UI-Richtlinie nicht erfüllt sind und die Option Umkehren, wenn falsch ausgewählt ist. <ul style="list-style-type: none"> Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Skripts ausführen ausgewählt ist. Diese Funktion ist außerhalb des Bereichs oder im globalen Bereich nicht verfügbar.
Andere Felder	
Skripts in UI-Typ ausführen	Der UI-Typ für diese UI-Richtlinie: Desktop, Mobil/Service Portal oder Beides.
Zugehörige Liste: UI-Richtlinienaktionen	
Tabelle	[schreibgeschützt] Feld, für das die UI-Richtlinienaktion gilt.
Feldname	Feld in der ausgewählten Tabelle, für das die UI-Richtlinie bei „wahr“ eine Aktion ausführt. <p>i Hinweis: Wenn das angegebene Feld im Formular nicht gefunden wird, führt die UI-Richtlinie die Aktion für die gleichnamige Variable aus.</p>
Obligatorisch	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den obligatorischen Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: <ul style="list-style-type: none"> Unverändert lassen Wahr False
Sichtbar	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den sichtbaren Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: <ul style="list-style-type: none"> Unverändert lassen Wahr Falsch
Schreibgeschützt	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den schreibgeschützten Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: <ul style="list-style-type: none"> Unverändert lassen Wahr Falsch
Zugehörige Links	
Standardansicht oder erweiterte Ansicht	Ändert die Formularansicht in die Standardansicht oder die erweiterte Ansicht. Die Felder ändern sich basierend auf der Ansicht.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Beispiel: Erstellen einer UI-Richtlinie

Erstellen Sie eine UI-Richtlinie, um Steuerungen im Incident-Formular zu implementieren, wenn sich der Status in **Gelöst** ändert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_policy_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Beispiel zeigt, wie die folgenden Steuerelemente implementiert werden.

- **Definieren** Sie ein Feld Abschlussnotizen als Pflichtfeld.
- Blenden Sie das Feld **Geöffnet von** aus.
- Machen Sie die Felder **Priorität**, **Schweregrad** und **Dringlichkeit** schreibgeschützt.
- Führen Sie ein Client-Skript aus, das eine Warnmeldung anzeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > UI-Richtlinien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen an.

Neue UI-Richtlinie

Name	Eingabe
Tabelle	Incident
Bedingungen	[Incident-Status] [ist] [Gelöst]
Umkehren, wenn falsch	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen. Wenn der Incident-Status nicht Gelöst lautet, wird die UI-Richtlinie umgekehrt.
Beim Laden	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Aktionen auszuführen, wenn das Formular geladen wird oder wenn sich die Bedingung ändert.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Formularheader, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Speichern** aus.
Die zugehörige Liste **UI-Richtlinie Aktionen** erscheint.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **Neu**.
6. Geben Sie die folgenden Informationen an.

Neue UI-Richtlinienaktionen

Name	Eingabe
Feldname	Abschlussnotizen. Diese UI Action macht das Feld Abschlussnotizen obligatorisch.
Obligatorisch	Wahr
Sichtbar	Unverändert lassen
Schreibgeschützt	Unverändert lassen

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Wiederholen Sie den Vorgang, um UI-Richtlinienaktionen zu erstellen, um das Feld **Geöffnet von** auszublenden und die Felder **Priorität**, **Schweregrad** und **Dringlichkeit** schreibgeschützt zu machen.


Clientskripts für UI-Richtlinien

Alle Skripts, die Sie für UI-Richtlinien erstellen, werden auf der Clientseite ausgeführt.

Sie können verschiedene Optionen im Formular „UI-Richtlinie“ verwenden, um zu steuern, wann und wie die UI-Richtlinie angewendet wird. Zu diesen Optionen gehören Client-Skripts, OnLoad-Ausführung und ansichtsspezifische UI-Richtlinien. Administratoren können das Formular „UI-Richtlinie“ verwenden, um Client-Skripts zu erstellen, die *onChange* ausgeführt werden, wenn die Bedingungen der UI-Richtlinie erfüllt sind (**Ausführen, wenn wahr**) oder nicht erfüllt sind (**Ausführen, wenn falsch**). So zeigen Sie diese Skriptfelder im Formular „UI-Richtlinie“ im Abschnitt „Skript“ an, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Skripts** ausführen.

Um beispielsweise dem Benutzer eine Warnung anzuzeigen, wenn sich das Feld **Status des Incident in Gelöst** ändert, erstellen Sie das folgende Skript im Feld **Ausführen, wenn wahr**.

```
function onCondition(){
  alert('You changed the "Incident state" to Resolved. Please enter your comments in the "Close notes" field.');
```

Servicekatalog-UI-Richtlinien steuern das Verhalten von Katalogelementformularen. Servicekatalog-UI-Richtlinien können auf ein Katalogelement oder einen Variablensatz angewendet werden. Weitere Informationen zur Verwendung von UI-Richtlinien für Servicekatalogelemente finden Sie unter [Servicekatalog-UI-Richtlinie](#) 

Erweiterte Formularkonfiguration

Administratoren können erweiterte Formularfunktionen konfigurieren, z. B. Formularfokus, Formularaufteilungen und abgeleitete Felder.

Einfügeoptionen für Aufgabendatensätze zulassen

Die Optionen **Einfügen** und **Einfügen und bleiben** sind für Aufgabendatensätze wie Incidents und Change-Anforderungen standardmäßig deaktiviert. Sie können eine Systemeigenschaft festlegen, um diese Optionen für Aufgabendatensätze anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Verwendung der Optionen „Einfügen“ und „Einfügen und beibehalten“ in von Aufgaben abgeleiteten Tabellen zulassen** (*glide.ui.task.insert*).
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Optionen für Aufgaben zu aktivieren, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um sie zu deaktivieren (Standard).
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Deaktivieren Sie den Fokus des ersten Feldformulars

Standardmäßig legen Formulare den Fokus auf das erste bearbeitbare Feld im Formular. Ein Administrator kann den Formularfokus mit einer Systemeigenschaft deaktivieren, um das Formular für Benutzer, die Screenreader verwenden, zugänglicher zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**.
2. Legen Sie die Eigenschaft `glide.ui.focus_first_element` auf **false fest**.

Ergebnisse

Wenn der erste Feldfokus deaktiviert ist, konzentriert sich das Formular stattdessen auf das erste Element auf der Seite. Wenn Sie sich auf das erste Element anstatt auf das erste bearbeitbare Element konzentrieren, können Benutzer, die Sprachausgabeprogramme verwenden, alle Elemente in einem Formular finden.

Deaktivieren Sie die Vorlagenleiste

Administratoren können die Vorlagenleiste in einer Tabelle deaktivieren, indem sie eine Systemeigenschaft erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Erstellen einer tabellenspezifischen Eigenschaft und das Festlegen auf „falsch“ wird verhindert, dass Benutzer die Vorlagenleiste in einem Datensatz für die angegebene Tabelle anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. **Systemeigenschaft hinzufügen** mit den folgenden Einstellungen.

Eigenschaft	Wert
Name	<code>glide.ui.show_template_bar.<TABELLENNAME></code>
Typ	richtig falsch
Wert	false

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Deaktivieren Sie die Formularübermittlung mit der Eingabetaste

Standardmäßig wird das Formular übermittelt, wenn Sie in einem einfachen einzeiligen Textfeld, einer Auswahlliste oder einem booleschen Feld die Eingabetaste drücken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Funktion mithilfe einer Systemeinstellung deaktivieren, wenn Sie nicht möchten, dass das Formular mit der Eingabetaste gesendet wird.

Prozedur

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **Benutzeradministration > Benutzereinstellungen**.
2. Wählen Sie die **Einstellung „enter_submits_form“** aus.
3. Legen Sie den Wert auf **false fest**.

4. Klicken Sie auf Aktualisieren.

Die Änderung wird erst wirksam, wenn die Benutzereinstellungen entweder bei der Anmeldung oder beim Erstellen einer Sitzung neu geladen werden.

Aktivieren Sie mehrere Formularaufteilungen

Mit Formularaufteilungen können Sie Felder in einem Formular in Spalten organisieren. Administratoren müssen eine Eigenschaft hinzufügen, um Formularaufteilungen zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**Konfiguration von zwei Formularaufteilungen**

```

|- begin_split -|
Asset tag
State
|- split -|
Serial number
Substate
|- end_split -|
|- begin_split -|
Assigned to
Stockroom
Reserved for
Managed by
Owned by
Parent
Class
|- split -|
Location
Department
Company
Assigned
Installed
|- end_split -|
Comments

```

Beispiel für das Formular mit zwei Formularaufteilungen

General	Financial	Disposal	Depreciation	Contracts	Entitlements	Activities
Asset tag	P1000479			Serial number	BQP-854-D33246-GH	
Split → State	In use			Substate	-- None --	
Assigned to	Miranda Hammitt			Location	2500 West Daming Road	
Managed by				Department	IT	
Owned by				Company	ACME China	
Parent				Assigned	2014-06-30 00:00:00	
Class	Hardware			Installed	2014-01-29 23:00:00	

Wenn Sie Felder auf diese Weise organisieren und der Benutzer das Formular auf einem kleinen Mobilgerät anzeigt, werden die Felder innerhalb der ersten Aufteilung vor den Feldern in der zweiten Aufteilung aufgelistet. In diesem Beispiel werden die Felder **Asset-Tag**, **Status**, **Seriennummer** und **Substatus** vor den darunter liegenden Feldern aufgelistet. Sie können auch Elemente erstellen, die sich über das Formular erstrecken.

Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.
Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [`sys_properties`] wird angezeigt.
2. Wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist, klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen ein.

Option	Bezeichnung
Name	<code>glide.ui.form_multiple_splits</code>
Beschreibung	Aktivieren Sie mehrere Formularaufteilungen
Typ	richtig falsch
Wert	Wahr

4. Klicken Sie auf das Symbol für das Kontextmenü des Formulars, und wählen **Sie Speichern** aus.
Die zugehörige Liste **Kategorien** wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, und verschieben Sie die **UI** in die **Kategorienliste**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
Das Formular „Systemeigenschaft“ wird erneut geöffnet, und die neue Eigenschaft wird auf der Seite „UI-Eigenschaften“ angezeigt.

Definieren Sie Pflichtfelder

Sie können angeben, welche Formularfelder in Formularen erforderlich sind. Diese Aktion verhindert, dass Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ das Feld entfernen, indem das Formularlayout konfiguriert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Das Plugin „Erforderliche Formularfelder“ muss aktiv sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn in einem Formular vorhanden, kann nur ein Administrator erforderliche Felder entfernen. Wenn Sie ein Formular konfigurieren, werden Pflichtfelder grau angezeigt und mit einem Tooltip versehen, der angibt, dass sie erforderlich sind. Erforderliche Felder werden in der Tabelle „Erforderliche Formularfelder“ [sys_ui_element_required] definiert.

Der erwartete (wenn auch nicht der einzige) Anwendungsfall für diese Funktion ist Teil eines delegierten Administrationsschemas. Beispielsweise können Sie Zweigstellen die Rechte zum Ändern von Formularen gewähren, indem Sie ihnen die Rolle „personalize_form“ gewähren, ihnen jedoch nicht erlauben, bestimmte Felder zu entfernen, die für die gesamte Geschäftsverarbeitung von entscheidender Bedeutung sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Suchen Sie die Eigenschaft `glide.ui.form.enforce_required_fields`, und stellen Sie sicher, dass sie auf „true“ festgelegt ist.
3. Navigieren zu **System-UI > Formularpflichtfelder**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie die Tabelle und das Feld aus, und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen **Erforderlich**.

Example

Im folgenden Beispiel wird das Feld **Kurzbeschreibung** im Incident-Formular als erforderlich festgelegt.

The screenshot shows a configuration window titled "Required Form Field" with a timestamp "Created 2015-10-02 07:35:17". It contains two dropdown menus: "Table" set to "Incident [incident]" and "Required field" set to "Short description". Below these is a "Required" checkbox which is checked with a blue checkmark. At the bottom, there are "Update" and "Delete" buttons.

Wenn Sie später entscheiden, dass Sie das Feld nicht als Pflichtfeld festlegen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erforderlich**. Diese Aktion ist dem Löschen des Datensatzes vorzuziehen.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn die angegebene Tabelle Erweiterungstabellen enthält, gilt der Datensatz des erforderlichen Formularfelds für Formulare aller erweiterten Tabellen. Wenn ein Administrator beispielsweise angibt, dass das Feld **Kurzbeschreibung** für die Aufgabentabelle erforderlich ist, gilt diese Konfiguration für das Incident-Formular, das Change-Anforderungsformular, das Problemformular usw.

Eine erweiterte Tabelle kann die Regel für erforderliches Formularfeld ihrer Basistabelle überschreiben. Beispiel: Wenn das Feld **Kurzbeschreibung** für die Aufgabentabelle

erforderlich ist, aber nicht für die Incident-Tabelle, ist es für alle Aufgabentabellen außer Incident erforderlich.

Steuern Sie den Bezeichnungstyp für abgeleitete Felder

Sie können den Typ der Bezeichnung konfigurieren, die für abgeleitete Felder angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

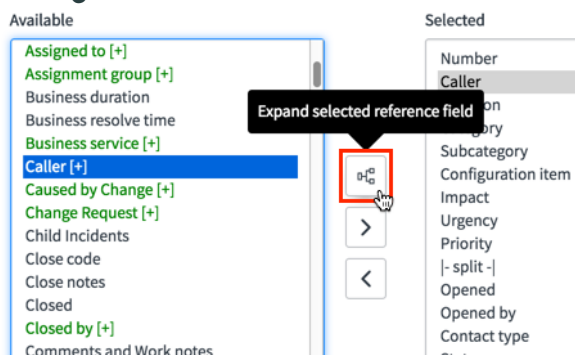
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Beispiel wäre die Anzeige der E-Mail-Adresse für den Anrufer, wenn er sich einen Incident-Datensatz ansieht. Die E-Mail-Adresse wird nicht in der Incident-Tabelle gespeichert, sondern abgerufen, indem der Anruferreferenz vom Incident zur Benutzertabelle gefolgt wird. Sie steuern den Bezeichnungstyp, indem Sie eine Systemeigenschaft festlegen. Beispielsweise kann die Feldbezeichnung für eine Incident-E-Mail-Adresse eine der folgenden Zeichenfolgen sein.

- **E-Mail** des Anrufers, die die vollständige Bezeichnung darstellt, um dieses Feld eindeutig als E-Mail aus dem Datensatz des Anruferbenutzers zu identifizieren. Wenn Sie die E-Mail-Adresse der Person anzeigen, der das Ticket zugewiesen ist, lautet die Bezeichnung **Zugewiesen an E-Mail**.
- **E-Mail**, die die Bezeichnung für das Zielfeld ist. Diese Bezeichnung ist im Formular nicht eindeutig, wenn Sie beispielsweise auch die E-Mail-Adresse der Person anzeigen, die dem Incident zugewiesen ist. Normalerweise macht jedoch die Platzierung des Felds im Formular deutlich, was das Feld darstellt.

Automatische Übersetzung

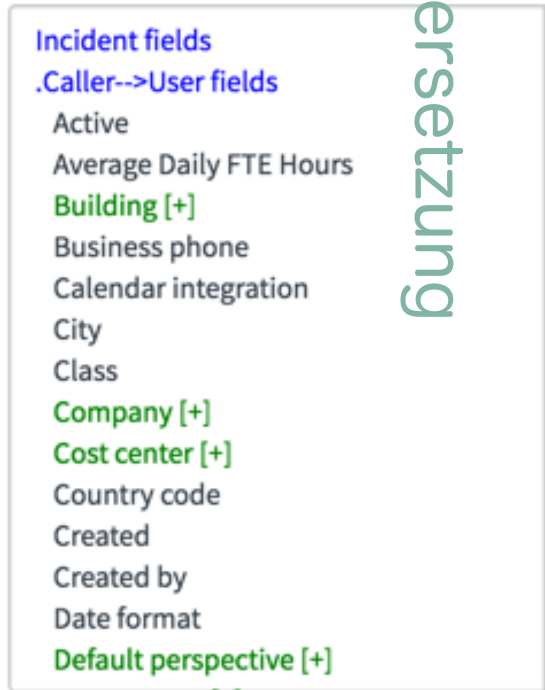
Verfügbare Tabellenfelder



Wählen Sie das Feld **Anrufer** aus, und klicken Sie auf das Erweiterungssymbol.

Anruferfelder

Available



Wählen Sie die verfügbaren Felder aus, die dem **Anrufer** zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > System**.
2. Suchen Sie nach **. Kurzbezeichnungen für alle Felder verwenden. Wenn ein Formular beispielsweise die E-Mail-Adresse des Anrufers enthält, verwenden Sie die Bezeichnung „E-Mail“ anstelle der vollständigen Bezeichnung der Eigenschaft „E-Mail des Anrufers“** (*glide.short.labels*).
Der Standardwert ist **true**, was bedeutet, dass die Kurzbezeichnung in allen Formularen angezeigt wird.
3. Wenn Sie die vollständige Bezeichnung in Formularen anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Felderverwaltung

Die einzelnen Datenelemente in einem Datensatz werden als Felder bezeichnet. Sie geben Daten in Felder im Formular ein oder verwenden den Listen-Editor. Administratoren können neue Felder erstellen oder vorhandene Felder ändern.

Sie können Daten in Felder eingeben, indem Sie den Listeneditor oder ein Formular verwenden. In der Formularansicht werden Felder als Felder im Formular und in der Listenansicht als Datenspalten in der Tabelle angezeigt. Administratoren können neue Felder erstellen oder den Typ vorhandener Felder ändern.

Überlegungen zur Feldadministration

- Wenn Sie ein Feld in einer untergeordneten Tabelle bearbeiten, die in der übergeordneten Tabelle vorhanden ist, wird es auch in der übergeordneten Tabelle und allen anderen untergeordneten Tabellen geändert.
- Kanji-Zeichen werden derzeit nicht unterstützt. Wenn ein Tabellenspaltenbezeichner mit Kanji-Zeichen erstellt wird, wird er bei Aktualisierungs- oder Einfügevorgängen aus einem Formular ignoriert.
- Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Feld erstellen, verwenden Sie einen der unterstützten Feldtypen, die in [Feldtypen](#) beschrieben werden. Andere Feldtypen, z. B. „Benutzereingabe“, sind nur für den internen Gebrauch bestimmt und werden für benutzerdefinierte Felder nicht unterstützt.
- Die Feldtypen Feldname und Tabellename haben eine integrierte Abhängigkeitsbeziehung. Beispielsweise sind Feldnamensfelder nicht unabhängig vorhanden. Sie benötigen ein Feld „Tabellename“. Außerdem enthalten Feldnamensfelder immer einen Wert, der standardmäßig sys_id ist. Sie können den Wert für ein Feld „Feldname“ nicht auf „Keine“ festlegen, auch wenn Sie das Attribut „allow_null=true“ anwenden.
- Wenn Sie den Datentyp für ein Feld ändern müssen, erstellen Sie eine neue Spalte mit dem neuen Datentyp, kopieren Sie die Daten aus der alten Spalte über ein Hintergrundskript in die neue Spalte, und benennen Sie dann die ursprüngliche Spaltenbezeichnung um.
- Verschiedene Bedingungen können dazu führen, dass ein Feld schreibgeschützt ist. Weitere Informationen finden Sie im Artikel [Feststellen, warum ein Feld schreibgeschützt ist \(ausgegraut und nicht bearbeitbar\)](#) [KB0783470] in der Knowledge Base von Now Support.
- Felder werden in Formularen möglicherweise nicht wie erwartet angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel [Problembehandlung bei Feldern, die nicht in Formularen angezeigt werden](#) [KB0547219] in der Knowledge Base von Now Support.

Feldtypen

Diese Feldtypen sind für Administratoren verfügbar, wenn neue Felder erstellt werden oder wenn der Typ der vorhandenen Felder geändert wird.

Feldtypen

Feldtyp	Beschreibung
Audio	Feld für das Hochladen und Einbetten von MP3- oder .ogg-Audiodateien.
Auswahl	Liste der konfigurierbaren Optionen.
Sammlung	Dictionary-Einträge mit dem Typ Sammlung stellen die Tabelle und kein Feld in der Tabelle dar. Änderungen für diesen Eintrag, wie z. B. Attribute oder die Anwendung des Kontrollkästchens „Schreibgeschützt“, werden auf die Tabelle und nicht auf ein spezifisches Feld angewendet. Dieser Eintrag wird bei der Erstellung einer Tabelle automatisch erstellt. Es darf nicht mehr als ein Eintrag für eine Tabelle dieses Typs vorhanden sein.
Farbe	Zeichenfolgenfeld, das CSS-Farbdeklarationen akzeptiert (einschließlich Hex-Wert oder RGB-Schreibweise) und eine Vorschau anzeigt. Weitere Informationen finden Sie unter https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/CSS/color_value .
Bedingungszeichenfolge	Textfeld, das eine einfache JavaScript-Bedingungsanweisung akzeptiert, die automatisch vor Aktualisierungen auf Richtigkeit überprüft wird.
Bedingungen	Feld, das den Bedingungsgenerator zu einem Formular hinzufügt. Sie müssen ein abhängiges Feld angeben, das auf den Tabellennamen verweist.
Währung	<p>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 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 Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung.</p> <p>ⓘ Hinweis: Sobald Sie diesen Typ einem Feld zugewiesen haben, können Sie ihn nicht mehr in einen FX-Währungstyp ändern.</p>
Datenstruktur	<p>Feld, das die Auswahl einer der folgenden Datenstrukturen und die Eingabe von Werten ermöglicht, um spezifische Informationen im Datensatz zu organisieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zeichenfolge • Boolesche • Ganzzahl • Dezimalzahl • Objekt • Array
Datum	Tag, der mit einem Kalender-Widget ausgewählt werden kann.
Datum/Uhrzeit	Tag und Uhrzeit, die mit einem Kalender-Widget ausgewählt werden können.
Dezimalzahl	Zahl mit bis zu zwei Dezimalstellen (z. B. 12,34).

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Beschreibung
Dokument-ID	Verweis auf einen beliebigen Datensatz in einer beliebigen Tabelle.
Domänen-ID	Systemfeld, das einen Verweis auf die Domäne enthält.
Fälligkeitsdatum	Zeichenfolge-Eingabefeld, in dem Datum-Uhrzeit gespeichert wird.
Dauer	Zeitspanne. Ein Zeitstempel, der in der Datenbank als Datum/Uhrzeit gespeichert wird.
Verschlüsselter Text	Feld, das aus Sicherheitsgründen verschlüsselt ist. Abhängig vom Verschlüsselungsmodulzugriff des Benutzers kann das Feld ausgeblendet werden, der Wert kann ausgeblendet werden, oder das Feld und der Wert werden angezeigt.
Feldname	Referenzfeld für einen Feldnamen in der Tabelle, die in einem Feldtyp „Tabellenname“ ausgewählt ist. Machen Sie dieses Feld vom Feld Tabellenname abhängig.
Dateianhang	Feld zum Speichern einer Datei. Ein Feld enthält eine Datei. Alle Dateitypen werden unterstützt.
Gleitkommazahl	Zahl mit bis zu sieben Dezimalstellen.
FX-Währung	<p>Dieser Feldtyp wird im internen Code auch als Währung2-Felder bezeichnet und ist eine Alternative zu den Standardwährungsfeldern, die in den meisten Now Platform[®]-Anwendungen zu finden sind. Diese Art von Währungsfeld ist in hohem Maße konfigurierbar, unterstützt benutzerdefinierte Kurstabellen, Berichtszusammenfassungen und sorgt für eine verbesserte Transparenz der Umrechnungsberechnungen. Weitere Informationen zum Feldtyp „FX-Währung“ finden Sie unter FX- Währungsfelder einrichten und verwenden.</p> <p>i Hinweis: Sobald Sie diesen Typ einem Feld zugewiesen haben, können Sie ihn nicht mehr in einen Währungstyp ändern.</p>
Geopunkt	Feld zum Speichern von Längen- und Breitengradkoordinaten.
HTML	Zeichenfolgenfeld mit integriertem HTML-Editor.
Symbol	Zeichenfolgenfeld, das dem Benutzer Zugriff auf die Symbolauswahl in einem Formular ermöglicht. Standardmäßig wird das Favoriten-Symbolset verwendet.
Bild	Feld für das Hochladen und Einbetten von Bildern.
Ganzzahl	<p>Zahl mit null Dezimalstellen.</p> <p>i 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 =100ein.</p>
IP-Adresse	Variablenzeichenfeld, das IPv4- und IPv6-Adressen speichert. Weitere Informationen finden Sie unter IP-Adressfeldtyp .
Journal	Feld, das Texteinträge akzeptiert und vorherige Einträge mit Benutzernamen und Zeitstempel anzeigt.
Journaleingabe	Feld, das Texteinträge akzeptiert, jedoch keine vorherigen Einträge anzeigt.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Beschreibung
Journalliste	Feld, das den Inhalt der Journalfelder anzeigt. Sie müssen die Journalfelder als abhängige Felder angeben. Wenn ein Journallistenfeld von mehr als einem Journalfeld abhängt, werden die Einträge chronologisch angezeigt.
Liste	Referenzfeld, das mehrere Zuordnungen akzeptiert, nicht nur eine.
Lang	Integer-Feld, das eine längere Zahl als das Integer-Feld enthalten kann.
Name/Wert-Paare	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Informationen über das Skripting von Name-/Wert-Paarfeldern finden Sie unter Name-Wert-Paare-Feldtyp.</p>
Passwort (einfach verschlüsselt)	Textfeld, das Passwörter mit Einwegverschlüsselung speichert. Die Einwegverschlüsselung speichert das Passwort als sicheren Hash-Wert, der nicht entschlüsselt werden kann.
Passwort (zweifach verschlüsselt)	Textfeld, das Passwörter mit Zweiwegverschlüsselung speichert. Die bidirektionale Verschlüsselung speichert das Passwort als sicheren verschlüsselten Wert, der innerhalb der Instanz programmieretechnisch 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.
Fertigstellungsgrad	Dezimalfeld, das einen prozentualen Vollständigkeitsbalken in Listen anzeigt. Sie können jedes bestehende Dezimalfeld in ein Vollständigkeits-Prozentfeld umwandeln.
Telefonnummer (E164)	Zeichenfolgenfeld, das E164-konforme Formatierung und Validierung für Telefonnummern bietet.
Preis	Ein Währungsfeld, das die Kontrolle über Umrechnungen und die Anzeige ermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter Preisfelder .
Referenz	Abfrage, die Daten aus einer anderen Tabelle anzeigt.
Skript	Textfeld, das JavaScript-Code akzeptiert und Prüfungen bietet, wie die Syntax- und Formatierungsprüfung. Es bietet auch eine Liste von Feldern und Server-APIs an. Sie müssen für die Liste von Feldern ein abhängiges Feld angeben, das auf den Tabellennamen verweist.
Skript (einfach)	Textfeld, das JavaScript-Code akzeptiert und Prüfungen bietet, wie die Syntax- und Formatierungsprüfung.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Beschreibung
Zeichenfolge	<p>Für 255 Zeichen oder weniger ist das Zeichenfolgenfeld ein einzeiliges Textfeld. Ab 256 Zeichen wird es als mehrzeiliges Textfeld dargestellt.</p> <p>i 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.</p> <p>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.</p>
Zeichenfolge (UTF-8 komplett)	<p>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.</p>
Vorschlag	<p>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.</p>
Sys-ID	<p>Feld, das einen eindeutigen numerischen Bezeichner für jeden Datensatz enthält. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Sys-ID finden Sie unter den folgenden Links:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fügen Sie einem Formular eine Sys-ID hinzu. • Fügen Sie einer Liste eine Sys-ID hinzu. <p>⊗ Gefahr: Das Ändern oder Löschen einer Sys-ID führt zu fehlerhaften oder verlorenen Daten.</p>
Tabellenname	<p>Zeichenfolgenfeld, über das Sie eine Tabelle auswählen können. Wenn Sie den Feldtyp Feldname verwenden, fügen Sie diesen Feldtyp hinzu, und machen Sie das Feld Feldname vom Feld Tabellenname abhängig.</p>
Zeit	<p>Bestimmte Zeit. Wird in der Datenbank als Datums-/Uhrzeit-Feld gespeichert. Nur der Zeitangabenteil dieses Felds wird verwendet.</p> <p>i 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.</p>

Feldtypen (Fortsetzung)

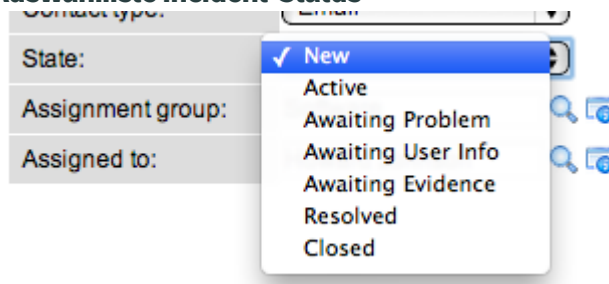
Feldtyp	Beschreibung
Übersetzte HTML	HTML-Feld, das verschiedene Übersetzungen anzeigt, die auf der Sprache des Benutzers basieren.
Übersetzter Text	Textfeld, das verschiedene Übersetzungen anzeigt, die auf der Sprache des Benutzers basieren.
Wahr/Falsch	Boolesches Feld, das als einstellige Ganzzahl angezeigt wird, normalerweise 1 (wahr) oder 0 (falsch).
URL	Zeichenfolgenfeld, das als anklickbares URL-Feld dargestellt wird, wenn es gesperrt ist. i 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.
Video	Feld für das Hochladen und Einbetten von Videos.
Wiki	Zeichenfolgenfeld mit einem integrierten Wiki-Texteditor, das eine vereinfachte Version der Standard-Wiki-Textformatierung akzeptiert.
Workflow	Auswahllistenfeld, das eine Stufe in einem Workflow anzeigt.

Feldtyp der Auswahlliste

Eine Auswahlliste ist ein Feldtyp, in dem der Benutzer aus einem vordefinierten Satz von Auswahlmöglichkeiten auswählen kann.

Administratoren können die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten definieren und das Verhalten und die Darstellung von Auswahllisten anpassen.

Auswahlliste Incident-Status



i Hinweis:

Auswahllisten unterstützen keine 1:n-Beziehungen. Es kann jeweils nur eine Option aus einer Auswahlliste ausgewählt werden.

Auswahllistensicherheit

Sie können die Sicherheitsrolle „personalize_choices“ verwenden, damit Nicht-Administratoren Auswahlelementoptionen für alle Tabellen ändern können.

Wenn eine detailliertere Steuerung gewünscht ist, können Sie auch eine benutzerdefinierte ACL (Sicherheitsregel) erstellen, die den Vorgang „personalize_choices“ entweder für ein bestimmtes Feld oder für alle Felder (.*) in einer bestimmten Tabelle steuert. Der Zugriff

auf den Vorgang „personalize_choices“ für ein bestimmtes Feld ermöglicht jedoch nicht das Hinzufügen neuer Auswahlmöglichkeiten für dieses Feld.

Um neue Auswahlmöglichkeiten für ein bestimmtes Feld erstellen zu können, ist eine ACL erforderlich, die personalize_choices Zugriff für dieses Feld gewährt. Um beispielsweise der Rolle hris_admin die Möglichkeit zu geben, nur das Feld Kategorie für KB-Artikel von Human Resources zu personalisieren, benötigen Sie eine ACL, die personalize_choices Zugriff auf die Rolle hris_admin im Feld Kategorie der Wissenstabelle (kb_knowledge) gewährt.

Es gibt vordefinierte ACLs, die beide Arten von Zugriff auf die Sicherheitsrolle „personalize_choices“ für alle Felder in allen Tabellen gewähren. Die Sicherheitsrolle „personalize_choices“ verfügt auch über Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf die Tabelle „sys_choices“. Dieser zusätzliche Zugriff ist jedoch nicht erforderlich, wenn nur die Funktion Auswahl personalisieren auf granularer Basis verfügbar gemacht wird.

Werte, die Auswahlbezeichnungen für die Skripterstellung zugeordnet werden sollen

Wenn Sie ein Skript schreiben, das auf eine Auswahlliste verweist, müssen Sie den Wert kennen, der jeder Auswahl zugeordnet ist.

Um beispielsweise zu überprüfen, ob das Feld incident_state aktiv ist, können Sie die Bedingung current.incident_state == "active" nicht verwenden, da der Wert, der der Auswahl mit der Bezeichnung **Aktiv** zugeordnet ist, die Ganzzahl **2** ist. Stattdessen würden Sie die Bedingung current.incident_state == 2 verwenden.

Das Feld **Typ** im Wörterbucheintrag der Auswahlliste bestimmt den Datentyp der Werte.

Um den einer Auswahl zugeordneten Wert zu bestimmen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die **Feldbezeichnung**, und wählen Sie Auswahlliste anzeigen aus. Suchen Sie dann die Auswahl, für die Sie den Wert kennen müssen.

Auswahllistenwerte anzeigen

		Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence
<input type="checkbox"/>		incident	state	en	1	New	false	1
<input type="checkbox"/>		incident	state	en	2	Active	false	2
<input type="checkbox"/>		incident	state	en	3	Awaiting Problem	false	3
<input type="checkbox"/>		incident	state	en	4	Awaiting User Info	false	4
<input type="checkbox"/>		incident	state	en	5	Awaiting Evidence	false	5
<input type="checkbox"/>		incident	state	en	6	Resolved	false	6
<input type="checkbox"/>		incident	state	en	7	Closed	false	7

Der Option -- **Keine** -- darf kein sys_choice-Datensatz zugeordnet sein. Ein Auswahllistenfeld, das auf -- **Keine** -- festgelegt ist, wird abhängig vom unten aufgeführten Skriptkontext zu diesen Werten ausgewertet.

- Für clientseitige Skripts wie Client-Skripts: „“ (leere Zeichenfolge)
- Für serverseitige Skripts wie Business Rules: „0“ (Zeichenfolge der Zahl Null)

Zugehörige Informationen

[System-Dictionary](#)

Ganzzahlwerte für Standardauswahllisten

Die Auswahl stellt vier Standardwerte bereit.

Einige gängige Auswahllisten verwenden ganzzahlige Werte, die nicht mit den Zeichenfolgenbezeichnungen übereinstimmen. Beispielsweise verwendet die Problemtabelle diese Standardwerte für das **Feld Status**.

Standardwerte des Statusfelds

Wert	Bezeichnung
1	Offen
2	Known Error
3	Ausstehender Change
4	Geschlossen/Gelöst

Diese ganzzahligen Werte werden auch in mehreren standardmäßigen Business Rules verwendet. Zum Beispiel setzt eine Geschäftsregel in der Incident-Tabelle die aktive Kennzeichnung auf „false“, wenn sich das **Feld Status** in **7** ändert, was dem Standardwert für **Geschlossen** entspricht. Wenn Sie die Werte Ihrer Incident-Statusoptionen ändern, verhält sich diese Geschäftsregel möglicherweise nicht mehr wie gewünscht oder erwartet.

In der Incident-Tabelle sind die Felder **Aktiv**, **Status** und **Incident-Status** von den folgenden Standardgeschäftsregeln betroffen.

Standardmäßige Geschäftsregeln

Business Rule	Beschreibung
mark_closed (Incident)	Wenn sich incident_state in 7 (Geschlossen) ändert, wird das Feld Aktiv auf false gesetzt
Incident erneut öffnen (Incident)	Wenn incident_state weniger als 7 (Geschlossen) und das Feld Aktiv „falsch“ ist, wird das Feld Aktiv auf „wahr“ gesetzt
Als geschlossen markieren (Aufgabe)	Wenn sich der Status in 3 (Abgeschlossen) oder 4 (Geschlossen – unvollständig) ändert, wird das Feld Aktiv auf „false“ gesetzt
Aufgabe schließen (task)	Wenn sich die Kennzeichnung „ Aktiv “ von „wahr“ in „falsch“ ändert und der Status weder 3 (Abgeschlossen) noch 4 (Geschlossen – unvollständig) ist, wird der Status auf 3 (Abgeschlossen) festgelegt.
Aufgabe erneut öffnen (task)	Wenn sich das Feld Aktiv von „falsch“ in „wahr“ ändert und der Status entweder 3 (Abgeschlossen) oder 4 (Geschlossen – unvollständig) ist, wird der Status auf 1 (Offen) festgelegt.

i Hinweis:

Beachten Sie, dass diese Geschäftsregeln incident_state nicht ändern, wenn entweder das Feld **Aktiv** oder das **Feld Status** geändert wird. Änderungen an incident_state bestimmen die anderen beiden Felder, nicht umgekehrt.

Konfigurieren Sie Auswahlwerte für Statusfelder

Statusfelder sind eine Teilmenge der Auswahllistenfelder. Beachten Sie die folgenden Informationen, wenn Sie Auswahlwerte für das Statusfeld konfigurieren.

- Verwenden Sie einen negativen Wert, um ein neues aktives Statusfeld hinzuzufügen.
- Suchen und untersuchen Sie die Geschäftsregeln, die einen Statusnummernfilter in den Feldern **Skript** und **Bedingungen** verwenden. Sie können das Debug-Tool verwenden, um die Reihenfolge der Ausführung der Business Rule nachzuverfolgen.
- Neue Werte, die inaktive Zustände darstellen, müssen einen Wert über 8 haben.

Sie können eines der folgenden Attribute für ein Statusfeld definieren, indem Sie das Dictionary konfigurieren. Wenn die Attribute nicht definiert sind, verwendet das System die Standardwerte. Die TaskStateUtil-API verwendet die folgenden Attribute. Weitere Informationen zur TaskStateUtil-API finden Sie unter [TaskStateUtil](#) .

Zugehörige Attribute

Attribut	Definition
close_states	Eine durch Semikolons getrennte Liste von Statuswerten, die inaktiv sind, die verwendet wird, um festzustellen, ob die Aufgabe auf aktiv oder inaktiv gesetzt werden soll. Dies ist ein erforderliches Attribut zur Verwendung der TaskStateUtil-Funktionalität.
default_close_state	Optionales Attribut zum Definieren des Statuswerts für den standardmäßigen geschlossenen Status, wenn Sie Business Rules definieren möchten, die eine Aufgabe automatisch schließen. Der Standardwert ist 3; normalerweise „Geschlossen“, wenn das Attribut nicht definiert ist.
default_work_state	Optionales Attribut zum Definieren des Statuswerts des standardmäßigen Bearbeitungsstatus, wenn Sie Business Rules definieren möchten, die automatisch eine Aufgabe für die Arbeit festlegen. Der Standardwert ist 2; normalerweise „In Bearbeitung“, wenn das Attribut nicht definiert ist.

Beispiele für Statusänderungen

Folgen Sie diesen Beispielen, um den Status von Incidents und Change-Anforderungen zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Auswahllisten**.
2. Erstellen Sie oben in der Liste einen Listenfilter wie den folgenden:
 - **Tabelle:** Incident
 - **Element:** incident_state
3. Führen Sie den Filter aus.

Beachten Sie, dass der Status **Geschlossen** den Wert **7** und der Status **Gelöst** den Wert **6** aufweist. Jeder Status größer oder gleich **7** wird als inaktiv betrachtet. Daher sollten Sie

eine positive Ganzzahl größer als **7** verwenden, wenn Sie einen neuen inaktiven Statustyp hinzufügen möchten. Verwenden Sie einen negativen Wert wie **-1** oder **-2**, wenn Sie ein neues Statusfeld vom Typ „Aktiv“ hinzufügen möchten, z. B. **Auf Lieferant wartend**.

4. Navigieren Sie erneut zu **Systemdefinition > Auswahllisten**.

5. Erstellen Sie oben in der Liste einen Listenfilter wie den folgenden:

- **Tabelle:** change_request
- **Element:** phase_state

6. Führen Sie den Filter aus.

Beachten Sie, dass der Status **Abgeschlossen** den Wert **8** hat. Jeder Status größer oder gleich **8** wird als inaktiv betrachtet. Daher sollten Sie eine positive ganze Zahl größer als **8** verwenden, wenn Sie einen neuen inaktiven Statustyp hinzufügen möchten, z. B. **Abgebrochen**. Verwenden Sie einen negativen Wert wie **-1** oder **-2**, wenn Sie ein neues Statusfeld vom Typ „Aktiv“ hinzufügen möchten, z. B. „**Ausstehend**“.

Problembehandlung bei Change-Status und Business Rules

Business Rules im System treffen Annahmen über Statuswerte. Sie können Probleme bei Business Rules beheben, um die Reihenfolge ihrer Ausführung anzuzeigen und zu sehen, wie sich dies auf Änderungen auswirkt, die Sie an den **Statusfeldwerten** vornehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Business-Regeln**.

2. Erstellen Sie einen Filter wie diesen, um die Skripts und Bedingungen anzuzeigen, die sich auf den Wert 6 für gelöste incident_state oder den Wert 7 für Geschlossen incident_state beziehen:

Das Feld „**Skript**“ enthält 7 ODER das Feld „**Bedingung**“ enthält 7 ODER das Feld „**Skript**“ enthält 6 ODER das Feld „**Bedingung**“ enthält 6 UND das Feld „**Tabelle**“ ist Incident UND das Feld „**Aktiv**“ ist „wahr“.

Nächste Maßnahme

Informationen dazu, wie Sie die Reihenfolge der Ausführung von Business Rules nachverfolgen können, finden Sie unter Business Rule debuggen. Sie können auf **Alle debuggen** klicken, einen Incident lösen und dann die Ablaufverfolgung am unteren Rand des Formulars überprüfen, um die Ausführung der Business Rules zu beobachten. Diese zweizeiligen Beispiele zeigen, dass der Geschäftsregelcode mark_closed ==> eingegeben und dann <== verlassen wird.

```
==> 'mark_closed' on incident
<== 'mark_closed' on incident
```

Auswahllistendefinitionen anzeigen

Die Auswahlsatztable [sys_choice_set] enthält einen Datensatz für jedes Feld, das eine Auswahlliste verwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_choices

i Hinweis:

Die Rolle „personalize_choices“ muss dem Benutzer explizit gewährt werden. es darf keine ACL sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Auswahlset-Datensatz ist einer Anwendungsdatei zugeordnet, die es Update Sets und Team Development ermöglicht, alle Auswahlmöglichkeiten für ein Feld in einem einzigen Update-Datensatz nachzuverfolgen und zu übertragen.

Auswahllistenwerte erlauben eine maximale Länge von 40 Zeichen. Der Bereich der zulässigen numerischen Werte ist [-999, 999].

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung der Auswahlliste, und wählen Sie **Auswahlliste anzeigen aus**.

Um andere Auswahllistenwerte anzuzeigen, ändern Sie den Filter oben in der Liste.

i Hinweis:

Wenn Sie eine ACL verwenden, um personalize_choices für ein bestimmtes Feld zu gewähren, ist **Auswahlliste anzeigen** nicht verfügbar. Sie ist nur verfügbar, wenn Sie dem Benutzer die Rolle ausdrücklich gewähren. **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren** wird weiterhin angezeigt, unabhängig davon, ob es sich um eine ACL oder eine explizit gewährte Benutzerrolle handelt.

2. Überprüfen Sie die Elemente in der Liste.

⚠ Warnung:

Fügen Sie der Liste keine neuen Auswahlmöglichkeiten hinzu. Um einem Auswahllistenfeld neue Auswahlmöglichkeiten hinzuzufügen, verwenden Sie die Option **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren**.

Definieren Sie eine Option für eine Auswahlliste

Sie können die in einer Auswahlliste verfügbaren Optionen personalisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_choices

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, in dem das Feld angezeigt wird.
2. Wenn die Auswahlliste von einem anderen Feld abhängig ist, geben Sie den Auswahlwert ein, von dem die Optionen abhängen.

In der Incident-Tabelle ist beispielsweise die **Unterkategorie** von der **Kategorie** abhängig. Um anzupassen, welche Unterkategorien für die Hardwarekategorie verfügbar sind, wählen Sie **Hardware** im Feld **Kategorie** aus.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren** aus.
4. Verwenden Sie den Slushbucket, um die Reihenfolge neu anzuordnen, Elemente hinzuzufügen oder zu entfernen oder neue Elemente zu erstellen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Um einer Auswahlliste dynamisch Elemente hinzuzufügen, verwenden Sie die `addOption` GlideForm-Methode.

i Hinweis:

Einige Business Rules können durch Änderungen an Auswahllistenoptionen beeinflusst werden (z. B. standardmäßige Incident-Status).

Verwenden Sie eine Auswahlliste erneut

Nachdem Sie einen Satz von Auswahllistenwerten definiert haben, können Sie die Werte für ein anderes Feld in einer anderen Tabelle wiederverwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `personalize_choices`

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein vorhandenes Auswahlfeld (Feld A), und wählen Sie Auswahlmöglichkeiten **konfigurieren** aus.
2. Fügen Sie die gewünschten Auswahllistenwerte in der **zugehörigen** Liste Auswahlmöglichkeiten hinzu.
3. Um die Auswahllistenwerte für ein anderes Feld (Feld B) in einer anderen Tabelle wiederzuverwenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung für Feld B, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
4. **Wählen** Sie im Feld Auswahltabelle die Tabelle aus, in der sich Feld A befindet.
5. **Wählen** Sie im Feld Auswahlfeld die Option Feld A aus.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die in Feld A definierten Auswahllistenwerte werden in Feld B angezeigt. Wenn Sie Auswahllistenwerte in Feld A hinzufügen oder entfernen, werden diese Änderungen auch in Feld B widergespiegelt. Nachdem Sie eine Auswahltabelle und ein Auswahlfeld angegeben haben, wird das Feld nicht mehr verwendet die definierte Auswahlliste.

Entfernen Sie die Option Keine aus einer Auswahlliste

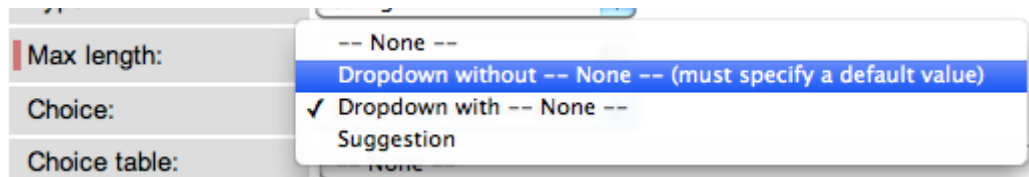
Sie können die Option **Keine** aus einer Auswahlliste entfernen, wenn dies nicht erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `personalize_dictionary`

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, in dem das Feld angezeigt wird.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
3. Ändern Sie den Wert des **Auswahlfelds** in **Dropdown ohne -- Keine -- (Standardwert muss angegeben werden)**.



4. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Standard** ausgefüllt ist, um zu bestimmen, welche Auswahl standardmäßig angezeigt wird.

i Hinweis:

Wenn das Feld von einem anderen Feld abhängig ist, bleibt die Option **-- Keine --** verfügbar.

Anzeigewert „Keine“ für eine Auswahlliste ändern

Sie können die Standardanzeigebezeichnung der Option **Keine** für ein Auswahlfeld ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_choices

i Hinweis:

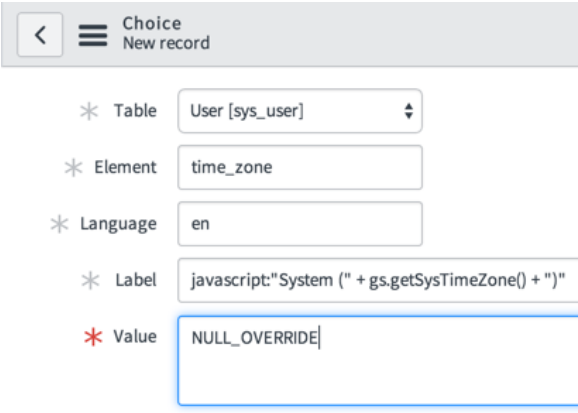
Die Rolle „personalize_choices“ muss dem Benutzer explizit gewährt werden. es darf keine ACL sein.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, in dem das Feld angezeigt wird.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Auswahlliste anzeigen aus**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Auswahlformularfelder

Feld	Wert
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus.
Element	Belassen Sie den Namen des Felds, das automatisch ausgefüllt wird.
Sprache	Geben Sie den ISO-Sprachcode für die Bezeichnung ein.
Sequenz	Leer lassen. Dieses Feld bestimmt die Reihenfolge.
Inaktiv	Lassen Sie dies deaktiviert.
Bezeichnung	Geben Sie die Bezeichnung ein, die in der Auswahlliste angezeigt werden soll. Sie können JavaScript verwenden, einschließlich Aufrufe von Skripteinbindungen, um die Bezeichnung zu definieren. Beispielsweise

Feld	Wert
	<p>ändert die JavaScript-Bezeichnung im folgenden Beispiel den Wert -- Keine -- der Auswahlliste Zeitzone in einem Benutzerdatensatz, um den Zeitzonewert der Instanz zu verwenden.</p> 
Wert	<p>Geben Sie NULL_OVERRIDE ein.</p> <p>Hinweis: Sie müssen NULL_OVERRIDE als Wert eingeben, oder die neue Bezeichnung wird zusätzlich zur Option -- Keine -- angezeigt.</p>
Abhängiger Wert	Bitte leer lassen.
Tipp	<p>Bitte leer lassen.</p> <p>Hinweis: Wenn der Feldtyp auf Liste (Glide-Liste) festgelegt ist, wird der Hinweis nicht angezeigt.</p>

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Löschen Sie alle Auswahllistenoptionen

Sie können alle Auswahlmöglichkeiten für ein Auswahlfeld aus dem Auswahlset-Datensatz löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalisieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Methode verwenden, wenn Sie eine neue Anwendung entwickeln und sich die Geschäftsanforderungen ändern. Wenn Sie eine Auswahlliste aktualisieren, die bereits verwendet wird, sollten Sie die nicht mehr verwendeten Optionen deaktivieren, um Konflikte mit vorhandenen Daten oder Skripten zu vermeiden, die möglicherweise von den vorherigen Optionen abhängig sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_choice_set.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie den Auswahlset-Datensatz für das Feld.

Um beispielsweise den Auswahlsatz für die Incident-Unterkategorie zu finden, filtern Sie nach **[Tabelle] [ist] [Incident] UND [Element] [ist] [Unterkategorie]**.

3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem zu löschenden Auswahlsatz-Datensatz, und wählen Sie in der Auswahlliste Aktionen unter der Liste die Option **Löschen** aus.
4. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Löschen**.
Alle Auswahlmöglichkeiten für das Feld werden gelöscht.

Erstellen Sie eine Auswahlliste für einen anderen Feldtyp

Sie können eine Auswahlliste für ein Feld mit einem anderen Typ erstellen, z. B. Ganzzahl, Zeichenfolge oder Referenzfeld.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Konfiguration verwenden, um die Dateneingabe zu standardisieren und die verfügbaren Optionen für ein Feld einzuschränken, während der ursprüngliche Feldtyp beibehalten wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für das Feld.

i Hinweis:

Referenzfelder mit einer großen Anzahl von Datensätzen in der Referenztabelle können nicht so konvertiert werden, dass sie wie Auswahlfelder aussehen. Ein Referenzfeld mit zu vielen Datensätzen sieht wieder wie ein Referenzfeld aus.

3. Ändern Sie den **Auswahlwert** in **Dropdown mit --- Keine ---** oder **Dropdown ohne --- Keine --- (Standardwert muss angegeben werden)**.
4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
5. Klicken Sie auf Auswahlliste **erstellen**.
 - Die **zugehörige** Liste „Auswahl“ wird im Wörterbucheintragsformular angezeigt.
 - Wenn Datensätze in der Tabelle Daten für das Feld enthalten, wird für jeden eindeutigen Feldwert ein Auswahllistenwert erstellt. Wenn beispielsweise drei Datensätze in der Tabelle vorhanden sind und jeder Datensatz einen eindeutigen Wert im Feld hat, werden drei Auswahlmöglichkeiten erstellt.
 - Wenn im Feld keine Daten vorhanden sind, wird der Auswahllistenwert **-- Neue Auswahl** -- erstellt.

Ungültige Auswahllistenwerte anzeigen






Standardmäßig werden inaktive oder ungültige Auswahllistenwerte in blauem Text anstatt in Schwarz angezeigt. Sie können die Farbanzeige für ungültige Auswahlmöglichkeiten deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im folgenden Beispiel wurde die Kategorie **Netzwerk** deaktiviert, sodass sie für Datensätze blau angezeigt wird, die noch den inaktiven Wert enthalten.

		≡ Number	≡ Category	≡ Priority
<input type="checkbox"/>		INC0000007	Database	● 1 - Critical
<input type="checkbox"/>		INC0000002	Network 	● 1 - Critical
<input type="checkbox"/>		INC0000055	Software	● 1 - Critical

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**.
2. Deaktivieren Sie die Checkbox für die Eigenschaft **Fehlende Auswahllisteneinträge anzeigen**.

Fügen Sie einem Auswahlfeld eine Suchoption hinzu

Fügen Sie ein Suchfeld zu Auswahlfeldern hinzu, die eine lange Liste von Optionen enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, das Auswahlfelder enthält.
Beispiel: Incident.
2. Klicken Sie in einem Auswahlfeld im Formular, z. B. Status, mit der rechten Maustaste auf das Feld, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
3. Wechseln Sie mithilfe des Kontextmenüs zur erweiterten Ansicht für das Wörterbucheintragsformular, indem Sie zu navigieren **Ansicht > Erweitert**.
4. Geben Sie im Feld Attribute `is_searchable_choice=true` ein.
Wenn das Attributfeld weitere Einträge enthält, trennen Sie die Einträge durch ein Komma.
5. Aktualisieren Sie das Wörterbucheintragsformular, und laden Sie die Seite mit der Auswahlliste neu.

Ergebnisse

Die Auswahlliste enthält ein Suchfeld, mit dem Benutzer die Auswahlliste filtern können.

Auswahlfeldsuche

Bedingungsfeldtypen

Ein Bedingungsfeld gibt an, wann Geschäftslogik wie eine Geschäftsregel oder ein Workflow ausgeführt werden soll.

Es gibt zwei Arten von Bedingungsfeldern.

Bedingungsfeldtypen

Bedingungsfeldtyp	Beschreibung
Bedingungszeichenfolge	Ein Textfeld, das eine einfache JavaScript-Bedingungsanweisung akzeptiert. Das System validiert die Bedingungssyntax vor einer Aktualisierung auf Richtigkeit.
Bedingungen	Ein Feld, das einem Formular einen Bedingungsgenerator hinzufügt. Bedingungsgeneratoren erfordern die Angabe eines abhängigen Felds, dessen Werte das System zum Anzeigen von Auswahllistenoptionen verwendet. Normalerweise ist das abhängige Feld das Feld Tabelle .

Das System wertet beide Arten von Bedingungsfeldern aus, um festzustellen, ob die Bedingungen wahr oder falsch sind. Bei „wahr“ führt das System die Geschäftslogik aus. Bei „false“ ignoriert das System die Geschäftslogik.

Informationen zum Ermitteln von Wörterbuchattributen, die sich auf Bedingungsfelder auswirken, finden Sie unter [Wörterbuchattribute](#).

Fügen Sie die Bedingungsanzahl einem Bedingungsfeld hinzu

Das Bedingungsanzahl-Widget kann für Bedingungsfelder aktiviert werden, um eine Vorschau der Datensätze anzuzeigen, die den aktuellen Satz von Bedingungen erfüllen würden. Für Felder, in denen die Bedingungsanzahl aktiviert ist, wird die Anzahl der Datensätze, die den Bedingungen entsprechen, automatisch angezeigt. Die Anzahl wird aktualisiert, wenn das Feld, von dem das Bedingungsfeld abhängt, z. B. Tabelle, geändert wird. Wenn das Feld Tabelle leer gelassen wird, wird das Widget ausgeblendet.

Vorbereitungen

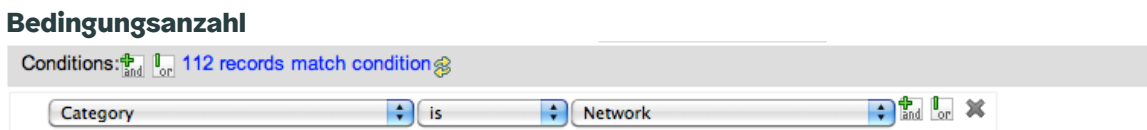
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
2. Fügen Sie `show_condition_count=true` zum Feld **Attribute** hinzu.
3. Absenden.

Ergebnisse

In diesem Beispiel wird eine Bedingung für die Incident-Tabelle ausgeführt, um nach Incidents zu suchen, bei denen **KategorieNetzwerk**ist:



Die Liste zeigt, dass 112 Datensätze mit **Netzwerk** als Kategorie vorhanden sind.

Um die Vorschau zu aktualisieren, klicken Sie auf das Symbol zum Aktualisieren der Anzahl (Symbol zum der Anzahl).

Um Details der Ergebnisse anzuzeigen, klicken Sie auf die Anzahl der Datensätze, um die Listenansicht der Ergebnisse zu öffnen:

Bedingungsanzahl-Ergebnisse

Incidents New Go to to 20 of 112

► All > Category = Network

	Number	Category	Priority	Incident state	Short description	Assigned to
<input type="checkbox"/>	INC0000001	Network	2 - High	Closed	Can't read email	Charlie Whitherspoon
<input type="checkbox"/>	INC0000039	Network	4 - Low	New	Routing to oregon mail server	
<input type="checkbox"/>	INC0010178	Network	4 - Low	Closed	VPN Access	John Bohnham
<input type="checkbox"/>	INC0010179	Network	1 - Critical	Closed	Page cannot be displayed	Natasha Ingram
<input type="checkbox"/>	INC0010186	Network	2 - High	Closed	Need backup drive for Time Machine	Boaz Berman

Aktualisieren Sie ein Bedingungsfeld, um den Bedingungsgenerator v2 zu verwenden

In Core-UI können Sie ein Bedingungsfeld aktualisieren, um den Bedingungsgenerator Version 2 anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie fügen dem Feld Bedingungen ein Wörterbuchattribut hinzu, um den Bedingungsgenerator Version 2 (v2) zu aktivieren.

Bedingungsgenerator v2, konfiguriert im Formular „Genehmigungsregeln“

Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular mit dem zu konfigurierenden Bedingungsgenerator.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung **Bedingungen**, und klicken Sie auf **Dictionary konfigurieren**.
3. Geben Sie im Feld **Attribute** den Wert `condition_builder=v2` ein.
Wenn Attribute vorhanden sind, fügen Sie diese Zeichenfolge am Ende durch ein Komma getrennt hinzu.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Das Formular wird mit der v2-Version des Bedingungsgenerators neu geladen.

Datenbankfeldtyp

Im System sind mehrere Feldtypen verfügbar.

Diese Tabelle zeigt Feldtypen und die entsprechenden MySQL-Datenbanktypen. Normalerweise ist es nicht erforderlich, Aktionen auf Datenbankebene auszuführen. Informationen zum Ändern eines Feldtyps finden Sie unter [System-Dictionary](#).

Datenbankfeldtypen

Feldtypen	Optionen	Dictionary-XML-Typ	MySQL-DB-Typ
Zeichenfolge	klein	Zeichenfolge	VARCHAR(40)
Zeichenfolge	mittel	Zeichenfolge	VARCHAR(100)
Zeichenfolge	groß	Zeichenfolge	MITTELText
Zeichenfolge	extragroß	Zeichenfolge	MITTELText
Dezimalzahl		Dezimalzahl	Dezimalzahl (15,2) ältere Instanzen haben möglicherweise (12,2)
Ganzzahl		integer	Ganzzahl
True-False		boolean	TINYINT(1)
Datum		glide_date	DATE

Datenbankfeldtypen (Fortsetzung)

Feldtypen	Optionen	Dictionary-XML-Typ	MySQL-DB-Typ
Datum/Uhrzeit		glide_date_time	DATETIME
Zeit		glide_time	DATETIME
Dauer		glide_duration	DATETIME
Auswahl		Zeichenfolge	VARCHAR(40)
Vorschlag		Zeichenfolge	VARCHAR(40)
Journal		Journal	MITTELText
Referenz	<reference table>	Referenz	VARCHAR(32)
Liste		glide_list	MITTELText
URL		URL	MITTELText
Bild		user_image	VARCHAR(40)
Fälligkeitsdatum		due_date	DATETIME

i Hinweis:

Beispiel für Optionstypen:

- Ein in der Plattform definiertes Zeichenfolgenfeld mit einer maximalen Länge von 40 Zeichen → VARCHAR(40).
- Ein in der Plattform definiertes Zeichenfolgenfeld mit einer maximalen Länge von x, wobei x = 41-255 Zeichen, einschließlich VARCHAR(x) [Beispiele: Zeichenfolge 42 ist VARCHAR(42) und Zeichenfolge 211 ist VARCHAR(211)].
- Ein in der Plattform definiertes Zeichenfolgenfeld mit einer maximalen Länge von 256 und mehr > MITTELText.

Datentypen des Wörterbucheintrags

Sie können den Datentyp eines Wörterbucheintrags nur ändern, wenn die Änderung nicht zu Datenverlust führt. Beachten Sie die folgenden Richtlinien, um den Datentyp eines Dictionary-Eintrags zu ändern.

Gültige Datentypänderungen

Bedingung	Beschränkungen
Das Feld ist in allen Tabellendatensätzen leer.	Keine. Sie können ein leeres Feld ohne Einschränkung von einem beliebigen Datentyp in einen anderen konvertieren.
Die Tabelle enthält vorhandene Daten für das Feld.	Sie können nur zwischen logischen Datentypen konvertieren, die demselben physischen Datentyp in der Datenbank zugeordnet sind. Sie können beispielsweise eine <i>Glide-Dauer</i> in ein <i>Glide-DateTime</i> konvertieren, da beide logischen Datentypen dem physischen Datentyp DATETIME in der Datenbank zugeordnet sind.
Das Feld ist ein Zeichenfolgenfeld, das Sie in einen anderen Typ	Sie können zwischen zeichenfolgenbasierten Datentypen wechseln, solange Längenänderungen keinen Datenverlust durch Kürzung verursachen. Sie können beispielsweise von einem Datenbanktyp MITTEL zu einem VARCHAR(100)-Datenbanktyp ändern, wenn keine der vorhandenen Daten größer als 100 ist.

Gültige Datentypänderungen (Fortsetzung)

Bedingung	Beschränkungen
von Zeichenfolgenfeld konvertieren.	
Das Feld ist ein Zeichenfolgenfeld, das Sie in eine global eindeutige ID (GUID) konvertieren.	Sie können ein Zeichenfolgenfeld nur in eine GUID konvertieren, wenn alle vorhandenen Daten im Feld bereits Sys-ID -Werte sind.
Das Feld ist ein GUID-Feld, das Sie in ein Zeichenfolgenfeld konvertieren.	Keine. Sie können ein GUID-Feld ohne Einschränkung in ein Zeichenfolgenfeld konvertieren.

Dokument-ID-Feld

Sie können Dokument-ID-Felder erstellen, um auf einen beliebigen Datensatz in einer beliebigen Tabelle zu verweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `personalize_dictionary`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Vergleich dazu verweist ein Referenzfeld auf einen Datensatz in einer bestimmten Tabelle. Um auf Datensätze aus einer beliebigen Tabelle zu verweisen, müssen zwei Felder zusammenarbeiten – eines zum Speichern der Tabellenreferenz und eines zum Speichern der Datensatzreferenz.

Sie können den Dokument-ID-Typ auswählen, wenn Sie ein neues Feld erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Formularansicht für die Tabelle.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren > Formularlayout**.
3. Erstellen Sie ein Feld, um den Tabellennamen zu speichern, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 - **Name:** Beliebige Bezeichnung (z. B. Modelltabelle)
 - **Typ:** Zeichenfolge
4. Erstellen Sie ein Feld zum Speichern der Datensatzreferenz, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 - **Name:** Bezeichnung für das Feld „Dokument-ID“ (z. B. Modell-ID)
 - **Typ:** Dokument-ID
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formulkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren > Lexikon**.
7. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für das Feld „Dokument-ID“.
8. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Erweiterte Ansicht**.
9. Geben Sie im Feld **Abhängig** den Spaltennamen des Tabellenreferenzfelds ein (z. B. `u_model_table`).
10. **Wahlweise:** Fügen Sie in **Attributen** das Wörterbuchattribut `show_all_tables` hinzu, um Systemtabellen anzuzeigen.

11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. Wenn Benutzer auf die Referenzsuche für das Feld „Dokument-ID“ klicken, wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem sie die Tabelle und dann den Datensatz auswählen können. Die sys_id des ausgewählten Datensatzes wird im Feld Dokument-ID und der Tabellenname im Tabellenreferenzfeld gespeichert.
12. **Wahlweise:** [Konfigurieren Sie das Formular](#), um das Tabellenreferenzfeld zu entfernen.

Zugehörige Informationen

[Formularlayout konfigurieren](#)

[Wörterbuchattribute](#)

Funktionsfeld

Sie können Funktionsfelder und Skripts auf der Now Platform erstellen, um gängige Datenbanktransformationen und Datenbankberechnungen durchzuführen.

Reguläre Felder speichern einen Wert in der Datenbank. Anstatt Daten zu speichern, zeigt ein Funktionsfeld die Ergebnisse einer Datenbankabfrage an. Funktionsfelder haben keine zugeordnete Datenbankspalte. Stattdessen generieren Funktionsfelder einen Wert auf Basis einfacher Berechnungen unter Rückgriff auf andere Felder und Konstanten. Sie können wie alle anderen Felder im System verwendet werden: in Formularen, Listen, Abfragebedingungen, Berichten usw.

⚠️ Warnung:

Ein Funktionsfeld, das auf ein anderes Funktionsfeld in der Funktion verweist, führt zu einem Fehler. Funktionsfelder enthalten keine Daten und werden zur Laufzeit nicht ausgewertet.

Example: Anwendungsfall

Sie möchten alle Incidents mit einer wahrscheinlich nutzlosen Kurzbeschreibung von weniger als 10 Zeichen identifizieren.

Anstatt alle Datensätze abzufragen, um zu bestimmen, welcher Datensatz ein bestimmtes Kriterium erfüllt, erstellen Sie ein Funktionsfeld oder ein Funktionskript, das nur die Datensätze abrufen, die die Kriterien erfüllen.

Bei einfachen Berechnungen ist die Verwendung eines Funktionsfelds oder Funktionskripts vorteilhafter als die Speicherung eines berechneten Werts. Der Wert wird immer beim Abruf berechnet. Ein weiterer Vorteil der Verwendung von Funktionsfeldern besteht darin, dass der Datenbankserver und nicht der Anwendungsknoten die Transformation durchführt.

Unterschiede zwischen Funktionsfeldern und berechneten Feldern

Die Werte der berechneten Felder werden in der Datenbank gespeichert. Die Werte von Funktionsfeldern oder Funktionskripten werden nicht in der Datenbank gespeichert, sondern zum Zeitpunkt des Abrufs berechnet. Funktionsfeldwerte sind immer aktuell.

Unterschiede zwischen Funktionsfeldern und Business Rules

Verwenden Sie Funktionsfelder oder Skripts, wenn die Geschäftslogik auf einer einfachen Transformation eines oder mehrerer vorhandener Felder basiert. Mit Funktionsfeldern und Skripts können Sie Geschäftslogik implementieren, ohne das Ergebnis einer Transformation zu speichern und zu verwalten.

Unterschiede zwischen Funktionsfeldern und Filtern, Abfragezeichenfolgen sowie Rhino

Statt Rhino zur Durchführung von Zeichenfolgentransformationen aufzurufen, können Sie die Transformationen von einem Funktionsfeld oder einem Funktionsskript durchführen lassen. Funktionsfelder und Funktionsskripts sind effizienter und führen zu aktuellen Werten, die nicht gespeichert oder verwaltet werden müssen.


Einschränkungen von Funktionsfeldern

Da Funktionsfeldberechnungen nicht in der Datenbank gespeichert werden, sind einige Vorgänge nicht relevant.

- Funktionsfelder können nicht direkt geprüft oder indiziert werden.

i Hinweis:

Damit ein Funktionsfeld wie ein reguläres Feld indiziert wird, müssen die einzelnen Felder indiziert sein, die von der Funktion verwendet werden. Um eine optimale Leistung zu erzielen, stellen Sie sicher, dass ein zusammengesetzter Index vorhanden ist, der alle in der Funktion verwendeten Felder enthält.



- Funktionsfelder können nicht verschlüsselt werden, da Funktionsfeldwerte niemals in der Datenbank gespeichert werden.
- Funktionsfelder können nicht in reguläre Felder konvertiert werden. Ebenso können reguläre Felder nicht in Funktionsfelder konvertiert werden.
- Funktionsfelder, die Sie in der Reporting-UI erstellen, unterstützen kein Dot-Walking. Weitere Informationen finden Sie unter [Funktionsfelder in Reporting konfigurieren](#) .
- Sicherheit wird anhand der Komponenten der Funktion und des berechneten Werts des Felds ausgewertet. Bei Verwendung in Visualisierungen werden Abschnitte, die Informationen enthalten, die der Benutzer nicht sehen darf, für den Benutzer ausgeblendet.
- Feldfunktionsnamen müssen eindeutig sein.

Plattformfähigkeiten definieren

Plattformfähigkeiten können auf zwei Arten definiert werden:

1. Verwenden Sie die folgenden Anwendungsprogrammierschnittstellen (APIs), um Skriptfunktionen zu erstellen und zu verwenden.

Funktions-APIs

APIs	Beschreibung
Scoped GlideDBFunctionBuilder 	Konstruiert die Funktion zur Durchführung eines SQL-Vorgangs.
GlideRecord – addFunction(Object function) 	Wendet die Funktion auf ein Objekt des Typs „GlideRecord“ an.

APIs	Beschreibung
GlideDBFunctionCaseBuilder - Global ↗	Erstellen Sie Fallanweisungen.

2. Erstellen Sie ein Feld, das die Funktionsdefinition enthält (siehe folgendes Beispiel).

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Funktionsfeld** im Formular „Wörterbucheintrag“ [sys_dictionary]. Diese Aktion gibt an, dass das Feld eine Funktion ausführt und keinen Wert speichert.

glidefunction-Operationen

Funktionsfelder können mit der Funktion glide die folgenden Vorgänge ausführen: <operation>-Syntax. Wenn Sie ein Feld als Argument angeben, können Sie per Dot-Walk zu zugehörigen Feldern gelangen. Beispiel: cmdb_ci.name.

***i* Hinweis:**

Der Funktionsfeldtyp muss mit dem Rückgabetyt der Glide-Funktion kompatibel sein. Zum Beispiel Integer, Longint, Zeichenfolge usw. Wenn der zurückgegebene Typ nicht in den Wörterbuchttyp konvertiert werden kann, erhalten Sie Ausnahmen.

Funktionsfeldvorgänge

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
<code>add()</code>	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, addiert sie und gibt die Ergebnisse als Feldwert zurück. Diese Funktion akzeptiert auch numerische Werte für beide Eingaben. Numerische Werte in einfache oder doppelte Anführungszeichen setzen.	<code>glidefunction:add(child_incidents, parent_incident)</code> Gibt 6 zurück, wenn der Incident fünf untergeordnete Incidents und einen übergeordneten Incident hat. Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl,

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
		große ganze Zahl, ganze Zahl
<i>Zusammenfügen ()</i>	Verwendet eine beliebige Anzahl von durch Kommas getrennten Feldern als Eingabe und gibt den ersten nicht leeren Wert zurück.	<i>glidefunction:coalesce(closed_at, resolve_at, sys_updated_on)</i> Wenn der Wert von <code>closed_at</code> leer ist, gibt die Funktion den Wert von <code>resolve_at</code> zurück. Wenn der Wert von <code>resolve_at</code> ebenfalls leer ist, gibt die Funktion den Wert von <code>sys_updated_on</code> zurück. Rückgabotyp: Text
<i>concat()</i>	Verwendet eine beliebige Anzahl kommasetrennter Felder und Konstanten als Eingabe, verkettet die Eingabe und gibt eine einzige Zeichenfolge als Feldwert zurück.	<i>glidefunction:concat(incident_number, '/', short_description)</i> Gibt „INC0001 / Mein Client benötigt einen neuen Laptop“ zurück. , wenn der Wert des Nummernfelds „INC0001“ lautet und <code>short_description</code> „Mein Client benötigt einen neuen Laptop“ lautet. Rückgabotyp: Text
<i>datediff()</i>	Verwendet zwei Datum/Uhrzeit-Felder als Eingabe, berechnet die Differenz zwischen den Datumsangaben in Tagen, Minuten und Sekunden und gibt die Ergebnisse als Wert für das Feld „Dauer“ zurück.	<i>glidefunction:datediff(closed_at, sys_created_on)</i> Gibt die Dauer eines Incident vom Erstellungsdatum bis zum Abschlussdatum zurück. Beispielergebnis: 10 Tage, 8 Stunden 23 Minuten 11 Sekunden Rückgabotyp: Dauer
<i>dayofweek()</i>	Verwendet zwei Argumente: ein Datumsfeld und die Konstante „1“ (Woche beginnt am Sonntag) oder „2“ (Woche beginnt am Montag). Gibt die Ergebnisse als Ganzzahlwert zurück, der den Wochentag darstellt. Die Funktion <code>dayofweek()</code> verwendet UTC-Daten, passt	<i>glidefunction:dayofweek(resolved_at, '1')</i> . Wenn <code>resolve_at</code> an einem Mittwoch auftritt, wird 4 zurückgegeben, wenn die Ganzzahl 1 ist, und 3, wenn die Ganzzahl 2 ist. Rückgabotyp: Ganze Zahl

Automatische Übersetzung

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
	die Vergleichswerte jedoch basierend auf der Zeitzone der Instanz an.	
<code>Abstand_Sphäre ()</code>	Verwendet zwei Standorte und gibt die Entfernung zwischen ihnen in Metern zurück.	<ul style="list-style-type: none"> <code>glidefunction:distance_sphere('-0.189937', '51.473584', '80.206458', '25.767242')</code> Gibt die Entfernung zwischen den beiden Sätzen von Längen- und Breitengradpaaren zurück. <code>glidefunction:distance_sphere(u_location1, '80.206458', '25.767242')</code> Gibt die Entfernung zwischen dem Feld für den geografischen Punkt u_location1 und den Längen- und Breitengradkoordinaten zurück. <code>glidefunction:distance_sphere(location1, location2)</code> Gibt die Entfernung zwischen den Geopunktfeldern location1 und location2 zurück. <code>glidefunction:divide(distance_sphere(location1, 'London'), '1000')</code> Gibt die Entfernung zwischen dem Geo-Punktfeld location1 und London in Kilometern zurück. <p>Rückgabebetyp: Dezimalzahl</p>
<code>divide()</code>	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, dividiert das erste durch das zweite und gibt das Ergebnis als Feldwert zurück. Diese Funktion akzeptiert auch numerische Werte für beide Eingaben. Numerische	<p><code>glidefunction:divide(u_num2, u_num1)</code></p> <p>Gibt 5 zurück, wenn num2 = 10 und num1 = 2.</p> <p>Mögliche Rückgabebetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl,</p>

Automatische Übersetzung

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
	Werte in einfache oder doppelte Anführungszeichen setzen.	große ganze Zahl, ganze Zahl
<code>größte(r)</code>	Verwendet zwei oder mehr Werte als Eingabe und gibt den größten Wert der Liste der Argumente zurück.	<p><code>glidefunktion:Größte(10,100,1000)</code></p> <p>Gibt 1000 zurück</p> <p>Mögliche numerische Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl</p> <p>Diese Funktion funktioniert auch mit Datums- und Zeichenfolgenfeldern.</p>
<code>mindestens ()</code>	Verwendet zwei oder mehr Werte als Eingabe und gibt den niedrigsten Wert der Liste der Argumente zurück.	<p><code>glidefunktion:least(10,100,1000)</code></p> <p>Gibt 10 zurück</p> <p>Mögliche numerische Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl</p> <p>Diese Funktion funktioniert auch mit Datums- und Zeichenfolgenfeldern.</p>
<code>length()</code>	Verwendet ein Zeichenfolgenfeld als Eingabe, berechnet die Feldlänge in Zeichen und gibt die Ergebnisse als Feldwert zurück.	<p><code>glidefunktion:length(short_description)</code></p> <p>Gibt 37 zurück, wenn <code>short_description</code> = „Diese Anwendung führt einen Test durch“.</p> <p>Rückgabetyp: Ganze Zahl</p>
<code>multiply()</code>	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, multipliziert sie und gibt die Ergebnisse als Feldwert zurück. Diese Funktion akzeptiert auch numerische Werte für beide Eingaben. Numerische Werte in einfache oder doppelte Anführungszeichen setzen.	<p><code>glidefunktion:multiply(u_num1, u_num2)</code></p> <p>Gibt 48 zurück, wenn <code>num1</code> = 8 und <code>num2</code> = 6.</p> <p>Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl</p>
<code>Position ()</code>	Verwendet zwei Textfelder oder zwei Textfelder und eine ganze Zahl als Eingabe. Eines oder beide Textfelder können auch Zeichenfolgen sein.	<ul style="list-style-type: none"> <code>glidefunktion:position('e',short_de</code> <p>Wenn der Wert des Felds <code>short_description</code></p>

Automatische Übersetzung

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
	<p>1. Gibt die Position des ersten Vorkommens der Zeichenfolge des ersten Textfelds im zweiten zurück.</p> <p>2. Wenn eine ganze Zahl angegeben ist, gibt diese Funktion die Position des zweiten Textfelds nach der Position der ganzen Zahl zurück.</p> <p>Gibt 0 zurück, wenn das erste Textfeld im zweiten nicht vorhanden ist (nach der Position der ganzen Zahl, falls angegeben).</p>	<p>„Dieser Computer führt ein Upgrade durch“ lautet, wird 12 zurückgegeben.</p> <ul style="list-style-type: none"> <code>glidefunction:position('e',short_de</code> <p>Wenn der Wert des Felds short_description „Dieser Computer führt ein Upgrade durch“ lautet, wird 19 zurückgegeben.</p> <p>Rückgabebetyp: Ganze Zahl</p>
<code>Teilzeichenfolge ()</code>	Verwendet ein Textfeld und zwei ganze Zahlen als Eingabe. Gibt die erste Instanz einer Zeichenfolge zurück, die an der Position der ersten ganzen Zahl beginnt und die Länge der zweiten hat.	<p><code>glidefunction:substring(short_descrip</code> <code>'7', '2')</code></p> <p>Wenn der Wert des Felds short_description „Wir gehen zum Speicher“ lautet, wird „go“ zurückgegeben.</p> <p>Rückgabebetyp: Text</p>
<code>subtract()</code>	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, subtrahiert das zweite vom ersten und gibt das Ergebnis als Feldwert zurück. <p>Diese Funktion akzeptiert auch numerische Werte für beide Eingaben. Numerische Werte in einfache oder doppelte Anführungszeichen setzen.</p>	<p><code>glidefunction:subtract(u_num1</code> <code>u_num2)</code></p> <p>Gibt 2 zurück, wenn num1 = 8 und num_2 = 6.</p> <p>Mögliche Rückgabebetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl</p>

Automatische Übersetzung

Funktionsfelder zur Ausführung von Datenbankfunktionen erstellen

Sie können ein Feld erstellen, in dem das Ergebnis einer Datenbankfunktion angezeigt wird, beispielsweise einer mathematischen Berechnung, einer Feldlängenberechnung oder einer Wochentagberechnung. Testen Sie in einer Test- und Entwicklungsumgebung, bevor Sie sie in einer Produktionsinstanz bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: „personalize_dictionary“ oder „admin“

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Lexikon**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Funktionsfeld** aus.
4. Füllen Sie die unten aufgeführten Formularfelder aus.

Felder für Funktionsfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Gibt die Tabelle an, der das Funktionsfeld hinzugefügt werden soll.
Typ	Gibt den Typ des Felds an: Zeichenfolge, Nummer, Datum usw.
Spaltenbezeichnung	Definiert die Bezeichnung für die Spalte.
Spaltenname	Definiert den Namen der Spalte. Wird automatisch basierend auf Spaltenbezeichnung erstellt.
Max. Länge	Definiert die maximale Länge des Rückgabewerts.
Funktionsfeld	<p>Bei Auswahl dieser Option wird ein Feld erstellt, in dem die Ergebnisse einer Datenbankfunktion angezeigt werden, z. B. mathematische Operationen, Feldlängenberechnungen oder Wochentagberechnungen.</p> <p>Wenn der neue Funktionsatz gespeichert ist, können Sie die Checkbox nicht deaktivieren, um das Feld zu einem regulären Feld zu machen.</p>
Funktionsdefinition	<p>Definiert die Funktion, die das Feld ausführt.</p> <p>Beginnt mit <code>glidefunction:</code>, gefolgt von der auszuführenden Operation (z. B. <code>concat</code>), gefolgt von Funktionsparametern. Konstanten müssen in einfache Anführungszeichen gesetzt werden.</p> <p>Mit der folgenden Funktionsdefinition wird beispielsweise ein Feld erstellt, in dem die Kurzbeschreibung gefolgt von einem Leerzeichen und dem Namen des Anrufers angezeigt wird:</p> <pre>glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name)</pre> <p>? Hinweis: Funktionsparameter unterstützen Dot-Walking. Weitere Informationen finden Sie unter Dot-walking to data in related tables.</p>

5. Klicken Sie auf **Absenden.**

Die Tabelle „Dictionary-Eintrag“ [sys_dictionary] wird wieder angezeigt.

6. Navigieren Sie zu der Tabelle, der Sie das Funktionsfeld hinzugefügt haben.

7. Fügen Sie das Funktionsfeld der Liste hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter [Configure items on forms or in lists using a list collector](#) .

Ergebnisse

Das Funktionsfeld kann wie jedes andere Feld verwendet werden. Beispielsweise können Sie es einem Formular hinzufügen oder in einem Filter oder im Condition Builder verwenden.

Ist die Funktionsdefinition ungültig, wird anstelle des erwarteten Werts die Nachricht **Ungültige Funktion** angezeigt, wenn das Funktionsfeld ein Zeichenfolgenfeld ist. Bei anderen Feldtypen wird ein leerer Wert angezeigt.

Geo-Punkt-Feldtyp

Der Datentyp „Geopunkt“ speichert Längen- und Breitengradkoordinaten.

Sie können Längen- und Breitengradkoordinaten speichern, indem Sie ein Geo-Punkt-Datentypfeld zu einer beliebigen Tabelle hinzufügen. Sie können beispielsweise ein Geo-Punkt-Feld definieren, um ein Längen- und Breitengradpaar zu speichern, damit Techniker den Ort eines Teils in einem Lager finden können.

Sie können die Entfernung zwischen geografischen Punkten mit „distanz_sphere()“ in einem Funktionsfeld berechnen und damit die Datensätze in einer Liste basierend auf der Entfernung zum Lager ordnen. Beispiel:

```
glidefunction:distance_sphere(geopointField1, geopointField2)
```

Weitere Informationen finden Sie unter [Funktionsfeld](#).

Werte für Geo-Punkte liegen im Längen- und Breitengradformat vor. Dabei gilt Folgendes:

- Sowohl Längengrad als auch Breitengrad sind auf eine Genauigkeit von 6 Dezimalstellen beschränkt. Beispiel: „80.206458“, „25.767242“.
- Der Längengradbereich ist [-180, 180].
- Der Breitengradbereich ist [-90, 90].
- Werte, die außerhalb der Bereiche für Längengrad oder Breitengrad eingegeben werden, werden auf Werte innerhalb ihrer jeweiligen Bereiche normalisiert.

HTML-Feldtyp

Der HTML-Editor bietet die WYSIWYG-Funktionalität (Was Sie sehen, ist, was Sie erhalten) und die Bearbeitung im HTML-Quellmodus. Administratoren können einige der mit HTML-Feldern verknüpften Funktionen anpassen.

Die verfügbaren HTML-Editoren hängen von Ihrer Version der UI ab.

UI-Support für verfügbare HTML-Editoren

HTML-Editor	UI-Support
TinyMCE Version 5	Core-UI, UI15
htmlArea (veraltet)	Basis-Support in Core-UI

Wissensartikel, Beschreibungen von Servicekatalogelementen, Release-Dokumentation und HTML-Inhaltsblöcke sind gängige Beispiele für HTML-Felder.

i Hinweis:

Der TinyMCE-Editor unterstützt keine Konvertierung von Microsoft Word-Formen in HTML.

Während geteilten Formularen HTML-Felder hinzugefügt werden können, sind HTML-Felder nicht für diese Verwendung gedacht und können sich aufgrund der begrenzten verfügbaren Breite in Formularen mit geteiltem Bereich unerwartet verhalten.

Wenn Barrierefreiheit aktiviert ist, wird ein Hilfesymbol mit dem HTML-Feld angezeigt. Das Hilfesymbol zeigt an, wie Sie mit Tasten auf die HTML-Feldsymbolleiste zugreifen und sie mit Escape-Zeichen versehen können.

Konfigurieren Sie einen Feldeditor für das HTML-Feld

Sie können HTML-Felder für die Verwendung von TinyMCE oder dem veralteten HtmlArea-Editor konfigurieren. Dieser Editor bietet eine bessere Stabilität und mehr Bearbeitungsfunktionen als der ältere htmlArea-Editor.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Optionen für HTML-Editoren.

- TinyMCE: Ein Feld „Was Sie sehen, ist was Sie erhalten“ (WYSIWYG), in dem Text so angezeigt wird, wie ihn die Leser auf dem Bildschirm sehen würden. TinyMCE ist der Standardeditor.
- htmlArea: Der veraltete Editor, der eine grundlegendere WYSIWYG-Schnittstelle sowie einen Modus bietet, der nur HTML-Markup anzeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die **zu verwendende Eigenschaft HTML-Feldeditor** (*glide.ui.html.editor*).
3. Wählen Sie **TinyMCE** oder **htmlArea** aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie die HTML-Symbolleiste

Wenn HTML-Felder für die Verwendung des HTML-Editors konfiguriert sind, befolgen Sie dieses Verfahren, um zu konfigurieren, welche Schaltflächen in der Symbolleiste verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Aktualisieren Sie die Symbolleistenoptionen für Ihren bevorzugten HTML-Feldeditor.

Option	Bezeichnung
htmlArea-Symbolleiste	<p>a. Navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], indem Sie im Anwendungsnavigator sys_properties.list eingeben.</p> <p>b. Suchen Sie in der Spalte Name nach glide.ui.html.toolbar.</p> <p>c. Wählen Sie die Eigenschaft glide.ui.html.toolbar aus.</p>
TinyMCE	<p>a. Navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], indem Sie im Anwendungsnavigator sys_properties.list eingeben.</p> <p>b. Suchen Sie in der Spalte Name nach glide.ui.html.editor.v5.toolbar.</p> <p>c. Wählen Sie die Eigenschaft glide.ui.html.editor.v5.toolbar aus.</p>

2. Geben Sie im Feld **Wert** Schaltflächen für jede Symbolleiste als durch Kommas getrennte Liste ohne Leerzeichen ein, oder entfernen Sie sie.
 Verwenden Sie für die TinyMCE-Symbolleiste die folgenden Schaltflächen. Verwenden Sie einen vertikalen Balken (,|“), um ein Abschnittstrennzeichen hinzuzufügen.

TinyMCE-Schaltflächenoptionen

Zweck der Schaltfläche	Akzeptierte Schaltflächenamen
Formatierung	newdocument, fett, kursiv, unterstrichen, durchgestrichen, gerechtfertigt, gerechtfertigt, gerechtfertigt, Formatauswahl, Schriftartauswahl, Schriftgröße, Ausrückung, Numlist, Ausrückung, Einrückung, Blockquote, Vorfarbe, Entfernungformat, Rückfarbe, Sub, Sup
Tabellenfunktionen	tablecontrols
Bearbeitung	ausschneiden, kopieren, einfügen, Text einfügen, suchen, ersetzen, rückgängig machen, wiederholen
Erweiterte Funktionen	Verknüpfung aufheben, Verknüpfung aufheben, Bereinigung, Code, hr, visualaid,charmap, Bild, Medien, Vorschau, Vollbild (wird von Internet Explorer nicht unterstützt)

Verwenden Sie für die htmlArea-Symbolleiste die folgenden Schaltflächen. Verwenden Sie **Trennzeichen**, um ein Abschnittstrennzeichen hinzuzufügen.

htmlArea-Schaltflächenoptionen

Zweck der Schaltfläche	Akzeptierte Schaltflächenamen
Formatierung	formatblock, Schriftartname, Schriftgröße, fett, kursiv, unterstrichen, gerechtfertigt, gerechtfertigt, gerechtfertigt, gerechtfertigt, insertorderedlist, insertunorderedlist, outdent, indent, forecolor, hilitecolor
Bearbeitung	Kopieren, Einfügen, Rückgängigmachen
Erweiterte Funktionen	createlink, inserthorizontalrule, insertimage, insertvideo, inserttable, htmlmode

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

TinyMCE-Symbolleiste



htmlArea-Symbolleiste



Konfigurieren Sie TinyMCE, um veraltete Tags zuzulassen

Sie können ein Dictionary-Attribut in einem TinyMCE-Feld festlegen, um die Verwendung veralteter HTML-Tags wie und <i> zuzulassen. Standardmäßig verwendet TinyMCE die Tags und für die fette und kursive Formatierung.

Vorbereitungen

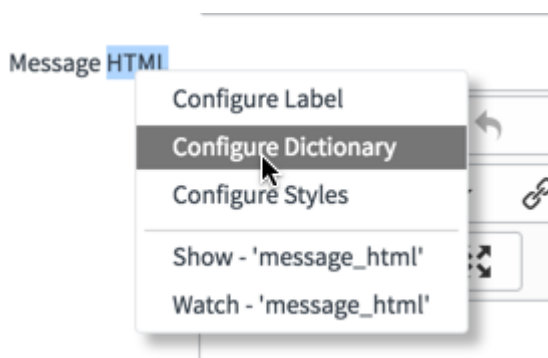
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

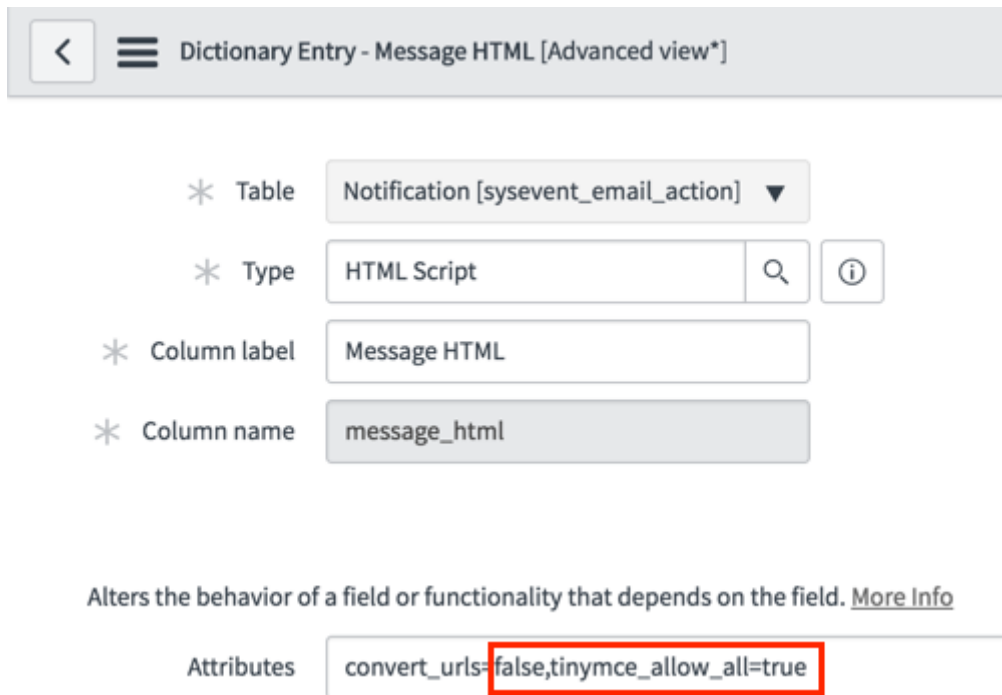
Nachdem Sie das Wörterbuchattribut festgelegt haben, verwenden Sie die Codeansicht, um veraltete Tags manuell einzugeben. Der Editor validiert keine Tags, die Sie manuell eingeben, z. B. wenn Sie ein falsches Zeichen eingeben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Formular mit einem HTML-Feld, das TinyMCE verwendet.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die HTML-Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.



3. Geben Sie im Feld **Attribute** den Namen `Tinymce_allow_all=true` ein, bei Bedarf durch ein Komma getrennt.
Wenn bereits andere Attribute aufgelistet sind, verwenden Sie ein Komma als Trennzeichen.



4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie TinyMCE, um JavaScript in URLs zuzulassen

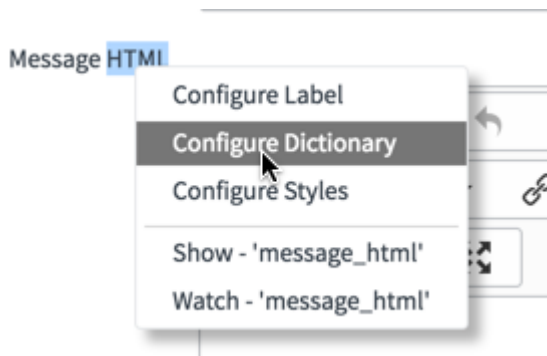
Sie können ein Dictionary-Attribut in einem TinyMCE-Feld festlegen, um die Verwendung von JavaScript in einer URL zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `personalize_dictionary` or `admin`

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Formular mit einem HTML-Feld, das TinyMCE verwendet.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die HTML-Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.



3. Geben Sie im Feld **Attribute** den Namen `Tinymce_allow_script_urls=true` ein, bei Bedarf durch ein Komma getrennt.

Wenn bereits andere Attribute aufgelistet sind, verwenden Sie ein Komma als Trennzeichen.










4. Klicken Sie auf Aktualisieren.

Formatierungssymbole für die HTML-Feldeditoren











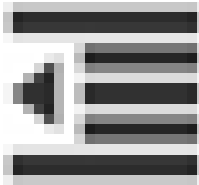


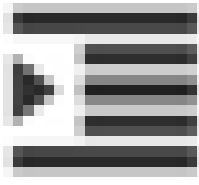





Die Formatierungstabelle zeigt, wie Sie die Darstellung von Text steuern können.

Die folgende Tabelle zeigt Symbole, die in den Editoren TinyMCE und htmlArea verfügbar sind. Mit einem Sternchen (*) markierte Namen sind im htmlArea-Editor nicht verfügbar.

Formatierungstabelle

htmlArea-Symbol	TinyMCE-Symbol	Name	Beschreibung
B	B	Fett	Wendet die Fettformatierung auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an. Tastenkürzel: STRG + B
<i>I</i>	<i>I</i>	Kursiv	Wendet die Kursivformatierung auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an. Tastenkürzel: STRG + I
<u>U</u>	<u>U</u>	Unterstrichen	Wendet eine Unterstreichungsformatierung auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an. Tastenkürzel: STRG + U
		Rechts ausrichten	Wendet die rechte Ausrichtung auf den aktuellen Absatz an. Codereferenz  : text-align:right
		Zentriert ausrichten	Wendet die zentrierte Ausrichtung auf den aktuellen Absatz an. Codereferenz  : text-align:center
		Links ausrichten	Wendet die linke Ausrichtung auf den aktuellen Absatz an. Codereferenz  : text-align:left
		Begründen	Wendet die ausgerichtete Ausrichtung, bei der die Zeilen auf die gleiche Breite gezogen werden, auf den aktuellen Absatz an. Codereferenz  : text-align:justify

















Formatierungstabelle (Fortsetzung)

htmlArea-Symbol	TinyMCE-Symbol	Name	Beschreibung
		Format	Wendet ein Absatzformat auf den aktuellen Absatz an, z. B. Absatz, Überschrift 1 und Vorformatiert.
		Schriftartfamilie	Wendet eine Schriftartfamilie auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an.
		Schriftgröße	Wendet eine Schriftgröße auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an.
		Liste mit Aufzählung einfügen/entfernen	Wendet Tags für ungeordnete Listen für die ausgewählten Absätze an oder entfernt sie. Klicken Sie auf den Pfeil neben der Schaltfläche, um einen anderen Aufzählungstyp auszuwählen.
		Nummerierte Liste einfügen/entfernen	Wendet Tags für geordnete Listen für die ausgewählten Absätze an oder entfernt sie. Klicken Sie auf den Pfeil neben der Schaltfläche, um einen anderen Nummerentyp auszuwählen.
		Einzug verringern	Entfernt Einzüge aus den aktuellen oder ausgewählten Absätzen (entfernt 30 px des linken Abstands; Abstand darf nicht weniger als 0 sein). Codereferenz  : padding-left
		Einzug vergrößern	Wendet einen Einzug auf die aktuellen oder ausgewählten Absätze an (fügt 30 px linke Auffüllung hinzu). Codereferenz  : padding-left
		Wählen Sie Textfarbe aus	Wendet die Schriftfarbe auf das aktuelle Wort oder den ausgewählten Text an. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die aktuelle Farbe zu verwenden, oder klicken Sie auf den Pfeil neben der Schaltfläche, um weitere Farben anzuzeigen. Klicken Sie auf Mehr Farben... , um verschiedene Farboptionen und die Hexadezimalcodes anzuzeigen.
		Wählen Sie Hintergrundfarbe aus	Wendet die Hintergrundfarbe auf das aktuelle Wort oder den ausgewählten Text an. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die aktuelle Farbe zu verwenden, oder klicken Sie auf den Pfeil neben der Schaltfläche, um weitere Farben anzuzeigen. Klicken Sie auf Mehr Farben... , um verschiedene Farboptionen und die Hexadezimalcodes anzuzeigen.



Erweiterte Funktionen

Die erweiterten Funktionen, die für die Arbeit mit HTML-Inhalten verfügbar sind.

Erweiterte Funktionen

Symbol	Symbol für TinyMCE	Name	Beschreibung
		Link einfügen/ bearbeiten	Konfiguriert einen Link für den ausgewählten Text. Definieren Sie die Link-URL, den Titel (zusätzliche Informationen, die im Tooltip angezeigt werden) und das Ziel (gleiches Fenster oder neues Fenster oder neue Registerkarte). Codereferenz  : <a>
		Link entfernen*	Entfernt den aktuellen Hyperlink.
		Messy-Code bereinigen*	Korrigiert standardmäßige HTML-Fehler für den ausgewählten Text, z. B. ungültige Tags. Durch Klicken auf diese Schaltfläche kann sich das Layout vorhandener Inhalte ändern. Wenn Ihnen die Ergebnisse nicht gefallen, können Sie auf Rückgängig machen klicken, um diese Aktion rückgängig zu machen.
HTML		Bearbeiten Sie die HTML-Quelle	Öffnet HTML-Quellcode in einem separaten Fenster. Weitere Informationen finden Sie unter Im HTML-Quellmodus bearbeiten .
—		Fügen Sie die horizontale Linie ein	Fügt eine horizontale Linie an der aktuellen Position ein.
		Unsichtbare Elemente umschalten*	Zeigt unsichtbare Elemente im Artikel an oder blendet sie aus, z. B. eingeklappte Tabellenrahmen.
		Sonderzeichen einfügen*	Fügt ein Sonderzeichen (Symbol) an der aktuellen Cursorposition ein. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um eine Liste der verfügbaren Zeichen anzuzeigen. Zeigen Sie auf ein Zeichen, um den Namen und den HTML-Code anzuzeigen. Klicken Sie auf ein Zeichen, um es einzufügen.
		Bild einfügen/ bearbeiten	Fügt ein Bild aus der Bildbibliothek oder einen Anhang ein. Mit dieser Funktion können Sie der Bildbibliothek auch Bilder hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Bilder in HTML-Felder einbetten .
		Eingebettete Medien einfügen/bearbeiten	Bettet ein Video aus der Videobibliothek oder einem Anhang ein. Mit dieser Funktion können Sie der Videobibliothek auch Videos hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Video in HTML-Felder einbetten .
		Rechtschreibprüfung	Überprüft die Schreibweise des Texts im HTML-Feld. Die Rechtschreibprüfung ist nur im htmlArea-Editor verfügbar.
		Vorschau*	Öffnet eine Vorschau des HTML-Felds in einem separaten Fenster, ohne die Änderungen zu speichern.

Erweiterte Funktionen (Fortsetzung)

Symbol	Symbol für TinyMCE	Name	Beschreibung
		Vollbildmodus umschalten*	Erweitert das HTML-Feld, um die vollständige Formularansicht zur einfacheren Bearbeitung zu verwenden. Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche, um zur Standardformularansicht zurückzukehren. Diese Funktion ist nur für den htmlArea-Editor verfügbar und nicht für Internet Explorer.







*Diese Optionen sind mit htmlArea nicht verfügbar.

Bearbeiten von Funktionen in TinyMCE






In TinyMCE sind mehrere Bearbeitungsfunktionen integriert.

Sie können TinyMCE v5 weitere Bearbeitungsfunktionen hinzufügen, indem Sie die Eigenschaften `glide.ui.html.editor.v5.toolbar` und auf der Seite „**UI-Eigenschaften**“ verwenden. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Bearbeitungsfunktionen finden Sie unter [Konfigurieren Sie die HTML-Symboleiste](#).

Bearbeitungsfunktionen

Symbol	Symbol für TinyMCE v4	Name	Beschreibung
		Schnitt*	Der ausgewählte Text wird ausgeschnitten. Wird nicht in allen Browsern unterstützt. Tastenkürzel verwenden. Tastenkürzel: STRG + X
		Kopieren*	Kopiert den ausgewählten Text. Wird nicht in allen Browsern unterstützt. Tastenkürzel verwenden. Tastenkürzel: STRG + C
		Einfügen*	Fügt den ausgewählten Text ein. Wird nicht in allen Browsern unterstützt. Tastenkürzel verwenden. Tastenkürzel: STRG + V
		Als Nur-Text einfügen*	Ermöglicht das Einfügen als Nur-Text ohne Quellformatierung.
		Aus Word einfügen*	Öffnet ein neues Fenster, in dem Sie Inhalte aus Microsoft Word kopieren und in das HTML-Feld einfügen können.
		Suchen*	Ermöglicht die Suche nach Textzeichenfolgen im HTML-Feld. Suchen Sie oberhalb (nach oben) oder unterhalb (nach unten) der Cursorposition.

Bearbeitungsfunktionen (Fortsetzung)

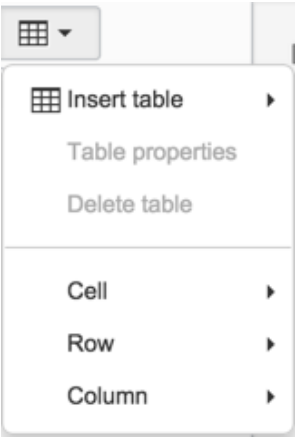

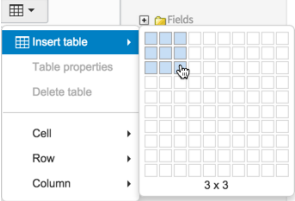
Symbol	Symbol für TinyMCE v4	Name	Beschreibung
		Suchen/Ersetzen*	Ermöglicht das Ersetzen der nächsten (Ersetzen) oder aller (Alle ersetzen) Vorkommen einer Textzeichenfolge im HTML-Feld. Tastenkombinationen: STRG + F, Befehlstaste + F
		Rückgängig machen*	Macht die vorherige Bearbeitung rückgängig.
		Wiederholen*	Wendet die letzte rückgängig gemachte Bearbeitung erneut an.

*Diese Optionen sind mit htmlArea nicht verfügbar.


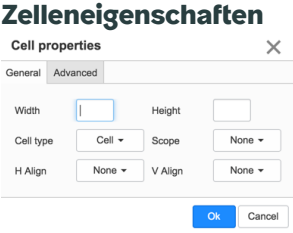
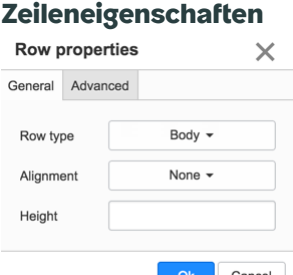
Tabellenfunktionen in TinyMCE

TinyMCE Version 4 verwendet Menüs und Menüoptionen zum Erstellen und Bearbeiten von Tabellen.

TinyMCE Version 4

UI-Element	Aktion
<p>Tabellenmenü</p> 	<p>Klicken Sie auf das Tabellensymbol (), um auf das Tabellenmenü von TinyMCE Version 4 zuzugreifen. Verwenden Sie das Tabellenmenü für Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fügen Sie eine Tabelle ein oder löschen Sie sie • Ändern Sie die Tabelleneigenschaften • Zeilen und Spalten hinzufügen, verschieben oder löschen • Ändern Sie die Zeilen- und Spalteneigenschaften • Zellen teilen und zusammenführen
<p>Tabelleneinfügeraster</p> 	<p>Um eine Tabelle in das HTML-Feld einzufügen, klicken Sie auf Tabelle einfügen, und markieren Sie die Quadrate im Raster, um die gewünschte Anzahl von Zeilen und Spalten darzustellen. Klicken Sie auf das zuletzt hervorgehobene Quadrat, um die Tabelle einzufügen.</p> <p>Nachdem Sie die Tabelle eingefügt haben, können Sie die Größe ändern, indem Sie auf die Ziehpunkte an den Tabellenrändern klicken und sie ziehen.</p>

TinyMCE Version 4 (Fortsetzung)

UI-Element	Aktion
 <p>Tabelleneigenschaften Table properties</p> <p>General Advanced</p> <p>Width: 105 Height: 72</p> <p>Cell spacing: Cell padding: </p> <p>Border: Caption: </p> <p>Alignment: None</p> <p>Ok Cancel</p>	<p>Klicken Sie im Menü „Tabelle“ auf Tabelleneigenschaften, um das Dialogfeld „Tabelleneigenschaften“ zu öffnen. In diesem Feld können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registerkarte „Allgemein“: <ul style="list-style-type: none"> ○ Legen Sie die Tabellenbreite und -höhe fest ○ Legen Sie den Zellenabstand und die Auffüllung fest ○ Aktivieren Sie Rahmen und Beschriftungen ○ Legen Sie die Tabellenausrichtung fest • Registerkarte „Erweitert“: <ul style="list-style-type: none"> ○ Konfigurieren Sie den Tabellenstil ○ Wählen Sie die Rahmenfarbe aus ○ Wählen Sie die Hintergrundfarbe aus
 <p>Zelleneigenschaften Cell properties</p> <p>General Advanced</p> <p>Width: Height: </p> <p>Cell type: Scope: </p> <p>H Align: V Align: </p> <p>Ok Cancel</p>	<p>Öffnen Sie das Tabellenmenü, während sich der Cursor in der gewünschten Tabellenzelle befindet, und klicken Sie auf Zelleneigenschaften. In diesem Feld können Sie die folgenden Eigenschaften für Tabellenzellen festlegen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registerkarte „Allgemein“: <ul style="list-style-type: none"> ○ Breite und Höhe ○ Typ und Umfang ○ Horizontale und vertikale Ausrichtung • Registerkarte „Erweitert“ <ul style="list-style-type: none"> ○ Konfigurieren Sie den Zellenstil ○ Wählen Sie die Rahmenfarbe aus ○ Wählen Sie die Hintergrundfarbe aus
 <p>Zeileigenschaften Row properties</p> <p>General Advanced</p> <p>Row type: Body</p> <p>Alignment: None</p> <p>Height: </p> <p>Ok Cancel</p>	<p>Setzen Sie den Cursor in eine Tabellenzelle in der gewünschten Zeile, öffnen Sie das Tabellenmenü, und klicken Sie auf Zeileigenschaften. In diesem Feld können Sie die folgenden Eigenschaften für Zeilen festlegen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ○ Zeilentyp • ○ Ausrichtung • ○ Höhe • Registerkarte „Erweitert“

TinyMCE Version 4 (Fortsetzung)

UI-Element	Aktion
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Konfigurieren Sie den Zeilenstil ○ Wählen Sie die Rahmenfarbe aus ○ Wählen Sie die Hintergrundfarbe aus

Sie können Tabellen auch aus tabellenbasierten Editoren in HTML-Felder einfügen.

Passen Sie TinyMCE-Attribute an

Ändern Sie TinyMCE-Symbolleisten und die Standardhöhe von HTML-Feldern, um Ihre Journalfeld-Experience anzupassen.

Fügen Sie der [standardmäßigen TinyMCE-Symbolleiste](#) TinyMCE-Attribute hinzu, oder entfernen Sie sie. Die TinyMCE-Attribute werden auf TinyMCE-Symbolleisten in der Plattform und in Arbeitsbereichen oder auf [bestimmte Plugins in einem Datensatz](#) oder [bestimmte Tabellen in einem Datensatz](#) angewendet. Sie können auch ein Attribut anwenden, [um die Höhe von HTML-Feldern](#) zu erhöhen und so das HTML-Feld zu vergrößern, mit dem Service Desk-Mitarbeiter arbeiten.

Ändern Sie die TinyMCE-Standardsymbolleiste

Legen Sie die Symbolleistenelemente in Ihren Systemeigenschaften fest, um in Arbeitsbereich zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**.
2. Aktualisieren Sie die Eigenschaft **Konfiguriert die Bearbeitungssymbolleiste für HTML-Felder (TinyMCE v5)** (`glide.ui.html.editor.v5.toolbar`), um Schaltflächen für die Symbolleiste hinzuzufügen oder zu entfernen.

Hinweis:

Verwenden Sie einen vertikalen Balken („|“), um ein Abschnittstrennzeichen hinzuzufügen.

Typ	Schaltflächen
Standardschaltflächen	<i>bold italic underline undo redo fontselect fontselect table forecolor bgcolor link unlink image media code alignleft aligncenter alignright bullist numlist fullscreen</i>
Gültige Schaltflächen	<i>newdocument, bold, italic, underline, strikethrough, alignleft, aligncenter, alignright, alignjustify, formatselect, fontselect, fontselect, table, cut, copy, paste, pastetext, searchreplace, bullist, numlist,</i>

Typ	Schaltflächen
	<i>outdent, indent, blockquote, undo, redo, link, unlink, code, forecolor, backcolor, removeformat, hr, visualblocks, subscript, superscript, charmap, image, media, fullscreen, anchor, toc, codesample, ltr, rtl, emoticons, insertdatetime, nonbreaking, pagebreak, print, visualblocks, visualchars, cut, copy</i>

3. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie die TinyMCE-Symbolleiste für eine bestimmte Tabelle

Legen Sie die Attribute im TinyMCE-Wörterbuch fest, um zu bestimmen, welche TinyMCE-Attribute in einer bestimmten Tabelle angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten.
Wählen Sie beispielsweise einen Incident-, Problem- oder Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung (z. B. Artikeltext), und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Zugehörige Links die Option **Erweiterte Ansicht** aus.
4. Geben Sie im Feld **Attribute** Folgendes ein :`editor.toolbar=`, gefolgt von den gewünschten Symbolleisten-Schaltflächen.
Beispiel: `editor.toolbar=formatselect|bold kursiv unterstrichen durchgestrichen Blockquote subskript hochgestellt removeformat| bullist numlist outdent indent|undo redo|table hr|link unlink|image Medieneinblendung|visualblocks Vorschau Vollbild.`

i Hinweis:

- Schließen Sie alle Symbolleistenelemente ein, die angezeigt werden sollen, nicht nur die Symbolleistenelemente, die Sie hinzufügen möchten.
- Die Konfigurationen, die am Attributfeld eines Felds im zugeordneten Dictionary-Datensatz vorgenommen werden, überschreiben den Wert der Systemeigenschaft `glide.ui.html.editor.v5.toolbar`.
- Mehrere Attribute, z. B. Höhe, Symbolleistenschaltflächen und Symbolleisten-Plugins, können im Feld Attribute kombiniert werden.
Beispiel: `editor.height=300,editor.plugins=table Farbauswahl Textfarbe Link Bild MediencodeSirror-Listen Advlist-Vollbild-Charmap-Direktionalität-Emoticons HR-Insertdatetime Nonbreaking-Seitenumbruch drucken Searchreplace WordCount-Anker-Toc-Codesample Visualblocks VisualChars Compat3x Autolink align_listitems,editor.toolbar= Schriftartauswahl SchriftgrößeAuswahl | fett kursiv unterstrichen durchgestrichen vorderfarbe rückfarbe einfügetext removeformat | FormatSucheAuswählenErsetzen Rückgängig machen Wiederholen | bullist numlist outdent indent alignleft aligncenter alignright | Inhaltsverzeichnis-Tabellenverknüpfung Bildmedien-Codebeispiel aufheben | Code-Vollbild.`

5. Wählen Sie Aktualisieren.**Ändern Sie TinyMCE-Plugins für eine bestimmte Tabelle**

Legen Sie die Attribute im TinyMCE-Wörterbuch fest, um Plugins in einem bestimmten HTML-Feld zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten.
Wählen Sie beispielsweise einen Incident-, Problem- oder Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung (z. B. Artikeltext), und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Zugehörige Links die Option **Erweiterte Ansicht** aus.
4. Geben Sie im Feld **Attribute** Folgendes ein : „`editor.plugins=`“, gefolgt von den gewünschten Plugins, getrennt durch ein Leerzeichen.

Beispiel: `editor.plugins=table Farbauswahl Textfarbe Link Bild MediencodeSirror-Listen advlist Vollbild-Charmap-Direktionalität Emoticons hr insertdatetime nicht umbrechen Seitenumbruch drucken searchreplace Wordcount Anker toc Codesample visualblocks visualchars Compat3x Autolink align_listitems.`

i Hinweis:

- Schließen Sie alle Symbolleistenelemente ein, die angezeigt werden sollen, nicht nur die Symbolleistenelemente, die Sie hinzufügen möchten.
- Die Konfigurationen, die am Attributfeld eines Felds im zugeordneten Dictionary-Datensatz vorgenommen werden, überschreiben den Wert der Systemeigenschaft `glide.ui.html.editor.v5.toolbar`.
- Zulässige Plugins sind: `advlist align_listitems Anker autolink autoresize bbcodecharmap codemirror codesample Farbauswahl Direktionalität Emoticons Vollbild HR-Bild insertdatetime Linklisten Medien nicht umbrechen Seitenumbruch Vorschau drucken readonlynboard Searchreplace Table textcolor toc visualblocks visualchars Wordcount`
- Mehrere Attribute, z. B. Höhe, Symbolleistenschaltflächen und Symbolleisten-Plugins, können im Feld **Attribute** kombiniert werden.
Beispiel: `editor.height=300,editor.plugins=table Farbauswahl Textfarbe Link Bild MediencodeSirror-Listen Advlist-Vollbild-Charmap-Direktionalität-Emoticons HR-Insertdatetime Nonbreaking-Seitenumbruch drucken Searchreplace WordCount-Anker-Toc-Codesample Visualblocks VisualChars Compat3x Autolink align_listitems,editor.toolbar= Schriftartauswahl SchriftgrößeAuswahl | fett kursiv unterstrichen durchgestrichen vorderfarbe rückfarbe einfügentext removeformat | FormatSucheAuswählenErsetzen Rückgängig machen Wiederholen | bullist numlist outdent indent alignleft aligncenter alignright | Inhaltsverzeichnis-Tabellenverknüpfung Bildmedien-Codebeispiel aufheben | Code-Vollbild.`

5. Wählen Sie Aktualisieren.**Ändern Sie die Standardhöhe eines HTML-Felds**

Ändern Sie die Standardhöhe eines bestimmten HTML-Felds, um die Größe eines Journalfelds zu vergrößern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die HTML-Feldhöhe wird pro HTML-Feld konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten.
Wählen Sie beispielsweise einen Incident-, Problem- oder Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung (z. B. Artikeltext), und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Zugehörige Links die Option **Erweiterte Ansicht** aus.
4. Geben Sie im Feld **Attribute** den Wert `editor.height=X` ein, wobei X die gewünschte Höhe ist.
Beispiel: `editor.height=250`

i Hinweis:

HTML-Felder können zwischen 72 und 2000 liegen. HTML-Felder sind standardmäßig 64.

5. Wählen Sie Aktualisieren.

6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Höhe von Formularfeldern dynamisch mit zunehmender Textzeile zu konfigurieren, anstatt eine bestimmte Höhe anzugeben:
 - a. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften**
 - b. Geben Sie in der Suchleiste `glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugins` ein, und wählen Sie die Eigenschaft aus.
 - c. Fügen Sie im Feld Wert `autoresize` hinzu.
 - d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Das Plugin „Autoreize“ ist aktiv.

Ändern Sie die Standardschriftgröße eines HTML-Felds

Ändern Sie die Standardschriftgröße eines bestimmten HTML-Felds, um eine Standardschriftgröße für alle Formulare zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die HTML-Schriftgröße wird pro HTML-Feld konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten.
Wählen Sie beispielsweise einen Incident-, Problem- oder Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung (z. B. Artikeltext), und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte Standardwert.
4. **Geben Sie im Feld Standardwert** `<p style="font-size:X;"></p>` ein, wobei X der Standardwert ist.
Beispiel:
 - Um die Schriftart auf „Groß“ festzulegen, geben Sie ein `<p style="font-size:large;"></p>`
 - Um die Größe auf 10 festzulegen, geben Sie ein `<p style="font-size:10pt;"></p>`
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Markieren Sie den Text in TinyMCE

In der unteren Leiste von TinyMCE wird der Pfad der HTML-Tags für den Text an der Cursorposition angezeigt.

Klicken Sie auf ein Tag im Pfad, um den vom Tag betroffenen Text hervorzuheben.

Fügen Sie im HTML-Editor einen Zeilenumbruch ein

Wenn Sie die Eingabetaste verwenden, erstellt der Editor ein Absatzelement-Tag (`<p>`), das als doppeltes Leerzeichen angezeigt wird.

Um ein einzeiliges Leerzeichen einzugeben, verwenden Sie die Tastenkombination Umschalt + Eingabetaste, die ein Zeilenumbruch-Tag (`
`) einfügt.

Fügen Sie dem HTML-Feld eine Tabelle hinzu

In diesem Beispiel werden HTML-Feldsteuerelemente verwendet, um eine Tabelle in einem Wissensartikel zu formatieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

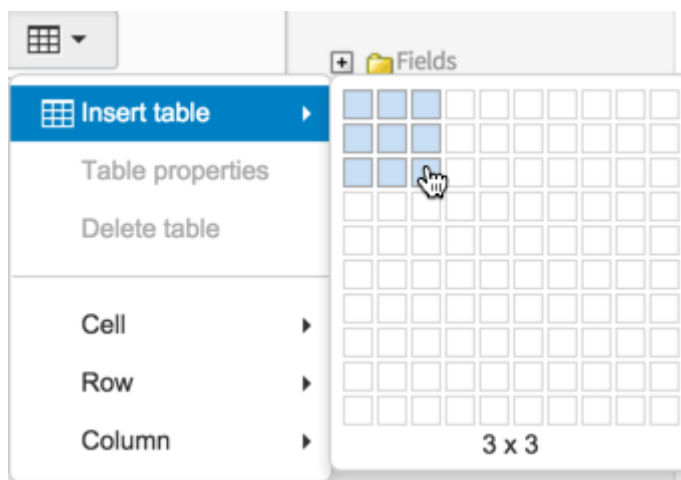
Beispieltabelle HTML

Roles	Responsibilities
Executing Engineer	Is responsible for overseeing the installation qualification process to its completion and internal release of the system as described in this document.
Coordinating Engineer (Reviewer)	Acting as the executed document reviewer, certifies that the technician content in this document is correct and complete to ensure a correct installation of the product, and that the test cases and attachments defined in the document ensure that the product has been adequately tested in its operational environment.
Designated Manager	Is accountable for execution of a correct and complete qualification of the product defined in this document. He/she ensures that only qualified people will conduct qualification activities.

So fügen Sie die formatierte Tabelle einem Wissensartikel hinzu:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Wissen > Bearbeiten** und wählen Sie den zu bearbeitenden Artikel aus.
2. Positionieren Sie im Feld HTML den Cursor an der Position für die Tabelle.
3. Klicken Sie auf das Tabellensymbol, klicken Sie auf **Tabelle einfügen** und wählen Sie dann die Anzahl der Zeilen und Spalten aus.



4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Tabelleneigenschaften zu bearbeiten.
 - a. Positionieren Sie den Cursor in der Tabelle, klicken Sie auf das Tabellensymbol, und wählen Sie **Tabelleneigenschaften** aus.
 - b. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** die folgenden Werte ein.

- Breite: 75 %
 - Zellenabstand: 3
 - Zellauffüllung: 3
 - Rahmen: 1
 - Ausrichtung: Links
- c.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Erweitert** in das Textfeld neben **Rahmenfarbe**, und geben Sie Grauein.
Das Farbauswahlfeld auf der rechten Seite wird grau, um die von Ihnen eingegebene Farbe anzuzeigen. Sie können auch auf das Kontrollkästchen klicken und die Farbe in der Palette auswählen.
- d.** Klicken Sie auf **OK**.
- 5.** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Header-Tabellenzeile zu aktualisieren.
- a.** Wählen Sie die Zellen in der ersten Tabellenzeile aus, klicken Sie auf das Tabellensymbol, und wählen Sie **Zeile > Zeileneigenschaften**.
- b.** Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** die folgenden Werte ein.
- Zeilentyp: Header
 - Ausrichtung: Mitte
- c.** Geben Sie auf der **Registerkarte Erweitert** `#87cefa` in das Textfeld neben **Hintergrundfarbe** ein, um Hellblau festzulegen.
- d.** Klicken Sie auf **OK**.
- 6.** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Zelleneigenschaften festzulegen.
- a.** Wählen Sie alle Tabellenzellen in der ersten Spalte mit Ausnahme der Zellen in der Kopfzeile aus, klicken Sie auf das Tabellensymbol, und wählen Sie **Zelle > Zelleneigenschaften**.
- b.** Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** die folgenden Werte ein.
- H-Ausrichtung: Links
 - V-Ausrichtung: Oben
- c.** Klicken Sie auf **OK**.
- d.** Wiederholen Sie diese Schritte für die Tabellenzellen in der zweiten Spalte.
- 7.** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Hintergrundfarbe der mittleren Zeile festzulegen.

- a. Positionieren Sie den Cursor in der mittleren Tabellenzeile, klicken Sie auf das Tabellensymbol, und wählen Sie **Zeile > Zeileneigenschaften**.
 - b. Geben Sie auf der **Registerkarte Erweitert** im Textfeld neben **Hintergrundfarbe** Silber ein, um die Farbe #c0c0c0 festzulegen.
 - c. Klicken Sie auf **OK**.
Wiederholen Sie dieses Verfahren für jede zweite Tabellenzeile.
- 8.** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Spaltenbreite festzulegen.
- a. Klicken Sie auf die erste Spalte der Tabelle, klicken Sie auf das Tabellensymbol, und wählen Sie **Zelle > Zelleneigenschaften**.
 - b. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** im Feld **Textbreite** 30 % ein.
 - c. Klicken Sie auf **OK**.
- 9.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
- 10.** Geben Sie Daten in die Tabellenzellen ein, und speichern Sie den Artikel.

Betten Sie Bilder in HTML-Felder ein

Sie können die HTML-Feldbildauswahl verwenden, um Bilder in HTML-Felder einzubetten und der Bildbibliothek Bilder hinzuzufügen.

Vorbereitungen


Erforderliche Rolle: Die Rolle, die zum Aktualisieren des Datensatzes erforderlich ist, der das HTML-Feld enthält. Beispielsweise kann jeder Benutzer mit einer Rolle einen Wissensartikel erstellen und ein Bild darin einbetten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

 Hinweis:

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „image_admin“ verwalten die Bildbibliothek unter **System-UI > Images**. Weitere [Informationen finden Sie unter Bilder in der Datenbank speichern](#) .

Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular, das das HTML-Feld enthält.
2. Klicken Sie auf die Position, an der das Bild angezeigt werden soll, oder klicken Sie auf das Bild, um ein vorhandenes Bild zu ändern.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste des HTML-Editors auf das Symbol zum Einfügen/Bearbeiten von Bildern (Symbol zum ).
4. Geben Sie im Formular „Bild einfügen/ändern“ in jedes Feld Informationen ein.

Formular „Bild einfügen/ändern“.

Feld	Beschreibung
Typ	<p>Wählen Sie den Bildtyp aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bildbibliothek: Bilder, die in der Tabelle „db_image“ gespeichert sind. Sie können Bilder in der Bildbibliothek an mehreren Stellen wiederverwenden. ○ Anhang: Nur im aktuellen Datensatz verfügbar

Feld	Beschreibung
Bild	<p>Beginnen Sie mit der Eingabe eines Dateinamens, und wählen Sie ein Bild aus der Liste aus, oder klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol, und wählen Sie ein Bild aus.</p> <p>Um ein neues Bild hochzuladen, klicken Sie auf Neu, klicken Sie auf Datei auswählen, suchen Sie das Bild, und klicken Sie auf Hochladen.</p> <p>Wenn Sie den Anhangtyp ausgewählt haben, klicken Sie auf Datei auswählen, suchen Sie das Bild, und klicken Sie auf Anfügen.</p>
Tooltip	Geben Sie alternativen Text ein, der angezeigt wird, wenn ein Benutzer auf das Bild zeigt.
Alt.	Geben Sie Alternativtext ein, der zur Verbesserung der Barrierefreiheit verwendet werden kann. Zum Beispiel könnte es mit einem Screen Reader verwendet werden. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird standardmäßig der im Tooltip -Feld eingegebene Text verwendet.

i Hinweis:

Um die Größe eines eingebetteten Bilds zu ändern, klicken Sie auf das Bild. Der Größenanpassungsrahmen wird angezeigt. Ziehen Sie einen Größenanpassungspunkt, bis das Bild die gewünschte Größe hat. Eckpunkte passen die Größe proportional an. Abhängig von Ihrem Browser müssen Sie das Bild möglicherweise markieren, bevor der Größenanpassungsrahmen angezeigt wird.

5. Wahlweise: Um die Darstellung eines Bildes zusätzlich zu steuern, klicken Sie auf **Erweiterte Optionen**.

Erweiterte Optionen

Feld	Beschreibung
Layout	Wählen Sie die Bildausrichtung aus (Standard ist Baseline), und geben Sie die Rahmenstärke ein.
Abstand	Geben Sie die Anzahl der horizontalen und vertikalen Pixel um das Bild ein.
Größe	Geben Sie die Breite und Höhe des Bildes ein (in Pixel).

6. Klicken Sie auf **OK**.

7. Wahlweise: Fügen Sie ein Bild in den HTML-Editor ein.

Um das Bild zu bearbeiten, speichern Sie den Eintrag, und wählen Sie das Bild aus. Klicken Sie auf das Symbol „Bild einfügen/bearbeiten“, und füllen Sie das Formular mit denselben Tabellen aus, um ein Bild hinzuzufügen.

(Optional) Eingefügte Bilder werden im System als Anhänge gespeichert.


Link zu einer Website in HTML-Feldern

Sie können einen Link zu einer Website in ein HTML-Feld einfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Die Rolle, die zum Aktualisieren des Datensatzes erforderlich ist, der das HTML-Feld enthält. Beispielsweise kann jeder Benutzer mit einer Rolle einen Wissensartikel erstellen und im Artikeltext einen Link zu einer Website erstellen.

Prozedur

1. Bewegen Sie den Cursor an die Position, an der der Link angezeigt werden soll.
2. Klicken Sie in der HTML-Symbolleiste auf das Symbol „Link einfügen/bearbeiten“ (Symbol „Link einfügen“ ).
3. Geben Sie Informationen in jedes Feld ein.

Formular „Link einfügen/bearbeiten“

Feld	Beschreibung
URL	Geben Sie die URL für den Link ein. Kopieren und Einfügen ist normalerweise die einfachste Methode.
Text	Geben Sie den Text ein, den Sie für den Link anzeigen möchten.
Ziel	Wählen Sie das Zielfenster für die URL aus. Für Dateien ist die Auswahl Keine (implizit verwenden) im Allgemeinen die beste Wahl. Wenn Sie jedoch auf eine vollständige Webseite verweisen, wählen Sie Neues Fenster (_blank) , damit der Browser den Link in einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster öffnet.

4. Klicken Sie auf **OK**, um den Link in das Feld einzufügen.

Betten Sie Videos in HTML-Felder ein

Sie können Videos in HTML-Felder einfügen. Sie können der Videobibliothek auch Videos hinzufügen, indem Sie das HTML-Formular „Video einfügen/ändern“ verwenden.

Vorbereitungen

Hinweis:

Die Tabelle „Videos“ [db_video] ist eine öffentliche Tabelle, für die keine Sicherheitsbeschränkungen gelten. Nicht authentifizierte Benutzer haben vollständigen Zugriff auf Videos, die in die Tabelle „db_video“ hochgeladen werden.

Erforderliche Rolle: Die Rolle, die zum Aktualisieren des Datensatzes erforderlich ist, der das HTML-Feld enthält. Beispielsweise kann jeder Benutzer mit einer Rolle einen Wissensartikel erstellen und ein Video darin einbetten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Dateiformate werden im Basissystem unterstützt.

- MPEG-4-Video .mp4
- WebM-Video .webm

Je größer die Datei, desto länger dauert das Herunterladen, bevor das Video gestartet wird. Um die Dateigröße zu reduzieren, können Sie die Bitrate reduzieren. Dadurch wird jedoch die Qualität des Videos beeinträchtigt. Die folgenden Bitraten optimieren die Download-Geschwindigkeit und die Videoqualität:

Videoauflösung	Empfohlene Bitrate
Standardauflösung (480p)	1,5 bis 2,5 Megabit pro Sekunde (MBit/s)
Hohe Auflösung (720p)	3–5 MBit/s


Videoauflösung	Empfohlene Bitrate
Hochauflösend (1080p)	6–8 Mbit/s

i Hinweis:

Für eine optimale Anzeige-Experience werden die folgenden Spezifikationen empfohlen:

Optimierte Anzeigeeinstellungen


Typ	Definition
Größe	20 MB
Bitrate	320 KBit/s
Lösung	480*320

Internet Explorer und Safari haben Probleme beim Streamen von Videos, die in die Datenbank hochgeladen wurden. Hängen Sie eine Datei an, anstatt sie einzubetten, wenn Sie einen dieser Browser oder einen nicht unterstützten Dateityp verwenden möchten. Weitere Informationen zum Anhängen von Dateien finden Sie unter [Anhänge hinzufügen und verwalten](#) .

i Hinweis:

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „image_admin“ können die Videobibliothek in **verwalten System-UI > Videos**.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular, das das HTML-Feld enthält.
2. Klicken Sie auf die Position, an der das Video angezeigt werden soll, oder klicken Sie auf das Video, um ein vorhandenes Video zu ändern.
3. Klicken Sie in der Symbolleiste des HTML-Editors auf das Symbol zum Einfügen/Bearbeiten von Videos (Video einfügen .
4. Geben Sie Informationen in jedes Feld ein.

Video einfügen/ändern

Feld	Beschreibung
Typ	<p>Wählen Sie den Videotyp aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Videobibliothek: Liste der Videos, die in der Tabelle „db_video“ gespeichert sind. Sie können sie wiederverwenden. ○ URL: aus einer externen Quelle ○ Anhang: nur im aktuellen Datensatz verfügbar <p>Wählen Sie für eine Anhang- oder Videobibliotheksdatei ein Video aus der Liste aus, oder klicken Sie auf Neu. Geben Sie für eine externe URL die URL ein.</p>
Größe	Geben Sie die Breite und Höhe des Videos in Pixel ein.

5. Klicken Sie auf **OK**.

Definieren Sie Videodateitypen für HTML-Felder

Sie können die Typen von Videodateien definieren, die HTML-Feldern hinzugefügt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: image_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können Videos zu HTML-Feldern hinzufügen. Standardmäßig können Benutzer HTML-Feldern eine der folgenden Arten von Videos hinzufügen: MP4-, Webm- und SWF-Videodateitypen. Sie können Videotypen deaktivieren, die Benutzer nicht hinzufügen dürfen, oder neue Videotypen hinzufügen. SWF-Dateien werden nur minimal unterstützt. MP4-Dateien sind möglicherweise nach Browsertyp eingeschränkt.

i Hinweis:

Standardmäßig entfernt die HTML-Bereinigung Videos aus HTML-Feldern. Informationen zum Zulassen von Videodateitypen finden Sie unter [Betten Sie Videos in HTML-Felder ein](#)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Objekttypen einbetten**.
2. Um einen Videotyp zu deaktivieren, legen Sie das Feld **Aktiv** auf **false** fest.
3. Um einen zusätzlichen Videotyp hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

i Hinweis:

Wenn Sie Werte für die Felder **Codebase** oder **Pluginspage** angeben, die dem Browser mitteilen, wo das Plugin abgerufen werden soll, verweisen Sie auf https-Seiten, um Warnungen von Internet Explorer zu unsicheren Inhalten auf der Seite zu vermeiden.

Deaktivieren Sie den Benutzerzugriff auf die Bildbibliothek

Standardmäßig können Benutzer Bilder aus einem HTML-Feld verwenden und in die Bildbibliothek hochladen. Sie können den Zugriff auf die Bildbibliothek über HTML-Felder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > UI-Seiten**.
2. Wählen **Sie html_insert_image_dialog** aus.
3. Suchen Sie die folgenden Codezeilen im Feld **HTML**, und kommentieren Sie sie aus.

```
<g:evaluate var="jvar_use_dbimage">
  var imageGR = new GlideRecord('db_image');
  if(imageGR.isValid())
    imageGR.canRead();
</g:evaluate>
```

und

```
<j:if test= "${jvar_write_dbimage}">
  <j:set var = "jvar_default_insert_image_type" value = "dbimage" />
```

```
<g:ui_select_option text = "${gs.getMessage('Image Library')}}" value = "dbimage" selected = "${jvar_default_insert_image_type}" />
</j:if>
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Um die Option **Von URL** hochladen im HTML-Editor zu entfernen, fügen Sie eine neue Eigenschaft mit dem Namen `glide.ui.html.image.allow_url` hinzu, und legen Sie den **Wert** auf **false** fest.

Zugehörige Informationen

[Systemeigenschaft hinzufügen](#)

Fügen Sie Inhalte in den HTML-Editor ein

Fügen Sie Inhalte aus einer Desktopanwendung in den HTML-Editor ein. Der Inhalt wird möglicherweise nicht aus jeder Anwendung gleich eingefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem HTML-Feld.
Zum Beispiel das **Textfeld** eines Wissensartikels.
2. Fügen Sie Inhalte aus einer anderen Anwendung ein.
Google Chrome und Mozilla Firefox unterstützen das Einfügen mit dem Einfügen-Symbol nicht. Verwenden Sie stattdessen die Tastenkombination Befehl/Strg+V.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Formatierungsoptionen einfügen“ die Textformatierung für den eingefügten Inhalt **beibehalten** oder **entfernen**.

Ergebnisse

Der HTML-Editor hat einige Einschränkungen beim Einfügen:

- Einfügen von Bildern: Das Einfügen von Bildern und Text aus OneNote funktioniert in Microsoft-Browsern. Das Einfügen aus OneNote in Chrome oder Firefox funktioniert, Stile und Bilder sind jedoch nicht enthalten. Sie können Bilder weiterhin einzeln auswählen und in das HTML-Feld einfügen. Das Einfügen von Bildern und Text aus Microsoft Word in einen beliebigen Browser funktioniert wie erwartet.
- Tabellen einfügen: Das Einfügen von Tabellen in Safari funktioniert nicht immer ordnungsgemäß. Das Einfügen von Tabellen in Internet Explorer funktioniert nur aus Excel.

Feldtyp „Bild“.

Mit Bildfeldern können Sie Bilder zu Formularen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispielsweise können Sie den Benutzerdatensätzen in Ihrem System Hochformate hinzufügen. Der Bildtyp muss .gif, .jpg/.jpeg oder .png sein.

Die Größenänderung von Bildern wird durch das CSS definiert. Größere Bilder werden auf 250 Pixel geändert. Bei den meisten Browsern wird das größere der Höhen- und Breitenmaße auf 250 Pixel reduziert, und die Proportionen des Bildes bleiben erhalten.

Beispiel: Die Größe eines Bilds mit einer Größe von 1508 x 663 Pixel wird auf 250 x 110 Pixel geändert. Einige Browser ändern die Höhe und Breite auf 250 Pixel, was zu einem quadratischen Bild führt.

Sie können ein neues Bildfeld hinzufügen.

Prozedur

1. Öffnen Sie das gewünschte Formular.
2. Erstellen Sie ein neues Feld, und legen Sie den **Typ** auf **Imagefest**.
Anweisungen dazu finden Sie unter [Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an](#).
3. Fügen Sie dem Formular das neue Feld hinzu, und speichern Sie Ihre Anpassung.
Das Formular zeigt das neue leere Bildfeld an.
4. Klicken Sie im Feld Bild **auf Hinzufügen**, wählen Sie ein Bild zum Hochladen aus, und klicken Sie auf **OK**.
Das ausgewählte Bild wird an das Formular angehängt und im Bildfeld angezeigt.

Ergebnisse

Picture [Update][Delete]



Zugehörige Informationen

[Formularlayout konfigurieren](#)

IP-Adressfeldtyp

Im Feldtyp „**IP-Adresse (IPv4, IPv6 validiert)**“ [ip_addr] werden gültige IPv4- und IPv6-Adressen gespeichert.

Unterstützung für IPv4 und IPv6

Die standardmäßige Dezimalpunktschreibweise wird für IPv4 und die standardmäßige Hexadezimalschreibweise für IPv6 unterstützt. Für IPv6 können Sie die kanonische Notation verwenden, um Nullen zu komprimieren. Machen Sie sich mit [IETF RFC5952 vertraut](#), um Beispiele und Richtlinien zur Textdarstellung für IPv6-Adressen zu erhalten.

Im Folgenden finden Sie Beispiele für gültige IP-Adressen:

- **Eine standardmäßige IPv4-Adresse in Dezimalpunktschreibweise:**

10.34.51.20

- **Eine erweiterte IPv4-Adresse würde mit Nullen aufgefüllt:**

10.1.10.210 würde als 010.001.010.210 dargestellt

- **Eine IPv6-Adresse in vollständig erweiterter Notation:**

1507:f0d0:1002:0051:0000:0000:0000:0004

- **Dieselbe IPv6-Adresse oben in kanonischer Notation:**

1507:f0d0:1002:51::4

Wie IP-Adressen in der Datenbank gespeichert werden

Das IP-Adressenfeld `ip_addr` ist ein VARCHAR-Feld (Variablenzeichen) mit einer Länge von 40 Zeichen. Die Werte werden normalerweise in der Standardnotation (Dezimalpunkt oder kanonisch) für IPv4- und IPv6-Adressen gespeichert, unabhängig von der Notation, die Sie bei der Eingabe von Werten in das Feld verwenden.

Wenn Sie beispielsweise eine IPv6-Adresse in einem nicht kanonischen Format eingeben (erweitert oder ein anderes gültiges Format gemäß [IETF RFC5952](#)), speichert das System sie standardmäßig im kanonischen Format, es sei denn, in dieser Spalte ist ein Attributwert für die IP-Datensteuerung definiert mit einem anderen Adressformat. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zum Glide-Attribut [`ip_data_control`] in [Wörterbuchattribute](#).

Unterstützung für Datenmigration

Bietet Unterstützung bei der Migration von IP-Adressen, die als Zeichenfolgenfelder gespeichert sind, zum neuen **IP-Adresstyp (Überprüft IPv4, IPv6)**. Der neue IP-Adresstyp akzeptiert nur eine gültige IP-Adresse. Die vorhandenen Daten werden gemäß dem Attribut `ip_data_control` formatiert. Das Attribut `ip_data_control` kann auf genau einen der folgenden vier Werte festgelegt werden:

- *canonical*: Eingehende IP-Adressen werden validiert und kanonisiert, bevor sie in die Datenbank eingegeben werden. Ungültige IP-Adressen werden abgelehnt.
- *canonicalize_when_possible*: Gültige IP-Adressen werden kanonisiert, bevor sie in die Datenbank eingegeben werden. Ungültige IP-Adressen werden ebenfalls in die Datenbank eingegeben, ohne dass sie geändert werden.

i Hinweis:

canonicalize_when_possible ist der Standardwert für das Attribut `ip_data_control`, sofern nicht anders angegeben.

- *expanded*: Die IP-Adressen werden validiert und in einer erweiterten Form gespeichert, um effiziente Datenbankbereichsabfragen zu unterstützen. Ungültige IP-Adressen werden abgelehnt.
- *none*: In diesem Werttyp wird keine Validierung oder Normalisierung durchgeführt. Es wird nur als Notfallmechanismus verwendet, da dieser Typ im Wesentlichen auf ein einfaches Zeichenfolgenfeld zurückgesetzt wird.

Journalfeldtyp

Es gibt drei Arten von Journalfeldern: `journal`, `journal_list` und `journal_input`.

Journalfeldtypen

Journalfeldtypen	Beschreibung
Journal	Lassen Sie Eingaben zu und speichern Sie sie, und zeigen Sie die kombinierten Eingaben unter dem Eingabefeld an. Journalfelder werden im Aktivitätenstrom im Formular und in der Listenansicht angezeigt.

Journalfeldtypen (Fortsetzung)

Journalfeldtypen	Beschreibung
journal_input	Eingabe zulassen und speichern, aber kombinierte Eingaben nicht anzeigen. Journaleingabefelder werden nur mit dem Datensatz angezeigt, dem sie zugeordnet sind, sodass sie nicht im Aktivitätenstrom in der Listenansicht angezeigt werden.
journal_list	Keine Eingabe zulassen oder speichern; Sie zeigen lediglich den Inhalt anderer Journalfelder an, von denen das Feld journal_list abhängig ist. Wenn ein journal_list-Feld von mehr als einem Journal-Feld abhängig ist, werden die Eingaben dieser Felder chronologisch miteinander verwoben. Das Feld journal_list zeigt Inhalte nicht innerhalb des Aktivitätenstroms an, sondern in einem separaten Block.

Journalfelder in einem Formular

Die Beispielabbildung enthält die drei verfügbaren Journalfeldtypen. Das erste ist ein Journalfeld, dessen Eingaben unter dem Feld angezeigt werden. Das zweite ist ein Journaleingabefeld, in dem die vorherigen Eingaben nicht angezeigt werden. Das dritte ist das Journallistenfeld, das so konfiguriert ist, dass die Eingabe aus dem darüber liegenden Journaleingabefeld angezeigt wird.

Einschränken von Journaleinträgen, die in einer Benachrichtigung gesendet werden

Administratoren können die Anzahl der Journaleinträge, die Benachrichtigungen enthalten, mit der folgenden Systemeigenschaft steuern.

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
glide.email.journal.lines	Anzahl von Journaleinträgen (zusätzliche Anmerkungen, Arbeitsnotizen usw.) in E-Mail-Benachrichtigungen (-1 bedeutet alle).	Gibt die Anzahl der Einträge aus einem Journalfeld an (z. B. Zusätzliche Anmerkungen und Arbeitsnotizen), die in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten sind. Ein Wert von -1 enthält alle Journaleinträge.

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
		<ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Speicherort: Systemeigenschaften > E-Mail

Code zum Abrufen des Inhalts eines Journalfelds in ein Array

Um den Inhalt eines Journalfelds in ein Array einzufügen, damit Sie jeden Eintrag durchlaufen können, können Sie den Code auf dieser Seite verwenden.

```
var notes = current.work_notes.getJournalEntry(-1);
//gets all journal entries as a string where each entry is delimited by '\n\n'
var na = notes.split("\n\n");

//stores each entry into an array of strings
for (var i = 0; i < na.length; i++)
  gs.print(na[i]);
```

Journalfeld-Skriptwerte

Die `setValue()`-Methode wird für Journalfelder nicht unterstützt. Weisen Sie stattdessen Werte im Skript wie im folgenden Beispiel zu.

```
var now_GR = new GlideRecord('incident');

//query priority 1 incidents in the state of either 'new' or 'active'.
gr.addQuery('priority', 1);
var gc = gr.addQuery('state', 1);
gc.addOrCondition('state', 2);
gr.query();

while(gr.next())
{

//print a list of the incident numbers updated
gs.print(gr.number);

//add an entry to the 'work notes' journal field for each incident
gr.work_notes = "This is a high-priority incident. Please prioritize.";
gr.update();
}
```

Anzeigegrenzen für Journalfelder

Journalfelder können die Größe von Aufgabendatensätzen erheblich erhöhen, da sie Benutzern die Eingabe sehr großer Zeichenfolgenwerte ermöglichen.

Anzeigegrenzen verhindern, dass die Instanz das gesamte Journalfeld in den Speicher lädt. Administratoren haben folgende Möglichkeiten:

- Legen Sie die Länge fest, nach der Journalfelder nicht mehr den gesamten Feldinhalt anzeigen, sondern nur einen Teil (Vorschau) des Feldinhalts anzeigen. Benutzer können weiterhin auf den gesamten Inhalt des Felds zugreifen, indem sie auf die Schaltfläche **Alle** anzeigen klicken.

- Legen Sie die Größe des Vorschautexts fest, der im Journalfeld angezeigt wird.
- Legen Sie die maximale Anzahl von Journaleinträgen fest, die in Journalfeldern angezeigt werden können.

In Core-UI müssen sich Journalfelder und der Aktivitätsformatierer im selben Formularabschnitt befinden. Sie können kein weiteres Feld zwischen einem Journalfeld und dem Aktivitätsformatierer platzieren. Der Aktivitätenstrom ist so konzipiert, dass Journalfelder über dem Aktivitätsformatierer gestapelt bleiben.

i Hinweis:

Anzeigegrenzen für Journalfelder werden im veralteten Feld „**Kommentare und Arbeitsnotizen**“ nicht unterstützt.

Legen Sie die maximale Anzeigegröße für Journalfelder fest

Sie können die maximale Anzeigegröße für Journalfelder festlegen, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Journalfeld die in dieser Eigenschaft festgelegte Länge überschreitet, zeigt die Instanz eine Vorschau des Journalfelds anstelle des gesamten Feldinhalts an. Die Vorschau enthält die Schaltfläche **Alle** anzeigen, um den restlichen Feldinhalt anzuzeigen. Eine [separate Eigenschaft](#) bestimmt die Anzahl der Zeichen, die in der Vorschau angezeigt werden.

Prozedur

1. [Fügen Sie eine Systemeigenschaft](#) mit den folgenden Einstellungen hinzu.

Eigenschaft	Wert
Name	glide.max_journal_list_size
Beschreibung	Größe in Megabyte, wenn ein Journalfeld eine Vorschau und nicht den gesamten Inhalt des Felds anzeigen soll.
Typ	Ganzzahl
Wert	10

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Legen Sie die Größe der Journalvorschau fest

Legen Sie die Größe der Systemeigenschaft `glide.max_journal_list_size` fest. Wenn ein Journalfeld diese Größe überschreitet, zeigt die Instanz eine Vorschau und nicht den gesamten Inhalt des Felds an. Benutzer können auf die Schaltfläche **Alle** anzeigen klicken, um den restlichen Feldinhalt anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Legen Sie die Werte für die Eigenschaft wie in der Tabelle aufgeführt fest.

Eigenschaft	Wert
Name	<code>glide.shortened_journal_length</code>
Beschreibung	Anzahl der Zeichen, die als Vorschau auf Journalfelder angezeigt werden sollen.
Typ	Ganzzahl
Wert	512000

4. Wählen Sie **Absenden**.

Legen Sie die maximale Anzahl von Journaleinträgen fest

Um die maximale Anzahl von Einträgen festzulegen, die das System im Aktivitätsformatierer anzeigt, bearbeiten Sie die folgende Systemeigenschaft. Der Aktivitätsformatierer zeigt die Einträge beginnend mit dem letzten Eintrag bis zur maximalen Anzahl an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `glide.history.max_entries`.
3. Bearbeiten Sie den **Wert** der Eigenschaft.

Eigenschaft	Wert
Name	<code>glide.history.max_entries</code>
Beschreibung	Maximale Anzahl von Einträgen, die das System im Aktivitätsformatierer anzeigt. Der Standardwert ist 250.
Typ	Ganzzahl
Wert	250

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

[Aktivitätsformatierer](#)

Aktivieren Sie den Zeichenzähler im Textfeld

Standardmäßig sind in mehrzeiligen Textfeldern maximal 4.000 Zeichen zulässig. Damit Benutzer sehen können, wie viele Zeichen verbleiben, bevor sie das Limit erreichen, können Sie die Eigenschaft `glide.ui.textarea.character_counter` aktivieren.

Vorbereitungen

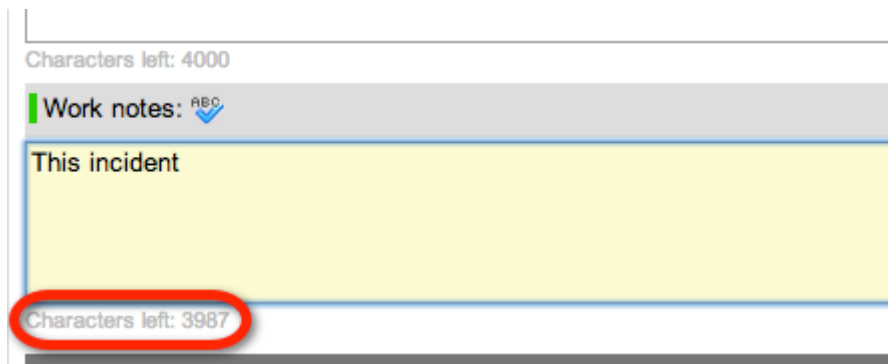
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Eigenschaft fügt einen Zähler unter Textfeldern hinzu, z. B. in den Feldern „**Zusätzliche Anmerkungen**“ und „**Arbeitsnotizen**“. Der Zähler wird dynamisch aktualisiert, wenn Benutzer Text eingeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie die Checkbox neben **Zeichenzähler für Textbereich (Journal und mehrzeilige Textfelder)**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.



Name-Wert-Paare-Feldtyp

Sie können in Skripten mit dem Namen auf die in einem Name-Wert-Paar-Feld gespeicherten Werte zugreifen.

Beispielskript

Im folgenden Beispiel wird veranschaulicht, wie Zuordnungen zu einem Name-Wert-Paar-Feld hinzugefügt werden und wie vorhandene Werte mit dem Namen abgefragt werden.

```
// Script example demonstrating setting and getting values
var gr = new GlideRecord('u_nv_table');
gr.initialize();

gr.nv_field.name1 = "value1"; //add a name-value Pair mapping with the name "name1" and
value "value1"
gr.nv_field.name2 = "value2"; //add another name-value Pair mapping with the name "name2"
and value "value2"

// Access by dot notation
gs.print("name1 = " + gr.nv_field.name1); // Expected output: name1 = value1

// Iterate over each property and print name and value
for(var name in gr.nv_field) {
    gs.print(name + " = " + gr.nv_field[name]);
}

gs.print(gr.nv_field); // Expected output: {"name1":"value1","name2":"value2"}
```

Feldtyp „Prozent abgeschlossen“.

Administratoren können Felder für den Fertigstellungsgrad erstellen, die Dezimaleingaben akzeptieren und in Listen als Fortschrittsbalken angezeigt werden.

Verwenden Sie beispielsweise ein Feld „Prozent abgeschlossen“, um den Abschlussprozentsatz für eine Aufgabe oder ein Projekt in einem Formular festzulegen, und zeigen Sie diesen Prozentsatz dann als Fortschrittsbalken in einer Liste an.

Administratoren können auch Ansichten konfigurieren, in denen der tatsächliche Fortschritt mit einem Zielwert verglichen wird, um festzustellen, ob die Ziele erreicht werden, und dann Farben anwenden, um visuelle Warnungen bereitzustellen, wenn der Fortschritt nicht den Erwartungen entspricht.

Formularansicht eines Felds „Prozent abgeschlossen“.



Listenansicht eines Felds „Prozent abgeschlossen“.

Short description	Milestones	Risk	Cost	ROI %	Staff	Scope	% Complete
Demo project (small)	Green	Critical	Green	80	Yellow	Green	50%
Demo project (medium)	Yellow	Low	Green	150	Green	Green	75%
Process Stream (very large)	Green	Low	Green	100		Green	45%

Attribut für Farben des Zielschwellenwerts

Wenn das Attribut `target_field` konfiguriert ist, kann ein Administrator mit einem zweiten Attribut namens `target_threshold_colors` zusätzliche Parameter definieren.

Die Parameter sind:

- Verschiedene Schwellenwerte, bei denen die Farbe des farbigen Balkens geändert werden soll
- Eine bestimmte Farbe für jeden Schwellenwert

Das Format des Werts dieses Attributs ist **Nummer1:Farbe1;Nummer2:Farbe2** usw.

Verwenden Sie dieses Attribut, um Warnfarben auf Abschlussprozentsätze anzuwenden, die unter den Zielprozentsätzen liegen. Diese Werte sind als Prozentsatz des erreichten Ziels definiert. Beispiel: Bei einem Wert von **0:rot;50:gelb;90:grün** wird ein roter Balken angezeigt, wenn der Fortschritt in Bezug auf den Zielprozentsatz zwischen 0 und 49 liegt. Wenn der Prozentsatz des Ziels zwischen 50 und 89 liegt, ist die Farbe gelb. Der Prozentsatz des Ziels von 90 und höher wird grün angezeigt. Abschlussprozentsätze, die die Zielprozentsätze überschreiten, werden ebenfalls grün angezeigt. Sortieren Sie die Farbattribute vom kleinsten Prozentsatz zum größten.

Wenn Sie kein `target_field` angeben, wird ein Ziel von 100 verwendet, sodass Sie die Farbschwellenwerte mit einem einzelnen Feldwert verwenden können.

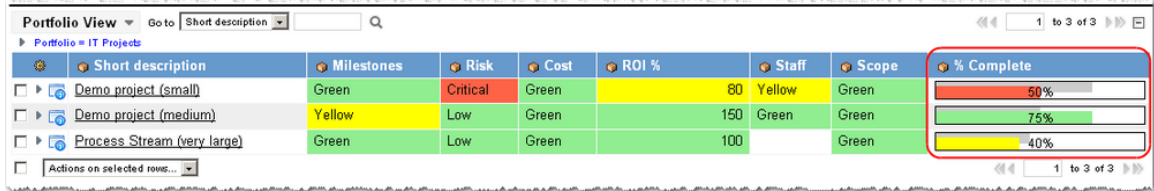
```
target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen
```

In der folgenden Tabelle sind Beispiele für den Prozentsatz der Zielberechnung mit den oben definierten Farben aufgeführt.

Attribut für Farben des Zielschwellenwerts

Zielprozensatz	Feldwert Prozent	Prozensatz der Zielberechnung	Farbe
100	40	40 %	Tomate
65	59	90,7 %	hellgrün
15	10	66,7 %	khakifarben

Farbbeispiel „Prozent abgeschlossen“.



Fügen Sie ein Zielfeldattribut hinzu

Fügen Sie einem Feld „Prozent abgeschlossen“ ein optionales Attribut (*target_field*) hinzu, um den tatsächlichen Abschlussprozentsatz einer Aufgabe oder eines Projekts mit einem Zielprozentsatz in einem anderen Dezimalfeld zu vergleichen, das angibt, wo sich die Aufgabe zu diesem Zeitpunkt befinden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: *personalize_dictionary*

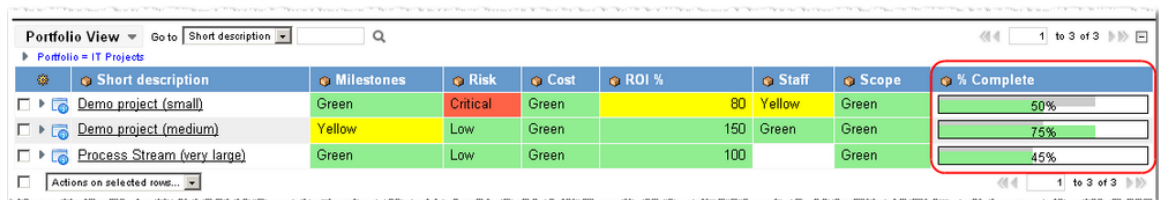
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn kein Zielfeld angegeben ist, wird das Ziel von 100 angenommen.

Prozedur

1. Klicken Sie in einem Formular mit der rechten Maustaste auf das Feld **% abgeschlossen**.
2. Wählen Sie im Popup-Menü **Dictionary konfigurieren** aus.
3. Fügen Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ das folgende Attribut hinzu:
target_field=percent_complete_target
4. Aktualisieren Sie den Dictionary-Datensatz.

In der Liste wird hinter dem farbigen Balken ein grauer Balken angezeigt, um den Zielwert anzuzeigen. Die graue Zielleiste wird nur angezeigt, wenn Sie ein Zielfeld definiert haben.



Feldtyp „Telefonnummer“.

Der E.164-Telefonnummernstandard stellt sicher, dass alle erforderlichen Informationen für eine Telefonnummer enthalten und richtig formatiert sind, um einen internationalen Anruf erfolgreich über das öffentliche Telefonnetz eines Gebiets weiterzuleiten.

Wenn ein Benutzer eine Telefonnummer eingibt, wird diese empfangen und als Nummernzeichenfolge gespeichert. Ein E.164-Telefonnummernfeld formatiert und validiert

die Nummern automatisch, sodass sie E.164-konform sind, wenn sie als lokale und internationale Nummern angezeigt werden. Der Feldtyp E.164-Telefonnummer ersetzt nicht den Feldtyp Telefon.

Ein E.164-Telefonnummernfeld wird angezeigt:

- [Optional] Eine Auswahlliste für das Telefonnummerngebiet.
- [Immer] Ein Eingabefeld zur Eingabe von Telefonnummern.
- [Standardmäßig] Eine rote Unterstreichung, wenn eine Telefonnummer nicht mit dem Format für das ausgewählte Telefongebiet übereinstimmt und nicht gespeichert werden kann.
- [Optional] Grün unterstrichen, wenn eine Telefonnummer nicht mit dem Format für das ausgewählte Telefongebiet übereinstimmt, aber mit **Sonstige/unbekannt** als Gebiet gespeichert werden kann.

Telefon e164

Call Back Number:

Zugewiesene Gebiete

Gebiete werden Standorten und nicht direkt Benutzern zugewiesen.

Das Gebiet eines Benutzers und damit die E.164-konforme Telefonfunktionalität des Benutzers basiert auf dem Standort des Benutzers. Wenn ein Benutzer beispielsweise den Standort **SHS Quadra 5, Block E., Brasília** hat, der in der Benutzertabelle [sys_user] definiert ist, definiert der übergeordnete Datensatz für Brasilien in der Standorttabelle das Telefongebiet. Das Telefongebiet kann auf jeder Ebene der [Kartenseitenhierarchie](#) zugewiesen werden, die bis zum nächsten übergeordneten Element durchsucht wird, bis das Gebiet gefunden wird oder keine übergeordneten Elemente verbleiben.

Abhängige Felder

Im Wörterbuch können Sie ein abhängiges Feld in den Feldern **Benutzer** oder **Standort** angeben, das das entsprechende Gebiet in der Auswahlliste anzeigt, wenn ein Benutzer eine Telefonnummer eingibt.

Wenn Sie beispielsweise `caller_id` im abhängigen Feld in der Incident-Tabelle eingeben, wird das entsprechende Gebiet der Auswahlliste für die Gebietsauswahl hinzugefügt, wenn ein Benutzer die Anruferinformationen eingibt.

Zugehörige Informationen

[Ein Feld abhängig machen](#)

E.164-Telefonnummernfeldkonfiguration

Administratoren können die Eigenschaften des Telefonnummernsystems und die Wörterbuchattribute verwenden, um bestimmte Aufgaben zu erledigen.

Die Systemeigenschaften wenden die Konfigurationsoption auf alle Telefonnummernfelder an, die kein vergleichbares Wörterbuchattribut aufweisen. Die Wörterbuchattribute wenden die Konfiguration nur auf das Telefonnummernfeld an, dem sie hinzugefügt wird. Da Wörterbuchattribute Vorrang vor Systemeigenschaften haben, können Administratoren eine globale Konfiguration mit einer Eigenschaft festlegen und dann Ausnahmen für jedes Feld anwenden.

Hinweis:

Alphanumerische Zeichen sind nicht zulässig und werden nicht als gültige Telefonnummer betrachtet.

Validierung des Gebietsformats erforderlich

Standardmäßig erfordern Telefonnummernfelder, dass eine Telefonnummer mit dem Anzeigeformat des ausgewählten Gebiets übereinstimmt.

Standardmäßig erfordern Telefonnummernfelder, dass eine Telefonnummer mit dem Anzeigeformat des ausgewählten Gebiets übereinstimmt. Wenn eine Telefonnummer nicht mit diesem Format übereinstimmt, zeigt das Eingabefeld eine rote Linie unter der Telefonnummer an, oder das gesamte Feld wird rot, und Benutzer können die Nummer nicht speichern.

Telefon e164 streng

Call Back Number:

Wenn Sie die Systemeigenschaft `glide.phone_number_e164.strict` auf „**falsch**“ setzen oder das Wörterbuchattribut `pn_strict` hinzufügen, kann im Eingabefeld für die Telefonnummer eine grüne Linie unter Nummern angezeigt werden, die nicht mit dem für das ausgewählte Gebiet aufgeführten Gebietsformat übereinstimmen, oder das ganze Feld wird grün. Sie können das Gebiet „**Sonstige/unbekannt**“ verwenden, um andernfalls ungültige Telefonnummern zu speichern.

Telefon e164 nicht streng

Call Back Number:

⚠️ Warnung:

Der Wechsel von der optionalen Validierung des Gebietsformats zur erforderlichen Validierung des Gebietsformats kann dazu führen, dass die Validierung einiger Telefonnummern vollständig fehlschlägt. In solchen Fällen wird im Feld E.164-Telefonnummer eine Fehlermeldung angezeigt.

Eingabe des internationalen Formats erforderlich

Standardmäßig können Benutzer Telefonnummern im lokalen Format ihres Gebiets eingeben und müssen die Nummer nicht für internationale Anrufe formatieren.

Das Telefonnummernfeld formatiert lokale Telefonnummern automatisch in E.164-konforme internationale Telefonnummern, wenn der Benutzer die Bearbeitung des Felds abgeschlossen hat. Solange die eingegebene Telefonnummer mit dem Format des Gebiets für eine lokale Nummer übereinstimmt, können Benutzer die Telefonnummer speichern.

Telefon e164 Eintrag lokal

Call Back Number:

Telefon e164 internationale Anzeige

Call Back Number:

Wenn Sie die Systemeigenschaft `glide.phone_number_e164.allow_national_entry` ändern oder das Wörterbuchattribut `pn_allow_national_entry` hinzufügen, müssen Benutzer eine Telefonnummer im internationalen Format des Gebiets eingeben, das mit dem Pluszeichen (+) beginnt. Benutzer können eine lokal formatierte Telefonnummer nicht speichern, und das Eingabefeld für die Telefonnummer zeigt eine rote Linie unter den Telefonnummern ohne die richtige internationale Formatierung an.

Konfigurieren Sie die Anzeige des lokalen Formats

Standardmäßig werden Telefonnummern in einem E.164-Telefonnummernfeld immer in einem internationalen Format angezeigt.

Telefon e164 internationale Anzeige

Call Back Number:	North America	+1 858-555-1212
-------------------	---------------	-----------------

Ändern Sie die E.164-Telefonnummer, um unter bestimmten Umständen das lokale Format zu verwenden, indem Sie die folgende Systemeigenschaft hinzufügen:

Wählen Sie einen der möglichen Werte aus, um festzulegen, wie das System die E.164-Telefonnummer behandelt.

Sie können einem bestimmten Feld auch das folgende Wörterbuchattribut hinzufügen, um die Systemeigenschaft zu überschreiben:

Konfigurieren Sie die Auswahlliste für die Telefongebietsauswahl

Standardmäßig wird in einem E.164-Telefonnummernfeld immer das der Telefonnummer zugeordnete Telefongebiet angezeigt.

Wenn Sie die Systemeigenschaft ändern oder das Wörterbuchattribut hinzufügen, wird die Auswahlliste für die Gebietsauswahl ausgeblendet. Wenn die Auswahlliste für die Gebietsauswahl ausgeblendet ist, können Benutzer nur eine lokale oder nationale Nummer eingeben.

Telefon e164 Auswahl ausblenden

Call Back Number:	1 858-555-1212
-------------------	----------------

Fügen Sie die folgende Systemeigenschaft hinzu, um die Auswahlliste der Gebietsauswahl ein- oder auszublenden.

Sie können einem bestimmten Feld auch das folgende Wörterbuchattribut hinzufügen, um die Systemeigenschaft zu überschreiben:

Konfigurieren Sie die Anzeige von Gebietsbezeichnungen

Eine Eigenschaft steuert, wie Gebietsbezeichnungen angezeigt werden.

Sie können Gebietsbezeichnungen rechts neben der Nummer in einem E.164-Telefonnummernfeld anzeigen, indem Sie die Systemeigenschaft festlegen oder das Dictionary-Attribut hinzufügen. Dies ist nützlich, wenn die Auswahlliste für die Gebietsauswahl deaktiviert ist und der Benutzer das Gebiet für die eingegebene Telefonnummer sehen soll.

E164-Telefonanzeigegebietsbezeichnungen

	+44 (0)1733 753363	United Kingdom
--	--------------------	----------------

Wenn Sie Gebietsbezeichnungen aktivieren, wird auch das Telefongebiet in Listen angezeigt.

Fügen Sie die folgende Systemeigenschaft hinzu, um die Gebietsbezeichnung rechts neben der Nummer in einer E.164-Telefonnummer anzuzeigen.

Sie können einem bestimmten Feld auch das folgende Wörterbuchattribut hinzufügen, um die Systemeigenschaft zu überschreiben:

Konfigurieren Sie die internationalen Direktwahlpräfixe

Eine Eigenschaft ist verfügbar, um die Anzeige von Präfixen zu steuern.

Sie können die Anzeige des internationalen Direktwahlpräfix aktivieren, das zwischen der Auswahlliste der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld für ein E.164-Telefonnummernfeld in

Formularen angezeigt wird, indem Sie die Systemeigenschaft festlegen oder das Dictionary-Attribut hinzufügen.

E164-Telefonanzeige-ID

Phone: North America 011

Fügen Sie die folgende Systemeigenschaft hinzu, um das internationale Direktwahlpräfix anzuzeigen.

Sie können einem bestimmten Feld auch das folgende Wörterbuchattribut hinzufügen, um die Systemeigenschaft zu überschreiben:

Systemeigenschaften des E.164-Telefonnummernfelds

Zum Konfigurieren von E.164-Telefonnummernfeldern sind mehrere Eigenschaften verfügbar.

i Hinweis:

Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Systemeigenschaften des e.164-Telefonnummernfelds

Eigenschaft	Beschreibung
glide.phone_number_e164.strict	<p>Bestimmt, ob alle Telefonnummernfelder mit dem Anzeigeformat für das ausgewählte Gebiet übereinstimmen müssen.</p> <p>Wenn der Wert true ist, zeigt das Eingabefeld für die Telefonnummer eine rote Linie unter den Telefonnummern an, die nicht dem Format für das ausgewählte Gebiet entsprechen. Benutzer können die Telefonnummer nicht speichern.</p> <p>Wenn der Wert false ist, zeigt das Eingabefeld für die Telefonnummer eine grüne Linie unter den Telefonnummern an, die nicht dem Format für das ausgewählte Gebiet entsprechen. Benutzer können die Telefonnummer speichern. Die Auswahlliste der Gebietsauswahl bietet die Möglichkeit, das Gebietsformat Sonstige/unbekannt auszuwählen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ : true false • Standardwert: true • Speicherort: Der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen.
glide.phone_number_e164.allow_national_entry	<p>Legt fest, ob Benutzer Telefonnummern im lokalen Format eingeben können oder Telefonnummern im internationalen Format eingeben müssen.</p>

Systemeigenschaften des e.164-Telefonnummernfelds (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>Bei „true“ können Benutzer Telefonnummern im lokalen Format für das ausgewählte Gebiet eingeben. Bei „false“ müssen Benutzer Telefonnummern im internationalen Format für das ausgewählte Gebiet eingeben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ : true false • Standardwert: true • Speicherort: Der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen.
glide.phone_number_e164.display_national	<p>Legt fest, ob E.164-Telefonnummern im lokalen Format angezeigt werden sollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ : Zeichenfolge • Standardwert: false • Andere mögliche Werte: <ul style="list-style-type: none"> ○ true oder form: Zeigt Telefonnummern in Formularen in einem lokalen Format an, in Listen jedoch in einem internationalen Format. ○ all: Zeigt Telefonnummern immer in einem lokalen Format an. ○ Benutzer: Zeigt Telefonnummern nur in einem lokalen Format an, wenn die Telefonnummer mit der lokalen Einstellung des aktuellen Benutzers übereinstimmt. Die lokale Einstellung des aktuellen Benutzers wird durch den Standort bestimmt, der dem Benutzerdatensatz zugeordnet ist. ○ false: Zeigt Telefonnummern nicht im lokalen Format an. • Speicherort: Der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen.
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	<p>Legt fest, ob die Auswahlliste für die Gebietsauswahl angezeigt werden soll. Durch Ausblenden der Auswahlliste für die Gebietsauswahl können Benutzer nur lokale oder nationale Telefonnummern eingeben.</p>

Systemeigenschaften des e.164-Telefonnummernfelds (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Typ : true false • Standardwert: true • Speicherort: Der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen.
glide.phone_number_e164.display_territory_text	<p>Bestimmt, wann in einem E.164-Telefonnummernfeld eine Gebietsbezeichnung angezeigt wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ : Zeichenfolge • Standardwert: schreibgeschützt • Andere mögliche Werte: <ul style="list-style-type: none"> ○ all: Zeigt immer die Gebietsbezeichnung an. ○ national: Zeigt die Gebietsbezeichnung nur an, wenn die Telefonnummer im lokalen Format vorliegt. ○ schreibgeschützt: Zeigt die Gebietsbezeichnung im schreibgeschützten Modus an, unabhängig davon, ob die Zahl im lokalen oder internationalen Format vorliegt. ○ read-only-national: Zeigt die Gebietsbezeichnung nur dann im schreibgeschützten Modus an, wenn die Zahl im lokalen Format vorliegt. ○ Liste: Zeigt die Gebietsbezeichnung in einer Liste an. ○ list-national: Zeigt die Gebietsbezeichnung in einer Liste an, wenn die Zahl im nationalen Format vorliegt. ○ keine: Zeigt die Gebietsbezeichnung nicht an. • Speicherort: Der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen.
glide.phone_number_e164.display_users_idd	<p>Legt fest, ob das Präfix für internationale Direktwahl zwischen der Auswahlliste der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld in Formularen angezeigt werden soll.</p>

Systemeigenschaften des e.164-Telefonnummernfelds (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Typ : true false • Standardwert: false • Speicherort: Der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen.

Wörterbuchattribute für E.164-Telefonnummernfelder

Sie können die globale Systemeigenschaft mit bestimmten Wörterbuchattributen überschreiben.

e.164 Wörterbuchattribute für Telefonnummernfelder

Wörterbuchattribut	Beschreibung
pn_strict	<p>Überschreibt die Einstellung der Eigenschaft <i>glide.phone_number_e164.strict</i>, die erfordert, dass alle Telefonnummereinträge dem Format für das ausgewählte Gebiet entsprechen. Die verfügbaren Werte sind mit den für die Eigenschaft <i>glide.phone_number_e164.strict</i> beschriebenen identisch.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: true • Beispiel: pn_strict = false
pn_allow_national_entry	<p>Überschreibt die Einstellung der Eigenschaft <i>glide.phone_number_e164.allow_national_entry</i>, die bestimmt, ob Benutzer Telefonnummern im lokalen Format eingeben können oder ob sie Telefonnummern im internationalen Format eingeben müssen. Die verfügbaren Werte sind mit den für die Eigenschaft <i>glide.phone_number_e164.allow_national_entry</i> beschriebenen identisch.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: true • Beispiel: pn_allow_national_entry = false
pn_display_national	<p>Überschreibt die Einstellung der Eigenschaft <i>glide.phone_number_e164.display_national</i> für die Anzeige von Telefonnummern in einem E.164-Telefonnummernfeld. Die verfügbaren Werte sind mit den für die Eigenschaft <i>glide.phone_number_e164.display_national</i> beschriebenen identisch.</p>

e.164 Wörterbuchattribute für Telefonnummernfelder (Fortsetzung)

Wörterbuchattribut	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: falsch • Beispiel:pn_display_national=all
pn_display_territory_selector	<p>Überschreibt die Einstellung der Eigenschaft <i>glide.phone_number_e164.display_territory_selector</i>, die bestimmt, ob die Auswahlliste für die Gebietsauswahl angezeigt werden soll. Die verfügbaren Werte sind mit den für die Eigenschaft <i>glide.phone_number_e164.display_territory_selector</i> beschriebenen identisch.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: true • Beispiel: pn_display_territory_selector=false
pn_display_territory_text	<p>Überschreibt die Eigenschaft <i>glide.phone_number_e164.display_territory_text</i>, die definiert, wann ein Telefonnummernfeld eine Gebietsbezeichnung anzeigt. Die verfügbaren Werte sind mit den für die Eigenschaft <i>glide.phone_number_e164.display_territory_text</i> beschriebenen identisch.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: read-only • Beispiel:pn_display_territory_text=all
pn_display_users_idd	<p>Überschreibt die Eigenschaft <i>glide.phone_number_e164.display_users_idd</i>, die bestimmt, ob das Präfix für internationale Direktwahl zwischen der Auswahlliste der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld in Formularen angezeigt werden soll. Die verfügbaren Werte sind mit den für die Eigenschaft <i>glide.phone_number_e164.display_users_idd</i> beschriebenen identisch.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: falsch • Beispiel: pn_display_users_idd = false

Konfigurieren Sie eine Telefonanzeigeregeln für das Gebiet

Die Zahlenfolge, aus der eine Telefonnummer besteht, wird automatisch validiert und für ein bestimmtes Gebiet formatiert, indem eine Reihe von regulären Ausdrücken angewendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Nummer wird zuerst anhand der für das Gebiet definierten Telefonvalidierungen und in der im Feld Reihenfolge angegebenen **Reihenfolge** validiert. Um gültig zu sein, muss die Nummer mit dem regulären Ausdruck übereinstimmen, der im Feld **Bedingung** für mindestens eine Telefonvalidierung definiert ist.

Nachdem eine Zahl validiert wurde, wird der **Bedingungsausdruck** für jedes für das Gebiet definierte Format auf die Zahl in der durch die **Reihenfolgenfelder** festgelegten Reihenfolge angewendet. Die regulären Ausdrücke **Muster** und **Format** werden angewendet, um eine Telefonnummer zu erzeugen, die für das Gebiet richtig formatiert ist.

Auf dem Bildschirm „Sys-Telefongebiet“ können Administratoren die Anzeigeregeln für ein bestimmtes Gebiet bearbeiten. Administratoren möchten möglicherweise die Felder **Aktiv**, **Anzeige** oder **Reihenfolge** ändern. So bearbeiten Sie die Anzeigeregeln für ein Gebiet:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > Regeln > Telefonanzeigenregeln**.
2. Klicken Sie auf den **Namen** eines Gebiets.
3. Bearbeiten Sie die Felder nach Bedarf (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Telefonanzeigeregeln für Gebiet

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Gebiets.
Ländervorwahl	Die Landesvorwahl <input checked="" type="checkbox"/> für das Wählen von Nummern von außerhalb des Gebiets.
Internationale Direktwahl	Das Präfix für internationale Anrufe aus dem Gebiet, z. B. 00 oder 001.
STD	Der Abonnenten-Amtswählcode, auch bekannt als Direktwahl, ist eine Folge von Zahlen vor der Telefonnummer, die angibt, ob der Anruf außerhalb des lokalen Anrufbereichs weitergeleitet werden soll.
Internationale Vorwahl	Das für einen internationalen Anruf erforderliche Präfix, z. B. ein Pluszeichen (+).
Nationale Vorwahl	Das für die Wahl eines Ortsgesprächs erforderliche Präfix.
Aktiv	Indikator dafür, ob die Telefondefinition des Gebiets aktiv ist. Wenn deaktiviert, ist dieses Gebiet für Benutzer nicht verfügbar.
Amtswählcode - optional	Indikator dafür, ob der STD-Code optional ist.

Feld	Beschreibung
STD folgt Land	Indikator dafür, ob der STD-Code rechts neben der Ländervorwahl angezeigt werden soll.
Bildschirm	Indikator, der angibt, ob das Gebiet in der Auswahlliste angezeigt werden soll. Wenn Sie diese Checkbox deaktivieren, wird das Gebiet aus der Auswahlliste entfernt. Wenn eine internationale Nummer für ein Gebiet eingegeben wird, das nicht in der Auswahlliste der Gebietsauswahl angezeigt wird, wird dieses Gebiet vorübergehend nur für dieses Feld der Auswahlliste hinzugefügt. Beispiel: Wenn das Feld Anzeige des Vereinigten Königreichs nicht ausgewählt ist, wird das Vereinigte Königreich nicht in der Auswahlliste der Gebietsauswahl angezeigt. Wenn der Benutzer jedoch eine internationale Nummer eingibt, die mit +44 beginnt, wird Vereinigtes Königreich der Liste hinzugefügt und die Nummer wird entsprechend formatiert und validiert.
Bestellung	Die Reihenfolge, in der ein Gebiet in einer Auswahlliste angezeigt wird. Gebiete werden numerisch nach der hier zugewiesenen Nummer sortiert. Wenn mehreren Gebieten dieselbe Nummer zugewiesen ist, werden sie alphabetisch sortiert. Allen Gebieten wird der Standardwert 100 zugewiesen. Um ein Gebiet oben in der Liste anzuzeigen, weisen Sie einen Wert kleiner als 100 zu. Um ein Gebiet am Ende der Liste anzuzeigen, weisen Sie einen Wert größer als 100 zu. Wenn beispielsweise einem Gebiet die Reihenfolge 500 zugewiesen ist, wird es am Ende der Liste angezeigt, und wenn mehr als einem Gebiet die Reihenfolge 500 zugewiesen ist, werden sie am Ende der Liste alphabetisch aufgelistet.

Telefonüberprüfungen

Telefonvalidierungen sind bereits für alle Gebiete konfiguriert und werden automatisch auf die Telefonnummer angewendet, um sicherzustellen, dass die Nummer für das Gebiet gültig ist.

E164-Telefonvalidierungen

Name	Condition	Order
SG fixedLine	[36]\d{7}[(17-9)]\d{7,10}	100
SG fixedLine	6[1-9]\d{6}	110
SG mobile	(?:8[1-7]9[0-8])\d{6}	120
SG tollFree	17800\d{7}	130
SG premiumRate	1900\d{7}	140
SG voip	3[12]\d{6}	150
SG uan	7000\d{7}	160

Telefonformate

Telefonformate sind bereits für alle Gebiete konfiguriert und werden automatisch auf die Telefonnummer angewendet, um sicherzustellen, dass die Nummer für das Gebiet gültig ist.

E164-Telefonformate

Name	Condition	Format	Order	Pattern
SG availableFormats	[369]8[1-9]	\$1 \$2	100	((3689)\d{3})\d{4}
SG availableFormats	1[89]	\$1 \$2 \$3	110	(1[89]00)\d{3}\d{4}
SG availableFormats	70	\$1 \$2 \$3	120	(7000)\d{4}\d{3}
SG availableFormats	80	\$1 \$2 \$3	130	(800)\d{3}\d{4}

Referenzfeldtyp

Ein Referenzfeld speichert eine Referenz zu einem Feld in einer anderen Tabelle. Beispielsweise verweist das Feld **Anrufer** in der Incident-Tabelle auf die Benutzertabelle [sys_user].

Wenn Sie ein Referenzfeld definieren, erstellt das System eine Beziehung zwischen den beiden Tabellen. Durch das Hinzufügen eines Referenzfelds zu einem Formular werden die anderen Felder in der referenzierten Tabelle für das Formular verfügbar.

Hinweis:

Ein Referenzfeld kann sich nur auf Datensätze aus einer anderen Tabelle beziehen. Um ein Feld hinzuzufügen, das auf Datensätze in einer beliebigen Tabelle verweisen kann, verwenden Sie den Elementtyp Dokument-ID.

Administratoren können neue Referenzfelder erstellen und mehrere Optionen für Referenzfelder konfigurieren.

Referenzfeldoptionen

Option	Beschreibung
Anzeigewerte	Jedes Referenzfeld speichert eine sys_id für jeden referenzierten Datensatz in der Datenbank, aber die sys_id wird nicht angezeigt. Das Referenzfeld zeigt den angegebenen Anzeigewert an.
Verzierungen	Eine Referenzdekoration ist ein Symbol, das neben einem Referenzfeld angezeigt wird.
Referenzstile	Referenzstile sind spezialisierte Feldstile, die die Darstellung von Referenzfeldern steuern.
Referenzqualifizierer	Referenzqualifizierer schränken die Datensätze ein, die für Referenzfelder verfügbar sind.
Löschregeln kaskadieren	Kaskadierende Löschregeln geben an, was mit Datensätzen geschehen soll, die auf einen gelöschten Datensatz verweisen.
Automatische Vervollständigung	Standardmäßig wird ein Referenzfeld automatisch ausgefüllt, wenn der Benutzer das Feld eingibt. Administratoren können Einstellungen für die automatische Vervollständigung konfigurieren.
Referenzschlüssel	Ein Referenzschlüssel speichert ein anderes Feld als sys_id als eindeutigen Bezeichner für ein Referenzfeld.
Aktivieren Sie die dynamische Erstellung	Wenn die dynamische Erstellung aktiviert ist, wird durch die Eingabe eines nicht vorhandenen Werts in ein Referenzfeld ein neuer Datensatz in der referenzierten Tabelle erstellt, anstatt einen Fehler zurückzugeben.

Tipp:

Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie im Artikel [Referenzfeld zeigt nicht den erwarteten Anzeigewert an, wenn ausgewählt, oder es wird leer angezeigt \[KB0693859\]](#)  in der Knowledge Base von Now Support.

Fügen Sie ein Referenzfeld hinzu

Fügen Sie einer Tabelle Referenzfelder mit derselben Methode hinzu wie für jedes andere Feld.


Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörige Tabelle wird auch in der Liste Verfügbare Tabellen für zukünftige Formularanpassungen angezeigt.

Prozedur

1. Öffnen Sie das gewünschte Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren > Formularlayout**.
3. Verwenden Sie **Dot-Walking** , um das Feld in der referenzierten Tabelle zu suchen und auszuwählen, das Sie hinzufügen möchten.

Example

Er wird als *Table name .Field* angezeigt. Zum Beispiel wird die E-Mail-Adresse des Anrufers als *Caller .Email* angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Aktivieren Sie die dynamische Erstellung für Referenzfelder

Wenn die dynamische Erstellung aktiviert ist, wird durch die Eingabe eines nicht vorhandenen Werts in ein Referenzfeld ein neuer Datensatz in der referenzierten Tabelle erstellt, anstatt einen Fehler zurückzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig muss ein Benutzer einen Wert in ein Referenzfeld eingeben, der einem vorhandenen Datensatz in der Tabelle entspricht, auf die sich das Referenzfeld bezieht. Zum Beispiel muss das Feld **Anrufer** in einem Incident einen Wert haben, der einem vorhandenen Benutzer entspricht. Sie können die dynamische Erstellung aktivieren, um einen neuen Datensatz in der referenzierten Tabelle zu erstellen, wenn ein Benutzer einen nicht vorhandenen Wert in ein Referenzfeld eingibt, anstatt einen Fehler zurückzugeben.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
2. Füllen Sie die folgenden Felder aus (möglicherweise müssen Sie das Wörterbuchformular konfigurieren):
 - **dynamische_kreation**: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
 - **dynamic_creation_script**: Geben Sie ein Skript ein, das den Datensatz dynamisch erstellt.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Beispiele:

Sie können das folgende „dynamic_creation_script“ verwenden, um einen Datensatz in der referenzierten Tabelle zu erstellen.

```
current.name = value;
current.insert();
```

Hinweis:

Das übergeordnete Objekt kann für den Zugriff auf alles aus dem übergeordneten Datensatz verwendet werden.

Sie können eine Skripteinbindung mit dem Namen `MyUserReferenceCreator` mit dem folgenden Inhalt erstellen:

```
var MyUserReferenceCreator = Class.create();
MyUserReferenceCreator.prototype = {
  initialize: function() {
  },

  create: function(current, value) {
    current.name=value;
    return current.insert();
  },

  type: 'MyUserReferenceCreator'
}
```

Wenn die Skripteinbindung erstellt wird, generiert das folgende „dynamic_creation_script“ einen neuen Speicherort für einen ungültigen Referenzfeldwert:

```
new MyUserReferenceCreator().create(current, value);
```

Zugehörige Informationen

[Formularlayout konfigurieren](#)

Konfigurieren Sie kaskadierende Löschregeln

Wenn ein Datensatz gelöscht wird, gibt es verschiedene Optionen, wie sich die Löschung auf Datensätze auswirkt, die auf den gelöschten Datensatz verweisen. Sie können konfigurieren, was mit Datensätzen geschieht, die auf einen Datensatz verweisen, wenn dieser Datensatz gelöscht wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `personalize_dictionary`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie beispielsweise einen Benutzerdatensatz löschen, auf den im Feld **Anrufer-ID** in mehreren Incident-Datensätzen verwiesen wird, können Sie konfigurieren, was mit diesen Incident-Datensätzen geschieht. Standardmäßig werden die Referenzen gelöscht, sodass die Incident-Datensätze mit einem leeren Feld **Anrufer-ID** verwaltet werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Referenzfeld in einem Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Erweiterte Ansicht**.
4. Suchen Sie den Abschnitt „Referenzspezifikation“.
5. Wählen Sie im Feld **Referenzkaskadenregel** eine der folgenden Optionen aus.

Hinweis:

Die Option für dieses Feld hat keine Auswirkungen auf Tabellen mit m2m-Beziehungen. Das bedeutet, dass in diesem Beispiel der Benutzerdatensatz gelöscht wird, wenn die Tabellen eine m2m-Beziehung haben.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

[Ändern Sie Wörterbucheinträge](#)

Definieren Sie den Referenzschlüssel

Standardmäßig speichern Referenzfelder die sys_id des Datensatzes in der Datenbank.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Definition eines Referenzschlüssels können Sie ein anderes Feld als sys_id identifizieren, das als eindeutiger Bezeichner für das Referenzfeld verwendet werden soll. Der Wert des Referenzschlüsselfelds wird anstelle der sys_id in der Datenbank für dieses Referenzfeld gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Felddatensatz (z. B. **resolve_by** in der Incident-Tabelle).
3. Geben Sie im Feld **Referenzschlüssel** einen Feldnamen in der referenzierten Tabelle ein (z. B. E-Mail in der Tabelle sys_user).

i Hinweis:

Wählen Sie immer ein Feld aus der referenzierten Tabelle aus, das sowohl erforderlich als auch eindeutig ist.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zeigen Sie ein Referenzfeld als Auswahlliste an

Sie können ein Referenzfeld als Auswahlliste anzeigen, anstatt ein Suchfenster zu öffnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

i Hinweis:

Ein Auswahlreferenzfeld mit einem definierten Referenzschlüssel funktioniert nicht.

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung für das Referenzfeld, und wählen Sie **Wörterbuch konfigurieren**.
2. Wählen Sie im Abschnitt Auswahllistenspezifikation eine der folgenden Optionen im Feld **Auswahl** aus.
 - **Dropdownliste mit --Keine--**
 - **Dropdownliste ohne --Keine--**
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

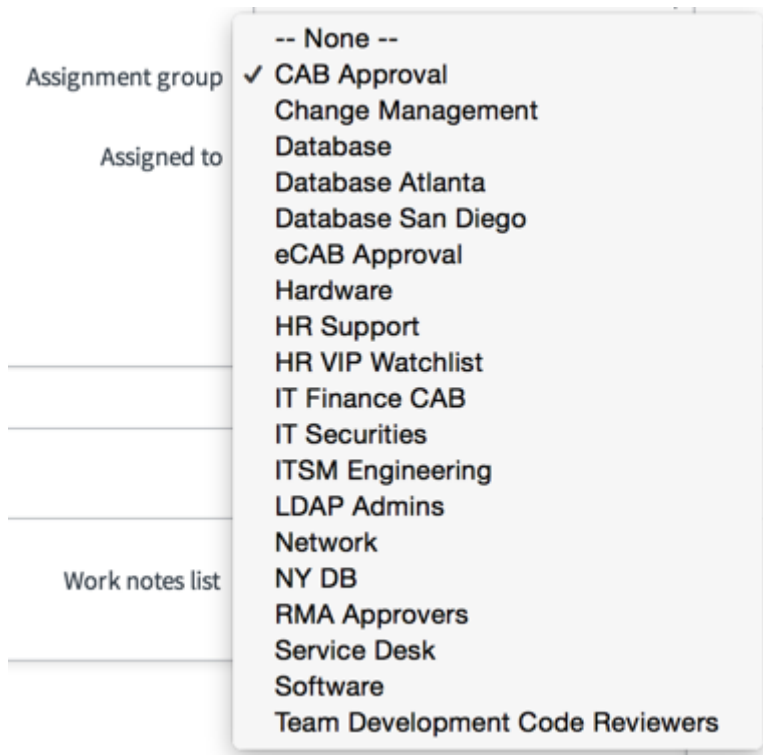
4. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Erweiterte Ansicht**.

5. Fügen Sie im Feld **Attribute** das folgende Attribut hinzu, getrennt von anderen Attributen durch ein Komma.

```
ref_auto_completer=AJAXReferenceChoice
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Das Formular wird mit dem Referenzfeld als Auswahlliste erneut geöffnet.



i Hinweis:

Die Systemeigenschaft `glide.ui.max_ref_dropdown` bestimmt, ob ein Referenzfeld als Auswahlliste oder Referenzsymbol angezeigt wird. Wenn die Anzahl der verfügbaren Auswahlmöglichkeiten den Wert dieser Eigenschaft überschreitet, wird anstelle einer Auswahlliste ein Referenzsymbol angezeigt. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 25. Diese Eigenschaft wirkt sich auf die gesamte Instanz aus. Sie können sie jedoch für ein einzelnes Feld mithilfe des Dictionary-Attributs `max_ref_dropdown` überschreiben. Zum Ändern von Wörterbuchattributen ist die Rolle „personalize_dictionary“ erforderlich.

Die Systemeigenschaft `glide.xmlhttp.max_choices` bestimmt, wie viele Auswahlmöglichkeiten in einer Auswahlliste angezeigt werden. Diese Eigenschaft hat standardmäßig den Wert 15. Wenn die Eigenschaft jedoch nicht in der Instanz vorhanden ist, verwendet die Instanz den hartcodierten Wert 10.

Zugehörige Informationen

[System-Dictionary](#)

Anzeigewerte

Referenzfelder speichern eine `sys_id` für jeden referenzierten Datensatz in der Datenbank, die `sys_id` wird jedoch nicht angezeigt.

Das Referenzfeld zeigt den Anzeigewert an. Beispielsweise wird im Feld **Zugewiesen an** eines Incident die sys_id eines bestimmten Benutzers gespeichert, tatsächlich wird jedoch der Name des Benutzers angezeigt. Das folgende Beispiel zeigt, wie „**Charlie Witherspoon**“, der der Anzeigewert eines Benutzerdatensatzes ist, im Feld **Zugewiesen an** angezeigt wird.

XML-Anzeigewert

Referenzfeld

Referenzfeld	In der Datenbank gespeicherter Wert	Anzeigewertfeld der Quelltable	In der Benutzeroberfläche angezeigter Wert
Zugewiesen an [task.assigned_to]	46b87022a9fe198101a78787e40d7547	Name [sys_user.name]	„Charlie Whitterspoon“.

Referenzfelder zeigen Anzeigewerte an in:

- [Listen](#)
- [Formulare](#)
- [Berichte](#)
- [Vorschläge zur automatischen Vervollständigung](#)
- [Slushbuckets](#)

Zugehörige Informationen

[Eindeutiger Datensatzbezeichner \(sys_id\)](#)

Wählen Sie ein Feld als Tabellenanzeigewert aus

Nur ein Feld kann als Anzeigewert für eine Tabelle definiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie den **Anzeigewert** auf „ **true**“ festlegen, legt eine Geschäftsregel den **Anzeigewert** für alle anderen Felder in der Tabelle auf „ **false** “ fest. In früheren Versionen müssen Sie manuell sicherstellen, dass keine anderen Felder in der Tabelle in der Spalte **Anzeige** den Wert **true** aufweisen.

i Hinweis:

Erweiterte Tabellen erben den Anzeigewert der übergeordneten Tabelle. Durch das Festlegen eines separaten Anzeigewerts für die erweiterte Tabelle wird der Anzeigewert der übergeordneten Tabelle überschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Lexikon**.
2. Filtern nach **[Tabelle] [ist] [<name of the referenced table>]**.
3. Suchen Sie das gewünschte Feld, und legen **Sie Anzeige** auf **true** fest.

Um die besten Ergebnisse zu erzielen, wählen Sie ein Feld, das in jedem Datensatz erforderlich und eindeutig ist, als Anzeigewertfeld aus.

Hinweis:

Wenn Sie ein Feld als Anzeigefeld für eine Tabelle definieren, stellen Sie sicher, dass alle Werte für das Feld in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] in alle angegebenen Sprachen übersetzt werden. Anzeigefeldoptionen, die nicht übersetzt wurden, werden von Funktion zum automatischen Vervollständigen (Textvervollständigung) nicht angezeigt.

Referenzfelder suchen nach dem Anzeigewert in der folgenden Reihenfolge:


- a. Ein Feld mit display=true im System-Dictionary in der untersten Untertabelle für erweiterte Tabellen.
- b. Ein Feld mit display=true im System-Dictionary in der übergeordneten Tabelle.
- c. Ein Feld mit dem Namen **name** oder **u_name**.
- d. Das Feld **Erstellt am** des referenzierten Datensatzes.

Verzierungen

Referenzdekorationen sind Symbole, die neben dem Referenzfeld angezeigt werden.

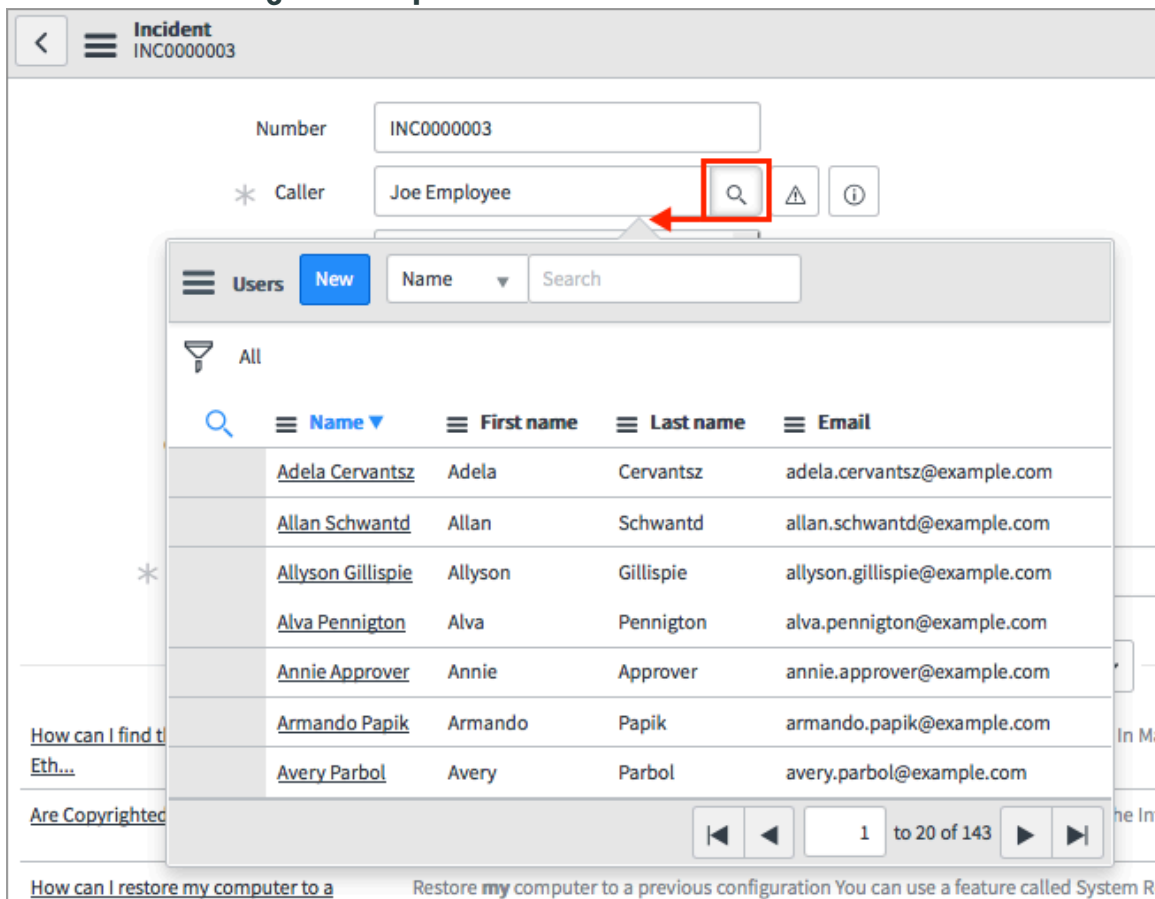
Die Referenzsuche ist immer sichtbar und wird verwendet, um einen zu referenzierenden Datensatz auszuwählen. Andere Referenzdekorationen werden angezeigt, wenn ein Datensatz ausgewählt wird.

Referenzsuche

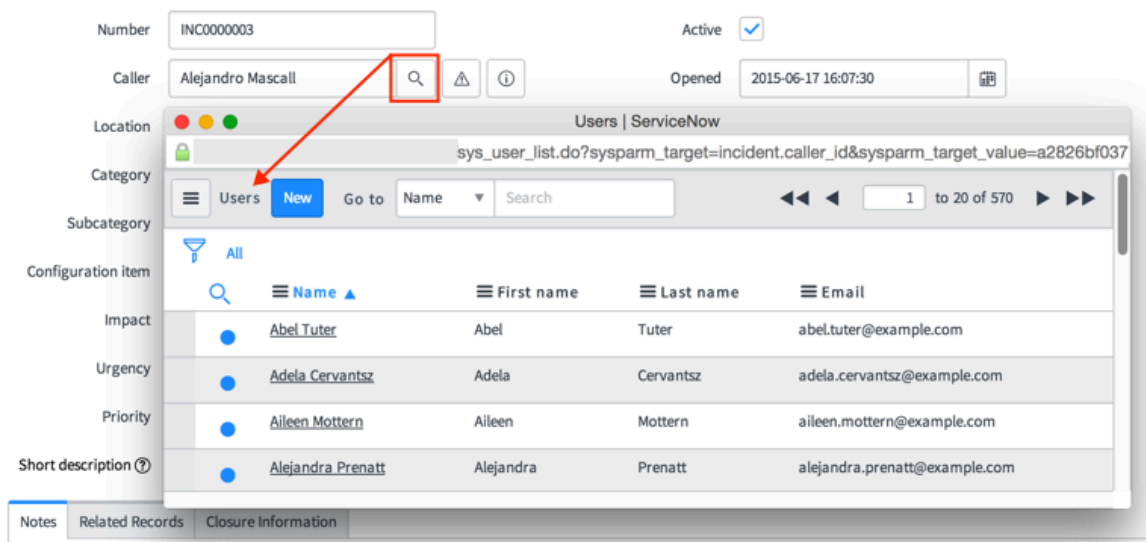
In Formularen wird das Referenz-Suchsymbol () durch bearbeitbare Referenzfelder angezeigt. Wenn Sie auf das Referenz-Suchsymbol klicken, wird eine Liste der Datensätze in der referenzierten Tabelle angezeigt.

Wenn die Liste v3 aktiviert ist, wird die Liste in einem Popover angezeigt. Andernfalls wird die Liste in einem Popup-Fenster angezeigt.

Referenz-Nachschlagelisten-Popover



Referenznachschlageliste Popup



Strukturauswahlsuche

Die Referenzsuche kann im Strukturauswahlformat gerendert werden, indem das Wörterbuch geändert und das Attribut `tree_picker` hinzugefügt wird.

Sie können die in der Strukturauswahl verwendeten Bezeichnungsnamen nicht anpassen. Die Bezeichnungsnamen werden den Werten in der Tabelle entnommen.


Hinweis:

Die Baumanzeighierarchie wird bei Verwendung von Mobile-Anwendungen nicht in Referenzfeldern angezeigt.

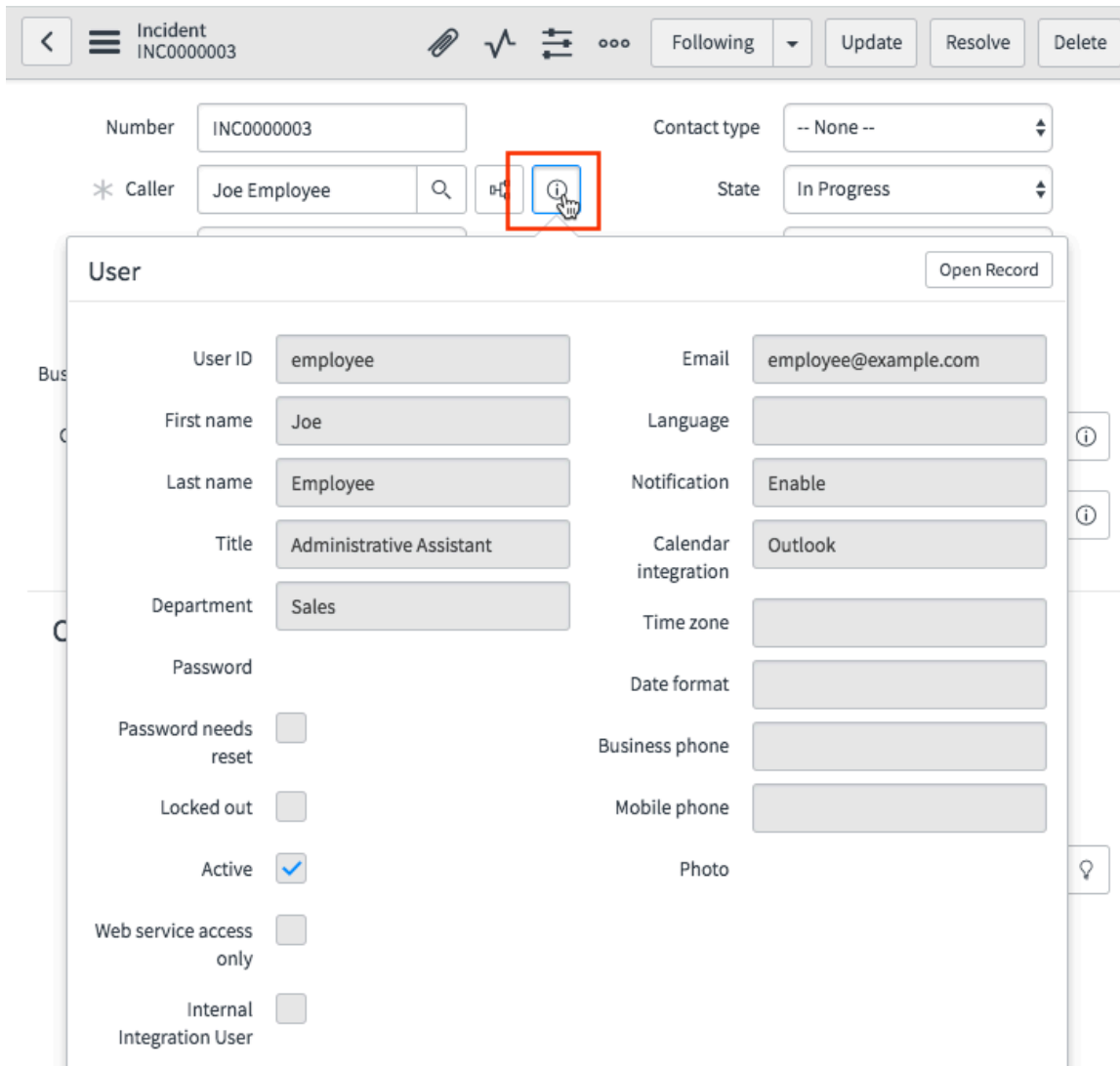
Zugehörige Informationen

[Strukturauswahl](#)

Referenzfeld-Symbol

In Formularen wird das Referenzsymbol () durch ausgefüllte Referenzfelder angezeigt. Durch Klicken auf das Symbol wird eine schreibgeschützte Vorschau des referenzierten Datensatzes geöffnet.

Referenzierte Datensatzvorschau in einem Formular



Automatische Übersetzung

Die Vorschau bleibt geöffnet, bis Sie auf eine andere Stelle im Formular klicken.

Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**, um zum referenzierten Datensatz zu navigieren.

Hinweis:

Wenn Sie ein Referenzsymbol im Service Portal verwenden, wird ein Formular in der Standardansicht des Formulars und nicht in einer Popup-Ansicht geöffnet. Schreibberechtigungen für dieses Formular sind identisch mit dem Öffnen des Formulars in der Standardansicht in der Standard-UI.

Konfigurieren Sie die Referenzsymbolansicht von Feldern

Verwenden Sie die sys_popup-Formularansicht einer Tabelle, um die Felder im Popup-Formular zu konfigurieren, die angezeigt werden, wenn Sie auf ein Referenzsymbol zeigen. Wenn die Tabelle keine sys_popup-Ansicht hat, verwendet das Popup die Standardansicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Popup-Formular wird nur im oberen Formularabschnitt angezeigt.

Prozedur

1. Um ein Referenzfeld-Popup-Formular für eine Tabelle mit der Standardansicht „sys_popup“ zu konfigurieren, navigieren Sie zum folgenden URL-Format, und ersetzen Sie den Instanznamen und den Tabellennamen:

```
<your instance name>.service-now.com/<table name>.do?sysparm_view=sys_popup
```

i Hinweis:

Dieses URL-Format zeigt nur eine Tabelle und die Standardansicht sys_popup an. Sie funktioniert nicht für Datensätze, die eine andere Ansicht verwenden.

Example

Beispiel für eine Instanz für Acme, die Tabelle „sys_user“ und die Standardansicht „sys_popup“:

```
acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup
```

2. **Wahlweise:** Um ein Referenzfeld-Popup-Formular für eine Tabelle zu konfigurieren, die eine nicht standardmäßige sys_popup-Ansicht verwendet, navigieren Sie zum folgenden URL-Format, und ersetzen Sie den Instanznamen, den Tabellennamen und den Namen der Ansicht:

```
<your instance name>.service-now.com/<table name>.do?sysparm_view=sys_popup,<name_of_view>
```

Example

Beispiel für eine Instanz für Acme, die Tabelle „sys_user“ und die ESS-Ansicht „sys_popup“:

```
acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup,ess
```

3. Konfigurieren Sie das Formular, um Felder nach Bedarf hinzuzufügen oder zu entfernen.

Konfigurieren Sie Popups in schreibgeschützten Feldern

Referenz-Popups und -Klicks sind standardmäßig ausgeblendet, wenn ein Client-Skript, eine UI-Richtlinie, eine Variable oder eine ACL das Feld schreibgeschützt macht. Die Möglichkeit, den Zieldatensatz anzuzeigen oder darauf zu klicken, hängt nicht davon ab, ob in das Referenzfeld geschrieben werden kann. Sie können die schreibgeschützte Einstellung ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**.
2. Ändern Sie den Wert des **Referenzfelds Click-Through aktivieren, wenn das Referenzfeld schreibgeschützt ist**. Eigenschaft (*glide.ui.reference.readonly.clickthrough*).
Bei „true“ wird das Popup für schreibgeschützte Felder und Variablen angezeigt.

Nächste Maßnahme

Wenn dieser Systemwert auf **false** festgelegt ist, können Sie die Einstellung für ein bestimmtes schreibgeschütztes Referenzfeld überschreiben. Konfigurieren Sie den Wörterbucheintrag, und fügen Sie das Attribut *readonly_clickthrough=true* hinzu.

Dictionary-Eintrag, der das Clickthrough-Attribut anzeigt

The screenshot shows the configuration page for a Dictionary Entry titled 'Task [task]'. The interface includes a header with navigation icons and an 'Update' button. The main configuration area is divided into several sections:

- Table:** Task [task]
- Type:** Reference
- Column label:** Opened by
- Column name:** opened_by
- Application:** Global
- Active:**
- Read only:**
- Mandatory:**
- Display:**
- Attributes:** readonly_clickthrough=true (highlighted with a red box)
- Dependent:** (empty field)

Konfigurieren Sie das Symbol für zugehörige Incidents

Sie können ein Symbol so konfigurieren, dass es neben einem Referenzfeld in einem Formular angezeigt wird, z. B. dem Feld **Anrufer**, um zugehörige Incidents anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Symbol „Zugehörige Incidents anzeigen“ (Symbol „“) werden andere Incidents angezeigt, die sich auf den referenzierten Datensatz beziehen.

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung für das Referenzfeld, und wählen Sie **Wörterbuch konfigurieren**.
2. Fügen Sie das Wörterbuchattribut *ref_contributions=user_show_incidents* im Feld **Attribute** hinzu.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Das Formular wird erneut geöffnet, und das zugehörige Incident-Symbol wird neben dem Feld auf der rechten Seite angezeigt.

Zugehörige Informationen

[Wörterbuchattribute](#)

Konfigurieren Sie das Symbol zum Anzeigen des Workflows

Sie können ein Symbol so konfigurieren, dass es neben einem Workflow-Feld angezeigt wird, um den zugehörigen Workflow im Workflow-Editor anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Symbol „Workflow anzeigen“ (Symbol „“) öffnet den Workflow im Workflow-Editor.

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung für das Workflow-Feld, und wählen Sie **Konfigurieren > Wörterbuch konfigurieren**.
2. Fügen Sie das Wörterbuchattribut `ref_contributions=show_workflow` im Feld **Attribute** hinzu.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Das Formular wird erneut geöffnet, und das Symbol „Workflow anzeigen“ wird neben dem Feld auf der rechten Seite angezeigt.


Zugehörige Informationen


[Wörterbuchattribute](#)

Referenzqualifizierer

Verwenden Sie Referenzqualifizierer, um die Daten zu filtern, die für ein Referenzfeld zurückgegeben werden.

Ein [Referenzfeld](#) speichert einen Link (eine Referenz) zu einem Feld in einer anderen Tabelle, wodurch die Datensätze/Felder in der referenzierten Tabelle für das Formular verfügbar gemacht werden, das das Referenzfeld enthält.

Beispielsweise verweist das Feld **Zugewiesen an** in der Incident-Tabelle auf die Benutzertabelle [sys_user]. Standardmäßig werden alle Werte für das referenzierte Feld in der [Referenzsuche angezeigt](#) und können direkt über das Referenzfeld (Type-Ahead) aufgerufen werden. Wenn im vorherigen Beispiel kein Referenzqualifizierer definiert ist, werden alle Benutzer in der Benutzertabelle in der Referenzsuche angezeigt. Einschließlich der Benutzer, die inaktiv sind. Manchmal kann dies die gewünschte Funktionalität sein. In anderen Fällen ist jedoch möglicherweise nur eine Teilmenge der verfügbaren Werte erwünscht. Erstellen Sie in diesem Fall einen Referenzqualifizierer, um die verfügbaren Daten so zu filtern, dass nur die gewünschten Werte zurückgegeben und dem Formular zur Verfügung gestellt werden. Zum Beispiel nur die aktiven Benutzer oder Benutzer, die eine bestimmte Rolle haben. Referenzqualifizierer sind robust und können aus einfachen AND/OR-Bedingungen, Inline-JavaScript oder komplexen [Skripteinbindungen](#)  bestehen.

Sie können den Referenzqualifizierer für eine Tabelle und jede Tabelle, die auf dieser Tabelle basiert (übergeordnet oder erweitert), ändern, indem Sie über das [Wörterbucheintragsformular](#) einen Referenzqualifizierer definieren. Sie können den Referenzqualifizierer auch nur für eine erweiterte Tabelle und ihre untergeordneten Elemente (nicht die übergeordnete Tabelle) durch eine Außerkraftsetzung des [Wörterbuchs ändern](#). Sie können nur einen einzigen Referenzqualifizierer pro Feld und pro Formular/Tabelle definieren. Referenzqualifizierer gelten nicht für Bedingungsgeneratoren. Weitere Informationen zur Verwendung von Filtern in Bedingungsgeneratoren finden Sie [unter Dynamische Filteroptionen erstellen](#) .

i Hinweis:

- Das Erstellen von Referenzqualifizierern erfordert Kenntnisse des zugrunde liegenden ServiceNow -Datenmodells (Tabellen und Felder) und Kenntnisse der [Webservices](#) und [Skripts](#).
- Um einzuschränken, auf welche Daten bestimmte Benutzer zugreifen können, verwenden Sie ACLs und keine Referenzqualifizierer.

Sie können einen Referenzqualifizierer mit einer der folgenden Methoden definieren.

Einfacher Referenzqualifizierer

Einfache Referenzqualifizierer verwenden UND-/ODER-Anweisungen (Bedingungen), um einfache Filter zu erstellen. Verwenden Sie einfache Referenzqualifizierer, wenn Sie nach Bedingungen filtern, z. B. ob ein Unternehmen aktiv ist, ein Benutzer eine bestimmte Rolle hat und/oder sich ein Anrufer in einer bestimmten Zeitzone befindet. Einfache Referenzqualifizierer können maximal 13 Referenzqualifiziererbedingungen haben. Weitere Informationen zur Verwendung von Bedingungsgeneratoren finden Sie unter [Condition builder](#).

Beispiel für einfachen Referenzqualifizierer

Dynamische Referenzqualifizierer

Mit dynamischen Referenzqualifizierern können Sie mithilfe der [Option Dynamischen Filter erstellen eine](#) Abfrage für ein Referenzfeld ausführen, um den zurückgegebenen Datensatz zu filtern. Dynamische Filteroptionen sind gespeicherte Filter, die [codierte Abfragezeichenfolgen](#), JavaScript oder Skripteinbindungen enthalten können und in mehreren dynamischen Referenzqualifizierern verwendet werden können. An einer dynamischen Filteroption vorgenommene Änderungen werden automatisch auf alle Referenzqualifizierer angewendet, die dieselbe dynamische Filteroption verwenden. Verwenden Sie diese Art von Referenzqualifizierer, wenn Sie denselben Filter für mehrere Formulare verwenden oder Filterfunktionen für Implementierer bereitstellen möchten, die nicht mit Code vertraut sind.

Die Basisinstanz bietet mehrere dynamische OOB-Filteroptionen. Wenn keine dynamische Filteroption vorhanden ist, die Ihren Anforderungen entspricht, können Sie eine neue dynamische Filteroption erstellen, die spezifisch für Ihre Anforderungen ist. Ein Beispiel für eine dynamische OOB-Filteroption ist der Referenzqualifizierer im Feld **Modell-ID** in einem Konfigurationselement-Formular, z. B. das Formular „Computer“. Der Referenzqualifizierer ruft die dynamische Filteroption **CI**-Modellqualifizierer auf, die wiederum die *Skripteinbindung ModelAndCategoryFilters* aufruft. Diese Skripteinbindung filtert den Datensatz basierend auf der Klasse des CI. Die einzigen Optionen für die Modell-ID sind Optionen, die zu derselben Klasse wie das aktuelle CI gehören. Beispielsweise sind im Feld **Modell-ID** im Formular „Computer“ nur CIs verfügbar, die zur Klasse „Computer“ gehören.

Um die verfügbaren dynamischen Filteroptionen zu finden, navigieren Sie zu **Systemdefinition** → **Dynamische Filteroptionen**. Klicken Sie in der rechten Ecke der Liste „Dynamische Filteroptionen“ auf das Filtersymbol, und erstellen Sie die Filterbedingung Verfügbar für ref qual is true. Alle dynamischen Filteroptionen, die in dynamischen Referenzqualifizierern verwendet werden können, werden angezeigt.

Beispiel für dynamischen Referenzqualifizierer

Reference Specification	Choice List Specification	Dependent Field	Calculated Value	Default Value
* Reference	Product Model			
Use reference qualifier	Dynamic			
Dynamic ref qual	CI Model Qualifier			

Erweiterter Referenzqualifizierer

Mit erweiterten Referenzqualifizierern können Sie eine inline-codierte Abfragezeichenfolge oder einen JavaScript-Filter (tatsächlicher Code oder der Name einer vorhandenen Skripteinbindung oder Business Rule) direkt im **Referenzqualifizierer** -Feld des Referenzqualifizierers definieren. Ähnlich wie bei den anderen Referenzqualifizierer-Typen wird beim Laden des Formulars der Filter ausgeführt, und nur die Datensätze, die dem Filter entsprechen, werden im Referenzfeld angezeigt. Verwenden Sie diese Art von Referenzqualifizierer für Implementierungen, die nur einen einfachen, eindeutigen Filter erfordern, der nicht von einem einfachen Referenzqualifizierer verarbeitet werden kann und nicht für mehrere Referenzfelder verwendet wird.

i Hinweis:

Es wird empfohlen, JavaScript-Aufrufe an Funktionen in einer Skripteinbindung anstelle einer globalen Business Rule durchzuführen.

Ein Beispiel für eine codierte Abfragezeichenfolge ist `vendor=true`, die alle Unternehmen zurückgibt, die als Lieferanten festgelegt sind. Die Eingabe dieser Zeichenfolge entspricht der Verwendung des Bedingungsgenerators, wie im Beispiel für den einfachen Referenzqualifizierer gezeigt. Weitere Informationen zur gültigen codierten Abfragezeichenfolgensyntax und Beispiele finden Sie unter [Codierte Abfragezeichenfolgen](#).

Beispiele für erweiterte Referenzqualifizierer

Reference Specification	Choice List Specification	Dependent Field	Calculated Value	Default Value
* Reference	Company			
Use reference qualifier	Advanced			
Reference qual	vendor=true			

Ein Beispiel für einen JavaScript-Aufruf ist `javascript:new myScriptInclude().my_refqual()`. Dieser Code ruft die Funktion `my_refqual()` in der *Skripteinbindung* `myScriptInclude()` auf. Die Funktion muss eine Abfragezeichenfolge zurückgeben, die die in einem Referenzfeld verfügbaren Optionen filtern kann.

i Hinweis:

Sie können auch codierte JavaScript-Filter wie `javascript:'u_active=true'^'+u_hr_service="+current.hr_service` in Referenzqualifizierern verwenden.

In einem anderen Beispiel, wenn Sie versuchen, basierend auf dem aktuellen Unternehmen zu filtern, müssen Sie kein Suchskript verwenden, sondern können einfach diese Zeile zu Ihrem dynamischen Qualifizierer hinzufügen:

```
return "company=" + current.company;
```

Sie können dies auch vereinfachen und einen erweiterten Referenzqualifizierer anstelle eines dynamischen verwenden:

```
javascript:"company=" + current.company
```

Zugehörige Listen und Referenzqualifizierer

Wenn ein Feld in mehreren zugehörigen [Listen](#) in einer einzelnen Formularansicht angezeigt wird, muss möglicherweise überprüft werden, auf welche zugehörige Liste verwiesen wird, um den Referenzqualifizierer für das Feld ordnungsgemäß zu erstellen. [Konfigurieren Sie in dieser Situation das Listensteuerelement](#) für die zugehörige Liste, und geben Sie im Feld Listenbearbeitungs- **Tag** ein eindeutiges Tag ein. Dieser Tag-Wert ist zum Filtern von Skripten als Variable mit dem Namen `listEditRefQualTag` verfügbar. Der folgende Skripteinbindungscode ist ein Beispiel für eine Funktion, die diesen Tag-Typ verwendet.

```
// Advanced reference qualifier on the CI Relationship Child field that takes into account
// the related list that we are editing the child field on, if the field is being edited
// from a tagged related list.

cmdb_rel_ci_child_refQual:function(){

if(listEditRefQualTag == "application") return "sys_class_name = cmdb_ci_appl";

if(listEditRefQualTag == "database") return "sys_class_name = cmdb_ci_database"

}
```

Verwenden der aktuellen Javascript-Syntax in Referenzqualifizieren

`current` ist ein JavaScript-Objekt, das die Felder und Feldwerte des aktiven (aktuellen) Datensatzes enthält. Bei Formularen ist dies der Datensatz, der im Formular angezeigt (geladen) wird. Innerhalb von erweiterten und dynamischen Referenzqualifizierern können Sie das aktuelle JavaScript-Objekt verwenden, um Filter wie `javascript:"company=" + current.company` zu definieren.

Dieses JavaScript gibt innerhalb eines Referenzqualifizierers nur die Datensätze aus der referenzierten Tabelle zurück, die dem Feldwert des Unternehmens des aktuellen Datensatzes entsprechen. Wenn also der Wert, der im Feld „**Unternehmen**“ angezeigt wird, „Acme“ ist, gibt das JavaScript alle Referenzfelddatensätze zurück, deren Unternehmenswert „Acme“ ist (`company="Acme"`). Wenn Sie dann einen Datensatz aufrufen, dessen Unternehmenswert „ViewRite“ ist, wird das JavaScript zu „`company="ViewRite"`“ aufgelöst.

Alle Felder im aktuell geladenen Formular (Tabellen) sind für die Verwendung mit dem aktuellen Objekt verfügbar. Verwenden Sie [Dot-Walking](#), um auf Werte in einer Tabelle zuzugreifen, einschließlich der referenzierten Tabelle. Im Incident-Formular verweist das Feld **Zugewiesen an** beispielsweise auf die Benutzertabelle. Um auf die E-Mail-Adresse des Benutzers zuzugreifen, verwenden Sie die folgende Syntax: `javascript:"emailAddress=" + current.assigned_to.email`.

Zugehörige Informationen

[Erstellen Sie eine dynamische Filteroption](#)

[Erstellen Sie geskriptete Filter](#)

[CMDB-Klassifizierungen](#)

Konfigurieren Sie Referenzqualifizierer

Systemadministratoren können Referenzqualifizierer konfigurieren, die das Filtern des zugehörigen Referenzfelds ermöglichen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe führt Sie durch die Erstellung eines Referenzqualifizierers im [Systemwörterbuch](#). Beim Erstellen eines Referenzqualifizierers im Systemwörterbuch gilt dies nicht nur für diese Tabelle, sondern für alle untergeordneten Elemente der Tabelle.

i Hinweis:

Sie können auch Referenzqualifizierer für erweiterte Tabellen durch Außerkräftsetzungen des [Wörterbucherstellens](#). Wörterbuchüberschreibungen wirken sich nur auf die erweiterte Tabelle und ihre untergeordneten Elemente aus, nicht auf die übergeordnete Tabelle.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem [Referenzfeld](#) im Formular oder in der Tabelle, in dem Sie einen Referenzqualifizierer definieren möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Referenzfeldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
3. Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die **erweiterte Ansicht aus**.
Der einfache Referenzqualifizierer ist sowohl in der Standardansicht als auch in der erweiterten Ansicht verfügbar. Die dynamischen und erweiterten Referenzqualifizierer sind nur in der erweiterten Ansicht verfügbar.
4. Überprüfen Sie im Abschnitt „Referenzspezifikation“, ob die Tabelle im Feld **Referenz** die Tabelle enthält, die dem Referenzfeld zugeordnet werden soll, oder wählen Sie bei Bedarf eine andere Tabelle aus.

5. Wählen Sie in der **Auswahlliste Referenzqualifizierer verwenden** den zu implementierenden Referenzqualifizierer aus.
6. Konfigurieren Sie den Qualifizierer basierend auf dem Typ des Referenzqualifizierers.
 - **Einfach:** Erstellen Sie die Bedingung mithilfe der Auswahllisten.
 - **Dynamisch:** Wählen Sie entweder eine vorhandene dynamische Filteroption aus, oder erstellen Sie eine dynamische Filteroption.
 - **Fortgeschritten:** Geben Sie im Feld **Referenzqualität** eine **codierte Abfragezeichenfolge, JavaScript, das eine Abfragezeichenfolge** zurückgibt, oder den Namen einer **Skripteinbindung** oder einer **Business Rule** ein, die ausgeführt werden soll.
7. Füllen Sie den Abschnitt „**Referenzspezifikation – Zusätzliche Anpassung**“ nach Bedarf aus.

Feld	Beschreibung
Referenzschlüssel	Identifiziert ein anderes Feld als sys_ID , das als eindeutiger Bezeichner für das Referenzfeld verwendet werden soll.
Kaskadierungsregel für Referenz	Definiert, was mit einem Datensatz geschieht, wenn der Datensatz, auf den er verweist, gelöscht wird. Mögliche Optionen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Keine ○ Kaskadieren ○ Löschen ○ Löschen ○ Keinen Workflow löschen ○ Beschränken
Fließende Referenz	Kennzeichnung, die bestimmt, ob die Bearbeitungsoption für 1:n-Beziehungen konfiguriert werden soll.
Dynamische Erstellung	Kennzeichnung, die bestimmt, ob das System einen neuen Datensatz erstellen soll, wenn ein Wert für das Referenzfeld nicht mit einem vorhandenen Datensatz übereinstimmt. Wenn Sie diese Option auswählen, geben Sie ein Skript ein, das angibt, wie der Datensatz im Feld Dynamisches Erstellungsskript erstellt wird.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Beschränken Sie das zugewiesene Feld nach Rolle

Dieses Beispiel zeigt, wie JavaScript und eine Geschäftsregel verwendet werden, um die Feldauswahl für Incidents **Zugewiesen an** nur für Benutzer mit der Rolle `itil_admin` zu beschränken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `personalize_dictionary` or `admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können `itil_admin` auch in eine andere Rolle in einem Referenzfeld ändern, das auf die Benutzertabelle `[sys_user]` verweist.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident.
2. Klicken Sie in der oberen linken Ecke des Bildschirms auf das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie dann **Konfigurieren > Lexikon**.
3. Geben Sie im Feld **Referenzqualität** `javascript:"sys_idIN"+getRoledUsers("itil_admin").join(",")` ein.
4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Um die Basissystem-Business Rule anzuzeigen, die dieser JavaScript-Code aufruft, navigieren Sie zu **Systemdefinition > Business-Regeln**.
6. Öffnen Sie **getRoledUsers**.

Die Geschäftsregel verwendet den folgenden JavaScript-Code.

```
// Return an array of sys_ids of the users that have at least one role
// optional parameters allow the exclusion (NOT IN) of some roles or
// look for specific roles (IN)
//
// optional: queryCondition - 'IN' or 'NOT IN'
// optional: roleList - a comma separated list of role names
//
function getRoledUsers(queryCondition, roleList) {
  var roleListIds;
  if (queryCondition && roleList) {
    roleListIds = getRoleListIds(roleList);
  }

  var users = {};
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_has_role');
  if (roleListIds) {
    now_GR.addQuery('role', queryCondition, roleListIds);
  }
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    users[now_GR.user.toString()] = true;
  }

  var ids = [];
  for (var id in users)
    ids.push(id);

  return ids;
}

// get sys_id's for the named roles
function getRoleListIds(roleList) {
  var ids = [];
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_role');
  now_GR.addQuery('name','IN',roleList);
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    ids.push(now_GR.sys_id.toString());
  }
  return ids;
}
```

Beschränken Sie das Zuweisungsgruppenfeld

Dieses Beispiel zeigt, wie Sie einen erweiterten Referenzqualifizierer mit JavaScript und einer Skripteinbindung verwenden, um die Auswahlmöglichkeiten für Incident **-Zuweisungsgruppen** auf die Gruppen zu beschränken, die den im Feld **Zugewiesen an** angegebenen Benutzer enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung **Zuweisungsgruppe**, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
3. Wenn das Formular in der **Standardansicht** angezeigt wird, klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Erweiterte Ansicht**.
4. **Vergewissern Sie sich, dass im Feld Referenzqualifizierer** verwenden die Option **Erweitert** ausgewählt ist.
5. **Geben Sie** im Feld Referenzqualität `javascript:new ReferenceQualifierHelper().backfillAssignmentGroup()` ein.
6. Speichern Sie den Datensatz.
7. Navigieren zu **Systemdefinitionen > Skripteinbindungen**.
8. Klicken Sie auf **Neu**.
9. Benennen Sie Ihre Skripteinbindungen als `ReferenceQualifierHelper`, damit sie dem Javascript im folgenden Schritt entsprechen.
Dieser Name stellt sicher, dass der API-Name basierend auf dem Feld Name korrekt generiert wird.
10. **Skripteinbindungen** mit dem folgenden JavaScript-Code.
Stellen Sie sicher, dass das Feld „**Zugängliches Formular**“ für die Umgebung richtig festgelegt ist.

```
var ReferenceQualifierHelper = Class.create();
ReferenceQualifierHelper.prototype = {

  backfillAssignmentGroup:function() {
    var assigneeGroupsQualifier = "";
    var assignee = current.assigned_to;

    //return if the assigned_to value is empty (this causes all groups to be returned)
    if(!assignee)
      return;

    //sys_user_grmember has the user to group relationship
    var grAssigneeGroups = new GlideRecord('sys_user_grmember');

    grAssigneeGroups.addQuery('user',assignee);
    grAssigneeGroups.query();

    while(grAssigneeGroups.next()) {
      if (assigneeGroupsQualifier.length == 0) {
        // Create the beginning of the qualifier and add the 1st group
        assigneeGroupsQualifier = 'sys_idIN' + grAssigneeGroups.getValue('group');
      }
    }
    else {
```

```

// build a comma separated string of groups if there is more than one
assigneeGroupsQualifier += (',' + grAssigneeGroups.group);
}
}
// return Groups where assigned to is in those groups we use IN for lists

gs.log('DP: RefQual = ' + assigneeGroupsQualifier);

return assigneeGroupsQualifier;
},
type: 'ReferenceQualifierHelper'
];

```

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie zum Testen einen Incident, und wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus. Klicken Sie auf das **Suchsymbol** für Zuweisungsgruppen. Es werden nur die Gruppen angezeigt, die den von Ihnen ausgewählten Benutzer enthalten. Weisen Sie beispielsweise einen Incident Bob Smith zu, der zur Gruppe „**Datenbank**“ und zur Gruppe „**Netzwerk**“ gehört. Die einzigen Optionen, die in der Zuweisungsgruppe angezeigt werden, sind **Datenbank** und **Netzwerk**.

Der INSTANCEOF-Operator in Referenzqualifizierern

Sie können den INSTANCEOF-Operator in einem Referenzqualifizierer verwenden, um einen komplexen Klassenqualifizierer zu kürzen oder zu vereinfachen.

Verwenden Sie beispielsweise den INSTANCEOF-Operator für ein Referenzfeld zur Tabelle `cmdb_ci`, um anzugeben, dass alle Unterklassen einer Klasse in die Ergebnisse einbezogen werden. Der folgende Referenzqualifizierer gibt alle Server zurück, einschließlich `Linux`, `UNIX`, `Windowsusw.`, da jede dieser Unterklassen die Klasse `cmdb_ci_server` erweitert.

```
sys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_server
```

In einem anderen Beispiel können Sie den folgenden Referenzqualifizierer auf ähnliche Weise vereinfachen.

```

u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_name=cmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_win_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_unix_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_linux_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear

```

Mit dem Operator INSTANCEOF wird der Referenzqualifizierer wie folgt neu geschrieben, da die Serverunterklassen die Klasse `cmdb_ci_computer` erweitern.

```

u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear



```

Autovervollständigen für Referenzfelder

Standardmäßig wird ein Referenzfeld automatisch ausgefüllt, wenn der Benutzer das Feld eingibt.

Administratoren können zusätzliche Optionen für die automatische Vervollständigung konfigurieren. Ein Benutzer muss über eine Leseberechtigung auf Tabellenebene für die referenzierte Tabelle verfügen, damit die automatische Vervollständigung Optionen anzeigt.

Automatische Vervollständigung

Caller:	joe	
Location:	Joe Employee	

Wörterbuchattribute für die automatische Vervollständigung von Referenzfeldern

Es gibt Wörterbuchattribute, die spezifisch für Referenzfelder sind und das Verhalten der automatischen Vervollständigung bestimmen.

Wörterbuchattribute für die automatische Vervollständigung von Referenzfeldern

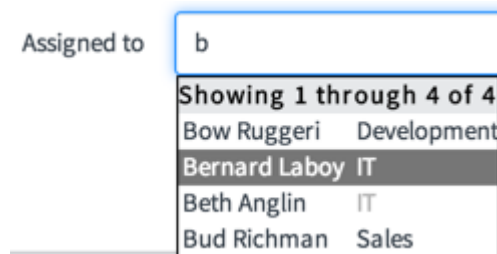
Attribut	Beschreibung
ref_auto_completer	<p>Gibt den Namen der clientseitigen JavaScript-Klasse an, die die Dropdown-Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung erstellt. Zu den gültigen Klassenwerten gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>AJAXReferenceCompleter</i>: Zeigt übereinstimmende Autovervollständigungsoptionen als Dropdown-Auswahlliste an. In der Liste wird nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle angezeigt. Referenzfelder verwenden diese Klasse automatisch, wenn keine andere Autovervollständigungsklasse angegeben ist. <i>AJAXTableCompleter</i>: Zeigt übereinstimmende Optionen zur automatischen Vervollständigung als Zeilen in einer Tabelle an. Die Tabelle zeigt die Anzeigewertspalte der Referenztabelle und alle im Attribut <i>ref_ac_columns</i> aufgeführten Spalten an. <i>AJAXReferenceChoice</i>: Zeigt übereinstimmende Optionen zur automatischen Vervollständigung als Dropdown-Auswahlliste an. In der Liste wird nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle angezeigt. Darüber hinaus werden in der Liste nur bis zu 25 übereinstimmende Optionen angezeigt. Wenn mehr als 25 Optionen zur automatischen Vervollständigung vorhanden sind, zeigt das Referenzfeld stattdessen die Auswahlmöglichkeiten mit der <i>AJAXTableCompleter</i>-Klasse an.
ref_ac_columns	<p>Gibt die Liste der anzuzeigenden Referenztabellenspalten an. Trennen Sie die Spaltennamen mit einem Semikolon. Zum Beispiel ermöglicht <i>ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on</i> die automatische Vervollständigung, um Text aus den Spalten „user_name“, „email“ und „sys_created_on“ abzugleichen.</p>
ref_ac_order_by	<p>Gibt die Referenztabellenspalte an, die die Autovervollständigungsoptionen sortiert. Zum Beispiel sortiert <i>ref_ac_order_by=name</i> die Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung alphabetisch nach Name.</p>

UI-Funktionen der automatischen Vervollständigung

Die AJAX-Tabellenvervollständiger-Klasse weist eine Reihe von UI-Verbesserungen auf.

- Der Tabellenvervollständiger zeigt immer die Anzahl der Datensätze an, die die Autovervollständigungsabfrage findet.
- Der Tabellenvervollständiger hebt die gesamte ausgewählte Zeile hervor, indem die Farbe des Hintergrunds und des Texts geändert wird.
- Der Tabellenvervollständiger listet einen Wert für jede Spalte auf.
 - Wenn ein Wert zum ersten Mal in einer Spalte angezeigt wird, zeigt ihn der Tabellenvervollständiger in schwarzer Schrift an.
 - Der Tabellenvervollständiger zeigt nachfolgende doppelte Werte in grauem Text an. Zuvor zeigte der Tabellenvervollständiger eine leere Zelle in einer Spalte an, die einen doppelten Wert enthielt.

Hervorhebung der ausgewählten Zeile



Legen Sie das Wörterbuchattribut `ref_auto_completer=AJAXTableCompleter` fest, um diese Verbesserungen zu verwenden.

Definieren Sie Attribute für die automatische Vervollständigung für alle Verweise auf eine Tabelle

Ein Feld erbt und verwendet die Autovervollständigungsattribute der Referenztable, es sei denn, das Feld hat einen eigenen Wert für dieselben Attribute. Sie können die Attribute für Verweise auf eine Tabelle definieren. Dies wirkt sich auf jedes Formular aus, das auf diese Tabelle verweist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `personalize_dictionary`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Attribut auf Feldebene überschreibt ein Attribut auf Tabellenebene mit demselben Namen. Wenn ein Feld andere Referenzattribute verwendet als die, die für die Referenztable definiert sind, verwendet das Feld beide Attributsätze.

Führen Sie diese Schritte aus, um Autovervollständigungsattribute für alle Felder in einer Tabelle zu definieren, die noch keine eigenen Autovervollständigungsattribute haben. In diesem Beispiel wird beschrieben, wie Sie Attribute für die automatische Vervollständigung für alle Verweise auf die Benutzertabelle [`sys_user`] definieren.

i Hinweis:

Der Attributwert für die automatische Vervollständigung eines Felds ersetzt den Attributwert für die automatische Vervollständigung einer Tabelle. Dies bedeutet, dass jeder vorhandene Wert auf Feldebene für ein Autovervollständigungsattribut jeden Wert ersetzt, den der Administrator aus der Referenztable auf das Autovervollständigungsattribut anwendet.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste der Zieltabelle, z. B. **Alle > Benutzeradministration > Anwender**.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Listenversion aus.

- Wählen Sie die Zeile aus, in der kein Spaltenname aufgeführt ist.
Diese Zeile ist normalerweise die erste Zeile in der Liste. Wählen Sie beispielsweise den ersten **sys_user**-Link aus.
- Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Erweiterte Ansicht**.
- Geben Sie im Feld **Attribute** eine durch Kommas getrennte Liste von Autovervollständigungsattributen ein, die Sie auf alle Felder in der Tabelle anwenden möchten.

Example

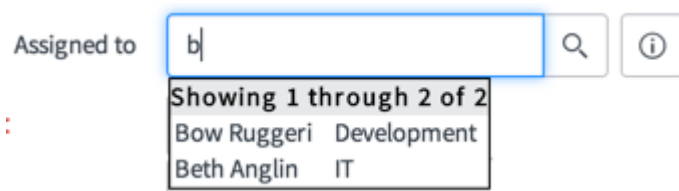
Um beispielsweise die Abteilung des Benutzers mit allen Verweisen auf die Tabelle „sys_user“ anzuzeigen, geben Sie Folgendes ein:

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department
```

- Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Um die neuen Autovervollständigungsattribute zu testen, öffnen Sie ein Formular, das auf die Benutzertabelle [sys_user] verweist, z. B. einen offenen Incident. Geben Sie ein einzelnes Zeichen in das Feld **Zugewiesen an** ein. Die Autovervollständigungsoptionen enthalten jetzt sowohl den Benutzernamen als auch die Abteilung.



Entfernen Sie die Spalte „Anzeigewert“.

Sie können die Anzeigewertspalte aus einem Referenzfeld entfernen, indem Sie das Attribut `ref_ac_display_value` auf „false“ setzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `personalize_dictionary`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dadurch entfernt das Referenzfeld die Anzeigewertspalte und zeigt nur die im Attribut `ref_ac_columns` aufgeführten Spalten an. Diese Funktion erfordert die Verwendung der Klasse `AJAXTableCompleter` und der Attribute `ref_ac_columns`, `ref_ac_columns_search` und `ref_ac_display_value`.

i Hinweis:

Die automatische Vervollständigung kann keinen Text aus zusätzlichen Spalten abgleichen, wenn das Referenzfeld ein Produkt des UI-Makros `ui_reference` ist. Das bedeutet, dass jede Autovervollständigungsaktion für eine Auswahl, z. B. die Liste „Identität eines Benutzers annehmen“, nur Text mit dem Anzeigewert abgleichen kann.

In diesem Beispiel wird beschrieben, wie die Anzeigewertspalte aus Verweisen auf die Benutzertabelle [sys_user] entfernt und durch Verweise auf die Spalten „first_name“ und „last_name“ ersetzt wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste der Zieltabelle, z. B. **Alle > Benutzeradministration > Anwender**.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Listenversion aus.
3. Wählen Sie die Zeile aus, in der kein Spaltenname aufgeführt ist.
Diese Zeile ist normalerweise die erste Zeile in der Liste. Wählen Sie beispielsweise den ersten **sys_user**-Link aus.
4. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Erweiterte Ansicht**.
5. Fügen Sie im Feld Attribute die **Attribute** `ref_auto_completer`, `ref_ac_columns`, `ref_ac_columns_search` und `ref_ac_display_value` hinzu.

Example

Um beispielsweise die Spalte „Anzeigewert“ auszublenden und nur den Vor- und Nachnamen des Benutzers anzuzeigen, geben Sie Folgendes ein.

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=first_name;last_name,ref_ac_columns_search=true,ref_ac_display_value=false
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Um die neuen Autovervollständigungsattribute zu testen, öffnen Sie ein Formular, das auf die Benutzertabelle [sys_user] verweist, z. B. einen offenen Incident. Geben Sie ein einzelnes Zeichen in das Feld **Zugewiesen an** ein. Die Autovervollständigungsoptionen blenden jetzt die Anzeigewertspalte (user_name) aus und zeigen nur die Spalten „first_name“ und „last_name“ an.

Assigned to

Showing 1 through 2 of 2	
Howard	Johnson
Jim	Ranzetti

Verbessern von Abfragen der automatischen Vervollständigung

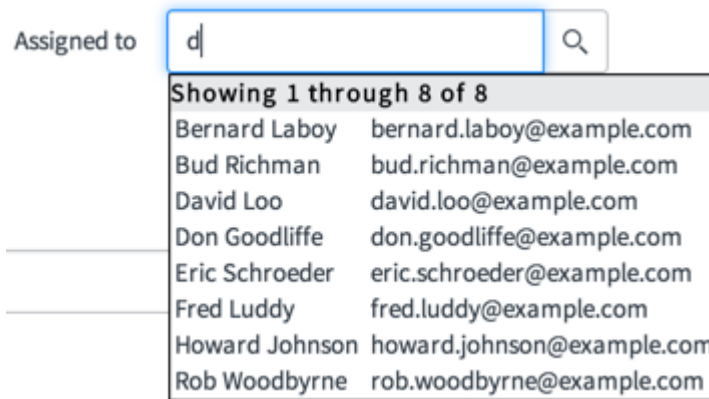
Standardmäßig verwenden alle Referenzfelder eine Abfrage vom Typ „**beginnt mit**“, um nach übereinstimmendem Text in der Referenztable zu suchen. Dadurch wird verhindert, dass die automatische Vervollständigung jedes Mal ineffiziente Abfragen vom Typ „**Enthält**“ ausführt, wenn ein Benutzer ein Referenzfeld durchsucht. Sie können anfordern, dass alle Referenzfelder eine „**Beginnt mit**“-Abfrage verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Beispiel zeigt eine Abfrage vom Typ „**Enthält**“. Beachten Sie, dass der Buchstabe „d“ im Vor- oder Nachnamen des Benutzers vorkommt.



Dieses Verfahren beschreibt, wie Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.ref_ac.startswith` so ändern, dass immer eine `starts with`-Abfrage verwendet wird.

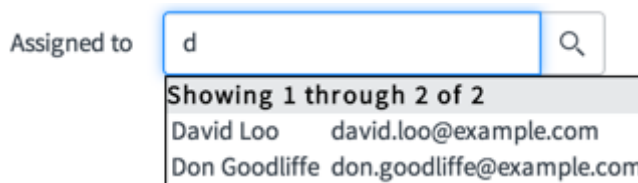
Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Wählen Sie die Eigenschaft `glide.ui.ref_ac.startswith` aus.
Um nach der Eigenschaft zu suchen, geben Sie `*startswith` im Suchfilter **Go to search** (Zu Suchfilter wechseln) für die Spalte **Name** ein.
3. Ersetzen Sie im Feld Wert den **Wertfalse** durch **true**.

i Hinweis:

Wenn die Systemeigenschaft `glide.ui.ref_ac.startswith` auf „**true**“ festgelegt wird, werden alle vorhandenen `autocomplete.contains` Einstellungen in den Einstellungen auf Benutzer- und Systemebene überschrieben. Diese Eigenschaft ändert die Abfragemethode der automatischen Vervollständigung für alle Benutzer unabhängig von den Einstellungen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Testen Sie die Änderung, indem Sie einen Datensatz mit einem Referenzfeld öffnen und ein Zeichen eingeben, wie im folgenden Beispiel dargestellt.



Konfigurieren Sie die automatische Vervollständigung so, dass Text aus einem beliebigen Referenzfeld abgeglichen wird

Standardmäßig stimmt die automatische Vervollständigung nur mit Text in der Spalte „Anzeigewert“ überein. Sie können ein Referenzfeld so konfigurieren, dass Text aus einer beliebigen zusätzlichen Spalte abgeglichen wird, die im Referenzfeld angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `personalize_dictionary`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Attribut `ref_ac.columns_search` hinzufügen, um die automatische Vervollständigung so zu aktivieren, dass Text in einer beliebigen Spalte abgeglichen

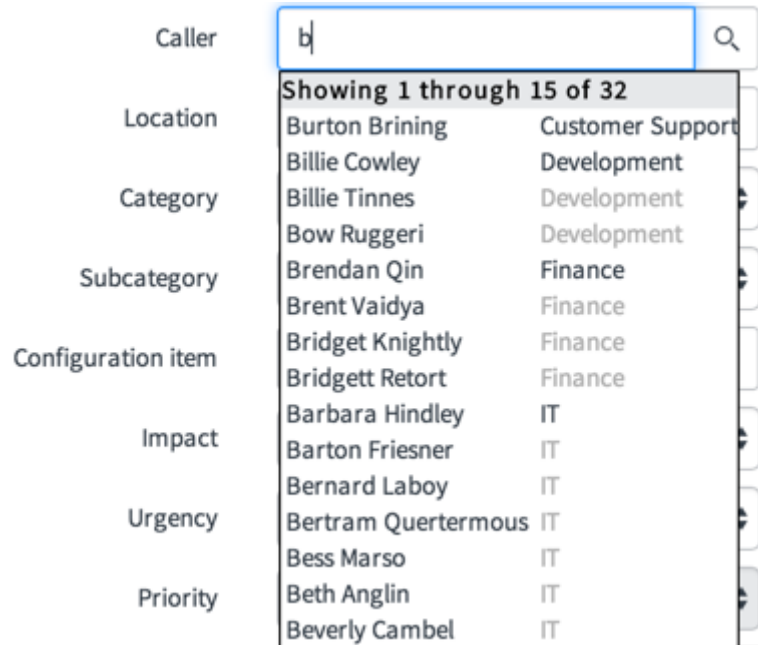
wird, die im Attribut *ref_ac_columns* aufgeführt ist. Legen Sie das Attribut *ref_ac_columns_search* auf „ **true** “ fest, um Text aus allen Referenzfeldspalten abzugleichen. Standardmäßig (oder wenn dieses Attribut auf „ **false**“ festgelegt ist) stimmt die automatische Vervollständigung nur mit Text in der Anzeigewertspalte überein.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung eines Referenzfelds.
2. Wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus der Auswahlliste aus.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Erweiterte Ansicht**.
4. Fügen Sie im Feld **Attribute** die gewünschten Autovervollständigungsattribute hinzu.
Die folgenden Attribute fügen beispielsweise das Feld „Abteilung“ der Anruferliste hinzu und sortieren Anrufer nach ihrer Abteilung:

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department,ref_ac_columns_search=true
```

Attribut der automatischen Vervollständigung



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

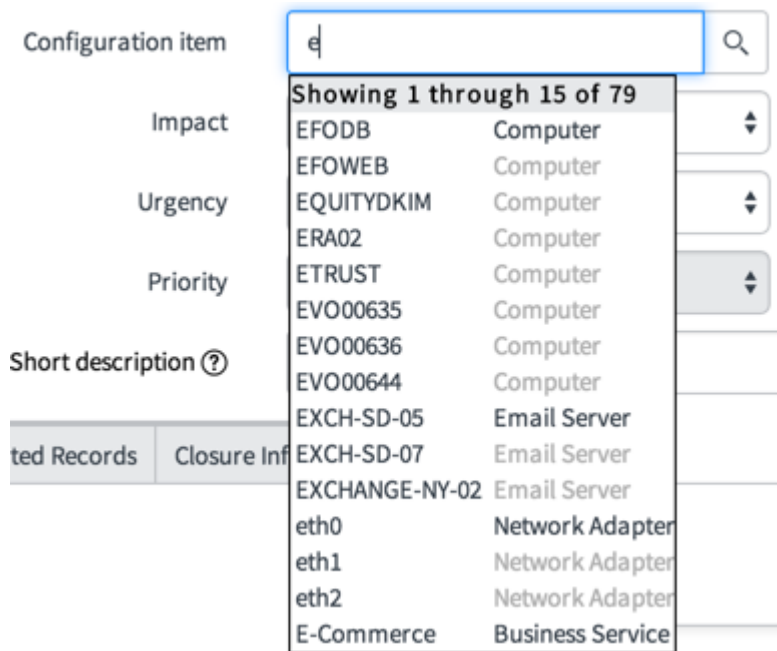
Example:

Im folgenden Beispiel wird beschrieben, wie Sie im Feld **Konfigurationselement** festlegen, dass die CI-Klassennamen aus den Optionen für die automatische Vervollständigung für die Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] angezeigt werden.

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=sys_class_name,ref_ac_order_by=sys_class_name,ref_contributions=task_show_ci_map;ci_show_incidents
```

***i* Hinweis:**

Das Attribut *ref_contributions* steuert die Symbole, die neben dem Referenzfeld angezeigt werden.



Aktivieren Sie „Enthält Autovervollständigen“-Suchen

Standardmäßig verwendet die automatische Referenzvervollständigung eine Suche, die mit **beginnt**. Eine Benutzereinstellung kann erstellt werden, um eine **Enthält** -Suche zu implementieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Deaktivieren Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.ref_ac.startswith`. Weitere Informationen finden Sie unter [Verbessern von Abfragen der automatischen Vervollständigung](#).

i Hinweis:

Wenn die Systemeigenschaft `glide.ui.ref_ac.startswith` auf „**true**“ festgelegt wird, werden alle vorhandenen „autocomplete.contains“-Einstellungen in den Einstellungen auf Benutzer- und Systemebene überschrieben. Diese Eigenschaft ändert die Abfragemethode der automatischen Vervollständigung für alle Benutzer unabhängig von den Einstellungen.

2. Navigieren zu **Benutzeradministration > Benutzereinstellungen**.
3. Wählen Sie die Einstellung „**aus.<referenced table> .autocomplete.contains**“.
4. Legen Sie das **Wertfeld** auf **true fest**.

User Preference
sys_user.autocomplete.contains

Description: Use a contains query on User reference autocomplete

Name: sys_user.autocomplete.contains

System: User:

Type: true | false

Value: true

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Melden Sie sich ab und wieder an, um die aktualisierte Suche anzuzeigen.

Platzhalterzeichen in der automatischen Referenzvervollständigung

Platzhaltersuchen verwenden die Funktion zur automatischen Vervollständigung.

Verwenden Sie im Referenzfeld für Platzhaltersuchen ein Sternchen.

Eine Sternchen-Platzhaltersuche

Assigned to: *Laethem

Jared Laethem

Wenn zwei Sternchen eingegeben werden, wird eine Liste der verfügbaren Datensätze in den Autovervollständigungsvorschlägen angezeigt.

Platzhaltersuche mit zwei Sternchen

Assigned to: **

- Beth Anglin
- Bow Ruggeri
- Bud Richman
- Charlie Whitherspoon
- Christen Mitchell
- David Loo
- Don Goodliffe
- Eric Schroeder
- Fred Luddy
- Howard Johnson
- ITIL User
- Jim Ranzetti
- Luke Wilson
- Rob Woodbyrne
- Ron Kettering

Zugehörige Informationen

Platzhalterzeichen ermöglichen die Suche nach Mustern und Variationen

Zuletzt verwendete Auswahlen

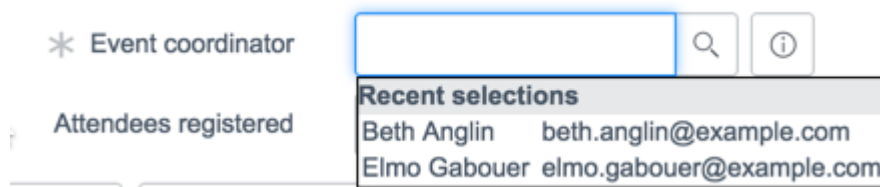
In Referenzfeldern wird eine Liste der letzten Auswahlen jedes Benutzers gespeichert, damit Sie beim Ausfüllen eines Referenzfelds schnell vergangene Werte auswählen können.

Standardmäßig speichert das System bis zu 15 Auswahlmöglichkeiten aus einem Referenzfeld für jeden Benutzer in der Tabelle „Letzte Auswahl“ [sys_ui_recent_selection]. Sie können die aktuelle Auswahlliste anzeigen, indem Sie ein leeres Referenzfeld auswählen.

i Hinweis:

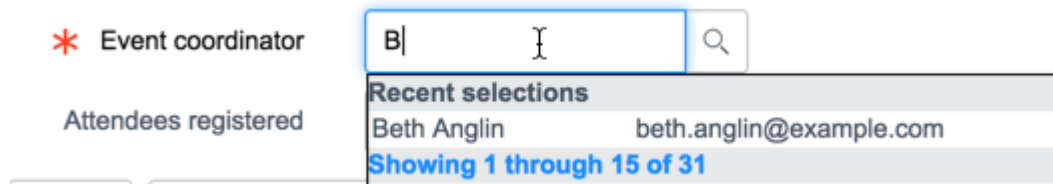
- Das System speichert keine aktuellen Auswahlen für Servicekatalog Referenzvariablen.
- Zuletzt verwendete Auswahlmöglichkeiten sind in Serviceportal oder in mobilen Benutzeroberflächen nicht verfügbar.

Zuletzt verwendete Auswahlen



Das System verwendet die automatische Vervollständigung, um die Liste der letzten Auswahlen so zu filtern, dass sie den von Ihnen eingegebenen Werten entsprechen.

Zuletzt ausgewählte Auswahlen gefiltert



Das System fügt einen Datensatz der letzten Auswahl hinzu, wenn Sie einen Referenzfeldwert einfügen oder aktualisieren. Administratoren können die Anzahl der aktuellen Auswahlmöglichkeiten steuern, die das System mit der Systemeigenschaft `glide.xmlhttp.max_choices` anzeigt. Wenn Sie die Eigenschaft auf 0 setzen, werden die letzten Auswahlen deaktiviert.

i Hinweis:

- Die Eigenschaft `glide.xmlhttp.max_choices` steuert auch die Anzahl der Einträge, die das System in Listen anzeigt.
- Weitere Informationen zum Löschen der letzten Auswahlen finden Sie unter [So löschen Sie die zuletzt verwendeten Auswahlen, die in den Referenzfeldern angezeigt werden.](#) [KB0747334] [Artikel](#) in der Knowledge Base von Now Support.

Zugehörige Informationen

[Verfügbare Systemeigenschaften](#)

Vorschlagsfeldtyp

Damit Benutzer finden, wonach sie suchen, können Sie jedem Formular ein Vorschlagsfeld hinzufügen.

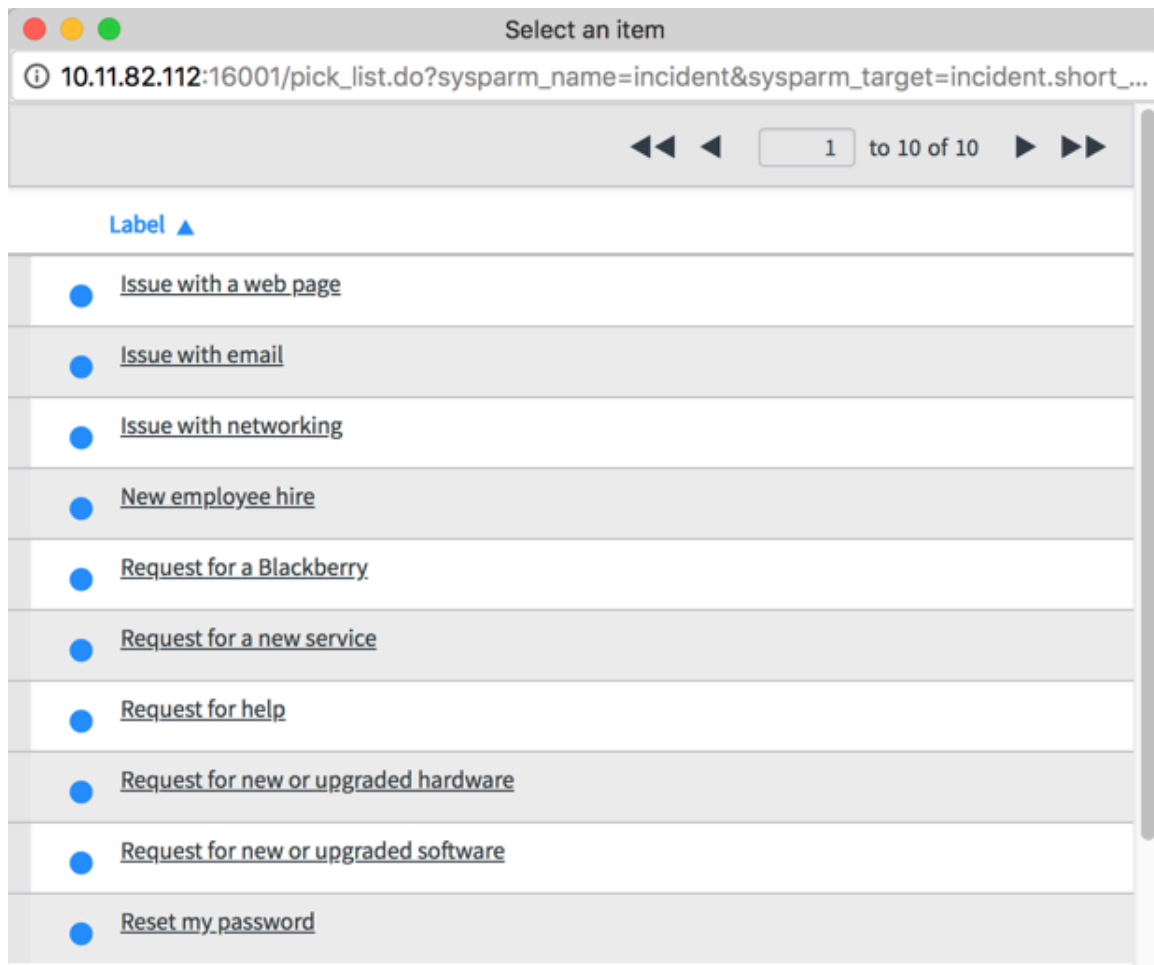
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular, zu dem Sie ein Vorschlagsfeld hinzufügen.
2. Fügen Sie ein neues Feld hinzu, oder suchen Sie ein vorhandenes Feld.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
4. Wählen Sie im Feld **Auswahl** die **Option Vorschlag** aus.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vorschläge werden dem Benutzer angezeigt.



Konfigurieren Sie vorgeschlagenen Text für Zeichenfolgenfelder

Sie können die vorgeschlagenen Textoptionen für Zeichenfolgenfelder konfigurieren.

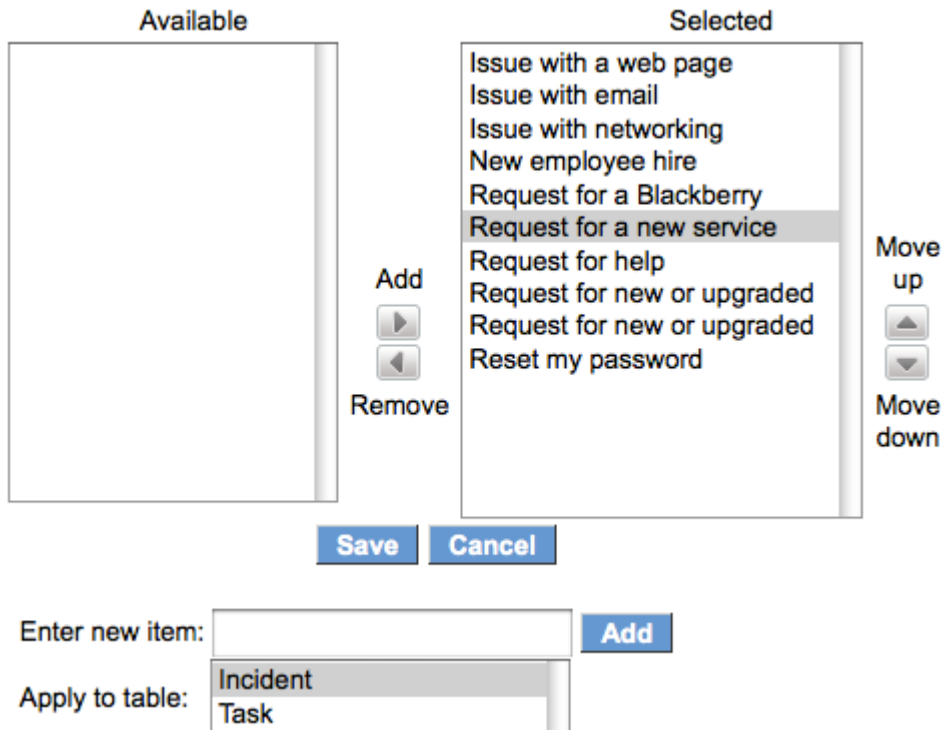
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_choices

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren** aus.
2. Wählen Sie mit dem Slushbucket Optionen und die Reihenfolge aus, in der sie angezeigt werden sollen.
 - o Um eine neue Option zu erstellen, geben Sie den vorgeschlagenen Text in das **Feld Neues Element** ein und klicken auf **Hinzufügen**.
 - o Das Feld Auf **Tabelle anwenden** ist verfügbar, wenn die aktuelle Tabelle eine andere Tabelle erweitert (z. B. Incident erweitert Aufgabe). In diesem Feld können vorgeschlagene Textoptionen für alle Tabellen konfiguriert werden, die die übergeordnete Tabelle erweitern, oder nur für die aktuelle (untergeordnete) Tabelle.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Um vorhandene Optionen zu bearbeiten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Auswahlliste anzeigen aus**.

Example:



Konfigurieren Sie vorgeschlagenen Text für Journalfelder

Sie können die vorgeschlagenen Textoptionen für Journalfelder konfigurieren, z. B. Arbeitsnotizen oder den Aktivitätenstrom. Vorgeschlagene Textoptionen für Journalfelder sind in Core-UI nicht verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_responses

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Antworten konfigurieren** aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Geben Sie eine Bezeichnung oder eine kurze Beschreibung für die Option ein.
4. Geben Sie den vollständigen Text in **Antworttext** ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Example:

Wiki-Feldtyp

Wikitext-Felder verwenden die grundlegende Wiki-Markup-Sprache und unterstützen Links zu externen URLs und zu Quellen innerhalb des Systems.

Einige Felder im Basissystem unterstützen Wikitext, und Administratoren können Wikitext-Felder in jedem Formular im System hinzufügen.

Unterstützte Wiki-Tags

Basis-Tags werden für Wikitext-Felder im System unterstützt.

Unterstützte Wiki-Tags

Format	Wiki-Tag
Header	= Header 1 =, == Header 2 == usw.
Nummerierter Schritt	#Schritt 1
Aufzählungszeichen (mehrere Ebenen)	*Auftrag 1, **Auftrag 2
Einzug	:Ebene 1, ::Ebene 2
Zeilenumbruch	
Tabellen	Vollständige Tabellenunterstützung, einschließlich Zellenabstand, Auffüllung, Rahmen, Hintergrundschattierung und Breitenmessungen.

Unterstützte Wiki-Tags (Fortsetzung)

Format	Wiki-Tag
	<p>Beispiel:</p> <pre>{ class="wikitable" - ! Header 1 ! Header 2 - row 1, cell 1 row 1, cell 2 - row 2, cell 1 row 2, cell 2 }</pre> <p>Hinweis: Sortierbare Tabellen werden nicht unterstützt (class="sortable").</p>
Codeblöcke	<pre><pre> Generischer Block </pre></pre> <pre><javascript>Javascript-Syntax</javascript></pre> <pre><xml>XML-Syntax</xml></pre>
Fett	„Text“
Kursivschrift	„Text“
Wiki- und HTML-Formatierung ignorieren	<nowiki>Wikitext</nowiki>
Weblink	[http://community.service-now.com/ <link text>
Platzierte Images	[[Image:<image name>]] Weitere Informationen zum Hochladen von Bildern oder Dateien in die Datenbank finden Sie unter Bilder werden in der Datenbank gespeichert .
HTML	<p>Die meisten gängigen HTML-Tags werden unterstützt</p> <pre>fett, stark, <i>kursiv</i>, <h1>header1</h1>, <h2>header2</h2>, <h3>header3</h3>, <p>Absatz</p>, <sub>Sub</sub>, <sup>Sup</sup>, <center>Center</center></pre>

Erstellen Sie ein Wikitext-Feld

Sie können in jedem Formular ein Wikitext-Feld erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Erstellen Sie ein neues Feld, und legen Sie den **Typ** auf **Wikitext** fest.
2. Klicken Sie auf **Wikitext**, um mit der Bearbeitung zu beginnen.



Das Wikitext-Feld wird im Formular angezeigt.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an

Erweitern Sie die Funktionalität eines Wikitext-Felds

Konfigurieren Sie das Wikitext-Feld, um auf andere Quellen im System zu verweisen.

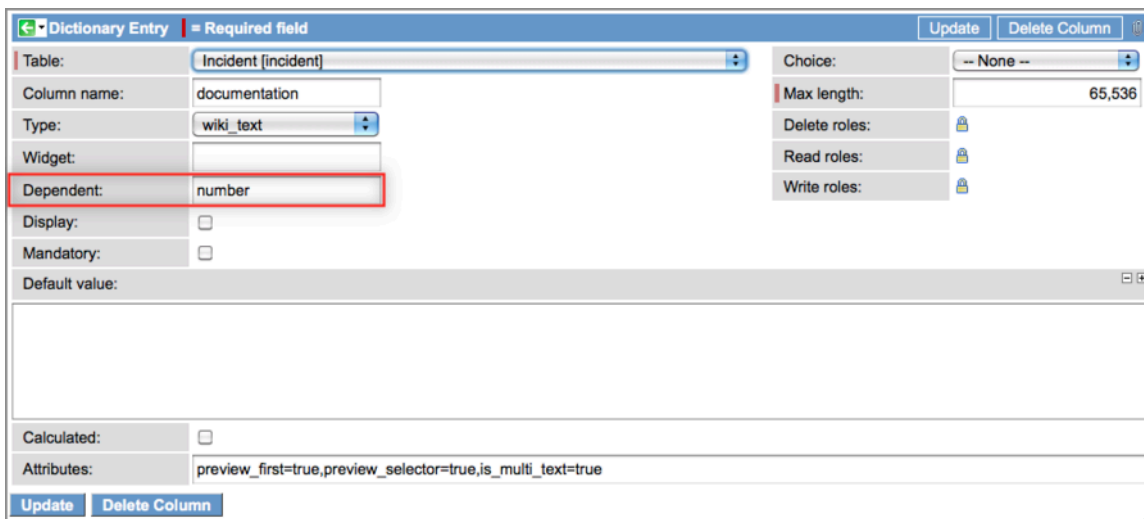
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des neuen Wikitext-Felds.
2. Wählen Sie **Dictionary konfigurieren aus**
3. Geben Sie im Feld **Abhängig** des Wörterbuchformulars das Feld ein, das Sie für Links zu anderen Seiten verwenden möchten.

In der Incident-Tabelle können Sie beispielsweise das **Nummernfeld** auswählen.



Mit dieser Konfiguration können Sie eine Verknüpfung zu einem Incident herstellen, indem Sie die Nummer des Incident verwenden. Um beispielsweise INC0000002 zu öffnen, geben Sie `[[INC0000002]]` ein.

Die folgenden **Wörterbuchattribute** sind für wiki_text-Felder verfügbar.

- `preview_first=true` Legt den Vorschaumodus so fest, dass er beim Laden der Seite angezeigt wird. Andernfalls wird der Editor angezeigt
- `preview_selector=true` – Aktiviert die Umschaltfläche, um zwischen Editor und Vorschau zu wechseln
- `dual_mode=true` Ermöglicht die gleichzeitige Anzeige von Editor und Vorschau im Bearbeitungsmodus.

Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an

Administratoren können einer Tabelle neue Felder hinzufügen, um Daten zu speichern und anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin


Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Bestimmte Now Platform -Abonnements enthalten benutzerdefinierte Tabellenberechtigungen. Sie können benutzerdefinierte Tabellen für jeden Zweck bis zur Berechtigungsgrenze im Abonnement erstellen. Weitere Informationen dazu, wie Ihr Verwendungsadministrator die benutzerdefinierten Tabellen, die Sie erstellen, Abonnements zuordnet, finden Sie unter [Ordnen Sie benutzerdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management](#).

Beachten Sie die folgenden Datenbankeinschränkungen:

- Das System kann nur maximal 1000 Spalten pro Tabelle haben. Obwohl 1000 Spalten ein festgelegtes Limit sind, bedeutet dieses Limit nicht, dass Sie physisch 1000 Spalten in einer Tabelle haben können. Die Anzahl der Spalten in einer Tabelle wird durch die im Rechenzentrum ServiceNow verwendete Datenbank definiert, nicht durch Now Platform.
- Jede Tabelle hat unabhängig von der Speicher-Engine eine maximale Zeilengröße von 65.535 Byte. Speicher-Engines können diesem Grenzwert zusätzliche Einschränkungen auferlegen, wodurch die effektive maximale Zeilengröße reduziert wird.
- Das System kann nicht mehr als 10 Zeichenfolgenfelder mittlerer Länge oder **länger** in einer einzelnen Tabelle haben. Der Versuch, eine große Anzahl von Zeichen in 11 oder mehr Zeichenfolgenfeldern zu speichern, kann zu folgendem Fehler führen: Syntaxfehler oder Zugriffsregelverletzung von Datenbank erkannt (Zeilengröße zu groß (> 8126)).
- Wenn Sie Felder erstellen, wird das Präfix u_ automatisch zum Spaltennamen hinzugefügt. Wenn die von Ihnen eingegebene Spaltenbezeichnung führende numerische Zeichen enthält, werden diese durch das Präfix u_ ersetzt.

Weitere Informationen zu Datenbankeinschränkungen und allgemeine Fragen zu Tabellen in Ihrer ServiceNow -Instanz finden Sie unter [KB0749585](#) .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem beliebigen Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren > Formularlayout**.
3. Füllen Sie im Abschnitt **Neues Feld erstellen** die folgenden Felder aus

Option	Bezeichnung
Name	Geben Sie den Namen des Felds ein, wie er in Formularen und Listen angezeigt werden soll.
Typ	Wählen Sie einen Feldtyp aus.
Feldlänge	Wählen Sie eine Feldlänge aus. Dieses Feld ist nur für bestimmte Feldtypen sichtbar.

4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

5. Verwenden Sie den Slushbucket, um das Feld an der gewünschten Stelle im Formular zu platzieren.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Das Feld wird jetzt im Formular am angegebenen Ort angezeigt.

Felder als Pflichtfeld definieren

Felder können als Pflichtfelder markiert werden, was bedeutet, dass sie einen Wert enthalten müssen, bevor der Datensatz gespeichert werden kann. Pflichtfelder sind vor der Bezeichnung mit einem Feldstatusindikator gekennzeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Pflichtfeld, das von der Plattform vorab mit Standarddaten gefüllt wird, z. B. ein Wert aus einem Client-Skript, zeigt den Indikator nicht an. Wenn Sie diesen Wert jedoch aus dem Feld löschen, wird der Indikator angezeigt. Die Farbe des Indikators hängt vom Feldstatus ab.

Die Verwendung eines Dictionary-Eintrags, um ein Feld als Pflichtfeld zu definieren, funktioniert nicht, wenn Webservice verwendet werden. Sie können stattdessen eine Datenrichtlinie verwenden. Weitere Informationen zu Datenrichtlinien finden Sie unter [Datenrichtlinie](#).

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Felds im Formular, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
2. Aktivieren Sie im **Wörterbuchformular** das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Beim nächsten Öffnen des Formulars erscheint ein Feldstatusindikator neben der Feldbezeichnung und zeigt an, dass die Eingabe des Werts verpflichtend ist. Wenn das Pflichtfeld aus irgendeinem Grund vorab ausgefüllt ist, wird der Pflichtfeldindikator nicht angezeigt.

Die Einstufung als Pflichtfeld gilt global. Das Feld wird überall dort, wo es in einem Formular angezeigt wird, als Pflichtfeld markiert.

Das Festlegen von **Wahr/Falsch** als Pflichtfeld hat keine Auswirkungen. **Bei Wahr/Falsch-**Feldern wird immer davon ausgegangen, dass sie einen Wert haben. Ein aktiviertes Kontrollkästchen hat den Wert „true“ und ein deaktiviertes Kontrollkästchen den Wert „false“. Einer dieser Werte erfüllt die Anforderung eines Pflichtfelds.

Ein Formular kann mit einem leeren Pflichtfeld gespeichert werden, wenn dieses Feld ein Referenzfeld ist und das übergeordnete Feld ebenfalls leer ist. Wenn das obligatorische Referenzfeld jedoch einen Wert aus dem übergeordneten Feld anzeigt, kann das Formular nicht gespeichert werden, wenn dieser Wert gelöscht wird. Wenn der Wert im referenzierten Feld geändert wird, wird der Wert für dieses Feld überall geändert, wo es angezeigt wird.

Zugehörige Informationen

[Legen Sie ein CI-Feld als Pflichtfeld fest](#) 

Ändern Sie die Feldbezeichnung oder den Hinweis

Sie können die Bezeichnung eines Felds oder den Text, der als Hinweis angezeigt wird, wenn Sie den Cursor auf das Feld zeigen, ändern.


Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Formular, in dem das Feld angezeigt wird.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Bezeichnung konfigurieren** aus.
3. Aktualisieren Sie das Formular.

Ändern der Feldbezeichnung oder des Hinweises

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, in der die Bezeichnung angezeigt wird.
Bezeichnung	Die Bezeichnung, die das Feld anzeigt. Sie können bis zu 80 Zeichen für die Bezeichnung eingeben, aber nicht alle Datenbanken unterstützen diese Zeichenanzahl. Das empfohlene Maximum beträgt 30 oder weniger Zeichen. HTML in Feldbezeichnungen wird nicht unterstützt.
Plural	Die Pluralversion der Feldbezeichnung.
Element	Wörterbuchname des Felds.
Hilfe	Hilfreicher Text, der im Datensatz gespeichert ist.
Tipp	Eine Kurzbeschreibung des Felds, das angezeigt wird, wenn der Benutzer den Mauszeiger darüber bewegt.
URL	Ein URL-Link, der auf der Bezeichnung angezeigt wird, wenn dieses Feld nicht leer ist.
URL-Ziel	Ein Zielattribut, das bestimmt, wo die URL geöffnet wird. Weitere Informationen zu den Zielattributen finden Sie in diesem W3Schools-Artikel  .

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

[Fügen Sie einer Feldbezeichnung in einem Formular Hilfe hinzu](#) 

Löschen Sie ein Feld aus einer Tabelle

Sie können benutzerdefinierte Felder löschen, die Sie erstellt haben. Benutzerdefinierte Felder beginnen mit **u_**. Es wird empfohlen, das Feld aus Formularen und Listen zu entfernen, anstatt es zu löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können keine Basissystemfelder löschen. Darüber hinaus werden alle fehlenden Basissystemfelder neu erstellt, wenn die Instanz aktualisiert wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, das ein zu löschendes benutzerdefiniertes Feld enthält.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
3. Klicken Sie im Header des Formulars auf **Spalte löschen**, und klicken Sie dann auf **OK**.
4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um mehrere benutzerdefinierte Felder zu löschen.
 - a. Navigieren zu **Systemdefinition > Lexikon**.

- b. Suchen Sie die zu löschenden benutzerdefinierten Felder.

Example

Suchen Sie beispielsweise nach Spaltennamen, die mit u_ beginnen.

- c. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den zu löschenden Feldern, und wählen Sie in der Aktionsliste unter der Liste die Option **Löschen** aus.
Ein Bestätigungsdialogfeld wird geöffnet und erinnert Sie daran, dass dies zur Löschung zugehöriger Datensätze führen kann. Wenn für die ausgewählten Felder Abhängigkeiten vorhanden sind, werden diese aufgelistet.
 - d. Um fortzufahren, klicken Sie auf **Löschen**.

Fügen Sie Benutzer zu einer Beobachtungsliste hinzu

Mit Beobachtungslisten können Sie und andere Benachrichtigungen zu einer Aufgabe abonnieren.


Vorbereitungen


Erforderliche Rolle: keine

Prozedur




1. Navigieren Sie zu einem Datensatz, dem Sie Beobachter hinzufügen möchten.





Hinweis:

Nicht alle Datensätze haben Beobachtungslisten. Wenn Sie keine Beobachtungsliste sehen können, müssen Sie möglicherweise [Ihre Formularansicht anpassen](#)  oder Ihren Administrator bitten, das Formular zu aktualisieren, um eine Beobachtungsliste hinzuzufügen.

2. Erweitern Sie die Beobachtungsliste, indem Sie auf das Schlosssymbol () klicken.
3. Wählen Sie Benutzer mit den Listensteuerelementen aus (siehe Tabelle).

Glide-Steuerungen

Symbol	Funktion
	Fügen Sie sich der Beobachtungsliste hinzu
	Entfernen Sie den hervorgehobenen Benutzer
	Datensatz des hervorgehobenen Benutzers öffnen (nur aktiv, wenn ein Benutzerdatensatz vorhanden ist)

Symbol	Funktion
	Fenster „Mitglieder bearbeiten“ öffnen, um mehrere Benutzer hinzuzufügen oder zu entfernen (erst verfügbar, bis ein Datensatz anfänglich gespeichert wurde)
	Gibt an, dass die Beobachtungsliste entsperrt ist; Wählen Sie das Symbol aus, um die Beobachtungsliste zu sperren
	Öffnen Sie die Benutzerliste in einem neuen Fenster, um einen einzelnen Benutzer auszuwählen
	Geben Sie eine E-Mail-Adresse für Benutzer ein, die sich nicht in der Benutzertabelle [sys_user] befinden oder in deren Benutzerdatensatz keine E-Mail-Adresse definiert ist

Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Beobachtungslisten

Beobachtungslisten (Feldtyp glide_list) ermöglichen es mehreren Benutzern, Benachrichtigungen zu einer Aufgabe zu abonnieren. Sie können Bedingungen in einer E-Mail-Benachrichtigung angeben, um E-Mail-Benachrichtigungen an die Mitglieder zu senden, wenn die Bedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um diese Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Benutzer eine E-Mail-Adresse in ihrem Benutzerdatensatz definieren oder eine E-Mail-Adresse in das E-Mail-Feld der Beobachtungsliste eingeben.

Wichtig:

Administratoren konfigurieren E-Mail-Benachrichtigungen für Beobachtungslisten (siehe [Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Beobachtungslisten](#)).

Eine erweiterte Konfiguration mit Beobachtungslisten umfasst das Platzieren von zwei Beobachtungslisten in einem Formular, eine für allgemeine Kommentare zu einer Aufgabe und eine andere für Arbeitsnotizen oder nicht öffentliche Kommentare. Durch die Konfiguration separater E-Mail-Benachrichtigungen können separate Benutzer in jeder Beobachtungsliste über verschiedene Informationen benachrichtigt werden.

Wenn Benutzer auf einer Beobachtungsliste mehr als eine E-Mail für jede Aktualisierung eines Incident erhalten, kann dies daran liegen, dass andere Empfänger alle auf eine E-Mail-Benachrichtigung antworten. Empfänger erhalten E-Mails möglicherweise über ihr E-Mail-System (Outlook, Groupwise usw.) und über das Basissystem. Um diese Duplizierung zu stoppen, entfernen Sie die Namen anderer Benutzer aus der E-Mail oder der Beobachtungsliste.

Prozedur

1. Öffnen Sie die zu konfigurierende Benachrichtigung.
2. Wählen Sie im Abschnitt Wer wird empfangen das Symbol neben **Benutzer/Gruppen in Feldern aus**.
3. Doppelklicken Sie in der Spalte **Verfügbar** auf **Beobachtungsliste**, um sie in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

[Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Beobachtungslisten](#)

[E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen](#)

Blenden Sie E-Mail-Adressen in einer Beobachtungsliste aus

Sie können das Texteingabeelement „E-Mail-Adresse“ aus einer Beobachtungsliste entfernen, indem Sie das Dictionary ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Aufgabendatensatz, in dem das Feld **Beobachtungsliste** angezeigt wird.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
3. In der mit **Attributen** verwandten Liste klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie das Attribut **no_email** ein, oder wählen Sie es aus, und geben Sie **true** in das Feld **Wert** ein.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Das E-Mail-Eingabefeld ist ausgeblendet. Benutzer können Benutzer aus dem Referenzfeld auswählen, die der Beobachtungsliste hinzugefügt werden sollen.

Zugehörige Informationen

[Wörterbuchattribute](#)

Konfigurieren Sie Reihenfolgeschaltflächen im Slushbucket der Beobachtungsliste

Wenn Sie einer glide_list mehrere Benutzer hinzufügen, z. B. einer Beobachtungsliste, zeigt der Slushbucket die Reihenfolgeschaltflächen für die Liste der ausgewählten Mitglieder nicht an. Sie können ein Wörterbuchattribut festlegen, um die Schaltflächen für die Reihenfolge anzuzeigen.

Vorbereitungen

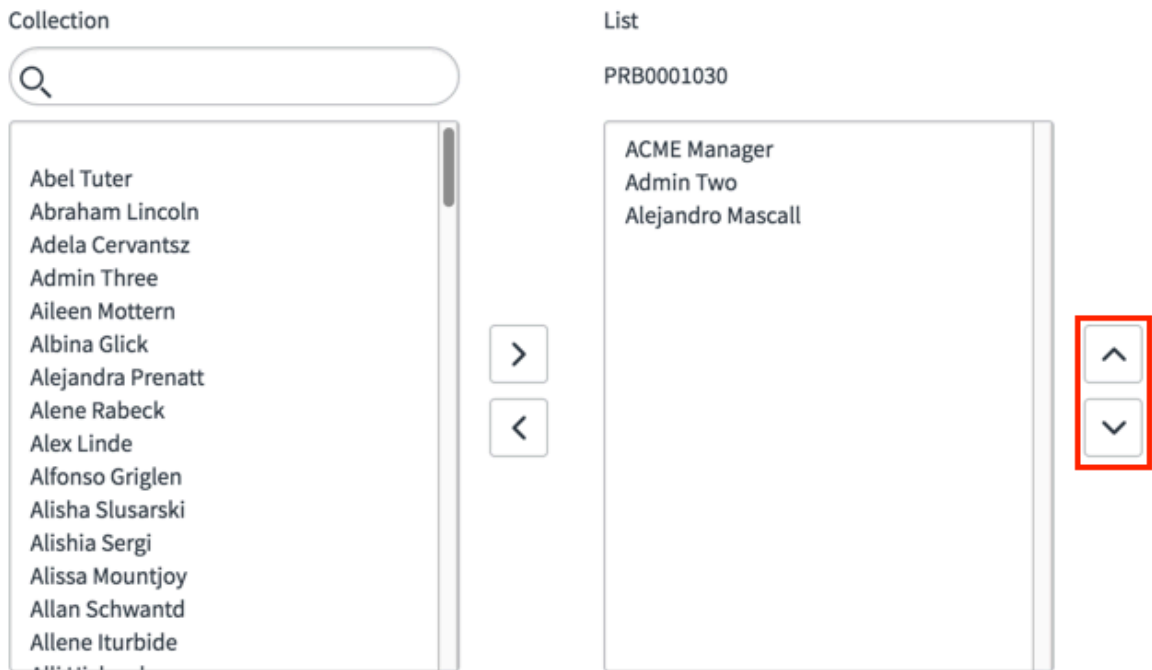
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Slushbucket wird geöffnet, wenn der Benutzer auf das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen mehrerer Benutzer klickt.



Standardmäßig werden die Reihenfolgeschaltflächen auf der rechten Seite nicht angezeigt. Folgen Sie dem Verfahren, um die Schaltflächen für die Reihenfolge anzuzeigen.



Prozedur

1. Öffnen Sie einen Aufgabendatensatz, in dem das Feld **Beobachtungsliste** angezeigt wird.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Erweiterte Ansicht**.
4. Geben Sie im Feld **Attribute** den Wert `main_order=true` ein, getrennt durch ein Komma, falls erforderlich.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

[Wörterbuchattribute](#)

Markieren Sie Listenfelder

Färben Sie Felder in Listen, um die Aufmerksamkeit eines Service Desk-Mitarbeiters darauf zu lenken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hervorgehobene Felder in Listen 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 der Felder, die hervorgehoben werden, und der Bedingungen, die die Hervorhebung auslösen.

* Table Incident [incident] **1. When you list records from this table**

* Field Priority **2. Highlight this field in each record**

Application Global

te Delete

Highlighted Value Conditions **New** Search Order Search

Highlighted Value = (empty)

Conditions Order Show Icon

3. Where this condition is true 100 true

Verfügbare Hervorhebungsfarben:

- Critical
- High
- Warning
- Moderate
- Positive
- Info
- Low

Sie können die folgenden Feldtypen nicht markieren:

- Referenz
- URL
- Dokument-IDs

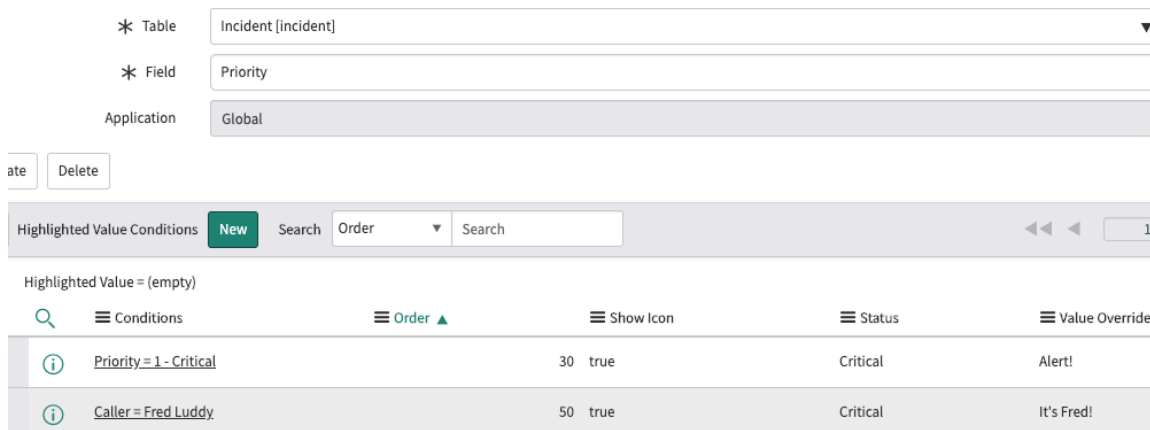
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Arbeitsbereicherfahrung > Administration > Hervorgehobene Werte** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hervorgehobener Wert

Feld	Definition
Tabelle	Name der Tabelle, die die Felder enthält, die Sie hervorheben möchten.
Feld	Name des Felds, das hervorgehoben werden soll, wenn die Auslösebedingungen erfüllt sind.
Anwendung	Anwendungsbereich, zu dem diese Hervorhebung gehört.
Arbeitsbereich	Der 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 Arbeitsbereich das Feld **Priorität** hervor, nicht das Feld **Anrufer**.



- 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.
- Klicken Sie unter **Hervorgehobene Wertbedingungen** auf **Neu**.
- Füllen Sie im Formular „Hervorgehobene Wertbedingung“ die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen, die die Hervorhebung auslösen. Die Bedingung kann sich von dem hervorgehobenen Feld unterscheiden. Sie können beispielsweise das Feld Priorität in einem Datensatz markieren, wenn der Anrufer in diesem Datensatz Fred Luddy ist. Ein einfacheres Beispiel ist die Hervorhebung des Felds Priorität , wenn der Prioritätswert kritisch ist.
Status	Die Hervorhebungsfarbe.
Symbol anzeigen	Umschalten, um das führende Aufzählungszeichen beim Hervorheben anzuzeigen (ausgewählt) oder auszublenden. <small>* 1 - Critical</small>
Wertüberschreibung	Text, der die Feldwerte aus der Tabelle ersetzt. Wenn Sie keine Wertüberschreibung angeben , hebt Arbeitsbereich den Feldwert aus der Tabelle hervor. Wenn Sie einen Wert angeben, ersetzt Arbeitsbereich den Feldwert durch Ihren Text und hebt diesen hervor. <small>*****</small>
Anwendung	Anwendungsbereich, zu dem diese Hervorhebung gehört.
Bestellung	Die Reihenfolge, in der die Bedingungen ausgewertet werden sollen. Wenn Sie mehrere Bedingungen zum Hervorheben desselben Felds haben, werden diese in der Reihenfolge vom niedrigsten zum höchsten Wert ausgewertet. Wenn eine der Bedingungen True ist, hebt Arbeitsbereich das Feld hervor.

- 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 **Prioritätswert** „kritisch“ ist oder wenn der **Anruferwert** „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 alle Hervorhebungen aus einer gefilterten Liste, die andernfalls hervorgehoben wäre.

Wenn Sie die Hervorhebung für eine Tabelle einrichten, zeigen alle der Tabelle zugeordneten gefilterten Listen hervorgehobene Felder an, es sei denn, Sie deaktivieren die Hervorhebung für bestimmte gefilterte Listen.

- a. Navigieren Sie zu sys_aw_list.list.
- b. Geben Sie in der Spalte **Name** den Namen der Tabelle mit hervorgehobenen Feldern ein, z. B. Incident. Alle der Tabelle zugeordneten gefilterten Listen werden angezeigt.
- c. Klicken Sie auf die gefilterte Liste, aus der Sie die Hervorhebung entfernen möchten.
- d. Wenn im Formular „Arbeitsbereichsliste“ Global die aktuelle Anwendung ist, klicken Sie **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Datensatzes klicken Sie hier**.
- e. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Hervorhebung in Liste ignorieren**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Unabhängig von den Bedingungen hebt Arbeitsbereich nun keine Felder in der angegebenen gefilterten Liste hervor. Diese Option funktioniert jedoch nicht für gefilterte Listen in **Meine Listen**, bei denen es sich um die gefilterten Listen handelt, die von Service Desk-Mitarbeitern erstellt werden.

Ändern Sie die Länge des Zeichenfolgenfelds

Sie können die maximale Zeichenbegrenzung für ein Zeichenfolgenfeld ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Feld URL-Typ blendet das Feld Max. Länge im Wörterbuchformular standardmäßig aus. Browser unterstützen URL-Längen bis zu 2.083 Zeichen. Das URL-Feld ist ein Zeichenfolgenfeld.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, das das Feld enthält, das Sie ändern möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
3. Ändern Sie das Feld **Max. Länge** in die gewünschte Länge.

i Hinweis:

Sie können zwischen zeichenfolgenbasierten Datentypen wechseln, solange Längenänderungen keinen Datenverlust durch Kürzung verursachen. Sie können beispielsweise von einem Datenbanktyp MITTEL zu einem VARCHAR(100)-Datenbanktyp ändern, wenn keine der vorhandenen Daten größer als 100 ist.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Das System bricht jede Längenänderung ab, die zu Datenverlust aufgrund von Kürzung führt.

Zugehörige Informationen

[Feldtypen](#)

Geben Sie einen Standardfeldwert an

Ein Standardwert füllt ein Feld mit einem Wert aus, wenn ein neuer Datensatz erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Standardwert füllt das Feld im leeren Formular für einen neuen Datensatz aus und auch später, wenn der neue Datensatz übermittelt wird, wenn das Feld leer ist. Standardwerte können entweder als Konstante angegeben oder per Skript generiert werden.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Felds im Formular, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
2. Geben Sie den Standardwert in das Feld **Standardwert** ein.

Um einen konstanten Wert festzulegen, geben Sie ihn in das Textfeld **Standardwert** ein. Um einen Standardwert mithilfe einer komplexeren Formel zuzuweisen, verwenden Sie JavaScript, um einen Standardwert auszugeben.

i Hinweis:

Der Standardwert sollte der zugrunde liegende Wert sein, der im Feld vorhanden wäre, nicht die Bezeichnung. Verwenden Sie beispielsweise in einem Auswahllistenfeld den **Wert** der Auswahl als Standardwert und nicht den Namen der Auswahl.

Beispiele für Standardfeldwerte

Sehen Sie sich die folgenden Beispiele zum Angeben von Standardfeldwerten an.

Example: Konstante Standardwerte

Hier ein Beispiel, das einen Standardwert für das Feld **Priorität** festlegt.

Standardwertkonstante

< ≡ Dictionary Entry
Priority

* Table

* Type

* Column label

* Column name

Choice List Specification Default Value

The Default value specifies what value the field has when first displayed.

Default value

Example: Javascript-Standardwerte

Um vordefinierte Beispiele für JavaScript-Standardwerte anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdefinition > Lexikon** und geben Sie diesen Filter ein: **[Standardwert] [beginnt mit] [javascript]**. Öffnen Sie einige der Datensätze, und zeigen Sie die Standardwert-Javascript-Einträge an.

Example: Legen Sie einen Standardwert für assignment_group fest

Im folgenden Beispiel wird ein Standardwert in einem Referenzfeld [sys_user_group] festgelegt, indem die ID aus dem Namen einer Gruppe abgerufen wird.

```
javascript:GetIDValue('sys_user_group', 'Development');
```

Example: Legen Sie einen Standardwert für assigned_to fest, wenn der Benutzer die itil-Rolle hat

Dieses Beispiel für die Aufgabentabelle [task] beschreibt, wie der Standardwert für den Benutzer [assigned_to] gleich der aktuellen Benutzer-ID konfiguriert wird, wenn der Benutzer die Rolle itil hat.

- Spaltenbezeichnung: **Zugewiesen an**
- Spaltenname: **[assigned_to]**
- Abschnitt „Referenzspezifikation“.
 - Referenz: **Benutzer** [sys_user]
 - Referenz-Quellbedingung: **[Rollen] [ist] [itil]**

- Standardwert Skript:

```
javascript:if (gs.hasRole("itil"))current.assigned_to = gs.getUserID();
```

Example: Legen Sie einen Standardwert für ein Dauerfeld fest

Um einen Standardwert für ein Dauerfeld festzulegen, verwenden Sie Folgendes im Feld **Standardwert** des Dictionary-Eintrags des Dauerfelds:

```
javascript:current.duration_field.setDisplayValue('3 04:30:14');
```

Vermeiden Sie die feste Codierung eines bestimmten Datums/Uhrzeit. Wenn sich das Datums-/Uhrzeitformat des Systems ändert, wird der Wert ungültig. Aktivieren Sie stattdessen das Kontrollkästchen **Dynamischen Standard** verwenden, und weisen Sie eine dynamische Filteroption zu. Weitere Informationen zu dynamischen Filtern finden Sie unter [Dynamische Filteroptionen erstellen](#).

Ein Feld abhängig machen

Ein Auswahl- oder Referenzfeld kann als abhängig von einem anderen Feld in derselben Tabelle deklariert werden. Abhängige Felder begrenzen ihre verfügbaren Werte basierend auf dem Wert im abhängigen Feld.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine erforderliche Abhängigkeit nicht wie erwartet funktioniert, was bei einer m:n-Beziehung zwischen den Feldern der Fall sein kann, sollten Sie Referenzqualifizierer verwenden, um das Ziel zu erreichen.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie **Konfigurieren > Lexikon**.
2. Geben Sie im Feld **Abhängig** den Namen des Felds ein, von dem dieses Feld abhängig ist.
3. Klicken Sie abschließend auf **Aktualisieren**.

Im folgenden Beispiel wird das Feld mit dem Titel „abhängig_on_feld“ von „name“ abhängig gemacht. Der Wert „name“ in einem Formular bestimmt, welche Optionen für das Feld „dependent_on_feld“ angezeigt werden.

<input type="checkbox"/>	🔍	Table ▲	Column name	Type	Reference	Display	Text index	Audit	Dependent
		sys_dictionary	dependent_on_feld	Field Name	(empty)	false	false	false	name

i Hinweis:

Felder können nicht von abgeleiteten Feldern abhängig gemacht werden.

Zugehörige Informationen

[Referenzqualifizierer](#)

Eindeutige Werte für ein Feld erfordern

Das System ermöglicht es Ihnen, die Eindeutigkeit der Werte eines Felds zu verlangen. Wenn dies erledigt ist, lässt das System nicht zu, dass zwei Datensätze den gleichen Wert für dieses Feld haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig werden Felder ohne diese Einschränkung erstellt. Ein Feld kann nur dann eindeutige Werte haben, wenn in der Datenbank für dieses Feld noch keine doppelten Werte vorhanden sind. Das System lässt nicht zu, dass Sie ein Feld eindeutig machen, solange die Tabelle doppelte Werte enthält.

Das System lässt auch nicht zu, dass Sie einen eindeutigen Index hinzufügen, wenn bereits ein nicht eindeutiger Index vorhanden ist. In diesem Szenario können Sie das Kontrollkästchen **Eindeutig** im Formular nicht aktivieren. Stattdessen leitet das System Sie zum Modul „**Tabellen und Spalten**“ weiter, sodass Sie den nicht eindeutigen Index verwerfen und dann den eindeutigen Index erstellen können.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass keine Datensätze in der Tabelle für das Feld Werte enthalten oder dass sie alle denselben Wert haben.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
3. **Konfigurieren Sie das Formular**, um das Feld **Eindeutig** hinzuzufügen, falls es noch nicht angezeigt wird.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eindeutig**.
5. **Führen Sie eine Aktualisierung durch.**

Zugehörige Informationen

[Formularlayout konfigurieren](#)

Definieren Sie Feldstile

Mit Feldstilen können Sie einzelne CSS-Stile für ein Feld in einer Liste oder einem Formular deklarieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_styles oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem CSS können Sie die folgenden Attribute eines Felds ändern.

- Ändern Sie die Farbe.
- Ändern Sie die Schriftartattribute (fett, kursiv, unterstrichen).
- Ändern Sie die Auffüllung und Ausrichtung des Texts.

Sie können Feldstile für Tabellen und Datenbankansichten definieren, die sich im selben Bereich wie der Feldstil befinden, sowie für andere Tabellen, die mindestens ein Feld im selben Bereich wie der Feldstil enthalten. Für eine Tabelle definierte Feldstile gelten nicht für Datenbankansichten, die die Tabelle enthalten. Erstellen Sie separate Feldstile für Datenbankansichten.

Hinweis:

Feldstile werden nicht auf Felder für Kommentare und Arbeitsnotizen angewendet, die mit dem Aktivitätsformatierer verwendet werden. Die Hintergrundfarbe für diese Felder kann mithilfe der Systemeigenschaften `glide.ui.activity_stream.style.comments` und `glide.ui.activity_stream.style.work_notes` in der Tabelle „sys_properties“ festgelegt werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie mit einer der folgenden Methoden zur Liste der Stile für das Feld.
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie **Stile konfigurieren** aus.
 - Navigieren zu **System-UI > Feldstile**, und suchen Sie das Feld, um einen Stil anzuwenden (nur Administrator).
2. Wählen Sie **Neu**, oder wählen Sie den zu ändernden Stil aus.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle mit dem betreffenden Feld. Hinweis: Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten, die den Bereichsschutz für Feldstile erfüllen.
Feldname	Das Feld, für das der Stil gilt.
Wert	Der genaue Wert oder die skriptbasierte Bedingung, der bzw. die für die Anwendung des Stils erforderlich ist. Hinweis: Der Wert wirkt sich nur auf Listenfeldstile aus, wenn das Feld nicht schreibgeschützt ist. Der Wert wirkt sich sowohl auf Listen als auch auf Formulare aus, wenn das Feld schreibgeschützt ist. Um Feldstile nur auf Formulare anzuwenden, lassen Sie das Wertfeld leer.
Stil	Der anzuwendende CSS-Stil. Um beispielsweise den Hintergrund der Incident-Kategorie-Felder in Datensatzlisten mit einer Schriftgröße von 24 px und weißer Textfarbe rot zu machen, geben Sie den folgenden Code ein.

```
background-color:red;
font-size:24px;
color:white;
```

Sie können eine skriptbasierte Bedingung mit der Syntax `javascript: <![CDATA[<script>]]` im Feld **Wert**, um zu bestimmen, ob das System einen Stil auf ein Feld in der Liste anwenden soll. Wenn das ausgewertete Skript „true“ zurückgibt, wendet das System den Stil auf das Listenelement an.

Das Skript hat Zugriff auf das *current* Skriptobjekt , mit dem Sie Bedingungen basierend auf den Feldwerten des aktuellen Datensatzes erstellen können. Dieses Skript sucht beispielsweise basierend auf einem Feldwert nach überfälligen Elementen:

```
javascript:gs.dateDiff(gs.now(), current.u_datefield.getDisplayValue(), true) < 0
```

i Hinweis:

In diesem Beispiel verweist *current.u_datefield* auf den Namen eines benutzerdefinierten Datumsfelds.

Das System unterstützt nur ein Javascript: <![CDATA[<script>]]> -Eintrag in einem Feld **Wert**. Wenn Sie mehrere JavaScript-Bedingungen eingeben möchten, fassen Sie die Bedingungen in einer Anweisung zusammen. Beispiel: Anstelle dieses ungültigen Eintrags:

```
javascript: current.state == "Completed" javascript: current.error_tables > 0
```

Konsolidieren Sie die Bedingungen in einer Anweisung, z. B.:

```
javascript: current.state == "Completed" && current.error_tables > 0
```

- 4. Wahlweise:** Um alternativen Text für einen Stil hinzuzufügen, konfigurieren Sie das Formular so, dass das Feld „Alternativer Text“ hinzugefügt wird.
Für Stile wie das VIP-Stilsymbol können Sie alternativen Text hinzufügen, damit Screen Reader zwischen Stil und Text unterscheiden können.
- 5.** Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Datensatznummerierung

Im Basissystem sind mehrere Tabellen nummeriert, einschließlich Incident, Problem, Change-Anforderung und Wissen. Sie können diese Nummern auch überall dort verwenden, wo ein Skript vorhanden ist, z. B. um Wasserzeichen für E-Mails zu generieren. Datensätze in Tabellen können automatisch nummeriert werden.

Administratoren können die Datensatznummerierung verwalten, indem sie zu navigieren **Systemdefinition > Nummernverwaltung**. Das aktuelle Zahlenformat für eine Tabelle, einschließlich des Präfix (z. B. **INC** für Incidents oder **CHG** für Changes), wird in einem Datensatz in der Nummerntabelle [sys_number] gespeichert.

Nummerntabelle

	Prefix	Number	Number of digits	Table	Updated
<input type="checkbox"/>	ACCT	10,000	7	Account	2016-01-08 10:21:57
<input type="checkbox"/>	ADOBE	10,000	7	Adobe Software License	2005-09-25 18:21:25
<input type="checkbox"/>	AINST	10,000	7	Assessment Instance	2013-04-08 13:38:01
<input type="checkbox"/>	APP	1,000	7	Appointment Booking	2017-06-01 16:47:27
<input type="checkbox"/>	ASG	10,000	7	Assessment Group	2013-04-19 13:03:03

Sie können automatisch inkrementierte Tabellen neu nummerieren, die die Aufgabentabelle erweitern, oder die Nummerierung mit einem Datenbankfeld namens **Dieses Feld** nummerieren verwalten.

i Hinweis:

Wenn Sie die Nummerierung in Nummernverwaltung zurücksetzen, werden nur neue Datensätze neu nummeriert. Die Nummerierung für vorhandene Datensätze in Systemtabellen bleibt unverändert.

Fügen Sie Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzu

Sie können ein Zahlenformat pro Tabelle im System definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Nummernverwaltung**.
2. Klicken Sie auf einen Tabellennamen, um den Nummerndatensatz für diese Tabelle anzuzeigen, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Definieren Sie das Zahlenformat, indem Sie die Felder ausfüllen (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Wenn noch kein Feld mit automatischer Nummerierung vorhanden ist, wird automatisch ein neues Feld in der Tabelle mit den folgenden Werten erstellt:

- Bezeichnung: Nummer
- Name: u_number
- Standardwert:

```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

i Hinweis:

Dieses Skript nummeriert Datensätze neu, wenn die **Anzahl der Stellen** aktualisiert wird. Um ein Skript zu verwenden, das Datensätze nicht neu nummeriert, wenn die **Anzahl der Stellen** aktualisiert wird, öffnen Sie den Wörterbucheintrag für das Feld **Nummer**, und geben Sie das folgende Skript in das Feld **Standardwert** ein.

```
javascript:getNextObjNumber();
```

Automatische Nummerierung von Datensätzen in einer Tabelle

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus.
Präfix	Geben Sie für jede Zahl in der Tabelle ein Präfix ein (z. B. INC für Incident).
Nummer	Geben Sie die Basiszahl für diese Tabelle ein (Standardwert ist 1000). Datensatznummern werden automatisch erhöht, und die nächste Nummer wird in der Tabelle „Zähler“ [sys_number_counter] beibehalten. Wenn Sie die Basiszahl auf einen höheren Wert als den aktuellen Zähler festlegen, verwendet die nächste Datensatznummer die neue Basiszahl. Andernfalls verwendet die nächste Datensatznummer den aktuellen Zähler. Der Zähler wird nicht auf eine niedrigere Basiszahl als sich selbst zurückgesetzt. Um den aktuellen Zähler anzuzeigen, klicken Sie auf den zugehörigen Link Zähler anzeigen.

Feld	Beschreibung
Anzahl der Stellen	<p>Geben Sie die Mindestanzahl von Ziffern ein, die nach dem Präfix verwendet werden sollen (Standardwert ist 7).</p> <ul style="list-style-type: none"> Führende Nullen werden bei Bedarf automatischen Nummern hinzugefügt. Zum Beispiel enthält INC0001001 drei führende Nullen. Die Anzahl der Ziffern kann die Mindestlänge überschreiten. Beispiel: Wenn Anzahl der Stellen2 ist und mehr als 99 Datensätze in der Tabelle erstellt werden, werden die Zahlen über 100 hinaus fortgesetzt (z. B. INC101). <p>⚠️ Warnung: Wenn Sie dieses Feld ändern, werden möglicherweise alle Zahlenwerte für vorhandene Datensätze in einer Tabelle aktualisiert. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie dieses Feld in einer Produktionsinstanz ändern.</p>

i Hinweis:

Um die Standardwerte für neue Zahlenformate zu ändern, ändern Sie das Feld **Standardwert** im System-Dictionary-Datensatz für das Feld **Nummer** oder **Anzahl der Stellen**. Diese Felder befinden sich in der Nummerntabelle.

Zugehörige Informationen

[System-Dictionary](#)

Bereiten Sie das Auffüllen von Nummernfeldern in benutzerdefinierten Tabellen vor

Bevor Sie die linke Auffüllung von Zahlenfeldern in einer benutzerdefinierten Tabelle oder einer Tabelle konfigurieren, die die Aufgabentabelle nicht erweitert, müssen Sie Business Rules und Skripteinbindungen vorbereiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Duplizieren Sie die Basissystem-Business Rule mit dem Namen *Pad Numbers*: Klicken Sie auf **Einfügen und beibehalten**.

Wenn „**Einfügen und beibehalten**“ in Ihrer Instanz nicht verfügbar ist, erstellen Sie eine neue Business Rule, und kopieren Sie alle Feldwerte manuell aus „Pad Numbers“.

2. Geben Sie der Geschäftsregel einen neuen Namen, und ändern Sie das Skriptfeld wie folgt:

```
padCurrentCategory();
function padCurrentCategory() {
var target = new GlideRecord(current.category+ "");
if (!target.isValidField("u_number") || target.isValidField("number")) return;
var nm = new UNumberManager();
nm.padTableNumbers(current.category, current.maximum_digits);
};
```

3. Speichern Sie die Änderungen.
4. Duplizieren Sie die Basissystem-Skripteinbindung mit dem Namen *NumberManager*.
5. Ändern Sie die folgenden zwei Zeilen wie angegeben:

```
105: currentNumber = records.u_number.toString();
117: records.u_number = prefix + currentNumber;
```

- Nennen Sie die neue Skripteinbindung UNumberManager, und speichern Sie Ihre Änderungen. Sie können jetzt mit der Konfiguration des linken Abstands und der Neunummerierung von Datensätzen fortfahren.

Konfigurieren Sie die linke Auffüllung einer Systemnummer in einer Tabelle

Sie können den linken Abstand der Systemnummern in einer Tabelle konfigurieren. Füllen Sie beispielsweise das Feld **Nummer** bei einem Incident, Problem oder Change Request aus.

Vorbereitungen

Wenn Sie Nummern in einer benutzerdefinierten Tabelle oder einer Tabelle konfigurieren, die die Aufgabentabelle nicht erweitert, müssen Sie vor dem Ausführen des folgenden Verfahrens Business Rules und Skripteinbindungen vorbereiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Bereiten Sie das Auffüllen von Nummernfeldern in benutzerdefinierten Tabellen vor](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

- Navigieren Sie zum Formular, klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf das Feld **Nummer**, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
- Geben Sie das folgende Skript in das Feld **Standardwert** ein, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

- Navigieren zu **Systemdefinition > Nummernverwaltung**.
- Öffnen Sie den Tabellensatz.
- Geben Sie einen Wert in das Feld **Anzahl der Stellen** ein.
- Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Auffüllung mit Zahlen wird sowohl auf vorhandene als auch auf neue Datensätze angewendet.

← Sys number	
Table:	incident
Number:	10,000
Prefix:	INC
Number of digits:	7
<input type="button" value="Update"/> <input type="button" value="Delete"/>	

Das Ergebnis der Konfiguration im Bild ist eine Incident-Nummer, die links aufgefüllt ist.

← Incident	
Number:	INC0010001
Caller:	<input type="text"/> 🔍
Location:	<input type="text"/> 🔍
Configuration Items:	<input type="text"/> 🔍

Verhindern Sie Nummerierungslücken

Standardmäßig werden bei jeder Erstellung eines neuen Datensatzes Nummern generiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Datensätze erstellt, aber nicht gespeichert werden, entsteht eine Lücke in der Nummerierung. Sie können diese Nummerierungslücken vermeiden, indem Sie nur beim Speichern von Datensätzen Nummern generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > System**.
2. Legen Sie die Eigenschaft **Assign a task number only on insert (verhindert ungenutzte Nummern)**, `glide.itil.assign.number.on.insert` auf **true** fest.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Eindeutige Nummerierung erzwingen

Obwohl doppelte Nummern selten sind, erzwingt die Nummerierung standardmäßig keine Eindeutigkeit.

Um die Eindeutigkeit zu erzwingen, können Sie:

- Erstellen Sie eine Vor-Business Rule nur beim Einfügen, um nach doppelten Werten zu suchen und Duplikate durch die nächste verfügbare Nummer zu ersetzen.
- Aktivieren Sie einen eindeutigen Index für die Tabelle.

i Hinweis:

Eindeutige Indizes stellen zwar die Datenintegrität sicher, verhindern jedoch auch das Einfügen einer doppelten Nummer. Dies kann zu unerwarteten Fehlern während der Dateneingabe führen.

Beispiel für eine Geschäftsregel

Dieses Beispielskript kann als Teil einer Vor-Business Rule beim Einfügen nur verwendet werden, um nach doppelten Nummern zu suchen und sie durch die nächste verfügbare Nummer zu ersetzen. Das folgende Skript verweist auf ein in [Konfigurieren Sie die linke Auffüllung einer Systemnummer in einer Tabelle](#) erstelltes Skript.

```
var curNum = current.number + ";
if(curNum) {
var recordClass = current.getRecordClassName();
var now_GR = new GlideRecord(recordClass);
```

```

now_GR.addQuery('number', curNum);
now_GR.setLimit(1);
now_GR.query();

if(now_GR.getRowCount() > 0) {
    var newNum = getNextObjNumberPadded();
    gs.addInfoMessage("The number " + current.number + " was already used by another " +
        recordClass + ". The " + recordClass + " number has been changed to " + newNum);
    current.number = newNum;
}
}

```

Zugehörige Informationen

[Business-Regeln](#) 

Feldnormalisierung und -transformation

Die Feldnormalisierung umfasst Normalisierung und Transformation. Dies sind zwei verschiedene Möglichkeiten, um Feldwerte zu ändern, um die Datenintegrität zu erhöhen und die Duplizierung zu reduzieren.

Normalisierung

Die Normalisierung sucht nach Variationen desselben Feldwerts und konvertiert sie in einen einzelnen bevorzugten Wert. Durch die Konsolidierung mehrerer Variationen desselben Werts in einem einzigen, einfach erkennbaren Wert eliminiert das System doppelte Datensätze und liefert bessere Suchergebnisse. Wenn ein Prozess oder ein Benutzer einen Wert in ein normalisiertes Feld eingibt, bestimmt das System, ob er durch einen normalen Wert ersetzt werden soll. Die Normalisierung passt Abfragen auch automatisch an, um normalisierte Ergebnisse zurückzugeben, und normalisiert Werte in Skripts.

Die Normalisierung ist zwar für jedes Feld auf der Plattform verfügbar, funktioniert jedoch am besten für beschreibende Werte wie Namen oder Standardmaßeinheiten. Sie können beispielsweise Normalisierungsregeln erstellen, um:

- Legen Sie den CPU-Typ eines Computer-CI auf einen Standardmodellnamen wie Xeon fest.
- Legen Sie das für die Namen von Unternehmen verwendete Suffix auf ein Standardformat wie ServiceNow, Inc.fest.

Transformation

Die Transformation konvertiert unformatierte Feldeingabewerte in standardisierte Werte, die für eine Organisation aussagekräftiger sind. Administratoren steuern, wann die Transformation erfolgt, indem sie Regeln und Bedingungen für bestimmte Felder definieren. Sie können beispielsweise Transformationsregeln erstellen, um:

- Entfernen Sie Suffixe aus Benutzernamen wie Jr. und II.
- Runden Sie die CI-RAM-Größen des Computers auf die nächste ganze Zahl, z. B. Runden von 4112 MB auf 4000 MB.

Transformationsdatensätze bilden die Regeln, die definieren, wie eine Feldtransformation ausgeführt wird. Reihenfolgenwerte bestimmen die Reihenfolge, in der jede Regel ausgewertet wird. Mit einem Kontrollkästchen bei jeder Transformation kann ein Administrator bestimmen, wo die Verarbeitung beendet wird, wenn eine Regel als „wahr“ ausgewertet wird.

Normalisierung und Transformation nach Feldtyp aktivieren

Feldtypdatensätze geben an, welche Datentypen für die Normalisierung und Transformation verfügbar sind. Standardmäßig unterstützt das System Normalisierung und Transformation für diese Feldtypen.


Feldtyp	Verwenden Sie diese Option, um zu normalisieren	Verwenden Sie zum Transformieren
Dezimalzahl	false	Wahr
Gleitkommazahl	false	Wahr
Ganzzahl	false	Wahr
Numerisch	false	Wahr
Zeichenfolge	Wahr	Wahr
URL	Wahr	Wahr

Ein Feldtypeintrag gilt für alle Felder, deren Wörterbucheintrags-Datentyp mit dem Feldtypeintrag übereinstimmt. Administratoren können nach Bedarf zusätzliche Feldtypdatensätze für andere Datentypen erstellen.

⚠️ Warnung:

Erstellen Sie keine Feldtypdatensätze für Felder, die einen Sys-ID-Wert speichern, z. B. ein Referenzfeld, ein Feldnamensfeld oder ein Tabellennamensfeld. Das direkte Ändern eines Sys-ID-Werts führt eher zu Datenbeschädigungen und fehlerhaften Referenzen als zu aussagekräftigen Standardwerten. Normalisieren oder transformieren Sie stattdessen den der Sys-ID zugeordneten Anzeigewert. Normalisieren Sie beispielsweise den Benutzernamen anstelle der Sys-ID eines bestimmten Benutzers.

Normalisierte Felder identifizieren

Das System zeigt das Normalisierungssymbol  für Felder mit einem zugeordneten Normalisierungs- oder Transformationsdatensatz an. Benutzer mit der Rolle „Normalisierer“ können auf das Symbol klicken, um auf den zugehörigen Normalisierungs- oder Transformationsdatensatz zuzugreifen. Benutzer ohne die Normalisiererrolle sehen stattdessen eine Hilfeseite. Administratoren können mit der Einstellung *Restrict to roles* konfigurieren, wer das Normalisierungssymbol sieht.

Aktivieren Sie die Feldnormalisierung

Aktivieren Sie das Plugin „Feldnormalisierung“ [com.snc.field_normalization], um Demodaten zu installieren, und aktivieren Sie zugehörige Plugins, falls sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

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

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

i 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 \(Washington DC\)](#)

Wird mit Feldnormalisierung installiert

Mit der Feldnormalisierung werden mehrere Komponenten installiert.

Die folgenden Einstellungen (**Feldnormalisierung > Administration > Einstellungen**) steuern Funktionen für Normalisierung und Transformation:

Feldnormalisierungseinstellungen

Einstellungen	Beschreibung
Feldnormalisierung aktivieren	Diese Einstellung aktiviert oder deaktiviert die Funktion „Feldnormalisierung“, einschließlich Transformationen.
Feldnormalisierungsaudit aktivieren	Mit dieser Einstellung wird die Prüfung von Feldnormalisierungstabellen aktiviert oder deaktiviert.
Protokollierung	Wählen Sie die maximale Stufe der gewünschten Protokollierungsdetails aus. Wählen Sie beispielsweise Fehler aus, um nur Fehler zu protokollieren, und Informationen, um Fehler, Warnungen und Informationen zu protokollieren.
Dekorations-URL	Geben Sie die URL für den Hilfe-/Informationslink ein, der der Feldnormalisierungsdekoration zugeordnet ist. Dieser Link öffnet die Seite, die Benutzern angezeigt wird, die keine Rechte zum Anzeigen des Normalisierungs- oder Transformationsdatensatzes haben. Der Standardlink öffnet eine ServiceNow Wiki-Seite mit einer allgemeinen Erklärung der Feldnormalisierung. Diese Seite soll normalen Benutzern erklären, warum ein eingegebener Feldwert automatisch geändert wurde.
Dekorationen auf Rollen beschränken	Verwenden Sie diese Einstellung, um die Benutzerrollen zu definieren, die das Referenzsymbol (Deko) neben einem normalisierten Feld anzeigen können. Diese Dekoration zeigt Transformations- und Normalisierungsdatensätze für Benutzer mit der Normalisiererrolle an. Für alle anderen Benutzer wird die URL geöffnet, die in der Einstellung „Deko-URL“ angegeben ist. Wenn in dieser Einstellung keine Rollen angegeben sind, können alle Rollen die Dekoration sehen.

Normalisierungseinstellungen

Field Normalization Preferences
Save

The settings on this page control the overall behavior of field normalization.

If checked, enables field normalization. If unchecked, all field normalization is disabled.

Enable field normalization:

If checked, enables field normalization auditing (on audited tables). If unchecked, all field normalization auditing is disabled.

Enable field normalization auditing:

Select the maximum level of logging detail desired. For example, selecting "Error" will cause *only* error entries to be logged, while selecting "Information" will cause error, warning, and information entries to be logged.

Logging:

The URL that users without the normalizer role will open if they click on the field decoration just to the right of normalized fields.

Decoration URL:

If blank, all roles will be able to see decorations on normalized fields when displayed on forms. To restrict the visibility of these decorations, enter a comma-separated list of the roles that should be able to see them.

Restrict decorations to roles:

Save

Geschäftsregeln für Feldnormalisierung

Für dieses Plugin wurden die folgenden Business Rules erstellt:

- Anwendungsauftrag für Regeln sicherstellen
- Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsauftrag transformiert wird
- Stellen Sie Regeln und Aliasaufträge sicher
- Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsauftrag transformiert wird
- Stellen Sie das Dekorationsattribut sicher
- Bereinigung bei Feld- oder Tabellenänderung
- Verhindern Sie Duplikate in der Klassenhierarchie
- Behandeln potenzieller Duplikate
- Auftrag ausführen
- Stellen Sie den ausstehenden Werterfassungsauftrag sicher
- Namensänderungsauftrag sicherstellen
- Formulare beim Aktivieren leeren

Feldnormalisierungs-Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
FieldNormalizationAjax	Stellt AJAX-Services für das Plugin „Field Normalization“ bereit.
FNEnsureJob	Stellt sicher, dass ein Auftragsdatensatz für ein bestimmtes vorhandenes Datenauftragsziel vorhanden ist.
FNExtantDataJobChoices	Generiert eine Liste von Tabellen zur Verwendung im Feld „document_id“ der Tabelle „fn_extant_data_normalization“.
FNExtantDataJobUtil	Bestimmt, ob ein vorhandener Datenauftrag ausgeführt werden darf.
FNFFields	Gibt gültige Felder für die Normalisierung zurück.

Name	Beschreibung
FnTransformChooserUtil	Bietet Unterstützung für die UI-Seite „fn_transform_chooser“.
Position	Sucht nach einer Position innerhalb einer bestimmten Zeichenfolge.
Runden	Rundet Zahlen mit verschiedenen Rundungsmodi und -intervallen.

UI-Seiten für Feldnormalisierung

Name	Beschreibung
Aliasse	Erstellt den Slushbucket mit ausstehenden Werten für die Auswahl von Aliassen für einen normalen Wert.
fn_transform_chooser	Zeigt verfügbare Transformationen an. Wird durch die Schaltfläche Neu in der zugehörigen Liste „fn_transform“ aufgerufen.

Feldnormalisierungsrollen

Rolle	Beschreibung
Normalisierer	Person, die zur Verwaltung der Feldnormalisierung und -transformation berechtigt ist.
normalization_tester	Person, die berechtigt ist, Testdatensätze für Normalisierungen und Transformationen zu erstellen. Nur Datensätze, die von Benutzern mit dieser Rolle geöffnet wurden, sind zum Testen von Normalisierungs- und Transformationsregeln im Testmodus verfügbar.

Zugehörige Informationen

[Aktivieren Sie Auditing für eine Tabelle](#) 

Normalisierer [Normalisierer]

Verwalten Sie die Feldnormalisierung und -transformation.

Enthält die Rollen

Die Rolle „Normalisierer“ [normalizer] enthält die Rolle „Normalisierungstester“ [normalization_tester].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Normalisierungstester [normalization_tester]

Erstellen Sie Testdatensätze für Normalisierungen und Transformationen. Nur Datensätze, die von Benutzern mit dieser Rolle geöffnet wurden, sind zum Testen von Normalisierungs- und Transformationsregeln im Testmodus verfügbar.

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.

Aktivieren Sie einen Feldtyp für die Normalisierung oder Transformation

Erstellen oder ändern Sie einen Normalisierungsfeldtyp-Datensatz, um einen bestimmten Felddatentyp für die Normalisierung oder Transformation zu aktivieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einen Wert in einem Referenzfeld zu normalisieren oder umzuwandeln, wenden Sie die Verarbeitung auf das Feld in der Zieltabelle an.

Prozedur

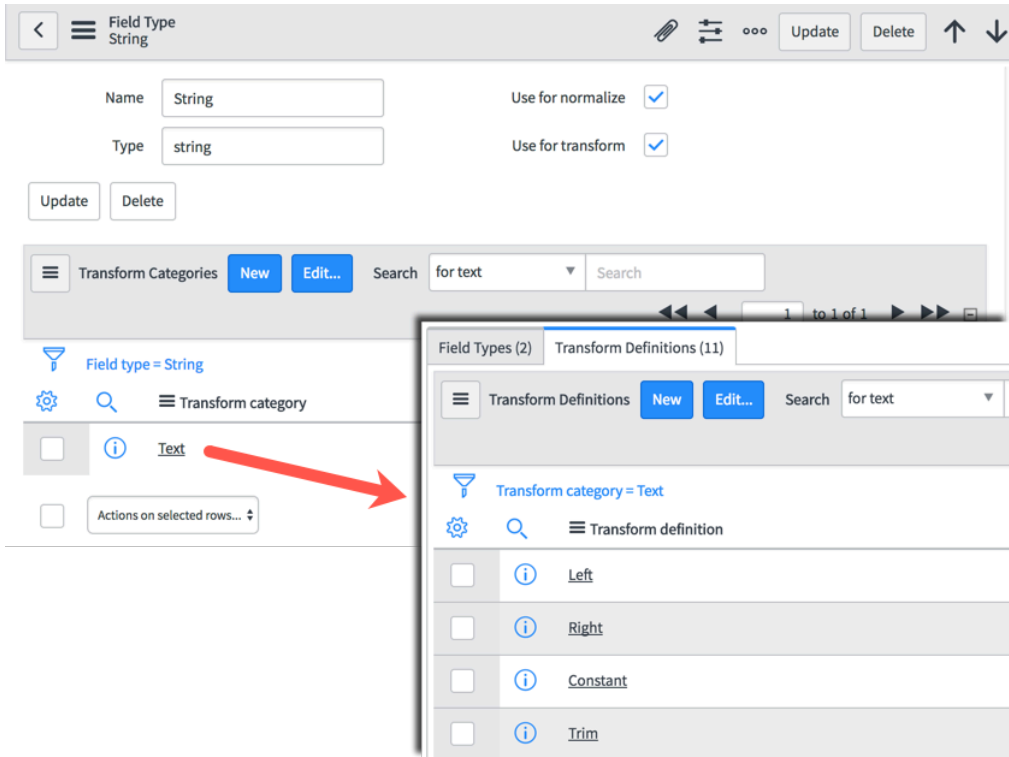
1. Navigieren zu **Alle > Feldnormalisierung > Administration > Normierungsfeldtypen**.
2. Klicken Sie in der Datensatzliste auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für den Feldtyp ein, der den Typ im Dictionary eindeutig beschreibt.
Dieser Wert dient nur als Referenz und wird in keiner Verarbeitung verwendet. Sie können beispielsweise **IP-Adresse** für den Feldtyp ip_address eingeben.
4. Geben Sie den **Typ** aus dem Wörterbuch ein.
5. Aktivieren Sie die entsprechende Checkbox, um diesen Feldtyp zum Normalisieren oder Transformieren von Feldern zu verwenden.
Im Basissystem wird nur der **Feldtyp** Zeichenfolge für die Normalisierung verwendet.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und wählen **Sie Speichern** aus der Auswahlliste aus.
Die **zugehörige Liste „Transformationskategorien“** wird angezeigt.
7. Wenn dieser Feldtyp für Transformationen verwendet wird, klicken Sie auf **Bearbeiten**, um diesem Feldtyp eine vorhandene Transformationskategorie zuzuordnen.

i Hinweis:

Wenn Sie einen benutzerdefinierten Feldtyp erstellen, der nur für Normalisierungen verwendet wird, ist ein Link zu einer Transformationskategorie nicht erforderlich.

Die Beziehung eines Feldtyps zu einer Kategorie und die Beziehung einer Kategorie zu einer Liste von Transformationsdefinitionen ist vollständig konfigurierbar.

Der Feldtyp Zeichenfolge ist der Texttransformationskategorie zugeordnet, die diese Transformationsdefinitionen enthält. Alle diese Zuordnungen sind konfigurierbar.



Erstellen Sie ein Rohfeld

Ein Rohfeld ist ein benutzerdefiniertes Feld, das von einem Administrator erstellt wird, um die ursprüngliche (rohe) Eingabe in einem Feld in einem Formular anzuzeigen, nachdem sie normalisiert oder transformiert wurde.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Administrator kann einem Formular ein benutzerdefiniertes Feld hinzufügen, um den ursprünglichen oder Rohwert eines normalisierten Felds anzuzeigen.

Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das als **Roh-CPU-Typ** oder **Originalname** bezeichnet werden kann. Im folgenden Beispiel wurde das Feld **CPU-Typ** ausgehend vom ursprünglichen Rohwert **Xeon L3350** auf **Xeon** normalisiert.

CPU speed (MHz):	3.24
RAM (MB):	4,112
Disk space (GB):	500
CPU count:	1
CPU manufacturer:	Intel Corporation
CPU type:	Xeon
Raw CPU type:	Xeon L3350
Is Virtual:	<input type="checkbox"/>

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular mit dem Feld, das normalisiert oder transformiert wird, mit der rechten Maustaste auf den Header.
2. Auswahlvorgang **Personalisieren > Formularlayout**.
3. Füllen Sie das Formular Neues Feld erstellen am unteren Rand der Seite aus, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.
 - **Name:** Geben Sie die Feldbezeichnung ein. Verwenden Sie in diesem Fall Raw +<field label> .
 - **Typ:** Wählen Sie einen Datentyp aus der Liste für dieses Feld aus.
 - **Feldlänge:** Wählen Sie die Zeichenbegrenzung für dieses Feld aus. Der Standardwert ist 40.
4. Verschieben Sie das neue Feld mithilfe der Richtungspfeile im Slushbucket neben das normalisierte Feld.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Normalisierungs- und Transformationsdatenaufträge

Das System verwendet Datenaufträge, um Feldwerte während der Normalisierung und Transformation zu ändern.

Administratoren müssen Datenaufträge, die Feldänderungen anwenden, manuell starten. Alle Transformationsdatensätze werden standardmäßig im Testmodus geöffnet, wodurch Administratoren daran gehindert werden, manuelle Datenaufträge auszuführen, die Änderungen an vorhandenen Daten übernehmen. Die meisten Datenaufträge verfügen über eine Rollback-Option, um Änderungen nach Abschluss des Auftrags rückgängig zu machen. Standardmäßig stellt das System diese Datenaufträge bereit.

i Hinweis:

Wenn das Plugin „Feldnormalisierung“ aktiv ist, wird die Normalisierungs-Engine beim Einfügen von Datensätzen in eine Tabelle gemäß den Normalisierungsregeln ausgeführt. Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter [Aktivieren Sie die Feldnormalisierung](#).

Wenn das Plugin „Feldnormalisierung“ nicht aktiv ist, wird ein Datenauftrag ausgeführt, um die Werte zu normalisieren. Die Datenaufgabe speichert die vorherigen Werte in den Rollback-Feldern, um sie bei Bedarf wiederherzustellen.

Name	Verwendet für	Beschreibung
Unerledigte Wertesammlung	Normalisierung	Das System führt diese Aufgabe aus, um Feldwerte zu erfassen, die sich während der nächsten Ausführung der Feldnormalisierung ändern. Das System

Name	Verwendet für	Beschreibung
		führt diesen Auftrag aus, wenn Sie einen Feldnormalisierungsdatensatz einfügen oder aktualisieren. Da dieser Datenauftrag keine Feldwerte ändert, gibt es keine Rollback-Option.
Normale Wertänderung	Normalisierung	Führen Sie diesen Auftrag aus, um die Feldnormalisierung erneut auszuführen und Feldwerte zu aktualisieren, wenn Sie einen normalen Wert ändern. Das System erstellt diesen Auftrag immer dann, wenn Sie einen normalen Wert ändern. Setzen Sie die Datenaufgabe zurück, um die normalisierten Felder auf den vorherigen Normalwert zurückzusetzen.
Aliasanwendung	Normalisierung	Führen Sie diese Aufgabe aus, um alle Feldwerte zu normalisieren, die einem Alias entsprechen. Das System erstellt diesen Auftrag immer dann, wenn Sie einen Alias erstellen oder aktualisieren. Setzen Sie die Datenaufgabe zurück, um normalisierte Felder auf ihre vorherigen Werte zurückzusetzen.
Regel-Anwendung	Normalisierung	Führen Sie diese Aufgabe aus, um alle Feldwerte zu normalisieren, die einer Regel entsprechen. Das System erstellt diese Aufgabe immer dann, wenn Sie eine Regel erstellen oder aktualisieren. Setzen Sie die Datenaufgabe zurück, um normalisierte Felder auf ihre vorherigen Werte zurückzusetzen.
Zusammenfügen zu normal	Normalisierung	Führen Sie diese Aufgabe aus, um die Referenzfeldwerte zu normalisieren, indem Sie Referenzen auf mehrere doppelte Datensätze durch eine Referenz auf einen normalisierten Datensatz ersetzen. Das System erstellt diesen Auftrag immer dann, wenn Sie einen normalen Wert ändern, der für ein Referenzfeld gilt. Setzen Sie die Datenaufgabe zurück, um die doppelten Datensätze als gültige Optionen wiederherzustellen. Beim Rollback werden keine Verweise auf die vorherigen Datensätze wiederhergestellt.
Anwendung umwandeln	Transformation	Führen Sie diese Aufgabe aus, um alle Feldwerte zu transformieren, die den Transformationsbedingungen entsprechen. Sie können diesen Auftrag nicht starten, während sich der Transformationsdatensatz im Testmodus befindet. Das System erstellt diese Aufgabe immer dann, wenn Sie einen Transformationsdatensatz erstellen oder aktualisieren. Setzen Sie die

Name	Verwendet für	Beschreibung
		Datenaufgabe zurück, um transformierte Felder auf ihre vorherigen Werte zurückzusetzen.

Führen Sie einen einzelnen Datenauftrag aus

Das Ausführen des Datenauftrags/der Datenaufträge ist der vierte Schritt bei der Transformation eines Felds. In diesem Thema wird erläutert, wie ein einzelner Datenauftrag ausgeführt wird.

Prozedur

1. Starten Sie die Aufgabe „Anwendungsdaten umwandeln“, um die Transformation auf alle entsprechenden Datensätze in der Datenbank anzuwenden.
2. Öffnen Sie den Transformationsdatensatz, und schalten Sie den **Modus** auf **Aktiv**.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Datenaufträge aus**.
4. Führen Sie den Datenauftrag mit einer der folgenden Methoden aus.
 - Aktivieren Sie in der Liste der Datenaufträge die Kontrollkästchen der Aufträge, die Sie ausführen möchten, und wählen Sie dann im Menü **Aktionen** die Option **Starten** aus.
 - Klicken Sie auf den Link in der Spalte Erstellt, um den Datenauftrag zu öffnen, und klicken Sie dann auf den zugehörigen Link **Starten**.

Der **Status** der Aufträge ändert sich in der **Warteschlange**, wenn er ausgeführt wird, und in **Abgeschlossen**, wenn er erfolgreich abgeschlossen wird.

Führen Sie mehrere Datenaufträge aus

Das Ausführen des Datenauftrags/der Datenaufträge ist der vierte Schritt bei der Transformation eines Felds. In diesem Thema wird erläutert, wie Datenaufträge für mehrere Feldtransformationen ausgeführt werden.

Prozedur

1. Starten Sie die Aufgabe „Anwendungsdaten umwandeln“, um die Transformation auf alle entsprechenden Datensätze in der Datenbank anzuwenden.
2. Navigieren zu **Feldnormalisierung > Datenaufträge > Alle**.
3. Aktivieren Sie die Checkboxen für die Jobs, die Sie starten möchten.

i Hinweis:

Für diese Jobs muss der **Modus** auf **Aktiv** gesetzt sein.

4. Wählen Sie im Menü **Aktionen** die Option **Starten** aus.

i Hinweis:

Die -Plattform führt Datenaufträge nur aus aktiven Transformationen aus. Das Menü Aktion gibt die Anzahl der aktiven Datenaufträge an, die ausgeführt werden können. Beispielsweise kann im Menü Start (3 von 4) angezeigt werden.

Führen Sie ein Rollback für einen Datenauftrag durch

Verwenden Sie das Rollback, um Änderungen rückgängig zu machen, die durch einen Normalisierungs- oder Transformationsdatenauftrag vorgenommen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder normalizer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur abgeschlossene Datenaufträge zurücksetzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Feldnormalisierung > Datenaufträge > Alle**.
2. Wählen Sie den abgeschlossenen Datenauftrag für das Rollback aus.
Das System zeigt den Datensatz des Datennormalisierungsauftrags an.
3. Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die **Option Rollback** aus.
Die Werte in der zugehörigen Liste **Ausstehende Werte** werden entfernt, und der Status des **Datenauftrags** gibt an, dass ein Rollback durchgeführt wurde.

Normale Werte

Ein Normalwert ersetzt ähnliche, aber mehrdeutige Feldwerte durch einen Standardwert.

Feldwertvariationen

Datensatzwerte können aus mehreren Quellen stammen, z. B.:

- Automatisierte Einträge von Discovery.
- Automatisierte Einträge durch Importieren von Datensätzen aus externen Systemen oder Dateien.
- Manuelle Einträge von Benutzern.

Jede dieser Quellen kann denselben Feldwert in mehreren verschiedenen Formen beschreiben. Beispielsweise kann das Feld **CPU-Typ** in einem Computer-CI-Formular einen der folgenden ähnlichen Werte anzeigen:

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Ohne Normalisierung ergeben diese Variantenfeldwerte:

- Doppelte CPU-Typen
- Schlechte Suchergebnisse
- Komplexe Abfragen und Bedingungen zum Anwenden der Geschäftslogik

Durch das Erstellen eines Datensatzes mit normalem Wert werden diese Probleme gelöst, indem ein Standardwert wie Xeonkonsolidiert wird.

Variationen mit Aliassen und Regeln identifizieren

Jeder Normalwert-Datensatz gibt an, wie Abweichungen eines Normalwerts mithilfe einer Kombination von Aliassen und Regeln erkannt werden.

Aliase

Aliasse sind bekannte Variationen eines Eingabewerts, die durch die Normalisierung in den Normalwert konvertiert werden. Verwenden Sie Aliasse, wenn eine kurze Liste mit Variantenwerten vorhanden ist.

Sie können beispielsweise einen Normalwert- Xeon mit diesen Aliassen erstellen.

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Immer wenn ein Normalisierungsdatenauftrag oder eine normalisierte Abfrage einen Feldwert erkennt, der einem Alias entspricht, wird der Feldwert automatisch durch den Normalwert ersetzt. Normalisierungsdatenaufträge und -abfragen verarbeiten Aliasse vor Regeln.

Hinweis:

Aliasse sind logisch äquivalent zu Regeln, die den Operator **[is]** in einer Bedingung verwenden, in der **[Field name][is][Alias value]** gilt. Die Beispielaliasnamen entsprechen beispielsweise den folgenden Regeln: **[CPU-Typ][ist][E3350 (Intel) 4.5.2234] ODER [CPU-Typ][ist][Intel Xeon 5.4.554] ODER [CPU-Typ][ist] [Xeon L3350] ODER [CPU-Typ][ist][L3350]**

Regeln

Regeln geben die Bedingungen an, unter denen die Normalisierung einen Eingabewert durch den Normalwert ersetzt. Verwenden Sie Regeln, wenn eine große Anzahl möglicher Variantenwerte vorhanden ist oder wenn Sie komplexe Bedingungen erstellen müssen.


Zum Beispiel könnte der Normalwert Xeon diese Regel haben.

[CPU-Typ][entspricht regulärem Ausdruck][.*\bxeon\b.*]

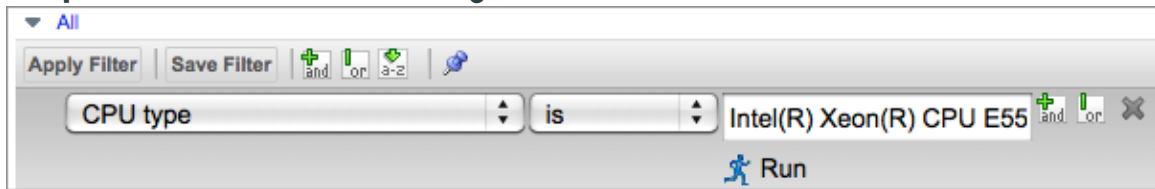
Immer wenn ein Normalisierungsdatenauftrag oder eine normalisierte Abfrage einen Feldwert erkennt, der einer Regel entspricht, wird der Feldwert automatisch durch den Normalwert ersetzt. Normalisierungsdatenaufträge und Abfragen verarbeiten Regeln nach Aliassen.

Regeln und Aliasse können kombiniert werden, um ein Feld zu normalisieren. Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Normalisierungsmethoden testen, bevor Sie sie auf alle vorhandenen Datensätze in der Datenbank anwenden.

Normalisierte Abfragen

Ein Administrator kann die Normalisierung so konfigurieren, dass sie auf Abfragen angewendet wird, die für normalisierte Felder in Listen ausgegeben werden. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Abfrage** normalisieren im Formular „Normalisierung“, um diese Funktionalität zu aktivieren. In einer Liste mit normalisierten Werten verwenden [Filter und Breadcrumbs](#)  den ursprünglichen (Roh-)Wert für das normalisierte Feld in der Abfragebedingung.

Beispiel für eine normalisierte Abfrage



Die gefilterte Liste gibt Datensätze zurück, bei denen der Rohwert durch den Normalwert ersetzt wird. In den Breadcrumbs für den Filter werden jedoch die ursprünglichen Abfragebedingungen angezeigt.

Normalisierte Abfrageergebnisse

Linux Servers New Go to CPU type

► All > CPU type = Intel(R) Xeon(R) CPU E5520 @

Name	Operating System	OS Version	Manufacturer	CPU type
PS LinuxApp01	Linux Red Hat	2.6.9-22.0.1.ELsmp	Dell Computers	Xeon
PS LinuxApp02	Linux Red Hat	2.6.9-22.0.1.ELsmp	Dell Computers	Xeon
linux100	Linux Red Hat	2.6.9-22.0.1.ELsmp	Dell Computers	Xeon
linux101	Linux Red Hat	2.6.9-22.0.1.ELsmp	Dell Computers	Xeon
labded01	GNU/Linux	2.6.18-128.el5	VMware, Inc.	Xeon
localhost	GNU/Linux	2.6.18-128.el5	VMware, Inc.	Xeon
labdb02	GNU/Linux	2.6.18-128.1.10.el5	VMware, Inc.	Xeon
db03	GNU/Linux	2.6.18-164.15.1.el5	IBM	Xeon
labops01	GNU/Linux	2.6.18-164.9.1.el5	VMware, Inc.	Xeon
sncmid	Linux Red Hat	2.6.9-42.0.2.ELsmp	VMware, Inc.	Xeon
docdb01	Linux Red Hat		Dell Computers	Xeon
docfileserv01	Linux Red Hat		Dell Computers	Xeon
devsd01	GNU/Linux	2.6.18-164.15.1.el5	Dell	Xeon

Automatische Übersetzung

Skripterstellung und Normalisierung

Skripts, die Datensätze aktualisieren oder in die Datenbank (GlideRecord) einfügen, werden automatisch normalisiert, wenn die Feldnormalisierung angewendet wird. Beispiel: Wenn ein Skript zum Einfügen eines CI-Datensatzes den CPU-Typ **Xeon L3350** enthält, wird das Skript so normalisiert, dass das CI stattdessen mit dem CPU-Typ **Xeon** eingefügt wird. Skripts, die die Datenbank nach normalisierten Feldwerten abfragen (mit den Bedingungen „ist gleich“ oder „nicht gleich“), können so konfiguriert werden, dass sie den normalen Wert (z. B. **Xeon**) anstelle des ursprünglichen (rohen) Werts zurückgeben.

Zugehörige Informationen

[GlideRecord](#)

Erstellen Sie den Normalisierungsdatensatz

Unabhängig von der ausgewählten Normalisierungsmethode erfordert jede Feldnormalisierung eine Liste vorhandener Varianten und einen Normalwert, der so konfiguriert ist, dass er diese Varianten in Formularen und Abfragen ersetzt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Normalisieren Sie ein Feld, indem Sie Aliasse für einen normalen Feldwert auswählen oder Regeln erstellen, die Bedingungsanweisungen verwenden, um Feldvarianten mit einem normalen Wert abzugleichen.

Hinweis:

Benutzer müssen über die Normalisiererrolle verfügen, um Normalisierungsdatensätze erstellen und verwalten zu können.

Sonderfälle

- Referenzfelder können nicht normalisiert werden. Um Werte in Referenzfeldern zu normalisieren, normalisieren Sie das Feld in der Zieltabelle. Beispiele hierfür sind normalisierte Werte für die Felder **Name** in den Tabellen „Unternehmen“ [core_company] und „Standort“ [cmn_location], auf die von anderen Tabellen in der Plattform verwiesen wird. Die normalisierten Namen sind für alle Felder verfügbar, die auf diese Tabellen verweisen.
- Felder in einer Auswahlliste können normalisiert werden, wenn sie vom Typ **Zeichenfolge** sind.

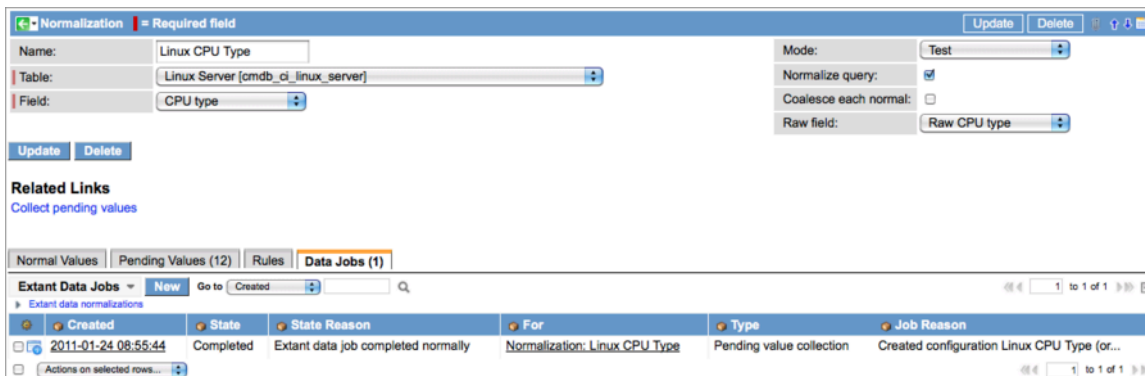
Prozedur

1. **Aktivieren** Sie das Plugin „Field Normalization“.
2. Navigieren zu **Feldnormalisierung > Konfigurationen > Normalisierungen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie einen Normalisierungsdatensatz.

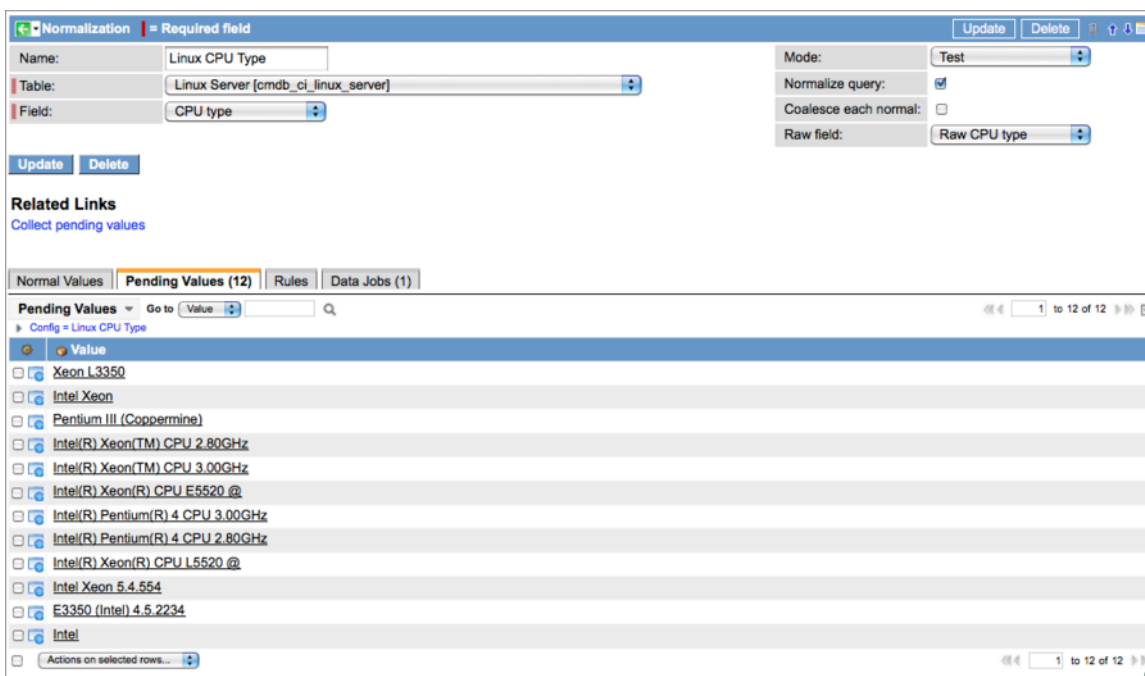
Felder des Normalisierungsdatensatzes

Feld	Eingabewert
Name	Eindeutiger Name für diesen Normalisierungsdatensatz. Dieser Wert dient nur als Referenz und wird in keiner Verarbeitung verwendet.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle ServiceNow für das zu normalisierende Feld aus.
Feld	Wählen Sie das zu normalisierende Feld aus.
Modus	Die drei verfügbaren Modi sind Aus, Test und Aktiv. Alle Normalisierungsdatensätze werden standardmäßig im Testmodus erstellt. Wenn Sie Aliasse für Ihre normalen Werte auswählen möchten, ändern Sie den Modus in Aktiv. Wenn Sie das Feld mithilfe von Regeln normalisieren möchten, müssen Sie diesen Datensatz im Testmodus belassen. Um diese Normalisierung zu deaktivieren, schalten Sie den Modus auf Aus.
Abfrage normalisieren	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den von diesem Datensatz normalisierten Feldwert auf alle Abfragen anzuwenden, die dieses Feld betreffen. Abfragen, die mit dem (ursprünglichen) Rohfeldwert gebildet werden, geben Datensätze zurück, die den normalen Wert anzeigen. Abfragen, die von einem Skript mit den Bedingungen gleich oder ungleich ausgegeben werden, geben normalisierte Werte zurück. Weitere Informationen finden Sie unter Normalisierte Abfragen .
Alle Normalwerte zusammenfügen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um Referenzfeldwerte zu normalisieren. Diese Option setzt alle Verweise auf Datensätze, die einen Alias-Feldwert enthalten, auf den Datensatz mit dem normalen Wert zurück. Weitere Informationen finden Sie unter Normalwerte zusammenfügen .
Rohfeld	Wählen Sie das Feld aus, das zum Anzeigen der ursprünglichen (nicht normalisierten) Eingabewerte in einem Formular verwendet werden soll, in dem ein Feldwert normalisiert wurde. Fügen Sie dem Formular für die ausgewählte Tabelle ein benutzerdefiniertes Feld hinzu, damit die Auswahl in der Dropdown-Liste angezeigt wird. Anweisungen zum Hinzufügen eines Felds für Rohdaten finden Sie unter Rohfelderstellen .

Nachdem der Normalisierungsdatensatz übermittelt wurde, führt die Plattform automatisch die Aufgabe zur Erfassung ausstehender Werte in der zugehörigen Liste „**Datenaufträge**“ aus, um alle aktuellen Werte (Ausstehende Werte) für das zu normalisierende Feld zu erfassen.



Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Ausstehende Werte**, um Werte für das normalisierte Feld anzuzeigen, die manuell eingegeben, in die Plattform importiert oder von Discoveryerstellt wurden.



Automatische Übersetzung

Erstellen Sie einen normalen Wert

Ein normaler Wert ist ein vereinfachter, generischer Wert für ein Feld, der alle möglichen Varianten dieses Werts ersetzt, die in der Datenbank vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder normalizer

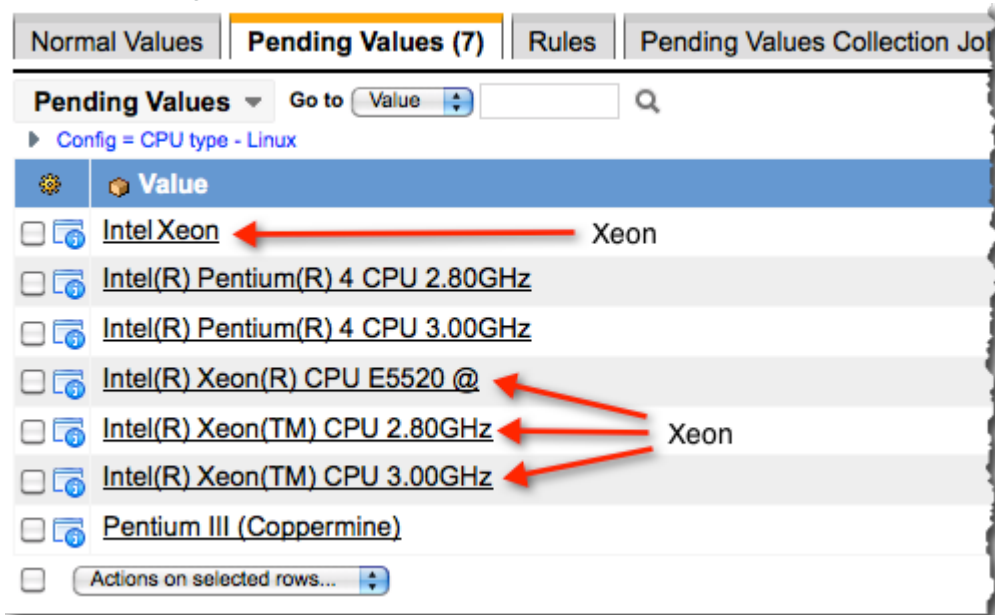
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Normale Werte sollten klar und eindeutig sein.

Nachdem die Plattform den Datenauftrag ausgeführt hat, wird die zugehörige Liste **Ausstehende Werte** im Formular „Datennormalisierungsaufträge“ mit allen eindeutigen Werten für das Feld in der Datenbank ausgefüllt. Überprüfen Sie die Werte in der

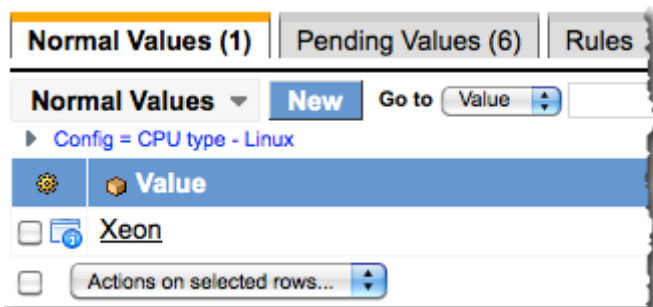
Liste, und entscheiden Sie, welche Normalisierungsmethode für die vorhandenen Daten am besten geeignet ist. Definieren Sie beispielsweise einen Alias für einen kleinen Wertepool und eine Regel für einen großen Wertepool. Der folgende Screenshot zeigt die ausstehenden Werte für CPU-Typen auf Linux-Servern in einem Netzwerk. Die Liste enthält mehrere Auswahlmöglichkeiten für Intel Xeon-CPU's, die als **Xeon** normalisiert werden können.

Normalisierung ausstehender Werte 2



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Feldnormalisierung > Normalisierungen**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Normalisierungsdatensatz.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Normalwerte**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Erstellen Sie im Formular „Normalwert“ Normalwerte für die Varianten in der zugehörigen Liste „**Ausstehende Werte**“.
Dies sind die Werte, die die Plattform verwendet, um die als Aliasse konfigurierten Varianten zu ersetzen.



Erstellen Sie Aliasse

Aliasse sind die Varianten eines Feldwerts in der Instanz, die durch den normalen Wert ersetzt werden.

Vorbereitungen

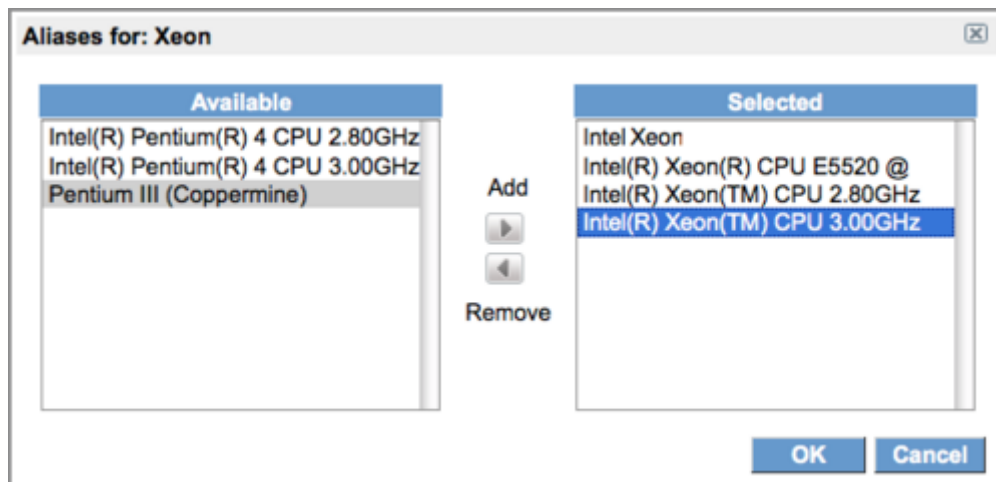
Erforderliche Rolle: admin oder normalizer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Liste der potenziellen Aliasse ist der Inhalt der zugehörigen Liste **Ausstehende Werte**. Weisen Sie nach dem Erstellen eines normalen Werts diesem Wert Aliasse zu, wenn der Pool der ausstehenden Werte klein ist. Ein normalisiertes Feld kann eine Kombination aus Aliassen und Regeln enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Feldnormalisierung > Konfigurationen > Normalisierungen**.
2. Öffnen Sie einen Normalisierungsdatensatz.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Normalwerte**.
4. Wählen Sie einen der Werte aus.
5. Klicken Sie im Normalwertdatensatz auf den zugehörigen Link **Aliasse**.
6. Wählen Sie Aliasse für diesen Normalwert aus den verfügbaren (ausstehenden) Werten aus, die im Slushbucket angezeigt werden, und klicken Sie dann auf **OK**.



Die Aliasse für diesen Normalwert werden jetzt in der zugehörigen Liste **Aliasse** angezeigt.

Nächste Maßnahme

Wenden Sie die Aliasse an, indem Sie die zugehörigen Datenaufträge ausführen.

Aliasse anwenden

Nach dem Test können Aliasse in allen neuen Datensätzen oder in vorhandenen Datensätzen normalisiert werden, wenn sie aktualisiert werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jedes Mal, wenn ein Alias für einen normalen Wert erstellt wird, wird ein Datenauftrag erstellt. Der Alias wird erst auf Werte in der gesamten Datenbank angewendet, wenn der Datenauftrag manuell gestartet wird. Führen Sie jeden Auftrag einzeln aus, oder führen Sie die Aufträge zusammen aus, um alle Aliasse gleichzeitig anzuwenden.

Prozedur

1. Stellen Sie in einem Normalisierungsdatensatz sicher, dass der Modus auf **Aktiv** festgelegt ist.

Datenaufträge können im **Testmodus** nicht ausgeführt werden.

2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Normalwert**.
3. Wählen Sie einen Wert aus der Liste aus.
4. Wählen Sie im Datensatz „Normalwert“ die zugehörige Liste „**Datenaufträge**“ aus.

Für jeden Alias, der für diesen Normalwert konfiguriert wurde, wird ein Datenauftrag aufgelistet.

5. Führen Sie die vorhandenen Datenaufträge aus, um die Aliasse in allen vorhandenen Datensätzen in der Datenbank durch den Normalwert zu ersetzen.
 - a. Aktivieren Sie die Checkbox neben einer Aufgabe, und wählen Sie dann im Menü Aktionen die Option **Starten** aus.
 - b. Um alle Datenaufträge gleichzeitig auszuführen, aktivieren Sie alle Kontrollkästchen und wählen dann die Aktion **Starten** aus.
 - c. Aktualisieren Sie die Liste, um den Fortschritt der Datenaufträge zu überprüfen und sicherzustellen, dass sie normal abgeschlossen werden.

Erstellen Sie Regeln

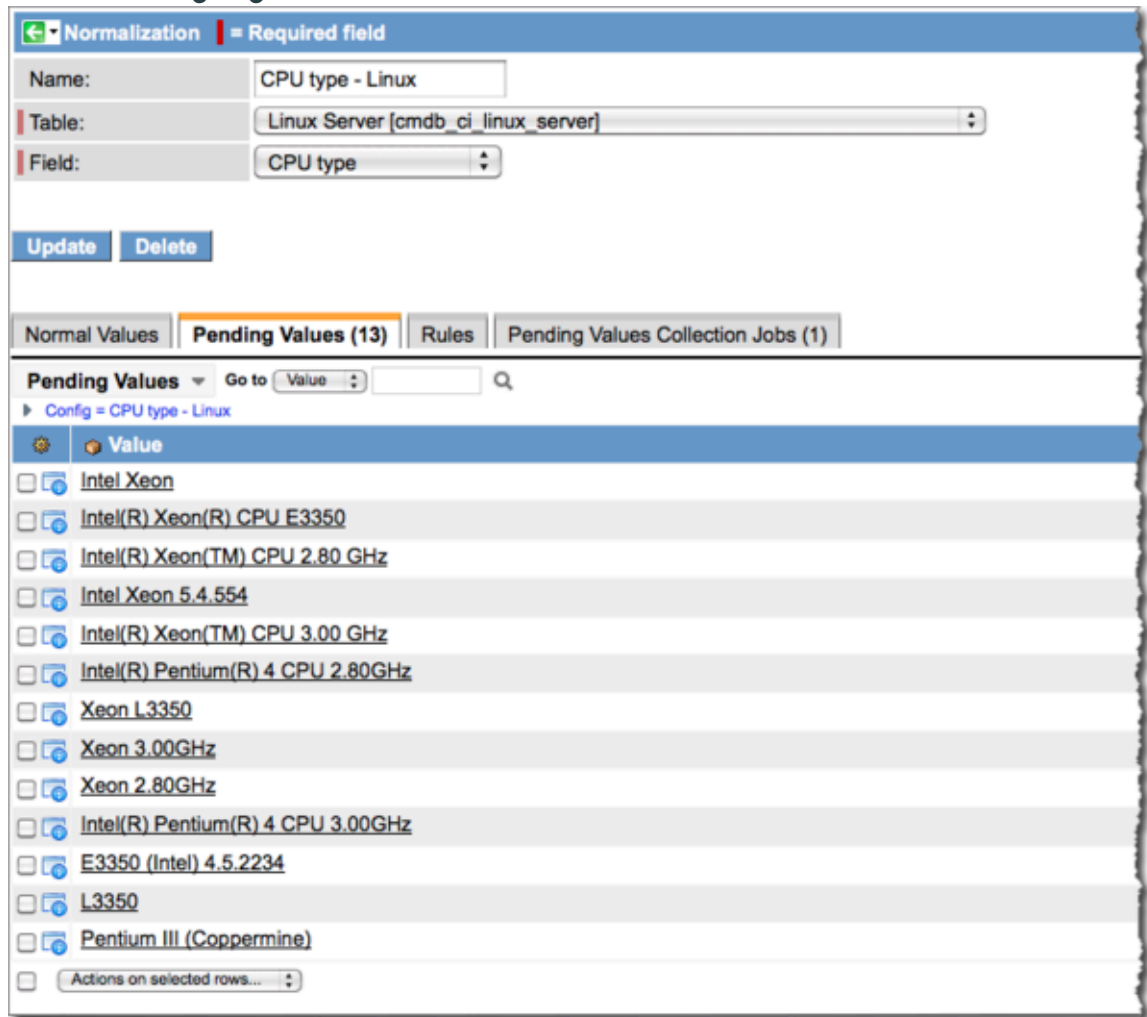
Die Verwendung von Regeln zum Normalisieren eines Felds ist für große Listen von Variantenfeldwerten vorgesehen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Testen Sie Ihre Regeln immer, bevor Sie sie auf alle vorhandenen Datensätze in der Datenbank anwenden. Stellen Sie vor dem Erstellen der Regel sicher, dass Sie die Liste der [ausstehenden Werte](#) generieren und einen [normalen Wert](#) für das Feld erstellen. Ein normalisiertes Feld kann eine Kombination aus Aliassen und Regeln enthalten.

Die Regeln in diesem Beispiel basieren auf den folgenden ausstehenden Werten:

Normalisierungsregeln 3



Prozedur

1. Öffnen Sie in einem Normalisierungsdatensatz die zugehörige Liste **Normalwerte**.
2. Öffnen Sie einen Normalwert-Datensatz.
3. Öffnen Sie die zugehörige Liste „**Regeln**“ im Formular „Normalwert“ und klicken Sie dann auf **Neu**.

Das Formular „Feldnormalisierungsregel“ enthält die folgenden Felder:

Felder der Feldnormalisierungsregel

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Regel. Dieser Name kann beispielsweise Xeon CPU-Typ sein.
Bestellung	Reihenfolge, in der diese Regel ausgewertet werden soll. Die Plattform analysiert die Regeln in der konfigurierten Reihenfolge, bis eine gefunden wird, die als „wahr“ ausgewertet wird.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert diese Regel. Standardmäßig sind neue Regeln aktiv (wahr).
Alias erstellen	Wenn diese Checkbox aktiviert ist und die Regel als „wahr“ ausgewertet wird, erstellt die Regel automatisch einen Alias aus einem ausstehenden Wert. Wenn diese Checkbox nicht aktiviert ist und die Regel als „wahr“ ausgewertet wird, ändert die Plattform

Feld	Beschreibung
	automatisch den Wert für das benannte Feld im Datensatz in den normalen Wert, erstellt jedoch keinen Alias.
Groß-/Kleinschreibung beachten	Alle ausstehenden Werte für das benannte Feld müssen mit dem Fall desselben Werts in einer zu normalisierenden Regel übereinstimmen.
Regel	Verwenden Sie den Regelgenerator ServiceNow, um die Regeln für die Normalisierung von Feldern zu erstellen. Regeln automatisieren die Umwandlung einer großen Anzahl ausstehender Feldwerte in Aliasse.

4. Erstellen Sie eine Reihe von Regeln, um alle möglichen Varianten der ausstehenden Werte einzubeziehen.

In diesem Beispiel könnten die Regeln wie folgt lauten:

- **Intel Xeon:** CPU-Typ entspricht Muster *Intel*Xeon*. Diese Regel normalisiert alle Varianten, in denen **Intel** vor **Xeon** steht, einschließlich **Intel Xeon**, **Intel(R) Xeon(TM) CPU 2,80 GHz** und **Intel(R) Xeon(TM) CPU 3,00 GHz**.
- **Xeon:** CPU-Typ enthält Xeon
- **L3350:** CPU-Typ enthält L3350
- **E3350:** CPU-Typ enthält E3350

Für jede erstellte Regel generiert die Plattform einen Datenauftrag für **Regelanwender**. Im Testmodus sind die **Startsteuerungen** nicht verfügbar, und die Aufgabe kann erst ausgeführt werden, wenn der Modus in **Aktiv** geändert wird.

5. Testen Sie alle Regeln, bevor Sie den Normalisierungsdatensatz **aktivieren**.

Testregeln

***i* Hinweis:**

Benutzer müssen über die Rolle „normalization_tester“ verfügen, um Testdatensätze zu erstellen.

Feldnormalisierungsdatensätze werden standardmäßig im Testmodus erstellt, sodass Administratoren Normalisierungsregeln gründlich testen können, bevor sie auf die vorhandenen Datensätze in der Datenbank angewendet werden. Im Testmodus sind die **Startsteuerungen** für den **Datenauftrag** des Regelanwenders nicht verfügbar. Die Aufgabe kann nur ausgeführt werden, wenn die Tests abgeschlossen sind und der **Modus** in **Aktiv** geändert wurde. Im Testmodus werden nur Datensätze normalisiert, die von einem Benutzer mit der Rolle „normalization_tester“ erstellt oder aktualisiert wurden. Die Rollen „normalizer“ und „normalization_tester“ können für einen einzelnen Benutzer kombiniert oder separat gewährt werden.

Datensätze mit einem normalen Wert zusammenfügen

Mit Koaleszenz kann ein Administrator Verweise auf mehrere Datensätze umleiten, die Varianten desselben Feldwerts enthalten, sodass sie basierend auf einem normalen Wert auf einen einzelnen Datensatz verweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Beispiel hierfür ist die Tabelle „Unternehmen“, die mehrere Varianten eines Unternehmensnamens enthalten kann, z. B. Hewlett-Packard, Hewlett-Packard, Inc.,

Hewlett-Packard Incorporated, HP usw. Potenziell könnten Tausende von Datensätzen auf jeden dieser doppelten Unternehmensdatensätze verweisen. Unter Verwendung der Varianten des Hewlett-Packard-Namens als Aliasse werden durch Zusammenfügen alle diese Referenzen in einem einzigen Datensatz zusammengefasst, der das Feld **Name** im Unternehmensdatensatz auf einen normalen Wert wie **HP**normalisiert.

i Hinweis:

Durch das Zusammenfügen normaler Werte werden die Datensatzwerte dauerhaft geändert. Wenn ein Rollback ausgeführt wird, werden Datensätze an die Tabelle zurückgegeben, die normalisierten Werte werden jedoch nicht auf die ursprünglichen Varianten zurückgesetzt.

Wenn die Referenzen korrigiert werden, werden alle Tabellenfelder korrigiert, die direkt `sys_dictionary` entsprechen. Die sekundären Referenzen sind nicht festgelegt. Wenn Sie Filterbedingungen haben, die die alten, vorab zusammengesetzten Unternehmensnamen enthalten, sind diese ebenfalls nicht korrigiert.

Prozedur

- 1.** Navigieren zu **Alle > Feldnormalisierung > Konfiguration > Normalisierungen**
- 2.** Wählen Sie einen Normalisierungsdatensatz aus.
- 3.** Aktivieren **Sie Jede normale zusammenfügen**.
Das System **fügt** das Feld Zusammenfügen zu dem Formular „Normalwert“ hinzu.
- 4.** Erstellen Sie einen oder mehrere Normalwertdatensätze für diesen Normalisierungsdatensatz.
Erstellen Sie nach Bedarf zugehörige Aliasse und Regeln.
- 5. Legen** Sie für jeden Normalwertdatensatz Zusammenfügen auf fest, indem Sie den Datensatz auswählen, der den Normalwert enthält.

Example

Angenommen, Ihre Tabelle „Unternehmen“ enthält mehrere Variationen des Namens ServiceNow. Wenn Sie den Normalwert-Datensatz erstellen, wählen Sie den Unternehmensdatensatz für ServiceNow, Inc. aus. Während der Normalisierung aktualisiert das System alle Verweise auf Variantendatensätze, sodass sie stattdessen auf den normalen Datensatz verweisen.

Das System aktualisiert alle Verweise auf Datensätze, die Aliassen und Regeln entsprechen, so, dass sie stattdessen auf den normalen Datensatz verweisen. Das System löscht auch die doppelten Datensätze aus der Tabelle.

- 6. Starten** Sie alle **Alias-Anwendungsdatenaufträge**, um die Aliasse in vorhandenen Datensätzen in der Datenbank durch den Normalwert zu ersetzen.
Das System startet die Datenaufträge für das **Zusammenfügen zu normalen** Daten für jeden Alias.

Transformationen

Transformationen aktualisieren Feldwerte, indem eine Transformationsdefinition auf die Feldinhalte angewendet wird, z. B. Text ersetzen, Fall ändern oder Wert runden.

Transformationsdefinitionen

Transformationsdefinitionen definieren die Transformationsaktionen, die für einen bestimmten Feldtyp verfügbar sind. Administratoren wählen eine Definition aus, wenn sie ein Feld transformieren, und geben dann die Definition mit den spezifischen Parametern an, die auf die Transformation angewendet werden. Beispielsweise kann eine Definition eine ganze Zahl aufrunden oder einen Wert an einer definierten Position in einer Zeichenfolge einfügen.

Das System stellt eine Reihe von Definitionen bereit, die auf die Anforderungen der meisten Organisationen zugeschnitten sind. Administratoren können jedoch nach

Bedarf neue Definitionen erstellen. Transformationsdefinitionen können vorhandenen Transformationskategorien oder neuen Kategorien zugeordnet werden.

Transformationskategorien

Transformationskategorien werden verwendet, um die Transformationsdefinitionen entsprechend zu gruppieren und Benutzern beim Erstellen neuer Feldtransformationen anzuzeigen. Sie können neue Kategorien für vorhandene Definitionen erstellen oder die Standardzuordnungen von Kategorien zu Definitionen ändern.

Transformationskategorien sind Normalisierungsfeldtypen zugeordnet, um die richtige Definitionsoptionsliste für das transformierte Feld anzuzeigen. Das Basissystem stellt zwei Transformationskategorien bereit: Text und Numerisch.

Text

Definitionen in den Feldwerten des Transformationszeichenfolgentyps der Textkategorie. In der Kategorie „Text“ enthalten:

- Links
- Rechts
- Konstante
- Beschneiden
- Präfix
- Suffix
- Fall ändern
- Löschen
- Einfügen
- Teilzeichenfolge
- Ersetzen

Numerisch

Definitionen in der Kategorie „Numerisch“ bearbeiten Feldwerte vom Typ Ganzzahl arithmetisch. In der Kategorie „Numerisch“ enthalten:

- Grenzwert
- Runden
- Konstante

Transformationstestmodus

Die Transformation ist ein leistungsstarkes Tool, das bei unvorsichtiger Verwendung Datenprobleme verursachen kann. Testen Sie alle Transformationen, bevor Sie die Änderungen an die CMDB committen.

Alle Transformationsdatensätze werden standardmäßig im **Testmodus** geöffnet, wodurch Administratoren daran gehindert werden, manuelle Datenaufträge auszuführen, die Änderungen an vorhandenen Daten übernehmen. Nur Benutzer mit der Rolle „normalization_tester“ können Daten transformieren, wenn sich ein Datensatz im **Testmodus** befindet. Dies ist auf neue Datensätze beschränkt, die vom Tester geöffnet wurden, oder auf Datensätze, in denen das transformierte Feld vom Tester aktualisiert wurde.

Um nach dem Test Transformationen auf die CMDB anzuwenden, ändern Sie den Modus im Transformationsdatensatz in **Aktiv**, und führen Sie den entsprechenden Datenauftrag aus. Weitere Informationen zum Testen von Transformationen finden Sie unter [Testen Sie eine Transformation](#).

Transformieren Sie ein Feld

Transformieren Sie den Inhalt des Felds mithilfe einer Reihe von Regeln und Bedingungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder normalizer

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Transformationsdatensatz.
2. Erstellen Sie einen oder mehrere zugehörige Transformationsdatensätze.
3. Testen Sie die Transformation.
4. Führt Datenaufträge aus.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie auch den ursprünglichen (rohen) Eingabewert vor der Transformation anzeigen möchten, erstellen Sie ein Rohfeld, um diesen Wert zu speichern.

Erstellen Sie einen Transformationsdatensatz

Das Erstellen eines Transformationsdatensatzes ist der erste Schritt bei der Transformation eines Felds.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin „Field Normalization“.
2. Navigieren zu **Feldnormalisierung > Konfigurationen > Transformationen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie einen Transformationsdatensatz.

Felder des Transformationsdatensatzes

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diesen Transformationsdatensatz. Dieser Wert dient nur als Referenz und wird in keiner Verarbeitung verwendet.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle ServiceNow aus, die das zu transformierende Feld enthält. Beim Einrichten einer Feldtransformation ist es wichtig, die Tabellenhierarchie zu verstehen. Wenn Sie beispielsweise die Transformation für ein Feld in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] konfigurieren, wird dieses Feld für alle Workstation-Computer, Windows Server, Linux Server und UNIX Server umgewandelt.
Feld	Wählen Sie das zu transformierende Feld aus. Die angezeigte Liste enthält nur die Feldtypen (Integer

Feld	Beschreibung
	<p>und Zeichenfolge) aus der ausgewählten Tabelle, die umgewandelt werden können.</p> <p>? Hinweis: Für den sys_user-Datensatz, der den Transformationsprozess initiiert, muss das Datumsformat auf das Standardformat „jjjj-MM-tt“ festgelegt werden. Jedes andere Datumsformat verursacht während der Transformation einen Fehler. Dieses Problem ist nur spezifisch für die Transformation von TO TARGET -Feldern vom Typ Datum/ Uhrzeit. Dieses Problem tritt nicht auf, wenn der Zielfeldtyp vom Typ „Zeichenfolge“ ist oder wenn die Feldzuordnung für das Datumsfeld in das gleiche Datumsformat wie der Transformationsprozess geändert wird.</p>
Modus	<p>Die drei verfügbaren Modi sind Aus, Test und Aktiv. Alle Transformationsdatensätze werden standardmäßig im Testmodus erstellt. Ändern Sie den Modus erst, wenn Sie die Transformation gründlich getestet haben. Wenn der Test abgeschlossen ist, ändern Sie den Modus in Aktiv. Um diese Transformation zu deaktivieren, ändern Sie den Modus in Aus.</p>
Abfrage normalisieren	<p>Aktivieren Sie diese Checkbox, um den von diesem Datensatz transformierten Feldwert auf alle Abfragen anzuwenden, die dieses Feld betreffen. Abfragen, die mit dem (ursprünglichen) Rohfeldwert ausgegeben werden, werden so bearbeitet, dass der Transformationswert verwendet wird.</p>
Rohfeld	<p>Wählen Sie das Feld aus, das zum Anzeigen der ursprünglichen Eingabewerte (nicht normalisiert) in einem Formular verwendet werden soll, in dem ein Feldwert normalisiert wurde. Fügen Sie dem Formular für die ausgewählte Tabelle ein benutzerdefiniertes Feld hinzu, damit die Auswahl in der Dropdown-Liste angezeigt wird. Anweisungen zum Hinzufügen eines Felds für Rohdaten finden Sie unter Erstellen Sie ein Rohfeld.</p>

5. Klicken Sie auf Absenden.

Die zugehörigen Listen „**Transformationen**“ und „**Datenaufträge**“ werden im Formular angezeigt.

Erstellen Sie einen oder mehrere zugehörige Transformationsdatensätze

Jeder zugehörige Transformationsdatensatz führt einen bestimmten Transformationstyp aus, z. B. das Hinzufügen von Zeichen am Anfang des Werts oder das Ersetzen einer Zeichenfolge durch eine andere. Möglicherweise müssen Sie mehrere zugehörige Transformationsdatensätze erstellen, um einen bevorzugten Ausgabefeldwert zu generieren.

Prozedur

1. Wählen Sie im **Transformationsdatensatz** die zugehörige Liste Transformationen aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Eine Auswahlliste mit Transformationstypen wird angezeigt, in der nur die Transformationen angezeigt werden, die für den ausgewählten Feldtyp geeignet sind.

Transformationstypen

Choose the type of transform you want to create:

Text	<i>Transforms that modify the text of the value.</i>
<u>Change Case</u>	<i>Adjusts the case of characters in the value</i>
<u>Constant</u>	<i>Supply a constant value</i>
<u>Delete</u>	<i>Delete specified sequence of characters from the value</i>
<u>Insert</u>	<i>Insert a fixed character sequence into the value</i>
<u>Left</u>	<i>Keep or delete the leftmost 'n' characters</i>
<u>Prefix</u>	<i>Adds characters to the beginning of the value</i>
<u>Replace</u>	<i>Replaces occurrences of one string with another</i>
<u>Right</u>	<i>Keep or delete the rightmost 'n' characters</i>
<u>Substring</u>	<i>Keep or delete characters from a specified sub-sequence of characters in the value</i>
<u>Suffix</u>	<i>Append characters to the end of the value</i>
<u>Trim</u>	<i>Remove any leading or trailing spaces or tabs</i>

3. Wählen Sie einen Transformationstyp aus, und geben Sie die entsprechenden Parameter an.
4. Wählen Sie eine Nummer für die **Reihenfolge** für diese Transformation aus.

i Hinweis:

Die Bedingungen für die Transformationen werden gemäß den zugewiesenen Reihenfolgennummern ausgeführt.

5. Aktivieren Sie die Checkbox **Endgültig**, um die Verarbeitung mit dieser Transformation zu beenden, wenn die Bedingung als „wahr“ ausgewertet wird.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Groß- /Kleinschreibung** beachten, um die Beachtung der Groß-/ Kleinschreibung in der Bedingungsanweisung zu erzwingen.

Im folgenden Transformationsbeispiel wird *INC* am Anfang einer Incident-Nummer durch die Zeichenfolge *ENG* ersetzt, wenn die Zuweisungsgruppe *ITSM Engineering* lautet.

Transformationsdatensatz

The screenshot shows the configuration for a transformation rule. The name is 'Assignment Group - ITSM' and the definition is 'Replace'. The condition is set to 'Assignment group is ITSM Engineering'. The rule is configured to find 'INC' and replace it with 'ENG'. The 'Active' checkbox is checked, and the 'Case sensitive' checkbox is also checked. The 'Order' is set to 100.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Die neue Transformation wird in der zugehörigen Liste des Transformationsdatensatzes angezeigt.

Wenn die Transformation erstellt wird, wird auch ein Transformations-Anwendungsdatenauftrag erstellt. Dieser Datenauftrag wendet diese Transformation auf die entsprechenden Datensätze in der gesamten Datenbank an und sollte erst nach Abschluss der Tests ausgeführt werden.

8. Wahlweise: Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 8, bis der Ausgabewert die gewünschten Kriterien erfüllt.

Testen Sie eine Transformation

Stellen Sie sicher, dass die Transformation den Feldwert wie gewünscht ändert, bevor Sie sie auf vorhandene Datensätze in der Datenbank anwenden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

i Hinweis:

Benutzer müssen über die Rolle „normalization_tester“ verfügen, um Testdatensätze zu erstellen.

Neue Transformationsdatensätze werden standardmäßig im Testmodus geöffnet, sodass Administratoren Transformationen gründlich **testen** können, bevor sie auf die vorhandenen Datensätze in der Datenbank angewendet werden. Im Testmodus sind die **Startsteuerungen** für die Aufgabe „**Anwendungsdaten** umwandeln“ nicht verfügbar. Es gibt zwei unten aufgeführte Methoden zum Testen von Transformationen, bevor die Transformationen an vorhandene Daten übergeben werden.

Prozedur

- Testdatensätze manuell erstellen oder aktualisieren

Im Testmodus werden nur Datensätze transformiert, die von einem Benutzer mit der Rolle „normalization_tester“ erstellt oder aktualisiert wurden. Gewähren Sie die Rollen „normalizer“ und „normalization_tester“ demselben Benutzer, oder gewähren Sie sie, um Benutzer zu trennen.

- Verwenden Sie das Transformationstest-Dienstprogramm, um einen Rohwert einzugeben und den resultierenden transformierten Wert anzuzeigen.

Mit dieser Funktion kann ein Normalisierungstester Feldwerte im laufenden Betrieb umwandeln, ohne Datensätze öffnen oder aktualisieren zu müssen. Dieses Dienstprogramm testet alle für dieses Feld konfigurierten Transformationen.

1. Öffnen Sie einen Transformationsdatensatz.

2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Transformationen testen**.

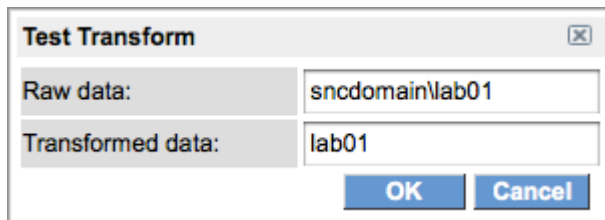
Ein Dialogfeld zum Testen von Feldwerten wird angezeigt.

3. Geben Sie einen zu transformierenden Wert in das Feld **Rohdaten** ein.



4. Klicken Sie auf **OK**.

Die Plattform transformiert den Rohwert im Feld **Transformierte Daten**.



5. Geben Sie neue Rohdaten ein, um andere Transformationen zu testen.

6. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Test zu beenden.

7. Wenn der Test abgeschlossen ist, ändern Sie den **Modus** in **Aktiv**, und führen Sie den Datenauftrag aus.

Standardmäßige Transformationsdefinitionen

Das System bietet Standardtransformationsdefinitionen für Felder, die Text, Text, numerische Werte und numerische Werte enthalten.

Definitionen umwandeln

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
Ändern Sie den Fall	Text	Ändert die Groß-/ Kleinschreibung der Zeichen im Feldwert.	<p><i>Mode</i>: Wählen Sie einen der folgenden Modi aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Upper</i>: Konvertiert den Wert in Großbuchstaben <i>Lower</i>: Konvertiert den Wert in Kleinbuchstaben <i>Proper</i>: Konvertiert den Wert in Groß-/Kleinschreibung, wobei das erste Zeichen in jeder Zeichenfolge in Großbuchstaben und die verbleibenden Zeichen der Zeichenfolge in Kleinbuchstaben geschrieben werden. <i>Formal</i>: Konvertiert den Wert in eine Zeichenfolge, in der nur

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
			der erste Buchstabe des ersten Wortes in Großbuchstaben enthalten ist.
Konstante	Text numerisch	Konvertiert den Wert in diesem Feld in eine Konstante.	<i>Constant</i> : Die Konstante, durch die der Wert in diesem Feld ersetzt werden soll.
Löschen	Text	Löschen Sie eine angegebene Reihenfolge von Zeichen aus einem Feldwert.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Starting position</i>: Gibt das erste Zeichen in einer Sequenz von Zeichen an, die aus einer Zeichenfolge gelöscht werden soll. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • <i>Ending position</i>: Gibt das letzte Zeichen in einer Sequenz von Zeichen an, die aus einer Zeichenfolge gelöscht werden sollen. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts.
Einfügen	Text	Fügen Sie eine feste Zeichenfolge in einen Feldwert ein.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Position</i>: Die Zeichenposition, an der der neue Wert eingefügt werden soll. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • <i>Insert</i>: Der Wert, der in dieses Feld eingefügt werden soll.
Links	Text	Löscht oder behält eine angegebene Anzahl von Zeichen auf der linken Seite dieses Feldwerts bei.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Position</i>: Gibt die Anzahl der Zeichen an, die auf der linken Seite des Werts beibehalten oder gelöscht werden sollen. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • <i>Mode</i>: Wählen Sie den Modus für diese Transformation aus: <i>Keep</i> oder <i>Delete</i>.

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
Präfix	Text	Fügt Zeichen am Anfang eines Feldwerts hinzu.	<i>Prefix</i> : Definiert die Zeichen, die am Anfang des transformierten Feldwerts hinzugefügt werden sollen.
Ersetzen	Text	Ersetzt Vorkommen einer Zeichenfolge durch eine andere Zeichenfolge. Die Sonderzeichen umgekehrter Schrägstrich (\) und Dollarzeichen (\$) in der Ersetzungszeichenfolge können dazu führen, dass sich die Transformation unterscheidet, als wenn die Ersetzungszeichenfolge als wörtliche Ersetzungszeichenfolge behandelt würde. Verwenden Sie einen regulären Ausdruck, um eine Zeichenfolge oder Teile einer Zeichenfolge zu ersetzen.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Find</i>: Geben Sie die zu ersetzende Zeichenfolge oder den regulären Ausdruck ein. • <i>Replace with</i>: Geben Sie die Ersatzzeichenfolge ein.
Rechts	Text	Behält eine bestimmte Anzahl von Zeichen auf der rechten Seite eines Feldwerts bei oder löscht sie.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Position</i>: Die Anzahl der Zeichen, die auf der rechten Seite dieses transformierten Felds gelöscht oder beibehalten werden sollen. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • <i>Mode</i>: Wählen Sie den Modus für diese Transformation aus: <i>Keep</i> oder <i>Delete</i>.
Runden	Numerisch	Rundet Ganzzahlen anhand bestimmter Kriterien auf ein konfiguriertes Rundungsintervall. Das Intervall muss dem zu transformierenden Wert entsprechen,	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Interval</i>: Wählen Sie das Rundungsintervall aus, das den Einheiten des Feldwerts entspricht. Zum Beispiel. Ein Intervall von 256 ist geeignet, um RAM-Werte in Megabyte auszudrücken, funktioniert jedoch nicht für den in Gigabyte

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
		<p>z. B. ein Intervall von 12 für einen in Dutzenden ausgedrückten Wert oder 0,01 für in Hundertstel ausgedrückte Dezimalwerte.</p>	<p>ausgedrückten Speicherplatz. Das Rundungsintervall für die folgenden Beispiele beträgt 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mode</i>: Kriterien für die Anwendung des Rundungsintervalls. <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Half up</i>: Runden Sie immer einen Wert auf, der genau in der Mitte zwischen zwei Intervallen liegt. Zum Beispiel wird 3,5 immer auf 4 aufgerundet und -3,5 wird immer auf -3 aufgerundet. ○ <i>Half down</i>: Runden Sie immer einen Wert ab, der genau in der Mitte zwischen zwei Intervallen liegt. Zum Beispiel wird 3,5 immer auf 3 abgerundet und -3,5 wird immer auf -4 abgerundet. ○ <i>Half away from zero</i>: Runden Sie eine ganze Zahl, die auf halbem Weg zwischen dem angegebenen Intervall von Null liegt, immer. Zum Beispiel wird 3,5 immer auf 4 gerundet und -3,5 wird immer auf -4 gerundet. ○ <i>Half toward zero</i>: Runden Sie eine ganze Zahl, die auf halbem Weg zwischen dem angegebenen Intervall liegt, immer gegen null. Zum Beispiel wird 3,5 immer auf 3 gerundet und -3,5 wird immer auf -3 gerundet. ○ <i>Half to even</i>: Runden Sie eine Ganzzahl, die auf halbem Weg zwischen dem angegebenen Intervall liegt, immer auf das nächste Intervall, dessen niedrigstwertige Ziffer gerade ist. Zum Beispiel wird 3,5 immer auf 4 gerundet und 4,5 wird immer auf 4 gerundet. ○ <i>Half to odd</i>: Runden Sie eine Ganzzahl, die auf halbem Weg zwischen dem angegebenen

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
			<p>Intervall liegt, immer auf das nächste Intervall, dessen niedrigstwertige Ziffer ungerad ist. Zum Beispiel wird 3,5 immer auf 3 gerundet und 4,5 wird immer auf 5 gerundet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Up</i>: Runden Sie eine Ganzzahl immer um das angegebene Rundungsintervall auf. Zum Beispiel wird 3,4 durch ein Rundungsintervall von 1,0 immer auf 4 gerundet. ○ <i>Down</i>: Runden Sie eine Ganzzahl immer um das angegebene Rundungsintervall ab. Zum Beispiel wird 4,6 durch ein Rundungsintervall von 1,0 immer auf 4 gerundet. ○ <i>Away from zero</i>: Runden Sie eine Ganzzahl immer um das angegebene Rundungsintervall von Null aus. Zum Beispiel wird 3,3 immer auf 4 gerundet, und -3,3 wird durch ein Rundungsintervall von 1,0 immer auf -4 gerundet. ○ <i>Toward zero</i>: Runden Sie eine Ganzzahl immer um das angegebene Rundungsintervall in Richtung Null. Zum Beispiel wird 3,3 immer auf 3 gerundet und -3,3 wird durch ein Rundungsintervall von 1,0 immer auf -3 gerundet.
Teilzeichenfolge	Text	Behalten oder löschen Sie Zeichen aus einer angegebenen Teilsequenz von Zeichen im Feldwert.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Starting position</i>: Gibt das erste Zeichen in einer Teilsequenz von Zeichen innerhalb des Werts an. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • <i>Ending position</i>: Gibt das letzte Zeichen in einer Teilsequenz von Zeichen innerhalb des Werts an. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts.

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mode</i>: Wählen Sie aus, ob <i>Delete</i> die ausgewählte Teilsequenz oder <i>Keep</i> nur die definierten Zeichen verwendet werden sollen.
Suffix	Text	Hängt Zeichen an das Ende eines Feldwerts an.	<i>Suffix</i> : Definiert das Suffix, das am Ende des Feldwerts hinzugefügt werden soll.
Beschneiden	Text numerisch	Entfernt Leerzeichen aus dem Feldwert.	Keine Parameter

Erstellen Sie eine Transformationsdefinition

Im folgenden Beispiel wird das Verfahren zum Erstellen einer neuen Transformationsdefinition beschrieben. In diesem Beispiel erstellen wir eine Definition, die ein Zahlenfeld in eine gerade oder ungeradzahlige Ganzzahl umwandelt. Die Transformationskategorie ist **Numerisch**, und der Normalisierungsfeldtyp ist **Integer**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Feldnormalisierung > Administration > Definitionen umwandeln**.
2. Klicken Sie in der Datensatzliste auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für diese Definition ein.

Hinweis:

In diesem Beispiel geben Sie Ungerad/Geradein.

4. Geben Sie eine kurze Beschreibung der Aktion ein, z. B. Wandelt eine Ganzzahl in einen geraden oder ungeraden Wert um.

Diese Informationen werden in der Definitionsauswahlliste angezeigt, wenn ein Benutzer eine neue Transformation auswählt.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie im Kontextmenü **Speichern** aus.

Im Formular werden zwei zugehörige Listen angezeigt.

- Transformationskategorien: Klicken Sie auf **Bearbeiten**, und wählen Sie **Numerisch** als Kategorie aus, zu der diese Definition gehört. Derzeit unterstützt die Feldtransformation zwei Kategorien: **Numerisch** und **Text**. Der Normalisierungsfeldtyp „**Integer**“ ist dieser Kategorie bereits zugeordnet.
- Transformationsvariablen: Definieren Sie alle Variablen, die für diese Transformationsdefinition erforderlich sind, um eine Aktion für einen Feldwert auszuführen. Variablen sind nicht erforderlich, wenn ein Skript die Aktion allein ausführen kann.

Erstellen Sie eine Transformationsvariable für eine Transformationsdefinition

Mit Transformationsvariablen kann ein Administrator dieselbe Definition auf verschiedene Felder auf unterschiedliche Weise anwenden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Transformationsvariablen enthalten Werte, die von einem Skript zum Ausführen einer Feldtransformation verwendet werden. Skripts und Variablen können in beliebiger Reihenfolge erstellt werden, das Skript muss jedoch die Transformationsvariablen verwenden. Transformationsvariablen werden mit Werten ausgefüllt, wenn ein Benutzer einen Transformationstyp konfiguriert.

Prozedur

1. Klicken Sie im Datensatz „**Transformationsdefinition**“ in der zugehörigen Liste „Transformationsvariablen“ auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular aus.
Wichtige Überlegungen zum Ausfüllen eines Formulars:
 - Der Spaltenname ist ein Eintrag in der Tabelle fn_transform_var für diese Variable. Dies wird zur Variable im Skript in Form von Variablen.<variable name> . Zum Beispiel „odd_even“.
 - Der Wert im Feld Bezeichnung wird als Variablenfeldbezeichnung im Transformationsformular angezeigt. Beispiel: Ungerad/Gerad.
 - Das Feld Typ definiert den Feldtyp des Variablenwerts. Da die Werte für die verwendeten Variablen **gerade** und **ungerad**sind, handelt es sich um eine Art Zeichenfolge.
 - Die Reihenfolge der Variablen steuert die Reihenfolge, in der sie in Listen und Datensätzen angezeigt werden.
 - Diese Variable verfügt über eine **Auswahlliste mit zwei Optionen: gerade und ungerad**. Wählen **Sie Dropdown ohne – Keine** als Format für die Liste im Auswahlfeld aus, und legen Sie als Standardwert die Option **gerade** fest, wenn die Liste angezeigt wird.
 - Erstellen Sie einen Hinweis, der zu einem Tooltip für die Variable im Transformationsdatensatz wird.
3. yxcvbnm,ooiuztreq12345tKlicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern** aus dem Kontextmenü.

Die **zugehörige Liste Variablenauswahlliste** wird angezeigt.

4. Klicken Sie in der Variablenauswahlliste auf **Neu**, und definieren Sie die Listenoptionen.
5. Erstellen Sie Datensätze für **gerade und ungerad**.
 - **Hinweis:**
Der **Elementwert** ist derselbe wie der **Spaltenname** in beiden Auswahlmöglichkeiten für die Auswahlliste.
6. Speichern Sie die Auswahllistenvariablen, und kehren Sie zum Transformationsdefinitionsformular zurück, um das Skript zu erstellen.

Erstellen Sie ein Skript für eine Transformationsdefinition

Erstellen Sie das Skript jederzeit während der Konfiguration einer Definition.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Skript kann eine Transformationsaktion ausführen, ohne eine Variable zu verwenden, aber die Aktion der Definition ist für alle Felder gleich. Variablen schaffen mehr Flexibilität für die Definition, sodass ein Administrator dieselbe Definition an verschiedenen Stellen auf unterschiedliche Weise verwenden kann. Wenn eine Variable definiert ist, muss das Skript im richtigen Format auf die Variable verweisen.

Das Skript enthält drei Argumente:

- Variablen: Enthält die Variablen unter Verwendung der Formatvariablen.<variable name> .
- Wert: Enthält den nicht transformierten Wert
- Parameter: Spezielle Objekte, die Debug-Meldungen festlegen.

Alle Positionsparameter (z. B. Startposition und Endposition) haben drei Modi, die für alle Transformationstypen gelten, die diese Variable verwenden.

Positionsparameter

Positive Positionen	Wenn die Position als positive Ganzzahl ausgedrückt wird, berechnet die Plattform die Startposition beginnend auf der linken Seite des Feldwerts. Zum Beispiel platziert eine Position von 3 in der Zeichenfolge ABCDE den Startpunkt der Aktion nach C.
Negative Positionen	Wenn die Position als negative Ganzzahl ausgedrückt wird, berechnet die Plattform die Position beginnend auf der rechten Seite des Feldwerts. Zum Beispiel platziert eine Position von -3 in der Zeichenfolge ABCDE den Startpunkt der Aktion vor C.
Regulärer Ausdruck	Wenn der Positionswert mit /regulärer Ausdruck/ beginnt, ist alles danach ein regulärer Ausdruck, der zur Berechnung der Startposition verwendet wird. Beispiel: In der Zeichenfolge ABCDE platziert die Position /regulärer Ausdruck/B.*D den Startpunkt der Aktion nach C (B und alle Zeichen zwischen B und D).

Prozedur

1. Öffnen Sie den Datensatz „**ungerade/gerad**“ im Modul „Transformationsdefinitionen“.
2. Geben Sie das folgende Skript ein, um Werte mit der Variablen „odd_even“ zu übergeben.

```
function(variables, value, parameters) {
  var odd = ('odd' == variables.odd_even);
  var val = value - 0;
  var val_odd = ((val & 1) == 1);
  if (odd != val_odd)
    val++;
  return " + val;
}
```

Das Skript verweist auf die Variable im Format variables.odd_even.

The screenshot shows the configuration of a transform category in ServiceNow. At the top, the 'Name' is 'Odd/Even' and it is 'Active'. The 'Description' is 'Transforms an integer to an odd or even value'. Below this is a 'Script' editor containing the following JavaScript code:

```

1 function(variables, value, parameters) {
2     var odd = ('odd' == variables.odd_even);
3     var val = value - 0;
4     var val_odd = ((val & 1) == 1);
5     if (odd != val_odd)
6         val++;
7     return '' + val;
8 }
    
```

Below the script are 'Update' and 'Delete' buttons. The bottom part of the screenshot shows a table of 'Transform Variables' for the category 'Model = Odd/Even'. The table has columns for Label, Column name, Type, Hint, Default value, Max length, and Order.

Label	Column name	Type	Hint	Default value	Max length	Order
Odd/Even	odd_even	Integer			10	100

3. Aktualisieren Sie den Datensatz, um die Konfiguration abzuschließen.

Die Definition der ungeraden/geraden Transformation kann jetzt in einer Feldtransformation verwendet werden.

Erstellen Sie eine Transformationskategorie

Erstellen Sie eine Transformationskategorie, um die Transformationsdefinitionen zu gruppieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Feldnormalisierung > Administration > Kategorien umwandeln**.
2. Klicken Sie in der **zugehörigen Liste „Transformationskategorien“** auf **Neu**.
3. Geben Sie den **Namen** dieser Kategorie und eine Beschreibung ein.
4. Wählen Sie eine **Reihenfolge** für diese Kategorie aus, und speichern Sie den Datensatz.
Die Reihenfolge bestimmt die Anzeigereihenfolge von Kategorien in Listen und Formularen. Es werden zwei zugehörige Listen angezeigt:
 - **Feldtypen:** Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um einen vorhandenen Feldtyp für diese Kategorie auszuwählen, oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Feldtyp zu erstellen. Folgende Normalisierungsfeldtypen werden bereitgestellt:
 - Dezimalzahl
 - Gleitkommazahl
 - Ganzzahl

- Numerisch
 - Zeichenfolge
 - URL
- **Transformationsdefinitionen:** Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Transformationsdefinitionen auszuwählen, die in dieser Kategorie enthalten sind.

Reguläre Ausdrücke und Muster in Feldnormalisierungsregeln

Feldtransformationen unterstützen die Verwendung von regulären Ausdrücken (in der Plattform als reguläre **Ausdrücke** bezeichnet) und Musterabgleiche zur Bestimmung der Position von Zeichen in einer Zeichenfolge.

Nach dem Identifizieren der Zielzeichen kann die Feldtransformation die identifizierten Zeichen ersetzen oder löschen oder andere Zeichen an dieser Position einfügen.

Regulärer Ausdruck

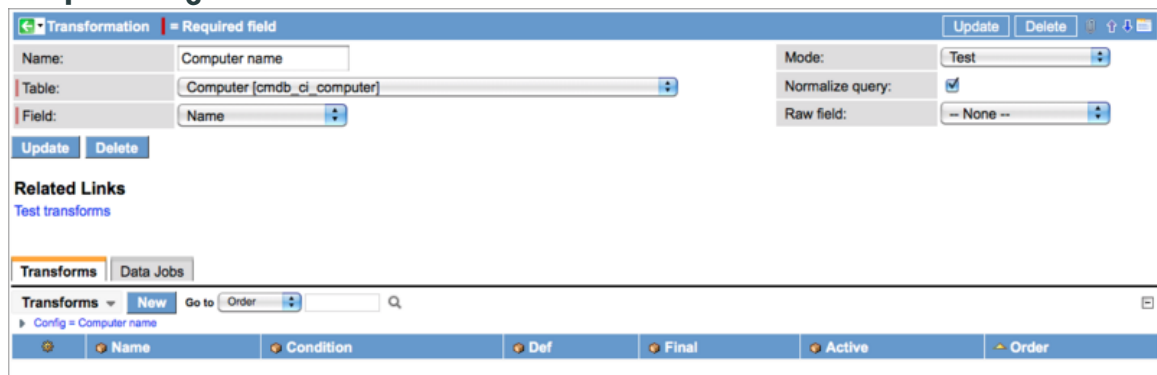
Reguläre Ausdrücke können in Transformationsparametern und in Bedingungsanweisungen verwendet werden, um zu bestimmen, welche Zeichen in einem Feldwert umgewandelt werden.

Reguläre Ausdrücke, die als Parameter zum Suchen von Zeichen in transformierten Feldwerten verwendet werden, müssen mit `/regex/` beginnen. Alles danach ist ein regulärer Ausdruck, der zur Berechnung der Zeichenposition verwendet wird.

Beispiel

Die Computernamen im Windows -Netzwerk einer Organisation werden als Domäne \Computernamen ausgedrückt, z. B. **development\devlab01**. Der Netzwerkadministrator möchte diese Namen vereinfachen, indem er den Domännennamen und den umgekehrten Schrägstrich entfernt. Er erstellt einen Transformationsdatensatz für die Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] und wählt das zu transformierende Feld **Name** aus.

Beispiel für regulären Ausdruck für Transformation



Das Netzwerk enthält mehrere Domänen, und jede Domäne enthält zahlreiche Computer. Das einzige Zeichen, das alle Namen gemeinsam haben, ist der umgekehrte Schrägstrich. Um den Domännennamen zu löschen, verwendet der Administrator einen regulären Ausdruck, um den gesamten Rohwert im Feld durch die Zeichen zu ersetzen, die nach dem umgekehrten Schrägstrich (der tatsächliche Computernamen) angezeigt werden. Er erstellt eine neue Transformation mit **Ersetzen** als Transformationstyp und gibt die folgenden Werte ein:

- Suchen: **/regex/*\\(*)**
- Ersetzen durch: **\$1**

Beispiel für regulären Ausdruck für Transformation

Der reguläre Ausdruck ***\\(*)** stellt den gesamten Rohwert im Feld **Name** dar – in diesem Beispiel **development\\devlab01**. Der erste Teil des Ausdrucks, *****, stellt alles vor dem umgekehrten Schrägstrich dar (den **Entwicklungsdomänennamen**). Der umgekehrte Schrägstrich selbst ist das Escape-Zeichen in regulären Ausdrücken und erfordert eine spezielle Syntax, um seine Funktion im Computernamen beizubehalten. Der Administrator muss einen anderen umgekehrten Schrägstrich als *Escape*-Zeichen verwenden (**** bedeutet ****). Der Teil des Ausdrucks nach dem umgekehrten Schrägstrich (***)** stellt den Computernamen (**devlab01**) dar und ist zur Referenz in Klammern gruppiert. Der Wert im Feld **Ersetzen durch**, **\$1**, verweist auf diese Gruppe und ersetzt den gesamten Rohwert des Felds durch den Inhalt der Gruppe, **devlab01**.

Der Administrator klickt im **Transformationsdatensatz auf Transformationen testen** und gibt **development\\devlab01** in das Feld **Rohdaten** ein. Anschließend klickt er auf **OK**, um die Transformation auf den Testwert anzuwenden. Die Transformation ersetzt **development\\devlab01** durch **devlab01**.

Regulärer Ausdruck der Transformation 3

Wenn die Transformationen für dieses Feld erfolgreich getestet wurden, ändert der Administrator den **Modus** im Transformationsdatensatz in **Aktiv** und führt den Transformations-Anwendungsdatenauftrag aus, um diese Transformation auf vorhandene Datensätze in der Datenbank anzuwenden.

Musterabgleich

Beim Musterabgleich in der Feldnormalisierung werden Sonderzeichen verwendet, die sich von regulären Ausdrücken unterscheiden, um Muster zu erstellen, die die Plattform bei der Transformation von Feldwerten erkennt.

Der Musterabgleich kann nur in Bedingungsanweisungen verwendet werden. Wenn Sie Musterabgleichzeichen in einer Bedingungsanweisung verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie den **Übereinstimmungsmusteroperator** auswählen.

Verwenden Sie die folgenden Sonderzeichen, um Suchmuster zu erstellen.

- Das Sternchen in einer Suchzeichenfolge (*) stimmt mit einer beliebigen Zahl (einschließlich Null) eines beliebigen Zeichens überein.
- Das Fragezeichen (?) in einer Suchzeichenfolge entspricht einem beliebigen Zeichen.
- Alles andere in einer Suchzeichenfolge stimmt mit sich selbst überein.

Beispiele

- **Die Story** stimmt **mit der** Story überein, aber nicht **mit dieser Story**.
- ***Story** stimmt mit **der Story** und **dieserStory** überein, aber nicht **diese Story ist die beste**.
- **st?ry** stimmt mit **Story** und **stxry** überein, aber nicht **mit meiner Story** oder **Treppe**.
- ***b?gus*** stimmt mit **bogus**, meiner bogus- **Story** und **seiner BA-Maschine** überein, aber nicht **mit meiner bgus-Story** oder **meiner baigus-Story**.

Domänentrennung und Feldnormalisierung

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

Support-Stufe: Kein Support

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Datenrichtlinie

Mit Datenrichtlinien können Sie die Datenkonsistenz erzwingen, indem Sie obligatorische und schreibgeschützte Status für Felder festlegen.

Datenrichtlinien ähneln [UI-Richtlinien](#), aber UI-Richtlinien gelten nur für Daten, die über den Standardbrowser in ein Formular eingegeben werden. Datenrichtlinien können Regeln auf alle in das System eingegebenen Daten anwenden, einschließlich Daten, die über Import Sets oder Webservices importiert werden, und Daten, die über die Mobile-UI eingegeben werden.

Angenommen, Sie konfigurieren einen Webservice, mit dem Benutzer von außerhalb der Plattform Probleme in der Instanz ServiceNow aktualisieren können. Da diese Probleme nicht über die Instanz-UI aktualisiert werden, unterliegen sie nicht den UI-Richtlinien im Problemformular. Um sicherzustellen, dass das Feld Abschlussnotizen ausgefüllt wird, bevor ein Problem als **Geschlossen/Gelöst** markiert wird, können Sie eine **Datenrichtlinie** erstellen, die für serverseitige Importe gilt. Daten, die dieser Datenrichtlinie nicht entsprechen, erzeugen einen Fehler. Sie können die Richtlinie auch im Browser anwenden, indem Sie im Datensatz der Datenrichtlinie die **Checkbox Als UI-Richtlinie auf Client** verwenden aktivieren.

Da UI-Richtlinien auch die Sichtbarkeit von Feldern in einem Formular verwalten können, möchten Sie UI-Richtlinien möglicherweise durch Datenrichtlinien erweitern, anstatt sie zu ersetzen.

Standardmäßig werden Datenrichtlinien auf alle GlideRecord-Vorgänge angewendet, einschließlich der in Scripted REST APIs verwendeten Vorgänge und der REST Table-API. Sie können die Anwendung der Datenrichtlinie deaktivieren für:

- Zieldatensätze von SOAP Web Services
- Importsätze
- Clientseitige UI-Richtlinien

Die Administratorrolle ist erforderlich, um Datenrichtlinien zu bearbeiten.

i Hinweis:

Durch das Definieren einer Datenrichtlinie wird die Richtlinie erzwungen, wenn ein Datensatz von der Benutzeroberfläche übermittelt wird. Dieses Verhalten kann nicht geändert werden.

Mit Datenrichtlinie installiert

Die Datenrichtlinie enthält mehrere Komponenten, die in der Instanz installiert sind.

Tabellen

Tabellenbezeichnung	Tabellenname
Datenrichtlinie	sys_data_policy2
Datenrichtlinien-Regel	sys_data_policy_rule

Datenrichtlinienmodul

Die zugehörigen Listen namens **Systemrichtlinie > Datenrichtlinien** Das -Modul zeigt eine Liste aller Datenrichtlinien und ihre Anwendungsmöglichkeiten an.

Rollen

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Datenrichtlinienadministrator [data_policy_admin]

Auf Datenrichtlinien für bestimmte Benutzer zugreifen und diese verwalten. Gewähren Sie dieser Rolle Zugriff auf die Anwendung „Systemrichtlinie“.

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.

Datenrichtlinie erstellen

Sie können eine neue Datenrichtlinie erstellen, um Datenregeln für eine Tabelle zu definieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Datenrichtlinien, um Konsistenz zu erzwingen. Sie können Datenrichtlinien nur für Tabellen und Datenbankansichten erstellen, die sich im selben Bereich wie die Datenrichtlinie befinden, sowie für andere Tabellen, die mindestens ein Feld im selben Bereich wie die Datenrichtlinie enthalten. Für Tabellen, die sich in einem anderen Bereich als der Datenrichtliniendatensatz befinden, können Sie Datenrichtlinienregeln nur für Felder im selben Bereich wie die Datenrichtlinie erstellen, und Sie können ein Feld nicht obligatorisch machen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Datenrichtlinien**, indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.
 - Navigieren zu **Systemrichtlinie > Regeln > Datenrichtlinien**.
 - Klicken Sie in einem beliebigen Formular-Header mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren > Datenrichtlinien**.
 - Öffnen Sie in der Liste v2 das Kontextmenü einer beliebigen Spalte, und wählen Sie **Konfigurieren > Datenrichtlinien**.
 - Öffnen Sie in der Liste v3 das Titelmeneü der Liste, und wählen Sie **Konfigurieren > Datenrichtlinien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie beliebige Optionen für die Datenrichtlinie aus.
4. Erstellen Sie die Bedingung, die erfüllt sein muss, damit die Plattform diese Richtlinie anwenden kann.
Zum Beispiel könnten Ihre Bedingungen **[Problemstatus] [ist] [Geschlossen/Gelöst]** sein.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
Die zugehörige Liste **Datenrichtlinienregeln wird** angezeigt.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **Neu**, und erstellen Sie den Datensatz, der das Feld und die anzuwendende Richtlinie angibt.

The screenshot shows the 'Data Policy Rule' configuration interface. At the top, there's a navigation bar with a back arrow, a menu icon, the title 'Data Policy Rule New record', and a 'Submit' button. Below the navigation bar, there are several input fields:

- 'Table' with a dropdown menu showing 'Problem [problem]'.
- 'Field name' with a dropdown menu showing 'Close notes'.
- 'Application' with a dropdown menu showing 'Global'.
- 'Read only' with a dropdown menu showing 'Leave alone'.
- 'Mandatory' with a dropdown menu showing 'True'.

There are also some utility icons (like a paperclip and a list icon) and an information icon (i) next to the 'Application' field.

Es ist möglich, mehrere Regeln in einem einzelnen Feld zu haben, dies wird jedoch nicht empfohlen.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

8. Wahlweise: Fügen Sie weitere Regeln hinzu, indem Sie die Schritte 6 und 7 wiederholen.

Datenrichtlinienfelder

Diese Felder werden im Formular „Datenrichtlinie“ und in zugehörigen Formularen angezeigt.

Datenrichtlinienfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, für die diese Richtlinie gilt. i Hinweis: In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im selben Bereich wie die Datenrichtlinie befinden.
Anwendung	Anwendung, die diese Datenrichtlinie enthält.
Übernahme	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird diese Datenrichtlinie auf Tabellen angewendet, die die angegebene Tabelle erweitern. Zum Beispiel erweitern Incident-, Problem- und Change-Tabellen alle die Aufgabentabelle. Daher wird die Datenrichtlinie durch

Datenrichtlinienfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Auswahl von Unternehmen für eine für die Aufgabe definierte Datenrichtlinie auch auf sie angewendet.
Umkehren, wenn falsch	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Datenrichtlinienaktion rückgängig gemacht, wenn die Bedingungen als „falsch“ ausgewertet werden. Wenn die Bedingungen beispielsweise „wahr“ sind, werden Aktionen ausgeführt, und wenn sie sich in „falsch“ ändern, werden die Aktionen rückgängig gemacht.
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Datenrichtlinie verwendet.
Kurzbeschreibung	Eine Kurzbeschreibung, die die Richtlinie identifiziert.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Richtlinie.
Anwenden auf Importsätze	Wenn diese Option ausgewählt ist, gilt die Datenrichtlinie für Daten, die aus Importsätzen in das System importiert werden. Diese Option gilt auch für Webservice-Importsätze.
Anwenden auf SOAP	Wenn diese Option ausgewählt ist, gilt die Datenrichtlinie für Daten, die von einem SOAP Web Service in das System übernommen werden. Geskriptete SOAP Web Services sind nicht betroffen. Dieses Feld wirkt sich nicht auf die Interaktion der Datenrichtlinie mit REST-Webservices aus.
Als UI-Richtlinie auf Client verwenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Datenrichtlinie in der Benutzeroberfläche mithilfe der UI-Richtlinien-Engine erzwungen.

Datenrichtlinien-Regelfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, für die die Datenrichtlinienaktion gilt.
Feldname	Das Feld aus der angegebenen Tabelle, für das die Datenrichtlinie gilt.
Schreibgeschützt	Wie sich die Datenrichtlinie auf den schreibgeschützten Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: <ul style="list-style-type: none"> • Unverändert lassen • Wahr • Falsch
Obligatorisch	Wie sich die Datenrichtlinie auf den obligatorischen Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: <ul style="list-style-type: none"> • Unverändert lassen • Wahr • Falsch <p>? Hinweis: Für Tabellen, die sich in einem anderen Bereich als der Datenrichtlinien-Datensatz befinden, können Sie ein Feld nicht als Pflichtfeld festlegen.</p>

Konvertieren Sie eine UI-Richtlinie in eine Datenrichtlinie

Um eine UI-Richtlinie als Standardeinstellung festzulegen, konvertieren Sie die UI-Richtlinie in eine Datenrichtlinie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_policy_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine UI-Richtlinie auch auf Import Sets oder auf Daten anwenden, die von SOAP Web Services importiert wurden, wenn Sie sie in eine Datenrichtlinie konvertieren. Durch das Konvertieren einer UI-Richtlinie in eine Datenrichtlinie wird die UI-Richtlinie deaktiviert. Um die Richtlinie in der Benutzeroberfläche beizubehalten, stellen Sie sicher, dass die **Checkbox Als UI-Richtlinie auf Client** verwenden im Datensatz der Datenrichtlinie aktiviert ist.

Damit eine UI-Richtlinie in eine Datenrichtlinie konvertiert werden kann, müssen die folgenden Bedingungen im Formular „UI-Richtlinie“ erfüllt sein.

- Das Kontrollkästchen **Skripts** ausführen muss deaktiviert sein.
- Das Kontrollkästchen **Global** muss aktiviert sein.
- Für keine der UI-Richtlinienaktionen kann **Sichtbar** auf **True** oder **False** gesetzt werden. **Sichtbar** muss auf **Ruhe lassen** festgelegt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > UI-Richtlinien**.
2. Öffnen Sie eine vorhandene UI-Richtlinie.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf In Datenrichtlinie **konvertieren**.
Ein neuer Datenrichtlinien-Datensatz wird erstellt.
4. Bearbeiten Sie die Felder im Datenrichtlinien-Datensatz nach Bedarf.

Zugehörige Informationen

[Datenrichtlinie](#)

Konvertieren Sie eine Datenrichtlinie in eine UI-Richtlinie

Konvertieren Sie eine Datenrichtlinie in eine UI-Richtlinie, wenn eine Datenrichtlinie bereits vorhanden ist, aber nur für Datensätze gelten muss, die im Browser erstellt oder aktualisiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Konvertierung wird die Datenrichtlinie deaktiviert. Die neue UI-Richtlinie wird nur auf der UI-Ebene angewendet und nicht auf Importsätze oder Daten, die aus SOAP Web Services importiert wurden.

Hinweis:

Eine Alternative zur Konvertierung einer Datenrichtlinie in eine UI-Richtlinie besteht darin, das Kontrollkästchen **Als UI-Richtlinie auf Client** verwenden im Datensatz der Datenrichtlinie zu aktivieren. Dieses Feld erweitert die Datenrichtlinie auf die Benutzeroberfläche. Der Hauptunterschied zwischen der Konvertierung und der Verwendung des Kontrollkästchens **Als UI-Richtlinie verwenden auf dem Client** besteht darin, dass bei der Konvertierung das Feld **Sichtbar** im UI-Richtliniendatensatz bereitgestellt wird. Verwenden Sie das Feld **Sichtbar**, um auszuwählen, wie sich die UI-Richtlinie auf den sichtbaren Status des Felds auswirkt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > Regeln > Datenrichtlinien** und klicken Sie auf eine vorhandene Datenrichtlinie.
2. Klicken Sie unter **Zugehörige Links auf In UI-Richtlinie konvertieren**.

Ein neuer UI-Richtliniendatensatz wird angezeigt.
3. Bearbeiten Sie die Felder im UI-Richtliniendatensatz nach Bedarf.
Weitere Informationen zu den Feldern finden [Sie unter UI-Richtlinien erstellen](#).

Datenrichtlinien-Debugging

Debug-Meldungen können Administratoren beim Erkennen und Beheben von Datenrichtlinienproblemen unterstützen.

Debug-Meldungen können Ihnen helfen, Probleme mit Datenrichtlinien zu erkennen und zu beheben. Um Debugging-Nachrichten für Datenrichtlinien am unteren Rand des Bildschirms anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdiagnostik > Sitzung debuggen > Datenrichtlinien debuggen**.

In diesem Beispiel ist eine Datenrichtlinie vorhanden, um zu verhindern, dass die Kurzbeschreibung eines Incident geändert wird, wenn der Incident-Status auf „Offen“ gesetzt wird. Ein Benutzer hat die Kurzbeschreibung bearbeitet, während der Incident geöffnet war, und versucht, die Änderungen zu speichern, aber die Datenrichtlinie wurde erzwungen.

Debug-Meldungen für Datenrichtlinien

Debug Output Others

```

16:13:37.693: DataPolicies Found : 2
16:13:37.693: Running Data Policy on incident "Users cannot edit the short description for a new incident"
16:13:37.694: Evaluating Condition
16:13:37.696: incident_state=1^EQ - true
16:13:37.697: Field Short description is Read Only
16:13:37.697: Evaluating Condition

```

Unterstützung für Datensuche und Datensatzabgleich

Mit der Funktion für Datensuche und Datensatzabgleich können Administratoren Regeln definieren, die automatisch einen oder mehrere Feldwerte festlegen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Datensuchregeln ermöglichen es Administratoren, die Bedingungen und Felder anzugeben, in denen Datensuchen durchgeführt werden sollen. Beispielsweise gibt es in Incident-Formularen Prioritätssuchregeln für die Beispieldaten, die automatisch die Incident-**Priorität** basierend auf den Werten für **Auswirkung** und **Dringlichkeit** des Incident festlegen.

i Hinweis:

Durch die Aktivierung des Plugins „Data Lookup and Record Matching Support“ wird die Geschäftsregel *calculatePriority* durch eine Suchdefinition für Prioritätsdaten ersetzt, es wird jedoch keine benutzerdefinierte Logik übertragen. Wenn Sie das Plugin manuell aktivieren, müssen Sie eine benutzerdefinierte Geschäftslogik neu erstellen, die die Prioritätssuchregeln verwendet.

Erstellen Sie benutzerdefinierte Datensuchen

Das Erstellen benutzerdefinierter Datensuchen umfasst das Hinzufügen eines Suchwerts, das Erstellen der Definition und das Aktivieren der Datensuche.

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Datensuchtafel

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Tabelle zum Speichern von Suchdaten.

Die benutzerdefinierte Tabelle muss die Tabelle „Regeln zur Übereinstimmung der Datensuche“ [dl_matcher] erweitern. In dieser benutzerdefinierten Suchtafel werden beispielsweise Informationen über VIP-Anrufer und Incident-Zuweisungen gespeichert.

Benutzerdefinierte Datensuchtafel

Feld	Beispielwert
Bezeichnung	VIP-Anrufersuche
Tabellenname	u_vip_caller_lookup
Erweitert Basistabelle	dl_matcher
Neues Modul erstellen	Wahr
Modul zu Menü hinzufügen	Systemrichtlinie

Fügen Sie der Datensuchtafel einen Datensuchwert hinzu

Die Spalten einer Datensuchtafel enthalten sowohl Übereinstimmungs- als auch Festsetzungsfeldern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Datensuche ist eine Abfrage, die nach einer Zeile sucht, die Werte enthält, die mit den Übereinstimmungsfeldern übereinstimmen. Die Datensuche gibt dann den in den Festsetzungsfeldern aufgeführten Wert zurück. In dieser Tabelle „Prioritätsdatensuche“ [dl_u_priority] werden beispielsweise die Kombinationen von Auswirkung und Dringlichkeit (Übereinstimmungsfelder) aufgelistet, die einen bestimmten Prioritätswert (Festsetzungsfeld) erzeugen.

Suchtafel

Übereinstimmungsfelder		Festsetzungsfeld
Auswirkung	Dringlichkeit	Priorität
1 – Hoch	1 – Hoch	1 - Kritisch
1 – Hoch	2 – Mittel	2 – Hoch
1 – Hoch	3 – Niedrig	3 – Mittel
2 – Mittel	1 – Hoch	2 – Hoch
2 – Mittel	2 – Mittel	3 – Mittel
2 – Mittel	3 – Niedrig	4 – Niedrig
3 – Niedrig	1 – Hoch	3 – Mittel
3 – Niedrig	2 – Mittel	4 – Niedrig
3 – Niedrig	3 – Niedrig	5 – In Planung

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter den Namen der neuen benutzerdefinierten Suchtabelle ein.
Beispiel: u_vip_caller_lookup.list.
2. Konfigurieren Sie die Liste, und erstellen Sie neue Felder.

Erstellen Sie für dieses Beispiel die neuen Felder in der folgenden Tabelle.

Neue Felder

Name	Typ	Feldlänge oder zu referenzierende Tabelle
Anrufer	Referenz	Benutzer [sys_user]
Priorität	Ganzzahl	
Zuweisungsgruppe	Referenz	Gruppe [sys_user_group]

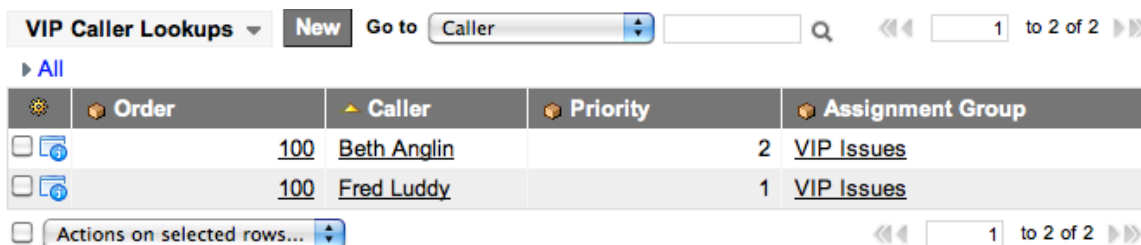
Weitere Informationen finden Sie unter [Listenkonfiguration](#).

3. Klicken Sie in der Tabellenliste auf **Neu**, und geben Sie die entsprechenden Werte für die Übereinstimmungs- und Festsetzungsfeldwerte ein.

Beispiel:

Neue Übereinstimmungs- und Festsetzungsfeldwerte

Übereinstimmungsfeld	Felder festlegen	
Anrufer	Priorität	Zuweisungsgruppe
Beth Anglin	2	VIP-Probleme
Fred Luddy	1	VIP-Probleme



***i* Hinweis:**

Jede Zeile in einer Datensuchtable muss eindeutig sein.

Erstellen Sie einen Datensatz für die Datensuchdefinition

Die Datensuche erfordert einen Definitionsdatensatz, der angibt, wie ein oder mehrere Feldwerte festgelegt werden sollen, wenn die angegebenen Bedingungen erfüllt sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > Regeln > Datensuchdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Klicken Sie auf **Datensuchregel**.
4. Füllen Sie das Formular „Datensuchregel“ mithilfe der folgenden Tabelle aus.

Felder für Datensuchdefinitionen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, um den Definitionsdatensatz zu identifizieren.
Quelltabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die Felder enthält, die Sie automatisch mit Suchwerten aktualisieren möchten. Datensuchdefinitionen werden nicht von Erweiterungstabellen geerbt. Beispielsweise kann eine Datensuchdefinition in der Aufgabentabelle nicht mit Werten in der Incident-Incident-Tabelle übereinstimmen.
Übereinstimmungstabelle	Wählen Sie die Tabelle mit den Suchwerten aus. Diese Tabelle sollte immer mit einem u_-Präfix beginnen.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Checkbox, um diese Datensuchregel auszuführen. Deaktivieren Sie die Checkbox, um diese Datensuchregel zu ignorieren.
Bei Formular-Change ausführen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um automatisch nach Werten zu suchen, wenn ein Benutzer oder ein Client-Skript des Typs „onChange“ einen Feldwert in einem Quelltabellenformular ändert. i Hinweis: Dies umfasst keine Änderungen, die automatisch von anderen Datensuchregeln vorgenommen werden, z. B. Suchregeln für Priorität.
Beim Einfügen ausführen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um automatisch nach Werten zu suchen, wenn ein Benutzer einen neuen Datensatz erstellt.
Beim Aktualisieren ausführen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um automatisch nach Werten zu suchen, wenn ein Benutzer einen Datensatz speichert oder aktualisiert.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. **Klicken** Sie in der zugehörigen Liste „Übereinstimmungsfelddefinitionen“ auf **Neu**.
7. Vervollständigen Sie die Übereinstimmungsfelddefinitionen mithilfe der folgenden Tabelle.

Eine Datensuche erfolgt nur für Felder mit Übereinstimmungsfelddefinitionen. Bei der Datensuche werden die Werte der Quelltabellenfelder verwendet, um einen oder mehrere Werte aus der Übereinstimmungstabelle zu suchen. Beachten Sie, dass die Datensuche nicht mit Feldern vom Typ **Journal** funktioniert.

Übereinstimmungsfelddefinitionen Felder

Feld	Beschreibung
Datensuche	Zeigt den Namen des Datensatzes der übergeordneten Datensuchdefinition an.
Quelltabellenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Quelltable aus, das die abzugleichenden Daten enthält.
Übereinstimmungstabellenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Übereinstimmungstabelle aus, das die abzugleichenden Daten enthält.

Feld	Beschreibung
<p>Genauere Übereinstimmung beim Suchen</p>	<p>Aktivieren Sie diese Checkbox, damit die Übereinstimmungstabelle für jede mögliche Kombination von Werten (einschließlich leerer Werte) eine übereinstimmende Zeile enthalten muss. Wenn Sie diese Checkbox deaktivieren, stimmen alle leeren Werte in der Übereinstimmungstabelle mit einem beliebigen Wert überein. Angenommen, das Feld „Priorität“ ist in der Übereinstimmungstabelle leer. Wenn diese Checkbox aktiviert ist, gibt es nur dann eine Übereinstimmung, wenn der Wert Priorität in der Quelltabellenzeile leer ist. Wenn diese Checkbox deaktiviert ist, stimmt der leere Abgleichfeldwert mit einem beliebigen Wert im Quelltabellenfeld überein.</p> <p>? Hinweis: Wenn für die Suche keine exakte Übereinstimmung erforderlich ist, werden Übereinstimmungstabellenzeilen mit leeren Werten als Platzhalterzeichen behandelt, die alle Werte abgleichen.</p>

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

9. **Klicken** Sie in der zugehörigen Liste „Felddefinitionen festlegen“ auf **Neu**.

10. Füllen Sie das Formular „Festsetzungsfelddefinitionen“ mithilfe der folgenden Tabelle aus.

Festlegen von Felddefinitionsfeldern

Feld	Beschreibung
<p>Daten suchen</p>	<p>Zeigt den Namen des übergeordneten Datensatzes für Datensuchdefinitionen an.</p>
<p>Quelltabellenfeld</p>	<p>Wählen Sie das Feld aus der Quelltable aus, das die Datensuche aktualisiert.</p>
<p>Übereinstimmungstabellenfeld</p>	<p>Wählen Sie das Feld aus der Übereinstimmungstabelle aus, das den neuen Wert für das Update bereitstellt.</p>
<p>Immer ersetzen</p>	<p>Aktivieren Sie diese Checkbox, um einen vorhandenen Wert durch einen Wert aus der Datensuche zu ersetzen. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um die Aktualisierung zu ignorieren, wenn das Feld einen vorhandenen Wert aufweist.</p>

11. Klicken Sie auf **Absenden**.

12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die folgende Datensuchdefinition weist beispielsweise Incidents der Gruppe „VIP-Probleme“ basierend auf dem Feld „Anrufer“ zu. Darüber hinaus werden die Incidents je nach Anrufer auf „Kritisch“ oder „Hoch“ festgelegt.

Automatische Übersetzung

Erstellen Sie ein Datensuchmodul

Sie können ein Modul für die Datensuche erstellen, damit es im Instanzenanwendungsnavigator angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Anwendungsmenüs**, und wählen Sie dann eine Anwendung aus, der das Modul hinzugefügt werden soll.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Module“ auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie mithilfe der folgenden Eigenschaften ein Modul für die von Ihnen erstellte Datensuchtable.

Moduleigenschaften

Eigenschaft	Erforderlicher Wert
Tabelle	Wählen Sie die Datensuchtable aus, die Sie in Schritt 2 erstellt haben. Beispiel: u_vip_caller_lookup.
Link-Typ	Liste der Datensätze

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Problembehandlung bei der Datensuche


Wenn sich die Definitionsregeln für benutzerdefinierte Datensuche nicht wie erwartet verhalten, prüfen Sie, ob bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

- Vergewissern Sie sich, dass die Datensuchdefinition so festgelegt ist, dass sie für die entsprechenden Events ausgeführt wird.
- Stellen Sie sicher, dass das Übereinstimmungsfeld nicht schreibgeschützt ist. Da Benutzer schreibgeschützte Felder nicht ändern können, können Benutzerinteraktionen kein Formularänderungsereignis für schreibgeschützte Felder auslösen.
- Stellen Sie sicher, dass ein Client-Skript keinen Feldwert ändert. Client-Skripts können *Run on form change* Events auch in schreibgeschützten Feldern auslösen.
- Stellen Sie sicher, dass die Daten in der Übereinstimmungstabelle korrekt sind.
- Wenn für die Suche eine genaue Übereinstimmung erforderlich ist, überprüfen Sie, ob für jede mögliche Kombination eine Übereinstimmungstabellenzeile vorhanden ist (einschließlich leerer Werte). Die Suche schlägt fehl, wenn kein übereinstimmender Wert gefunden werden kann.
- Stellen Sie sicher, dass Sie keine rekursive Regel erstellt haben, etwa:
Wenn Feld A = 1, dann Feld B = 2. Wenn Feld B = 2, dann Feld A = 2

Listenverwaltung

Administratoren steuern die Daten, die Endbenutzern in einer Liste angezeigt werden, die angezeigten Steuerelemente und das Verhalten der Steuerelemente.

Hinweis:


Weitere Informationen zur Verwendung von Listen finden Sie unter [Listen](#) .

Listenkonfiguration

Benutzer mit den entsprechenden Rollen können verschiedene Aspekte von Listen konfigurieren. Konfigurationsänderungen gelten für alle Benutzer.

Mit der Listenkonfiguration können Sie Listenspalten hinzufügen, entfernen und neu anordnen. Sie können Berechnungen so konfigurieren, dass sie unter Spalten angezeigt werden. Sie können auch Steuerungen ausblenden und Zugriffsbedingungen nach Rolle für vorhandene Listensteuerungen definieren. Das Konfigurieren von Listen wird in Versionen vor dem Fuji-Release als Personalisieren von Listen bezeichnet.

Hinweis:

Wenn Sie eine Liste auf diese Weise konfigurieren, wird die Liste für alle Benutzer geändert. Wie Sie Änderungen an einer Liste vornehmen, die nur für Sie sichtbar sind, erfahren Sie unter [Persönliche Listen](#) .

Konfigurieren Sie das Listenlayout

Sie können eine Liste konfigurieren, um auszuwählen, welche Spalten in einer Liste angezeigt werden, Listenansichten erstellen und Felder in der Tabelle erstellen.

Vorbereitungen

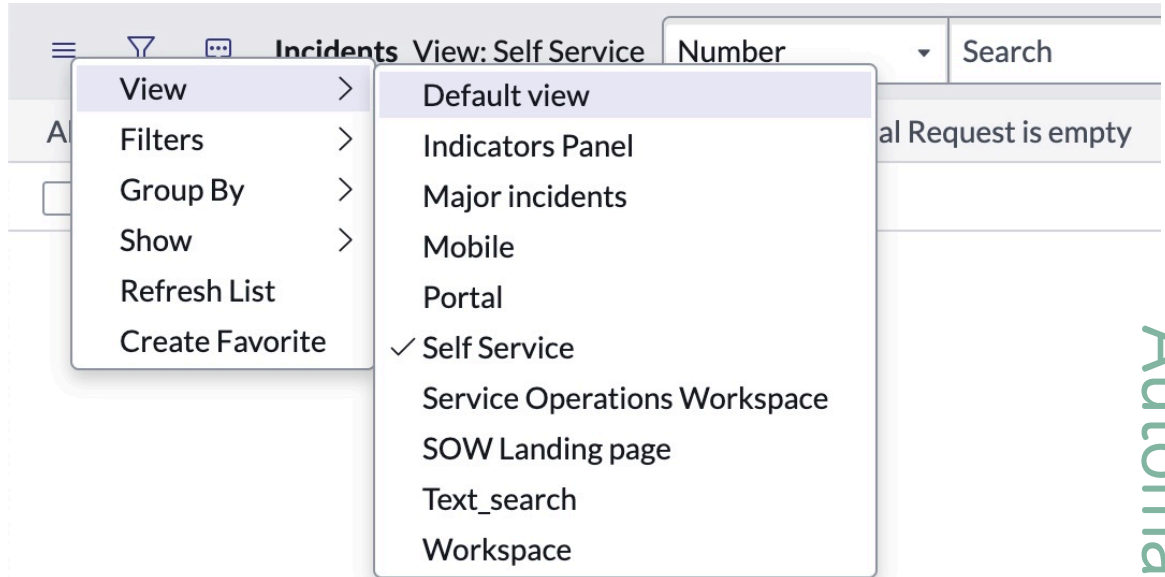
Erforderliche Rolle: `personalize_list`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie das Listenlayout

Prozedur


1. Navigieren Sie zu der Liste, die Sie konfigurieren möchten.
2. Öffnen Sie das **Menü** Listensteuerelemente, und wählen Sie **Ansicht > (Ansichtsname)**, um die Ansicht auszuwählen, die Sie konfigurieren



möchten.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Konfigurieren > Listenlayout**.
4. Fügen Sie Felder hinzu, entfernen Sie sie oder ordnen Sie sie neu an, um die angezeigten Spalten und ihre Reihenfolge zu konfigurieren.
Das erste Nicht-Referenzfeld wird automatisch mit der Formularansicht des Datensatzes verknüpft. Aus diesem Grund sollten Sie die Datensatznummer als erste Spalte im Listenlayout verwenden.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

i Hinweis:

- Wenn Sie **Persönliche Listen**  verwenden und die Listenansicht dann anders konfigurieren, werden die Änderungen erst angezeigt, wenn Sie Ihre persönliche Liste auf die Spaltenstandards zurücksetzen.
- Inaktive Felder werden in vom Administrator konfigurierten Listen angezeigt, bis ein Administrator das Listenlayout aktualisiert, um sie zu entfernen.

Fügen Sie einer Basistabellenliste ein erweitertes Feld hinzu

Administratoren können eine Eigenschaft konfigurieren, die bestimmt, ob Felder in erweiterten Tabellen zu einer übergeordneten Tabellenliste hinzugefügt werden können. Wenn diese Funktion beispielsweise aktiviert ist, können Sie das Feld **Anrufer** aus der Incident-Tabelle in einer Aufgabentabellenliste anzeigen und filtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

i Hinweis:

Wenn Sie diese Eigenschaft aktivieren, werden die erweiterten Tabellenfelder in der Personalisierungsliste nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Zulassen, dass Basistabellenlisten (task, cmdb_ci usw.) erweiterte Tabellenfelder (incident_state, os_version usw.) enthalten, und erlauben Sie die Filterung nach erweiterten Tabellenfeldern** (`glide.ui.list.allow_extended_fields`).
3. Aktivieren Sie die Checkbox, um erweiterte Felder in übergeordneten Tabellenlisten zu aktivieren, oder deaktivieren Sie die Checkbox, um die Funktion zu deaktivieren.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie Listenberechnungen

Sie können Listenberechnungen für Spalten konfigurieren, die Spaltensummen, Mindestwerte, Höchstwerte und Durchschnittswerte berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `personalize_list`.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Listenberechnungen für mehrere Spalten in derselben Liste konfigurieren. Listenberechnungen gelten nur für die Ansicht der Liste, in der sie konfiguriert sind. Alle Benutzer können konfigurierte Listenberechnungen anzeigen.

Hinweis:

- Listenberechnungen sind auch in Listenberichten verfügbar.
- Listenberechnungen für ein berechnetes Feld können nur für die *aktuellen Werte ausgeführt werden, die in der Datenbank für jeden Datensatz gespeichert sind, und nicht für die Werte, die beim Rendern der Liste neu berechnet werden.

Prozedur

1. Klicken Sie in einer Liste von Datensätzen mit der rechten Maustaste auf den Header einer numerischen Spalte, die Sie mit Listenberechnungen auswerten möchten.
2. Auswahlvorgang **Konfigurieren > Berechnungen auflisten**.
3. Wählen Sie eine oder mehrere der folgenden Listenberechnungsoptionen aus:
 - Gesamtwert (nicht verfügbar für Zeichenfolgen-, Datums- oder Datums-/Uhrzeitfelder)
 - Mindestwert
 - Höchstwert
 - Durchschnittswert (nicht verfügbar für Zeichenfolgen-, Datums- oder Datums-/Uhrzeitfelder)
4. Klicken Sie auf **OK**.
Die Berechnungen werden unter dem letzten Datensatz in der Spalte angezeigt. Wenn die Liste gruppiert ist, werden zusätzlich zu den Gesamtberechnungen am Ende der Liste Gruppenberechnungen unter dem letzten Datensatz in jeder Gruppe angezeigt.

Datensatzanzahl in einer Liste auslassen

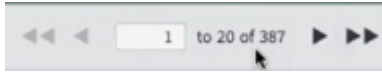
Beschleunigen Sie das Laden von Listen, indem Sie die Berechnung der Gesamtzahl der Datensätze in einer Liste entfernen.


Vorbereitungen

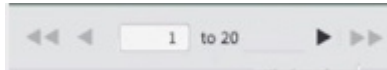
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Die Berechnung der Gesamtzahl der Datensätze in einer aus großen Tabellen gefilterten Liste kann lange dauern. Die Plattform zeigt die Gesamtzahl der Datensätze in der Liste an.



Um Listen schneller zu laden, können Sie die Seitenberechnung für alle oder nur angegebene gefilterte Listen entfernen. Wenn Sie die Berechnung entfernen, wird die Gesamtanzahl der Datensätze nicht angezeigt, und das Doppelpfeilsymbol () wird ausgegraut.



Prozedur

1. Öffnen Sie eine Liste, navigieren Sie z. B. zu **Incident > Alle**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Kopfzeile in der Liste, und navigieren Sie zu **Konfigurieren > Listensteuerelement**.
3. Wählen **Sie Paginierungsanzahl entfernen aus**.
4. **Wahlweise:** So lassen Sie die Datensatzanzahl nur in einer bestimmten Ansicht aus:
 - a. Wählen **Sie Paginierungsanzahl für bestimmte Ansichten entfernen aus**.
 - b. Klicken Sie neben Spezifische Liste von Ansichten, die verhindert werden, dass die vollständige Datensatzanzahl abgerufen wird, auf das Schlosssymbol ().
 - c. Klicken Sie auf das Suchsymbol (), und wählen Sie die Ansicht aus, in der die Plattform die Seitenanzahl auslöst.
 - d. Wiederholen Sie den vorherigen Schritt für so viele Ansichten wie erforderlich.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Listensteuerelemente konfigurieren

Sie können Listensteuerelemente konfigurieren, z. B. Schaltflächen und Filter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control.

Prozedur


1. Öffnen Sie eine Liste.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Konfigurieren > Listensteuerelement**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Hinweis:

Die Listensteuerungsfelder, die für eingebettete Listen verfügbar sind, sind eingeschränkter. Sofern nicht anders angegeben, sind die Listensteuerungsfelder in der folgenden Tabelle sowohl für Standard- als auch für eingebettete Listen verfügbar.

Formular für Listensteuerungselemente

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle für die Liste oder zugehörige Liste. Zum Beispiel Change Request [change_request] . Das System legt diesen Wert automatisch fest.
Zugehörige Liste	Name der Tabelle und des Felds, durch die die zugehörige Liste definiert wird. Beispiel: sysapproval_approver.sysapproval . Das System legt diesen Wert automatisch fest.
Bezeichnung	Bezeichnung, die für diese Liste angezeigt werden soll. Ermöglicht einem Administrator, die Bezeichnung für eine zugehörige Liste oder eine Liste anzupassen. Wenn nicht angegeben, wird die Standard-Pluralbezeichnung für die Datei verwendet. Zum Beispiel wäre die Bezeichnung für die Incident-Tabelle Incidents .
Schaltfläche 'Neu' auslassen	Option, mit der verhindert wird, dass die Schaltfläche Neu in dieser Liste angezeigt wird. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Schaltfläche Neu anzuzeigen oder die Schaltfläche Neu über Rollen (Feld Neue Rollen) zu steuern. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Schaltfläche 'Bearbeiten' auslassen	Option, mit der verhindert wird, dass die Schaltfläche Bearbeiten in dieser Liste angezeigt wird. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Schaltfläche Bearbeiten anzuzeigen oder die Schaltfläche Bearbeiten über Rollen (Feld Neue Rollen) zu steuern. Die Schaltfläche Bearbeiten gilt nicht für alle Listen. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Wenn leer, auslassen	Option, die dazu dient, die Zugehörige Liste im Formular vollständig auszulassen (kein Header), wenn keine Einträge für Zugehörige Liste vorhanden sind
Leere Spalten auslassen	Option für eine Liste der obersten Ebene, die dazu dient, die Spaltenüberschriften UND Filter/Breadcrumbs für eine leere Spalte auszulassen
Filter auslassen	Option zum Ausblenden von Filtern oder Breadcrumbs für diese Liste. Deaktivieren Sie diese Kontrollkästchen, wenn Sie immer Filter oder Breadcrumbs wünschen oder Filter/Breadcrumbs über Rollen (Feld Filterrollen) steuern möchten. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Links auslassen	Option zum Ausblenden von Links für Felder, die auf andere Dateien in dieser Liste verweisen. Lassen Sie diese Schaltfläche deaktiviert, um Links zu generieren oder die Verwendung von Links über Rollen (Feld Link-Rollen) zu steuern.
Drilldown-Link auslassen	Option zum Deaktivieren des Links zum Datensatz aus der ersten Spalte in der Listenansicht. Benutzer können das Referenzsymbol weiterhin auswählen, um auf den Datensatz zuzugreifen. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Hierarchische Listen	Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine hierarchische Liste . In eine Datensatzliste eingefügte hierarchische Liste. Hierarchische Listen ermöglichen einem Benutzer, den Inhalt der zugehörigen Listen eines Datensatzes anzuzeigen, ohne das Datensatzlisten-Formular zu verlassen. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.

Feld	Beschreibung
Listenbearbeitungstyp	<p>Möglichkeit eines Benutzers, Werte direkt in einzelnen Zellen in einer Liste zu bearbeiten. Die Optionen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sofort speichern (Zellenbearbeitungsmodus): Aktiviert die Zellenbearbeitung. Die gesamte Zeile wird gespeichert, wenn der Benutzer einen neuen Wert eingibt. ○ Daten nach Zeilen speichern: Aktiviert die Zellenbearbeitung. Die Zeile wird nur gespeichert, wenn der Benutzer von der Zeile wegnavigiert oder auf das Symbol Speichern (✓) klickt. Dieser Modus ermöglicht es dem Benutzer, mehrere Werte zu ändern, bevor ein Datensatz gespeichert wird. ○ Listenbearbeitung deaktivieren: Verhindert, dass Benutzer Zellen in der Liste bearbeiten. <p>Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.</p>
Bearbeitungs-Tag auflisten	Eindeutiges Tag, das als Skriptvariable <code>listEditRefQualTag</code> an einen Referenzqualifizierer gesendet wird. Geben Sie eine beliebige Zeichenfolge aus Buchstaben oder Zahlen ein.
Listenbearbeitung: Zeile einfügen	<p>Möglichkeit für einen Benutzer, Datensätze in der Listenansicht zu erstellen. Wenn es aktiviert ist, wird am Ende der Liste eine leere Zeile angezeigt.</p>  <p>Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.</p>
Anzahl der Paginierung entfernen	Option zum Entfernen der Paginierungsanzahl aus der Liste
Natural Language Query (NLQ) deaktivieren	<p>Option zum Deaktivieren der NLQ-Filter in bestimmten Listen, wenn NLQ für Listen in der Instanz aktiviert ist. Mit dem NLQ-Filter können Sie Listen mithilfe von natürlicher Sprache filtern, anstatt den Bedingungsgenerator zu verwenden. Weitere Informationen zu NLQ -Filtern finden Sie unter Natural Language Query ↗</p> <p>ⓘ Hinweis: Wenn die Systemeigenschaft <code>(com.snc.listv2.nlq.lists.enabled(com.snc.listv2.nlq.lists.enabled))</code> auf false festgelegt ist, wird die Abfrage zerstört. In die Suche eingegebener Text ersetzt vorhandene Bedingungen.</p>
Applikation	Umfang der Anwendbarkeit dieser Einstellung. „Global“ bedeutet, dass diese Einstellung für alle Arbeitsbereiche verwendet werden kann.
Neue Rollen	Benutzerrollen, die auf die Schaltfläche Neu in dieser Liste zugreifen können. Lassen Sie das Feld leer, damit alle Benutzer auf die Schaltfläche Neu zugreifen können. Diese Option gilt nicht für eingebettete Listen, die keine Schaltfläche Neu enthalten.
Filterrollen	Benutzerrollen, die erforderlich sind, damit der Filter in der Liste angezeigt wird.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Link-Rollen	Benutzerrollen, die erforderlich sind, damit Links für Felder generiert werden, die auf andere Dateien verweisen

Beispiel für die Konfiguration von Listensteuerelementen

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie eine Liste zugehöriger Incidents in einem Problem Datensatz konfigurieren, sodass sie bestimmte Geschäftsanforderungen erfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `personalize_control`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispiel ist die Bezeichnung einer zugehörigen Listen so konfiguriert, dass sie Untergeordnete Incidents und nicht nur Incidents angibt. Zudem ist die zugehörige Liste so konfiguriert, dass die Schaltfläche **Neu** entfernt wird, um zu verhindern, dass Benutzer Incidents aus dem Problemformular erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Problem Datensatz.
2. Öffnen Sie das Listenkontextmenü in der zugehörigen Liste **Incidents**, und wählen Sie **Konfigurieren > Listensteuerelement**.
3. Ändern Sie im Formular „Listensteuerung“ das Feld **Bezeichnung** in Untergeordnete Incidents.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Schaltflächen 'Neu' auslassen**.
5. Wählen Sie **Absenden** aus, um Ihre Änderungen zu speichern und zum vorherigen Datensatz zurückzukehren, in diesem Fall dem Problem Datensatz.
Im Problem Datensatz hat sich die Bezeichnung für die eingebettete Incident-Liste geändert, und die Schaltfläche **Neu** ist nicht mehr verfügbar.

Erweitertes Listensteuerelement mit Skripts

Sie können Skripts schreiben, um anzugeben, welche Listenelemente wie Links, Filter und Schaltflächen vorhanden sind.

Diese Skripts können auf den angezeigten Datensatz reagieren. Bei Steuerelementen für zugehörige Listen identifiziert die globale **übergeordnete** Variable den übergeordneten Datensatz. Für primäre Listen gibt es keinen übergeordneten Datensatz.

Konfigurieren Sie das Formular „Listensteuerung“, und fügen Sie das benötigte Skriptfeld hinzu:

- **Spaltenbedingung auslassen:** Wenn keine Bedingungen vorhanden sind, werden Spaltenüberschriften ausgelassen.
- **Bearbeitungsbedingung auslassen:** Lassen Sie die Schaltfläche **Bearbeiten** aus.
- **Leere Bedingung auslassen:** Wenn keine Bedingungen vorhanden sind, lassen Sie die Listenkopfzeile aus.
- **Filterbedingung auslassen:** Listenfilter auslassen.
- **Bedingung für Links auslassen:** Lassen Sie zugehörige Links aus.
- **Neue Bedingung auslassen:** Lassen Sie die Schaltfläche **Neu** aus.

Wenn in diesen Skriptfeldern das Skript als „**true**“ ausgewertet wird, wird das Element ausgelassen. Das folgende Skript ist ein Beispiel, das Sie in der zugehörigen Liste „**Betroffene CIs**“ verwenden können, um nur die Schaltfläche **Bearbeiten** anzuzeigen, wenn die übergeordnete Aufgabe aktiv ist. Dieses Skript wird im **Skriptfeld Bearbeitungsbedingung auslassen** platziert.

```
var answer;
if (parent.active == true ) {
//Do not remove the 'Edit' button
answer = false;
}
else {
//Remove the 'Edit' button
answer = true;
}
answer;
```

Konfigurieren Sie eine Listen-UI-Aktion

Sie können eine UI-Aktion erstellen, die die Slushbucket-Schnittstelle öffnet, um Listen in der Listenansicht anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > UI-Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld Tabelle die **TabelleListe [sys_ui_list]** aus.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kontextmenü der Liste**.
5. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert ist.
6. Fügen Sie das folgende Skript in das Feld **Skript** ein:

```
var url = "slushbucket.do?sysparm_form=list&sysparm_list=" + current. name +
"&sysparm_view=" + current. view. name ;
url += "&sysparm_collection=" + current. parent + "&sysparm_collection_relationship=" +
current. relationship ;
url += "&sysparm_referring_url=sys_ui_view.do?sys_id=" + current. view. toString ( ) ;
action. setRedirectURL (url ) ;
```

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Filtersteuerungen anzeigen/ausblenden

Der in der Listenkonfiguration verwendete Filter zum Anzeigen/Ausblenden listet die Felder auf, die in den Filterbedingungen konfiguriert werden sollen.

Die im Filter Einblenden/Ausblenden genannten Felder werden in alphabetischer Reihenfolge sortiert.

i Hinweis:

Wenn der Name der Felder mit einem Akzentzeichen beginnt, werden diese Felder am Ende der Liste platziert.

Sie können die Sys-Eigenschaft `guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale` aktivieren, um die Felder des Filters Ein-/Ausblenden nach der gebietsschemabasierten Sprache zu sortieren. Die Eigenschaft `sys` ist standardmäßig auf **False** festgelegt. Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Skript haben, das auf einer alphabetischen Sortierung der Felder basiert, kann die gebietsschemabasierte Spracheinstellung Ihr Skript unterbrechen. Daher können Sie die `sys`-Eigenschaft nur aktivieren, wenn der Filter eine gebietsschemabasierte Sprache sein soll.

i Hinweis:

Wenn die `sys`-Eigenschaft nicht aktiviert ist, werden die Felder in alphabetischer Reihenfolge sortiert. Die Felder, die mit einem Akzentzeichen beginnen, werden am Ende der Liste platziert.

Steuern der Sortierreihenfolge, die zum Anzeigen von Listen verwendet wird

Alle Listen haben eine Standardsortierreihenfolge, die auf dem Typ der in der Liste vorhandenen Felder basiert.

Wenn ein Benutzer eine Liste zum ersten Mal anzeigt, wird sie nach einem der folgenden Elemente sortiert.

- Die **ORDERBY**- Argumente haben die URL gefunden. (Siehe den folgenden Abschnitt zur Quellenauftragskontrolle.)
- Die Benutzereinstellungen **<table>.db.order** und **<table>.db.order.direction**.
- Wörterbuchattribut **isOrder**.
- Das Feld **Reihenfolge**, falls eines in der Tabelle vorhanden ist.
- Das Feld **Nummer**, falls eines in der Tabelle vorhanden ist.
- Das Feld **Name**, falls eines in der Tabelle vorhanden ist.
- Das als Anzeigefeld für die Tabelle angegebene Feld.

i Hinweis:

Die Aufgabentabelle ist eine Ausnahme von der vorherigen Sequenz. Aufgaben und aus Aufgaben erweiterte Tabellen verwenden das Feld **Nummer**, wenn keine URL-Argumente oder Benutzereinstellungen gefunden werden.

Standardreihenfolge in den Benutzereinstellungen festlegen

Die Benutzereinstellungen **<table>.db.order** und **<table>.db.order.direction** bestimmen das Feld und die Sortierrichtung, die dem Benutzer angezeigt werden. Eine Standardsortierung kann erstellt werden, indem Benutzereinstellungsdatensätze ohne Wert im Feld **Benutzer** erstellt und das Kontrollkästchen **System** aktiviert werden. Diese Einstellung wird auf alle Benutzer angewendet, die keine eigene Einstellung haben.

Standardmäßige Sortierreihenfolge im Systemwörterbuch festlegen

Ein Administrator kann die Sortierreihenfolge der Datensätze festlegen, die für eine Tabelle im Systemwörterbuch angezeigt werden, wenn keine andere Sortierung angegeben ist. Dies geschieht durch Hinzufügen eines Attributs namens **isOrder** mit dem Wert **true** zum Dictionary-Eintrag des gewünschten Felds. Diese Sortierung ist die Sortierreihenfolge, die anfänglich allen Benutzern angezeigt wird. Sobald ein Benutzer eine Liste sortiert hat, wird diese Benutzereinstellung gespeichert, und die Liste wird immer für diesen Benutzer basierend auf der vorherigen Sortiereinstellung sortiert.

i Hinweis:

isOrder kann definieren, welches Feld für die Listensortierung verwendet wird, kann jedoch die Sortierrichtung nicht steuern.

Zugehörige Informationen

[System-Dictionary](#)

[User preferences](#) 

[Wörterbuchattribute](#)

Steuerelement für Sortierreihenfolge

Wenn der Benutzer für eine Liste auf eine Spaltenkopfzeile geklickt hat, um nach dieser Spalte zu sortieren, wird diese Aktion gespeichert. Wenn diese Liste das nächste Mal angezeigt wird, wird dasselbe Feld verwendet, um die Liste zu sortieren.

Dieses gespeicherte Sortierfeld kann überschrieben werden, indem der Definition des Moduls eine *sysparm_order*- Spezifikation hinzugefügt wird. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass bei jeder Anzeige von **Nachrichten** die neuen Elemente in der Reihenfolge ihrer Wichtigkeit aufgelistet werden, kann das **Nachrichtenmodul** entsprechend aktualisiert werden.

Legen Sie die Modulsortierreihenfolge auf den Feldwert Wichtigkeit fest

Arguments:

```
&sysparm_order=importance
```

Die tatsächliche Reihenfolge (aufsteigend oder absteigend) kann durch Hinzufügen einer *sysparm_order_direction*- Spezifikation angegeben werden. Hier sind zwei Beispiele für die Sortierung einer Liste nach dem Feld **sys_created_on**, aufsteigend und absteigend:

```
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=desc
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=asc
```

Nach mehreren Feldern sortieren

Um eine Liste nach mehreren Feldern zu sortieren, entfernen Sie alles aus dem Filterfeld und fügen Sie es in das Feld „Argumente“ ein. Wenn der Filter beispielsweise **[Aktiv] [ist] [wahr]** angibt und Sie nach Kategorie und Unterkategorie sortieren möchten, entfernen Sie die Bedingung, und fügen Sie Folgendes in die Modulargumente ein:

```
active=true^ORDERBYcategory^ORDERBYsubcategory
```

Dieses Argument sortiert zuerst nach der Kategorie und dann nach der Unterkategorie. Wenn Sie möchten, dass ein Feld absteigend sortiert wird, ändern Sie *ORDERBY* in *ORDERBYDESC*.

Verwaltung des Listeneditors


Mit dem Listen-Editor können Benutzer Feldwerte direkt aus einer Liste bearbeiten, ohne zu einem Formular navigieren zu müssen.

Administratoren können diese Funktion mithilfe der folgenden Optionen verwalten. Einige der Optionen werden in Liste v3 nicht unterstützt.

- Konfigurieren Sie globale Eigenschaften
- Konfigurieren Sie Listensteuerelementeinstellungen für eine Tabelle

- Konfigurieren Sie kontextbezogene Sicherheitsregeln
- Benutzereinstellungen verwalten (nur Liste v2)

⚠ **Warnung:**

In der Liste v2 erzwingt der Listeneditor keine Client-Skripts oder UI-Richtlinien. In List v3 erzwingt der Listeneditor UI-Richtlinien und obligatorische Wörterbuchattribute, aber keine Client-Skripts. Wenn Sie die Bearbeitung von Listen zulassen und gleichzeitig Client-Skripts auf Felder in einem Formular anwenden, kann es passieren, dass falsche Daten im Datensatz gespeichert werden. Für Systeme, in denen Client-Skripts oder UI-Richtlinien für Formulare gelten, sollten Sie die Listenbearbeitung deaktivieren oder entsprechende Geschäftsregeln oder Zugriffskontrollen erstellen, um die Einstellung von Werten im Listeneditor zu steuern. Informationen zur Verwaltung der Formular- und Listenbearbeitung finden Sie unter [Business Rules und Client-Skripts zur Steuerung von Feldwerten verwenden](#) .

⚠ **Warnung:**

Sie können keine Statusfelder bearbeiten, die aus der Aufgabentabelle [task] aus einer Liste von Aufgabendatensätzen erweitert wurden. Beispiele:

- problem_state
- incident_state
- Phase_state
- request_state

Diese Felder sind zwar in der Aufgabenliste sichtbar, müssen jedoch in der erweiterten Tabelle bearbeitet werden.

Zugehörige Informationen

[Verwenden Sie den Listeneditor](#) .

Konfigurieren Sie die Eigenschaften des Listeneditors

Sie können Listeneditor-Eigenschaften konfigurieren, die steuern, ob Listen bearbeitet werden können und, in Liste v2, welche Feldtypen nicht bearbeitet werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**.
2. Um die Listenbearbeitung zu deaktivieren, legen Sie die Eigenschaft **Listenbearbeitung aktivieren** (`glide.ui.list_edit`) auf **Nein** fest, indem Sie das Kontrollkästchen deaktivieren. Diese Eigenschaft ist standardmäßig aktiviert und ermöglicht die globale Listenbearbeitung. Wenn Sie sie deaktivieren, wird der Listeneditor global deaktiviert.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Feldtypen zu konfigurieren, die für v2-Listen nicht bearbeitet werden können.
 - a. Suchen Sie die Eigenschaft **Liste der Elementtypen (kommagetrennt), die nicht im Listeneditor bearbeitet werden können** (`glide.ui.list_edit_ignore_types`), die mehrere Elementtypen enthält, die standardmäßig nicht bearbeitet werden können.

🔍 **Hinweis:**

Diese Eigenschaft wirkt sich nicht auf v3-Listen aus. Es gibt keine entsprechende Eigenschaft für Liste v3.

Die folgenden Feldtypen können standardmäßig nicht im Listeneditor bearbeitet werden.

- Bedingungen [conditions]
- Währung [currency]
- Dokument-ID [document_id]
- Feldliste [field_list]
- HTML [html]
- Bild [user_image]
- Liste [glide_list]
- Preis [price]
- Vorlagenwert [template_value]
- Zeit [glide_time]
- Benutzerrollen [user_roles]
- Video [video]

b. Fügen Sie alle anderen Feldtypen, die Sie deaktivieren möchten, am Ende der Liste hinzu, getrennt durch ein Komma.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie Listensteuerelementeinstellungen für den Listeneditor

Sie können die Listensteuerelementeinstellungen konfigurieren, die sich auf den Listeneditor auswirken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

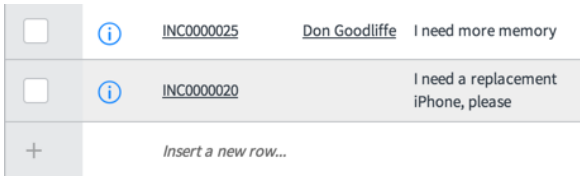
Listensteuerelementeinstellungen passen das Verhalten von [Listenfunktionen](#) für eine Tabelle an.

Prozedur

- 1.** Navigieren Sie zu einer Listenansicht für die gewünschte Tabelle.
- 2.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Konfigurieren > Listensteuerelement**.
- 3.** Wählen Sie im Formular „Listensteuerung“ die gewünschten Einstellungen aus.

Listensteuerelementeinstellungen für den Listeneditor

Feld	Beschreibung
Listenbearbeitungstyp	Möglichkeit eines Benutzers, Werte direkt in einzelnen Zellen in einer Liste zu bearbeiten. Die Optionen sind:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sofort speichern (Zellenbearbeitungsmodus): Aktiviert die Zellenbearbeitung. Die gesamte Zeile wird gespeichert, wenn der Benutzer einen neuen Wert eingibt. ○ Daten nach Zeilen speichern: Aktiviert die Zellenbearbeitung. Die Zeile wird nur gespeichert, wenn der Benutzer von der Zeile wegnavigiert oder auf das Symbol Speichern (✓) klickt. Dieser Modus ermöglicht es dem Benutzer, mehrere Werte zu ändern, bevor ein Datensatz gespeichert wird. ○ Listenbearbeitung deaktivieren: Verhindert, dass Benutzer Zellen in der Liste bearbeiten. <p>Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.</p>
<p>Listenbearbeitung: Zeile einfügen</p>	<p>Möglichkeit für einen Benutzer, Datensätze in der Listenansicht zu erstellen. Wenn es aktiviert ist, wird am Ende der Liste eine leere Zeile angezeigt.</p>  <p>Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.</p>

4. Klicken Sie auf Aktualisieren.

Kontextbezogene Sicherheit für den Listeneditor konfigurieren

Der Listen-Editor erzwingt vorhandene Zugriffskontrollregeln (ACLs) und zusätzliche Sicherheitskontrollen, um die Bearbeitung aus einer Liste einzuschränken.

Der Sicherheitsvorgang list_edit steuert speziell die Möglichkeit, Informationen in einer Liste zu bearbeiten. Wenden Sie diesen Vorgang auf die gleiche Weise wie den Schreibvorgang an, um die Listenbearbeitung für Felder einzuschränken, bei denen der Benutzer zum Formular navigieren muss. Gründe, warum ein Benutzer ein Feld in einem Formular bearbeiten muss, sind komplexe UI-Richtlinieneinschränkungen oder andere Richtlinien, die Sie haben.

Der Sicherheitsvorgang list_edit steuert speziell die Möglichkeit, Informationen in einer Liste zu bearbeiten. Wenden Sie diesen Vorgang auf die gleiche Weise wie den Schreibvorgang an, um die Listenbearbeitung für Felder einzuschränken, bei denen der Benutzer zum Formular navigieren muss. Gründe, warum ein Benutzer ein Feld in einem Formular bearbeiten muss, sind komplexe UI-Richtlinieneinschränkungen oder andere Richtlinien, die Sie haben.

- Schreib- und Listenzugriff auf das Feld
- Schreib- und Listenzugriff auf alle abhängigen Felder des Felds
- write und list_edit Zugriff auf alle Felder, die von dem zu bearbeitenden Feld abhängen

Um Zugriffssteuerungen zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Systemicherheit > Zugriffssteuerungen**. In den folgenden Beispielen wird der Sicherheitsvorgang list_edit verwendet, um die Listenbearbeitung in bestimmten Kontexten einzuschränken.

Beispiel: Beschränken Sie eine Tabelle

Diese Zugriffssteuerung verhindert, dass alle Benutzer alle Felder in der Incident-Tabelle in einer Liste bearbeiten.

Beschränken Sie die Incident-Tabelle

The screenshot shows the configuration for an Access Control record. The fields are as follows:

- Type:** record
- Operation:** list_edit
- Name:** Incident [incident]
- Description:** Do not allow list editing on the Incident table.
- Condition:** (empty)
- Script:** answer = false;

Buttons for 'Update' and 'Delete' are visible at the top right and bottom left of the configuration area.

- **Typ:** Datensatz
- **Vorgang:** list_edit
- **Incident-Name:**[incident]
- **Administratorüberschreibungen:** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Skript:** Antwort = falsch;

Beispiel: Beschränken Sie ein Feld

Diese Zugriffssteuerung verhindert, dass alle Benutzer mit Ausnahme eines Administrators das Feld Kurzbeschreibung eines Incident-Datensatzes in einer Liste bearbeiten.

Beschränken Sie die Kurzbeschreibung des Incident

The screenshot shows the configuration for an Access Control record. The 'Type' is 'record', 'Operation' is 'list_edit', and 'Name' is 'Incident [incident]'. The 'Short description' field is empty. The 'Script' field contains the code: `answer = false;`. The 'Requires role' section shows 'Sys user role' with the security ACL `incident.short_description`.

- **Typ:** Datensatz
- **Vorgang:** list_edit
- **Name:** Incident [incident], Kurzbeschreibung
- **Administratorüberschreibungen:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Skript:** Antwort = falsch;

Beispiel: Ein Feld mit einem Skript einschränken

Diese Zugriffssteuerung verhindert, dass jeder einen Incident mit der Kategorie „Software“ in einer Liste bearbeitet. Sie wird durch ein Skript definiert.

Beschränken von Software-Incidents

The screenshot shows the configuration for an Access Control record. The 'Type' is 'record', 'Operation' is 'list_edit', and 'Name' is 'Incident [incident]'. The 'Short description' field contains the text: 'Do not allow list editing of Incidents in the 'Software' category'. The 'Script' field contains the code: `if (current.category == 'software')
 answer = false;
else
 answer = true;`. The 'Requires role' section shows 'Sys user role' with the security ACL `incident.category`.

Automatische Übersetzung

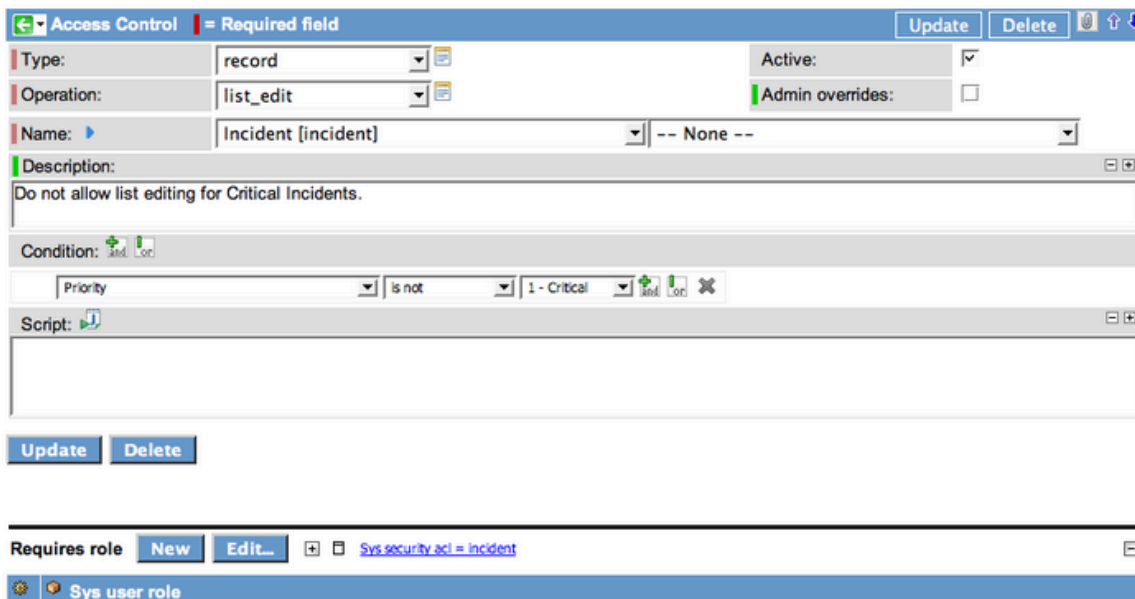
- **Typ:** Datensatz
- **Vorgang:** list_edit
- **Incident-Name:**[incident]
- **Administratorüberschreibungen:** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Skript:**

```
if (current.category == 'software')
  answer = false;
else
  answer = true;
```

Beispiel: Ein Feld mit einer Bedingung einschränken

Diese Zugriffssteuerung verhindert, dass jeder einen kritischen Incident in einer Liste bearbeiten kann. Er wird durch eine Bedingung definiert.

Kritische Incidents einschränken



- **Typ:** Datensatz
- **Vorgang:** list_edit
- **Incident-Name:**[incident]
- **Administratorüberschreibungen:** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Bedingung:** Priorität ist nicht 1 – Kritisch

Benutzereinstellungen für die Listenbearbeitung

Benutzer können Benutzereinstellungen für die Listenbearbeitung festlegen, indem sie eine Liste personalisieren (verfügbar, wenn die Listenmechanik aktiviert ist).

Um die Benutzereinstellungen für den Listeneditor anzuzeigen und zu verwalten, navigieren Sie zu **Benutzeradministration > Benutzereinstellungen**.

Benutzereinstellungen für die Listenbearbeitung

Name der Anwedereinstellung	Beschreibung
list_edit_enable	Legen Sie den Wert auf „ true “ fest, um die Listenbearbeitung zu aktivieren, oder auf „ false “, um sie zu deaktivieren. Der Standardwert ist true .
list_edit_double	Legen Sie den Wert für einen Doppelklick auf „ true “ und für einen Einzelklick auf „ false “ fest. Der Standardwert ist true .

Zugehörige Informationen

[Verwaltung persönlicher Listen](#)

Verwaltung persönlicher Listen

Benutzer können das Layout für jede Listenansicht anpassen, indem sie eine Liste personalisieren. Administratoren können Optionen im Zusammenhang mit der Personalisierung von Listen konfigurieren.

In der Liste v2 können Administratoren auch den Zugriff auf die Personalisierung von Listen deaktivieren oder einschränken. Diese Funktionalität wird in Liste v3 nicht unterstützt.

Aktivieren oder deaktivieren Sie persönliche Listen

Sie können persönliche Listen über das Modul „UI-Makros“ aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_macro_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > UI-Makros**.
2. Aktivieren (oder deaktivieren) Sie das *list_mechanic2* UI-Makro.

Steuern Sie, welche Rollen Listen personalisieren können

Sie können steuern, wer persönliche Listen erstellen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft mit der Bezeichnung **Liste von Rollen (kommagetrennt), die persönliche Listen verwenden können. Wenn leer, können alle** (*glide.ui.list_mechanic.roles*) verwenden.
3. Geben Sie die Rollen, für die persönliche Listen verfügbar sind, getrennt durch Kommas ein, oder lassen Sie das Feld leer, um allen Benutzern den Zugriff zu gewähren (Standard).

Persönliche Listen verwalten

Administratoren können persönliche Listen verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Lists**.
2. Persönliche Listen haben einen Benutzerwert im Feld **Benutzer**.

Zugehörige Informationen

[Persönliche Listen](#) 

Detailzeilen verwalten

Detailzeilen enthalten zusätzliche Informationen zu Datensätzen in einer Liste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Detailzeilen anzuzeigen, muss ein Administrator sie global aktivieren und zu Listen hinzufügen.

Hinweis:

Detailzeilen werden in Liste v3 nicht unterstützt.

Prozedur

1. Um Detailzeilen zu aktivieren, [fügen Sie eine neue Systemeigenschaft](#) mit den folgenden Feldwerten hinzu.

Name	glide.ui.list.detail_row
Typ	richtig falsch
Wert	Wahr

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Detailzeilen zu einer Liste hinzuzufügen.
 - a. Fügen Sie das *detail_row* [Wörterbuchattribut](#) der Tabelle hinzu.
Geben Sie den Namen des Felds an, das im folgenden Format angezeigt werden soll:
details_row=short_description
 - b. Verwenden Sie den Elementdeskriptor *all_tables* mit dem Attribut *detail_row*, um Detailzeilen für alle untergeordneten Tabellen anzuzeigen, die das angegebene Feld enthalten.

Example

Zum Beispiel befindet sich *all_tables.detail_row=short_description* standardmäßig in der Aufgabentabelle [Aufgabe], sodass die Detailzeile der Kurzbeschreibung in Listen für Incident [Incident], Problem [Problem] und anderen untergeordneten Tabellen angezeigt wird, es sei denn, Sie legen *detail_row* auf ein anderes Feld für fest jedes.

Zugehörige Informationen

[Lists](#) 

[Wörterbuchattribute](#)

Filter und Breadcrumbs mit festen Abfragen einschränken

In der Datensatzlistenansicht können Benutzer mithilfe von Breadcrumbs und Filtern zu verschiedenen Teilmengen einer Tabelle navigieren. Sie können den Zugriff auf Teile

der Tabelle einschränken, indem Sie aktive Links in Breadcrumbs einschränken oder Breadcrumbs und Filter für bestimmte Rollen unterdrücken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit einer Breadcrumb-Option kann ein Administrator die Basisansicht einer Datensatzliste steuern, die Benutzern angezeigt wird. Durch Hinzufügen einer festen Abfrage zum Argument für ein Modul kann ein Administrator verhindern, dass Benutzer ihre Ansicht über einen bestimmten Startpunkt hinaus erweitern. Das Argument für diese feste Abfrage wird als `&sysparm_fixed_query=active=true` geschrieben. Ein Anwendungsfall für diese Abfrage besteht darin, Benutzer daran zu hindern, mithilfe der Breadcrumbs von einer Liste offener Incidents zu einer Liste aller Incidents zu wechseln. Wenn Benutzer auswählen **Incident** > **Offen**, können sie nur eine Liste offener (aktiv=wahr) Incidents anzeigen und filtern.

Hinweis:

Mit einer neuen ACL zum Erstellen können alle Benutzer standardmäßig Filter speichern. Dadurch werden vorhandene benutzerdefinierte ACLs überschrieben, 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. Zeigen Sie auf das Anwendungsmenü, das das zu bearbeitende Modul enthält, und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Anwendung (Bleistift).
Um das Modul direkt zu öffnen, zeigen Sie auf das Modul und klicken auf das Symbol zum Bearbeiten des Moduls (Bleistift).
2. Wählen Sie das zu bearbeitende Modul aus.
Wählen Sie beispielsweise **Öffnen** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „**Link-Typ**“ des Modulformulars für den **Link-Typ** die Option **Liste der Datensätze** aus.
4. Löschen Sie den Filter **Aktiv ist true**, falls vorhanden.
5. Fügen Sie `&sysparm_fixed_query=active=true` zum Feld **Argumente** hinzu, und aktualisieren Sie den Datensatz.

6. Navigieren zu **Incidents > Offen** und untersuchen Sie die Breadcrumbs.
 Der Link **Aktiv = wahr** ist die breiteste zulässige Ansicht in der Liste der angezeigten offenen Incidents.
 Der Breadcrumb für **Alle** ist aufgrund der festen Abfrage kein Link.

	Number	Caller	Short description	Category	Priority	State	Assignment group	Assigned to
<input type="checkbox"/>	INC0010045	Joe Employee	Test Incident	Inquiry / Help	5 - Planning	Active	Sales Systems Support	Bud Richman
<input type="checkbox"/>	INC0006918	Paul Shafer	Please grant me additional roles in Oracle Fin Collections	Software	4 - Low	Active	Oracle Support	Bud Richman

Unterdrücken Sie Filter und Breadcrumbs mit Listensteuerelementen

Verwenden Sie Listensteuerelemente, um Filter und Breadcrumbs in definierten Tabellen für Benutzer mit bestimmten Rollen zu unterdrücken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle, um Breadcrumbs einzuschränken.
2. Öffnen Sie das Listensteuerelement, indem Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion ausführen.
 Sie können auch zu navigieren **System-UI > Listensteuerelement**.

3. Aktivieren Sie im Formular „Listensteuerung“ das Kontrollkästchen Filter auslassen, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um **Filter einzubeziehen**.

Im Feld **Filterrollen** kann ein Administrator bestimmte Rollen angeben, die die Filter anzeigen können.

Verwenden Sie Skripteinbindungen, um Filter und Breadcrumbs zu unterdrücken

Sie können ein Skript verwenden, um Filter und Breadcrumbs auf bestimmte Rollen zu beschränken, entweder pro Tabelle oder global. Die Verwendung eines Skripts ist eine erweiterte Option, die im Vergleich zur Verwendung eines Listensteuerelements zusätzliche Flexibilität bietet.

Vorbereitungen

Die Verwendung einer Skripteinbindung erfordert JavaScript-Kenntnisse.

Erforderliche Rolle: `script_include_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die gezeigten Beispiele müssen für Ihre Umgebung geändert werden.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Skripteinbindung mit dem Namen `<tablename> Anzeigefilter`.
Der Skriptabschnitt enthält eine Funktion mit demselben Namen wie die Skripteinbindung.
2. Verwenden Sie Ihre Funktion, um die globale Variable `answer` auf „true“ (Filter und Breadcrumbs anzeigen) oder „false“ (Ausblenden) festzulegen.

Example

Im folgenden Beispiel werden Filter und Breadcrumbs in der Incident-Tabelle auf Benutzer mit beliebiger Rolle beschränkt. Stellen Sie sicher, dass der Name des Skripts genau mit dem Funktionsnamen übereinstimmt, einschließlich Groß-/Kleinschreibung.

```
function incidentDisplayFilter() {
  if (gs.getUser().hasRoles()) {
    answer = "true";
  } else {
    answer = "false";
  }

  return answer;
}
```

3. **Wahlweise:** Um eine bestimmte Rolle vom Zugriff auf Filter und Breadcrumbs auszuschließen, nehmen Sie die folgende Änderung vor.

```
function incidentDisplayFilter() {
  if (gs.getUser().hasRoles() && !gs.getUser().hasRoles('newrole')) {
    answer = "true";
  } else {
    answer = "false";
  }

  return answer;
}
```

Benutzer mit der Rolle `newRole` haben keinen Zugriff auf Filter und Breadcrumbs.

4. **Wahlweise:** Nehmen Sie die folgende Änderung an Ihrem Skript vor, damit alle Benutzer Filter und Breadcrumbs in der Incident-Tabelle verwenden können.

```
function incidentDisplayFilter() {
    var answer = true;

    return answer;
}
```

5. Wahlweise: Um den Filter- und Breadcrumb-Zugriff für eine andere Tabelle zu ändern, erstellen Sie eine Skripteinbindung mit dem Namen dieser Tabelle anstelle von Incident.

Erhöhen Sie die zulässige Anzahl von Breadcrumb-Einträgen

Sie können eine Eigenschaft hinzufügen, um eine größere Anzahl von Breadcrumb-Einträgen im Filter zuzulassen.

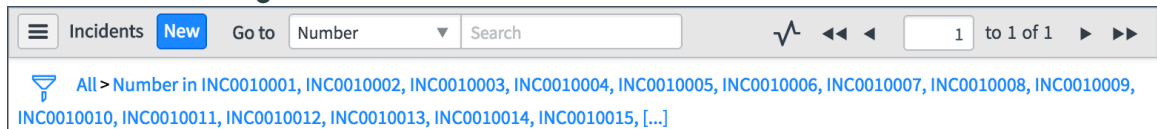
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

- Geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.
Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [`sys_properties`] wird angezeigt.
- Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft nicht vorhanden ist, indem Sie nach `glide.ui.breadcrumb_max_entries` suchen.
- Klicken Sie auf **Neu**.
- Füllen Sie das Formular aus.
- Um diese Eigenschaft zu überprüfen, wechseln Sie zu einer beliebigen Tabelle, und verwenden Sie den Filtermodifikator, um nach **einer** beliebigen Anzahl von Elementen zu suchen.
Die Anzahl der Einträge, die Sie in das Feld „Wert“ eingegeben haben, wird angezeigt, bevor sie mit „...“ enden.

Breadcrumb-Einträge



Aktivieren Sie eine hierarchische Liste

Sie können hierarchische Listen aktivieren, um Daten aus zugehörigen Listen direkt aus einer v2-Liste heraus zugänglich zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hierarchische Listen ermöglichen es einem Benutzer, den Inhalt der zugehörigen Listen eines Datensatzes anzuzeigen, ohne das Datensatzlistenformular zu verlassen.

i Hinweis:

Sie können keine hierarchische Listenansicht für eine eingebettete Liste aktivieren. Hierarchische Listen werden in Liste v3 nicht unterstützt, auch wenn sie aktiviert sind.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren > Listensteuerelement** aus dem Kontextmenü.
2. Aktivieren Sie im Dialogfeld Listensteuerelement das Kontrollkästchen **Hierarchische Listen**, und klicken Sie dann auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
3. Klicken Sie auf den Pfeil für eine Datensatznummer, um die zugehörigen Listen für den Datensatz anzuzeigen.

The screenshot shows the ServiceNow interface. At the top, there's a 'Problems' section with a 'New' button and a search bar. Below it, a table lists three problems:

Number	Short description	State	Assignment group	Assigned to	Configuration item	Related Incidents
PRB0000011	Unknown source of SAP outage	Open		David Loo	SAP Enterprise Services	
PRB0000010	Oracle Down	Open		ITIL User	ApplicationServerPeopleSoft	
PRB0000008	Hang when trying to print VISIO document	Open		ITIL User		

The third row is selected, and a dropdown arrow is visible in the first column. Below this, the 'Incidents [1 of 2 Lists]' section is shown, displaying a detailed view of an incident:

Number	Created	Updated	Short description	Assignment group	Priority	State	Category	Configuration item	Created by	Updated by	Time	Time zone	Time zone offset	Time zone name	Time zone offset	Time zone name
INC0000006	2016-04-25 16:08:05		Hang when trying to print VISIO document	Joe Employee	1 - Critical	Closed	Software	Software	Howard Johnson		2016-07-26 13:15:59					

Verwenden Sie Listensteuerelemente in hierarchischen Listen

Standardmäßig sind in einer hierarchischen Liste keine Registerkarten für zugehörige Listen sichtbar, und es wird jeweils nur eine einzige zugehörige Liste angezeigt. Die Spaltenüberschriften sind standardmäßig ausgeblendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

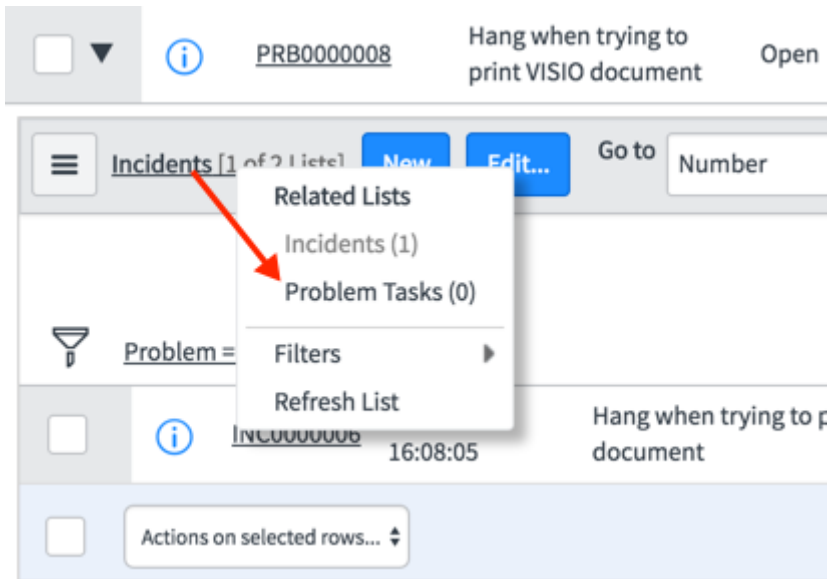
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

i Hinweis:

Hierarchische Listen werden in Liste v3 nicht unterstützt.

Prozedur

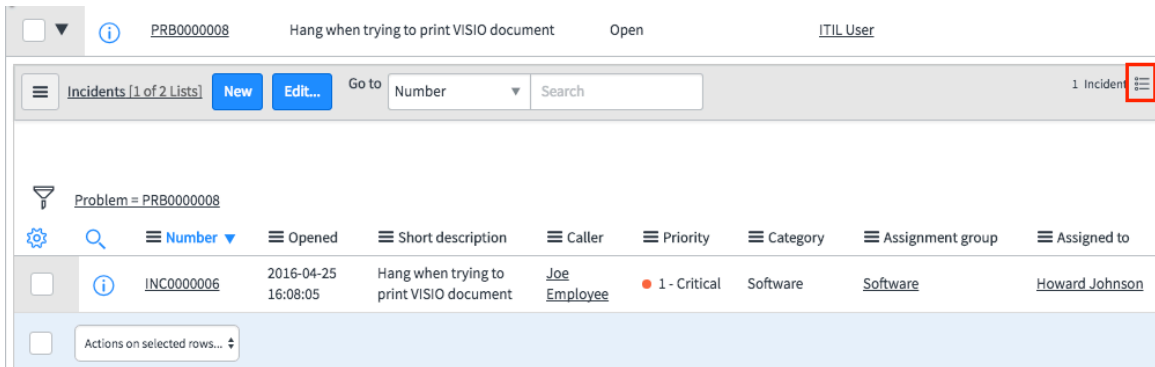
1. Um eine andere zugehörige Liste auszuwählen, klicken Sie auf den Link im Listentitel.
2. Wählen Sie eine Liste aus dem Menü aus.



Wenn die zugehörige Liste leer ist, gibt die hierarchische Liste an, dass keine Datensätze zum Anzeigen vorhanden sind.

Die Plattform speichert diese Einstellung und zeigt die zuletzt ausgewählte zugehörige Liste für jede Tabelle an, wenn Sie eine andere hierarchische Liste innerhalb dieser Tabelle öffnen.

- Um Spaltenkopfzeilen in der zugehörigen Liste anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol zum Ein-/Ausblenden von Kopfzeilen in der oberen rechten Ecke der hierarchischen Liste.



Die Plattform speichert diese Einstellung und öffnet alle hierarchischen Listen mit aktivierten Spaltenkopfzeilen, bis die Kopfzeilen ausgeblendet werden.

Kontextrangfolge

Die Kontextrangfolge ermöglicht es einem Benutzer, eine Sammlung von Datensätzen bevorzugt zu sortieren, d. h. unabhängig von den Attributen dieser Datensätze.

Beispielsweise kann ein Kundensupport-Manager eine Liste von Incidents in der Reihenfolge organisieren, in der ein Techniker an den Aufgaben arbeiten soll. Das Erstellen einer solchen beliebigen Liste mit einem Listenfilter ist nicht möglich.

Aktivieren Sie die Kontextrangfolge

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Context Ranking“ (com.glide.sorting) aktivieren. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Context Ranking“ (com.glide.sorting).

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**.

i 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 Rangfolgedefinition

Aktivieren Sie die Kontextrangfolge für eine zugehörige Liste, indem Sie eine Rangfolgedefinition erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Rangfolgedefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Rangfolgedefinition ein.
4. Wählen Sie im Feld **Datensatztabelle die Tabelle** aus, für die die Rangfolge aktiviert ist. Dies ist die Tabelle der Datensätze in der zugehörigen Rangliste. Um beispielsweise die Rangfolge für eine zugehörige Liste von Incidents im Problemformular zu aktivieren, wählen Sie die Incident-Tabelle [Incident] aus.
5. Wählen Sie im Feld **Kontextspalte** die Referenzspalte mit dem Kontext aus, in dem die Rangfolge durchgeführt werden soll. Der *Kontext* ist in diesem Fall das Formular, in dem die zugehörige Liste angezeigt wird, und kein Tabellename. Beispielsweise kann eine zugehörige Liste mit der **Datensatztabelle** Incident [incident] mehrere Kontexte haben, einschließlich des **Problemformulars** oder eines **Configuration Item-Formulars**.
6. Füllen Sie die beziehungsbasierten Felder aus, wenn die Rangfolge für eine zugehörige Liste durchgeführt werden soll, die durch eine Beziehung definiert ist.
 - **Beziehungstabelle:** Wählen Sie die Tabelle aus, die die andere Seite der Beziehung bildet. Im Falle der Rangfolgedefinition für Produkte-Stories in Scrum können Sie die Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model] verwenden.
 - **Beziehungsspalte:** Wählen Sie die Spalte aus der Beziehungstabelle aus, die mit der Kontextspalte verglichen werden soll. Um das Hinzufügen einer zugehörigen Liste

von User Stories zur Produktmodelltabelle [cmdb_model] zu vermeiden, können Sie die **Sys-ID** -Spalte verwenden, die eine Unterklasse der Produktmodelltabelle (cmdb_model.sys_id) definiert.

7. Geben Sie im Feld **Attribute Attribute** ein, um den Inhalt des Dialogfelds Rang nach Bedarf zu ändern und einzuschränken.

- *visible_columns*: Eine durch Semikolon getrennte Liste von Spalten, die im Dialogfeld „Rang“ angezeigt werden sollen. Wenn nicht angegeben, verwendet das Dialogfeld „Rang“ die Standardansicht der zugehörigen Liste, die Sie im Feld **Datensatztabelle** ausgewählt haben.
- *extra_conditions*: eine codierte Abfrage, um die im Dialogfeld „Rang“ angezeigten Datensätze einzuschränken. Die Abfrage `extra_conditions=^state!=7` zeigt beispielsweise alle Incidents an, deren Status nicht **Geschlossen** ist. Wenn nicht angegeben, werden im Dialogfeld „Rang“ alle Datensätze für die Beziehung angezeigt.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Der Index wird automatisch generiert. Das System füllt die folgenden schreibgeschützten Felder aus:

- Verzeichnisspalte
- Rang der UI-Aktion
- Kontextmenüelement

***i* Hinweis:**

Nachdem Sie eine Rangfolgedefinition übermittelt haben, kann nur das Feld **Attribute** bearbeitet werden. Wenn weitere Änderungen erforderlich sind, löschen Sie den Datensatz und erstellen Sie einen neuen mit den überarbeiteten Einstellungen.

Nächste Maßnahme

Das System generiert keine Indizes für Rangfolgedefinitionen, die durch ein Update Set in die Datenbank eingefügt wurden. Um eine von einem Update Set eingefügte Rangfolgedefinition zu verwenden, müssen Sie die Indizes manuell generieren. Um Indizes zu generieren, öffnen Sie das Formular Rangfolgedefinition und klicken auf **Indizes generieren**.

Rang für eine Liste festlegen

Nachdem Sie eine Rangfolgedefinition für eine Tabelle erstellt haben, enthalten zugehörige Listen basierend auf dieser Tabelle und diesem Kontext Optionen für die Rangfolge der Liste und die Anzeige der Liste nach Rang.

Vorbereitungen

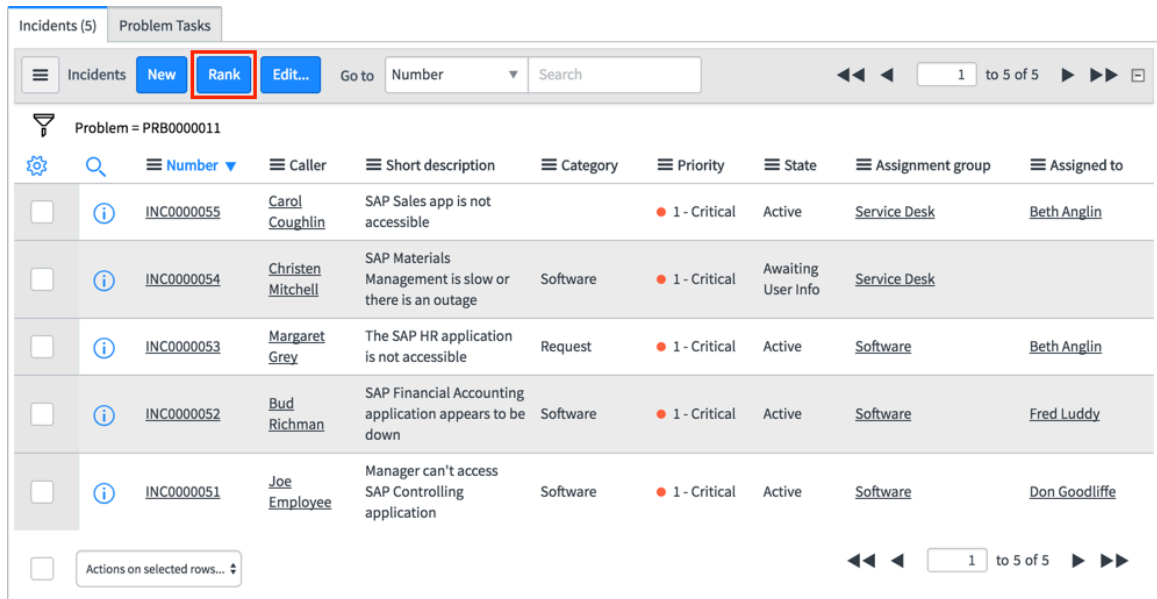
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

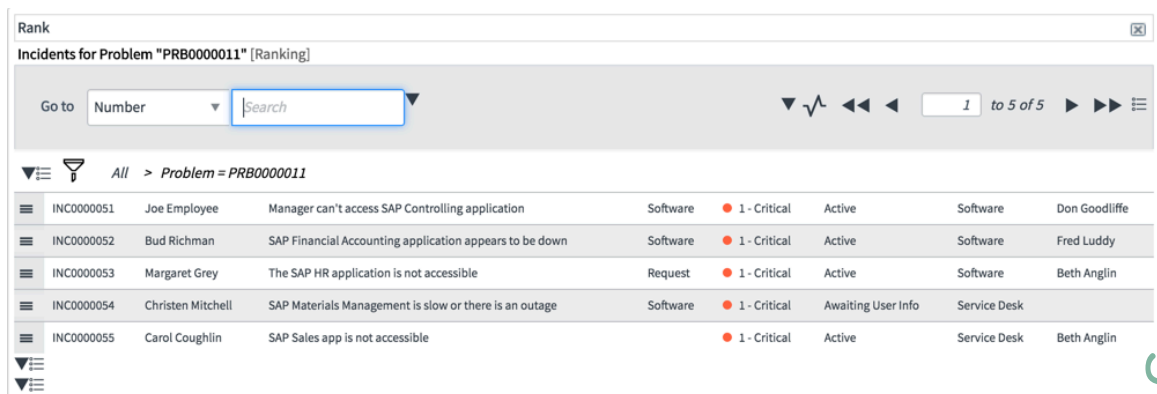
Sie können die bevorzugte Reihenfolge der Datensätze festlegen.

Prozedur

1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf die Schaltfläche **Rang**, um die Datensätze neu anzuordnen.



Das Dialogfeld Rang wird angezeigt, in dem Sie die Datensätze in beliebiger Reihenfolge sortieren können.



2. Klicken und ziehen Sie das Verschieben-Symbol (☰), um die Position eines Datensatzes zu ändern.

i Hinweis:

Administratoren können definieren, welche Spalten im Dialogfeld „Rang“ im Feld **Attribute** des Formulars „Rangfolgedefinition“ angezeigt werden.

Wenden Sie eine neue Sortierreihenfolge auf eine Liste an

Sie können eine neue Sortierreihenfolge auf die Datensätze in einer Liste anwenden.

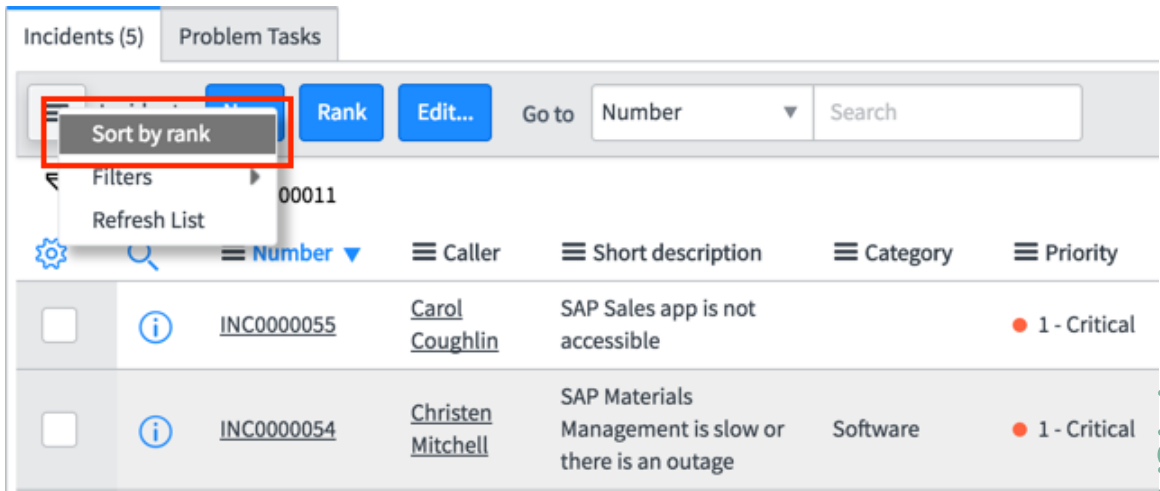
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Öffnen Sie das Kontextmenü im Listentitel, und wählen Sie **Nach Rang sortieren aus**.



2. Um die Rangfolge zu entfernen und zur ursprünglichen Reihenfolge der Liste zurückzukehren, klicken Sie auf die Bezeichnung in einer beliebigen Spalte, die Daten enthält.

Scrum-Rangfolgedefinitionen

Rangfolgedefinitionen für User Stories sind Teil der SDLC-Anwendung (Scrum Process).

Mit diesen Rangfolgedefinitionen können Scrum-Benutzer mit den richtigen Rollen zugehörige Listen von Storys in den folgenden Tabellen in eine Rangfolge bringen:

- Produkte-Storys: Anwendungsmodell [cmdb_application_product_model].
- Release-Storys: Release-Tabelle [rm_release].
- Sprint-Storys: Sprint-Tabelle [rm_sprint].

Benutzer können Storys in der Scrum-Planungstafel nach Priorität ordnen. In der Planungstafel geordnete Story-Listen werden in der neuen Reihenfolge in Produkt-, Release- und Sprintformularen angezeigt. Storys, die in einem dieser Scrum-Formulare rangiert sind, ändern die Reihenfolge in der Planungstafel.

Story Points für jede Story werden in einer Rangliste aufgelistet, die für die Priorisierung von Storys nützlich ist.

Rangfolge der Story Points

Rank			
Stories for Sprint "Sprint 5" [Ranking]			
Search <input type="text" value="for text"/>			
All > Sprint = Sprint 5			
7	STRY0000005	Add module for managing catering requirements for each booked room	4 - Low Work in progress
2	STRY0000013	Amend database module to allow integration with H2 database	4 - Low Testing
1	STRY0000014	Amend system to allow for the additional managerial roles	4 - Low Ready for testing
10	STRY0000017	Investigate what is required to make our application available on PDA devices	1 - Critical Complete

Zugehörige Informationen

[Agile Development](#)

Automatische Übersetzung

Storys in einer zugehörigen Liste in eine Rangfolge bringen

Mit der Funktion „Kontextrangliste“ können alle Scrum-Benutzer eine zugehörige Liste von Storys manuell nach Priorität sortieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Produkteigentümer oder Releaseplaner verwenden dieses Tool, um die Reihenfolge festzulegen, in der die Storys bearbeitet werden sollen. Storys, die in einer zugehörigen Liste (in den Formularen „Produkt“, „Release“ und „Sprint“) geordnet sind, werden in der Planungstafel in derselben Reihenfolge angezeigt, wenn der entsprechende Rückstand angezeigt wird. Umgekehrt werden in der Planungstafel platzierte Storys in dieser Reihenfolge angezeigt, wenn sie in der zugehörigen Liste im Formular angezeigt werden. Benutzer können die Ansicht in einer zugehörigen Liste für Storys von Rangfolge in eine beliebige Sortierreihenfolge ändern, ohne die Rangfolge in der Planungstafel zu ändern.

Prozedur

1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „**Storys**“ auf **Rang**.

Ein Dialogfeld wird angezeigt, in dem Sie die Storys in beliebiger Reihenfolge anordnen können, z. B. nach Priorität.

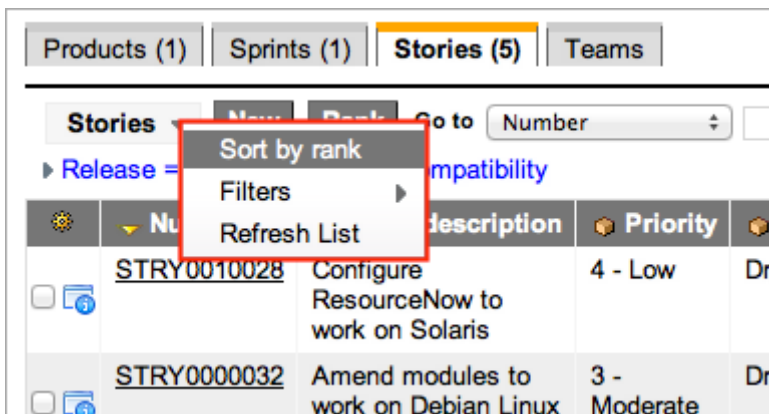
2. Klicken Sie auf jede Story und ziehen Sie sie mithilfe des Verschieben-Symbols links neben der Story-Nummer an die gewünschte Position.



3. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf das **X**, um die Liste zu schließen.

Die zugehörige Liste „**Storys**“ wird anfänglich nicht nach Ihrer Rangfolge sortiert.

4. Um die zugehörige Liste in ihrer Rangfolge anzuzeigen, öffnen Sie das Kontextmenü in der zugehörigen Liste und wählen Nach **Rang sortieren aus**.



5. Um die Sortierreihenfolge der Liste auf einen Status ohne Rangfolge zurückzusetzen, klicken Sie einmal in die Überschrift einer beliebigen Spalte, die Daten enthält.

Das System verwendet diese Rangliste, um den entsprechenden Rückstand in der Planungstafel anzuzeigen.

Wenn Sie beispielsweise **Storys** in der zugehörigen Liste „Storys“ im Formular „Release“ sortieren,

verwendet der Releaserückstand in der Planungstafel dieselbe Rangfolge, um die Storys anzuzeigen. Umgekehrt können Scrum Master, Produkteigentümer und Releaseplaner eine neue Rangfolge für die zugehörige Liste „ **Storys** “ erstellen, indem sie die Liste der Storys in der Planungstafel neu anordnen.

Zugehörige Informationen

[Agile Development](#) 

Passen Sie die Kontextmenüs der Liste an

Sie können den Inhalt und das Verhalten von Listenkontextmenüs anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin



Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise dem Menü der Listenspaltenüberschrift für eine bestimmte Tabelle eine Option hinzufügen. Möglicherweise möchten Sie auch die Rollen ändern, die für den Zugriff auf eine globale Kontextmenüoption erforderlich sind.

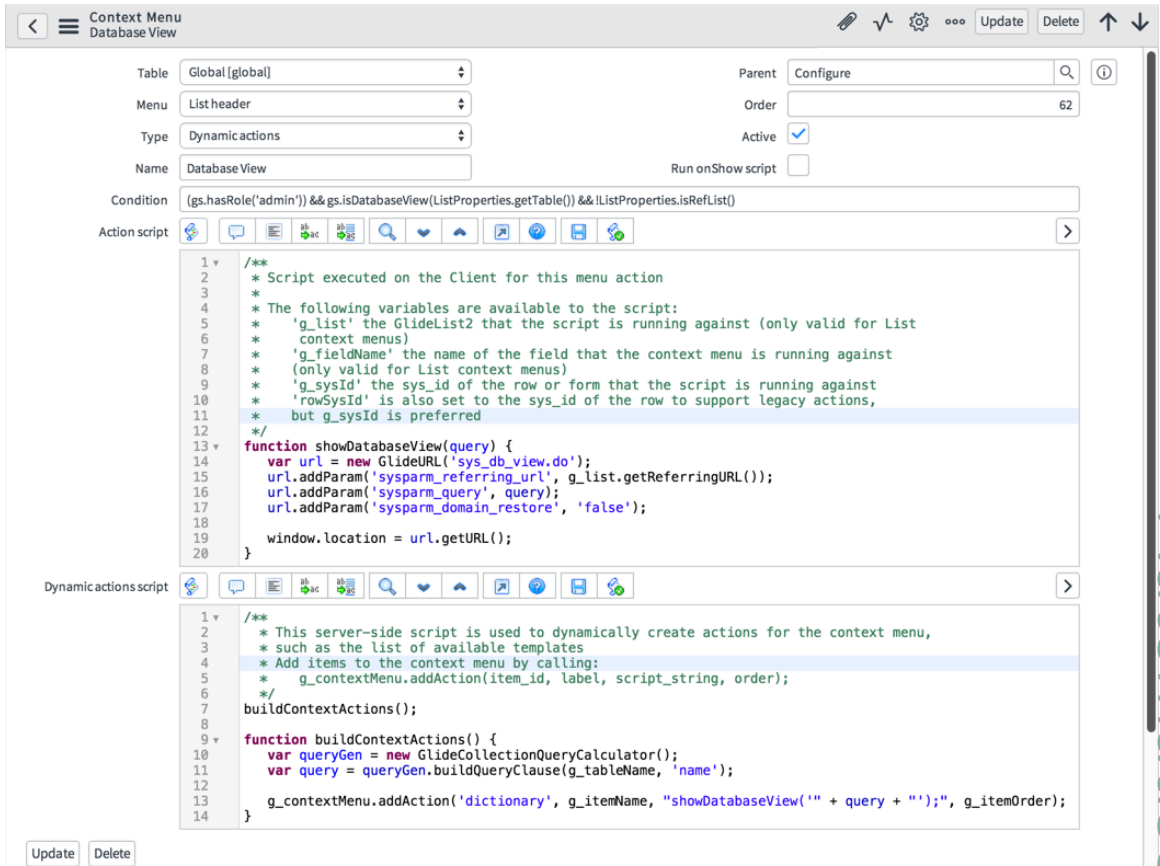
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > UI-Kontextmenüs**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Kontextmenü-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	<p>Wählen Sie die Tabelle aus, an die diese Kontextmenüoption angehängt ist. Die Menüelemente des Basissystems sind an die globale Tabelle [global] angehängt, die die Kontextmenüoption auf alle Listen für alle Tabellen anwendet. Wenn Sie eine bestimmte Tabelle angeben, ist die Option nur in Kontextmenüs in Listen aus dieser Tabelle verfügbar.</p> <p> Hinweis: Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie das Kontextmenü befinden.</p>
Menü	<p>Wählen Sie das Listenkontextmenü aus, in dem diese Option angezeigt wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Listentitelmenüs ○ Spaltenüberschriften ○ Listenfelder 
Typ	<p>Wählen Sie den Typ der zu erstellenden Menüoption aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aktion: Eine Menüoption, die eine sofortige Aktion ausführt. ○ Menü: Erstellt ein übergeordnetes Menü, das ein Untermenü anzeigen kann. ○ Trennzeichen: Zeichnet eine Linie zwischen Gruppen von Optionen in einem Menü. Menüs zeigen keine Trennlinien nebeneinander oder am Ende eines Menüs an. Wenn eine Bedingung, die Optionen für eine

Feld	Beschreibung
	<p>Rolle entfernt, zwei Trennzeichen zusammen erzwingt, wird eines der Trennzeichen aus der Ansicht entfernt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bezeichnung: Erstellen Sie eine nicht verknüpfte Bezeichnung für ein Menü oder einen Abschnitt eines Menüs. ○ Dynamische Aktionen: Dynamisch erstellte Menüoptionen, z. B. die verfügbaren Ansichten oder Benutzerfilter, die nur zum Zeitpunkt der Anzeige der Liste generiert werden können.
Name	Geben Sie die Bezeichnung für die Aktion ein, die im Menü angezeigt wird.
Übergeordnet	Wenn diese Aktion Teil eines Untermenüs ist, geben Sie den Namen des übergeordneten Menüelements ein. Beispiel: Im Basissystem ist Konfigurieren ein übergeordnetes Element.
Bestellung	Weisen Sie diesem Element, Menü oder Trennzeichen eine Reihenfolgennummer zu, um anzugeben, an welcher Stelle im Menü es angezeigt wird.
Aktiv	Aktivieren oder deaktivieren Sie dieses Kontextmenüelement. Im Kontextmenü werden nur aktive Elemente angezeigt.
onShow-Skript ausführen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um das Skriptfeld onShow anzuzeigen.
Bedingung	Erstellen Sie die Bedingungen, unter denen diese Menüoption angezeigt wird. Definieren Sie beispielsweise die Rolle, die berechtigt ist, dieses Element anzuzeigen.
Aktionsskript	Das Aktionsskript wird ausgeführt, wenn jemand die Kontextmenüoption auswählt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktionsskript für Listenkontextmenüs .
Skript für dynamische Aktionen	Das Skript für dynamische Aktionen füllt das Kontextmenü mit dynamischen Optionen wie Filtern oder Ansichten. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamisches Aktionsskript für Listenkontextmenüs .
onShow-Skript	Das Skript „onShow“ wird ausgeführt, bevor das Kontextmenü angezeigt wird, um zu bestimmen, welche Optionen im Kontextmenü angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter onShow-Skript für Listenkontextmenüs .



4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktionsskript für Listenkontextmenüs

Das Feld **Aktionsskript** im Formular „Kontextmenü“ definiert ein Skript. Das Skript wird ausgeführt, wenn jemand die Kontextmenüoption auswählt.

Dieses Skript ist clientseitig und wird im Browser des Benutzers ausgeführt. Die folgenden JavaScript-Variablen sind für das Aktionsskript verfügbar, wenn es ausgeführt wird.

Aktionsskriptvariablen

Variable	Beschreibung
g_list	GlideList2, für die das Skript ausgeführt wird.
g_fieldName	Name des Felds, für das das Kontextmenü ausgeführt wird.
g_fieldLabel	Bezeichnung des Felds, für das das Kontextmenü ausgeführt wird.
g_sysId	Die sys_id der Zeile oder des Formulars, für die das Skript ausgeführt wird.

Das Basissystem verwendet den folgenden Code in einem Aktionsskript, um die Plattformsicht zu aktualisieren.

```
g_list.refresh(1);
```

Ein weiteres Beispiel ist die Verwendung dieser Variablen in einem Listenkopfzeilenmenü, um eine Liste nach dem ausgewählten Feld in absteigender Reihenfolge (z bis a) zu sortieren.

```
g_list.sortDescending(g_fieldName);
```

Dynamisches Aktionsskript für Listenkontextmenüs

Das Feld **Skript für dynamische Aktionen** im Formular „Kontextmenü“ definiert ein Skript. Das Skript füllt ein Listenkontextmenü mit dynamischen Optionen wie Filtern oder Ansichten.

Die folgenden JavaScript-Variablen stehen dem Skript für dynamische Aktionen zur Verfügung, wenn es ausgeführt wird.

Skriptvariablen für dynamische Aktionen

Variable	Beschreibung
g_tableName	Name der aktuellen Tabelle.
g_listId	ID der Liste, für die das Kontextmenü erstellt wird.
g_itemName	Name, der im UI-Kontextmenü-Datensatz definiert ist.
g_itemOrder	Im UI-Kontextmenü-Datensatz definierte Reihenfolge. Verwenden Sie diese Variable, um den Wert des Felds Reihenfolge an das Skript für dynamische Aktionen zu übergeben.
g_contextMenu.addAction(item_id, label, script_string, order)	Fügen Sie dem Kontextmenü Optionen hinzu, und wählen Sie die Reihenfolge aus, in der sie angezeigt werden.

Im folgenden Beispiel wird ein Listentitel-Menüelement angezeigt, das die Anzahl der Datensätze pro Seite in der Listenansicht steuert.

```
g_contextMenu.addAction('50', g_itemName, 'showRowsPerPage("50");', g_itemOrder);
```

i Hinweis:

Das Aktionsskript für dieses Element muss die Funktion *showRowsPerPage* so definieren, dass bei Auswahl dieses Menüelements diese Funktion mit dem Argument 50 aufgerufen wird.

onShow-Skript für Listenkontextmenüs

Das **Skriptfeld onShow** definiert ein Skript, das ausgeführt wird, bevor das Kontextmenü angezeigt wird, um zu bestimmen, welche Optionen im Kontextmenü angezeigt werden.

Verwenden Sie dieses Skript, um die Menüelemente im Listenkopfzeilenmenü basierend auf der aktuellen Feldspalte zu ändern. Die folgenden JavaScript-Variablen sind für das *onShow*- Skript verfügbar, wenn es ausgeführt wird:

onShow-Skriptvariablen

Variable	Beschreibung
g_menu	Kontextmenü, das angezeigt werden soll.
g_item	Aktuelles Kontextmenüelement.
g_list	GlideList2, für die das Skript ausgeführt wird.
g_fieldName	Name des Felds, für das das Kontextmenü ausgeführt wird.
g_fieldLabel	Bezeichnung des Felds, für das das Kontextmenü ausgeführt wird.
g_sysId	Die sys_id der Zeile oder des Formulars, für die das Skript ausgeführt wird.

Ein Beispiel für ein `onShow` -Skript ist eines, das bestimmt, wann die Option Gruppierung aufheben in einem **Listenspaltenüberschriften**- Menü basierend darauf aktiviert oder deaktiviert werden soll, ob die Liste gruppiert ist oder nicht.

```
if (g_list.getGroupBy()) {
  // list is grouped so enable to Ungroup menu item
  g_menu.setEnabled(g_item);
} else {
  // list is not grouped, so disable the Ungroup menu item
  g_menu.setDisabled(g_item);
}
```

Verwaltung der Suche

Now Platform® enthält mehrere Suchmaschinen und Schnittstellen, damit Benutzer die benötigten Informationen einfach und schnell finden können.

Suchmaschinen

Now Platform enthält zwei Suchmaschinen:

Zing-Textindizierung und -Suchmaschine

Standardsuchmaschine, die schnelle Ergebnisse liefert und Wert auf Relevanzbewertung legt.

KI-Suche

Bietet Suchfunktionen für Verbraucher für Kundenservice-Management, Now Mobile, Serviceportal und Virtual Agent .

Such-Plugins

Diese Such-Plugins bieten spezialisierte Such-Experiences für bestimmte Suchkontexte.

Contextual Search

Das Plugin „Contextual Search“ ermöglicht eine Suche, die sich auf den Abfragekontext und die Benutzerabsicht konzentriert, um die relevantesten Ergebnisse abzurufen. Die Kontextsuche zeigt zugehörige Ergebnisse in einem Formular oder Datensatzersteller basierend auf dem Text an, den Sie in ein Feld eingeben.

Intelligente Suche nach CMDB [🔗](#)

Mit der intelligenten Suche nach CMDB können Benutzer eine Reihe von Katalogelementen in CMDBabfragen. Komplexe Abfragen werden im CMDB Abfragegenerator geöffnet, wo Sie sie verfeinern oder ausführen können.

Durchsuchen Sie Schnittstellen und Widgets

Dies sind Suchfelder und Widgets, die in der Benutzeroberfläche von Now Platform oder in Anwendungen von Now Platform angeboten werden.

Globale Textsuche

Das globale Textsuchfeld in der Now Platform -UI ermöglicht die Suche in mehreren Tabellen aus einem einzigen Suchfeld.

Serviceportal [🔗](#)

Das Framework Serviceportal zeigt Suchdaten in einem Widget auf der Suchseite an.

Serviceportal -Such-Widgets [🔗](#)

Serviceportal enthält Widgets für mehrere Suchformen.

Now Mobile -App [↗](#)

Die App Now[®] Mobile bietet Funktionen für globale Textsuche, Sprachsuche und Fotosuche.

Mobile Agent [↗](#)

Mit der App Mobile Agent können Service Desk-Mitarbeiter Endbenutzerprobleme umgehend von ihren Mobilgeräten aus verwalten und lösen.

Virtual Agent [↗](#)

Die Virtual Agent -Plattform verwendet die Suche, um Benutzeraussagen und -absichten zu analysieren.

Agent Assist [↗](#)

Die Funktion Agent Assist in Arbeitsbereich zeigt automatisch mögliche Lösungen für Datensätze an, die von Service Desk-Mitarbeitern geöffnet werden.

Lösungen für maschinelles Lernen für Verwaltung der Suche

Maschinelles Lernen (ML) trägt in Verwaltung der Suche zur Verbesserung der geschäftlichen Skalierbarkeit und Geschäftsabläufe für Unternehmen bei.

Unternehmen stehen angesichts des wachsenden Datenvolumens vor der Herausforderung, aus einer großen Menge von Rohdaten aussagekräftige Informationen zu extrahieren und sinnvolle Geschäftseinblicke abzuleiten. Maschinelles Lernen kann als Lösung für eine Reihe von geschäftlichen Komplexitäten dienen, da der Algorithmus auf historischen Daten basiert. Es trägt dazu bei, die doppelte und falsche Eingabe von Daten in die Datenbank zu verhindern, und Unternehmen können Informationen viel schneller berechnen und verarbeiten.

Predictive Intelligence für Kontextsuche

Die Funktion Predictive Intelligence for Kontextsuche nutzt ML-Algorithmen (maschinelles Lernen), um nach ähnlichen Incidents, Wissensartikeln, offenen Incidents und gelösten Incidents zu suchen.

Predictive Intelligence schlägt zugehörige Ergebnisse vor, mit denen Sie ein Problem oder eine Frage lösen können.

Quellen wie „Ähnliche Incidents“, „Ähnliche Wissensartikel“, „Ähnliche offene Incidents“ und „Ähnliche gelöste Incidents“ sind nur verfügbar, wenn das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und das Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) vorhanden sind aktiv.

Weitere Informationen finden Sie unter [Predictive Intelligence \[↗\]\(#\)](#) .

Funktionen von Verwaltung der Suche

Aktivieren und konfigurieren Sie die Funktionen von Verwaltung der Suche.

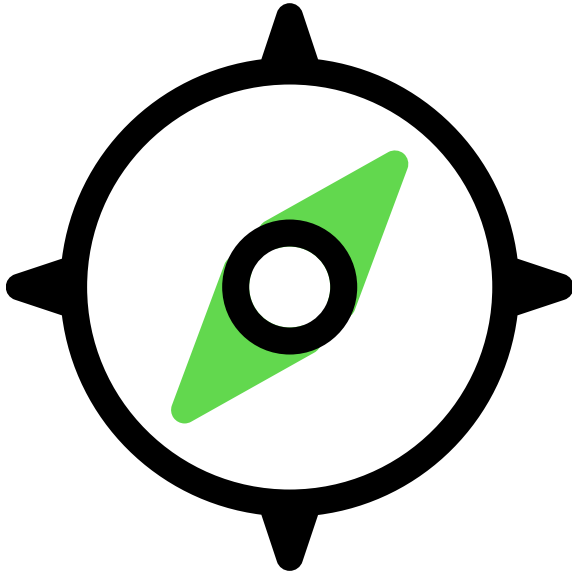
Funktion	Beschreibung	Häufigste Aufgaben	Status
Zing- Textindizierung und -Suchmaschine	Indizieren und durchsuchen Sie Datensatzdaten nach Tabelle.	<ul style="list-style-type: none"> • Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche • Zing kann Suchergebnisse um Synonyme erweitern • Zing kann Anhänge in Suchergebnissen enthalten 	Aktiv
Kontextsuche	Zeigen Sie Suchergebnisse in Formularen und Datensatzerstellern an, wenn Benutzer Text in ein Feld eingeben.	Definieren Sie einen Suchkontext	Aktiv

Suchvorschläge

Die Anwendung „Suchvorschläge“ verwendet gespeicherte Benutzersuchdaten, um Vorschläge für die automatische Vervollständigung für Anwendungen von KI-Suche und Suchvorschläge für Zing zu erstellen. Diese Vorschläge werden angezeigt, wenn Sie Begriffe in das Suchfeld einer Anwendung eingeben. Sie können Ihre Suche verfeinern oder zu einem relevanten Suchergebnis springen, indem Sie einen entsprechenden Vorschlag auswählen.

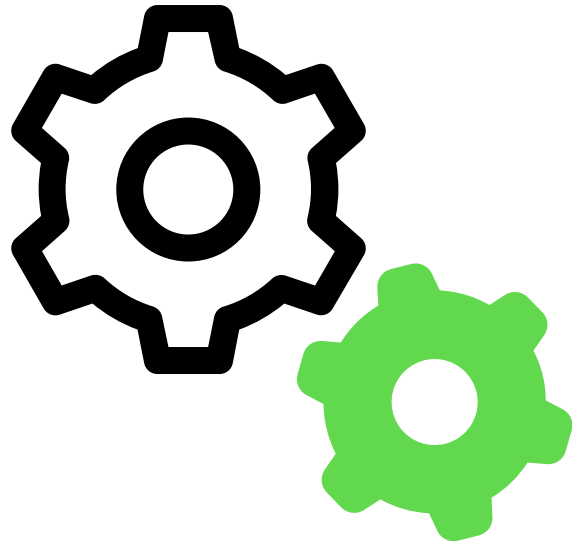
Erste Schritte

Erkunden



Erfahren Sie mehr über die Konzepte, den Workflow und die Vorteile von Suchvorschlägen.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Erstellung von Autovervollständigungsvorschlägen und Suchvorschlägen aus gespeicherten Suchergebnissen.

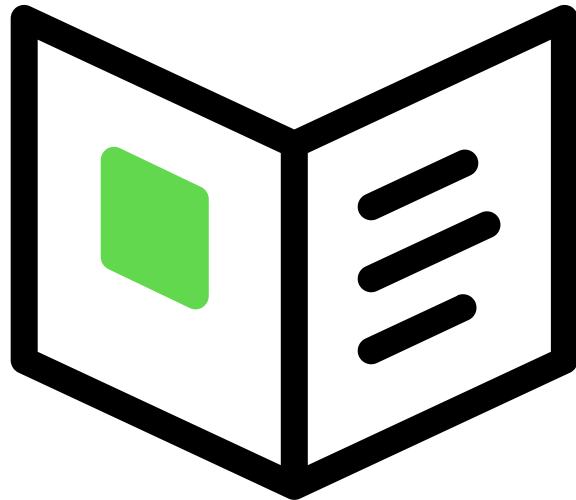
Automatische Übersetzung

Verwenden



Zeigen Sie Vorschläge in den Anwendungen KI-Suche und Zing an, und wählen Sie sie aus. Analysieren Sie gespeicherte Suchdaten, um zu erfahren, wie Benutzer mit der Suche interagieren.

Referenz



Informationen zur Komponenten- und Domänentrennung für Suchvorschläge.

Problembehandlung und Hilfe

- <https://www.servicenow.com/community/now-platform/ct-p/now-platform>
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#)
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

Suchvorschläge durchsuchen

Erfahren Sie, wie Suchvorschläge Benutzern in den Anwendungen KI-Suche und der Textindizierung und Suchmaschine Zing Vorschläge anzeigt. Überprüfen Sie die Regeln, die vorschreiben, welche Vorschläge in jeder Suchanwendung und in jedem Kontext angeboten werden.

Übersicht über Suchvorschläge

Die Anwendung „Suchvorschläge“ ermöglicht es Suchanwendungen, Benutzern vorgeschlagene Suchabschlüsse oder -ergebnisse anzuzeigen, wenn sie Begriffe in ein Suchfeld eingeben.

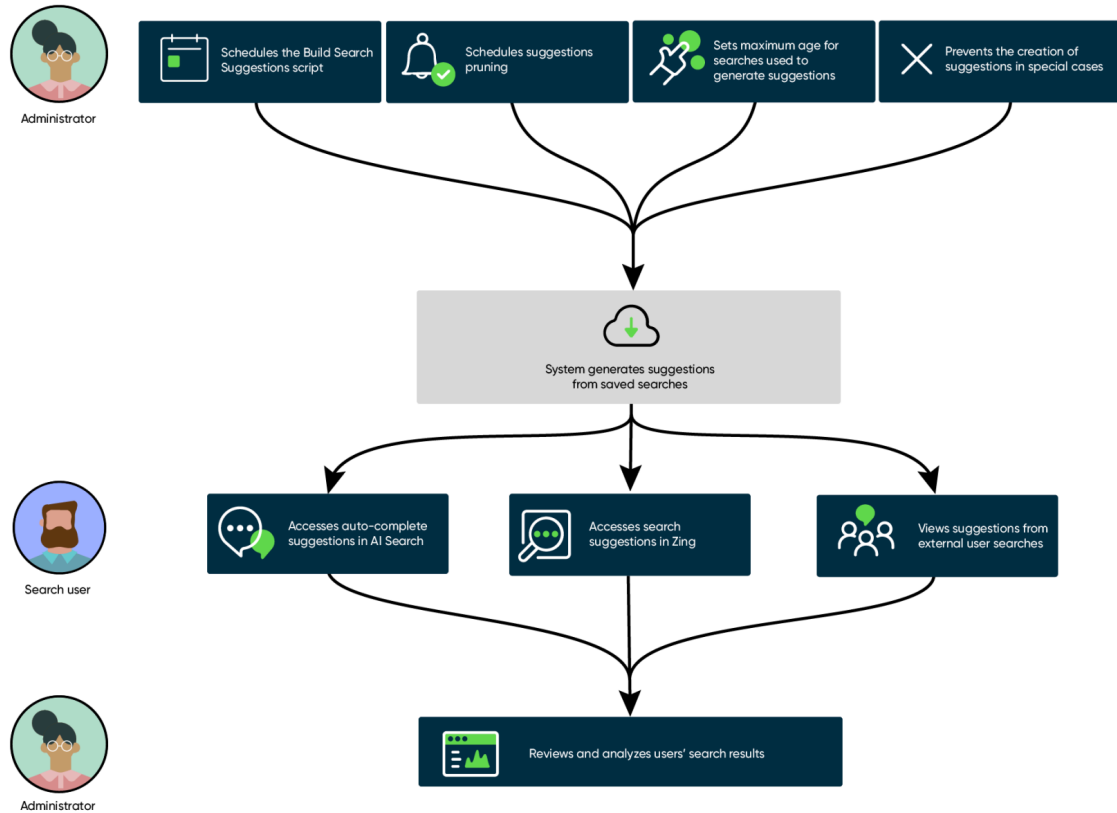
Suchvorschläge speichert Abfragebegriffe und Ergebnisse aus Benutzersuchen. Ein Skript für Suchvorschläge erstellen wird für diese gespeicherten Daten regelmäßig ausgeführt, um Vorschläge für die automatische Vervollständigung für KI-Suche und Suchvorschläge für die Zing-Textsuche zu generieren. Das Skript „Suchvorschläge beschneiden“ wird regelmäßig ausgeführt, um Vorschläge mit geringer Relevanz zu entfernen.

Administratoren können das Alter der gespeicherten Suchdaten begrenzen, die zum Generieren von Vorschlägen verwendet werden. Sie können auch bestimmte Vorschläge konfigurieren, um zu verhindern, dass sie Benutzern der Suchanwendung angezeigt werden.

Workflow „Suchvorschläge“.

In dieser Infografik sehen Sie einen Beispiel-Workflow, der zeigt, wie verschiedene Benutzer in einer Organisation Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge mit der Anwendung „Suchvorschläge“ konfigurieren und verwenden.

Suchvorschläge konfigurieren und verwenden



In diesem Suchvorschlag-Workflow:

1. Administratoren konfigurieren die Einstellungen für Suchvorschläge, einschließlich der Planung von Skripten und Einschränkungen dafür, welche gespeicherten Suchergebnisse das System zum Erstellen von Vorschlägen für die automatische Vervollständigung und Suchvorschläge verwendet.
 - Das System speichert die Suchergebnisse der Benutzer und verwendet sie, um neue Autovervollständigungsvorschläge und Suchvorschläge zu generieren.
2. Suchbenutzer können generierte Vorschläge zur automatischen Vervollständigung in KI-Suche -Anwendungen anzeigen und auswählen.
 - Suchbenutzer können generierte Suchvorschläge in Zing anzeigen und auswählen.
 - Nicht authentifizierte Gastbenutzer greifen auf die Liste der generierten Vorschläge zu und überprüfen sie, die aus Suchen durch externe Benutzer erstellt wurden.
3. Administratoren überprüfen und analysieren gespeicherte Suchergebnisse, um besser zu verstehen, wie Benutzer mit generierten Vorschlägen interagieren, was eine effektivere Optimierung der Einstellungen für Suchvorschläge ermöglicht.

Vorteile von Suchvorschlägen

Vorteil	Funktion	Benutzer
Zeigen Sie bei der Suche in KI-Suche Anwendungen relevante Vorschläge zur automatischen Vervollständigung an, und wählen Sie sie aus.	Vorschläge in KI-Suche Anwendungen automatisch vervollständigen	KI-Suche Benutzer
Zeigen Sie relevante Suchvorschläge an, und wählen Sie sie aus, wenn Sie mit der Textsuchmaschine Zing suchen.	Zing zeigt Suchvorschläge an, wenn Benutzer Suchbegriffe eingeben	Zing-Suchbenutzer
Sehen Sie sich die Liste der Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und der Suchvorschläge an, die aus Suchen externer Benutzer erstellt wurden.	Verwenden Sie die GraphQL-REST-API, um Vorschläge anzuzeigen, die aus externen Benutzersuchen erstellt wurden	Nicht authentifizierter Gastbenutzer
Steuern Sie die Generierungszeit von Vorschlägen, indem Sie konfigurieren, wie oft das System Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus Benutzersuchzeichenfolgen erstellt.	Planen Sie das Skript „Suchvorschläge erstellen“.	Administrator
Verbessern Sie die Relevanz von Vorschlägen, indem Sie konfigurieren, wie oft das System die am wenigsten relevanten Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] entfernt.	Planen Sie die Bereinigung von Vorschlägen	Administrator
Erhöhen Sie die Aktualität von Vorschlägen, indem Sie nur die neuesten Suchereignisdatensätze verwenden, um Vorschläge für die automatische Vervollständigung und Suchvorschläge zu erstellen.	Legen Sie das maximale Alter für Suchen fest, die bei der Generierung von Vorschlägen verwendet werden	Administrator
Verhindern Sie die Erstellung unerwünschter Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge.	Verhindern Sie die Erstellung von Vorschlägen in Sonderfällen	Administrator
Verstehen Sie, wie Benutzer mit der Suche interagieren, indem Sie Daten aus den Tabellen „Suchvorschläge“ analysieren.	Analysieren der Suchrelevanz	Administrator

Automatische Übersetzung

Suchvorschläge konfigurieren

Sie können die Einstellungen für Suchvorschläge konfigurieren, um die Erstellung von Vorschlägen für die automatische Vervollständigung und Suchvorschläge in Ihrer Instanz zu steuern.

Konfiguration – Übersicht

Aufgabe	Beschreibung
Planen Sie das Skript „Suchvorschläge erstellen“.	Geben Sie an, wie oft und zu welchem Zeitpunkt das System Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus gespeicherten Suchzeichenfolgen generiert. Standardmäßig wird diese Aufgabe täglich ausgeführt.
Planen Sie die Bereinigung von Vorschlägen	Geben Sie an, wie oft und zu welchem Zeitpunkt das System die am niedrigsten bewerteten Vorschläge bereinigt, um die Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] auf 500.000 Vorschläge zu beschränken. Standardmäßig wird diese Aufgabe wöchentlich ausgeführt.
Legen Sie das maximale Alter für Suchen fest, die bei der Generierung von Vorschlägen verwendet werden	Geben Sie das maximale Alter von Suchzeichenfolgen an, das das System beim Erstellen von Vorschlägen für die automatische Vervollständigung und von Suchvorschlägen berücksichtigt. Standardmäßig generiert das System nur Vorschläge mit Suchzeichenfolgen aus den letzten 180 Tagen.
Verhindern Sie die Erstellung von Vorschlägen in Sonderfällen	<p>Deaktivieren Sie die Generierung von Vorschlägen aus bestimmten Suchzeichenfolgen, um zu verhindern, dass nicht hilfreiche Begriffe in Vorschlägen angezeigt werden, oder um die Offenlegung persönlicher oder sicherer Informationen zu verhindern.</p> <p>Im Rahmen dieser Aufgabe möchten Sie möglicherweise Muster für reguläre Ausdrücke in den Einträgen der Suchvorschlag-Ausschlusslistenregel für Suchvorschläge testen.</p>

Planen Sie das Skript „Suchvorschläge erstellen“.

Geben Sie an, wann das Skript ausgeführt werden soll, das Vorschläge für die automatische Vervollständigung und Suchvorschläge aus Benutzersuchzeichenfolgen erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchvorschläge speichert Suchzeichenfolgen, die von Benutzern in der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] eingegeben wurden. Das Skript *Build Search Suggestions* wandelt diese Suchzeichenfolgen in Vorschläge für die automatische Vervollständigung und Suchvorschläge um und speichert sie in der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion].

Standardmäßig wird dieses Skript täglich ausgeführt. Sie können anpassen, wie oft und zu welchem Zeitpunkt das Skript ausgeführt wird. Wie oft Sie das Skript ausführen, hängt

davon ab, wie oft Sie Vorschläge für Benutzer aktualisieren möchten. Wann Sie das Skript ausführen, hängt möglicherweise von Leistungsüberlegungen ab.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben** und wählen Sie **Suchvorschläge erstellen** aus.
2. Bearbeiten Sie im Formular „Geplante Suchausführung“ im Feld **Ausführen**, wie oft das Skript ausgeführt wird.
3. Bearbeiten Sie die Uhrzeit, zu der das Skript ausgeführt wird, im Feld **Zeit**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um das Skript sofort auszuführen.

Planen Sie die Bereinigung von Vorschlägen

Suchvorschläge begrenzt die Anzahl der in der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] gespeicherten Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suche auf 500.000. Eine regelmäßige Bereinigungsaufgabe entfernt die am wenigsten relevanten Vorschläge und erhöht die Gesamtrelevanz der Vorschläge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig wird der Bereinigungsauftrag einmal pro Woche ausgeführt und beschränkt die Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] auf 500.000 Vorschläge. Sobald die Tabelle dieses Limit erreicht, entfernt der Bereinigungsauftrag die am niedrigsten bewerteten Vorschläge für die automatische Vervollständigung und die Suchvorschläge, um die maximale Anzahl von Vorschlägen bei 500.000 zu halten. Durch das Beschneiden der am wenigsten relevanten Vorschläge wird die Relevanz der Vorschläge verbessert.

Wie oft Sie den Bereinigungsauftrag ausführen, hängt möglicherweise davon ab, wie häufig Sie [Vorschläge aus der Tabelle „Suchvorschläge“ generieren](#) und wie schnell die Tabelle 500.000 Vorschläge überschreitet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die Aufgabe **Suchvorschläge bereinigen**.
3. Bearbeiten Sie im Formular „Geplante Skriptausführung“ die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
Run-Kosten	Häufigkeit der Ausführung des Bereinigungsauftrags. Um die Aufgabe manuell auszuführen, wählen Sie Sie On Demand (Bei Bedarf) und dann Execute Now (Jetzt ausführen) aus.
Tag	Wochentag, an dem der Bereinigungsauftrag ausgeführt werden soll.
Zeitzone	Zeitzone, die bei der Interpretation des Zeitfeldwerts verwendet werden soll.

Feld	Beschreibung
Zeit	Uhrzeit zum Ausführen des Bereinigungsauftrags. Geben Sie Stunden (00–23), Minuten (00–59) und Sekunden (00–59) an.
Wiederholungsintervall	Intervall zwischen Ausführungen des Bereinigungsauftrags, wenn Ausführen auf <i>periodically</i> festgelegt ist. Geben Sie Tage (01–07, wobei 01 Sonntag ist), Stunden (00–23), Minuten (00–59) und Sekunden (00–59) an.
Bedingt	Skript, das beim Ausführen des Bereinigungsauftrags ausgeführt werden soll.

i Hinweis:

Die Felder im Formular ändern sich mit der Auswahl des Werts für **Ausführen**.

4. Wählen Sie Aktualisieren.

Legen Sie das maximale Alter für Suchen fest, die bei der Generierung von Vorschlägen verwendet werden

Legen Sie den Parameter Auto Flush fest, um das Alter von Suchzeichenfolgen zu begrenzen, die zum Erstellen von Vorschlägen für die automatische Vervollständigung und Suchvorschläge verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] enthält alle in Suchvorgängen verwendeten Zeichenfolgen. Skripts verwenden diese Tabelle, um Suchanalysen, Suchvorschläge und Vorschläge zur automatischen Vervollständigung zu generieren. Eine Systemeigenschaft legt das maximale Alter für Datensätze fest, die in der Tabelle gespeichert werden. Der Standardwert ist 180 Tage. Sie können diese Anzahl jedoch ändern, um Such-Events für eine kürzere oder längere Dauer beizubehalten. Längere Dauer erhöhen die Größe der Tabelle und ihren Datenträgerverbrauch.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Auto-Flush-Tabelle [sys_auto_flush].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter sys_auto_flush.listein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie in *, und bearbeiten Sie den **sys_search_event** -Datensatz.
3. Bearbeiten Sie im Formular „Automatisch leeren“ den Wert **Alter in Sekunden**. Der Standardwert ist 15.552.000 Sekunden, was 180 Tagen entspricht.

Verhindern Sie die Erstellung von Vorschlägen in Sonderfällen

Deaktivieren Sie die Generierung von Vorschlägen aus bestimmten Suchzeichenfolgen, um zu verhindern, dass nicht hilfreiche Begriffe in Vorschlägen angezeigt werden, oder um die Offenlegung persönlicher oder sicherer Informationen zu verhindern.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie mit der Mustersyntax für reguläre Ausdrücke von Java vertraut sind. Weitere Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke finden Sie [im Javadoc für die Klasse `java.regex.util.Pattern`](#) .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchvorschläge generiert Vorschläge für die automatische Vervollständigung und Suchvorschläge aus den von Benutzern eingegebenen Suchzeichenfolgen. Möglicherweise möchten Sie keine Vorschläge aus allen Suchzeichenfolgen erstellen. Sie können die Generierung von Vorschlägen mit einer der folgenden Methoden verhindern:

- Schließen Sie Wörter oder Muster regulärer Ausdrücke aus Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschlägen aus.

Beispielsweise kann ein Benutzer nach KB2938272suchen. Diese Suchzeichenfolge ist zu undurchsichtig, um einen aussagekräftigen Vorschlag bereitzustellen. Oder jemand gibt eine Sozialversicherungsnummer oder Telefonnummer als Suchzeichenfolgen ein, die nicht als Vorschläge für andere Personen angezeigt werden sollen. Sie können also alle Suchzeichenfolgen ausschließen, die mehrere Zahlen enthalten. Wenn jemand in einer Suchzeichenfolge einen Ausdruck verwendet, möchten Sie dieses Wort möglicherweise nicht in Vorschlägen anzeigen. Die Tabelle „Ausschlussliste für Suchvorschläge“ [`sys_search_suggestion_blacklist`] enthält die Liste der ausgeschlossenen Wörter.

- Weisen Sie Benutzern Rollen zu, die die Generierung von Vorschlägen aus ihren Suchzeichenfolgen verhindern.

Möglicherweise gibt es Personen, deren Suchen aus Datenschutz- oder Sicherheitsgründen nicht in Such- oder Autovervollständigungsvorschlägen angezeigt werden sollen. Um zu verhindern, dass Suchvorgänge Vorschläge generieren, weisen Sie ihnen die Rolle „`Suggestion_exempt`“ zu. Diese Rolle ist in den meisten Situationen unnötig. Suchvorschläge zeigen nie an, wer die erste Suche durchgeführt hat. Um zu verhindern, dass Personen Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge sehen, weisen Sie ihnen die Rolle „`cant_read_suggestions`“ zu.

Suchvorschläge enthält eine Tabelle mit ausgeschlossenen Wörtern und Mustern für reguläre Ausdrücke in den folgenden Sprachen:

- Chinesisch
- Tschechisch
- Niederländisch
- Finnisch
- Französisch
- Deutsch
- Hebräisch
- Ungarisch
- Italienisch
- Japanisch
- Norwegisch
- Polnisch

- Portugiesisch
- Russisch
- Spanisch
- Schwedisch
- Thailändisch
- Türkisch

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Ausschlussliste für Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion_schwarze Liste].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie sys_search_suggestion_schwarze Liste.list in den Navigationsfilter ein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. So aktivieren oder inaktiven Sie ein Wort oder ein reguläres Ausdrucksmuster:
 - a. Wählen Sie in der Liste die Bedingung aus, die Sie aktivieren oder deaktivieren möchten.
 - b. Aktivieren oder deaktivieren Sie im angezeigten Formular „Ausschlussliste für Suchvorschläge“ die Option **Aktiv**.
3. So fügen Sie ein neues ausgeschlossenes Wort oder Muster eines regulären Ausdrucks hinzu:
 - a. Wählen Sie **Neu**.
 - b. Füllen Sie die Felder im Formular „Ausschlussliste für Suchvorschläge“ aus.

Formular „Ausschlussliste für Suchvorschläge“.

Feld	Beschreibung
Formulierung	Auszuschließendes Wort oder Muster des regulären Ausdrucks.
Sprache	Die Sprache, in der sich das ausgeschlossene Wort befindet. Verwenden Sie den ISO 639-1-Code für die Sprache, z. B. „en“ für Englisch. Da Muster für reguläre Ausdrücke für alle Sprachen funktionieren, ignorieren Suchvorschläge dieses Feld für Muster für reguläre Ausdrücke.
Beschreibung	Erklärung, warum Sie das Wort oder Muster des regulären Ausdrucks ausgeschlossen haben, wenn es nicht erkennbar ist. Dieses Feld ist besonders wichtig für Muster des regulären Ausdrucks.
Aktiv	Option zum Entfernen des ausgeschlossenen Wort- oder regulären Ausdrucksmusters aus Vorschlägen.
Typ	Option, die angibt, ob das Feld Ausdruck ein Wort oder ein reguläres Ausdrucksmuster darstellt.

Hinweis:

Wenn Sie Muster für reguläre Ausdrücke verwenden, sollten Sie sicherstellen, dass sie die gewünschten Wörter ausschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Testen Sie Muster für reguläre Ausdrücke in Regeleinträgen für Suchvorschlag-Ausschlusslisten](#).

4. So weisen Sie jemandem eine Rolle zu, die verhindert, dass er Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge sieht, oder um zu verhindern, dass Suchzeichenfolgen zu Vorschlägen werden:
 - a. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzer** und wählen Sie den Namen eines Benutzers aus.
 - b. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Rollen“.
 - c. Um zu verhindern, dass ein Benutzer Autovervollständigungsvorschläge und Suchvorschläge sieht, verschieben Sie **„noten_lesen_vorschläge“** aus der Spalte „Sammlungen“ in die Spalte „Rollenliste“ und wählen **Sie Speichern** aus.
 - d. Um zu verhindern, dass die Suchzeichenfolgen eines Benutzers Vorschläge für die automatische Vervollständigung und Suchvorschläge generieren, verschieben Sie **„suggestion_exempt“** aus der Spalte „Sammlungen“ in die Spalte „Rollenliste“ und wählen **Sie Speichern** aus.

Testen Sie Muster für reguläre Ausdrücke in Regeleinträgen für Suchvorschlag-Ausschlusslisten

Muster für reguläre Ausdrücke sind leistungsstark und müssen häufig bearbeitet werden, um das richtige Verhalten zu erhalten. Wenn Sie Muster für reguläre Ausdrücke verwenden, um Suchzeichenfolgen auszuschließen, testen Sie die Muster gründlich, um keine unbeabsichtigten Ergebnisse zu erzielen.

Vorbereitungen


Stellen Sie sicher, dass Sie mit der Mustersyntax für reguläre Ausdrücke von Java vertraut sind. Weitere Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke finden Sie [im Javadoc für die Klasse java.regex.util.Pattern](#) .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Ausschlusslistenregel und Suchvorschlagsbeziehungen“ [m2m_blacklist_search_suggestion] listet die Vorschläge auf, die aus der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] durch Einträge in der Tabelle „Ausschlussliste für Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion_blacklist] entfernt wurden.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Browser zu https://.<instance name> .service-now.com/m2m_blacklist_search_suggestion_list .
Eine Liste der Wörter, die von Suchvorschlägen ausgeschlossen werden, wird in der Tabelle „Ausschlusslistenregel“ und „Suchvorschlagsbeziehungen“ angezeigt. Die Spalte Vorschlag zeigt die Suchzeichenfolge, die bei der Erstellung von Vorschlägen eliminiert wurde.
2. Fügen Sie der Ausschlusslistentabelle ein reguläres Ausdrucksmuster hinzu.
Weitere Informationen finden Sie unter [Vorschläge in Sonderfällen verhindern](#).
3. Geben Sie in einem Suchfeld, z. B. unter ServiceNow® Serviceportal, Wörter ein, die dem Muster des regulären Ausdrucks entsprechen.
4. Führen Sie das Skript aus, das die Suchvorschläge erstellt.
Weitere Informationen finden Sie unter [Planen Sie das Skript „Suchvorschläge erstellen“](#) . Wählen Sie **Jetzt ausführen** aus, um das Skript sofort auszuführen.
5. Wählen Sie in der Tabelle m2m_blacklist_search_suggestion_list das Menüsymbol () für die Spaltenüberschrift der Ausschlussliste aus, und wählen Sie dann **Nach Ausschlussliste** gruppieren aus, um die Muster für reguläre Ausdrücke und die eliminierten Elemente anzuzeigen.

6. Überprüfen Sie die Vorschläge in der Tabelle, um festzustellen, ob die Muster für reguläre Ausdrücke die Vorschläge entfernt haben, die sie haben sollten, und nicht mehr.
7. Legen Sie in der Tabelle `sys_search_suggestion_blacklist` das Feld **Aktiv** eines ausgeschlossenen Musters für reguläre Ausdrücke auf **false** fest, und führen Sie dann das Skript „Suchvorschläge erstellen“ erneut aus, um sicherzustellen, dass nur ausgeschlossene Vorschläge entfernt wurden.
8. Überarbeiten Sie die Muster für reguläre Ausdrücke bei Bedarf, und wiederholen Sie das Verfahren.

Verwenden von Suchvorschlägen

Suchanwendungen zeigen Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge an, während Sie in die Suchfelder eingeben. Administratoren können Daten aus Tabellen mit Suchvorschlägen analysieren, um zu erfahren, wie Benutzer mit der Suche interagieren. Gastbenutzer können Vorschläge anzeigen, die aus selbst registrierten externen Benutzersuchen erstellt wurden.

Verwenden von Suchvorschlägen in KI-Suche

KI-Suche -Anwendungen zeigen Vorschläge zur automatischen Vervollständigung an, die vom Skript „Suchvorschläge erstellen“ erstellt wurden. Vorschläge zur automatischen Vervollständigung werden angezeigt, wenn Sie Begriffe in das Suchfeld der Anwendung eingeben. Sie können einen Vorschlag zur automatischen Vervollständigung auswählen, um ihn als Suchabfrage zu akzeptieren.

Weitere Informationen zur Verwendung und Konfiguration von Vorschlägen für die automatische Vervollständigung in KI-Suche -Anwendungen finden Sie unter [Vorschläge in KI-Suche Anwendungen automatisch vervollständigen](#).

Suchvorschläge in der Zing-Textindizierung und -Suchmaschine verwenden

Zing zeigt Suchvorschläge an, die vom Skript „Suchvorschläge erstellen“ erstellt wurden. Suchvorschläge werden angezeigt, wenn Sie Begriffe in das Zing-Suchfeld eingeben. Sie können einen Suchvorschlag auswählen, um ihn als Suche zu akzeptieren.

Weitere Informationen dazu, wie Suchvorschläge in Zing angezeigt werden, finden Sie unter [Zing zeigt Suchvorschläge an, wenn Benutzer Suchbegriffe eingeben](#).

Analysieren der Suchrelevanz

Analysieren Sie Daten aus den Tabellen „Suchvorschläge“, um zu verstehen, wie Ihre Benutzer mit der Suche interagieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchvorschläge verwendet die folgenden Tabellen:

- [Suchereignis \[sys_search_event\]](#): Speichert alle Suchzeichenfolgen und Suchergebnisse.
- [Suchquellen-Event \[sys_search_source_event\]](#): Speichert Suchzeichenfolgen und Suchergebnisse und verknüpft sie mit einer Datenquelle, z. B. stammt der Vorschlag aus der Knowledge Base-Tabelle und nicht aus der Katalogtabelle.
- [Suchvorschlag \[sys_search_suggestion\]](#): Speichert Suchvorschläge.

Weitere Informationen zu den Tabellen „Suchvorschläge“ finden Sie unter [Tabellen mit Suchvorschlägen](#).

Prozedur

1. Zeigen Sie die Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] an, indem Sie in Ihrem Browser zu https://navigieren.<instance name>.service-now.com/sys_search_event_list.do .
2. Suchen Sie nach Suchabfragen mit **Hat Ergebnisspaltenwerten** von **false**.
Der Wert „false“ bedeutet, dass jemand gesucht hat, aber keine Suchergebnisse erhalten hat. Sie können Informationen erstellen, z. B. einen Wissensartikel, um zukünftige Suchergebnisse bereitzustellen, Synonyme für die Suchwörter erstellen, die in einem Suchergebnis angezeigt werden, oder keine Informationen angeben, wenn die Frage irrelevant ist.
3. Durchschnitt der Zahlen in der Spalte **Klickrang**.
Klickrang zeigt an, welches Suchergebnis Sie ausgewählt haben. Wenn Sie auf das erste Ergebnis in der Liste der Suchergebnisse klicken, lautet der Klickrangwert 1. Wenn Sie auf das sechste Ergebnis klicken, lautet der Klickrangwert 6. Wenn Sie auf mehrere Suchergebnisse klicken, ist der Klickrang der höchste Listenwert . Wenn Sie beispielsweise auf das erste Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren und auf das 6. Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren und auf das 4. Ergebnis klicken und eine Antwort suchen, lautet der Klickrang 6 (nicht 4). Ein Klickrang von 0 bedeutet, dass Sie kein Suchergebnis ausgewählt haben oder dass Sie eine Genius-Ergebnisantwortkarte in KI-Suche ausgewählt haben. Niedrigere positive Klickrangwerte zeigen an, dass die obersten Suchergebnisse am relevantesten sind. Das Ziel besteht also darin, den Durchschnittswert für dieses Feld zu reduzieren.
4. Bestimmen Sie die Klickrate, indem Sie die Anzahl der Datensätze, bei denen der Klickrang nicht null ist, durch die Gesamtzahl der Datensätze teilen.

Höhere Klickraten sind besser. Die Klickrate ist ein guter Indikator dafür, wie oft Benutzer relevante Ergebnisse finden. Sie verrät jedoch nicht, wie viel Aufwand erforderlich war, um diese Ergebnisse zu finden. Hier kommt der Klickrang ins Spiel. Der Klickrang beschreibt, wie viel Aufwand der Benutzer benötigt hat, um ein seiner Meinung nach relevantes Ergebnis zu finden.

5. Durchschnitt der Zahlen in der **Spalte „Einschränkungen“**.
Die Einschränkung ist die Anzahl der Aktionen, die ein Benutzer unternommen hat, um die Anzahl der Suchergebnisse zu reduzieren. Zu den Aktionen gehören Sortieren und Filtern. Mehr Verfeinerungen bedeuten mehr Aufwand, um relevante Suchergebnisse zu finden, daher sind niedrigere Zahlen besser.
6. Zeigen Sie die Tabelle „Suchquellen-Event“ [sys_search_source_event] an, indem Sie in Ihrem Browser zu https://navigieren.<instance name>.service-now.com/sys_search_source_event_list.do .
7. Suchen Sie nach Suchabfragen mit **Hat Ergebnisspaltenwerten** von **false**.
False bedeutet, dass jemand gesucht hat, aber keine Suchergebnisse aus einer bestimmten Quelltable erhalten hat, z. B. die Knowledge Base-Tabelle. Sie können Informationen, z. B. einen Wissensartikel, in der Quelle erstellen, um zukünftige Suchergebnisse bereitzustellen, Synonyme für die Suchwörter erstellen, die ein Suchergebnis in dieser Quelltable anzeigen würden, oder keine Informationen angeben, wenn die Frage irrelevant ist .

Verwenden Sie die GraphQL-REST-API, um Vorschläge anzuzeigen, die aus externen Benutzersuchen erstellt wurden

Senden Sie eine Anforderung an den GraphQL-REST-API-Endpunkt, um Suchvorschläge abzurufen, die aus Suchen von selbst registrierten externen Benutzern erstellt wurden. Dieser Endpunkt ermöglicht den Zugriff durch nicht authentifizierte Gastbenutzer.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen in Ihrer Instanz erfüllt sind:

- Das Plugin „Domain Separation“ ist nicht aktiviert. Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Plugin für [Domänentrennung](#) .
- Das Plugin „Explicit Roles“ (com.glide.explicit_roles) ist aktiviert. Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter [Explizite Rollen](#) .
- Externe Benutzer mit der Rolle „snc_external“ haben Suchen in Suchanwendungen übermittelt, die Suchvorschläge generieren, z. B. ServiceNow® Serviceportal, Now Mobile oder ServiceNow® Virtual Agent.
- Die Systemeigenschaft `glide.search.suggestions.allow_guest_user` ist auf **true** festgelegt. Weitere Informationen zum Festlegen eines Systemeigenschaftswerts finden Sie unter [Systemeigenschaft hinzufügen](#).

Rufen Sie die `sys_id` der Suchanwendung ab, für die Sie Suchvorschläge externer Benutzer abrufen möchten.

i Hinweis:

Benutzer mit den Rollen „search_application_admin“, „agent_workspace_user“ oder „workspace_user“ können diese `sys_id` abrufen, indem sie sie aus dem Suchanwendungsdatensatz in der Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_config] kopieren.

Laden Sie einen GraphQL-Client einer Drittpartei herunter, z. B. GraphiQL, Insomnie oder Postman.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchvorschläge erstellt Vorschläge für Suchvorgänge, die von selbst registrierten externen Benutzern durchgeführt werden. Wenn die Systemeigenschaft `glide.search.suggestions.allow_guest_user` auf **true** festgelegt ist, können nicht authentifizierte Gastbenutzer auf den GraphQL-REST-API-Endpunkt für Ihre Instanz zugreifen, um Suchvorschläge externer Benutzer für eine Suchanwendung abzurufen.

Für diesen GraphQL-REST-API-Endpunkt ist keine Authentifizierung erforderlich oder erzwungen.

i Hinweis:

Nicht authentifizierte Gastbenutzer können Suchvorschläge nur aus der globalen Domäne abrufen. Wenn die Domänentrennung in Ihrer Instanz aktiviert ist, können Gastbenutzer keine Suchvorschläge abrufen.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie in Ihrem GraphQL-Client einer Drittpartei eine neue Anforderung, die die HTTP POST-Methode verwendet.
2. Legen Sie den Endpunkt für die Anforderung auf den GraphQL-REST-API-Endpunkt für Ihre Instanz fest: `https://<instance name>.service-now.com/api/now/graphql` .
3. Legen Sie den Anforderungstext auf die folgende GraphQL-Abfrage fest und ersetzen Sie `<search_application_sys_id>` mit der `sys_id` der Suchanwendung, für die Sie externe Benutzersuchvorschläge abrufen möchten:

```
{
  GlideSearch_Query {
    suggestions(searchContextConfigId: "<search_application_sys_id>", searchTerm: "") {
      term
      data {
        name
      }
    }
  }
}
```

```
records {
  type
  columns {
    label
    fieldName
    value
    displayValue
  }
}
```

Ergebnisse

Das System gibt Suchvorschläge aus Anwendungssuchen von selbst registrierten externen Benutzern als JSON-Objekt zurück, wie in diesem Beispiel gezeigt:

```
{
  "data": {
    "GlideSearch_Query": {
      "suggestions": {
        "term": "",
        "data": [
          {
            "records": [
              {
                "type": "POPULAR_QUERY",
                "columns": [
                  {
                    "label": "name",
                    "displayValue": "automatic replies",
                    "value": "automatic replies",
                    "fieldName": "name"
                  }
                ]
              },
              {
                "type": "POPULAR_QUERY",
                "columns": [
                  {
                    "label": "name",
                    "displayValue": "contact group",
                    "value": "contact group",
                    "fieldName": "name"
                  }
                ]
              },
              {
                "type": "POPULAR_QUERY",
                "columns": [
                  {
                    "label": "name",
                    "displayValue": "tablet",
                    "value": "tablet",
                    "fieldName": "name"
                  }
                ]
              }
            ]
          }
        ]
      }
    }
  }
}
```

```

    ]
  },
  {
    "type": "POPULAR_QUERY",
    "columns": [
      {
        "label": "name",
        "displayValue": "laptop",
        "value": "laptop",
        "fieldName": "name"
      }
    ]
  },
  {
    "type": "POPULAR_QUERY",
    "columns": [
      {
        "label": "name",
        "displayValue": "new email account",
        "value": "new email account",
        "fieldName": "name"
      }
    ]
  }
],
"name": "Popular searches"
}
}
}
}
}

```

Referenz zu Suchvorschlägen

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Komponenten und zum Verhalten der Domänentrennung für Suchvorschläge.

Wird mit Suchvorschlägen installiert

Bei Aktivierung des Plugins „Suchvorschläge“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und geplante Aufgaben.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Suchvorschläge durch Suchprogramm blockiert [cannot_read_suggestions]	Bei der Suche werden keine Such- oder Autovervollständigungsvorschläge angezeigt.	Keine

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Suchvorschläge befreit Sucher [suggestion_exempt]	Übermittelt Suchvorgänge, die das System beim Generieren von Such- oder Autovervollständigungsvorschlägen ignoriert.	Keine

Weitere Informationen zum Einschränken der Generierung von Suchvorschlägen finden Sie unter [Verhindern Sie die Erstellung von Vorschlägen in Sonderfällen](#).

Installierte Scheduled Jobs

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie Suchvorschläge	Konvertiert Suchvorgänge, die in der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] gespeichert sind, in Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge, die in der Tabelle „Suchvorschlag“ [sys_search_suggestion] gespeichert sind.
Suchvorschläge beschneiden	Entfernt die am niedrigsten bewerteten Autovervollständigungsvorschläge und Suchvorschläge aus der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion], um die maximale Anzahl von Vorschlägen bei 500.000 zu halten.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Event durchsuchen [sys_search_event]	Suchzeichenfolgen und Details zu den zugehörigen Ergebnissen, einschließlich Suchbenutzer, Anwendung, UI-Quelle, Sitzung und Sprache sowie benutzerdefinierter Klickrang und Verfeinerungen.
Suchereignis pro Quelltable [sys_search_source_event]	Korrelationen zwischen Suchzeichenfolgen und Suchergebnissen aus einer bestimmten Tabelle (Datenquelle). Eine Suche, die mehrere Tabellen abfragt, erzeugt mehrere Suchereignisdatensätze pro Quelle.
Suchvorschlag [sys_search_suggestion]	Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge, die aus Benutzersuchen durch die regelmäßige Aufgabe „Suchvorschläge erstellen“ generiert werden. Die regelmäßige Aufgabe „Suchvorschläge beschneiden“ entfernt die am niedrigsten bewerteten Vorschläge für die automatische Vervollständigung und Suchvorschläge aus dieser Tabelle, um die maximale Größe bei 500.000 Vorschlagsdatensätzen zu belassen.

Weitere Informationen zu einzelnen Spalten in diesen Tabellen finden Sie unter [Tabellen mit Suchvorschlägen](#).

Tabellen mit Suchvorschlägen

Suchvorschläge verwendet Tabellen, um relevante Suchvorschläge zu generieren und nachzuverfolgen. Sie können Daten aus diesen Tabellen überprüfen, um Einblicke in die in Ihrem System angebotenen Suchvorschläge zu erhalten.

Hinweis:

Da es sich bei den Suchvorschlagstabellen um Systemtabellen handelt, werden sie standardmäßig aus dem Modul Reporting ausgeschlossen. Weitere Informationen zum Aktivieren der Berichterstellung für Systemtabellen finden Sie unter [Berichterstellung für Systemtabellen](#).

Durchsuchen Sie die Event-Tabelle

In der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] werden Suchzeichenfolgen und deren Suchergebnisse gespeichert.

Tabelle „sys_search_event“.

Spalte	Beschreibung
Suchabfrage	Suchzeichenfolge, die der Benutzer eingegeben hat.
Hat Ergebnisse	Boolescher Wert, der angibt, ob die Suche Ergebnisse zurückgegeben hat (wahr) oder nicht (falsch). Erwägen Sie für alle false-Werte das Hinzufügen von Informationen, damit dieselbe Suche in Zukunft Vorschläge zurückgibt.
Klickrang	Klickrang zeigt an, welches Suchergebnis Sie ausgewählt haben. Wenn Sie auf das erste Ergebnis in der Liste der Suchergebnisse klicken, lautet der Klickrangwert 1. Wenn Sie auf das sechste Ergebnis klicken, lautet der Klickrangwert 6. Wenn Sie auf mehrere Suchergebnisse klicken, ist der Klickrang der höchste Listenwert. Wenn Sie beispielsweise auf das erste Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren und auf das 6. Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren und auf das 4. Ergebnis klicken und eine Antwort suchen, lautet der Klickrang 6 (nicht 4). Ein Klickrang von 0 bedeutet, dass Sie kein Suchergebnis ausgewählt haben oder dass Sie eine Genius-Ergebnisantwortkarte in KI-Suche ausgewählt haben. Niedrigere positive Klickrangwerte zeigen an, dass die obersten Suchergebnisse am relevantesten sind. Das Ziel besteht also darin, den Durchschnittswert für dieses Feld zu reduzieren.
Anwender	Benutzer, der die Suche durchgeführt hat.
Anwendungs-ID	Anwendung, in der die Suchfunktion verwendet wurde, z. B. haben Sie eine Suche im Serviceportaldurchgeführt. Siehe UI-Quelle .
Sprache	Sprache der Abfrage. Die Suche gibt nur Ergebnisse zurück, die in derselben Sprache wie die Suchabfrage vorliegen.
Verfeinerungen	Anzahl der Aktionen, die Sie unternommen haben, um die Anzahl der Suchergebnisse zu reduzieren. Zu den Aktionen gehören Sortieren und Filtern. Das Ziel besteht darin, diese Anzahl zu reduzieren.
UI-Quelle	Bestimmter Bildschirm (mobil) oder Seite (Portal), von der die Suchabfrage stammt. Siehe Anwendungs-ID .
Sitzung	ID der Sitzung, die angibt, wann die Suche stattgefunden hat.
KI-Suche-Profil	Name des für die Suche verwendeten Suchprofils. Gilt nur für Suchen, die mit der Engine KI-Suche durchgeführt wurden.

Automatische Übersetzung

Suchereignis pro Quelltable

In der Tabelle „Suchereignis pro Quelle“ [sys_search_source_event] werden Datensätze gespeichert, die Suchzeichenfolgen mit Ergebnissen aus einer bestimmten Tabelle korrelieren, die hier als Datenquelle bezeichnet wird. Eine Suche kann mehrere Tabellen abfragen. Die Tabelle „sys_search_event“ listet einen Datensatz für die gesamte Suche auf, während die Tabelle „sys_search_source_event“ einen Datensatz für jede abgefragte Datenquelle (Tabelle) auflistet.

sys_search_source_event

Spalte	Beschreibung
Suchabfrage	Suchzeichenfolge, die Sie eingegeben haben.
Quelle	System-ID der Datenquelle. Zum Beispiel könnte die System-ID der Knowledge Base c45067sample3c82eef3e lauten. Vorschläge aus einer Quelle werden nur als Vorschläge für diese Quelle verwendet. Zum Beispiel würde ein von Serviceportal abgeleiteter Vorschlag nicht als Vorschlag in Now Mobile verwendet.
Hat Ergebnisse	Boolean Wert, der angibt, ob die Quelle Suchergebnisse geliefert hat (true) oder nicht (false). Erwägen Sie für alle false-Werte das Hinzufügen von Informationen, damit dieselbe Suchabfrage in Zukunft Vorschläge zurückgibt.
Erstellt	Zeitstempel der Suchabfrage.

Tabelle „Suchvorschläge“.

In der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] werden Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge gespeichert. Eine regelmäßige Aufgabe verwendet die Tabelle sys_search_event, um den Inhalt der Vorschlagstabelle zu erstellen. Dieser Auftrag trennt generierte Vorschläge nach Quelle. Vorschläge, die beispielsweise aus Suchen in Serviceportal generiert werden, werden nur für andere Suchvorgänge von Serviceportal zurückgegeben. Diese Vorschläge werden für Now Mobile Abfragen nicht zurückgegeben.

sys_search_suggestion

Spalte	Beschreibung
Anwendungs-ID	Anwendung, in der die Suchfunktion verwendet wurde, z. B. haben Sie eine Suche im Serviceportaldurchgeführt .
Benutzergruppe	Gibt an, ob die Suchabfrage von einem internen oder externen Benutzer generiert wurde. Vorschläge für interne Benutzer werden nicht für externe Benutzer freigegeben und umgekehrt.
Sprache	Sprache der Abfrage. Die Suche gibt nur Vorschläge zurück, die in derselben Sprache wie die Suchabfrage sind.
Punktzahl	Vorschlagsrang. Je höher die Punktzahl, desto relevanter der Vorschlag. Sobald alle Vorschläge für eine Suchabfrage zurückgegeben wurden, werden die Vorschläge nach Punktzahl sortiert, wobei der höchste zuerst aufgeführt wird. Die Punktzahlen spiegeln wider, wie oft Sie einen Vorschlag ausgewählt haben. Ein beliebter Vorschlag impliziert, dass er die Abfrage beantwortet.
Quelle	System-ID der Datenquelle. Zum Beispiel könnte die System-ID der Knowledge Base c45067sample3c82eef3e lauten. Vorschläge aus einer Quelle werden nur als Vorschläge für diese Quelle verwendet. Zum Beispiel würde ein von Serviceportal abgeleiteter Vorschlag nicht als Vorschlag in Now Mobile verwendet.

Domänentrennung und Suchvorschläge

Domänentrennung wird in der Anwendung „Suchvorschläge“ 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.

Funktionsweise der Domänentrennung mit Suchvorschlägen

Standardmäßig sind die Ergebnisse von Suchvorschlägen auf die spezifische Domäne des angemeldeten Benutzers beschränkt. Such- und Autovervollständigungsvorschläge werden nicht in übergeordneten oder untergeordneten Domänen freigeben.

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung](#)

Suchsignale

Die Suche speichert Signaldaten aus Benutzersuchen. Die zusammengefassten Signaldaten tragen dazu bei, die Relevanz der Suchergebnisse in Ihrem System zu verbessern.

Signale zeichnen Details zu Benutzersuchen, Suchverfeinerungen und Interaktionen mit Suchergebnissen auf.

KI-Suche ML-Relevanz analysiert zusammengefasste Signaldaten und optimiert automatisch die Bewertung der Suchrelevanz, um Benutzerverhaltensmuster widerzuspiegeln. Diese Optimierung trägt dazu bei, die Relevanz der Ergebnisse für Suchbenutzer zu verbessern.

Weitere Informationen zur Relevanz von KI-Suche für maschinelles Lernen finden Sie unter [Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche](#).

Signaltabellen durchsuchen

Die Suche verwendet Tabellen, um Details aus Benutzersuchen, Suchverfeinerungen und Interaktionen mit Suchergebnissen zu speichern. Diese Details werden als Suchsignale bezeichnet. Daten aus den Suchsignaltabellen tragen dazu bei, die Relevanz der Suchergebnisse in Ihrem System zu verbessern.

Suchsignale beziehen sich auf Benutzer-, Abfrage- und ähnliche Daten, die in Spalten in Suchvorschlagstabellen gespeichert sind. Eine Anleitung zum Durchsuchen von Vorschlagstabellen und ihren Spalten finden Sie unter [Tabellen mit Suchvorschlägen](#).

Hinweis:

Da die Suchsignaltabellen Systemtabellen sind, werden sie standardmäßig vom Modul Reporting ausgeschlossen. Weitere Informationen zum Aktivieren der Berichterstellung für Systemtabellen finden Sie unter [Berichterstellung für Systemtabellen](#) .

Durchsuchen Sie die Signalereignistabelle

In der Tabelle „Suchsignalereignis“ [sys_search_signal_event] werden Signaldaten gespeichert, die erzeugt werden, wenn Benutzer eine Suche übermitteln.

sys_search_signal_event

Spalte	Beschreibung
Event durchsuchen	Verweis auf den Datensatz für das Suchereignis in der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event].
Browser	Agent-Zeichenfolge des Anwenderbrowsers.
Breitengrad	Breitengradkoordinate des Benutzerstandorts in Dezimalgrad.
Längengrad	Längengradkoordinate des Benutzerstandorts in Dezimalgrad.
Abgeglichene Abfrageabsichten	Liste der Abfrageabsichten, die in der Benutzersuchabfrage abgeglichen wurden.
Ergebnisse der ersten Seite	<p>JSON-Array von Objekten, in dem jeder Knoten ein einzelnes Ergebnis darstellt, das auf der ersten Ergebnisseite für die Suche zurückgegeben wird. Die Ergebnisreihenfolge bleibt erhalten. Jedes Objekt enthält den eindeutigen Datensatzbezeichner (sys_id) eines Ergebnisses und die Tabelle, in der sich das Ergebnis befindet.</p> <p>i Hinweis: Die Ergebnisse der ersten Seite werden nicht aktualisiert, wenn Sie eine Suche einschränken.</p>
Antwortzeit Suche (ms)	Für die Suche benötigte Zeit in Millisekunden.
Anwenderabfragesprache	Sprache der Anwendersuchabfrage.

Durchsuchen Sie die Signalergebnis-Event-Tabelle

In der Tabelle „Suchsignalergebnis-Event“ [sys_search_signal_result_event] werden Signaldaten für Suchergebnisse gespeichert, die Benutzer auswählen.

sys_search_signal_result_event

Spalte	Beschreibung
Suchabfrage	Suchabfrage, die zur Suchergebnisauswahl geführt hat.
Anwender	Benutzer, der das Suchergebnis ausgewählt hat.
Ergebnis-DocID	Quelltabelle und Datensatznamen für das ausgewählte Suchergebnis.
Beschreibung	Kurzbeschreibung für das ausgewählte Suchergebnis.
Quelltabelle	Quelltabelle für das ausgewählte Suchergebnis.
AIS-DocID	Quellentabellenname und Datensatz-sys_id für das ausgewählte Suchergebnis.
Ergebnistyp	Typ des ausgewählten Suchergebnisses. Beispiel: <i>REGULAR</i> für ein reguläres Suchergebnis oder <i>GENIUS</i> für eine Genius-Ergebnis-Antwortkarte.

sys_search_signal_result_event (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
Signal-Event durchsuchen	Verweis auf den Datensatz für die Suche in der Tabelle „Suchsignalereignis“ [sys_search_signal_event].
Nummer	Datensatznummer für das ausgewählte Suchergebnis.
Domäne	Domäne, zu der das ausgewählte Suchergebnis gehört.
Für Vorschläge verwenden	Option, die angibt, ob KI-Suche diese Ergebnisauswahl bei der Berechnung von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung verwendet. Weitere Details finden Sie unter Vorschläge in KI-Suche Anwendungen automatisch vervollständigen .
Quell-URL	URL für das ausgewählte Suchergebnis.
Aktionsdaten	JSON-Array von Objekten, die die Auswahlaktion für das Suchergebnis darstellen.

Tabelle „Signalergebnis-Ereignisaktion“ durchsuchen

In der Tabelle „Suchsignalergebnis-Ereignisaktion“ [sys_search_signal_result_event_action] werden Signaldaten für Benutzerinteraktionen mit Suchergebnissen gespeichert.

sys_search_signal_result_event_action

Spalte	Beschreibung
Signaltyp	Typ des für das Suchergebnis aufgezeichneten Benutzerinteraktionssignals. Zum Beispiel gibt <i>CLICK</i> an, dass der Benutzer ein Suchergebnis ausgewählt hat.
Signalwert	Der Wert für das Benutzerinteraktionssignal. Wenn der Signaltyp beispielsweise <i>CLICK</i> ist, ist der Signalwert der numerische Index für das vom Benutzer ausgewählte Suchergebnis.
Signalergebnis-Event durchsuchen	Verweis auf den Datensatz für das Suchergebnis in der Tabelle „Suchsignalergebnisereignis“ [sys_search_signal_result_event].

Durchsuchen Sie die Autovervollständigen-Abfrageereignistabelle

In der Tabelle „Suche Autovervollständigen-Abfrageereignis“ [sys_search_autocomplete_query_event] werden Signaldaten für Vorschläge zur automatischen Vervollständigung gespeichert, die Benutzer aus dem Sucheingabefeld auswählen.

Automatische Übersetzung

sys_search_autocomplete_query_event

Spalte	Beschreibung
Ausgewählte Abfrage	Die vorgeschlagene Abfrage der automatischen Vervollständigung, die der Benutzer im Sucheingabefeld ausgewählt hat.
Klickindex	Der numerische Index des Autovervollständigungsvorschlags, den der Benutzer im Sucheingabefeld ausgewählt hat.
Breitengrad	Breitengradkoordinate des Benutzerstandorts in Dezimalgrad.
Längengrad	Längengradkoordinate des Benutzerstandorts in Dezimalgrad.
Suchprofil	Verweis auf das für die Suchabfrage verwendete Suchprofil.

Tabelle „Genius-Ergebnisereignisaktion“.

In der Tabelle „Genius-Ergebnis-Event-Aktion“ [sys_search_genius_result_event_action] werden Signaldaten für Benutzerinteraktionen mit Genius-Ergebnis-Antwortkarten gespeichert.

sys_search_genius_result_event_action

Spalte	Beschreibung
Aktions-ID	Der Bezeichner für das Aktionssignal dieses Genius-Ergebnisereignisses.
Aktionstyp	Die Art der Aktion, die auf der Antwortkarte „Genius-Ergebnis“ ausgeführt wird.
Aktionswert	Der Wert, falls vorhanden, für die Aktion, die auf der Antwortkarte „Genius-Ergebnis“ ausgeführt wird.
Abgeglichene Genius-Ergebnisabsichten	Liste der NLU Modellabsichten, die mit der Aktion übereinstimmen, die auf der Antwortkarte „Genius-Ergebnis“ ausgeführt wurde. i Hinweis: Dieses Feld wird nur für Genius-Ergebniskonfigurationen mit NLU Auslösern ausgefüllt.
Kartentyp	Der Typ der Genius-Ergebnis-Antwortkarte, mit der der Benutzer interagiert hat.
Signalergebnis-Event durchsuchen	Verweis auf den Datensatz für die Antwortkarte „Genius-Ergebnis“ in der Tabelle „Suchsignalergebnis-Ereignis“ [sys_search_signal_result_event].

Zing-Textindizierung und -Suchmaschine

Indizieren und durchsuchen Sie Datensatzdaten nach Tabelle.

ServiceNow® Zing-Textindizierung und -Suchmaschine ist die Standardsuchmaschine, die zum Durchsuchen von Now Platform® Datensatzdaten verwendet wird. Die Engine wird vollständig mit ServiceNow -Code erstellt und im relationalen Modell implementiert.

Der Zing-Textsuchindex wird für parallele Abfragen in mehrere Datenbank-Shards aufgeteilt. Die Suchmaschinenlogik liefert schnelle Ergebnisse und legt Wert auf Relevanzbewertung. Relevanzpunktzahlen umfassen Häufigkeits- und Nähegewichtung. Punktzahlen umfassen auch die Gewichtung für bestimmte indizierte Felder wie Titel, Kurzbeschreibung und Metadaten.

Zing bietet Type-ahead- **Suchvorschläge** und Vorschläge für die globale Suche.

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „ts_admin“ können die folgenden Einstellungen für die Zing-Textsuche konfigurieren:


- Übereinstimmungsrelevanz
- Relevanzfeldgewichtungen für jede indizierte Tabelle
- globale Stoppwörter
- Stoppwörter für jeden Index
- Synonymwörterbücher für jede Tabelle
- -Tabellen mit Anhangindizierung

<p>Erkunden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Washington DC • Funktionen von Verwaltung der Suche • Funktionen der Textindizierung und Suchmaschine Zing 	<p>Einrichten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legen Sie globale Eigenschaften für die Textsuche fest • Zing kann Anhänge in Suchergebnissen enthalten • Zing kann Suchergebnisse um Synonyme erweitern 	<p>Verwalten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zing indiziert Wörter • Die globale Suche findet Datensätze aus mehreren Tabellen • Die Listensuche findet Datensätze aus der aktuellen Tabelle
<p>Verwenden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boolesche Operatoren ermöglichen bedingte Suchergebnisse • Anführungszeichen ermöglichen die Suche nach genauen Sätzen • Platzhalterzeichen ermöglichen die Suche nach Mustern und Variationen 	<p>Entwickeln</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation • Synonymwörterbücher erstellen 	<p>Problembehandlung und Hilfe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stellen oder beantworten Sie Fragen im Plattformforum • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Funktionen der Textindizierung und Suchmaschine Zing

Aktivieren und konfigurieren Sie die Funktionen von Zing-Textindizierung und -Suchmaschine.

Funktion	Beschreibung	Häufigste Aufgaben	Status
Zing indiziert Wörter	Indexieren Sie Dokumente, indem Sie sie in Wörter aufteilen. Abhängig von den Sprachen, die Ihre Instanz unterstützt, kann ein Wort ein einzelnes Zeichen sein, z. B. ein Chinesisch- oder Japanisch-Piktogramm, oder eine Sequenz von durch Leerzeichen getrennten Zeichen, z. B. bei Latein, Arabisch und Pinyin.	<ul style="list-style-type: none"> Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren Konfigurieren Sie Tabellen für die Verwendung des Tokenizers auf Japanisch 	Aktiv
Zing berechnet Dokumentpunktzahlen anhand von drei Komponenten	Berechnen Sie Dokumentpunktzahlen basierend auf der Häufigkeit, Reihenfolge und Gewichtung von Suchbegriffen im Dokument.	<ul style="list-style-type: none"> Suchbegriffe nach inverser Dokumenthäufigkeit (IDF) bewerten Legen Sie die relative Gewichtung eines Felds fest 	Aktiv
Die globale Suche findet Datensätze aus mehreren Tabellen	Durchsuchen Sie mehrere Datensatztypen in einem einzigen Suchfeld.	<ul style="list-style-type: none"> Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche 	Aktiv
Suchergebnisseite in Core-UI und UI15	Zeigen Sie globale Textsuchergebnisse für jede Tabelle an, während Zing sie generiert.	<ul style="list-style-type: none"> Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI Stellen Sie die ältere Benutzeroberfläche der globalen Suche wieder her 	Aktiv
Die Listensuche findet Datensätze aus der aktuellen Tabelle	Durchsuchen Sie Datensätze in einer Tabellenlistenansicht.	<ul style="list-style-type: none"> Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren 	Aktiv
Zing kann Anhänge in Suchergebnissen enthalten	Durchsuchen Sie Inhalte aus Anhängen in indizierten Tabellen. Zeigen Sie Anhänge für Suchergebnisse aus der Tabelle Wissen [kb_knowledge] an.	<ul style="list-style-type: none"> Indizieren Sie Anhänge in einer Tabelle Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche 	Aktiv
Zing entfernt Stoppwörter aus Abfragen	Entfernen Sie häufige Wörter aus Suchabfragen, die keine aussagekräftigen Ergebnisse liefern.	<ul style="list-style-type: none"> Konfigurieren Sie ein globales Stoppwort Konfigurieren Sie ein tabellenspezifisches Stoppwort 	Aktiv

Funktion	Beschreibung	Häufigste Aufgaben	Status
Zing gleicht abgeleitete Wörter mit Wortstammerkennung ab	Konvertieren Sie ein mehrstelliges Suchstichwort in seine Stammform, um abgeleitete Versionen des Wortes zu finden.	<ul style="list-style-type: none"> • Systemlokalisierungseigenschaften • Aktivieren Sie eine Sprache 	Aktiv
Zing kann Suchergebnisse um Synonyme erweitern	Erweitern Sie die Suchergebnisse um zusätzliche Suchbegriffe.  Erfordert Konfiguration vor Verwendung	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivieren Sie die Suche nach Synonymen • Synonymwörterbücher erstellen 	Inaktiv

Verfügbare Suchoptionen

Zing bietet Benutzern mehrere Suchschnittstellen und Suchoperatoren für Textsuchen.

Verfügbare Suchschnittstellen

Suchschnittstelle	Beschreibung
Globale Suche	Suchen Sie mithilfe des globalen Suchfelds in nach Datensätzen in mehreren Tabellen Next Experience Zentrale Navigation .
Durchsuchen Sie eine Liste	Datensätze in einer Liste suchen; Sie können in einem bestimmten Feld (Wechseln zu), allen Feldern (Suche) oder in einer bestimmten Spalte suchen.
Knowledge Base	Wissensartikel suchen.
Live-Feed	Filtern, suchen oder sortieren Sie Nachrichten im Live-Feed.
UI-Seiten	Erstellen Sie eine benutzerdefinierte UI-Seite, um nach Datensätzen in einer Tabelle zu suchen.

Verfügbare Suchoperatoren

Suchoperator	Beschreibung
Boolesche Operatoren	Erstellen Sie komplexe Suchvorgänge mit den booleschen Operatoren AND, OR und NOT in globalen Textsuchen.
Anführungszeichen	Setzen Sie Suchbegriffe in Anführungszeichen, um nach einem genauen Ausdruck zu suchen, der aus einem oder mehreren Wörtern besteht.
Platzhalterzeichen	Erweitern Sie die Suchergebnisse so, dass sie einem beliebigen Nicht-Leerzeichen entsprechen. Das System unterstützt Platzhalterzeichen mit einem oder mehreren Zeichen.

Die Listensuche findet Datensätze aus der aktuellen Tabelle

Durchsuchen Sie Datensätze in einer Tabellenlistenansicht.

Indizierte Tabellen zeigen die Option *für Text* in der Titelleiste der Liste an, die alle Datensätze nach übereinstimmenden Feldwerten durchsucht.

Listensuche

The screenshot shows the ServiceNow search interface. At the top, there's a search bar with 'Incidents' selected and a search filter 'for text'. Below it, there are buttons for 'Run', 'Save...', 'AND', 'OR', and 'Add Sort'. A search filter is set to 'Keywords' with the value 'are' and 'sales OR financial'. The search results are displayed in a table with columns: Number, Opened, Short description, Caller, Priority, State, Category, Assignment group, Assigned to, and Updated. The table shows five incident records with details like dates, descriptions, callers, and statuses.

Das Listensuchfeld akzeptiert **boolesche Operatoren** (UND, ODER und NICHT) in Suchabfragen. Wenn ein Benutzer einer Suchabfrage einen booleschen Operator hinzufügt, gibt das System nur Datensätze zurück, die allen Suchbedingungen der Abfrage entsprechen.

Das System konvertiert auch jede Suchabfrage in eine äquivalente Stichwortbedingung in den Listen-Breadcrumbs und Filter. Wenn Sie beispielsweise nach dem Text „Oracle ODER SAP“ suchen, wird die Bedingung **[Stichwörter] [sind] [Oracle ODER SAP] ausgegeben**. Mit den Standardlistensteuerelementen können diese Breadcrumbs und Bedingungen geändert oder entfernt werden.

Boolesche Operatoren ermöglichen bedingte Suchergebnisse

Erstellen Sie komplexe Suchvorgänge mit den booleschen Operatoren AND, OR und NOT in globalen Textsuchen.

Sie können boolesche Operatoren in allen globalen Textsuchoberflächen verwenden:

- Globales Textsuchfeld
- Knowledge Base Suchen
- Listensuche nach Text

i Hinweis:

Bei booleschen Operatoren wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Beispielsweise erkennt das System OR als booleschen Operator, behandelt Or und oder jedoch als reguläre Suchbegriffe.

Boolesche Operatoren

Operator	Beschreibung
ODER oder vertikales Balkensymbol ()	<p>Findet eine Übereinstimmung, wenn einer der Suchbegriffe in einem Dokument (einer Vereinigung von Sätzen) vorhanden ist. Um beispielsweise Dokumente zu finden, die entweder email password oder nur emailhalten, können Sie nach „email password“ ODER „email password“ oder „email password emailsuchen.</p> <p>Mit .or. Der Operator, den das System verwendet, wenn Sie ODER-Bedingungsgruppen für andere Felder als Stichwörter mit dem Bedingungsgenerator erstellen, kann zu unterschiedlichen Ergebnissen führen. Beispiel: Dieser Filter sucht nach Datensätzen mit</p>

Boolesche Operatoren (Fortsetzung)

Operator	Beschreibung
	<p>Kurzbeschreibungen, die SSO enthalten, und sucht dann separat nach Datensätzen mit Kurzbeschreibungen, die SAML enthalten:</p> <div data-bbox="470 325 1050 472" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Suche mit den Filterauswahllisten</p> <p>Run Save... AND OR Add Sort</p> <p>Short description contains SSO AND OR X</p> <p>or Short description contains SAML X</p> <p style="font-size: small;">All > Short description contains SSO .or. Short description contains SAML</p> </div> <p>Hinweis: Standardmäßig können Sie pro Bedingung nur eine Stichwortfilterbedingung haben. Wenn Sie das Feld Stichwörter in einer Filterauswahlliste auswählen, ist die Schaltfläche ODER für diese Filterbedingung nicht mehr verfügbar. Wenn Sie analog dazu eine ODER-Filterbedingung erstellen, ist das Feld Stichwörter in den Filterauswahllisten nicht mehr verfügbar.</p>
<p>UND</p>	<p>Findet eine Übereinstimmung, wenn alle Suchbegriffe in einem Dokument (einer Schnittmenge von Sätzen) vorhanden sind. Um beispielsweise Dokumente zu finden, die sowohl „CPU-Last“ als auch „10 Minuten“ enthalten, suchen Sie nach „CPU-Last“ UND „10 Minuten“.</p> <p>Standardmäßig wendet Zing einen UND-Operator zwischen allen Suchbegriffen an, die nicht durch ODER- oder NICHT-Operatoren getrennt sind. Wenn Sie beispielsweise email server down (E-Mail-Server inaktiv) als Suchbegriffe eingeben, sucht das System nach email AND server AND down.</p> <p>Hinweis: Wenn bei Knowledge Base -Suchen die standardmäßige AND-Suche schlechte Ergebnisse zurückgibt, wird die Suche automatisch mit dem OR-Operator wiederholt. Administratoren können die Knowledge Base-Suche so konfigurieren, dass immer ODER verwendet wird, indem sie die Systemeigenschaft <code>glide.knowman.search.operator</code> ändern.</p>
<p>NOT, Minus (-) oder Ausrufezeichen (!)</p>	<p>Schließt Dokumente aus, die den Suchbegriff nach dem NOT-Operator enthalten (eine Differenz von Sätzen). Um beispielsweise Dokumente zu finden, die „CPU-Last“, aber nicht „10 Minuten“ enthalten, können Sie nach „CPU-Last“, NICHT „10 Minuten“, „CPU-Last“ - „10 Minuten“ oder „CPU-Last“ ! „10suchen Minuten“ .</p> <p>NOT muss ein eigenständiger Begriff in Ihrer Suche sein. Beispiel: Atom NOT Ion schließt den Begriff Ionaus, während NOTION nach dem Begriff Notionsucht.</p> <p>Das Minuszeichen und das Ausrufezeichen müssen unmittelbar vor dem Suchbegriff stehen, den Sie ausschließen möchten. Zum Beispiel schließt eine Suche nach email !JoeJoe aus, aber eine Suche nach email ! Joe enthält Joe.</p> <p>Sie können den NICHT-Operator nicht verwenden, um alle Begriffe in Ihrer Suche auszuschließen. Die folgende Suche gibt beispielsweise keine Ergebnisse zurück: NICHT „10 Minuten“.</p>

Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

[Knowledge-Eigenschaften](#) 

Anführungszeichen ermöglichen die Suche nach genauen Sätzen

Setzen Sie Suchbegriffe in Anführungszeichen, um nach einem genauen Ausdruck zu suchen, der aus einem oder mehreren Wörtern besteht.

Suchbegriffe in Anführungszeichen werden als Suche nach exaktem Ausdruck behandelt. Wenn Sie nach einem genauen Ausdruck suchen, gleicht Zing nur Dokumente ab, die die Wörter in Anführungszeichen in der von Ihnen angegebenen Reihenfolge enthalten.

Zum Beispiel gibt die Suche nach `E-Mail-Passwort` Suchergebnisse zurück, die E-Mail und Passwort in beliebiger Reihenfolge enthalten, einschließlich Datensätzen mit den folgenden Textzeichenfolgen:

- Geben Sie Ihr E-Mail-Passwort ein
- Ihr E-Mail-Account-Passwort

Wenn Sie nach dem Ausdruck „email password“ in Anführungszeichen suchen, gibt Zing Suchergebnisse mit dem Text Enter your email password (Ihr E-Mail-Passwort eingeben) zurück, da sie „email password“ als exakten Ausdruck enthalten. Es werden keine Ergebnisse mit dem Text Ihres E-Mail-Account-Passworts zurückgegeben, da die Suchbegriffe nicht in der exakten Reihenfolge vorkommen, die in Ihrem Suchausdruck angegeben ist.

Suchen nach genauen Ausdruck ignorieren:

- Stoppwörter
- Satzzeichen
- Platzhalterzeichen

Hinweis:

Platzhalterzeichen werden als Satzzeichen ignoriert.

Wenn Sie beispielsweise nach dem Ausdruck „E-Mail-Passwort“ suchen, erhalten Sie dieselben Suchergebnisse wie diese Ausdrücke:

- „Passwort per E-Mail senden“, da das Stoppwort ignoriert wird.
- „E-Mail-Passwort?“ weil das Satzzeichen ? wird ignoriert.
- „E-Mail-Passwort*“, da das Platzhalterzeichen * als Interpunktion ignoriert wird.

Platzhalterzeichen ermöglichen die Suche nach Mustern und Variationen

Erweitern Sie die Suchergebnisse so, dass sie einem beliebigen Nicht-Leerzeichen entsprechen. Das System unterstützt Platzhalterzeichen mit einem oder mehreren Zeichen.

Die folgenden Suchvorgänge unterstützen Platzhalterzeichen.

- Globale Textsuche
- Knowledge Base

Hinweis:

Benutzer mit der Administratorrolle können die Platzhaltersuche im Wissenskontext aktivieren, indem sie zu navigieren **Alle > Kontextsuche > Suchkontexte**, Bearbeiten des **Knowledge Base-Suchdatensatzes** und Aktivieren des Kontrollkästchens Platzhaltersuche aktivieren.

- [Durchsuchen Sie eine Liste](#)

i Hinweis:

Um eine Platzhalter-Textsuche in einer Liste durchzuführen, müssen Sie **for text** als Suchfeld auswählen. Wenn Sie ein Listenfeld anstelle von **für Text** auswählen, werden Platzhalterzeichen in Suchbegriffen als [Platzhalterzeichen](#) für die Listensuche interpretiert.

- Referenzfelder

Um eine Einzelzeichen-Platzhaltersuche durchzuführen, verwenden Sie das Prozentzeichen (%). Dieser Platzhalter sucht nach Wörtern, die ein beliebiges Zeichen anstelle des Prozentzeichens enthalten. Um beispielsweise Wörter wie **text** oder **test** zu finden, suchen Sie nach `te%t`.

Um eine Platzhaltersuche mit mehreren Zeichen durchzuführen, verwenden Sie das Sternchen (*). Dieser Platzhalter findet Wörter, die anstelle des Sternzeichens kein oder mehr Zeichen enthalten. Um beispielsweise Wörter wie „**planned**“ oder „**placed**“ zu finden, suchen Sie nach „`pl*d`“.

Sie können Platzhalterzeichen an beliebiger Stelle in einer Suchzeichenfolge verwenden und mehrere Platzhalterzeichen in dasselbe Wort einfügen. Um beispielsweise Wörter wie „**bezahlbar**“, „**Aufwand**“ und „**Angebot**“ zu finden, suchen Sie nach `%ff%r*`.

Wenn eine Platzhaltersuche zu viele Treffer zurückgibt, zeigt das System eine Meldung an, in der Sie aufgefordert werden, die Suche einzugrenzen. Administratoren können [eine Eigenschaft für die globale Textsuche festlegen](#), um den Grenzwert für Platzhalter-Suchergebnisse zu ändern.

i Hinweis:

Platzhalter-Textsuchen sind nur bei Wörtern mit mehreren Zeichen effektiv. Ein Platzhalterzeichen innerhalb einer Sequenz von Piktogrammzeichen gibt zu viele Optionen für eine effiziente Suche zurück. Platzhalterzeichen werden am besten für auf Buchstaben basierende Wörter verwendet.

Aktivieren oder deaktivieren Sie den Zing-Junk-Filter

Wenn der Junk-Filter aktiviert ist, indiziert oder sucht Zing nicht nach zweistelligen Zahlen oder Wörtern mit einem Zeichen (es sei denn, es handelt sich um Chinesisch oder Japanisch). Sie können den Junk-Filter für einzelne Tabellen aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen


Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um beispielsweise Übereinstimmungen für Suchbegriffe wie „ a “ oder „ 40 “ in Knowledge Base zu deaktivieren, aktivieren Sie die Junk-Filterung für die Tabelle „`kb_knowledge`“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für die Tabelle.
3. Legen Sie in der zugehörigen Liste „Attribute“ den Wert des **Textindexfilter-Junk-** Attributs fest:
 - a. Wenn Sie möchten, dass Zing beim Indexieren und Durchsuchen der Tabelle zweistellige Zahlen und einstellige Wörter einbezieht, legen Sie den Attributwert auf `false` fest.
 - b. Wenn Sie möchten, dass Zing zweistellige Zahlen und einstellige Wörter beim Indizieren und Durchsuchen der Tabelle ignoriert, legen Sie den Attributwert auf `true` fest.

4. Wählen Sie im Header des Wörterbucheintrags-Formulars das Symbol für zusätzliche Aktionen (Symbol ) und dann **Speichern** aus.
5. Klicken Sie auf den zugehörigen Link Textverzeichnis **generieren**, und wählen Sie **OK**.

Hinweis:

- Um die gewünschte Wirkung zu erzielen, müssen Sie möglicherweise auch die [automatischen Stoppwörter](#) neu konfigurieren. Wenn beispielsweise eine bestimmte zweistellige Zahl in allen Problemnummern (92-0001, 92-0002 usw.) vorkommt, wird der Schwellenwert für das automatische Stoppwort schnell überschritten, und das Wort wird in Suchen nicht mehr gefunden. Um diese zweistellige Zahl in der Problemtabelle zu finden, müssen Sie sowohl die Junk-Filterung als auch die automatischen Stoppwörter deaktivieren.
- Das Deaktivieren des Junk-Filters führt zu einem größeren Tabellenindex. Um eine optimale Leistung zu erzielen, wenden Sie dieses Attribut nur an, wenn es erforderlich ist.

Debuggen Sie Zing

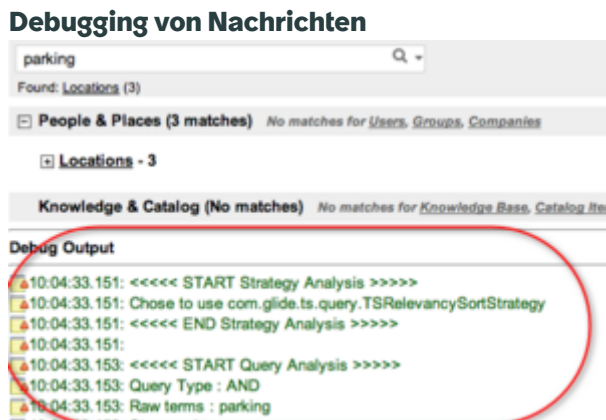
Debugging-Nachrichten erstellen ein Protokoll der Suchprozesse, sobald sie auftreten. Diese Nachrichten können Administratoren bei der Konfiguration optimaler Leistungseinstellungen unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Um Debugging-Nachrichten anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle > Systemdiagnostik > Sitzung debuggen > Textsuche debuggen**. Die Suchprotokollnachrichten werden für den Rest Ihrer Sitzung am unteren Rand der Ergebnisseite angezeigt.



- Um Probleme bei der Textindizierung zu debuggen, sollten Sie text_index-Ereignisse im Systemprotokoll anzeigen.
- In seltenen Fällen müssen Sie die Textsuchcaches nach dem erneuten Generieren eines Textverzeichnisses zurücksetzen. Wenn die Textsuche für bekannte Wörter fehlschlägt, diagnostizieren und beheben Sie dieses Problem:


Prozedur

1. Aktivieren Sie Debugging-Nachrichten für die Textsuche.
2. Suchen Sie in einer beliebigen Tabelle mit Suchproblemen nach dem Problemtext.
3. Notieren Sie in der Debug-Ausgabe die Nummern, die für die Stemmed-Begriffe verwendet werden.
4. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Ts Word“ [ts_word].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter ts_word.listein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
5. Suchen Sie die Begriffe mit Wortstamm, und vergleichen Sie die Zahlen in der Liste mit der Debug-Ausgabe von Schritt 3.
Wenn die Zahlen unterschiedlich sind, ist der Cache des UI-Knotens veraltet.
6. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textverzeichnisse**.
7. **Klicken Sie auf** den zugehörigen Link Textsuchcaches zurücksetzen, und wählen Sie **OK**.

Die globale Suche findet Datensätze aus mehreren Tabellen

Durchsuchen Sie mehrere Datensatztypen in einem einzigen Suchfeld.

Um eine globale Suche durchzuführen, führen Sie basierend auf Ihrer UI-Version eine der folgenden Aktionen aus.

UI-Version	Aktion
Next Experience-Benutzeroberfläche	Geben Sie Ihre Suchbegriffe in das Suchfeld Zentrale Navigation ein, und wählen Sie dann Ergebnisse anzeigen aus, oder drücken Sie die Eingabetaste.
Core-UI	Wählen Sie das Suchsymbol im Banner oben rechts in den Systemeinstellungen für die Benutzeroberfläche (UI)  aus, geben Sie dann Ihre Suchbegriffe ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Alle UI-Versionen haben auch eine Tastenkombination für die globale Suche. Das UI-Makro „ui_global_text_search“ stellt das globale Suchfeld bereit.

Eine Liste der Tabellen, die das System standardmäßig durchsucht, finden Sie unter [Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience -UI](#) und [Standardmäßige globale Textsuchgruppen für Core-UI](#).

Zugehörige Informationen

[Tastenkürzel](#) 

Die globale Suche zeigt eine Seite mit übereinstimmenden Ergebnissen an

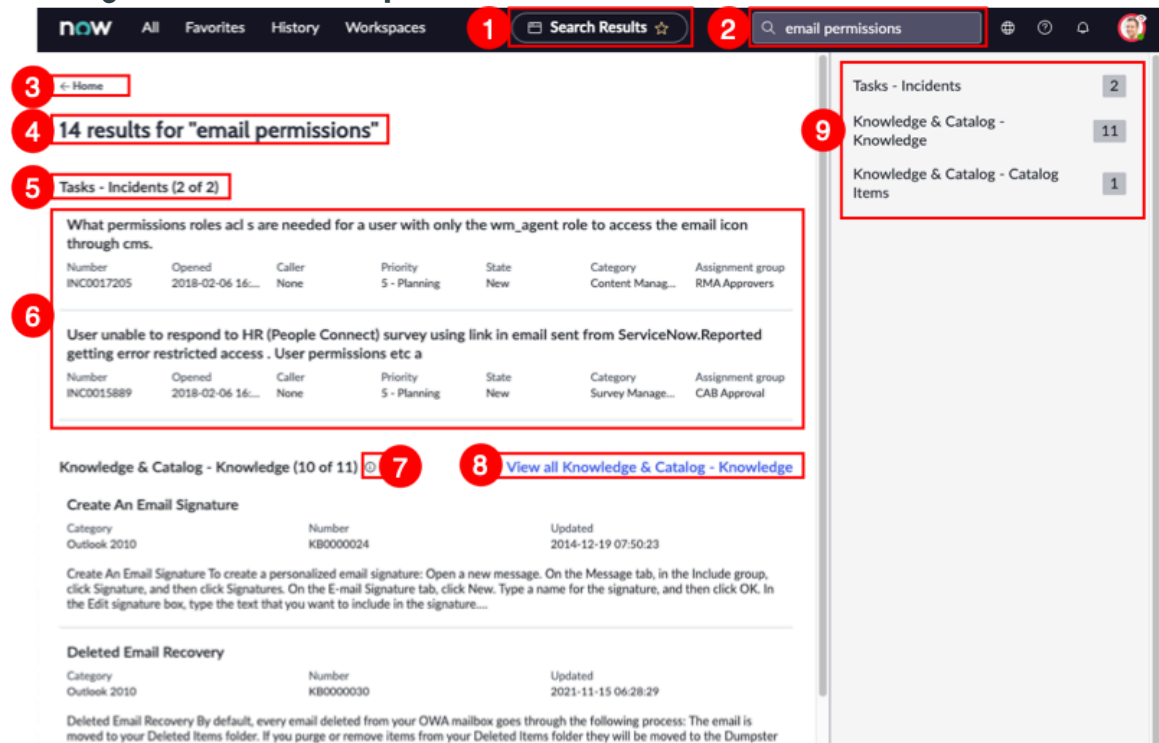
Die globale Suche zeigt eine Seite mit Ergebnissen an, die Ihrer Suche entsprechen, gruppiert nach Tabelle.

Die auf der Suchergebnisseite enthaltenen Elemente unterscheiden sich nach UI, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Suchergebnisseite in Next Experience -UI

Die globale Suche zeigt eine Suchergebnisseite mit Ergebnissen an, die Ihren Suchbegriffen entsprechen, gruppiert nach Suchquelle. Ergebnisse werden angezeigt, wenn die Suche abgeschlossen ist.

Suchergebnisseite in Next Experience -UI



Zing zeigt globale Suchergebnisse auf einer eigenen Seite an, die aus diesen Elementen besteht.

Elemente der globalen Suchergebnisseite in Next Experience -UI

UI-Element	Beschreibung
1. Titel der Suchergebnisseite	Kontextbezogene App-Pille für die Suchergebnisseite.
2. Globales Suchfeld	Feld, in dem Ihre aktuellen Suchbegriffe angezeigt werden. Wenn Sie diese Begriffe bearbeiten, aktualisieren Sie die Ergebnisseite, indem Sie auf den Link Ergebnisse anzeigen klicken, der in einem Bereich unter dem Suchfeld angezeigt wird.
3. Kontextbezogener Rückgabelink	Link, um zu der Seite zurückzukehren, auf der Sie die Suche durchgeführt haben. Der Titel dieses Links hängt davon ab, auf welcher Seite Sie gesucht haben.
4. Gesamtanzahl der Ergebnisse	Gesamtzahl der Datensätze, die Ihrer Suche entsprechen.
5. Suchen Sie nach dem Namen der Quelltable und der Ergebnisanzahl	Name einer Suchquellentabelle und die Anzahl der in der Vorschau angezeigten und insgesamt übereinstimmenden Datensätze in dieser Tabelle. Benutzer mit den Rollen „admin“ oder „ui_builder_admin“ können die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze pro Tabelle ausblenden.

Elemente der globalen Suchergebnisseite in Next Experience -UI (Fortsetzung)

UI-Element	Beschreibung
	<p>Details zu dieser Änderung finden Sie unter Blenden Sie die Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle in der Benutzeroberfläche von Next Experience aus.</p>
<p>6. Vorschau der übereinstimmenden Datensätze für Tabelle</p>	<p>Teilliste der übereinstimmenden Datensätze für die angegebene Tabelle, wobei die maximale Anzahl vom Vorschaulimit gesteuert wird. Standardmäßig zeigt das System bis zu 10 übereinstimmende Datensätze pro Tabelle an, sortiert von der höchsten zur niedrigsten Dokumentpunktzahl. Das System zeigt eine separate Liste für jede Tabelle in der Suchquelle an.</p> <p>Standardmäßig zeigt das System für jedes Suchergebnis Felder aus der Listenansicht „text_search“ der Tabelle an. Wenn diese Ansicht für die Tabelle nicht vorhanden ist, werden stattdessen Felder aus der Standardlistenansicht angezeigt. Weitere Informationen zur Listenansicht „text_search“ und zum Format einzelner Ergebnislisten finden Sie unter Textsuchansichten steuern das Format der globalen Suchergebnisse für Tabellen.</p> <p>Benutzer mit der Administratorrolle können den Grenzwert für Vorschauergebnisse für eine Suchanwendung überschreiben, indem sie den Datensatz der Anwendung in der Tabelle „Konfiguration der globalen Suche im Arbeitsbereich“ [sys_aw_global_search_config] ändern. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Legen Sie das Vorschaulimit für die globale Suche oder die Suche im Arbeitsbereich in der Next Experience -UI fest.</p> <p>Administratoren können auch die Listenansicht der Suchergebnistabelle ändern, indem sie den Wert der Systemeigenschaft <code>glide.ui.text_search.view</code> ändern. Weitere Informationen zum Ändern dieses Werts finden Sie unter Eigenschaften der globalen Textsuche festlegen.</p>
<p>7. Tabellenfilter</p>	<p>Symbol, das angibt, dass ein Filter auf Ergebnisse aus dieser Suchquellentabelle angewendet wurde. Wenn Sie auf das Informationssymbol zeigen, wird ein Popup mit dem angewendeten Suchfilter angezeigt.</p>
<p>8. Link zu allen Tabellenergebnissen</p>	<p>Link zu allen übereinstimmenden Datensätzen aus der durchsuchten Tabelle. Klicken Sie auf den Link, um basierend auf der Abfrage eine gefilterte Listenansicht zu starten.</p> <p>Dieser Link wird nur angezeigt, wenn die Gesamtzahl der übereinstimmenden Datensätze in der Tabelle das Vorschaulimit überschreitet.</p>
<p>9. Zusammenfassung der Ergebnisse</p>	<p>Liste der Suchquellentabellen, die die Anzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse pro Tabelle anzeigt. Wählen Sie den Namen der Suchquellentabelle aus, um die zugehörigen Vorschaulistenergebnisse anzuzeigen. Suchquellentabellen ohne übereinstimmende Ergebnisse werden in dieser Liste nicht angezeigt.</p>

Elemente der globalen Suchergebnisseite in Next Experience -UI (Fortsetzung)

UI-Element	Beschreibung
	Benutzer mit den Rollen „admin“ oder „ui_builder_admin“ können die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze pro Tabelle ausblenden. Details zu dieser Änderung finden Sie unter Blenden Sie die Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle in der Benutzeroberfläche von Next Experience aus .

Zeigen Sie Suchergebnisse mit Arbeitsbereichsanwendungen in an und öffnen Sie sie Next Experience Zentrale Navigation

Verwenden Sie das Suchkontextmenü, um Ergebnisse für Ihre aktuelle Suche in Arbeitsbereichsanwendungen anzuzeigen und zu öffnen.

Vorbereitungen

Sie müssen die UI von Next Experience verwenden.


Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zusätzlich zur globalen Suche haben Sie möglicherweise Zugriff auf Suchanwendungen für Arbeitsbereiche, z. B. CSM/FSM Configurable Workspace. Wenn Sie Zugriff auf mehrere Suchanwendungen haben, zeigt das Dropdown-Suchkontextmenü des Suchfelds alle verfügbaren Suchanwendungen an, wobei die aktuelle Anwendung vorausgewählt ist. Um Suchergebnisse in einer anderen Anwendung anzuzeigen und zu öffnen, wählen Sie sie im Kontextmenü der Suche aus.

Benutzer mit der Administratorrolle können dem Suchkontextmenü Arbeitsbereichsanwendungen hinzufügen. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Fügen Sie dem Suchkontextmenü Zentrale Navigation eine Arbeitsbereichsanwendung hinzu](#).

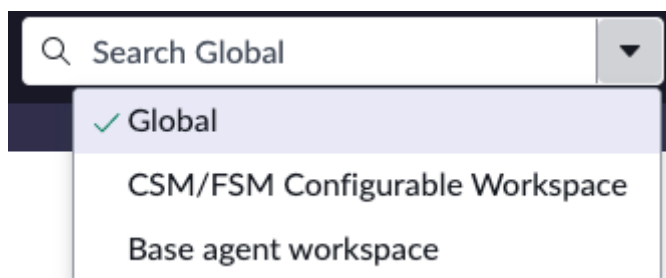
Prozedur

1. Verwenden Sie das Suchfeld, um eine Suche durchzuführen und Suchergebnisse anzuzeigen.
2. Um das Suchkontextmenü zu öffnen, wählen Sie im **Suchfeld** das Symbol „Suchkontext wählen“ (Symbol „“) aus.

Hinweis:

Wenn das Symbol **Suchkontext wählen** nicht im Suchfeld angezeigt wird, ist nur die aktuelle Suchanwendung verfügbar. Sie können nicht zu Suchanwendungen wechseln.

Ein Dropdown-Menü der verfügbaren Suchanwendungen wird angezeigt, wobei die aktuellen Suchanwendungen vorausgewählt sind.



3. Wählen Sie im Dropdown-Menü eine alternative Suchanwendung aus.

Das Dropdown-Menü wird ausgeblendet, und der Link **Ergebnisse** anzeigen wird angezeigt.

- Um Suchergebnisse in der ausgewählten Anwendung anzuzeigen, wählen Sie **Ergebnisse** anzeigen, oder drücken Sie die Eingabetaste.

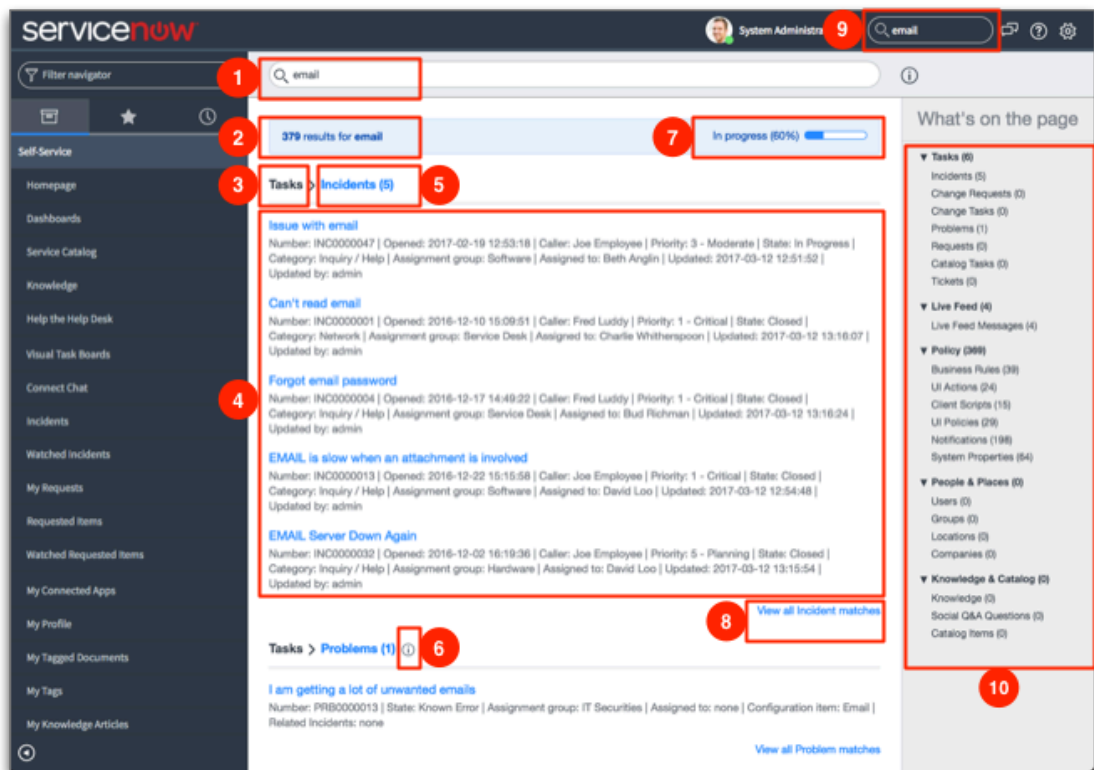
Ergebnisse

Die Seite wird neu geladen und zeigt Ergebnisse für Ihre aktuelle Suche aus der ausgewählten Suchanwendung an. Wenn Sie einen übereinstimmenden Datensatz in der Vorschau auswählen, wird dieser in der ausgewählten Suchanwendung geöffnet.

Suchergebnisseite in Core-UI und UI15

Die globale Textsuche zeigt eine Ergebnisseite an, die Ihren Suchbegriffen entspricht. Suchergebnisse werden auf dieser Seite dynamisch angezeigt, wenn Zing sie generiert.


Ergebnisseite der globalen Textsuche in Core-UI



Automatische Übersetzung

Zing zeigt die Ergebnisse der globalen Textsuche auf einer eigenen Seite an, die aus diesen Elementen besteht.

Elemente der Ergebnisseite der globalen Textsuche in Core-UI und UI15

UI-Element	Beschreibung
1. Suchbegriffe	Feld, in dem Ihre aktuellen Suchbegriffe angezeigt werden. Wenn Sie diese Begriffe bearbeiten, aktualisieren Sie die Ergebnisseite, indem Sie das Suchsymbol () auswählen oder die Eingabetaste drücken.

Elemente der Ergebnisseite der globalen Textsuche in Core-UI und UI15 (Fortsetzung)

UI-Element	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Wenn Sie Ihre Suchbegriffe löschen und das Suchsymbol auswählen oder die Eingabetaste drücken, wird die Suchergebnisseite nicht aktualisiert. Um die Seite zu aktualisieren, geben Sie Suchbegriffe ein, und wählen Sie dann das Suchsymbol aus, oder drücken Sie die Eingabetaste.</p>
2. Gesamtergebnisse	Gesamtzahl der Datensätze, die Ihrer Suche entsprechen.
3. Suchgruppenname	Name der Suchgruppe, die die Tabelle mit übereinstimmenden Datensätzen enthält.
4. Vorschau der übereinstimmenden Datensätze	<p>Teilliste der übereinstimmenden Datensätze für die angegebene Tabelle, wobei die maximale Anzahl vom Vorschaulimit gesteuert wird. Standardmäßig zeigt das System bis zu 10 übereinstimmende Datensätze pro Tabelle an, sortiert von der höchsten zur niedrigsten Dokumentpunktzahl. Das System zeigt eine separate Liste für jede Tabelle in der Suchgruppe an.</p> <p>Standardmäßig verwendet das System die Listenansicht „text_search“ der Tabelle, sofern verfügbar. Andernfalls werden Felder mit der Standardlistenansicht angezeigt.</p> <p>Benutzer mit der Administratorrolle können den standardmäßigen Grenzwert für Vorschauergebnisse und die Listenansicht der Suchergebnistabelle ändern, indem sie die Werte der Systemeigenschaften <code>glide.ui.text_search.rowcount</code> und <code>glide.ui.text_search.view</code> ändern. Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Eigenschaften für globale Textsuche festlegen.</p>
5. Tabellenname	<p>Name der Suchgruppentabelle und die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze in der Tabelle. Klicken Sie auf den Link, um eine gefilterte Listenansicht basierend auf der Abfrage zu starten.</p> <p>Benutzer mit der Administratorrolle können übereinstimmende Datensatzanzahlen ausblenden, indem sie die Eigenschaft <code>sn_global_searchui.hide_results_count</code> in der Tabelle „Systemeigenschaft“ auf „true“ setzen.</p>
6. Tabellenfilter	<p>Aktueller Filter, der auf Suchergebnisse aus dieser Tabelle angewendet wird. Wenn Sie auf das Informationssymbol zeigen, wird ein Popup mit dem angewendeten Suchfilter angezeigt.</p> <p>Informationen zum Anwenden eines Tabellenfilters auf eine Suchgruppe finden Sie unter Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI.</p>
7. Fortschrittsbalken	Aktueller Prozentsatz der durchsuchten Tabellen. Das System blendet dieses Element aus, nachdem die Suche abgeschlossen ist.

Elemente der Ergebniseite der globalen Textsuche in Core-UI und UI15 (Fortsetzung)

UI-Element	Beschreibung
8. Link zu allen Tabellenergebnissen	Link, um alle übereinstimmenden Datensätze aus der Suchgruppentabelle anzuzeigen. Klicken Sie auf den Link, um eine gefilterte Listenansicht basierend auf der Abfrage zu starten.
9. Globales Suchfeld	Globales Suchfeld. i Hinweis: Wenn Sie Ihre Suchbegriffe löschen und das Suchsymbol auswählen oder die Eingabetaste drücken, wird die Suchergebnisseite aktualisiert und zeigt keine Suchergebnisse an.
10. Zusammenfassung der Ergebnisse	Liste der Suchgruppen und -tabellen mit der Anzahl der Suchergebnisse pro Gruppe und Tabelle. Wählen Sie den Tabellennamen aus, um die zugehörigen Vorschaulistenergebnisse anzuzeigen.

Textsuchansichten steuern das Format der globalen Suchergebnisse für Tabellen

Die text_search-Ansicht für eine Tabelle bestimmt, wie die globale Suche Ergebnisse aus dieser Tabelle anzeigt.

Die von der globalen Suche angezeigten Ergebnisse enthalten mehrere Elemente. Für jedes Suchergebnis füllt das System diese Elemente mit Werten von Feldern aus, die in der Listenansicht „text_search“ der Tabelle enthalten sind.

Beispiel-Suchergebnisauflistung in Next Experience -UI

1	Update /etc/network/interfaces to include name servers 8.8.8.8 & 8.8.4.4					
2	Number	Type	Assignment group	State	Risk	Priority
	CHG0000082	Normal	Hardware	Authorize	Moderate	3 - Moderate
3	We need to add additional redundant name servers to lnx100, lnx101 and PS LinuxApp01					

Beispiel-Suchergebnisauflistung in Core-UI

1	Update /etc/network/interfaces to include name servers 8.8.8.8 & 8.8.4.4
2	Number: CHG0000072 Type: Normal State: Authorize Planned start date: 2017-06-19 19:30:00 Planned end date: 2017-06-19 19:45:00 Requested by: System Administrator Assigned to: Bow Ruggeri
3	We need to add additional redundant name servers to lnx100, lnx101 and PS LinuxApp01

Suchergebniselemente

Element	Beschreibung	Abgleichkriterien
1. Titel	Der Titel ist die erste Zeile des Suchergebnisblocks. Sie ist mit dem übereinstimmenden Datensatz des Suchergebnisses verknüpft.	Die globale Suche verwendet das erste Zeichenfolgenfeld in der Listenansicht „text_search“ der Tabelle, das nicht das Zahlenfeld ist. Wenn kein übereinstimmendes Zeichenfolgenfeld vorhanden ist oder der Inhalt des Felds leer ist, zeigt das System den Text „Kein Titel“ in der Sitzungssprache an. Beispiel: In der Standardansicht text_search für die Incident-Tabelle erfüllt das Feld „Kurzbeschreibung“

Suchergebniselemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung	Abgleichkriterien
		die Titelkriterien. Die globale Suche verwendet dieses Feld als Suchergebnistitel.
2. Feldliste	Die Feldliste ist die zweite Zeile der Suchergebnisse. Zeigt Feldname-Wert-Paare an, getrennt durch das Pipeline-Zeichen, für bis zu 10 Felder.	Die globale Suche verwendet die ersten 10 Felder in der Listenansicht „text_search“, die nicht den Titel- oder Beschreibungskriterien entsprechen. In der Standardansicht text_search für die Incident-Tabelle erfüllen beispielsweise die Felder Nummer, geöffnet, Anrufer, Priorität, Status, Kategorie und Zuweisungsgruppe die Feldlistenkriterien. Die globale Suche zeigt die Namen und Werte für diese Felder in der Liste der Suchergebnisfelder an.
3. Beschreibung	Die Beschreibung ist die dritte Zeile der Suchergebnisse. Diese Zeile ist optional und wird möglicherweise nicht für alle Suchergebnisse angezeigt.	Die globale Suche verwendet das erste Zeichenfolgenfeld in der Listenansicht „text_search“ der Tabelle, das nicht der Titel ist und mehr als 100 Zeichen lang ist. Wenn kein Feld diesen Kriterien entspricht, wird diese Zeile in den Suchergebnissen ausgelassen. Beispiel: In der Standardansicht text_search für die Incident-Tabelle erfüllt das Beschreibungsfeld die Beschreibungskriterien. Die globale Suche verwendet dieses Feld als Suchergebnisbeschreibung.

Standardmäßig verwendet das System die Listenansicht „text_search“ für eine Tabelle, um die Ergebnisse der globalen Textsuche für diese Tabelle zu formatieren. Wenn für die Tabelle keine text_search-Ansicht vorhanden ist, formatiert das System Suchergebnisse stattdessen mit der Standardformularansicht der Tabelle. Implementierer können angeben, welche Ansicht das System zum Formatieren von Suchergebnissen verwendet, indem sie den Wert der Systemeigenschaft `glide.ui.text_search.view` ändern.

Zugehörige Informationen

[Ansichten erstellen und löschen](#)

Standardanzeigefelder für globale Suchtabellen

Diese Tabelle listet die Tabellen auf, die für die globale Suche im Basissystem aktiviert sind. Für jede Tabelle werden die Felder angezeigt, die in der standardmäßigen text_search-Listenansicht der Tabelle enthalten sind. Das System verwendet Felder aus dieser Ansicht, um globale Suchergebnisse aus diesen Tabellen zu formatieren.

Tabelle	Felder anzeigen
Katalogelement [sc_cat_item]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Kategorie, Preis
Katalogaufgabe [sc_task]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Nummer, Priorität, Status, Zuweisungsgruppe, Anforderungselement
Change [change_request]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Nummer, Typ, Zuweisungsgruppe, Status, Risiko, Priorität

Tabella	Felder anzeigen
Change-Aufgabe [change_task]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Nummer, Typ, Status, Zuweisungsgruppe
Unternehmen [core_company]	Name, Straße, Stadt, Postleitzahl, Telefon
Gruppe [sys_user_group]	Name, Beschreibung, Typ
Incident [incident]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Nummer, Geöffnet, Anrufer, Priorität, Status, Kategorie, Zuweisungsgruppe
Knowledge [kb_knowledge]	Kurzbeschreibung, Artikeltext, Kategorie, Nummer, Aktualisiert
Problem [problem]	Problemstellung, Beschreibung, Nummer, Status, Lösungscode, Zuweisungsgruppe, Konfigurationselement, zugehörige Incidents
Anforderung [sc_request]	Kurzbeschreibung, Nummer, Angefordert für, Status, Geöffnet von
Angefordertes Element [sc_req_item]	Nummer, Element, Phase, Status, „Angefordert für“, „Geöffnet von“, „Geöffnet“.
Benutzer [sys_user]	Name, E-Mail, Unternehmen, Abteilung, Titel

Sucheinstellungen filtern und gruppieren globale Suchergebnisse nach Tabelle

Die globale Suche filtert und gruppiert übereinstimmende Ergebnisse nach Tabelle. Sie können Suchquellen (in Next Experience -UI) oder Suchgruppen konfigurieren, um Tabellen und Gruppen für die globale Suche zu definieren.

Die Konfigurationseinstellungen für die tabellenbasierte Filterung und Gruppierung globaler Suchergebnisse unterscheiden sich je nach Benutzeroberfläche, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Suchquellen filtern globale Suchergebnisse nach Tabelle in der Next Experience -UI

Die globale Suche in der Benutzeroberfläche von Next Experience zeigt die Suchergebnisse nach Suchquelle aufgeschlüsselt an. Eine Suchquelle ist eine Sammlung globaler Sucheinstellungen für eine Tabelle Now Platform.

Ein Benutzer muss Lesezugriff auf eine Tabelle haben, um Suchergebnisse für sie anzuzeigen.

Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience -UI

Das Basissystem enthält diese Standardsuchquellen für die globale Suche in der Next Experience -UI.

Wenn die Next Experience -UI aktiviert ist, werden die folgenden Suchquellen für die globale Suche definiert. Diese Suchquellen werden in der zugehörigen Liste „Anwendungssuchquellen“ für den **Now Experience** -Suchkonfigurationsdatensatz in der Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_config] angezeigt.

Suchquelle	Durchsuchte Tabelle
Aufgaben – Incidents	Incident [incident]
Aufgaben – Change-Anforderungen	Change Request [change_request]

Suchquelle	Durchsuchte Tabelle
Aufgaben – Change-Aufgaben	Change-Aufgabe [change_task]
Aufgaben – Probleme	Problem [problem]
Aufgaben – Anforderungen	Anforderung [sc_request]
Aufgaben – Katalogaufgaben	Katalogaufgabe [sc_task]
Personen und Orte: Anwender	Benutzer [sys_user]
Aufgaben – Angeforderte Elemente	Angefordertes Element [sc_req_item]
Personen und Orte: Gruppen	Gruppe [sys_user_group]
Wissen und Katalog – Wissen	Knowledge [kb_knowledge]
Personen und Orte: Unternehmen	Unternehmen [core_company]
Wissen und Katalog – Katalogelemente	Katalogelement [sc_cat_item]

i Hinweis:

Suchquellen wirken sich nur auf die Filterung globaler Suchergebnisse in der Next Experience -UI aus. In Core-UI filtert die globale Textsuche Ergebnisse basierend auf Einstellungen, die in Textsuchgruppen definiert sind. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter [Suchgruppen filtern die Ergebnisse der globalen Textsuche nach Tabelle in Core-UI](#).

Fügen Sie eine Suchquelle für die UI Next Experience hinzu

Fügen Sie eine neue Suchquelle hinzu, um eine Tabelle durch die globale Suche oder die Arbeitsbereichssuche in der Next Experience -UI durchsuchbar zu machen.

Vorbereitungen

Sie müssen die UI von Next Experience verwenden.

i Hinweis:

Sie können Tabellen für die globale Textsuche in Core-UI konfigurieren, indem Sie neue Textsuchgruppen hinzufügen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI](#).

Erforderliche Rolle: search_application_admin oder workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Suchquelle definiert eine Tabelle, die von der globalen Suche oder der Arbeitsbereichssuche in der Next Experience -UI durchsucht werden kann. Definieren Sie neue Suchquellen, die dem Standardsatz von Tabellen hinzugefügt werden sollen, die für die globale Suche oder die Suche im Arbeitsbereich konfiguriert sind. Eine Liste der im Basissystem enthaltenen globalen Suchquellen finden Sie unter [Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience -UI](#).

Prozedur

1. Definieren Sie die neue Suchquelle in der Tabelle „Suchquelle“ [sys_search_source]:

- a.** Navigieren Sie zur Listenansicht der Suchquellentabelle, indem Sie **Alle** auswählen, sys_search_source.list im Navigationsfilter eingeben und die Eingabetaste drücken.
- b.** Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular „Suchquelle“ die Felder aus.


Feld	Beschreibung
Name	Name, der für die Suchquelle auf der Ergebnisseite der globalen Suche angezeigt werden soll.
Tabelle	Tabelle, die für die globale Suche durchsuchbar gemacht werden soll.
Bedingungen	Filterbedingungen, die Tabellendatensätze erfüllen müssen, um durchsuchbar zu sein.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Suchquelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

d. Wählen Sie **Absenden**.

2. Verknüpfen Sie die neue Suchquelle mit dem Datensatz für die globale Suchanwendung oder die Arbeitsbereich-Suchanwendung in der Tabelle „Suchanwendungskonfigurationen“ [m2m_search_context_config_search_source]:

a. Geben Sie im Navigationsfilter `m2m_search_context_config_search_source.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Wählen Sie das Symbol für ) und dann **Konfigurieren > Formularlayout**.

d. Verwenden Sie den Slushbucket, um das Feld Suchkontextkonfiguration der ausgewählten Feldliste hinzuzufügen, und wählen Sie dann **Speichern** aus.

e. Füllen Sie die Felder im Formular „Anwendungssuchquellen“ aus.

Feld	Beschreibung
Quelle	Name, der für die Suchquelle auf der Ergebnisseite der globalen Suche angezeigt werden soll.
Bestellung	Reihenfolge der Darstellung für die Suchquelle im Konfigurationskontext der Suchanwendung.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Suchquelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Suchkontextkonfiguration	Datensatz für die globale Suchanwendung oder die Arbeitsbereich-Suchanwendung in der Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_con] Um die Suchquelle für die globale Suche hinzuzufügen, wählen Sie den Now

Feld	Beschreibung
	<p>Experience-Suchkonfigurationsdatensatz aus.</p> <p>Um die Suchquelle für eine Arbeitsbereichsanwendung hinzuzufügen, wählen Sie den Datensatz für diese Anwendung aus. Um beispielsweise eine Suchquelle für Agent Workspace hinzuzufügen, wählen Sie den Datensatz Suchkonfiguration für Agent Workspace aus.</p>

f. Wählen Sie **Absenden**.

3. Wahlweise: Suchquellen für die globale Suchanwendung oder die Anwendung „Arbeitsbereich“ neu anordnen:

a. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > Experience durchsuchen > Anwendungen durchsuchen**.

b. Öffnen Sie den Datensatz für die Suchanwendung.

Hinweis:

Bearbeiten Sie für die globale Suche den **Now Experience-Suchkonfigurationsdatensatz**. Bearbeiten Sie für eine Arbeitsbereichsanwendung den Datensatz für diese Anwendung, z. B. den **Agent Workspace-Suchkonfigurationsdatensatz** für Agent Workspace.

c. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungssuchquellen“ die **Reihenfolgenwerte** für Suchquellendatensätze, um die Anzeigereihenfolge für Tabellenfilter auf der Suchergebnisseite der Anwendung zu ändern.

Ergebnisse

Die neue Suchquelle wird in den globalen Suchergebnissen oder in den Suchergebnissen des Arbeitsbereichs angezeigt.

Suchgruppen filtern die Ergebnisse der globalen Textsuche nach Tabelle in Core-UI

Die globale Textsuche in Core-UI zeigt die Suchergebnisse nach Suchgruppe aufgeschlüsselt an. Eine Suchgruppe ist eine Sammlung zugehöriger durchsuchbarer Tabellen.

Innerhalb jeder Suchgruppe unterteilt das System die Suchergebnisse nach Tabelle. Ein Benutzer muss Lesezugriff auf eine Tabelle haben, um Suchergebnisse für sie anzuzeigen.

Anzeigen von Suchergebnissen nach Gruppe

Das System zeigt die Ergebnisse der Wissens- und Servicekatalog-Suche auf den jeweiligen Suchergebnisseiten an. Das System zeigt andere Ergebnisse im Listenformat an.

Bei Suchen nach exakter Übereinstimmung gibt das System nur Datensätze aus den Tabellen „Aufgabe“ (task) und „Wissen“ (kb_knowledge) zurück.

Hinweis:

Das System filtert globale Suchergebnisse, um nur Wissensartikel anzuzeigen, die in derselben Sprache wie die bevorzugte Spracheinstellung verfasst sind.

Beispiel für Ergebnisse einer globalen Textsuche

116 results for network

Tasks > Incidents (9)

Network storage unavailable
 Number: INC0000049 | Opened: 2018-08-01 14:56:37 | Caller: Beth Anglin | Priority: 2 - High | State: In Progress | Category: Network | Assignment group: Hardware | Assigned to: Don Goodliffe | Updated: 2018-08-22 12:52:34 | Updated by: admin

Network file shares access issue
 Number: INC0000002 | Opened: 2018-05-16 16:07:12 | Caller: Fred Luddy | Priority: 1 - Critical | State: On Hold | Category: Network | Assignment group: Network | Assigned to: Howard Johnson | Updated: 2018-08-22 12:51:11 | Updated by: admin

Lost connection to the wireless network
 Number: INC0000030 | Opened: 2018-05-30 17:01:12 | Caller: Rick Berzle | Priority: 5 - Planning | State: Closed | Category: Hardware | Assignment group: Network | Assigned to: David Loo | Updated: 2018-08-22 13:15:37 | Updated by: admin

Issue with networking
 Number: INC0000036 | Opened: 2018-05-29 17:33:49 | Caller: Carol Coughlin | Priority: 5 - Planning | State: Closed | Category: Inquiry / Help | Assignment group: Network | Assigned to: Luke Wilson | Updated: 2018-08-22 12:57:58 | Updated by: admin

Unable to connect to email
 Number: INC0000060 | Opened: 2016-12-12 07:19:57 | Caller: Joe Employee | Priority: 3 - Moderate | State: Closed | Category: Inquiry / Help | Assignment group: Network | Assigned to: David Loo | Updated: 2016-12-13 18:46:44 | Updated by: employee

Wireless access is down in my area
 Number: INC0000003 | Opened: 2018-05-23 16:07:30 | Caller: Joe Employee | Priority: 1 - Critical | State: In Progress | Category: Network | Assignment group: Network | Assigned to: Beth Anglin | Updated: 2018-08-22 12:51:14 | Updated by: admin

Trouble getting to Oregon mail server
 Number: INC0000039 | Opened: 2018-05-24 17:41:01 | Caller: Bud Richman | Priority: 5 - Planning | State: New | Category: Network | Assignment group: Network | Assigned to: None | Updated: 2018-08-22 12:39:15 | Updated by: admin

Can't access Exchange server - is it down?
 Number: INC0000050 | Opened: 2018-08-01 14:58:24 | Caller: Jerrod Bennett | Priority: 1 - Critical | State: In Progress | Category: Hardware | Assignment group: Hardware | Assigned to: Beth Anglin | Updated: 2018-08-22 12:49:40 | Updated by: admin

What's on the page

- ▼ Tasks (80)
 - Incidents (9)
 - Change Requests (70)
 - Change Tasks (0)
 - Problems (1)
 - Requests (0)
 - Catalog Tasks (0)
 - Tickets (0)
- ▼ Live Feed (0)
 - Live Feed Messages (0)
- ▼ Policy (8)
 - Business Rules (5)
 - UI Actions (0)
 - Client Scripts (0)
 - UI Policies (0)
 - Notifications (0)
 - System Properties (3)
- ▼ People & Places (2)
 - Users (0)
 - Groups (2)
 - Locations (0)
 - Companies (0)
- ▼ Knowledge & Catalog (26)
 - Knowledge (10)
 - Social Q&A Questions (0)
 - Catalog Items (16)

Optionen für Administratoren

Administratoren können die folgenden Suchgruppeneinstellungen für alle Benutzer anpassen:

- Angeben, welche Tabellen Teil der Gruppe sind.
- Gibt an, ob die Suchgruppe zur Verwendung verfügbar ist.
- Angeben, ob Suchen standardmäßig Ergebnisse aus dieser Suchgruppe enthalten.
- Erstellen neuer Suchgruppen.

Durch Aktivieren einer Suchgruppe können Benutzer Datensätze aus den Tabellen der Suchgruppe anzeigen. Durch das Deaktivieren einer Suchgruppe werden Datensätze in den Tabellen der Suchgruppe ausgeblendet.

Standardmäßige globale Textsuchgruppen für Core-UI

Das Basissystem enthält diese Standardtextsuchgruppen für die globale Textsuche in Core-UI.

Suchgruppe	Gesuchte Tabellen
Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Incident [incident] • Change Request [change_request] • Change-Aufgabe [change_task] • Problem [problem] • Anforderung [sc_request]

Suchgruppe	Gesuchte Tabellen
	<ul style="list-style-type: none"> • Katalogaufgabe [sc_task] • Angefordertes Element [sc_req_item]
Personen und Orte	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzer [sys_user] • Gruppe [sys_user_group] • Unternehmen [core_company]
Knowledge & Katalog	<ul style="list-style-type: none"> • Knowledge [kb_knowledge] • Katalogelement [sc_cat_item]

i Hinweis:

Textsuchgruppen wirken sich nur auf die Filterung der Ergebnisse der globalen Textsuche in Core-UI und UI15 aus. In der Next Experience -UI filtert die globale Suche Ergebnisse basierend auf Suchquellen, die mit dem **Now Experience** -Suchkonfigurationsdatensatz in der Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_config] verknüpft sind. Weitere Informationen zu den im Basissystem enthaltenen Suchquellen finden Sie unter [Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience -UI](#).

Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI

Fügen Sie eine neue Textsuchgruppe hinzu, um die Ergebnisse der globalen Textsuche nach Tabelle in Core-UI zu filtern.

Vorbereitungen

Sie müssen Core-UI verwenden.

i Hinweis:

Sie können Tabellen für die globale Suche in der Next Experience -UI konfigurieren, indem Sie neue Suchquellen hinzufügen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Fügen Sie eine Suchquelle für die UI Next Experience hinzu](#).

Für die Tabellen, die Sie in die Suchgruppe aufnehmen möchten, muss die Textindizierung aktiviert sein. Informationen zum Aktivieren der Textindizierung für eine Tabelle finden Sie unter [Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche](#).

Erforderliche Rolle: text_search_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Textsuchgruppe definiert eine Reihe von Tabellen, die als Filter für die Ergebnisse der globalen Textsuche in Core-UI verwendet werden sollen. Definieren Sie neue Suchgruppen, die dem Standardsatz von Textsuchgruppen hinzugefügt werden sollen, die für die globale Textsuche konfiguriert sind.

Eine Liste der im Basissystem enthaltenen Textsuchgruppen finden Sie unter [Standardmäßige globale Textsuchgruppen für Core-UI](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Suchgruppen**.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Textsuchgruppen“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Suchgruppe ein.
Rollen	Wählen Sie eine oder mehrere Benutzerrollen aus, wenn Sie den Zugriff auf die Suchgruppe auf diese Rollen beschränken möchten.
Benutzergruppe	Wählen Sie eine Benutzergruppe aus, wenn Sie den Zugriff auf die Suchgruppe auf Benutzer in dieser Benutzergruppe beschränken möchten.
Beschreibung	Geben Sie Text ein, der als Tooltip für die Suchgruppe angezeigt werden soll.
Aktiv	Stellen Sie sicher, dass die Checkbox aktiviert ist, um die Suchgruppe verfügbar zu machen.
Gesucht	Deaktivieren Sie die Checkbox, wenn Sie Ergebnisse aus dieser Suchgruppe ausschließen möchten.
Bestellung	Geben Sie eine Zahl ein, um die Reihenfolge festzulegen, in der diese Suchgruppe relativ zu anderen Suchgruppen aufgelistet wird.


4. Wählen Sie das Symbol für  und dann **Speichern** aus.

5. Führen Sie für jede Tabelle, die Sie der Suchgruppe hinzufügen möchten, die folgenden Schritte aus.

a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Textsuchtabellen“ des Suchgruppendatensatzes **Neu** aus.

b. Füllen Sie die Felder im Formular „Textsuchtabelle“ aus.

Textsuchtabelle

Feld	Beschreibung
Suchgruppe	Die Suchgruppe, der Sie eine Tabelle hinzufügen möchten.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die in die Suchgruppe aufgenommen werden soll.  Hinweis: Sie können eine beliebige Tabelle auswählen, die nicht durch die Systemeigenschaft <code>glide.ui.no_text_search</code> ausgeschlossen wird. Die globale Suche zeigt jedoch nur Suchergebnisse für Tabellen an, für die die Textindizierung aktiviert ist.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Datensatz der Textsuchtabelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Durchsuchen der Tabelle als Teil der Suchgruppe.
Gesucht	Wenn Sie Ergebnisse aus dieser Tabelle standardmäßig ausschließen möchten, deaktivieren Sie diese Option. Ein Benutzer kann manuell auswählen, dass Ergebnisse aus dieser Tabelle auf der Suchergebnisseite angezeigt werden sollen.
Bestellung	Reihenfolge, in der diese Tabelle relativ zu anderen Tabellen in der Suchgruppe aufgelistet wird.

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Wählen Sie eine oder mehrere Bedingungen aus, um zu bestimmen, welche Datensätze in der ausgewählten Tabelle durchsucht werden.

c. Wählen Sie **Absenden**.

Die globale Suche zeigt genau übereinstimmende Datensätze an

Wenn Ihre Suche genau mit dem **Nummernfeldwert** für einen durchsuchbaren Datensatz übereinstimmt, zeigt die globale Suche diesen Datensatz an, sodass Sie die Suchergebnisseite umgehen können.

Ein Datensatz ist durchsuchbar, wenn sein Inhalt für die Suche indiziert ist. Die genaue Konfiguration, die erforderlich ist, um einen Datensatz durchsuchbar zu machen, hängt von der Suchmaschine ab, die Sie für die globale Suche verwenden, wie in der folgenden Tabelle gezeigt.

Suchmaschine für globale Suche	Beschreibung
KI-Suche (Standardsuchmaschine)	Ein Datensatz ist durchsuchbar, wenn er sich in einer Tabelle befindet, für die eine indizierte Quelle definiert ist. Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen .
Zing-Textindizierung und -Suche	Ein Datensatz ist durchsuchbar, wenn er sich in einer Tabelle befindet, für die die Textindizierung aktiviert ist. Weitere Informationen zur Textindizierung finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche .

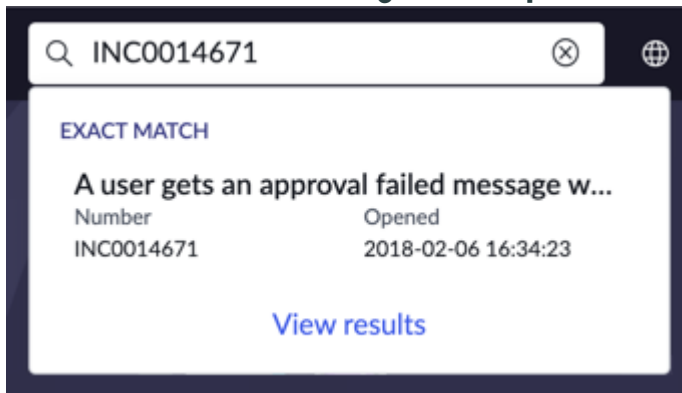
i Hinweis:

Das Verhalten bei exakter Übereinstimmung wird durch die Systemeigenschaft `com.snc.agent_workspace.global_search.typeahead.exact_match_request_criterion.regex` gesteuert. Der Wert dieser Eigenschaft ist ein reguläres Java-Ausdrucksmuster. Nur Suchabfragen, die dem Muster des regulären Ausdrucks entsprechen, werden als mögliche exakte Datensatzübereinstimmungen ausgewertet. Weitere Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke in Java finden Sie [im Javadoc für die Klasse java.regex.util.Pattern](#).

Genauere Suche stimmt mit der Benutzeroberfläche von Next Experience überein

Wenn Ihre Suche in der Benutzeroberfläche von Next Experience genau mit einem durchsuchbaren Datensatz übereinstimmt, zeigt das Suchfeld Zentrale Navigation eine Vorschau dieses Datensatzes an. Wenn Sie die Vorschau auswählen, gelangen Sie direkt zu diesem Datensatz und umgehen die Suchergebnisseite.

Exakte Suchübereinstimmung in Next Experience



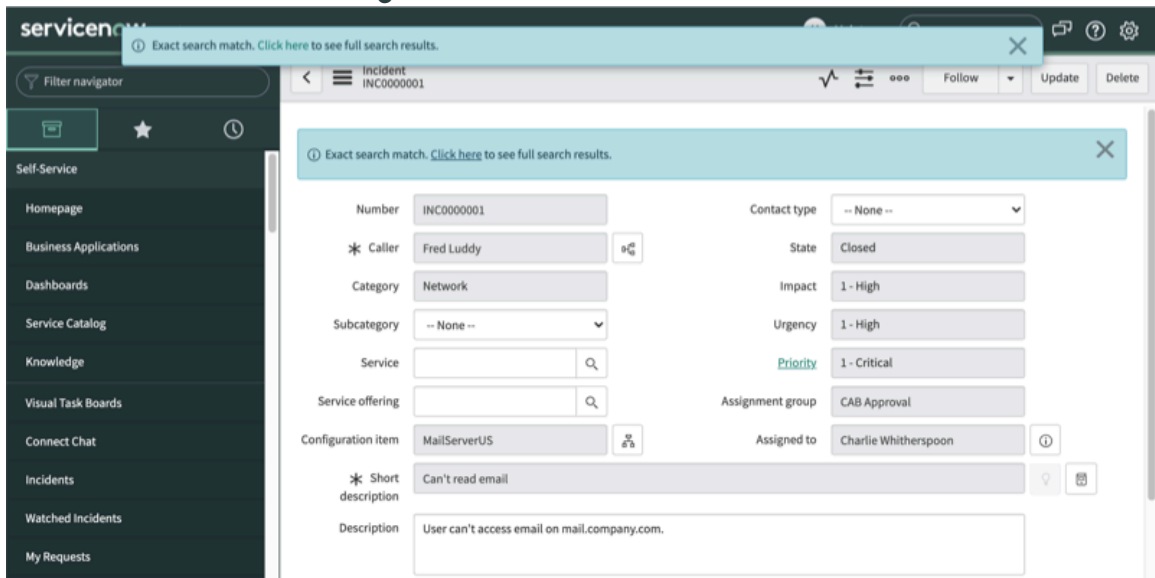
Die Vorschau des übereinstimmenden Datensatzes wird unter dem Suchfeld Zentrale Navigation mit dem Tag „**Genau** Übereinstimmung“ angezeigt. Wählen Sie dieses Tag aus, oder drücken Sie die Eingabetaste, um direkt zum Datensatz zu navigieren.

Um die vollständige Suchergebnisseite für Ihre Suche anzuzeigen, wählen Sie **Ergebnisse anzeigen** aus. Weitere Informationen zu den Elementen, aus denen die Suchergebnisseite besteht, finden Sie unter [Suchergebnisseite in Next Experience -UI](#).

Exakte Suche stimmt mit überein Core-UI

Wenn Ihre Suche in Core-UI genau mit einem durchsuchbaren Datensatz übereinstimmt, führt die globale Suche direkt zu diesem Datensatz und umgeht die Suchergebnisseite.

Exakte Suchübereinstimmung in Core-UI



Das System zeigt den übereinstimmenden Datensatz mit einer Informationsmeldung an, die angibt, dass Ihre Suche eine exakte Übereinstimmung ergeben hat.

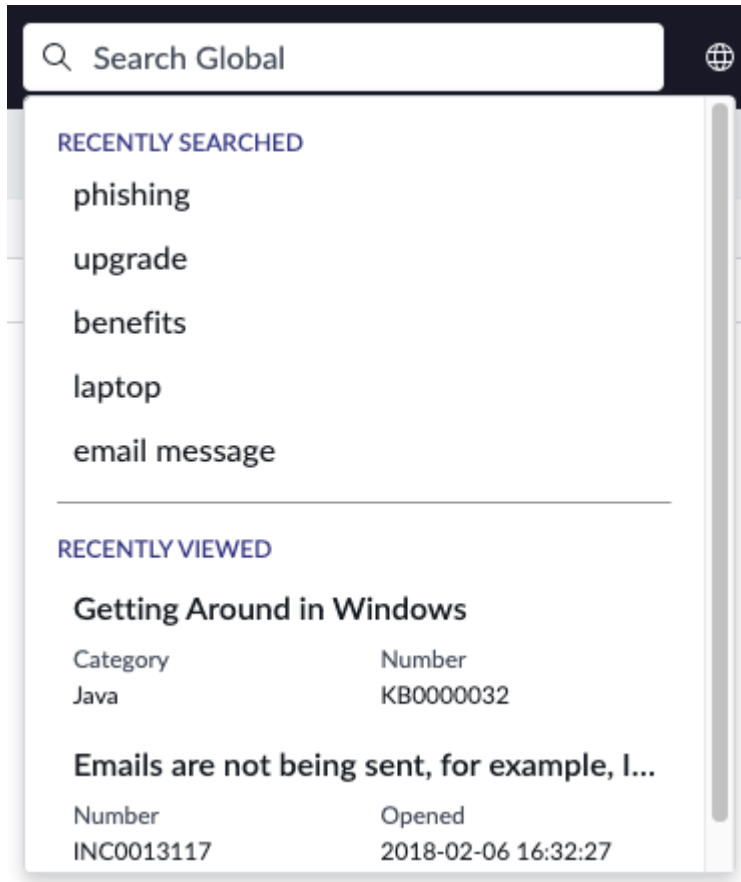
Um die vollständige Suchergebnisseite für Ihre Suche anzuzeigen, wählen Sie den Link in der Informationsmeldung aus. Weitere Informationen zu den Elementen, aus denen die Suchergebnisseite besteht, finden Sie unter [Suchergebnisseite in Core-UI und UI15](#).

Die globale Suche zeigt Ihre letzten Suchabfragen und Ergebnisse in der Next Experience -UI an

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.

Die Listen „**Zuletzt** durchsucht“ und „**Zuletzt angezeigt**“ werden unter dem Suchfeld Zentrale Navigation angezeigt.



Die Liste „**Zuletzt** durchsucht“ zeigt die letzten Suchabfragen aus Ihrem persönlichen Suchverlauf an. Diese Liste wird nur angezeigt, wenn Ihr Suchverlauf vorherige Suchabfragen enthält.

Die Liste „Zuletzt angezeigt“ zeigt die zuletzt angezeigten Suchergebnisse aus Ihrem persönlichen **Suchverlauf**. Diese Liste wird nur angezeigt, wenn Ihr Suchverlauf zuvor angezeigte Suchergebnisse enthält.

Legen Sie globale Eigenschaften für die Textsuche fest

Administratoren können das Verhalten der globalen Textsuche mit Systemeigenschaften steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > Globale Textsuche**.
2. Überprüfen Sie die Werte für die folgenden Eigenschaften der globalen Textsuche, und ändern Sie sie nach Bedarf.

UI-Eigenschaften für die globale Textsuche

Eigenschaft	Beschreibung
<p>Globale Textsuche aktivieren (<code>glide.ui.text_search.enable</code>)</p>	<p>Option zum Aktivieren der globalen Suche in Core-UI und UI15.</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Boolesch Standardwert: <code>true</code> Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> <code>true</code>: Die globale Suche ist in Core-UI aktiviert. <code>false</code>: Die globale Suche ist in Core-UI deaktiviert. <p>i Hinweis: Wenn Next Experience aktiviert ist, hat diese Systemeigenschaft keine Auswirkungen. Um das Suchfeld [Zentrale Navigation in Next Experience zu aktivieren oder zu deaktivieren, legen Sie die in beschriebene Systemeigenschaft <code>glide.ui.polaris.global_search</code> fest Next Experience -Systemeigenschaften .</p>
<p>Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion „Globale Textsuche“ verwenden können (<code>glide.ui.can_search</code>)</p>	<p>Kommagetrennte Liste von Benutzerrollen, die den Zugriff auf die globale Suche ermöglichen. Um die globale Suche für Benutzer mit einer Rolle zu aktivieren, fügen Sie die Rolle dieser Liste hinzu.</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Zeichenfolge Standardwert: <code>itil, text_search_admin, admin</code>
<p>Liste der Tabellen (kommagetrennt), die beim Einrichten von Tabellen für globale Textsuche nicht als Optionen angezeigt werden (<code>glide.ui.no_text_search</code>)</p>	<p>Kommagetrennte Liste von Tabellen, die beim Definieren von Textsuchgruppen für Core-UI nicht als Optionen angezeigt werden. Beispiele sind System- oder Wartungstabellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Zeichenfolge Standardwert: <code>sys_audit, sys_event, ecc_queue, ecc_event, syslog, syslog_transaction, sys_journal_field, sys_audit_relation, ecc_agent_log, ecc_mi_result, sysrule_escalate_history, sys_user_token, sys_time_dimension, sys_attachment_doc, sys_audit_delete</code>
<p>Anzahl der pro Tabelle zurückgegebenen Übereinstimmungen in der globalen Textsuche (<code>glide.ui.text_search.rowcount</code>)</p>	<p>Maximale Anzahl übereinstimmender Datensätze, die für jede Tabelle auf der Ergebnisseite der globalen Textsuche angezeigt werden. Benutzer können eine Tabelle auswählen, um alle übereinstimmenden Ergebnisse für diese Tabelle anzuzeigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Ganzzahl Standardwert: 10

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Diese Systemeigenschaft steuert nur das Vorschaulimit der globalen Textsuche in Core-UI. In der Benutzeroberfläche von Next Experience können Sie das Vorschaulimit für die globale Suche festlegen, indem Sie den Now Experience -Suchkonfigurationsdatensatz in der Tabelle „Globale Suchkonfigurationen des Arbeitsbereichs“ [sys_aw_global_search_config] bearbeiten.</p>
<p>Hintergrundfarbe der globalen Textsuche für Knowledge Base-Ergebnisse (<code>css.textsearch.kb.background_color</code>)</p>	<p>Hintergrundfarbe für Ergebnisse der globalen Textsuche in Wissensartikeln. Diese Eigenschaft wirkt sich nur auf die Anzeige von Ergebnissen auf der veralteten Ergebnisseite der globalen Suche aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Zeichenfolge Standardwert: #f0f7f9
<p>Hintergrundfarbe der globalen Textsuche für Katalogergebnisse (<code>css.textsearch.catalog.background_color</code>)</p>	<p>Hintergrundfarbe für Ergebnisse der globalen Textsuche im Katalog. Diese Eigenschaft wirkt sich nur auf die Anzeige von Ergebnissen auf der veralteten Ergebnisseite der globalen Suche aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Zeichenfolge Standardwert: #ffffff
<p>Formularansicht für exakte Übereinstimmung der globalen Textsuche – leer bedeutet Standardansicht (<code>glide.ui.text_search.match_view</code>)</p>	<p>Name der Formularansicht, die die globale Textsuche verwendet, um Ergebnisse für exakte Übereinstimmungen anzuzeigen. Wenn kein Wert angegeben ist, verwendet die globale Textsuche die Standardformularansicht.</p> <p>Weitere Informationen zum Erstellen und Verwalten von Ansichten finden Sie unter Ansichtsverwaltung .</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Zeichenfolge Standardwert: (leer)
<p>Listen- und Formularansicht zur Verwendung für Ergebnisse der globalen Textsuche. Leer bedeutet Standardansicht (<code>glide.ui.text_search.view</code>)</p>	<p>Name der Listenansicht, die die globale Textsuche zum Formatieren der Ergebnisse für jede durchsuchte Tabelle verwendet. Wenn kein Wert angegeben ist, verwendet die globale Textsuche die Standardlistenansicht.</p> <p>Weitere Informationen zum Erstellen und Verwalten von Ansichten finden Sie unter Ansichtsverwaltung .</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Zeichenfolge Standardwert: <code>text_search</code>
<p>Abfragemethode für die globale Textsuche. Führen Sie eine Abfrage</p>	<p>Abfragemethode für die globale Textsuche.</p>

Eigenschaft	Beschreibung
<p>für jede Tabelle für jede Basisklasse (übergeordnete Tabelle) für einen einzelnen Index unabhängig von der Tabelle aus (erfordert erneute Generierung des Textindex), oder lassen Sie die Abfrage von GlideRecord verarbeiten (einfach). Bei der Textsuchmaschine Zing lautet der bevorzugte Wert „simple“ (<i>glide.ir.query_method</i>).</p>	<p>i Hinweis: Die Werte <i>base</i>, <i>single</i> und <i>table</i> werden nicht unterstützt. Belassen Sie diese Systemeigenschaft auf dem Standardwert <i>simple</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Typ: Auswahlliste o Standardwert: <i>simple</i> o Verfügbare Werte: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>base</i>: Suchabfrage für jede Basisklasse ausführen. Dieser Wert wird nicht mehr unterstützt. ▪ <i>simple</i>: Lassen Sie GlideRecord die Suchabfrage verarbeiten. ▪ <i>single</i>: Suchabfrage für einen einzelnen Textsuchindex ausführen. Um diese Methode zu verwenden, müssen Sie Textsuchindizes neu generieren. Dieser Wert wird nicht mehr unterstützt. ▪ <i>table</i>: Suchabfrage für jede durchsuchbare Tabelle ausführen. Dieser Wert wird nicht mehr unterstützt.
<p>Die maximale Anzahl von Ergebnissen, die bei einer Textindexsuche zurückgegeben werden. Dies begrenzt die Anzahl der Datensätze, die aus dem Textverzeichnis extrahiert und angezeigt werden (<i>glide.lucene.base_result_max</i>).</p>	<p>Maximale Anzahl von Ergebnissen, die die globale Textsuche bei der Suche in einem Textsuchindex zurückgibt.</p> <p>i Hinweis: Wenn die Abfragemethode auf <i>simple</i> festgelegt ist, wird diese Eigenschaft ignoriert.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Typ: Ganzzahl o Standardwert: 100
<p>Die maximale Anzahl von Einträgen, die aus dem Textverzeichnis abgerufen werden. Nur die beteiligte Tabelle wird aus dem Textverzeichnis für alle Einträge zurückgegeben, die zwischen dem für maximale Ergebnisse angegebenen Wert und diesem Wert liegen. Dies geschieht, damit angegeben werden kann, dass für eine bestimmte Tabelle weitere Ergebnisse vorhanden sind, die angezeigt werden sollen (<i>glide.lucene.base_hits_max</i>).</p>	<p>Maximale Anzahl von Einträgen, die die globale Textsuche aus einem Textsuchindex abrufen.</p> <p>i Hinweis: Wenn die Abfragemethode auf <i>simple</i> festgelegt ist, wird diese Eigenschaft ignoriert.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Typ: Ganzzahl o Standardwert: 500
<p>Anzahl der gleichzeitigen Prozesse (1 bis 16), die beim Durchsuchen mehrerer</p>	<p>Anzahl der gleichzeitigen Threads, die die globale Textsuche beim Durchsuchen mehrerer Suchgruppen verwendet. Jede Suchgruppe erfordert einen Thread.</p>

Eigenschaft	Beschreibung
Gruppen in einer globalen Suche verwendet werden <i>(glide.ts.global_search.parallelism)</i>	Legen Sie diesen Wert fest, um optimale Ergebnisse für die Suchgruppenkonfiguration zu erzielen. Wenn Sie beispielsweise fünf Suchgruppen und vier Threads haben, werden die ersten vier Gruppen parallel ausgeführt, und die fünfte Gruppe beginnt, wenn eine der ersten vier Gruppen beendet wird. Dieses Setup kann gut funktionieren, wenn eine der Gruppen viel größer als eine andere ist. Ebenso bringt es keine Vorteile, wenn Sie fünf Suchgruppen haben, wenn Sie diesen Wert auf mehr als fünf setzen. <ul style="list-style-type: none"> ○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 4

3. Wählen Sie Speichern.

Die Geschäftsregel „Textsuche-Eigenschaft ändern“ validiert die neuen Werte rational und bricht die Aktualisierung ab, wenn sie sich außerhalb der akzeptablen Bereiche befinden.

4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die maximale Anzahl von Übereinstimmungen festzulegen, die für einen Platzhalter-Suchbegriff angezeigt werden sollen.

- a. Öffnen Sie die Tabelle „Systemeigenschaften“, und suchen Sie nach der Eigenschaft **glide.ts.max_wildcard_expansion**.

Feld	Beschreibung
Name	glide.ts.max_wildcard_expansion
Beschreibung	Maximale Anzahl von Übereinstimmungen für einen Platzhalter-Suchbegriff, die als eindeutig zulässig sind.
Typ	Ganzzahl
Standardwert	500

- b. Bearbeiten Sie den Wert.

Wenn eine Platzhaltersuche mehr Wörter als dieser Wert ergibt, zeigt das System eine Meldung an, in der der Benutzer aufgefordert wird, die Suche zu verfeinern.

- c. Wählen Sie Aktualisieren.

5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Stammsprache für die Zing-Textsuche festzulegen.

- a. Installieren Sie das Plugin „Internationalization“ (i18n) für die Sprache, in der Sie Textsuchbegriffe als Stammtext verwenden möchten.
- b. Fügen Sie eine neue Systemeigenschaft hinzu, *glide.ts.stemming_language*:

Feld	Beschreibung
Name	glide.ts.stember_language

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Sprache, die für die Wortstammerkennung der Textsuche verwendet werden soll. Weitere Informationen zur Wortstammerkennung finden Sie unter Zing gleicht abgeleitete Wörter mit Wortstammerkennung ab .
Typ	Zeichenfolge
Unterstützte Werte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Englisch ▪ Französisch ▪ Deutsch
Standardwert	Englisch

c. Damit Tabellen die neue Wortstammsprache für die Textsuche verwenden, generieren Sie ihre Textsuchindizes manuell neu. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren](#).

6. Wahlweise: Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Fallback-Nummernsuche für exakte Übereinstimmungen zu aktivieren und zu konfigurieren.

***i* Hinweis:**

Die Suche nach Fallback-Nummern ist standardmäßig deaktiviert. Wenn sie aktiviert ist und eine globale Textsuche keine exakte Übereinstimmung mit einer Datensatznummer findet, durchsucht das System eine Liste der angegebenen Tabellen nach Übereinstimmungen. Diese zusätzliche Suche kann dazu führen, dass globale Textsuchen länger dauern. Aktivieren Sie die Fallback-Nummernsuche daher nur, wenn Sie sie benötigen.

a. Um die Suche nach Fallback-Nummern zu aktivieren, [fügen Sie die neue Systemeigenschaft](#) `glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search` hinzu:

Feld	Beschreibung
Name	<code>glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search</code>
Beschreibung	Option zum Aktivieren der Fallback-Nummernsuche, wenn die globale Textsuche keine exakten Übereinstimmungen für eine Datensatznummer findet. <p><i>i</i> Hinweis:</p> <p>Die Suche nach Fallback-Nummern kann dazu führen, dass globale Textsuchen länger dauern. Aktivieren Sie die Option nur, wenn Sie sie benötigen.</p>
Typ	Boolean
Standardwert	false

b. Um die Liste der Tabellen zu konfigurieren, die von der Fallback-Nummernsuche durchsucht werden, [fügen Sie die neue Systemeigenschaft](#) `glide.ui.text_search.fallback_table_list` hinzu:

Feld	Beschreibung
Name	<code>glide.ui.text_search.fallback_table_list</code>

Feld	Beschreibung
Beschreibung	<p>(Optional) Kommagetrennte Liste mit Namen von Tabellen, die bei der Suche nach Fallback-Nummern durchsucht werden sollen.</p> <p>Verwenden Sie den Sonderwert <code>all</code>, um alle Tabellen zu durchsuchen, deren Präfixe in der Nummerntabelle [sys_number] definiert sind.</p> <p>? Hinweis: Durch Erhöhen der Anzahl der zu durchsuchenden Tabellen kann sich die für die Fallback-Nummernsuche erforderliche Zeit erhöhen. Testen Sie alle Änderungen an dieser Systemeigenschaft, bevor Sie sie in die Produktion übernehmen.</p>
Typ	Zeichenfolge
Standardwert	Aufgabe, kb_knowledge

Konfigurieren Sie die parallele Verarbeitung von Suchgruppen

Um die Leistung zu verbessern, aktivieren Sie nur Suchgruppen und -tabellen, die für die Erfüllung der Geschäftsanforderungen erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie beispielsweise keine Change-Aufgabenergebnisse benötigen, deaktivieren Sie diese Tabelle in der Suchgruppe „Aufgaben“. Wenn nur eine Gruppe von Benutzern Change-Aufgabenergebnisse benötigt, richten Sie eine separate Suchgruppe ein, die Change-Aufgaben enthält. Andere Benutzer verwenden bei der Suche eine Gruppe, die keine Change-Aufgaben enthält.

Die globale Textsuche kann Ergebnisse parallel darstellen, um die Leistung zu verbessern. So konfigurieren Sie die Anzahl der parallelen Prozesse:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > Globale Textsuche**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Anzahl gleichzeitiger Prozesse (1 bis 16), die beim Durchsuchen mehrerer Gruppen in einer globalen Suche verwendet wird**.
3. Geben Sie die Anzahl der Prozesse ein, die parallel ausgeführt werden sollen.
Jede Suchgruppe verwendet einen Thread, um die Ergebnisse zu rendern. Legen Sie diesen Wert fest, um optimale Ergebnisse für die Suchgruppenkonfiguration zu erzielen. Wenn Sie beispielsweise fünf Suchgruppen und vier Threads haben, werden die ersten vier Gruppen parallel ausgeführt, und die fünfte Gruppe beginnt, wenn eine der ersten vier Gruppen beendet wird. Dieses Setup kann gut funktionieren, wenn eine der Gruppen viel größer als eine andere ist. Ebenso bringt es keine Vorteile, wenn Sie fünf Suchgruppen haben, wenn Sie diesen Wert auf mehr als fünf setzen.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Stellen Sie die ältere Benutzeroberfläche der globalen Suche wieder her

Deaktivieren Sie die dynamische Benutzeroberfläche der globalen Suche, um Anpassungen beizubehalten, die Sie an der veralteten Benutzeroberfläche der globalen Suche vorgenommen haben.

Vorbereitungen

Sie müssen Next Experience in Ihrer Instanz deaktiviert haben. Die ältere Benutzeroberfläche der globalen Suche ist nur in Core-UI verfügbar.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Name	glide.ui.use_legacy_global_search
Typ	richtig falsch
Wert	Wahr

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

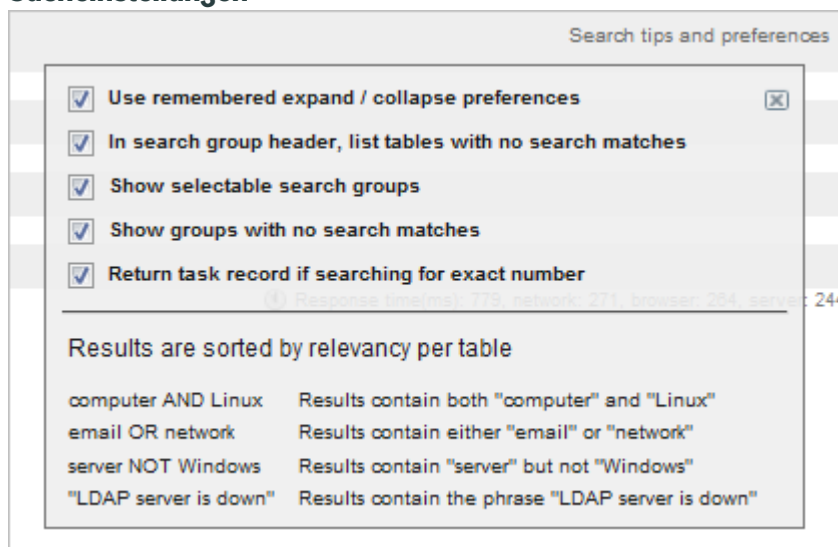
Das System zeigt die Benutzeroberfläche der globalen Suche an und verwendet die veraltete Anzeigelogik.

Veraltete Benutzereinstellungen für globale Suche

Auf der Ergebnisseite der globalen Textsuche können Benutzer mehrere Benutzereinstellungen für die globale Textsuche festlegen.

Die folgenden Sucheinstellungen sind über den Link **Tipps und Einstellungen** für Suche verfügbar.

Sucheinstellungen


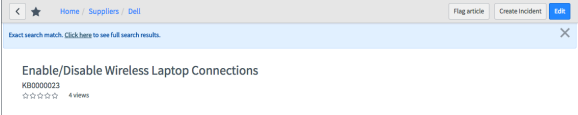


Sucheinstellungen

Benutzereinstellung	Beschreibung
<p>Bezeichnung</p> <p>Gespeicherte Einstellungen für Erweitern/Einklappen verwenden</p> <p>Einstellungen</p> <p>ts.erinnern.erweitert</p>	<p>Gibt an, ob der Reduzierstatus von Suchgruppen/-tabellen für Ihre nächste Suche gespeichert werden soll. Wenn diese Option ausgewählt ist und Sie die Suchergebnisse für die Suchgruppe „Personen und Orte“ reduzieren, wird diese Gruppe bei Ihrer nächsten Suche reduziert.</p> <p>Wenn diese Option deaktiviert ist, werden alle Gruppen und Tabellen für jede Suche erweitert.</p>
<p>Bezeichnung</p> <p>Liste der Tabellen ohne Suchergebnisse anzeigen</p> <p>Einstellungen</p> <p>ts.show_negative_result_info</p>	<p>Gibt an, ob Sie eine Zusammenfassung der Tabellen anzeigen möchten, die keine Suchergebnisse enthalten. Beispiel: Keine Übereinstimmungen für Anforderungen, Katalogaufgaben, Tickets.</p>
<p>Bezeichnung</p> <p>Wählbare Suchgruppen anzeigen</p> <p>Einstellungen</p> <p>ts.show_search_groups</p>	<p>Zeigt die Kontrollkästchenzeile der Suchgruppe an oder blendet sie aus.</p>
<p>Bezeichnung</p> <p>Gruppen ohne Suchergebnisse anzeigen</p> <p>Einstellungen</p> <p>ts.show_empty_groups</p>	<p>Zeigt eine Suchgruppe an oder blendet sie aus, wenn sie keine Übereinstimmungen zurückgibt. Wenn diese Option ausgewählt ist, zeigen die Suchergebnisse eine Platzhalterzeile an, die angibt, dass es keine Übereinstimmungen für diese Gruppe gab.</p>
<p>Bezeichnung</p> <p>Geben Sie den Aufgaben-Datensatz zurück, wenn Sie nach einer genauen Nummer suchen.</p> <p>Einstellungen</p> <p>ts.match</p>	<p>Zeigt die vollständige Suchergebnisseite an oder blendet sie aus, wenn der Suchbegriff mit einer Aufgabendatensatznummer übereinstimmt. Wenn diese Option ausgewählt ist, blendet das System bei einer genauen Übereinstimmung mit einer Datensatznummer die vollständigen Suchergebnisse aus und zeigt stattdessen den Datensatz mit einer Meldung für exakte Übereinstimmung an.</p> <p>Bei genauen Suchübereinstimmungen werden die meisten zusätzlichen Suchbedingungen ignoriert, die normalerweise auf den Datensatz angewendet werden, z. B. die aktuell ausgewählten Suchgruppen oder der Veröffentlichungsstatus des Wissensartikels. Zum Beispiel gibt eine genaue Suchübereinstimmung für einen Wissensartikel den Artikel in einem beliebigen Status zurück, solange der aktuelle Benutzer Lesezugriff darauf hat.</p> <p>i Hinweis:</p> <p>Das System filtert exakte Suchergebnisse, um nur Wissensdatensätze anzuzeigen, die in derselben Sprache wie die bevorzugte Spracheinstellung vorliegen.</p>

Automatische Übersetzung

Sucheinstellungen (Fortsetzung)

Benutzereinstellung	Beschreibung
	<p>Beispiel für eine Suchabfrage mit exakter Übereinstimmung</p>  <p>In dieser Beispielsuche wird der Suchfilter „ Knowledge & Catalog “ gelöscht, was normalerweise die Rückgabe von Wissensartikeln verhindern würde.</p> <p>Beispiel für exakte Übereinstimmungs-Suchergebnisse</p>  <p>In diesem Beispiel für eine exakte Übereinstimmung zeigt das System den übereinstimmenden Artikel und eine Informationsmeldung im Formular-Header an, die Exact search match (Genaue Suchübereinstimmung) lautet. Klicken Sie hier, um die vollständigen Suchergebnisse anzuzeigen.</p>

Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

[User preferences](#)

Legen Sie das Vorschaulimit für die globale Suche oder die Suche im Arbeitsbereich in der Next Experience -UI fest

Überschreiben Sie das Standardlimit von 5 Vorschauergebnissen pro Suchquelle auf der UI-Suchergebnisseite Next Experience für die globale Suche oder die Arbeitsbereichssuche.

Vorbereitungen

Sie müssen die UI von Next Experience verwenden.

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Vorschaulimit für eine Suchanwendung gibt an, wie viele Vorschauergebnisse für jede Suchquelle auf der Suchergebnisseite angezeigt werden können. Standardmäßig zeigt das System bis zu 5 Vorschauergebnisse pro Suchquelle an. Arbeitsbereichsadministratoren können dieses Standardlimit für die globale Suche und für alle Arbeitsbereichssuchen separat überschreiben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Globale Suchkonfiguration des Arbeitsbereichs“ [sys_aw_global_search_config].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter sys_aw_global_search_config.listein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.

2. Öffnen Sie den Konfigurationsdatensatz für die Suchanwendung, für die Sie das Vorschaulimit ändern möchten:
 - Um das Vorschaulimit für die globale Suche zu ändern, bearbeiten Sie den **Now Experience-Suchkonfigurationsdatensatz**.
 - Um das Vorschaulimit für eine Arbeitsbereichsanwendung zu ändern, bearbeiten Sie den Datensatz mit den **Sucheinstellungen im Arbeitsbereich**.
3. Geben Sie im Formular „Globale Suchkonfiguration“ des Arbeitsbereichs das gewünschte Vorschaulimit in das Feld **Registerkarte „Übersicht Elemente pro Abschnitt“** ein, und wählen Sie dann **Aktualisieren** aus.

Ergebnisse

Auf der Suchergebnisseite für die globale Suche oder die Suche im Arbeitsbereich wird eine Vorschau der Ergebnisse bis zum neuen Grenzwert für jede Suchquelle angezeigt.

Blenden Sie die Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle in der Benutzeroberfläche von Next Experience aus

Unterdrücken Sie die Anzeige der Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle auf der Next Experience UI-Suchergebnisseite.

Vorbereitungen

Sie müssen die UI von Next Experience verwenden.

Erforderliche Rolle: `ui_builder_admin` oder `admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig zeigt die Suchergebnisseite die Gesamtzahl der Suchergebnisse zusammen mit der Anzahl der Ergebnisse pro Tabelle für jede durchsuchbare Tabelle an, die übereinstimmende Datensätze enthält. Sie können die Ergebnisanzahl pro Tabelle für Suchbenutzer ausblenden, indem Sie das folgende Verfahren anwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Next Experience Framework* > *UI Builder*.
UI Builder wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.
2. Bearbeiten Sie in der Liste der verfügbaren Experiences den *Zentrale Navigation App*-Datensatz.
3. Bearbeiten Sie in der Liste Seiten und Varianten die **Suchergebnisse** > **Suchen – Standard** Datensatz.
UI Builder lädt die Einstellungen für die Seite „Suchergebnisse“ (Suche, Standard) neu und zeigt sie an.
4. Wählen Sie im Inhaltsbereich die aus **Textkörper (Raster)** > **Suchergebnis-Wrapper 1** Komponente.
Eigenschaften, Stile und Events für die ausgewählte Komponente werden im Konfigurationsbereich angezeigt.
5. Wenn eine Informationsmeldung anderer Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie **Im ursprünglichen Bereich bearbeiten** aus.
Das System zeigt eine Informationsmeldung an, die angibt, dass Sie im Anwendungsbereich bearbeiten.
6. Aktivieren Sie auf der Registerkarte „Konfiguration“ des Konfigurationsbereichs die Option **Anzahl der Suchergebnisse ausblenden**.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle wird nicht mehr auf der Suchergebnisseite angezeigt.

Fügen Sie dem Suchkontextmenü Zentrale Navigation eine Arbeitsbereichsanwendung hinzu

Ermöglichen Sie Benutzern, Ergebnisse für ihre Zentrale Navigation -Suchen in Arbeitsbereichsanwendungen sowie in der globalen Suche anzuzeigen.

Vorbereitungen

Sie müssen die UI von Next Experience verwenden.

Die Arbeitsbereichsanwendung, die Sie dem Suchkontextmenü hinzufügen möchten, muss installiert sein. Für den Arbeitsbereich muss ein Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung vorhanden sein, wobei KI-Suche als Suchmaschine angegeben ist. Wenn Sie einen neuen Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung für den Arbeitsbereich erstellen müssen, finden Sie weitere Informationen unter [Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche](#).

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können dem Kontextmenü der Suche Zentrale Navigation eine Arbeitsbereichsanwendung hinzufügen, z. B. CSM/FSM Configurable Workspace. Durch das Hinzufügen der Arbeitsbereichsanwendung zum Suchkontextmenü können Benutzer zwischen globalen Suchergebnissen und Suchergebnissen aus dem angegebenen Arbeitsbereich wechseln.

Prozedur

1. Kopieren Sie die sys_id des Datensatzes für die Suchanwendungskonfiguration für den ausgewählten Arbeitsbereich:
 - a. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
 - b. Öffnen Sie den Datensatz für die Suchanwendungskonfiguration des ausgewählten Arbeitsbereichs. Bearbeiten Sie beispielsweise für Agent Workspace den Datensatz **Suchkonfiguration** für Agent Workspace.
 - c. Wählen Sie das Symbol „Zusätzliche Aktionen“ (Symbol „☰“) und dann **sys_id kopieren aus**.
2. Definieren Sie eine UX-Seiteneigenschaft globalSearchDataConfigId, um den Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung der UX-Anwendung des Arbeitsbereichs zuzuordnen:
 - a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Seiteneigenschaft“ [sys_ux_page_property], indem Sie **Alle** auswählen, sys_ux_page_property.list im Navigationsfilter eingeben und die Eingabetaste drücken.
 - b. Wählen Sie **Neu**.
 - c. Füllen Sie die Felder im Formular „UX-Seiteneigenschaft“ wie folgt aus:

Feld	Beschreibung
Seite	Verwenden Sie das Symbol „🔍“, um den UX-Anwendungsdatensatz für Ihren Arbeitsbereich auszuwählen.
Name	Geben Sie globalSearchDataConfigId ein.

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie Zeichenfolge aus.
Wert	Geben Sie den sys_id des Konfigurationsdatensatzes der Suchanwendung ein, den Sie in Schritt 1.c kopiert haben.

- d. Wählen Sie **Absenden**.
3. Kopieren Sie die sys_id des Datensatzes für die Konfiguration der globalen Suche des Arbeitsbereichs, die die Arbeitsbereichssuche verwenden soll:
 - a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Globale Suchkonfiguration des Arbeitsbereichs“ [sys_aw_global_search_config], indem Sie **Alle** auswählen, sys_aw_global_search_config.list im Navigationsfilter eingeben und die Eingabetaste drücken.
 - b. Öffnen Sie den Datensatz für die globale Suchkonfiguration des Arbeitsbereichs, die die Arbeitsbereichssuche verwenden soll.
Wenn Sie einen benutzerdefinierten Datensatz für die globale Suchkonfiguration für Arbeitsbereiche verwenden möchten, bearbeiten Sie diesen Datensatz. Andernfalls bearbeiten Sie den Datensatz der Sucheinstellungen im Arbeitsbereich.
 - c. Wählen Sie das Symbol „Zusätzliche Aktionen“ (Symbol „☰“) und dann **sys_id kopieren aus**.
 4. Definieren Sie eine UX-Seiteneigenschaft global_search_configurations, um die Sucheinstellungen des Arbeitsbereichs zu konfigurieren:
 - a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Seiteneigenschaft“ [sys_ux_page_property], indem Sie **Alle** auswählen, sys_ux_page_property.list im Navigationsfilter eingeben und die Eingabetaste drücken.
 - b. Wählen Sie **Neu**.
 - c. Füllen Sie die Felder im Formular „UX-Seiteneigenschaft“ wie folgt aus:

Feld	Beschreibung
Seite	Verwenden Sie das Symbol „🔍“, um den UX-Anwendungsdatensatz für Ihren Arbeitsbereich auszuwählen.
Name	Geben Sie global_search_configurations ein.
Typ	Wählen Sie json aus .
Wert	Geben Sie das folgende JSON ein: <pre style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> { "globalSearchViewConfigId": "00000000000000000000000000000000", "globalSearchRoute": "search" } </pre>

Feld	Beschreibung
	Ersetzen Sie den globalSearchViewConfigId- Wert 00 durch den sys_id des globalen Suchkonfigurationsdatensatzes des Arbeitsbereichs, den Sie in Schritt 3.c kopiert haben. Wenn Sie beispielsweise den Datensatz mit den Sucheinstellungen für den Arbeitsbereich ausgewählt haben, ersetzen Sie den Wert durch 97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6.

- d. Wählen Sie **Absenden**.
5. Aktivieren Sie die Suche Zentrale Navigation für den ausgewählten Arbeitsbereich:
- a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Seiteneigenschaft“ [sys_ux_page_property], indem Sie **Alle** auswählen, sys_ux_page_property.list im Navigationsfilter eingeben und die Eingabetaste drücken.
 - b. Suchen Sie nach einem UX-Seiteneigenschaftsdatensatz mit dem Namen „**Chrome_header**“ und der Seite, die dem ausgewählten Arbeitsbereich entspricht. Suchen Sie beispielsweise für CMDB Workspace nach einem Datensatz mit dem Namen **Chrome_header** und der Seite *CMDB Workspace*.
 - c. Wenn ein **Chrome_header** -Datensatz für den Arbeitsbereich vorhanden ist, bearbeiten Sie ihn, ändern Sie das **searchEnabled**- JSON-Element im Feld **Wert** in true, und wählen Sie dann **Aktualisieren** aus.
 - d. Wenn für den Arbeitsbereich kein **Chrome** -Header-Datensatz vorhanden ist, wählen Sie **Neu** aus, füllen Sie die Felder des Formulars „UX-Seiteneigenschaft“ wie folgt aus, und wählen Sie dann **Absenden** aus.

Feld	Beschreibung
Seite	Verwenden Sie das Symbol „ 🔍 “, um den UX-Anwendungsdatensatz für Ihren Arbeitsbereich auszuwählen.
Name	Geben Sie Chrome_header ein.
Typ	Wählen Sie json aus.
Wert	Geben Sie das folgende JSON ein: <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <pre>{ "privatePage": { "searchEnabled": true } }</pre> </div>

- 6. Aktualisieren Sie die Browserregisterkarte, um Now Plattformneu zu laden.

Ergebnisse

Der ausgewählte Arbeitsbereich wird als Option im Suchkontextmenü Zentrale Navigation für Benutzer angezeigt, denen er zugewiesen ist. Benutzer können zum Suchkontext des Arbeitsbereichs wechseln. Weitere Informationen zur Verwendung des Suchkontextmenüs zum Wechseln von Anwendungskontexten finden Sie unter [Zeigen Sie Suchergebnisse mit Arbeitsbereichsanwendungen in an und öffnen Sie sie Next Experience Zentrale Navigation](#).

Vorschläge für globale Textsuche

Die globale Textsuche bietet zwei Arten von Suchvorschlägen.

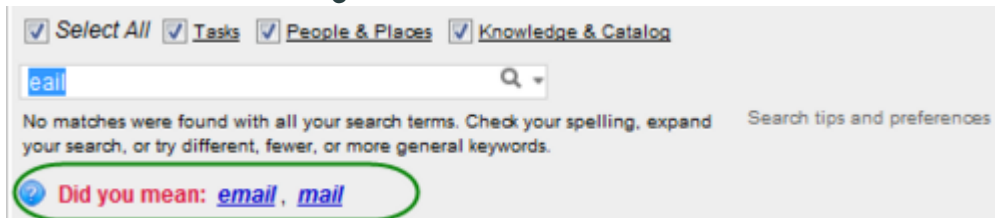
Die Knowledge Base und die globale Textsuche liefern während der Eingabe Vorschläge. Typeahead-Vorschläge werden unter dem Suchfeld angezeigt. Vorschläge basieren auf ähnlichen Suchvorgängen, die mit denselben Zeichen beginnen.

Vorschläge für Typeahead-Suche



Die Knowledge Base und die globale Textsuche enthalten auch Vorschläge für alternative Suchbegriffe. Vorschläge werden angezeigt, wenn Ihre ursprüngliche Suche keine Ergebnisse zurückgibt, eine alternative Schreibung oder eine ähnliche kürzliche Suche jedoch Ergebnisse liefert. Wenn Sie beispielsweise einen Suchbegriff falsch geschrieben haben (z. B. eail), wird möglicherweise die richtige Schreibweise (email) als alternativer Suchvorschlag angezeigt. Vorschläge werden unter dem Suchfeld auf der Ergebnisseite angezeigt.

Alternative Suchvorschläge



i Hinweis:

Die Funktion für Type-ahead-Suchvorschläge ist nur in der UI15-Schnittstelle verfügbar.

Aktualisieren Sie einen Typeahead-Vorschlag

Die Knowledge Base und die globale Textsuche liefern während der Eingabe Vorschläge. Diese Typeahead-Vorschläge werden jede Nacht von einer geplanten Aufgabe zusammengestellt.

Vorbereitungen

Die Funktion für Type-ahead-Suchvorschläge ist nur in der UI15-Schnittstelle verfügbar.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das folgende Verfahren, wenn Sie die Liste der Typeahead-Vorschläge vor der nächsten Ausführung der geplanten Aufgabe aktualisieren müssen.

i Hinweis:

Type-ahead-Vorschläge können nicht konfiguriert werden. Weitere Informationen dazu, wie Vorschläge generiert und verwaltet werden, finden Sie im Blog-Post [Globale Textsuchvorschläge](#) von einem ServiceNow Techniker des technischen Supports in der ServiceNow Community.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemzeitplaner > Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie **TS-Suchstatistiken**.
3. Führen Sie die geplante Aufgabe aus.

„Meinten Sie?“ konfigurieren Vorschläge

Die Knowledge Base und die globale Textsuche können „Meinten Sie?“ liefern. Vorschläge. Vorschläge werden angezeigt, wenn eine Suche keine Ergebnisse zurückgibt, eine alternative Schreibung oder eine ähnliche aktuelle Suche jedoch Ergebnisse liefert. Diese Funktion ist standardmäßig deaktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Legen Sie Systemeigenschaften fest, um „Meinten Sie?“ zu aktivieren. Vorschläge in Knowledge Base und älteren globalen Suchwerkzeugen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > Textsuche**.
2. Aktivieren Sie eine der folgenden Checkboxen:
 - o **Schlagen Sie alternative Schreibweisen für die Wissenssuche oder die globale Suche vor** (Eigenschaft `glide.ts.dym.enable_spell_correct`).
 - o **Zugehörige Suchen für Wissen oder globale Suche vorschlagen** (Eigenschaft `glide.ts.dym.enable_chain_suggest`); verwendet Suchketten, die Vorschläge generieren, indem sie das Auftreten ähnlicher Suchvorgänge der Reihe nach im Laufe der Zeit nachverfolgen.

i Hinweis:

Die globalen Suchreferenzen in diesen Kontrollkästchen gelten nur für die ältere globale Suchfunktion. Sie gelten nicht für die globale Suchfunktion, die im Release New York eingeführt wurde, da das Feld „Meinten Sie?“-Funktionalität ist nicht verfügbar.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Zing generiert Suchergebnisse in vier Phasen

Generieren Sie Suchergebnisse, indem Sie Dokumente auf Shards aufteilen, Shard-Dokumente durchsuchen, Shard-Dokumente bewerten und Punktzahlen in einem Index zusammenführen.

Zing generiert Suchergebnisse in vier Phasen:

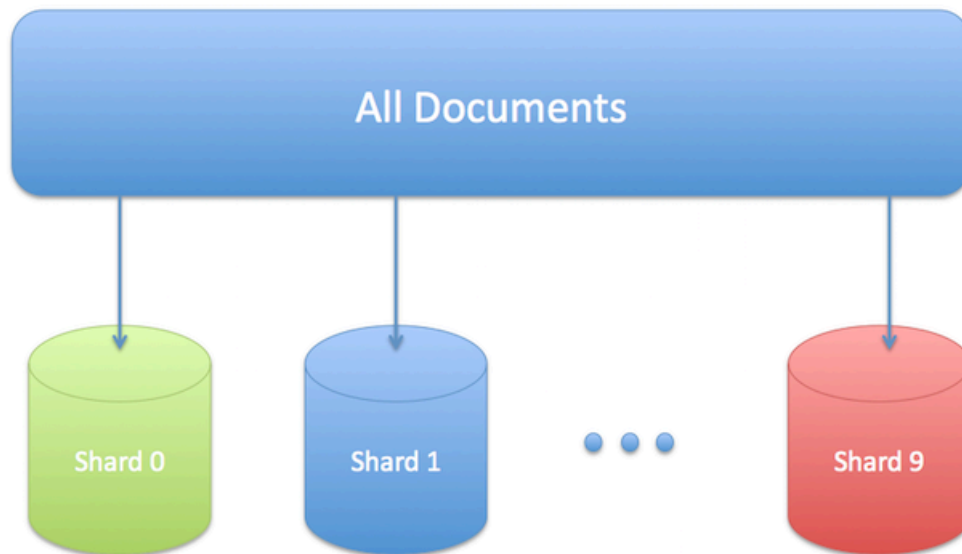
1. Teilen Sie durchsuchbare Dokumente auf Index-Shards auf.
2. Durchsuchen und filtern Sie Shard-Dokumente.
3. Shard-Dokumente bewerten.
4. Führen Sie die Punktzahlen des Shard-Dokuments in einem Index zusammen.

Phase 1: Durchsuchbare Dokumente auf Index-Shards aufteilen

Wenn eine Suche ausgeführt wird, verteilt das System alle durchsuchbaren Dokumente gleichmäßig auf 10 Index-Shards. Jeder Shard verfügt über eine eindeutige Liste von Dokumenten.

Um die Sucheffizienz zu maximieren, erstellt das System 10 Abfrage-Threads, um jeden Index-Shard gleichzeitig zu durchsuchen.

Teilen Sie Dokumente auf Index-Shards auf



Phase 2: Shard-Dokumente suchen und filtern

Jeder Abfrage-Thread durchsucht seine Liste der Shard-Dokumente, um Dokumente zu identifizieren, die den Suchkriterien entsprechen. Wenn Sie beispielsweise nach „WLAN-Netzwerk“ suchen, gibt das System alle Dokumente zurück, die sowohl „WLAN“ als auch „Netzwerk“ enthalten, und zwar in beliebiger Reihenfolge.

i Hinweis:

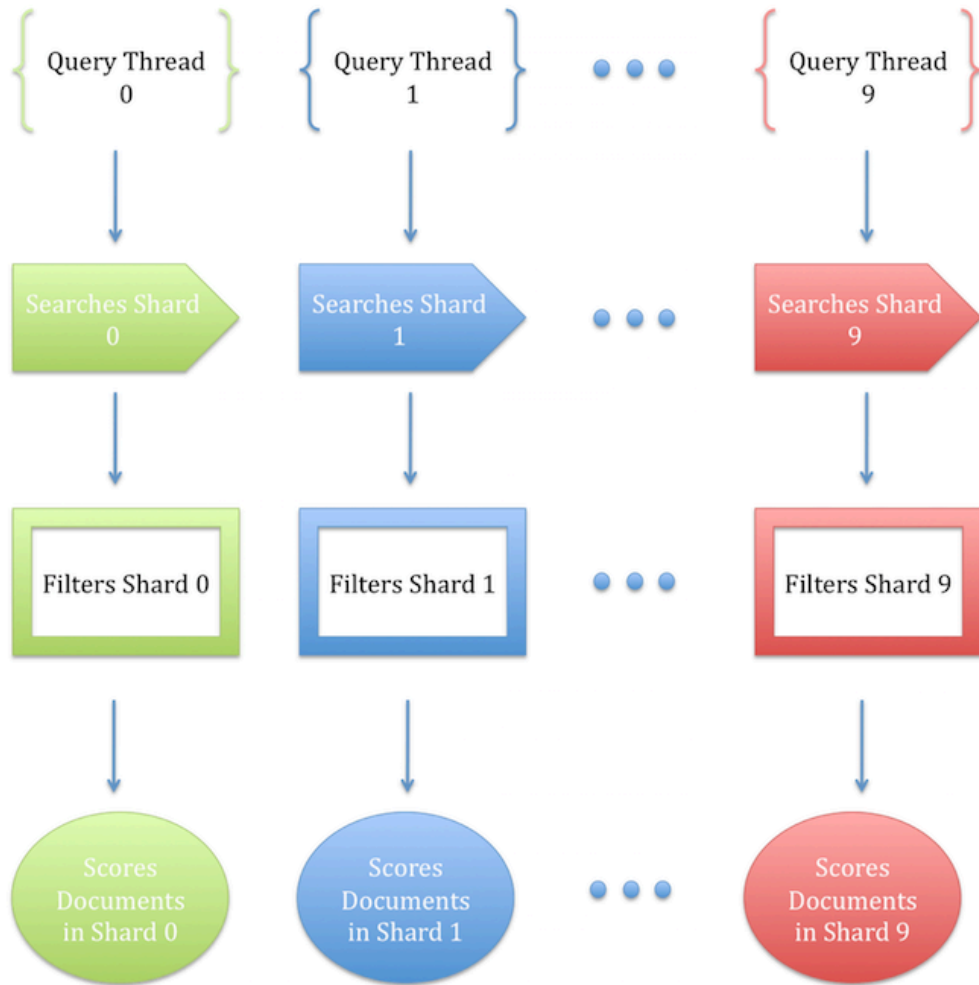
Eine Mehrfachwortsuche entspricht mehreren Einzelwortsuchen, die durch einen AND-Operator verbunden sind. Beispiel: `[contains][wifi][AND][contains][network]`.

Der Abfrage-Thread weist jedem übereinstimmenden Dokument einen numerischen Wert (eine Dokument-ID) zu, um es eindeutig zu identifizieren. Alle anderen Dokumente werden ignoriert.

Phase 3: Shard-Dokumente bewerten

Der Abfrage-Thread **bewertet** jedes übereinstimmende Shard-Dokument.

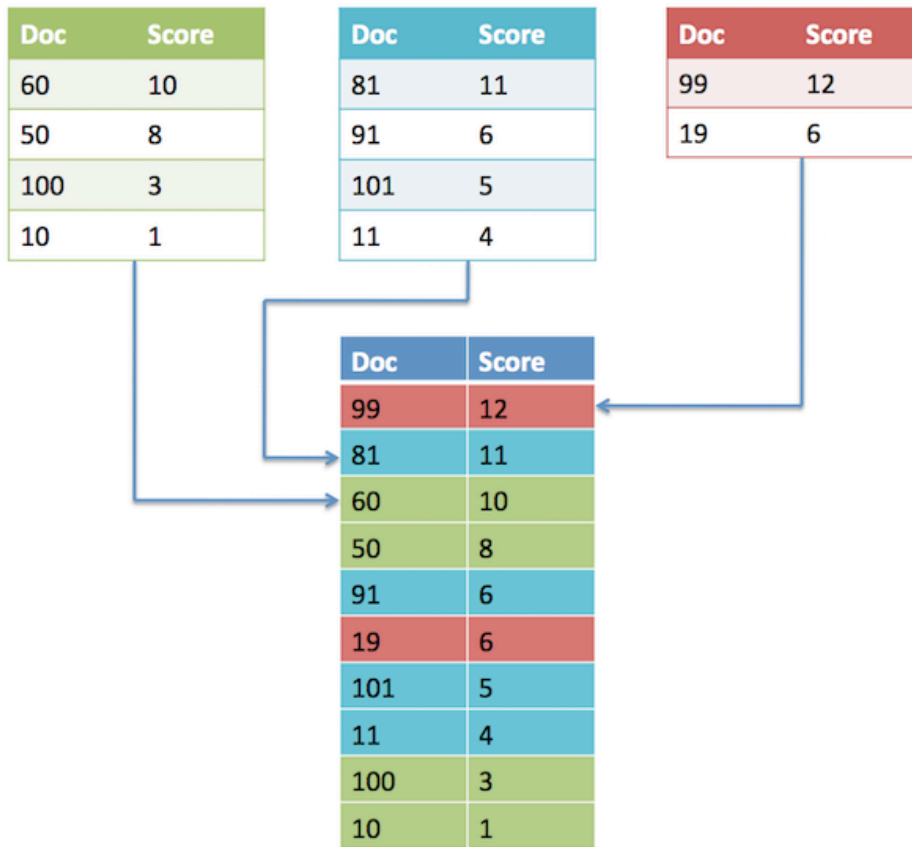
Abfrage-Threads durchsuchen, filtern und bewerten Shard-Dokumente



Phase 4: Shard-Dokumentpunktzahlen zusammenführen und sortieren

Das System führt die Dokumentpunktzahlen in einem einzigen Index zusammen und sortiert die Dokumente von der höchsten zur niedrigsten Dokumentpunktzahl. Die Dokumente mit der höchsten Dokumentpunktzahl sind für die Suchabfrage am relevantesten.

Führen Sie Shard-Dokumentpunktzahlen zusammen und sortieren Sie sie

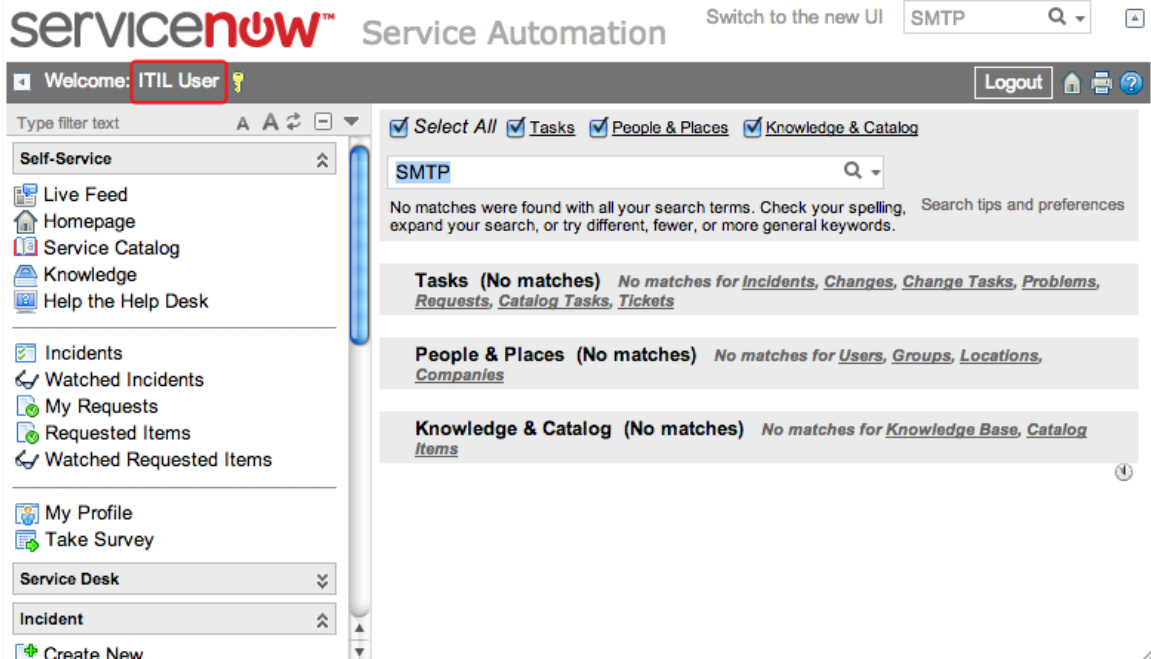


Zing filtert Suchergebnisse mit Zugriffskontrollen

Zing filtert Suchergebnisse, um nur Datensätze anzuzeigen, auf die der Benutzer zugreifen kann.

Angenommen, Sie indizieren die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]. Wenn der ITIL-Benutzer nach einem Begriff in der Tabelle „Systemeigenschaft“ sucht, gibt Zing keine Suchergebnisse zurück, da der ITIL-Benutzer die ACL-Regelanforderungen nicht erfüllt.

ITIL-Benutzersuche



Wenn ein Systemadministrator nach derselben Eigenschaft sucht, gibt Zing Suchergebnisse aus der Tabelle „Systemeigenschaft“ zurück, da der Administrator die ACL-Regelanforderungen erfüllt.

Systemadministratorsuche

The screenshot shows the ServiceNow search interface. The search term 'SMTP' is entered in the search bar. The results are categorized under 'System Properties (14)'. A table lists various SMTP-related properties with columns for Name, Value, Type, Description, Updated, and Updated by.

Name	Value	Type	Description	Updated	Updated by
glide.smtp.default_retry	true	true false	Resend email when unknown SMTP error cod...	2012-01-27 13:09:00	admin
glide_email_user		string	User email (eg. helpdesk@company.com) th...	2013-01-04 17:30:48	guest
glide.smtp.auth	false	true false	Authenticate with the SMTP server using ...	2010-05-23 08:49:17	dloo
glide_email.smtp.active	true	true false	Enable email sending (SMTP).	2009-08-25 16:27:48	glide.maint
glide.smtp.fail_message_ids	500,501,502,503,504,550,551,552,553,554	string	Do not resend email if these SMTP error codes a...	2012-01-27 13:03:36	admin
glide.smtp.defer_retry_ids	421,450,451,452	string	Resend email if these SMTP error codes a...	2012-01-27 13:04:01	admin
glide_email.server	relay	string	Outgoing (SMTP) mail server. Also used a...	2013-03-06 18:09:00	cory.seering@snc
glide.sms.default_suffix		string	Default gateway address for any outbound...	2007-03-28 11:19:16	glide.maint
glide_pop3.user		string	Incoming (POP) mail account name, if dif...	2013-01-04 17:30:44	guest
glide_pop3.server		string	Incoming (POP) mail server, if different...	2013-01-04 17:30:46	guest

Automatische Übersetzung

Zing berechnet Dokumentpunktzahlen anhand von drei Komponenten

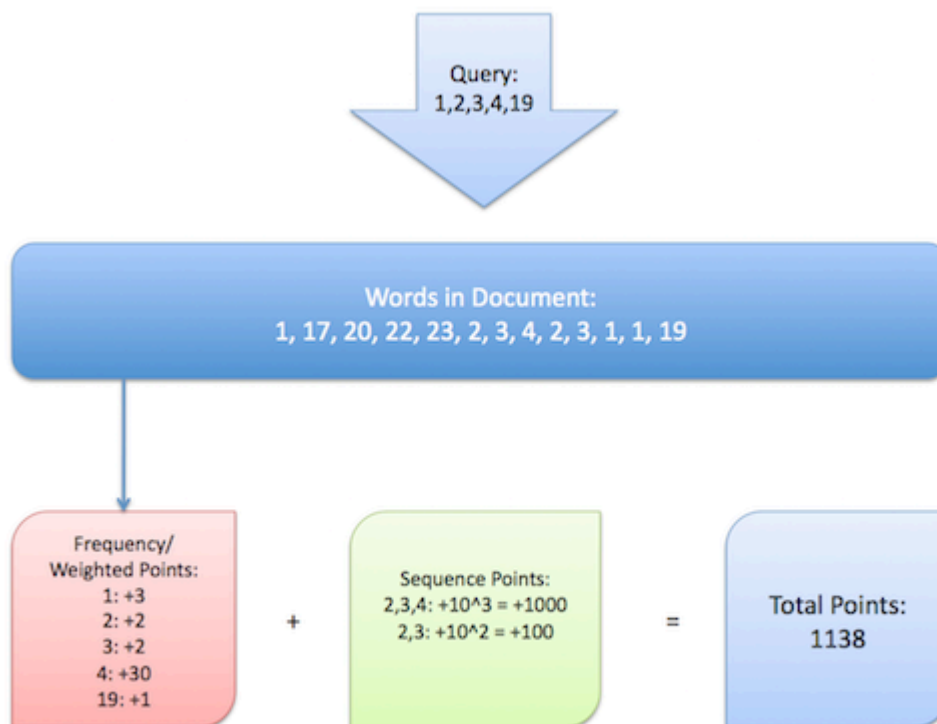
Die Zing-Suchmaschine berechnet Dokumentpunktzahlen basierend auf der Häufigkeit, Reihenfolge und Gewichtung der Suchbegriffe im Dokument.

Dokumentpunktzahlen

Die Komponenten einer Dokumentpunktzahl für eine Suchabfrage sind:

- **Häufigkeit:** Wie oft werden die Suchbegriffe im Dokument angezeigt?
- **Sequenz:** Wie oft erscheinen die Suchbegriffe in derselben Reihenfolge wie die Suchabfrage?
- **Gewichtung:** Wie stark wird das *Quellfeld* gewichtet, in dem die Suchbegriffe angezeigt werden?

Beispiel für die Berechnung der Punktzahl für ein Dokument



Häufigkeitspunkte

Zing vergibt einen Punkt, wenn ein Suchbegriff an beliebiger Stelle im Dokument angezeigt wird. Wenn Sie beispielsweise nach der verteilten Datenbank serversuchen, hat ein Dokument, das dreimal verteilt, fünf Mal Datenbank und 17 Mal Server enthält, 25 Häufigkeitspunkte.

Um die Punktzahlen der Suchergebnisse von Suchbegriffen zu erhöhen, die häufiger in einem Dokument, aber weniger häufig in einem Dokumentsatz vorkommen, können Sie [Suchbegriffe nach inverser Dokumenthäufigkeit \(IDF\) bewerten](#). Wenn TF-IDF aktiviert ist, werden Suchbegriffpunktzahlen berechnet, indem die Begriffshäufigkeitspunktzahl mit der inversen Dokumenthäufigkeitspunktzahl multipliziert wird. Da das Aktivieren von TF-IDF die Gewichtung weniger häufiger Suchbegriffe erhöht, sind Suchergebnisse für diese Tabelle eher relevant. Beispiel: Bei der Suche nach der verteilten Datenbank „Server“ erhält der Begriff „Verteilt“ möglicherweise eine höhere Punktzahl als der Begriff „Server“, wenn er häufig in einem Dokument, aber weniger häufig im Dokumentsatz als Ganzes vorkommt.

Zing wendet einen Multiplikator auf Häufigkeitspunkte basierend auf dem Wert des Attributs `ts_weight` für das Feld an, in dem der Suchbegriff angezeigt wird. Ein Feld mit einer Textsuche-Bewertungsgewichtung von 30 (`ts_weight=30`) würde 30 Punkte für jede Einbeziehung eines Suchbegriffs hinzufügen.

Sequenzpunkte

Zing verleiht einem Dokument mehr Punkte, wenn es die Suchbegriffe in der Reihenfolge enthält, in der sie eingegeben wurden. Je mehr Suchbegriffe in Folge vorhanden sind, desto exponentiell höher wird die Punktzahl. Zing vergibt Sequenzpunkte als 10^x , wobei x die Anzahl der Suchbegriffe ist, die nacheinander erscheinen.

Im Beispiel für die verteilte Datenbankserversuche vergibt Zing einem Dokument 100 (10^2) Sequenzpunkte für jedes Mal, wenn es den zweistufigen Zeichenfolgendatenbankserver enthält. Ebenso vergibt Zing einem Dokument jedes Mal 1000 (10^3) Sequenzpunkte, wenn es den verteilten Datenbankserver mit drei Begriffen enthält.

Zing wendet einen Multiplikator auf Sequenzpunkte basierend auf dem Wert des Attributs *ts_weight* für das Feld an, in dem die Sequenz angezeigt wird. Die Sequenzpunkte verwenden die Berechnung (Attribut $10^x * \text{Feld } ts_weight$).

Gewichtungen der Feldebewertung

Das System erhöht die standardmäßige Bewertungsgewichtung von Wissen Datensatznummern, Wissen Kurzbeschreibungen und Metadaten, Aufgabensatznummern und Aufgabenkurzbeschreibungen. Die Standardattribute *ts_weight* für diese Felder lauten wie folgt:

- *kb_knowledge.number* = 50
- *kb_knowledge.short_description* = 10
- *kb_knowledge.meta* = 10
- *task.number* = 50
- *task.short_description* = 10

Alle anderen Felder haben das Standardattribut *ts_weight* von 1. Der maximal mögliche Gewichtungswert ist 255.

Suchbegriffe nach inverser Dokumenthäufigkeit (IDF) bewerten

Aktivieren Sie die Begriffshäufigkeit – inverse Dokumenthäufigkeit (TF-IDF), um die Suchergebnispunktzahlen von Suchbegriffen zu erhöhen, die häufiger in einem Dokument, aber weniger häufig in der gesamten Sammlung durchsuchbarer Dokumente vorkommen.

Vorbereitungen

Um die TF-IDF-Bewertung zu aktivieren, muss ein Textindex für die Tabelle vorhanden sein. Stellen Sie sicher, dass die Textindizierung für die Tabelle aktiviert ist, bevor Sie den Abfragemodus ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche](#).

Erforderliche Rolle: *ts_admin* oder *admin*

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können die TF-IDF-Bewertung für eine Tabelle aktivieren, um die Suchergebnisse zu verbessern. Für die Wissenstabelle [*kb_knowledge*] ist die TF-IDF-Bewertung standardmäßig aktiviert.

Hinweis:

Diese Aufgabe erfordert die erneute Generierung eines Index und sollte daher unter Berücksichtigung der Systemleistung durchgeführt werden. Das erneute Generieren eines Index kann je nach Tabellengröße und anderen Faktoren eine Weile dauern. Möglicherweise stellen Sie Leistungsverschlechterungen oder unvollständige Suchergebnisse fest, während das System den Index neu generiert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum [Systemwörterbuch](#), und öffnen Sie den Eintrag für die gewünschte Tabelle.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Attribute** die Option **Neu** aus.
3. Wählen Sie im Feld **Attribute** die **Option Textsuche IDF aktivieren** aus.

4. Wählen Sie Absenden.

Das Kontrollkästchen **IDF-Punktzahl aktivieren im Textindexdatensatz** der Tabelle kann jetzt konfiguriert werden.

5. Navigieren zu Alle > Systemdefinition > Textverzeichnisse.**6. Öffnen Sie das für die Tabelle erstellte Textverzeichnis.****7. Wählen Sie IDF-Punktzahl aktivieren aus.****8. Wählen Sie unter Zugehörige Links die Option Dokument erneut generieren Häufigkeit aus.**

Die Häufigkeit der erneuten Generierung von Dokumenten ist eine einmalige Aufgabe. Generieren Sie die Dokumenthäufigkeit erneut, wenn die TF-IDF-Bewertung zum ersten Mal für eine Tabelle aktiviert wird.

9. Konfigurieren Sie die gewünschte Benachrichtigung, und wählen Sie OK.**Legen Sie die relative Gewichtung eines Felds fest**

Um die Suchergebnisse zu verbessern, weist die Suchmaschine Zing jeder potenziellen Übereinstimmung eine numerische Punktzahl zu, die ihre Relevanz für die Abfrage darstellt.

Vorbereitungen

Die Textindizierung muss für die Tabelle aktiviert sein, die die Felder enthält, für die Sie die relative Gewichtung ändern möchten. Informationen zum Aktivieren der Textindizierung für eine Tabelle finden Sie unter [Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche](#).

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können die relative Wichtigkeit einer Übereinstimmung für jedes Feld in einer Tabelle mit dem Attribut `ts_weight` steuern. Die meisten Fiends haben kein `ts_weight`-Attribut. Zing behandelt diese Felder als mit Gewichtung 1, wenn Suchübereinstimmungen bewertet werden.

Die folgenden Felder weisen standardmäßig `ts_weight`-Attributwerte auf:

- `kb_knowledge.number` = 50
- `kb_knowledge.short_description` = 10
- `kb_knowledge.meta` = 10
- `task.number` = 50
- `task.short_description` = 10

Beim Bewerten von Datensätzen vergleicht Zing die relativen Gewichtungen von Feldern, die Suchbegriffübereinstimmungen ergeben haben. Wenn beispielsweise das Titelfeld **ts_weight**=50 und das **Beschreibungsfeld** `ts_weight`=10 enthält, ist eine Übereinstimmung in **Titel** 5-mal so relevant wie eine Übereinstimmung in **Beschreibung** und 50-mal so relevant wie ein Feld ohne das Attribut `ts_weight`.

 Hinweis:

Informationen zum Anzeigen des vollständigen Bewertungssystems finden Sie unter [Dokumentbewertung](#).

Prozedur**1. Navigieren zu Alle > Systemdefinition > Lexikon.****2. Öffnen Sie den System-Dictionary-Datensatz für die Tabelle und Spalte des Felds.**

Um beispielsweise ts_weight für das Feld kb_knowledge.number zu ändern, bearbeiten Sie den Dictionary-Datensatz mit **Tabelle** „kb_knowledge“ und **Spaltenname** „number“.

3. Führen Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ im Feld **Attribute** einen der folgenden Schritte aus:
 - Wenn ein ts_weight-Attribut in der Liste der Attribute angezeigt wird, ändern Sie seinen ganzzahligen Wert in die relative Gewichtung, die Sie für das Feld festlegen möchten.
 - Wenn kein ts_weight-Attribut in der Liste angezeigt wird, fügen Sie ein neues ts_weight= hinzu <value> Kommagetrennter Listeneintrag, wobei ist die relative Gewichtung, die Sie für das Feld festlegen möchten.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

5. Aktualisieren Sie das Textverzeichnis der Tabelle, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

- a. Öffnen Sie den System-Dictionary-Datensatz für die Tabelle des Felds.
Der System-Dictionary-Datensatz der Tabelle ist derjenige mit dem Tabellennamen als Wert **Tabelle**, einem leeren Feld **Spaltenname** und „Sammlung“ als Wert **Typ**.
- b. Wählen Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ im Abschnitt „Zugehörige Links“ den Link **Textindex generieren** aus.

Ergebnisse

Sobald Zing die erneute Generierung des Textverzeichnisses für die Tabelle abgeschlossen hat, verwendet die Bewertung der Suchergebnisse Ihre neuen relativen Gewichtungen für Felder.

Zing indiziert Wörter

Indexieren Sie Dokumente, indem Sie sie in Wörter aufteilen. Abhängig von den Sprachen, die Ihre Instanz unterstützt, kann ein Wort ein einzelnes Zeichen sein, z. B. ein Chinesisch- oder Japanisch-Piktogramm, oder eine Sequenz von durch Leerzeichen getrennten Zeichen, z. B. bei Latein, Arabisch und Pinyin.

Zing verwendet Leerzeichen, um die Basiseinheit der Worttrennung zu definieren. Zing verwendet die folgenden Regeln, um Wörter zu indizieren.

Zing-Wortindizierungsregeln

Regel	Verhalten
Interpunktion	Zing indiziert einige Satzzeichen als Teil einiger Wörter, um die Suchergebnisse für häufig verwendete Suchbegriffe zu verbessern. Zing konvertiert alle nicht indizierten Satzzeichen in Leerzeichen. Weitere Informationen finden Sie unter Zing indiziert Satzzeichen als Teil einiger Wörter .
Piktogramme	Zing unterstützt alle Unicode-Piktogrammzeichen. Jedes Chinesisch- oder Japanisch-Piktogramm wird als separates Wort indiziert, als wäre es ein einzelnes Latein-1-Zeichen, das von Leerzeichen umgeben ist.
Buchstabe	Zing behandelt Lateinisch-1-, Arabisch- und Pinyin-Zeichen als einzelne Buchstaben von durch Leerzeichen getrennten Wörtern. Buchstabensequenzen definieren indizierbare Wörter.

Zing indiziert Satzzeichen als Teil einiger Wörter

Zing indiziert einige Satzzeichen als Teil einiger Wörter, um die Suchergebnisse für häufig verwendete Suchbegriffe zu verbessern.

Satzzeichen, die als Teil eines Wortes indiziert werden

Interpunktion	Indiziert, um zu finden	Suchverhalten
Kaufmännische Und-Zeichen [&]	Unternehmensnamen	Zing sucht nach Begriffen, die Satzzeichen enthalten, die in Unternehmensnamen häufig vorkommen: kaufmännische Und-Zeichen (&), Pluszeichen (+) oder Bindestriche (-). Zum Beispiel findet eine Suche nach H&R-Block exakte Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
Apostrophe [']	Richtige Namen	Zing ignoriert nachfolgende Possessive und behält die meisten anderen bei, um Unternehmensnamen zu finden. Zum Beispiel werden bei einer Suche nach O'Rely's Übereinstimmungen mit O'Rely und O'Rely's gefunden.
Bindestriche [-]	Unternehmensnamen	Zing sucht nach Begriffen, die Satzzeichen enthalten, die in Unternehmensnamen häufig vorkommen: kaufmännische Und-Zeichen (&), Pluszeichen (+) oder Bindestriche (-). Zum Beispiel findet eine Suche nach Coca-Cola exakte Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
	Produktnummern	Zing sucht nach Produktnummern, die einem typischen Muster folgen. Um diesem Muster zu entsprechen, müssen Suchbegriffe häufige Ziffern enthalten und dürfen nur Unterstriche (_), Bindestriche (-) oder Punkte als Satzzeichen enthalten. Zum Beispiel findet eine Suche nach PROD-10-987 exakte Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
Nummern [123]	Produktnummern	Zing sucht nach Produktnummern, die einem typischen Muster folgen. Um diesem Muster zu entsprechen, müssen Suchbegriffe häufige Ziffern enthalten und dürfen nur Unterstriche (_), Bindestriche (-) oder Punkte als Satzzeichen enthalten. Zum Beispiel findet eine Suche nach PROD10987 exakte Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
	Datensatznummern	Zing sucht nach Datensatznummern, die einem typischen Muster folgen. Um diesem Muster zu entsprechen, müssen Suchbegriffe mit einem erkannten Datensatznummernpräfix beginnen.

Satzzeichen, die als Teil eines Wortes indiziert werden (Fortsetzung)

Interpunktion	Indiziert, um zu finden	Suchverhalten
		Zum Beispiel findet eine Suche nach INT1234567 exakte Übereinstimmungen mit dem Incident-Datensatz.
Zeiträume [.]	Akronyme	Zing sucht nach Akronymen, unabhängig davon, ob sie durch Punkte getrennt sind oder nicht. Zum Beispiel findet eine Suche nach USA Übereinstimmungen mit USA oder USA. Beachten Sie, dass Platzhaltersuchen die Akronymverarbeitung beeinträchtigen können. In einem anderen Beispiel kann eine Suche nach us* bessere Ergebnisse liefern als eine Suche nach us*.
	Hostnamen	Zing sucht nach Sequenzen aus Buchstaben und Ziffern, die nur durch Punkte getrennt sind. Zum Beispiel findet eine Suche nach en.myhost123.com exakte Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
	IP-Adressen	Zing sucht nach Nummern, die einem typischen IPv4-Adressmuster folgen. Zum Beispiel findet eine Suche nach 10.0.0.1 genaue Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
	Produktnummern	Zing sucht nach Produktnummern, die einem typischen Muster folgen. Um diesem Muster zu entsprechen, müssen Suchbegriffe häufige Ziffern enthalten und dürfen nur Unterstriche (_), Bindestriche (-) oder Punkte als Satzzeichen enthalten. Zum Beispiel findet eine Suche nach PROD.10.987 exakte Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
Pluszeichen [+]	Unternehmensnamen	Zing sucht nach Begriffen, die Satzzeichen enthalten, die in Unternehmensnamen häufig vorkommen: kaufmännische Und-Zeichen (&), Pluszeichen (+) oder Bindestriche (-). Zum Beispiel findet eine Suche nach Google + genaue Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
Unterstriche [_]	Produktnummern	Zing sucht nach Produktnummern, die einem typischen Muster folgen. Um diesem Muster

Automatische Übersetzung

Satzzeichen, die als Teil eines Wortes indiziert werden (Fortsetzung)

Interpunktion	Indiziert, um zu finden	Suchverhalten
		<p>zu entsprechen, müssen Suchbegriffe häufige Ziffern enthalten und dürfen nur Unterstriche (<u> </u>), Bindestriche (-) oder Punkte als Satzzeichen enthalten.</p> <p>Zum Beispiel findet eine Suche nach PROD_10_987 exakte Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.</p>

***i* Hinweis:**

Die hier beschriebene Interpunktionsbehandlung wirkt sich nicht auf Platzhalter- und boolesche Operatoren aus. Diese Operatoren stellen separate Zing-Funktionen bereit.

Zing indiziert einige HTML-Elemente

Zing indiziert den Inhalt bestimmter HTML-Elemente, um die Ergebnisse der Dokumentsuche zu verbessern. Diese Indexierung erfolgt zusätzlich zur normalen Indexierung nach Wort.

Indizierte HTML-Elemente

HTML-Element	Beschreibung
Titelattribut	Zing indiziert den Inhalt des Attributs <i>title</i> eines beliebigen HTML-Elements. Dies unterscheidet sich vom Element <i>title</i> , das Zing bereits bei der Identifizierung der Wörter des Dokuments indiziert.
Ziel des Ankerlinks	Zing indiziert die Ziel-URL, die im Attribut <i>href</i> eines beliebigen Ankerelements angegeben ist.
Alternativer Text für ein Bild	Zing indiziert den Alternativtext eines beliebigen Bildelements.

Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche

Aktivieren Sie die Zing-Textindizierung für eine Tabelle, damit Benutzer ihre Datensätze nach Zeichenfolgenwerten durchsuchen können. Konfigurieren Sie die Textindizierungsattribute, Stoppwörter und Synonymwörterbücher der Tabelle, um das Suchverhalten zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Aktivieren der Textindizierung für eine Tabelle können Benutzer nach Zeichenfolgenwerten in Datensätzen in dieser Tabelle suchen. Sie können Attribute, Stoppwörter und Synonymwörterbücher konfigurieren, um das Indizierungs- und Suchverhalten für eine indizierte Tabelle zu steuern.

Standardmäßig erstellt das System Textindizes für die Tabellen mit einem Textindex-Datensatz (**Alle > Systemdefinition > Textverzeichnisse**) an. Beispiel:

- Wissensbezogene Tabellen
- Kerndatenbezogene Tabellen
- Connect-bezogene Tabellen
- Aufgabentabelle
- Anwendertabelle

Wenn Sie die Textindizierung für eine Tabelle aktivieren, wird sie auch für alle untergeordneten Tabellen aktiviert. Wenn Sie die Textindizierung für eine untergeordnete Tabelle deaktivieren möchten, lesen Sie [Entfernen Sie das Textverzeichnis für eine untergeordnete Tabelle](#).

i Hinweis:

Wenn Sie eine Indextabelle erstellen, erstellt das System auch Zugriffssteuerungsrollen (ACLs) für neue Tabellen.

Die Textindizierung kann eine ressourcenintensive Aufgabe sein, deren Abschluss eine Weile dauern kann. Möglicherweise stellen Sie während der Indexgenerierung eine Leistungsverschlechterung oder unvollständige Suchergebnisse fest. Um die Dauer der Textindizierung abzuschätzen, können Sie [historische Textindizierungsstatistiken anzeigen](#).

i Hinweis:

Bei neuen Tabellen, die durch Update Set-Übertragungen erstellt werden, ist die Textindizierung deaktiviert, auch wenn sie für die im Update Set enthaltenen Tabellen aktiviert ist.

Damit Benutzer Tabellen durchsuchen können, die durch Update Set-Übertragungen erstellt wurden, müssen Sie die Textindizierung für diese Tabellen manuell aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textindexkonfigurationen** und wählen Sie **Neu**.
2. Wählen Sie **unter Gilt für** die Option **Tabelle** aus.
3. Wählen Sie in **Tabelle** die Tabelle aus, für die Sie die Textindizierung konfigurieren möchten.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie die Tabelle in Suchvorgängen mit mehreren Tabellen verwenden möchten oder den BM25-Bewertungsalgorithmus für die Tabelle verwenden möchten, aktualisieren Sie das Indizierungsformat auf V4.
 - a. Wenn der Wert in **Format** nicht ausgegraut ist, wählen Sie **v4** und dann **Absenden** aus, und fahren Sie mit Schritt 5 fort.
 - b. Wenn der Wert in **Format** ausgegraut ist, wählen Sie **Absenden**.
Der ausgegraute Wert bedeutet, dass die Tabelle bereits indiziert wurde und ihre Indizierung auf V4 aktualisiert werden muss.
- c. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textindexkonfigurationen** und wählen Sie die übermittelte Tabelle aus.
- d. Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Option **Indexnamendatensatz anzeigen aus**.
- e. Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Option **Upgrade auf V4** und dann **Absenden** aus.

Die Indizierung der angegebenen Tabelle wird von V3 auf V4 aktualisiert. Jetzt kann diese Tabelle Teil einer Indizierung für mehrere Tabellen sein, und BM25 wird verwendet, um die Relevanzpunktzahl der Tabelle zu bewerten. Wählen Sie optional **Konfiguration anzeigen** unter **Zugehörige Links** aus, um das Tabellenindizierungsformat auf der Seite „**Textindexkonfiguration**“ anzuzeigen.

5. Konfigurieren Sie Indizierungs- und Suchattribute für die ausgewählte Tabelle.

- a.** Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textindexkonfigurationen** und wählen Sie die von Ihnen konfigurierte Tabelle aus.
- b.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Attributzuordnungen für Textindextabelle“ die Option **Neu** aus. Attribute beziehen sich auf die Art und Weise, wie Zing Dokumente indiziert und in Suchergebnissen angezeigte Dokumente in eine Rangfolge bringt.
- c.** Füllen Sie die Felder im Formular „Attributzuordnungen der Textindextabelle“ aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, für die Attribute definiert werden sollen.
Attributname	Suchmaschinenattribut. Eine Liste der Attribute und gültigen Werte finden Sie unter Zing-Index- und Suchattribute .
Wert	Wert für Attribut.

- d.** Wiederholen Sie dieses Verfahren, um zusätzliche Attribute für die Tabelle zu definieren.
- e.** Wählen Sie im Abschnitt Zugehörige Links die Option Textverzeichnis **generieren** aus.

6. Konfigurieren Sie Attribute auf Spaltenebene.

- a.** Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textindexkonfigurationen** und wählen Sie eine Tabelle aus.
- b.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Textindex-Spaltenattributzuordnungen“ die Option **Neu** aus.
- c.** Füllen Sie die Felder im Formular „Textindex-Spaltenattributzuordnung“ aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die die Spalte enthält, für die Sie Attribute definieren möchten. Nur Tabellen in der Indexgruppe und ihre untergeordneten Tabellen werden angezeigt.
Attributname	Attribut. Eine Liste der Attribute und gültigen Werte finden Sie unter Zing-Index- und Suchattribute .
Spalte	Der Name der Spalte in der ausgewählten Tabelle, auf die Sie das Suchattribut anwenden möchten.
Wert	Wert für Attribut.

d. Wählen Sie **Absenden**.

e. Wiederholen Sie dieses Verfahren, um zusätzliche Suchmaschinenparameter für Tabellenspalten in der Indexgruppe zu definieren.

f. Wählen Sie im Abschnitt Zugehörige Links die Option Textverzeichnis **generieren** aus.

7. Wahlweise: Fügen Sie Stoppwörter hinzu.

Stoppwörter sind Wörter, die Sie nicht indizieren möchten, z. B. , oder. Es gibt eine globale Liste gängiger Stoppwörter, sodass Sie nur Stoppwörter hinzufügen müssen, die für Ihre Situation spezifisch sind. Um die globale Liste der Stoppwörter anzuzeigen, navigieren Sie in Ihrem Browser zu https://.<instance name>.service-now.com/ts_stop_list.do.

a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Index-Stoppwörter** die Option **Neu** aus.

b. Wählen Sie unter Index den **Index** aus, dem das Stoppwort hinzugefügt werden soll.

c. Geben Sie in **Wordein** einzelnes Wort ein, das Sie nicht indizieren möchten, und wählen Sie **Absenden** aus.

8. Wahlweise: Fügen Sie ein Synonymwörterbuch hinzu.

Durch die Angabe eines Synonymwörterbuchs werden der Suchbegriff sowie Synonyme des Suchbegriffs, z. B. Auto, und das Synonym Auto, durchsucht. Zing stellt ein Standard-Synonymwörterbuch bereit.

a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Index Synonymwörterbücher** die Option **Neu** aus.

b. Wählen Sie unter **Index** den Index aus, dem die Stoppwörter hinzugefügt werden sollen.

c. Wählen Sie unter **Synonymwörterbuch** das Synonymwörterbuch aus, das in der angegebenen Tabelle verwendet werden soll.

Um ein Wörterbuch hinzuzufügen, wählen Sie **Neu** und befolgen das Verfahren in [Synonymwörterbücher erstellen](#).

Ergebnisse

Die Option Listensuche *nach Text* wird in den Listenansichten für die Tabelle und ihre untergeordneten Tabellen angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können Datensätze in der indizierten Tabelle mithilfe der Listensuche in der Formularansicht durchsuchen. Weitere Informationen zur Verwendung der Listensuche finden Sie unter [Die Listensuche findet Datensätze aus der aktuellen Tabelle](#).

Sie können die indizierte Tabelle auch mit den Methoden `GlideRecord.addQuery(name, value)` oder `GlideRecord.addEncodedQuery(name, value)` mit dem reservierten Namen `123TEXTQUERY321` nach Zeichenfolgenübereinstimmungen abfragen. Weitere Informationen zum Abfragen von Zeichenfolgenübereinstimmungen finden Sie unter [Tabellen in Skripts](#) abfragen.

Felder, die von der Textindizierung ausgeschlossen sind

Bei der Textindizierung werden Felder ausgeschlossen, die bestimmte Namen-, Typ-, Attribut- oder Verschlüsselungsbedingungen erfüllen. Anwendersuchen stimmen nicht mit Werten aus ausgeschlossenen Feldern überein oder geben sie nicht zurück.

Bei der Textindizierung wird ein Feld ausgeschlossen, wenn es eine der Bedingungen in der folgenden Tabelle erfüllt.

Kategorie	Beschreibung
Feldname	Die Textindizierung umfasst die Felder sys_class_name und sys_tags , schließt jedoch alle anderen Felder aus, deren Namen mit sys_ beginnen.
Feldtyp	Bei der Textindizierung werden Felder dieser Typen ausgeschlossen: <ul style="list-style-type: none"> • Datum • Datum/Uhrzeit • Dauer • Wahr/Falsch • Workflow Weitere Informationen zu diesen Typen finden Sie unter Feldtypen .
Feldattribute	Bei der Textindizierung werden Felder ausgeschlossen, für die das Attribut no_text_index auf „true“ festgelegt ist. <p>Weitere Informationen zu diesem Attribut finden Sie unter Entfernen Sie einen Index für ein bestimmtes Feld.</p>
Feldverschlüsselung	Die Textindizierung schließt für Edge Encryptionkonfigurierte Felder aus. <p>Weitere Informationen zum Konfigurieren von Feldern mit Edge Encryptionfinden Sie unter Felder mit Verschlüsselungskonfigurationen verschlüsseln .</p>

Konfigurieren Sie eine Textindexgruppe für die Suche in mehreren Tabellen

Aktualisieren Sie Tabellen auf das V4-Indexformat, und fügen Sie sie in eine Textindexgruppe ein, um die Suche in mehreren Tabellen zu erleichtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Textindexgruppen können Sie mehrere Tabellen indizieren und durchsuchen.

Um Suchvorgänge in mehreren Tabellen durchzuführen, müssen die Tabellen zuerst normalisiert werden, damit die Relevanzpunktzahlen für alle Tabellen dasselbe bedeuten. Die V4-Indexierung stellt diese Normalisierung bereit. Zing verwendet die Rangfolgefunktion [Okapi BM25](#) , um die Relevanzpunktzahl der Suchergebnisse zu berechnen.

Das V4-Tabellenindizierungsformat ist für Dokumentationen optimiert, z. B. für Knowledge Base-Artikel. Sie müssen Tabellen, die dieses Format verwenden, nicht neu indizieren, wenn

Sie den Wert eines Indizierungsattributs ändern, z. B. die Gewichtung eines Felds. Wenn Sie die BM25-Rangfolgefunktion für eine einzelne Tabelle verwenden möchten, können Sie sie in das V4-Format konvertieren.

So aktivieren Sie die Suche in mehreren Tabellen:

1. Konfigurieren Sie alle ausgewählten Tabellen so, dass sie das V4-Indexformat verwenden, sofern sie es noch nicht verwenden.

i Hinweis:

In neuen Instanzen verwenden die Tabellen „Katalogelement“ [sc_cat_item], „Wissen“ [kb_knowledge], „Social Q&A“-Fragen [kb_social_qa_question] und „Benutzer“ [sys_user] das V4-Indexformat. Wenn Sie ein Upgrade Ihrer Instanz von einem früheren Release durchführen, bleibt das Indizierungsformat dieser Tabellen das gleiche wie im älteren Release.

2. Fügen Sie die Tabellen einer Textindexgruppe hinzu, damit sie zusammen indiziert und durchsucht werden können.

i Hinweis:

Sie können die Aufgabentabelle [Aufgabe] oder Tabellen, die sie erweitern, nicht zu einer Textindexgruppe hinzufügen.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Tabellen, die Sie in mehrere Tabellensuchen einschließen möchten, um das V4-Indexformat zu verwenden.

i Hinweis:

Ein Upgrade von V3 auf V4 ist einfach. Ein Downgrade von V4 auf V3 ist schwieriger und es wird davon abgeraten.

- a. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textindexkonfigurationen**.
 - b. Öffnen Sie den Datensatz für die Tabelle, die Sie auf das V4-Indexformat aktualisieren möchten.
 - c. Wenn **Format** nicht deaktiviert ist, wählen Sie **V4** und **Absenden** aus, und fahren Sie dann mit Schritt 2 fort.
In diesem Schritt können Sie die Indexformatierung auswählen, da für die Tabelle kein Index vorhanden ist.
 - d. Wenn **Format** deaktiviert ist, wählen Sie den zugehörigen Link **Indexnamensdatensatz** anzeigen aus.
Das deaktivierte Feld bedeutet, dass für die Tabelle bereits ein Index vorhanden ist und Sie das Indexformat explizit aktualisieren müssen.
Die Seite „Textindex“ wird angezeigt.
 - e. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Upgrade auf V4** und dann auf **OK**.
Das System plant eine Aufgabe, um das Textverzeichnis von V3 auf V4 zu aktualisieren, sodass diese Tabelle an der Indizierung mehrerer Tabellen teilnehmen kann.
2. Erstellen Sie eine Textindexgruppe, die die Tabellen angibt, die Sie zusammen indizieren möchten, damit Sie sie zusammen durchsuchen können.

- a. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textindexgruppen**.
- b. Wählen Sie **Neu**.
- c. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein:

Feld	Wert
Bezeichnung	Name für die Gruppe von Tabellen, die Sie indizieren und zusammen durchsuchen möchten.
Tabellen	Liste der Tabellen, die Sie in die Textindexgruppe aufnehmen möchten.

Sie können mit V3 und V4 formatierte Tabellen zu Textindexgruppen hinzufügen. Wenn Sie V3-Tabellen hinzufügen, bleibt die Textindexgruppe inaktiv.

- d. Wählen Sie **Absenden**.
3. Konfigurieren Sie die Indexierungs- und Suchattribute für Tabellen in einer Textindexgruppe.
 - a. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textindexkonfigurationen**.
 - b. Wählen Sie **Neu**.
Das Formular „Textindex-Konfiguration“ wird angezeigt. Wenn Sie bereits eine Textindexgruppe in der Liste haben, fahren Sie mit Schritt 3.d fort.
 - c. Wählen Sie **unter Gilt für** die Option **Indexgruppe** aus.
 - d. **Wählen** Sie in Indexgruppe die Lupe aus, und wählen Sie die von Ihnen erstellte **Textindexgruppe** aus.
Wählen Sie dann **Absenden** aus.
Die einzigen Textindexgruppen, die angezeigt werden, sind diejenigen, die Sie bereits erstellt haben.
Die Tabelle „Textindexkonfiguration“ wird angezeigt.
 - e. Öffnen Sie den Datensatz für Ihre Textindexgruppe.
 - f. Wählen Sie auf der Registerkarte **Attributzuordnungen der Textindextabelle** die Option **Neu** aus.
Das Formular „Attributzuordnung für Textindextabelle“ wird angezeigt. Attribute beziehen sich auf die Art und Weise, wie Zing einzelne Tabellen in der Textindexgruppe indiziert oder durchsucht.
 - g. Wählen Sie unter **Tabelle** eine Tabelle aus, für die Attribute definiert werden sollen.
Es werden nur Tabellen in der angegebenen Textindexgruppe und deren untergeordneten Tabellen angezeigt.
 - h. Klicken Sie in **Attributname** auf die Lupe, und wählen Sie ein Attribut aus.
Um die Liste der Attribute anzuzeigen, geben Sie im Anwendungsnavigator `ts_configuration_attribute.list` ein. Informationen zu Attributdefinitionen finden Sie unter [Zing-Index- und Suchattribute](#).
 - i. Geben Sie unter **Wert** einen Wert ein, und wählen Sie **Absenden**.

Gültige Werte hängen vom Attribut ab. Weitere Informationen zu gültigen Werten finden Sie unter [Zing-Index und Suchattribute](#).

j. Wiederholen Sie dieses Verfahren, um zusätzliche Suchmaschinenparameter für andere Tabellen in der Textindexgruppe zu definieren.

k. Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Option Textverzeichnis **generieren** aus.

4. Konfigurieren Sie Suchparameter für einzelne Tabellenspalten in der Textindexgruppe.

a. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textindexkonfigurationen**.

b. Öffnen Sie den Datensatz für Ihre Textindexgruppe.

c. Wählen Sie auf der Registerkarte **Textindex** -Spaltenattributzuordnungen die Option **Neu** aus. Das Formular „Textindex-Spaltenattributzuordnung“ wird angezeigt. Attribute beziehen sich auf die Art und Weise, wie Zing einzelne Tabellenspalten in der Textindexgruppe indiziert oder durchsucht.

d. Wählen Sie unter **Tabelle** eine Tabelle aus, für die Attribute definiert werden sollen. Nur Tabellen in der Textindexgruppe und ihre untergeordneten Tabellen werden angezeigt.

e. Wählen Sie in **Attributname** einen Suchmaschinenparameter aus, geben Sie einen Wert für diesen Parameter in **Werte** ein, und wählen Sie **Absenden** aus. Um die Liste der Attribute anzuzeigen, geben Sie im Anwendungsnavigator `ts_configuration_attribute.list` ein. Informationen zu Attributdefinitionen finden Sie unter [Zing-Index- und Suchattribute](#).

f. Geben Sie in **Spalte** den Namen der Spalte in der ausgewählten Tabelle an, auf die Sie das Suchattribut anwenden möchten.

g. Geben Sie unter **Wert** den Wert des Attributs an, der die Suche steuert.

h. Wählen Sie **Absenden**.

i. Wiederholen Sie dieses Verfahren, um zusätzliche Suchmaschinenparameter für Tabellenspalten in der Textindexgruppe zu definieren.

j. Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Option Textverzeichnis **generieren** aus.

5. Wahlweise: Fügen Sie ein Synonymwörterbuch hinzu.

Die Angabe eines Wörterbuchs ermöglicht die Suche nach dem Suchbegriff und Synonymen des Suchbegriffs, z. B. „ car “ und sein Synonym „ auto“. Zing stellt ein Standard-Synonymwörterbuch bereit.

a. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textindexkonfigurationen**.

b. Öffnen Sie den Datensatz für Ihre Textindexgruppe.

c. Wählen Sie auf der Registerkarte **Index Synonymwörterbücher** die Option **Neu** aus.

d. Wählen Sie in **Index** den Tabellenindex aus, dem die Stoppwörter hinzugefügt werden sollen.

e. Wählen Sie unter **Synonymwörterbuch** das zu verwendende Wörterbuch aus.
Um ein Wörterbuch hinzuzufügen, wählen Sie **Neu** und befolgen das Verfahren in [Synonymwörterbücher erstellen](#).

f. Wählen Sie **Absenden**.

g. Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Option Textverzeichnis **generieren** aus.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können die Tabellen in der Textindexgruppe nach Zeichenfolgenübereinstimmungen mit den Methoden `GlideRecord.addQuery(name, value)` oder `GlideRecord.addEncodedQuery(name, value)` mit dem reservierten Namen `123TEXTINEXGROUP321` abfragen. Weitere Informationen zum Abfragen von Textindexgruppen nach Zeichenfolgenübereinstimmungen finden Sie unter [Tabellen in Skripts](#) abfragen.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute

Die folgenden Wörterbuchattribute wirken sich entweder darauf aus, wie Zing Tabellen indiziert oder Suchergebnisse sortiert.

Index- und Suchwörterbuchattribute

Zing verwendet Wörterbuchattribute, die auf Tabellen- oder Feldebene festgelegt werden, um die folgenden Einstellungen zu konfigurieren:

- Indizierungsverhalten
- Rangfolge der Suchergebnisse
- BM25-Relevanzrangfolge-Algorithmus

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibung	Bezeichnung	Erneute Indizierung erforderlich	Nur Stammtabel
attachment_index	boolean	Tabelle	Beides	Bei „true“ werden Anhänge in der Tabelle zu Suchzwecken indiziert.	Anhangsindex	WAHR	FALSCH
no_text_index	boolean	Beides	Beides	Dieses Attribut in einem Feld verhindert, dass das Feld in ein Textverzeichnis aufgenommen wird.	Kein Textindex	WAHR	FALSCH

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibung	Bezeichnung	Erneute Indizierung erforderlich	Nur Stammtabelle
text_index_attribute_weight	schweben	Tabelle	V4	Gibt an, wie viel Überlegung (Gewichtung, ein Gleitkommawert) für einen Suchbegriff im Textkörper eines Anhangs verwendet werden soll. Weitere Informationen dazu, wie sich der Gewichtungswert auf die Relevanz der Suchergebnisse auswirkt, finden Sie unter Zing berechnet Dokumentpunktzahlen anhand von drei Komponenten.	Gewichtung des Textindexanhangs	FALSCH	WAHR
text_index_attribute_enabled	Boolean	Tabelle	Beides	Zeigt Anhänge in Textsuchergebnissen an.	Textindexanhang angezeigt	FALSCH	FALSCH
text_index_attribute_title_weight	schweben	Tabelle	V4	Gibt an, wie viel Gegenleistung (Gewichtung, ein Gleitkommawert) für einen Suchbegriff im Titel eines Anhangs verwendet werden soll. Weitere	Titelgewichtung des Textindexanhangs	FALSCH	WAHR

Automatische Übersetzung

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibung	Bezeichnung	Erneute Indizierung erforderlich	Nur Stammtabelle
				Informationen dazu, wie sich der Gewichtungswert auf die Relevanz der Suchergebnisse auswirkt, finden Sie unter Zing berechnet Dokumentpunktzahlen anhand von drei Komponenten.			
text_index_auto_stop	Tabelle	Tabelle	Beides	Identifiziert automatisch Stoppwörter und indiziert sie nicht. Basierend auf dem in text_index_auto_stop_threshold angegebenen Schwellenwert.	Automatisches Stoppen des Textindex	WAHR	WAHR
text_index_auto_stop_threshold	Tabelle	Tabelle	Beides	Schwellenwert (Ganzzahl, Anzahl der Vorkommen) für den ein Wort automatisch zu einem Stoppwort wird. Siehe text_index_auto_stop.	Textindex-Schwellenwert für automatisches Stoppen	WAHR	WAHR
text_index_default_rule	Zeichenfolge	Maßstab	Beides	Zeichenfolge für die Konfiguration der teilweisen Übereinstimmungsregel. Die Eingabe sollte auf „Abfragemodus einer	Textindex – Standardmäßige Übereinstimmungsregel	FALSCH	WAHR

Automatische Übersetzung

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibung	Bezeichnung	Erneute Indizierung erforderlich	Nur Stammtabelle
				indizierten Tabelle ändern“ basieren.			
text_index_def_order	Zeichenfolge	Tabelle	Beides	Zeichenfolge für die Konfiguration des Abfragemodus. Die Eingabe sollte auf dem Abfragemodus einer indizierten Tabelle basieren	Textindex-Standardabfragemodus	FALSCH	WAHR
text_index_disable_synonym	boolean	Tabelle	Beides	Bei TRUE wird die Suche nach Synonymen und dem Suchbegriff deaktiviert.	Textindex Synonym deaktivieren	FALSCH	WAHR
text_index_enable_idf	boolean	Tabelle	V3	TRUE aktiviert die TF-IDF-Bewertung.	Textindex IDF aktivieren	FALSCH	WAHR
text_index_filter_junk	boolean	Tabelle	Beides	Standardmäßig WAHR, FALSCH deaktiviert den Junk-Filter für eine Tabelle. Standardmäßig indiziert oder sucht Zing nicht nach zweistelligen Zahlen und Wörtern mit einem Zeichen (es sei denn, es handelt	Textindexfilter – Junk	WAHR	WAHR

Automatische Übersetzung

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibung	Bezeichnung	Erneute Indizierung erforderlich	Nur Stammtabelle
				sich um Chinesisch oder Japanisch). Generieren Sie den Index erneut, nachdem Sie den Junk-Filter deaktiviert haben. Dieses Attribut führt zu einem größeren Tabellenindex. Um eine optimale Leistung zu erzielen, wenden Sie sie nur an, wenn dies erforderlich ist.			
text_index_filters	EncodedQuery in der Tabelle	Tabelle	Beides	Verwenden Sie dieses Attribut, wenn Sie die Zeilen indizieren möchten, die bestimmten Filterbedingungen entsprechen. Der Attributwert muss eine encodedQuery in der Tabelle sein.	Indexfilter	WAHR	FALSCH
text_index_filters	Boolean	Spalte	Beides	Wenn ein Feld geändert wird, für	Index filterbar	WAHR	FALSCH

Automatische Übersetzung

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibung	Bezeichnung	Erneute Indizierung erforderlich	Nur Stammtabelle
				das dieses Attribut auf „true“ festgelegt ist, wird die Zeile für eine erneute Indizierung ausgewertet (auch wenn das Feld selbst nicht indiziert werden kann).			
text_index_index_blacklist_top_words	Boolean	Tabelle	Beides	Wenn Sie Stoppwörter in dieser Tabelle indizieren müssen, legen Sie dieses Attribut auf „true“ fest.	Textverzeichnis mit Stoppwort	WAHR	WAHR
text_index_scoring_bm25_b	Boolean	Tabelle	V4	Dieses Attribut ist der Parameter b, der im BM25-Algorithmus verwendet wird. Siehe text_index_scorer_bm25_b .	bm25_b	FALSCH	WAHR
text_index_scoring_bm25_k1	Boolean	Tabelle	V4	Dieses Attribut ist der im BM25-Algorithmus verwendete K1-Parameter. Siehe text_index_scorer_bm25_k1 .	bm25_k1	FALSCH	WAHR
text_index_tags	Zeichenfolge	Tabelle	Beides	Sollte auf eine bestimmte	Textindex-Tags	WAHR	FALSCH

Automatische Übersetzung

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibung	Bezeichnung	Erneute Indizierung erforderlich	Nur Stammtabelle
				Zeichenfolge festgelegt werden: empty/ everyone_only/ all_shared, abhängig vom Typ der Tags, die indiziert werden sollen.			
text_index_tokenization	Zeichenfolge	Tabelle	Beides	Setzen Sie „ja“ (ohne doppelte Anführungszeichen), wenn die Tokenisierung auf Japanisch unterstützt werden muss.	Sprache des Textindex-Tokenisierers	WAHR	WAHR
text_index_translation	Boolean	Tabelle	Beides	Wenn vorhanden oder „wahr“, werden Indizes neu berechnet, wenn übersetzte Zeichenfolgen hinzugefügt werden. Zum Ändern ist die Rolle „sys-admin“ erforderlich. Wird automatisch für indizierte Felder festgelegt, die übersetzt werden,	Textindexübersetzungen	WAHR	FALSCH

Automatische Übersetzung

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibung	Bezeichnung	Erneute Indizierung erforderlich	Nur Stammtabelle
				und für Felder, die eine Übersetzung aufweisen und indiziert werden. Die Systemeigenschaft glide.i18n.force_index, die standardmäßig auf „true“ festgelegt ist, überschreibt dieses Attribut.			
text_search_and_or_limit	Boolean	Tabelle	Beides	Fügen Sie das benutzerdefinierte Attribut „text_search_and_or_limit“ auf Tabellenebene hinzu, das die globale Eigenschaft überschreibt.	Textsuche und oder beschränken	FALSCH	FALSCH
ts_language	Zeichenfolge	Spalte	Beides	Hinzugefügt, um die Textindizierung nur für bestimmte Sprachen zu ermöglichen.	Sprache der Textsuche	WAHR	FALSCH
ts_multi_value_splitter	Zeichenfolge	Spalte	Beides	Wenn ein Feld ein Feld mit mehreren Werten ist, fügen Sie den Splitter im Feld in diesem Attribut hinzu, um die Indexpositionen	Textsuche-Mehrwert-Feld-Splitter	WAHR	WAHR

Automatische Übersetzung

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibung	Bezeichnung	Erneute Indizierung erforderlich	Nur Stammtabelle
				der Werte zu verteilen. Um beispielsweise multi:value zu trennen, setzen Sie für dieses Attribut .:			
ts_weight	int	Spalte	Beides	Steuert die relative Wichtigkeit einer Übereinstimmung im Feld für die Textsuche. Weitere Informationen dazu, wie sich der Gewichtungswert auf die Relevanz der Suchergebnisse auswirkt, finden Sie unter Zing berechnet Dokumentpunktzahlen anhand von drei Komponenten . Informationen zum Festlegen der Gewichtung der Textsuche für ein Feld finden Sie unter Legen Sie die relative Gewichtung eines Felds fest .	Gewichtung der Textsuche	FALSCH	FALSCH

no_text_index

Richtlinien von Kundenservice und Support zum Festlegen der Option **no_text_index** für verschiedene Feldtypen finden Sie unter [KB0859922](#) auf der Website Now Support.

text_index_scorer_bm25_b

Dieses Wörterbuchattribut ist Teil des BM25-Algorithmus. Das Attribut wirkt sich auf die Bedeutung der Länge eines Dokuments in den Suchergebnissen aus. Wenn dieses Attribut 0 ist, hat die Länge keine Bedeutung. In diesem Fall würde ein Dokument mit zwei Wörtern gleich einem Dokument mit 1000 Wörtern bewertet. Sehr kurze Dokumente werden häufig niedriger gewichtet als längere Dokumente. Der Standardwert ist 0,75.

text_index_scorer_bm25_k1

Dieses Wörterbuchattribut ist Teil des BM25-Algorithmus. Das Attribut hilft bei der Bestimmung der Häufigkeitssättigung von Begriffen, d. h. wenn der Suchbegriff in einem Dokument angezeigt wird, erhöht sich die Relevanz des Dokuments, aber die Erhöhung ist weniger aussagekräftig, wenn die Zahlen steigen. Wenn beispielsweise ein Suchbegriff zehnmal in einem Dokument vorkommt, ist er relevanter als ein Dokument, das nur einmal vorkommt. Ein Dokument mit 100 Vorkommen des Suchbegriffs ist jedoch möglicherweise nicht zehnmal aussagekräftiger als ein Dokument mit 10 Vorkommen. Die Relevanz nähert sich einer maximalen Effektsymptote. Je höher der Attributwert ist, desto geringer ist die maximale Auswirkung mehrerer Vorkommen. Typische Werte liegen zwischen 1,25 und 2,0.

Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren

Sie können ein Tabellentextverzeichnis neu generieren, wenn Sie Tabellen-Stoppwörter oder Anzeigewerte ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig verwaltet das System Textindizes nach einem täglichen Zeitplan.

Normalerweise müssen Sie ein Textverzeichnis nur manuell neu generieren, wenn Sie diese Werte ändern.

- Sie ändern die Liste der tabellenspezifischen Stoppwörter.
- Sie ändern den Anzeigewert eines Datensatzes, z. B. einen Benutzer- oder Gruppennamen. Bis Sie den Index neu generieren, liefern Textsuchen nach alten Anzeigewerten weiterhin Ergebnisse, und Suchen nach dem neuen Anzeigewert zeigen keine Ergebnisse.

Sie können ein Textverzeichnis auch neu generieren, wenn Sie falsche Suchergebnisse für die indizierte Tabelle feststellen. Dies ist selten und tritt normalerweise nur auf, wenn die Textindizierung unterbrochen wurde.

Die Textindizierung kann eine ressourcenintensive Aufgabe sein, deren Abschluss eine Weile dauern kann. Möglicherweise stellen Sie während der Indexgenerierung eine Leistungsverschlechterung oder unvollständige Suchergebnisse fest. Um die Dauer der **Textindizierung** abzuschätzen, können Sie Verlaufsstatistiken anzeigen.

Hinweis:

Dieser Index-Neugenerierungsprozess löscht den vorhandenen Textsuchindex für die Tabelle, bevor er erneut generiert wird. Während der Verarbeitung werden keine Suchergebnisse zurückgegeben, wenn Sie eine Textsuche durchführen, bevor die erneute Generierung abgeschlossen ist. Eine alternative Methode ist verfügbar, die sich nicht auf die Verwendung von Textsuchen für die Tabelle auswirkt, während die erneute Generierung ausgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Indizieren Sie eine Tabelle neu, ohne die Textsuchergebnisse zu beeinträchtigen](#).

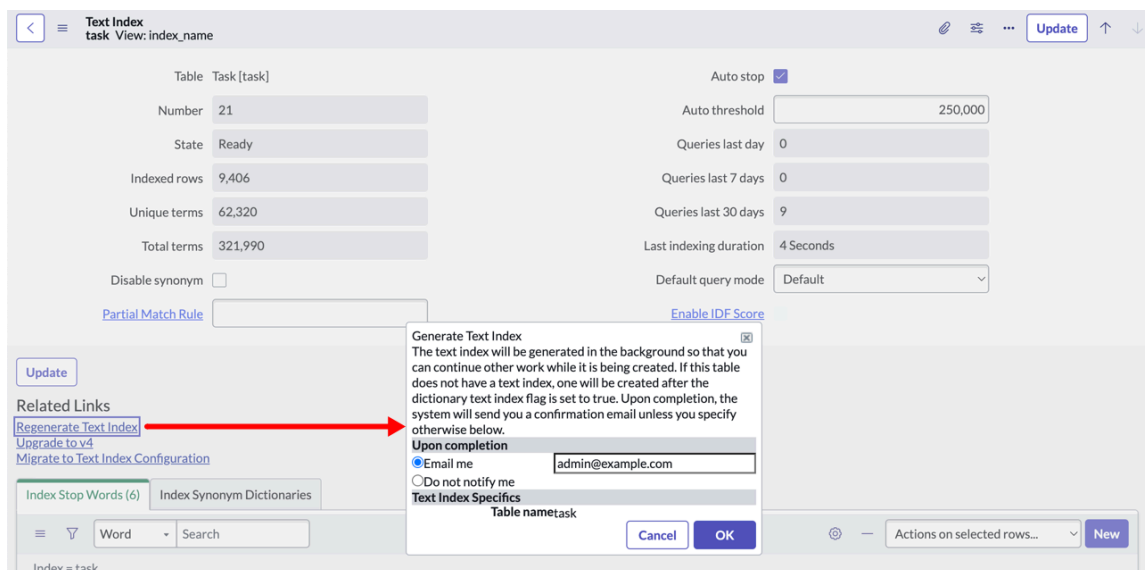
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textverzeichnisse**.
2. Öffnen Sie das Textverzeichnis für die Tabelle.

Example

Wählen Sie beispielsweise **Aufgabeaus**.
Das System zeigt den Textindex-Datensatz für die Tabelle an.

3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Textverzeichnis erneut** generieren und dann auf **OK**.



Ergebnisse

Das System plant die ausgewählte Tabelle für die Textindizierung.

Indizieren Sie eine Tabelle neu, ohne die Textsuchergebnisse zu beeinträchtigen

Erstellen Sie Textsuchindizes neu, ohne die Suchergebnisse zu beeinträchtigen. Sie können weiterhin Textsuchen in einer Tabelle ausführen, während der Index neu generiert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Neuindizierungsmethode löscht nicht den gesamten Textsuchindex, bevor die Neuerstellung erfolgt. Sie erstellt den Textsuchtabellenindex für einen Datensatz neu und indiziert nur die Zieltabellenhierarchie neu. Wenn Sie beispielsweise die Tabelle sc_cat_item auswählen, wird nur die Tabelle sc_cat_item neu indiziert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Skripts – Hintergrund**.
2. Geben Sie im Feld **Skripttext** ausführen das folgende Hintergrundskript ein, und achten Sie darauf, beide Argumente wie gezeigt in Anführungszeichen zu setzen:

```
new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('tableName', 'emailAddress');
```

Wobei:

- „tableName“ ist der Name der Tabelle, die Sie neu indizieren möchten.

Hinweis:

Nur die angegebene Tabelle und ihre untergeordneten Tabellen werden neu indiziert.

- emailAddress ist die Adresse, an die eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet werden soll, wenn die Neuindizierung der Tabelle abgeschlossen ist. Geben Sie NULL für keine E-Mail-Benachrichtigung ein.

Example

Um beispielsweise den Textsuchindex der Tabelle „kb_knowledge“ neu zu generieren und anzugeben, dass nach Abschluss der Neuerstellung keine E-Mail-Benachrichtigung erforderlich ist, erstellen Sie das folgende Hintergrundskript:

```
new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('kb_knowledge', 'null');
```

Das Skript erstellt ein Ereignis, das vom Index-Handler verarbeitet wird, sodass das Skript fast sofort abgeschlossen wird.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Skript** ausführen.

Ergebnisse

Das System indiziert die Textsuche für die angegebene Tabelle neu. Bei großen Tabellen wie sys_metadata kann die Neuindizierung einige Stunden dauern, Sie können jedoch weiterhin Textsuchen in der Tabelle durchführen, während das Skript ausgeführt wird.

Generieren Sie das Textverzeichnis für einen einzelnen Datensatz erneut

Aktualisieren Sie den Textsuchindex für einen einzelnen Datensatz. Verwenden Sie diesen Ansatz, um schnell zu überprüfen, ob die Textindizierung die Ursache für ein Suchproblem ist, ohne den vollständigen Textindex für eine gesamte Tabelle neu zu erstellen.

Vorbereitungen

Identifizieren Sie Folgendes:

- Ein Suchbegriff, der nicht die erwarteten Ergebnisse zurückgibt
- Ein Datensatz, der den identifizierten Suchbegriff enthält und bei der Suche nach dem Begriff nicht zurückgegeben wird
- Die Tabelle, die den identifizierten Datensatz enthält

Für die identifizierte Tabelle muss bereits die Textindizierung aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Neuindizierungsmethode erstellt den Textsuchindex für einen einzelnen Datensatz neu. Es dauert weniger Zeit, als das Textverzeichnis für alle Datensätze in einer Tabelle neu zu erstellen.

Sie können diese Methode verwenden, um schnell zu bestimmen, ob die Textindizierung die Ursache für ein Suchproblem ist. Dadurch wird die Verzögerung vermieden, die mit der Neuerstellung des Textsuchindex der gesamten Tabelle verbunden ist.

Prozedur

1. Kopieren Sie die `sys_id` für den identifizierten Datensatz, indem Sie im Kontextmenü **sys_id kopieren auswählen**.
2. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Skripts – Hintergrund**.
3. Geben Sie im Feld **Skript ausführen (JavaScript wird auf dem Server ausgeführt)** das folgende Skript ein. Ersetzen Sie `<table>` durch den Namen der Tabelle, die den identifizierten Datensatz und enthält`<sys_id>` mit der `sys_id` des Datensatzes, die Sie in Schritt 1 kopiert haben:

```
var gr = new GlideRecord('<table>');
gr.get('<sys_id>');
gs.eventQueue("text_index", gr, ' [<table> ]', 'update', 'text_index');
```

4. Wählen Sie **Sie Skript ausführen aus**.
Das Skript erstellt ein `text_index`-Aktualisierungsereignis für die angegebene Tabelle in der `text_index`-Warteschlange.
5. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > Ereignisse > Ereignisprotokoll** und warten, bis sich der Status des neuen `text_index`-Aktualisierungsereignisses in „**Verarbeitet**“ ändert.
Um das neue Event zu finden, können Sie einen Filter **[Name][enthält][text_index] anwenden** und die Event-Listenansicht nach Erstellungsdatum/ **-uhrzeit** in absteigender Reihenfolge (z bis a) sortieren.

Ergebnisse

Das System aktualisiert das Textverzeichnis für den angegebenen Datensatz in der angegebenen Tabelle.

Nächste Maßnahme

Wiederholen Sie Ihre Beispielsuche. Wenn diese Suche den identifizierten Datensatz zurückgibt, sollten Sie den Textindex für die gesamte Tabelle aktualisieren, die diesen Datensatz enthält. Details finden Sie unter [Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren](#).

Entfernen Sie einen Index

Sie können den Index für eine Tabelle entfernen, wenn die Suchmaschine keine Ergebnisse mehr für diese Tabelle zurückgeben soll. Dieses Verfahren entfernt auch den Index für alle Tabellen, die die angegebene Tabelle erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Dictionary-Datensatz für die Tabelle.

Der Dictionary-Datensatz für eine Tabelle ist der Datensatz mit einem leeren Spaltennamen und einem **Typ**- Wert von **Sammlung**, wie in der folgenden Beispielabbildung gezeigt.

Table	Column name	Type	Reference
account_address_relationship		Collection	(empty)
account_address_relationship	account	Reference	Account
account_address_relationship	location	Reference	Location
account_address_relationship	primary	True/False	(empty)

3. Wahlweise: Wenn das Feld **Textindexoption** ausgeblendet ist, konfigurieren Sie das Formularlayout so, dass es angezeigt wird. Weitere Informationen zum Ein- und Ausblenden von Feldern in einem Formular finden Sie unter [Formularlayout konfigurieren](#).

4. Deaktivieren Sie die **Textindexoption** des Datensatzes, und wählen Sie dann **Aktualisieren** aus.

Ergebnisse

Das System indiziert Text aus der angegebenen Tabelle nicht mehr und fragt ihn nicht mehr nach Textsuchergebnissen ab. Diese Änderung deaktiviert auch die Textindizierung und Suche für alle Tabellen, die die angegebene Tabelle erweitern.

Entfernen Sie einen Index für ein bestimmtes Feld

Sie können den Index für ein bestimmtes Feld in einer Tabelle entfernen, wenn die Suchmaschine keine Ergebnisse mehr für dieses Feld zurückgeben soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für das Tabellenfeld.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Attribute die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie im Formular „Wörterbuchattribut“ die folgenden Felder aus:

Feld	Wert
Attribut	no_text_index
Wert	Wahr

5. Wählen Sie **Absenden**.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das System indiziert Text aus dem angegebenen Tabellenfeld nicht mehr und fragt ihn nicht mehr nach Textsuchergebnissen ab.

Entfernen Sie das Textverzeichnis für eine untergeordnete Tabelle

Sie können das Textverzeichnis für eine untergeordnete Tabelle entfernen, wenn die Suchmaschine keine Ergebnisse mehr für diese untergeordnete Tabelle zurückgeben soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Textindexoption** für eine Tabelle wird von allen untergeordneten Tabellen dieser Tabelle geerbt. Das Deaktivieren dieser Option für eine einzelne untergeordnete Tabelle hat keine Auswirkungen.

Beispiel: **Textverzeichnis** wird für die Aufgabentabelle im Basissystem ausgewählt. Diese Einstellung aktiviert die Textindizierung für die Aufgabentabelle. Alle Tabellen, die die Aufgabe erweitern, z. B. Katalogaufgabe, Incident und Anforderung, erben diese Option. Durch Deaktivieren der Option **Textindex** in der untergeordneten Incident-Tabelle wird die Textindizierung für Incident-Datensätze nicht deaktiviert.

Um die Textindizierung für eine bestimmte untergeordnete Tabelle zu deaktivieren, legen Sie das Attribut *no text index* dieser Tabelle fest. Dieses Attribut überschreibt die geerbte **Textindexoption** der Tabelle, ohne das Indizierungsverhalten für andere Tabellen in der Hierarchie zu beeinflussen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für die untergeordnete Tabelle.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Attribute die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie im Formular „Wörterbuchattribut“ die folgenden Felder aus:

Feld	Wert
Attribut	Kein Textindex
Wert	Wahr

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das System indiziert oder fragt die untergeordnete Tabelle nicht mehr nach Textsuchergebnissen ab. Die Indizierung wird für andere Tabellen in der Hierarchie der Tabelle fortgesetzt.

Ändern Sie den Abfragemodus einer indizierten Tabelle

Legen Sie den Abfragemodus fest, um anzugeben, ob Suchvorgänge in einer indizierten Tabelle mit allen oder nur einigen der Suchbegriffe übereinstimmen müssen.

Vorbereitungen

Um den Abfragemodus einer indizierten Tabelle zu ändern, muss ein Textindex für die Tabelle vorhanden sein. Stellen Sie sicher, dass die Textindizierung für die Tabelle aktiviert ist, bevor Sie den Abfragemodus ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche](#).

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald eine Tabelle indiziert ist, können die Daten in der Tabelle über die globale Suchleiste durchsucht werden. Ändern Sie den Abfragemodus für die indizierte Tabelle, damit die globale Suche alle oder nur einige der gesuchten Begriffe abgleichen kann. Aktivieren Sie eine Regel für teilweise Übereinstimmung, um Ergebnisse zurückzugeben, die teilweise mit den gesuchten Begriffen übereinstimmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textverzeichnisse**.
2. Wählen Sie die Tabelle, die Sie konfigurieren möchten, aus der Liste der indizierten Tabellen aus.
3. Verwenden Sie das Kombinationsfeld, um einen **Standardabfragemodus** auszuwählen.

Option	Bezeichnung
Standard	Der Standardabfragemodus für eine Tabelle ist eine AND-Abfrage.
UND	Entspricht allen Suchbegriffen.
ODER	Entspricht einem oder mehreren Suchbegriffen.
AND_OR	Entspricht allen Suchbegriffen. Wenn keine Ergebnisse gefunden werden, stimmt dies mit einem oder mehreren Suchbegriffen überein.

4. Um die teilweise Übereinstimmung von Suchbegriffen zu aktivieren, konfigurieren Sie die Regel für teilweise Übereinstimmung im Feld **Regel** für teilweise Übereinstimmung.
Partielle Übereinstimmungsregeln geben Ergebnisse zurück, die teilweise mit den Suchbegriffen übereinstimmen. Verwenden Sie eine teilweise Übereinstimmungsregel, wenn Abfragen häufig viele Stichwörter enthalten (z. B. wenn Benutzer Ausdrücke ausschneiden und in die globale Suchleiste einfügen).

Partielle Übereinstimmungsregeln

Eingabetyp	Beispiel	Beschreibung
Ganzzahl	3	Gibt die Mindestanzahl der abzugleichenden Suchbegriffe an.
Negative Ganzzahl	-2	Gibt an, dass die Anzahl der Suchbegriffe, abzüglich dieser Anzahl, abgeglichen werden soll.
Prozentsatz	75 %	Gibt den minimalen Prozentsatz der abzugleichenden Suchbegriffe an. Die Mindestanzahl von Suchbegriffen ist die Anzahl, die aus dem abgerundeten Prozentsatz berechnet wird.
Negativer Prozentsatz	-25 %	Gibt an, dass die Anzahl der Suchbegriffe, abzüglich dieses Prozentsatzes, abgeglichen werden soll. Die Mindestanzahl von Suchbegriffen ist die Zahl, die aus dem abgerundeten Prozentsatz der Gesamtzahl der Suchbegriffe berechnet wird.
Kombination	3 < 70 %	Eine positive Ganzzahl, gefolgt von einem Kleiner-als-Symbol, gefolgt von einem der zuvor genannten Eingabetypen. Gibt an, dass alle Suchbegriffe erforderlich sind, wenn die Anzahl

Eingabetyp	Beispiel	Beschreibung
		<p>der Suchbegriffe gleich oder kleiner als die Ganzzahl ist. Wenn die Anzahl der Suchbegriffe größer als die Ganzzahl ist, gilt die Spezifikation.</p> <p>In diesem Beispiel: Wenn 1–3 Suchbegriffe vorhanden sind, sind alle erforderlich. Wenn 4 oder mehr Suchbegriffe vorhanden sind, sind nur 70 % erforderlich.</p>
Mehrere Kombinationen	3<-25 %, 9<-5	<p>Mehrere bedingte Spezifikationen durch Kommas getrennt.</p> <p>In diesem Beispiel: Wenn 1–3 Suchbegriffe vorhanden sind, sind alle erforderlich. Wenn es 4 bis 9 Suchbegriffe gibt, sind alle bis auf 25 % erforderlich. Wenn mehr als 9 Suchbegriffe vorhanden sind, sind alle bis auf 5 erforderlich.</p>

Aktivieren Sie die Indizierung von Text in mehrzeiligen Variablensätzen

Machen Sie Text aus mehrzeiligen Servicekatalog Variablensätzen in der globalen Suche durchsuchbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig indiziert Zing keinen Text aus mehrzeiligen Servicekatalog Variablensätzen. Die globale Suche gibt keine Ergebnisse für Text in diesen Variablensätzen zurück.

Administratoren können dieses Standardverhalten überschreiben, indem sie die Systemeigenschaft `glide.ts.index.variables` hinzufügen und ihren Wert auf **true** setzen. Wenn dieser Wert festgelegt ist, indiziert Zing Text in mehrzeiligen Variablensätzen, und die globale Suche gibt Ergebnisse für diesen Text zurück.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Durchsuchen Sie die Tabelle nach einer Systemeigenschaft mit dem Namen `glide.ts.index.variables`.
 - Wenn die Eigenschaft bereits vorhanden ist, ändern Sie ihren Wert in **true**, und überspringen Sie die folgenden Schritte.
 - Wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist, fahren Sie mit den folgenden Schritten fort.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Systemeigenschaften“ aus.

Feld	Wert
Name	glide.ts.index.variablensatz
Typ	richtig falsch
Wert	Wahr

5. Wählen Sie Absenden.

Ergebnisse

Zing indiziert Text aus mehrzeiligen Servicekatalog Variablensätzen, sodass Sie ihn über die globale Suche finden können.

Nächste Maßnahme

Um Text aus mehrzeiligen Variablensätzen sofort in globalen Suchen anzuzeigen, generieren Sie die Textverzeichnisse für die betroffenen Tabellen neu. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren](#).

Wenn Sie die Textindizes für die betroffenen Tabellen nicht neu generieren, werden Datensätze in diesen Tabellen neu indiziert, wenn sie aktualisiert oder hinzugefügt werden. Globale Suchen geben nur Text aus mehrzeiligen Variablensätzen in neu indizierten Datensätzen zurück.

Statistiken und Status der Textindizierung

Um Statistiken und Status der Textindizierung anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle > Systemdefinition > Textverzeichnisse**.

- Wenn die **Textindizierung** ausgeführt wird, zeigen Sie den Status jeder Indizierung im Feld Status an. Aktualisieren Sie die Liste, um Updates anzuzeigen. Tabellen werden einzeln indiziert.
- Um zu sehen, wie lange die Indizierung einer bestimmten Tabelle dauert, zeigen Sie das Feld **Dauer der letzten Indizierung** für den Tabelleneintrag an. Obwohl jeder Prozess je nach Aktivität und Daten variiert, können Verlaufsdaten eine gute Schätzung liefern.
- Zeigen Sie Statistiken (z. B. die Anzahl der indizierten Zeilen, Begriffe und Abfragen in der letzten Woche) in der Liste oder im Formular für eine bestimmte Tabelle an.

Textindexstatus

Text Indexes View: index_name						
		Number	State	Format	Indexed rows	Unique terms
All						
<input type="checkbox"/>	Table	Number	State	Format	Indexed rows	Unique terms
	cmdb_ci_outage	1	Ready	v3	415	1,550
	core_country	2	Ready	v3	231	1,230
	ci_diagnostic_kb	3	Ready	v3	295	6,040
	appsec_domain_listing	4	Ready	v3	0	0
	cmn_rota	5	Ready	v3	12	70

Textindexstatistiken

Text Index cmdb_ci_outage View: index_name Update

Table: Outage [cmdb_ci_outage] Auto stop

Number: 1 Auto threshold: 250,000

State: Ready Queries last day: 0

Indexed rows: 415 Queries last 7 days: 0

Unique terms: 1,550 Queries last 30 days: 0

Total terms: 2,720 Last indexing duration: 3 Seconds

Disable synonym: Default query mode: Default

Partial Match Rule: Enable IDF Score:

Konfigurieren Sie Tabellen für die Verwendung des Tokenizers auf Japanisch

Verbessern Sie die Suchergebnisse bei Suchen in Japanisch, indem Sie einzelne Tabellen für die Verwendung des Tokenizers für Japanisch konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei Suchen in Japanischer Sprache wird in Zing der Tokenizer Kuromiji für Japanisch verwendet. Das Tokenizer-Attribut für Japanisch ist standardmäßig aktiv. Sie müssen jedoch einzelne Tabellen für die Verwendung konfigurieren und dann das Textverzeichnis neu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Lexikon**.
2. Suchen Sie nach dem Tabellennamen.
3. Öffnen Sie in den Suchergebnissen die Tabelle, bei der es sich um das Listenelement mit dem leeren **Spaltennamen** und dem **TypSammlung** handelt.
4. Scrollen Sie auf der Seite nach unten, wählen Sie die Registerkarte **Attribute** und dann **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Attributfelder

Feld	Beschreibung
Attribut	Geben Sie Sprache für Textindex-Tokenisierer ein .
Wörterbucheintrag	Standardmäßig der Name der Tabelle.
Wert	Geben Sie ja für den Tokenizer für Japanisch ein.

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. **Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren**an.

i Hinweis:

Die Textindizierung kann eine ressourcenintensive Aufgabe sein, deren Abschluss eine Weile dauern kann. Möglicherweise stellen Sie während der Indexgenerierung eine Leistungsver schlechterung oder unvollständige Suchergebnisse fest. Um die Dauer der **Textindizierung** abzuschätzen, können Sie Verlaufsstatistiken anzeigen.

Ergebnisse

Wenn das Textverzeichnis generiert wird und Sie zu der von Ihnen konfigurierten Tabelle wechseln, verwendet die Tabelle jetzt den Tokenizer für Japanisch.

Zing kann Anhänge in Suchergebnissen enthalten

Durchsuchen Sie Inhalte aus Anhängen in indizierten Tabellen. Zeigen Sie Anhänge für Suchergebnisse aus der Tabelle Wissen [kb_knowledge] an.

Beispielsuche Wissen mit Anhängen mit übereinstimmendem Inhalt

The screenshot displays a search interface with a search bar containing 'email'. On the left, there are filter options under 'Filter by' including 'Type' (Knowledge Articles), 'Knowledge Bases' (IT, Human Resources, Knowledge - US, Human Resources, General Knowledge), 'Categories' (Policies, Windows, Email, Outlook 2010), and 'Authors' (System Administrator, Boris Catino, Ramon Amaral, Ron Kettering). The main area shows 'email Search Results' sorted by 'Relevancy'. Three results are visible, each with a document icon and a title: 'What is Spam?', 'Deleted Email Recovery', and 'What are phishing scams and how can I avoid them?'. Each result includes a brief description and a link to a PDF attachment.

Standardmäßig gleicht die Suche nur Inhalte aus Anhängen in Wissen [kb_knowledge]-Datensätzen ab. Administratoren können [die Suche nach Anhängen in anderen Tabellen aktivieren](#). Dadurch indiziert das System jedoch die ausgewählte Tabelle, ihre übergeordnete Tabelle und alle untergeordneten Elemente der übergeordneten Tabelle neu.

⚠️ Warnung:

Bei großen Tabellen wie der Aufgabentabelle kann die Neuindizierung mehrere Stunden dauern und verlangsamt das System bis zum Abschluss. Eine erneute Indizierung wird am besten außerhalb der Spitzenzeiten durchgeführt.

Auf der Suchergebnisseite werden nur Anhänge für Suchergebnisse aus der Tabelle Wissen [kb_knowledge] angezeigt, auch wenn für andere Tabellen die Anhangsuche aktiviert ist.

Die globale Suche zeigt Anhänge für Wissen Suchergebnisse an, jedoch nicht für Suchergebnisse aus anderen Tabellen

848 results for outlook

Tasks > Incidents (1)

Unable to access the shared folder.
 Number: INC0009009 | Opened: 2018-08-30 01:06:16 | Caller: David Miller | Priority: 4 - Low | State: New | Category: Inquiry / Help | Assignment group: None | Assigned to: None | Updated: 2021-02-03 13:11:49 | Updated by: maint

Knowledge & Catalog > Knowledge (5) ⓘ

Deleted Email Recovery
 Author: Ron Kettering | View count: 46 | Updated: 2021-02-03 12:54:07 | Rating: None | Knowledge base: IT | Category: Outlook 2010

Deleted Email Recovery By default, every email deleted from your OWA mailbox goes through the following process: The email is moved to your Deleted Items folder. If you purge or remove items from your Deleted Items folder they will be moved to the Dumpster where they are still recoverable. The Dumpster only holds email messages for 14 days [...]

[Recovering Deleted Email in Outlook.docx](#)

Zing unterstützt die Indizierung und Suche nach diesen Anhangsdateitypen.

• .doc	• .reg	• .pptx
• .htm	• .txt	• .potx
• .html	• .xls	• .pot
• .ini	• .docx	• .xlsx
• .pdf	• .dotx	• .xltx
• .ppt	• .Punkt	• XLT

Zugehörige Informationen

[Indizieren Sie Anhänge in einer Tabelle](#)

Indizieren Sie Anhänge in einer Tabelle

Sie können die Anhangindizierung für eine Tabelle aktivieren, damit Textsuchen Übereinstimmungen aus dem Datensatz und seinen Dateianhängen zurückgeben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Anhangindizierung für Knowledge Baseaktiviert. Sie können die Anhangindizierung für andere Tabellen aktivieren. Durch Aktivieren der Anhangindizierung indiziert die Plattform die ausgewählte Tabelle, ihre übergeordnete Tabelle und alle untergeordneten Elemente der übergeordneten Tabelle neu. Bei großen Tabellen wie der Aufgabentabelle kann die Neuindizierung mehrere Stunden dauern und verlangsamt das System bis zum Abschluss. Die Neuindizierung wird am besten außerhalb der Spitzenzeiten durchgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textindexkonfigurationen**.
2. Bearbeiten Sie den Datensatz für die Tabelle, für die Sie die Anhangindizierung aktivieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Attributzuordnungen für Textindextabelle“ die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Attributzuordnung für Textindextabelle“ aus.

Feld	Wert
Tabelle	<table name>
Attributname	Anhangsindex
Wert	Wahr

i Hinweis:

Das Anhangsindexattribut gilt nur für die Tabellen, in denen Sie es explizit hinzufügen. Sie wird nicht in untergeordnete Tabellen kaskadiert. Wenn Sie beispielsweise die Indizierung von Anhängen in der Aufgabentabelle aktivieren, wird die Indizierung von Anhängen in der Incident-Tabelle nicht aktiviert. Nicht alle Dateitypen werden für die Anhangindizierung unterstützt. Eine Liste der unterstützten Dateitypen finden Sie unter [Zing kann Anhänge in Suchergebnissen enthalten](#).

5. Wählen Sie **Absenden**.

Eine Nachricht weist darauf hin, dass die Änderung des Anhangsindexattributs erst wirksam wird, wenn Sie die ausgewählte Tabelle neu indizieren.

6. Schließen Sie die Nachricht zur Neuindizierung, indem Sie auf **OK** klicken.

7. Klicken Sie im Formular „Textindexkonfiguration“ auf den zugehörigen Link **Textindex generieren**.

8. Führen Sie im Bestätigungsfenster einen der folgenden Schritte aus:

- Um eine E-Mail-Benachrichtigung vom System zu erhalten, wenn die Textindizierung für die Tabelle abgeschlossen ist, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, und wählen Sie **OK**.
- Wenn Sie keine E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten, wählen Sie **Sie Do not notify me** (Nicht benachrichtigen) und dann **OK**.

Generate Text Index ✕

The text index will be generated in the background so that you can continue other work while it is being created. If this table does not have a text index, one will be created after the dictionary text index flag is set to true. Upon completion, the system will send you a confirmation email unless you specify otherwise below.

Upon completion

Email me

Do not notify me

Text Index Specifics

Table nametask

9. Verwerfen Sie die Bestätigungsmeldung, indem Sie **OK** wählen.

Ergebnisse

Das System beginnt mit der Textindizierung für die Tabelle. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, können Anhänge in dieser Tabelle durchsucht werden.

Zing entfernt Stoppwörter aus Abfragen

Entfernen Sie häufige Wörter aus Suchabfragen, die keine aussagekräftigen Ergebnisse liefern.

Stoppwörter sind häufige Wörter, die nicht indiziert werden, da sie in den Suchergebnissen nicht aussagekräftig sind. Artikel, Konjunktionen, Personalpronomen und Präpositionen sind Beispiele für Stoppwörter, die bei Stichwortsuchen nicht verwendet werden. Administratoren können Stoppwörter für alle indizierten Tabellen und für bestimmte Tabellen konfigurieren.

Standardmäßig verwaltet das System zwei Arten von Stoppwörtern.

Arten von Stoppwörtern

Stoppworttyp	Beschreibung
Systemweite Textverzeichnis-Stoppwörter	Das System ignoriert beim Generieren von Textverzeichnissen immer systemweite Textverzeichnis-Stoppwörter. Jede Suche nach einem systemweiten Stoppwort gibt keine Suchergebnisse zurück.
Tabellenspezifische Stoppwörter	Das System verwendet den tabellenspezifischen Textindex-Datensatz, um zu bestimmen, ob das Stoppwort indiziert oder einfach aus Stichwortsuchabfragen für die Tabelle entfernt werden soll.

Standardmäßig verfügt das System über Stoppwörter für häufig verwendete englische Wörter. Suchadministratoren erstellen normalerweise Stoppwörter aus Suchbegriffen, die zu viele Suchergebnisse liefern, z. B. Artikel, Konjunktionen, Personalpronomen und Präpositionen.

Konfigurieren Sie ein globales Stoppwort

Konfigurieren Sie Stoppwörter, die nicht von der Suche indiziert werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textverzeichnis-Stoppwörter**.
2. Fügen Sie der Liste Stoppwörter hinzu, oder entfernen Sie sie.
3. Wenn oben in der Liste eine Nachricht angezeigt wird, wenden Sie sich an den technischen Support, um alle Indizes neu zu generieren.
Sie müssen Indizes neu generieren, wenn Wörter in einem Index fehlen. Wenn Sie beispielsweise ein aktives globales Stoppwort löschen, deaktivieren oder ändern, fehlt das Wort möglicherweise im Index. Eine

Nach-Business Rule überprüft diese Bedingungen und generiert die Benachrichtigung, wenn eine erneute Indexgenerierung erforderlich ist.

Word	Active	Comment
didn't	true	Automatically added due to changes in te...
are	true	Automatically converted from lucene stop...
in	true	Automatically converted from lucene stop...
or	true	Automatically converted from lucene stop...


Konfigurieren Sie ein tabellenspezifisches Stoppwort

Sie können Stoppwörter für eine bestimmte Tabelle konfigurieren.

Vorbereitungen

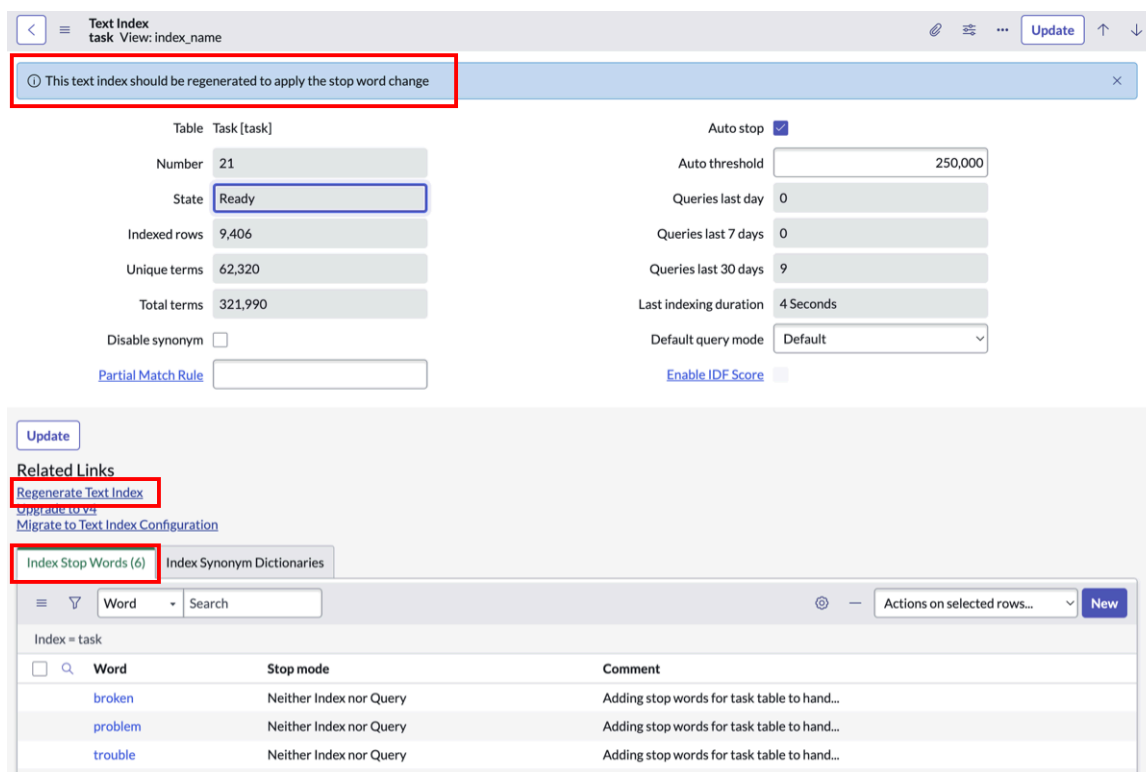
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textverzeichnisse**.
2. Öffnen Sie den Textverzeichniseintrag für die Tabelle.
3. Fügen Sie der zugehörigen Liste „**Index-Stoppwörter**“ Stoppwörter hinzu, oder entfernen Sie sie. Wählen Sie für jedes Wort den gewünschten **Stoppmodus** aus („Kein Stoppwort“ (Deaktiviert das Stoppwort), „Weder Index“ noch „Abfrage“ oder „Index“, aber keine Abfrage).
4. Wenn oben im Formular eine Nachricht angezeigt wird, wählen Sie **Textverzeichnis erneut generieren** und dann **OK** aus.
Sie müssen Indizes neu generieren, wenn Wörter in einem Index fehlen. Wenn Sie beispielsweise ein Stoppwort löschen oder ändern, für das der Modus Weder Index noch Abfrage lautete, fehlt das Wort möglicherweise im Index. Eine Nach- **Business Rule**  überprüft diese Bedingungen und generiert die Benachrichtigung, wenn eine erneute Generierung des Index erforderlich ist.

Hinweis:

Die Textsuche verwendet bei der Indizierung der Tabelle die globale Liste sowie die tabellenspezifische Liste der Stoppwörter.



Automatische Übersetzung

Aktivieren Sie automatische Stoppwörter für eine Tabelle

Das System kann Stoppwörter identifizieren und generieren, wenn ein Suchbegriff einen Schwellenwert überschreitet.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Textindizierung für die Tabelle.

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig identifiziert und erstellt die regelmäßige Aufgabe TS-Indexstatistiken jede Nacht Stoppwörter für Tabellen mit Textindizes. Durch das automatische Hinzufügen von Stoppwörtern werden Ihre Suchergebnisse verbessert, da Suchbegriffe entfernt werden, die zu viele Suchergebnisse zurückgeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textverzeichnisse**.
2. Öffnen Sie den Textverzeichniseintrag für die Tabelle.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatisch anhalten**.
4. **Geben Sie im Feld Automatischer Schwellenwert** die maximale Anzahl von Vorkommen ein, die ein Suchbegriff in den Suchergebnissen haben darf.
Wenn ein Suchbegriff mehr Suchergebnisse als der Schwellenwert generiert, erstellt das System automatisch ein Stoppwort für den Suchbegriff.

Example

Informationen zum Erstellen von Stoppwörtern für die Aufgabentabelle finden Sie beispielsweise im Blog-Post [Automatische Stoppwörter konfigurieren und Textindizes](#) von einem ServiceNow-Mitarbeiter neu generieren im ServiceNow Community.

5. Wählen Sie Aktualisieren.**Ergebnisse**

Die Aufgabe identifiziert und erstellt Stoppwörter für die Tabelle mit dem **Stoppmodus** -Wert *Index, aber nicht Abfrage*, und fügt einen **Kommentar** ein, um anzugeben, dass das Stoppwort automatisch generiert wurde.

Deaktivieren Sie ein Stoppwort in Zing

Konfigurieren Sie Zing so, dass Ergebnisse für Textsuchbegriffe zurückgegeben werden, die der Stammform eines Stoppworts entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Wortstammerkennungsfunktion von Zing kann dazu führen, dass die Suche keine Ergebnisse für ein Akronym oder ein Kurzwort zurückgibt, wenn die Wortstammform als Stoppwort definiert ist.

Hinweise darauf, dass ein Suchbegriff auf ein Stoppwort zurückgeführt werden kann, umfassen:

- Die Textsuche gibt keine Ergebnisse für den betroffenen Begriff zurück.
- Das System zeigt eine Informationsmeldung an: Ihre Textabfrage enthielt nur allgemeine Wörter oder mehrdeutige Platzhalterzeichen. Schränken Sie die Suche ein, und versuchen Sie es erneut.

Angenommen, ein Benutzer sucht nach dem Akronym AMS. Zing leitet diesen Suchbegriff auf „ am“ zurück. Da am als Stoppwort definiert ist, ignoriert Zing den Suchbegriff. Die AMS -Suche des Benutzers gibt keine Ergebnisse zurück, und das System zeigt die Informationsmeldung an.

Um korrekte Suchergebnisse für einen betroffenen Begriff zu ermöglichen, können Administratoren das relevante Stoppwort in den globalen und tabellenspezifischen Stoppwortlisten deaktivieren.

***i* Hinweis:**

Das Deaktivieren eines Stoppworts kann sich auf die Suchleistung und -relevanz auswirken. Die Textsuche gibt übereinstimmende Ergebnisse für das deaktivierte Stoppwort sowie für seine Stammformen zurück.

Weitere Informationen zur Wortstammerkennung in Zing finden Sie unter [Zing gleicht abgeleitete Wörter mit Wortstammerkennung ab](#).

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein Stoppwort in der globalen Stoppwortliste zu deaktivieren:

- Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textverzeichnis-Stoppwörter**.
- Öffnen Sie den Datensatz für das Stoppwort, das Sie deaktivieren möchten.
- Deaktivieren Sie im Formular „Stoppwort“ die Option **Aktiv**, und wählen Sie dann **Aktualisieren** aus.

2. Um ein Stoppwort in tabellenspezifischen Stoppwortlisten zu deaktivieren, führen Sie die folgenden Schritte für jede Tabelle aus, die das Stoppwort enthält:

a. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textverzeichnisse**.

b. Öffnen Sie den Textindexdatensatz der Tabelle.

c. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Index-Stoppwörter“ den Datensatz für das Stoppwort.

Hinweis:

Wenn die zugehörige Liste „Index-Stoppwörter“ nicht sichtbar ist, öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie **Ansicht > Standardansicht**.

d. Legen Sie im Formular „Index-Stoppwort“ den Stoppmodus des Stoppworts auf **Kein Stoppwort** fest, und wählen Sie **Aktualisieren** aus.

e. Klicken Sie im Formular „Textverzeichnis“ auf den zugehörigen Link **Textverzeichnis erneut generieren**.


Ergebnisse

Zing ignoriert das deaktivierte Stoppwort und seine Wortstammformen in Textsuchen nicht mehr.

Zing gleicht abgeleitete Wörter mit Wortstammerkennung ab

Konvertieren Sie ein mehrstelliges Suchstichwort in seine Stammform, um abgeleitete Versionen des Wortes zu finden.

Bei der Wortstammerkennung werden verschiedene gebräuchliche Wortflexionen entfernt, z. B. Pluralformen und Vergangenheitsformen. Zing behandelt alle Wörter mit einem gemeinsamen Stamm als Synonyme des ursprünglichen Suchbegriffs. Die Wortstammerkennung wird nicht für Suchen angewendet, die aus einzelnen Wörtern bestehen, z. B. bei Chinesisch- und Japanisch-Piktogrammen.

Zing verwendet den [Porter-Stemming-Algorithmus](#) , der für englischsprachigen Text am effektivsten ist, in diesen Sprachen jedoch die Wortstammerkennung unterstützt.

- Englisch
- Französisch
- Deutsch

Die Stammsprache bestimmt, wie das System Indizes von Datensatzdaten generiert. Das System unterstützt jeweils nur eine Wortstammsprache, unabhängig davon, wie viele Sprachen die Instanz unterstützt. Wenn Sie die Stammsprache ändern, erstellt das System neue Indexeinträge basierend auf den neuen Sprachstammregeln, generiert jedoch keine vorhandenen Indexdatensätze neu. Sie müssen Indizes für Tabellen, für die Sie die neue Stammsprache verwenden möchten, manuell neu generieren.

Zing kann Suchergebnisse um Synonyme erweitern

Erweitern Sie die Suchergebnisse um zusätzliche Suchbegriffe.

Standardmäßig enthält Zing ein Beispiel-Synonymwörterbuch, das aus einer Liste von Synonymsätzen (synsets) besteht. Zing unterstützt zwei Arten von Synonymsätzen.

Synonymsatztypen

Synonymsatztyp	Beschreibung	Beispiel
Synonymliste	Eine Synonymliste ist eine durch Kommas getrennte Liste von Wörtern. Wenn bei einer Suche ein Wort aus der Liste verwendet wird, erweitert Zing die Suche, um alle Wörter in der Liste einzubeziehen.	Cyber, Internet, Cybercafe
Synonymzuordnung	Eine Synonymzuordnung besteht aus zwei Wortlisten, die durch die Gleich- und Größer-Zeichen => getrennt sind. Wenn bei einer Suche ein Wort aus der Liste auf der linken Seite verwendet wird, erweitert Zing die Suche um alle Wörter aus der Liste auf der rechten Seite. Wenn bei einer Suche ein Wort aus der Liste auf der rechten Seite verwendet wird, erweitert Zing die Suche nicht um Begriffe aus der Liste auf der linken Seite.	IOT,Internet der Dinge=>Chip,Nest-Temperatursensor,RFID,IOT

Suchergebnisse, Synonymerweiterung und Gewichtung

In den Suchergebnissen haben Dokumente, die die ursprünglichen Stichwörter enthalten, eine höhere Punktzahl als Dokumente, die die Synonyme der Suche enthalten. Zum Beispiel haben Dokumente mit dem Stichwort IOT eine höhere Punktzahl als Dokumente mit dem Synonym Internet der Dinge.

- Die unidirektionale Synonymerweiterung in/aus mehreren Begriffen (bork, kork => Malork, Elastic) funktioniert wie erwartet. Bork und CORK werden beide auf Malork und Elasticerweitert.
- Die mehrstufige unidirektionale Erweiterung (bork => kork => malork) funktioniert nicht vorübergehend. Weder „bork“ noch „ cork “ werden zu „malork“ erweitert.
- Die mehrstufige unidirektionale Erweiterungsaufteilung zwischen mehreren Synonymsatz-Datensätzen (bork => kork)(cork => malork) funktioniert nicht vorübergehend. Nur „ kork “ wird auf „ malork“ erweitert, „bork“wird nur auf „ cork “ erweitert, aber nicht auf „malork“.

Standardmäßig verwenden Synonyme nicht die gleiche Gewichtung wie reguläre Suchbegriffe. Synonyme werden nur mit 10 % der Standardsuchgewichtung gewichtet. Darüber hinaus erhöhen mehrere Instanzen eines Synonyms in einem einzelnen Dokument/ Feld nicht die Suchgewichtung. Die Gewichtung von Synonymen wird durch die Eigenschaft `glide.ts.synonym.expanded.boost` gesteuert. Wenn dieser Eigenschaftswert = 1 ist, werden Synonyme genauso gewichtet wie normale Suchbegriffe. 0,5 = 50 % Gewichtung usw.

Aktivieren Sie die Suche nach Synonymen

Durch die Aktivierung von Textindex-Synonymen kann Zing Textsuchen mit zusätzlichen Stichwörtern erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig verwenden Textsuchen keine Textindexsynonyme.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > Textsuche**.
2. Scrollen Sie nach unten zu **Synonym aktivieren**, und wählen Sie **Ja**.

Ergebnisse

Textsuchen verwenden aktive Synonymwörterbücher, um Stichwortsuchen zu erweitern.

Synonymwörterbücher erstellen

Sie können Synonymwörterbücher erstellen, um Textsuchen mit zusätzlichen Stichwörtern zu erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig stellt das System ein Beispiel-Synonym-Suchwörterbuch mit der Bezeichnung Beispiel-Synonymwörterbuch bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textindexsynonym-Wörterbücher**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, und erstellen Sie einen neuen Datensatz.

In der Tabelle finden Sie Feldbeschreibungen.

Formular „Synonymwörterbuch“.

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name für das Wörterbuch.
Aktiv	Wenn diese Option aktiviert ist, ist das Wörterbuch aktiv. Der Standardwert ist aktiviert.
Global	Wenn diese Option aktiviert ist, muss das Wörterbuch für alle Tabellen verwendet werden, die nicht einzeln konfiguriert wurden. Der Standardwert ist aktiviert.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Wörterbuchs.

3. Fügen Sie einen Synonymsatz hinzu.

Formular „Synonymsatz“.

Feld	Beschreibung
Syn-Satz	Eine Synonymdefinition, entweder eine Liste oder eine Karte. Trennen Sie mehrere Synset-Wörter durch Kommas. Beispiel: medikamentös, medizinisch

Feld	Beschreibung
Aktiv	Bei „true“ wird das Synonym verwendet. Der Standardwert ist „true“.
Beschreibung	Eine Beschreibung oder Hinweise zum Synonym.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

5. Wählen Sie **Dictionary** veröffentlichen unter **Zugehörige Links** aus.
Der **Status** ändert sich von **Entwurf** zu **Veröffentlicht**.

Wählen Sie Synonymwörterbücher für eine Tabelle aus

Suchadministratoren können ein oder mehrere Synonymwörterbücher angeben, die für eine bestimmte Tabelle verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textverzeichnisse**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie das Suchverhalten ändern möchten.
Das System zeigt den Textindexdatensatz für die Tabelle an.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Index Synonymwörterbücher**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im Formular „**Index Synonymwörterbuch**“ im Feld **Synonymwörterbuch** ein Synonymwörterbuch aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Bei Textsuchen in dieser Tabelle werden die ausgewählten Synonymwörterbücher verwendet.

Deaktivieren Sie Synonyme für eine Tabelle

Standardmäßig verwendet Zing alle aktiven Synonymwörterbücher, wenn ein Benutzer eine Textsuche durchführt. Suchadministratoren können die Verwendung von Synonymwörterbüchern für einzelne Tabellen deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Textverzeichnisse**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie das Suchverhalten ändern möchten.
Das System zeigt den Textindexdatensatz für die Tabelle an.
3. Wählen Sie **Synonym deaktivieren** aus, damit das Häkchen angezeigt wird.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Debuggen Sie Synonymsuchen

Sie können Debug-Meldungen anzeigen, um festzustellen, ob Synonymsuchen wie erwartet funktionieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdiagnostik > Sitzung debuggen > Textsuche debuggen**.
2. Führen Sie eine Suche anhand eines Begriffs in einem Synonymwörterbuch durch.
3. Zeigen Sie die Debug-Ausgabe der Sitzung an.

i Hinweis:

Sie können die Debug-Ausgabe nur in einer Tabellenansicht (_list.do) anzeigen. Sie können sie nicht auf einer UI-Seite selbst anzeigen.

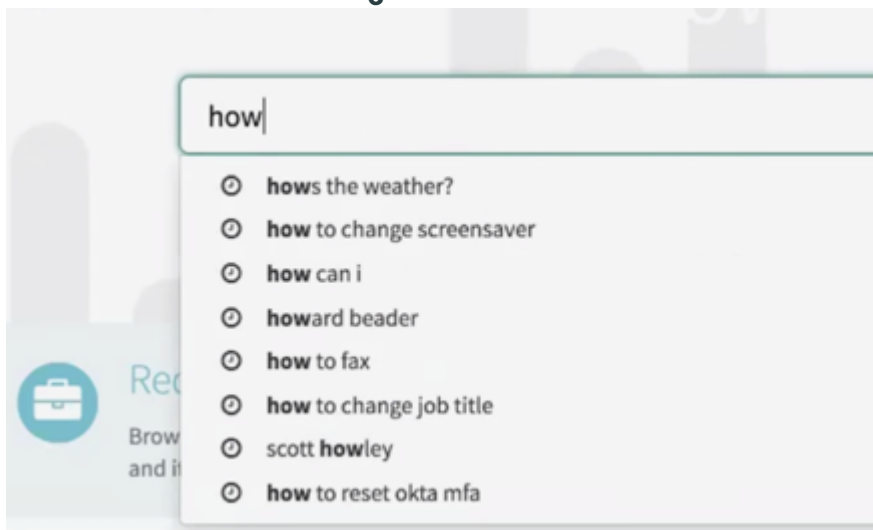
Zing zeigt Suchvorschläge an, wenn Benutzer Suchbegriffe eingeben

Zeigen Sie mögliche Abschlüsse von Suchabfragen an, wenn Benutzer Suchbegriffe eingeben.

Um die Anwendung „Suchvorschläge“ zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „com.glide.search.suggestions“, falls es nicht bereits installiert ist. Weitere Informationen finden Sie [unter Plugins anfordern](#) und Plugins [aktivieren](#).

Sobald Sie Suchvorschläge aktiviert haben, werden Vorschläge automatisch angezeigt, wenn Benutzer Text in Zing-Suchfelder in Serviceportal oder Now Mobile eingeben.

Automatische Suchvorschläge



Wenn es übereinstimmende Vorschläge aus den vorherigen Suchvorgängen des Benutzers gibt, werden diese Vorschläge zuerst mit einem Uhrensymbol angezeigt. Die verbleibenden Vorschläge stammen aus den Suchen anderer Benutzer.

In Serviceportal können Sie Suchvorschläge oder die Typeahead-Funktionalität verwenden, aber nicht beides gleichzeitig. In Now Mobile sind nur Suchvorschläge verfügbar.

Standardmäßig verwenden neue ServiceNow -Instanzen Suchvorschläge in Serviceportal.

Aktualisierte Instanzen verwenden das, was zuvor aktiviert war. Sie können Suchvorschläge

einfach für aktualisierte Instanzen aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Suchvorschläge in Zing aktivieren und deaktivieren](#).

Ausführliche Informationen zur Konfiguration und Verwendung der Anwendung „Suchvorschläge“ finden Sie unter [Suchvorschläge](#).

Aktivieren und deaktivieren Sie Suchvorschläge in Zing

Aktivieren Sie die Anwendung „Suchvorschläge“, um die Benutzer-Experience der Zing-Suche zu verbessern.

Vorbereitungen

ServiceNow -Mitarbeiter haben das Plugin „com.glide.search.suggestions“ installiert und aktiviert.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung „Suchvorschläge“ ist standardmäßig in neuen Instanzen verfügbar. Bei aktualisierten Instanzen sind Suchvorschläge für Serviceportal standardmäßig aktiviert und für Now Mobile deaktiviert.

Die folgenden Systemeigenschaften aktivieren und deaktivieren Suchvorschläge:

- `glide.search.suggestions.enabled`: Legen Sie diese Option auf „ **true** “ (Standard) fest, um Suchvorschläge in Zing zu aktivieren, oder auf „ **false** “, um Suchvorschläge in Zing zu deaktivieren.
- `glide.service_portal.search_as_you_type_behavior`: Wählen Sie die Funktion „ **Vorschläge** “ oder „**Typeahead**“ in Serviceportalaus.

Bei neuen Instanzen wird der erste Parameter auf **true** und der zweite Parameter auf **Suggestions** festgelegt. In aktualisierten Instanzen werden die Parameter auf die zuvor aktivierten Werte festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um in Serviceportal zwischen Suchvorschlägen und Type-ahead-Funktionalität zu wechseln.
 - a. Geben Sie in der **Suchspalte** `Nameglide.service_portal.search_as_you_type_behavior` ein.
 - b. Geben Sie auf der Seite „Systemeigenschaft“ im Feld **Wert** Vorschläge ein, um Suchvorschläge zu aktivieren, oder Typeahead, um die Typeahead-Funktionalität zu aktivieren. Sie können nur eine dieser Optionen eingeben.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Suchvorschläge global zu aktivieren oder zu deaktivieren.
 - a. Geben Sie in der **Suchspalte** `Nameglide.search.suggestions.enabled` ein.
 - b. Doppelklicken Sie im Feld Wert auf den **Wert**, und wählen Sie **true** aus, um Vorschläge zu aktivieren, oder **false**, um Suchvorschläge global zu deaktivieren.

Legen Sie die maximale Anzahl von Vorschlägen fest, die Zing anzeigt

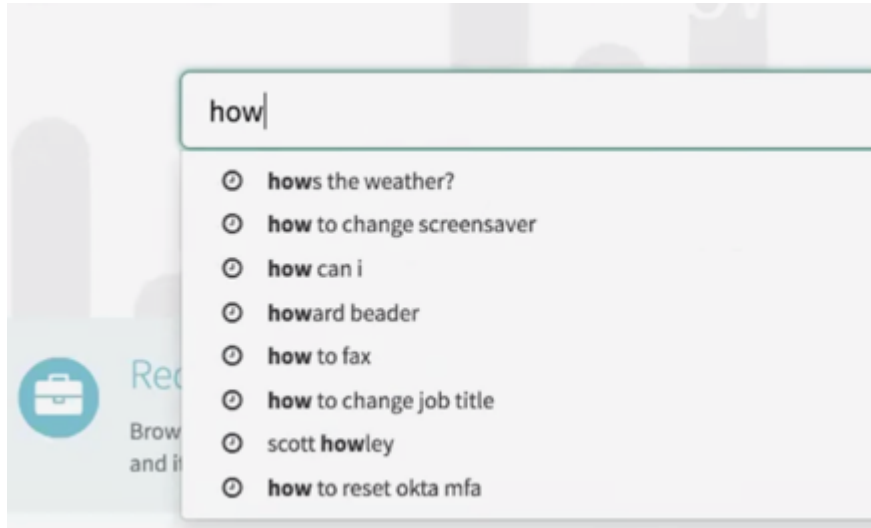
Legen Sie die maximale Anzahl von Suchvorschlägen fest, die Zing anzeigt, wenn Benutzer Suchzeichenfolgen in Now Mobile und Serviceportaleingeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zing zeigt Vorschläge an, die von der Anwendung „Suchvorschläge“ generiert werden, wenn Benutzer Text in ein Suchfeld in einer unterstützten Suchanwendung eingeben. Sie können die Anzahl der angezeigten vorgeschlagenen Suchzeichenfolgen mithilfe der Tabelle „sys_search_context_config_list“ für Now Mobile und Instanzoptionen für das Widget „Typeahead-Suche“ in Serviceportalsteuern.




Prozedur

1. Legen Sie die maximale Anzahl der Suchzeichenfolgen fest, die in Now Mobile angezeigt werden.
 - a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_config], indem Sie **Alle** auswählen, sys_search_context_config.list im Navigationsfilter eingeben und die Eingabetaste drücken.
 - b. Doppelklicken Sie in der Liste „Suchkontextkonfigurationen“ in der Zeile, in der **Anwendungs-ID** gleich **ServiceNow Mobile Request Native Application** ist, auf die Zahl in der Spalte „Vorschlagsgrenze“.
 - c. Aktualisieren Sie die Nummer, und klicken Sie auf das grüne Häkchen.
2. Legen Sie die maximale Anzahl der Suchzeichenfolgen fest, die für Knowledge Base Suchvorgänge angezeigt werden.
 - a. Navigieren Sie in Ihrem Webbrowser zu Serviceportal : <https://<instance name>/service-now.com/sp> .
 - b. Klicken Sie auf den Link **Knowledge Base**.
 - c. Platzieren Sie den Cursor im Suchfeld.
 - d. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, und drücken Sie die linke Maustaste.
Ein Kontextmenü wird angezeigt.

e. Wählen Sie **Widget-Optionen Schema** aus.

f. Scrollen Sie nach unten zu dem Abschnitt, in dem **BezeichnungGrenzwert** ist, geben Sie die maximale Anzahl der Suchvorschläge ein, die im Feld **Standardwert** angezeigt werden sollen, und wählen Sie dann **Speichern** am unteren Rand des Formulars aus.

? **Hinweis:**

Sie können die Anzahl der Suchvorschläge in jedem Formular begrenzen, das das Widget „Typeahead-Suche“ verwendet. Beispielsweise wird auf der Registerkarte „Systemstatus“ auch das **Typeahead** -Widget verwendet, auf der Registerkarte „**Katalog**“ jedoch nicht. Weitere Informationen finden Sie [unter Widget „Typeahead-Suche“](#). 

Mit Zing installiert

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Zing installiert.

Mit Zing installierte Tabellen

Tabella	Beschreibung
Textindex [ts_index_name]	Speichert die Tabellen, die die Systemindizes enthalten
Index-Stoppwort [ts_index_stop]	Speichert die Stoppwörter für eine bestimmte Tabelle.
Stoppwort [ts_stop]	Speichert die globalen Stoppwörter.
Textsuchgruppen [ts_group]	Speichert Suchgruppen für die globale Textsuche.
<ul style="list-style-type: none"> • ts_attachment • ts_kette_zusammenfassung • ts_kette • ts_deleted_doc • ts_document • ts_index_stats • ts_phrase • ts_search_stats • ts_search_summary • ts_word_roots • ts_word 	Systemtabellen, die Zing unterstützen. Das Erweitern oder Ändern dieser Tabellen wird nicht empfohlen.

Mit Zing installierte Business Rules

Business Rule	Beschreibung
Textsuche-Eigenschaft rational ändern	Stellt sicher, dass gültige Werte für die Eigenschaften der Zing-Textsuche eingegeben werden.

Mit Zing installierte Business Rules (Fortsetzung)

Business Rule	Beschreibung
Textindex-Stopp-Erinnerung	Warnt den Benutzer bei Stoppwortänderungen, die eine Neuerstellung des Index erfordern (tabellenspezifisch). Die Warnung wird ausgegeben, wenn ein Datensatz mit dem Stoppmodus „weder Index noch Abfrage“ gelöscht wird, wenn der Stoppmodus des Datensatzes auf einen anderen Wert aktualisiert wird und „weder Index noch Abfrage“ lautet, und wenn das Wort des Datensatzes auf einen anderen Wert und den Stoppmodus aktualisiert wird ist „weder Index noch Abfrage“.
Stoppwort-Erinnerung	Warnt den Benutzer vor Stoppwortänderungen, die eine (globale) Neuerstellung des Index erfordern. Die Warnung wird ausgegeben, wenn der Datensatz gelöscht wird und aktiv war, wenn der Datensatz deaktiviert ist und das Wort des Datensatzes geändert wurde und aktiv war.

Mit Zing installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
TS-Suchstatistiken	Kompiliert jede Nacht Typeahead-Vorschläge. Weitere Informationen finden Sie unter Type-Ahead-Vorschläge aktualisieren .
TS-Indexstatistiken	Sammelt Statistiken und führt Wartungen für Textsuche und Indexierung durch. Wird jede Nacht ausgeführt.
Prozess für Textindex-Ereignisse	Sammelt Statistiken und führt Wartungen für Textsuche und Indexierung durch. Wird alle 30 Sekunden ausgeführt.
TS-Kettenzusammenfassung	Kompiliert stündlich Suchkettenstatistiken.

Mit Zing installierte UI-Aktion

UI-Aktion	Beschreibung
Textverzeichnis erneut generieren	Zeigt den Link Textindex erneut generieren in Textindexformularen an.

Zing-Rollen

Zing wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Suchanwendungsadministrator [search_application_admin]

Erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Sie Suchanwendungskonfigurationen für Zing und KI-Suche.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- ais_admin
- personalize_dictionary

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Gewähren Sie diese Rolle Benutzern, die KI-Suche Anwendungen konfigurieren müssen.

Textsuche-Administrator [ts_admin]

Konfigurieren Sie Textverzeichnisse, Textverzeichnisgruppen, Textverzeichnis-Stoppwörter und Textverzeichnis-Synonyme für Zing.

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.

KI-Suche

Die Anwendung ServiceNow® KI-Suche stellt eine verbraucherorientierte Suchmaschine für ServiceNow® Serviceportal, ServiceNow® Now Mobile und ServiceNow® Virtual Agent bereit. Intelligente Abfragefunktionen helfen Ihnen, schnell die benötigten Antworten zu finden.

KI-Suche Übersichtsvideo, ungefähr drei Minuten und sechs Sekunden lang.

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um zu sehen, wie Benutzer mit KI-Suche Antworten finden können.

Erste Schritte

<p>Erkunden</p>  <p>Erfahren Sie mehr über die Funktionen von KI-Suche.</p>	<p>Konfigurieren</p>  <p>Konfigurieren Sie durchsuchbare Inhalte, Such-Experiences und Now Platform® Suchanwendungen.</p>	<p>integrieren</p>  <p>Integrieren Sie die Funktionalität von KI-Suche in andere Anwendungen von Now Platform.</p>
<p>Verwenden</p>  <p>Finden Sie Ihre Antworten mit KI-Suche.</p>	<p>Verwalten</p>  <p>Erhalten Sie tiefere Einblicke in das Verhalten von KI-Suche.</p>	<p>Referenz</p>  <p>Rufen Sie Details zu den Systemeigenschaften und -funktionen von KI-Suche ab.</p>

Automatische Übersetzung

i Hinweis:

KI-Suche ist in persönlichen Entwicklerinstanzen (PDIs) nicht verfügbar.

Problembehandlung und Hilfe

- [Stellen oder beantworten Sie Fragen zu KI-Suche in der ServiceNow Community](#)
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#)
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

KI-Suche mit Apps aus dem ServiceNow® Store erweitern

Analysieren Sie Trends für den Datenverkehr von Suchabfragen, überprüfen Sie die Anzahl der indizierten Datensätze und Konfigurationseinstellungen, und zeigen Sie eine Vorschau der Suchergebnisse mit an [Erweiterte KI-Suche Verwaltungstools](#).

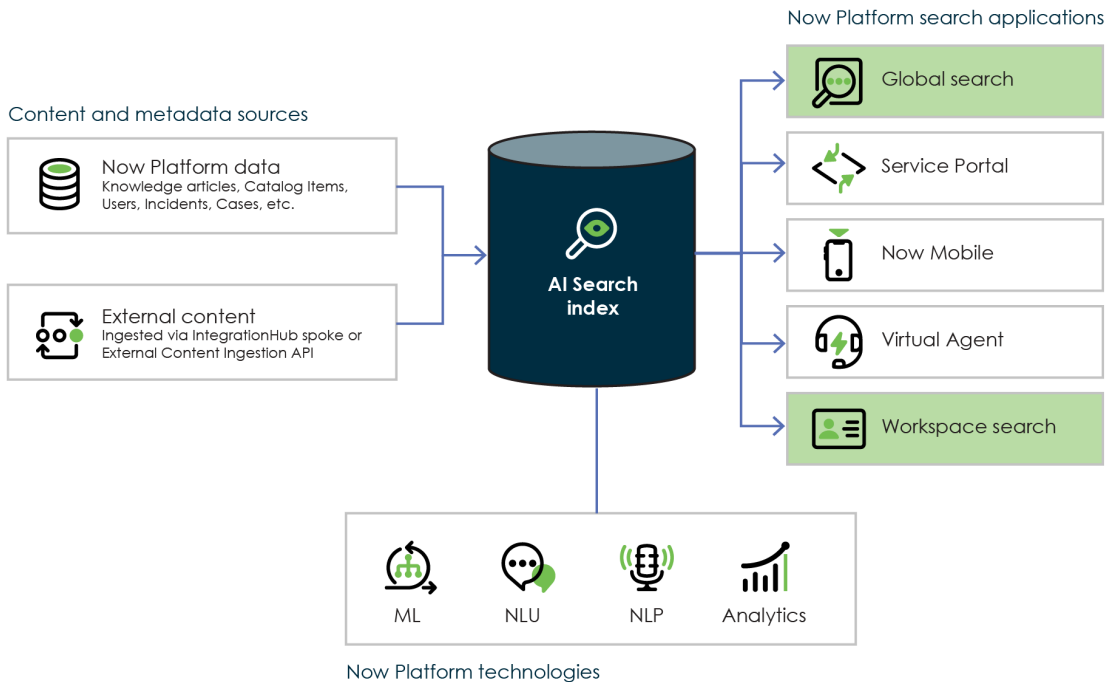
KI-Suche erkunden

Erfahren Sie mehr über die Funktionen von KI-Suche, mit denen Sie Ihren Anwendern eine verbraucherorientierte Such-Experience bieten können.

KI-Suche-Architektur

Der KI-Suche -Index speichert Daten aus Now Platform -Datensätzen oder externen Quellen und macht diese Daten für Benutzer verfügbar, die in mehreren Anwendungen durchsucht werden sollen. Suchabfragefunktionen verwenden Now Platform -Technologien, um die Benutzer-Experience der Suche zu verbessern.

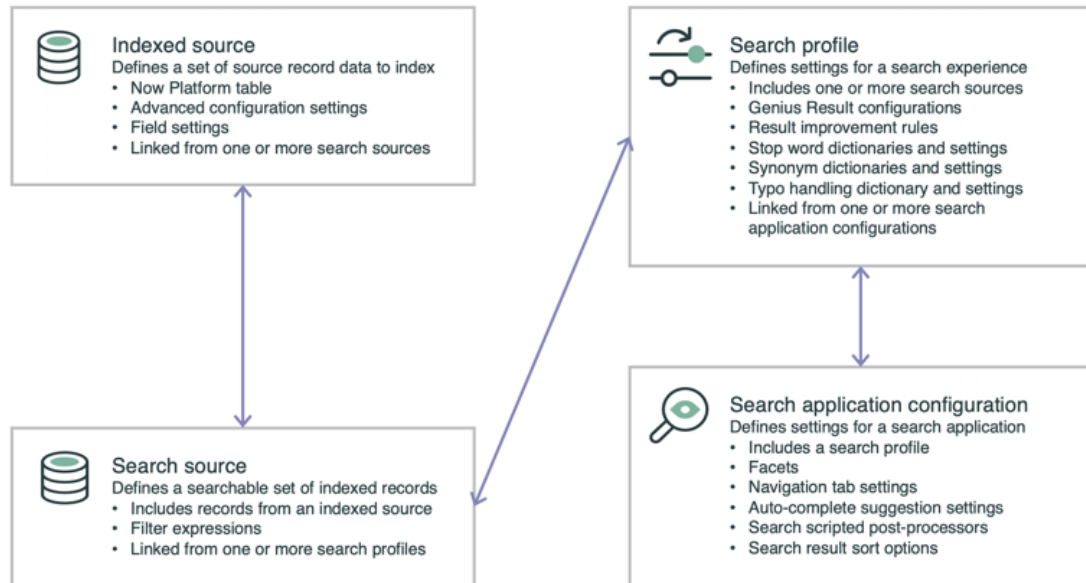
KI-Suche -Architekturdiagramm



KI-Suche-Konfiguration

Suchadministratoren konfigurieren KI-Suche Indexierungs- und Sucheinstellungen in indizierten Quellen, Suchquellen, Suchprofilen und Suchanwendungskonfigurationen.

KI-Suche Konfigurationsdiagramm



Indizieren Sie durchsuchbaren Inhalt aus Now Platform Tabellen und externen Quellen

Machen Sie Datensatzinhalte durchsuchbar, indem Sie eine indizierte Quelle so konfigurieren, dass sie dem KI-Suche -Index hinzugefügt wird.

Definieren Sie eine indizierte Quelle für jede Tabelle Now Platform, aus der Sie Datensätze indizieren möchten. Suchadministratoren können Einstellungen für jede indizierte Quelle konfigurieren:

- Aktivieren Sie die Indizierung für untergeordnete Tabellen der Quellentabelle.
- Konfigurieren Sie die Indizierung von Quelldatensatz-Tags, Anhängen, übersetzten Feldern und referenzierten Feldern.
- Ordnen Sie Quellentabellenfelder den Indexfeldern KI-Suche zu, um die Suche zu erleichtern.

Das Basissystem enthält vorkonfigurierte indizierte Quellen für Knowledge Base Artikel, Katalogelemente und Benutzerdatensätze. Sie können eigene indizierte Quellen erstellen, um Datensätze aus anderen Now Platform -Tabellen zu indizieren.

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von indizierten Quellen für Datensätze der Tabelle Now Platform finden Sie unter [Indizierte Quellen](#).

Durch Aktivieren von `Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content)` können Sie die Indizierung aktivieren und nach Datensatzinhalten aus externen Quellen suchen. Zu den unterstützten Quellen gehören SharePoint-Sammlungen, Confluence-Websites und [Remotetabellen](#). Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Externe Inhalte in indizieren und durchsuchen KI-Suche](#).

Steuern Sie den Zugriff auf durchsuchbare Inhalte mithilfe von Suchquellen

Eine Suchquelle definiert eine Teilmenge des indizierten Inhalts, den Benutzer mit einem Suchprofil durchsuchen können. Erstellen Sie Suchquellen, indem Sie Filterbedingungen auf Inhalte aus indizierten Quellen anwenden.

Suchadministratoren verknüpfen Suchquellen mit Suchprofilen und ermöglichen so eine genaue Steuerung der Inhalte, die Benutzer durchsuchen können. Weitere Informationen zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter [Suchquellen](#).

Definieren Sie Einstellungen für die Such-Experience in Suchprofilen

Suchprofile definieren Suchquellen und Einstellungen für linguistische Suchabfragefunktionen. Jedes Suchprofil stellt eine individuelle Such-Experience dar, die Sie Benutzern in einer unterstützten Now Platform -Anwendung anbieten möchten.

Jedes Suchprofil kann die folgenden Einstellungen enthalten:

- Eine oder mehrere Suchquellen, die Inhalte definieren, die Benutzer mit dem Profil durchsuchen können.
- Wörterbücher mit Synonymen, Stoppwörtern und Begriffen zur automatischen Korrektur von Tippfehlern, die auf Suchen mit dem Profil angewendet werden.
- Genius-Ergebniskonfigurationen, die auf Suchen mit dem Profil angewendet werden.
- Ergebnisverbesserungsregeln, die auf Suchen mit dem Profil angewendet werden.

Suchadministratoren erstellen Suchprofile, verknüpfen Suchquellen mit ihnen, konfigurieren ihre Einstellungen und veröffentlichen sie. Weitere Informationen zum Erstellen, Konfigurieren und Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter [Suchprofil](#).

Aktivieren Sie KI-Suche in unterstützten Now Platform Anwendungen

Stellen Sie mehrere Sucheinstiegspunkte in Ihrer Organisation bereit, indem Sie KI-Suche als Suchmaschine für Suchanwendungen aktivieren. Das Basissystem aktiviert KI-Suche als Suchmaschine für die globale Suche und die Suche im Arbeitsbereich, Kundenservice-Management, Now Mobile, Serviceportal und Virtual Agent .

Suchadministratoren definieren Suchanwendungskonfigurationen für Now Platform Anwendungen. Jede Konfiguration ist mit einem Suchprofil verknüpft, das die Such-Experience für die Anwendung definiert. Administratoren können das Verhalten der Anwendung wie folgt konfigurieren:

- Aktivieren oder deaktivieren Sie die automatische Korrektur von Tippfehlern für Suchabfragen.
- Konfigurieren Sie die Navigationsregisterkarte und Aspektfilter, damit Benutzer die Suchergebnisse einschränken können.
- Begrenzen Sie die maximale Anzahl von Suchvorschlägen und Genius-Ergebniskarten, die die Anwendung für eine Suche anzeigen kann.
- Begrenzen Sie die Anzahl der Suchergebnisse, die die Anwendung auf jeder Ergebnisseite anzeigt.

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Aktivieren von KI-Suche in unterstützten Anwendungen von Now Platform finden Sie unter [Durchsuchen Sie Anwendungskonfigurationen](#) und [KI-Suche in Now Platform -Anwendungen aktivieren und konfigurieren](#).

Stellen Sie Anwendern eine leistungsstarke und flexible Suche bereit

KI-Suche enthält Suchfunktionen, mit denen Benutzer die benötigten Antworten finden können.

Leistungsfähige Abfragesprache

Abfrage nach indizierten Begriffen und Ausdrücken. Steuert die Abfragelogik mit booleschen Operatoren. Einen Bereich von indizierten Begriffen mithilfe von Platzhalteroperatoren abgleichen.

Eine vollständige Anleitung zur unterstützten Abfragesprachensyntax und zu Operatoren finden Sie unter [KI-Suche Abfragesprache](#).

Suchabfragen automatisch vervollständigen

Zeigen Sie Vorschläge im Eingabefeld an, während Benutzer ihre Suchen verfassen. Vorschläge umfassen aktuelle und beliebte Suchanfragen und Ergebnisse sowie Einträge aus dem persönlichen Suchverlauf des Benutzers.

Vorschläge zur automatischen Vervollständigung sind linguistische Funktionen, die Suchadministratoren in den Suchanwendungskonfigurationen konfigurieren. Weitere Informationen zu den Einstellungen für Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung finden Sie unter [Konfigurieren Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung in einer KI-Suche-Anwendungskonfiguration](#).

Sprachabhängiges Lemma und Unicode-Normalisierung von Suchbegriffen

Unterstützen Sie die Suche in natürlicher Sprache, indem Sie Suchbegriffe so erweitern, dass sie alternativen Flexionen und Formen entsprechen. KI-Suche unterstützt die sprachspezifische Lemma-Normalisierung für Englisch, Französisch (Kanada), Französisch, Deutsch, Japanisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch und traditionelles Chinesisch. Es unterstützt die Unicode-Normalisierung für Inhalte in allen Now Platform Sprachen.

Lemma- und Unicode-Normalisierung sind linguistische Funktionen, die nicht konfiguriert werden müssen. Weitere Informationen zum Normalisierungsverhalten finden Sie unter [Lemma- und Unicode-Normalisierung](#).

Erweitern Sie Suchbegriffe mit konfigurierbaren Synonymen

Verbessern Sie den Suchrückruf, indem Sie sprachspezifische Wörterbücher mit Begriffen mit gleicher Bedeutung oder Verwendung konfigurieren. Wenn eine Suchabfrage einen dieser Begriffe enthält, erweitert KI-Suche sie um alle gleichwertigen Begriffe, um Benutzern eine natürlichere Such-Experience zu bieten.

Synonyme sind linguistische Funktionen, die Suchadministratoren in Suchprofilen konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Synonymen und Synonymwörterbüchern finden Sie unter [Synonyme](#). KI-Suche unterstützt Synonymwörterbücher für Englisch, Französisch (Kanada), Französisch, Deutsch, Japanisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch und traditionelles Chinesisch.

Entfernen Sie übermäßig häufige Suchbegriffe mit konfigurierbaren Stoppwörtern

Erhöhen Sie die Suchgenauigkeit, indem Sie sprachspezifische Wörterbücher mit häufig vorkommenden Begriffen konfigurieren, die die Relevanz der Suche beeinträchtigen. KI-Suche entfernt diese Stoppwörter aus Anwendersuchabfragen, um irrelevante Ergebnisse auszuschließen.

Stoppwörter sind linguistische Funktionen, die Suchadministratoren in Suchprofilen konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Stoppwörtern und Stoppwörterbüchern finden Sie unter [Stoppwörter](#). KI-Suche unterstützt Stoppwörterbücher für Englisch, Französisch – Kanada, Französisch, Deutsch und Spanisch.

Korrigieren Sie Tippfehler in Suchbegriffen automatisch

Ersetzen Sie falsch geschriebene Suchbegriffe automatisch durch die in indizierten Inhalten gefundenen Schreibweisen. Tippfehlerkorrekturen werden über den Suchergebnissen angezeigt. Benutzer können die Suche jederzeit mit ihren ursprünglichen Abfragebegriffen wiederholen.

Die automatische Korrektur von Tippfehlern ist eine linguistische Funktion, die Suchadministratoren in Suchprofilen konfigurieren. Weitere Informationen zur Steuerung der verfügbaren Autokorrekturbedingungen finden Sie unter [Tippfehlerbehandlung](#). KI-Suche unterstützt die Ableitung von Autokorrekturbegriffen für Englisch, Französisch – Kanada, Französisch, Deutsch und Spanisch.

Aktivieren Sie Filter zur Einschränkung von Suchergebnissen

KI-Suche ermöglicht Benutzern das Verfeinern von Suchen durch Filtern der Ergebnisse. Verwenden Sie Navigationsregisterkarten, um Ergebnisse nach Quelle zu filtern, oder wählen Sie Aspekte aus, um Filter anzuwenden, die dynamisch aus dem Ergebnissatz generiert werden.

Filtern Sie die Ergebnisse mithilfe von Navigationsregisterkarten nach Quelle

Zeigen Sie vordefinierte Kategorien an, die Benutzer auswählen können, um unerwünschte Suchergebnisse sofort auszuschließen.

Suchadministratoren konfigurieren Navigationsregisterkarten in Suchanwendungskonfigurationen. Weitere Informationen zu verfügbaren Einstellungen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration](#).

Ergebnisse dynamisch anhand von Aspekten filtern

Zeigen Sie feldwertbasierte Filterauswahlen an, die dynamisch aus dem Ergebnissatz der Suchabfrage generiert werden. Benutzer können mehrere Aspektwerte auswählen, um ihren Fokusbereich einzugrenzen. Aspekte werden nur angezeigt, wenn sie zu Ergebnissen führen, sodass Benutzer sich keine Sorgen über tote Enden machen müssen.

Suchadministratoren definieren Aspekte in Suchanwendungskonfigurationen. Weitere Informationen zum Erstellen und Konfigurieren von Aspekten finden Sie unter [Erstellen Sie einen Aspekt in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration](#).

Zeigen Sie relevante und umsetzbare Suchergebnisse an

KI-Suche bietet Benutzern klare Antworten auf ihre Suchabfragen.

Hervorhebung von Treffern

KI-Suche hebt Suchbegriffe hervor, die in den Suchergebnissen angezeigt werden. Durch diese Hervorhebung können Benutzer sehen, welche Abfragebegriffe zu Datensatzübereinstimmungen beigetragen haben.

Zeigen Sie die relevantesten Ergebnisse zuerst mit Relevanz für maschinelles Lernen an

KI-Suche ordnet Suchergebnisse in absteigender Reihenfolge der Relevanz. Durch maschinelles Lernen wird die Relevanzbewertung der Suchergebnisse für jedes Suchprofil basierend auf aggregierten Benutzerinteraktionsdaten und A/B-Testauswertungen des Live-Suchdatenverkehrs automatisch optimiert und verbessert.

Die Relevanz für maschinelles Lernen ist automatisch aktiviert und nicht konfigurierbar. Suchadministratoren können jedoch bestimmte Suchprofile von automatischen Aktualisierungen des Relevanzmodells ausschließen. Weitere Informationen zur automatischen Optimierung der Relevanzpunktzahl finden Sie unter [Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche](#).

Zeigen Sie die besten Antworten als umsetzbare Genius-Ergebniskarten an

Konfigurieren Sie Genius-Ergebnisse, um die Absicht der Suchabfrage zu analysieren und die besten Antworten an die erste Stelle zu setzen. Suchbenutzer können einen Wissen -Artikel lesen, das Profil oder das Organigramm eines Benutzers anzeigen oder ein Katalogelement direkt über eine Genius-Ergebnisantwortkarte anfordern.

Suchadministratoren können Genius-Ergebnisse mit Suchprofilen verknüpfen, deren Einstellungen ändern und neue Konfigurationen erstellen. Weitere Informationen zu Genius-Ergebniskonfigurationen finden Sie unter [Genius-Ergebnisse](#).

Suchergebnisse fördern, blockieren oder heraufstufen

Definieren Sie Ergebnisverbesserungsregeln mit konfigurierbaren Auslöserbedingungen. Eine Regel kann die Relevanz von Suchergebnissen basierend auf der Suchabfrage oder dem Benutzerkontext erhöhen oder bestimmte Ergebnisse für eine bestimmte Suchabfrage blockieren oder heraufstufen.

Suchadministratoren definieren Ergebnisverbesserungsregeln in Suchprofilen. Weitere Informationen zum Erstellen von Regeln und zum Konfigurieren ihrer Booster-, Block- oder Heraufstufungsaktionen finden Sie unter [Ergebnisverbesserungsregeln](#). KI-Suche unterstützt Ergebnisverbesserungsregeln für Suchabfragen von Englisch, Französisch (Kanada), Französisch, Deutsch, Japanisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch und traditionelles Chinesisch.

Inhaltssicherheit in KI-Suche

Bei der Indizierung von Datensätzen behält KI-SucheNow Platform die Sicherheitsfunktionen von [] bei. Zur Abfragezeit filtert KI-Suche die Suchergebnisse und zeigt nur Datensätze an, auf die der Benutzer zugreifen kann.

Weitere Informationen dazu, wie KI-Suche [] Sicherheitsfunktionen für Datensätze der Tabelle Now Platform behandelt , finden Sie unter [Inhaltssicherheit in KI-Suche](#).

Internationalisierungsunterstützung

KI-Suche unterstützt die Indizierung und Suche für alle von Now Platformangebotenen Sprachen. Suchadministratoren können KI-Suche Suchfunktionen für Sprachen konfigurieren, die in Ihrer Instanz aktiviert sind.

Ausführliche Informationen zur Sprachunterstützung in den Suchfunktionen von KI-Suche finden Sie unter [Internationalisierungsunterstützung für KI-Suche](#).

Suchfunktionen

Die folgende Tabelle zeigt die KI-Suche -Suchfunktionen, die für bestimmte Now Platform -Sprachen verfügbar sind.

Suchfunktionen, die von der Sprache unterstützt werden

Sprache	Unterstützte Suchfunktionen
Englisch	<ul style="list-style-type: none"> • Genius-Ergebnisse • Sprachidentifizierung • Lemma- und Unicode-Normalisierung • Ergebnisverbesserungsregeln

Suchfunktionen, die von der Sprache unterstützt werden (Fortsetzung)

Sprache	Unterstützte Suchfunktionen
	<ul style="list-style-type: none"> • Stoppwörter • Synonyme • Tippfehlerbehandlung
Französisch	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachidentifizierung • Sprachidentifizierung • Lemma- und Unicode-Normalisierung • Ergebnisverbesserungsregeln • Stoppwörter • Synonyme • Tippfehlerbehandlung
Französisch – Kanada	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachidentifizierung • Lemma- und Unicode-Normalisierung • Ergebnisverbesserungsregeln • Stoppwörter • Synonyme • Tippfehlerbehandlung
Deutsch	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachidentifizierung • Lemma- und Unicode-Normalisierung • Ergebnisverbesserungsregeln • Stoppwörter • Synonyme • Tippfehlerbehandlung
Japanisch	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachidentifizierung • Lemma- und Unicode-Normalisierung • Ergebnisverbesserungsregeln • Stoppwörter • Synonyme
Chinesisch (vereinfacht)	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachidentifizierung • Lemma- und Unicode-Normalisierung

Suchfunktionen, die von der Sprache unterstützt werden (Fortsetzung)

Sprache	Unterstützte Suchfunktionen
	<ul style="list-style-type: none"> • Ergebnisverbesserungsregeln • Stoppwörter • Synonyme •
Spanisch	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachidentifizierung • Lemma- und Unicode-Normalisierung • Ergebnisverbesserungsregeln • Stoppwörter • Synonyme • Tippfehlerbehandlung
Chinesisch (traditionell)	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachidentifizierung • Lemma- und Unicode-Normalisierung • Ergebnisverbesserungsregeln • Stoppwörter • Synonyme •
Alle anderen Now Platform Sprachen, die in Ihrer Instanz aktiviert sind	<ul style="list-style-type: none"> • Unicode-Normalisierung • Ergebnisverbesserungsregeln • Stoppwörter • Synonyme

Automatische Übersetzung

Übersetzte Inhaltssuche

Standardmäßig gibt KI-Suche nur Ergebnisse für Datensätze mit übersetztem Inhalt zurück, z. B. Wissensartikel, die in der Sitzungssprache Now Platform des Benutzers vorliegen. Sie können dieses Standardverhalten auf verschiedene Arten ändern:

Weisen Sie Wissen Artikelsuchsprachen nach Land zu

Verbessern Sie den mehrsprachigen Suchrückruf, indem Sie einen Satz von Wissen Artikelsuchsprachen für jedes Benutzerland definieren. Benutzersuchen können Wissen Artikel in einer der für ihr Land angegebenen Suchsprachen sowie in der Sprache entsprechen, die ihrer Now Platform Sitzung zugeordnet ist.

Konfigurieren Sie global durchsuchbare Wissensartikel

Definieren Sie eine codierte Abfrage, um Wissensartikel abzugleichen, die Sie unabhängig von der Sitzungssprache des Benutzers durchsuchbar machen möchten.

Konfigurieren Sie eine Fallback-Sprache

Legen Sie eine Fallback-Sprache fest für die Sitzungssprache des Benutzers. KI-Suche gibt übersetzte Inhaltsergebnisse aus der ausgewählten Fallback-Sprache sowie der Sitzungssprache des Benutzers zurück.

Aktivieren Sie ein globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte

Konfigurieren Sie ein globales Fallback-Gebietsschema, das für alle Suchvorgänge mit übersetzten Inhalten verwendet werden soll. KI-Suche gibt übersetzte Inhaltsergebnisse aus der Sprache des globalen Fallback-Gebietsschemas sowie der Sitzungssprache des Benutzers zurück.

i Hinweis:

Das globale Fallback-Gebietsschema funktioniert am besten, wenn Sie alle englischsprachigen Datensätze global durchsuchbar machen möchten.

Verwenden Sie KI-Suche für die globale Suche und die konfigurierbare Suche im Arbeitsbereich in Next Experience.

KI-Suche ist die Standardsuchmaschine für Zentrale Navigation -Suchen in Next Experience, einschließlich der globalen Suche und der konfigurierbaren Suche im Arbeitsbereich.

Suchadministratoren können die globale Suche und die konfigurierbaren Sucheinstellungen des Arbeitsbereichs mit der Anwendung KI-Suche für Next Experience konfigurieren.

i Hinweis:

Die Anwendung KI-Suche für Next Experience wird in neuen Washington DC Instanzen automatisch installiert und aktiviert. Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release auf Washington DC durchführen, können Ihre Administratoren die Anwendung manuell installieren und aktivieren.

Weitere Informationen zu KI-Suche für Next Experience, einschließlich Konfigurationsschritten und einem Benutzerhandbuch, finden Sie unter [KI-Suche für Next Experience](#).

Abwehr von Incidents in Serviceportal mit dem KI-Suche Assist-Widget

Verbessern Sie die Incident-Abwehr für Serviceportal -Benutzer, indem Sie die relevantesten Suchergebnisse in einem Datensatzersteller anzeigen.

KI-Suche Assist kann einem Service Desk-Mitarbeiter oder Benutzer helfen, die relevantesten Elemente in einer Suche in Ihrem Portal zu finden. Beispiel:

- Ein Service Desk-Mitarbeiter, der an einem Incident-Datensatz arbeitet, kann KI-Suche Assist verwenden, um Wissensartikel zu suchen und anzuhängen, ein Katalogelement im Namen des Anrufers zu bestellen oder nach einem Artikel zu suchen und ihn mit einem zugehörigen Incident oder Problem zu verknüpfen.
- Ein Benutzer, der einen Incident über Serviceportal erstellt, kann zugehörige Katalogelemente anzeigen, die der Benutzer bestellen kann. Der Benutzer kann auch zugehörige Wissensartikel anzeigen, um das Problem selbst zu lösen, ohne die Service Desk-Betreiber einzubeziehen.

KI-Suche Assist hilft bei der Incident-Abwehr in den folgenden Bereichen:

- Incident-Datensatzersteller: Wehren Sie Incidents ab, indem Sie Endbenutzern helfen, Probleme zu lösen, bevor sie einen Incident auslösen.
- Incident-Formulare: Helfen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Incidents schnell zu lösen, indem Sie relevantes Wissen bereitstellen.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Incidents: Helfen Sie Endbenutzern, ihre Incidents selbst zu lösen, ohne dass Service Desk-Mitarbeiter manuell eingreifen müssen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden des Widgets KI-Suche Assist in Serviceportal finden Sie unter [KI-Suche Assist-Datensatzersteller-Integration für Serviceportal](#).

KI-Suche konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre KI-Suche -Implementierung.

Konfiguration – Übersicht

Konfigurationsphase	Beschreibung
<p>Weisen Sie KI-Suche Administratoren und Benutzern Rollen zu</p>	<p>Weisen Sie die Rolle ais_admin Benutzern zu, die Einstellungen für Inhaltsindizierung und Suche für KI-Suche erstellen, lesen, aktualisieren und löschen müssen.</p> <p>Weisen Sie die Rolle ais_high_security_admin mit erhöhten Berechtigungen Benutzern zu, die auf die Einstellungen für hohe Sicherheit für KI-Suchezugreifen müssen.</p> <p>Weisen Sie search_application_admin Benutzern zu, die Suchanwendungskonfigurationen erstellen, lesen, aktualisieren und löschen müssen.</p>
<p>Indizierte Quellen definieren</p>	<p>Erstellen und konfigurieren Sie eine indizierte Quelle für jede Tabelle Now Platform, deren Inhalt Sie durchsuchbar machen möchten. Indizieren Sie Quelltabellen, um ihren durchsuchbaren Inhalt dem KI-Suche -Index hinzuzufügen.</p> <p>Das Basissystem enthält vorkonfigurierte indizierte Quellen für die Tabellen „Katalogelement“, „Wissen“ und „Benutzer“.</p>
<p>Suchquellen definieren</p>	<p>Wenden Sie Filterbedingungen auf indizierte Quellen an, um Suchquellen zu definieren, auf die Benutzer in Ihren Such-Experiences zugreifen können.</p> <p>Das Basissystem enthält vorkonfigurierte Suchquellen, die auf die standardmäßig indizierten Quellen verweisen.</p>
<p>Suchprofile definieren</p>	<p>Erstellen Sie ein Suchprofil für jede unterschiedliche Such-Experience, die Sie in Suchanwendungen anbieten möchten. Geben Sie die Daten an, die Benutzer durchsuchen können, indem Sie Suchquellen mit dem Suchprofil verknüpfen. Steuern Sie das Suchverhalten, indem Sie Synonyme, Stoppwörter, Einstellungen für die</p>

Konfigurationsphase	Beschreibung
	<p>Tippfehlerbehandlung, Genius-Ergebnisse und Ergebnisverbesserungsregeln konfigurieren.</p> <p>Das Basissystem enthält vorkonfigurierte Suchprofile zur Verwendung mit Serviceportal, Now Mobile und dem Widget KI-Suche Assist Serviceportal.</p>
<p>Konfigurationen für Suchanwendung definieren</p>	<p>Erstellen Sie eine Konfiguration für jede Anwendung Now Platform, die KI-Suche unterstützt. Wählen Sie ein Suchprofil für die zu verwendende Anwendung aus. Konfigurieren Sie anwendungsspezifische Sucheinstellungen.</p> <p>Das Basissystem enthält vorkonfigurierte Suchanwendungskonfigurationen für Serviceportal, Virtual Agent und das Widget KI-Suche Assist Serviceportal.</p>
<p>Aktivieren und konfigurieren Sie KI-Suche in Now Platform applications</p>	<p>Geben Sie KI-Suche als Suchmaschine in unterstützten Now Platform Anwendungen an. Wählen Sie für jede Anwendung eine Suchanwendungskonfiguration aus, um verfügbare UX-Einstellungen für die Suche zu verwenden und zu konfigurieren.</p>
<p>Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Suchabgleich für die globale Suche</p>	<p>Konfigurieren Sie optional globale Suchen mit exakter Übereinstimmung, die nur Ergebnisse aus einer angegebenen Spalte (Feld) in einer bestimmten Tabelle Now Platform abgleichen.</p>

Geführtes Setup zur Implementierung von KI-Suche verwenden

Guided Setup bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von KI-Suche in Ihrer Instanz von ServiceNow unterstützen. Um das Guided Setup für KI-Suche zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > **Geführtes Setup**.

Mehr Informationen zur Nutzung der Benutzeroberfläche des geführten Setups finden Sie unter [Geführtes Setup verwenden](#) .

Weisen Sie KI-Suche Administratoren und Benutzern Rollen zu

Gewähren Sie Benutzern die Rollen `ais_admin`, `ais_external_content`, `ais_high_security_admin` und `search_application_admin`, damit sie Einstellungen und Inhalte für KI-Suche und Suchanwendungen konfigurieren und verwalten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den folgenden Rollen können auf Einstellungen und Inhalte für die Anwendung KI-Suche zugreifen und diese konfigurieren.

Rolle	Beschreibung
KI-Suche -Administrator [ais_admin]	<p>Verwaltet Konfigurationseinstellungen für die Anwendung KI-Suche, einschließlich der folgenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht indizierte Quellen • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchquellen • Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Suchquellen und Suchprofilen • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchprofile • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Synonym- und Stoppwörterbücher • Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Wörterbüchern und Suchprofilen • Liest und aktualisiert mit Suchprofilen verknüpfte Autokorrektur-Wörterbücher für die Tippfehlerbehandlung • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Genius-Ergebniskonfigurationen • Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Genius-Ergebniskonfigurationen und Suchprofilen • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Ergebnisverbesserungsregeln • Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Ergebnisverbesserungsregeln und Suchprofilen
KI-Suche Hochsicherheitsadministrator [ais_high_security_admin]	<p>Greift auf strenge Sicherheitseinstellungen für KI-Suchezu, einschließlich der folgenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Umgeht alle Suchfilter aus Suchquellen und Inhaltssicherheit in der Suchvorschau-UI und zeigt alle im Index KI-Suche verfügbaren Suchabfrageergebnisse an • Liest Importverlaufssätze der Anwenderzuordnung für externe Inhalte <p>Dies ist eine Rolle mit erhöhten Berechtigungen. Rollen mit erhöhten Berechtigungen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Weitere Informationen zu Rollen mit erhöhten Berechtigungen finden Sie unter Elevated</p>

Rolle	Beschreibung
	<p>privilege roles . Weitere Informationen zur Erhöhung finden Sie unter Elevate to a privileged role .</p> <p>Die Benutzermetrik „Instance Security Center Users with High Privilege Roles“ (Benutzer mit Rollen mit hohen Berechtigungen) zeigt die Anzahl der Benutzer an, denen diese Rolle zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter User metrics .</p>
<p>Suchanwendungsadministrator [search_application_admin]</p>	<p>Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchanwendungskonfigurationen für Zing und KI-Suche.</p> <p>Diese Rolle umfasst die Rollen ais_admin und personalize_dictionary.</p>
<p>KI-Suche API-Benutzer für externe Inhalte [ais_external_content]</p>	<p>Greift auf Endpunkte für KI-Suche externe Inhalts-APIs zu, einschließlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Führt externe Dokumente für KI-Suche zu, um sie als Suchergebnisse zu indizieren, oder löscht Datensätze für externe Dokumente aus dem Index mithilfe von External Content Ingestion API . • Importiert Benutzerzuordnungen für die Sicherheit externer Inhalte mit AI Search External User Mapping API . <p>Weisen Sie diese Rolle nicht interaktiven Benutzern und Integrationsbenutzern zu, die Zugriff auf API-Endpunkte für externe Inhalte benötigen. Weitere Informationen zu nicht interaktiven Benutzern finden Sie unter Nicht interaktive Sitzungen. Weitere Informationen zu Integrationsbenutzern finden Sie unter Mark service accounts as internal integration users .</p> <p>Benutzer mit der Administratorrolle benötigen diese Rolle nicht, um auf API-Endpunkte für externe Inhalte zuzugreifen.</p>

Weisen Sie Benutzern und Gruppen diese Rollen zu, um sie als Suchadministratoren oder Benutzer der API für externe Inhalte für KI-Suche zu aktivieren.

Prozedur

- [Einem Benutzer eine Rolle zuweisen](#)
- [Einer Gruppe eine Rolle zuweisen](#)

Indizierte Quellen

Indizierte Quellen bezeichnen Now Platform Tabellen und externe Dokumentsätze mit Inhalten, die Sie durchsuchbar machen möchten. KI-Suche erfasst Datensätze oder Dokumente aus diesen Quellen und speichert ihren durchsuchbaren Inhalt im Suchindex.

Anweisungen zum Erstellen einer indizierten Quelle finden Sie unter [Erstellen Sie eine indizierte Quelle](#).

Indizierte Quelltypen

KI-Suche unterstützt die folgenden indizierten Quelltypen.

Intern indizierte Quelle

Eine intern indizierte Quelle ruft Inhalte und Metadaten aus Now Platform Datensätzen ab. Sie enthält einen eindeutigen Namen und einen Verweis auf eine Tabelle Now Platform mit Datensätzen, die Sie durchsuchbar machen möchten. KI-Suche extrahiert und indiziert durchsuchbare Inhalte und Metadaten aus Datensätzen in dieser Tabelle und in einer ihrer untergeordneten Tabellen, die Sie für die Indizierung konfigurieren.

KI-Suche schließt einige Now Platform -Tabellen von der Indizierung aus. Sie können für diese ausgeschlossenen Tabellen oder ihre abgeleiteten Tabellen keine indizierten Quellen definieren. Eine Liste der ausgeschlossenen Tabellen finden Sie unter [Now Platform Tabellen von der Indizierung von KI-Suche ausgeschlossen](#).

Sie können [Remotetabellen](#) mit intern indizierten Quellen nicht indizieren. Um Inhalte aus einer Remotetabelle zu indizieren, erstellen Sie eine extern indizierte Quelle.

Extern indizierte Quelle

Eine extern indizierte Quelle ruft Dokumentinhalte und Metadaten aus einem externen Repository oder einer [Remotetabelle](#) ab. Sie enthält einen eindeutigen Namen und einen Verweis auf eine externe Inhaltsschematabelle anstelle einer Now Platform -Tabelle. Weitere Informationen zum Konfigurieren indizierter Quellen für externen Inhalt finden Sie unter [Externe Inhalte in indizieren und durchsuchen KI-Suche](#).

Indizierte Quellaufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen

Durch die Indizierung großer Quelltabellen, z. B. der Aufgabentabelle [Aufgabe] und Tabellen, die sie erweitern, kann dem Index KI-Suche eine große Anzahl von Datensätzen hinzugefügt werden. Um die Menge der aus einer Quelltable indizierten Datensätze zu begrenzen, können Sie Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für Ihre indizierten Quellen konfigurieren. KI-Suche verwendet diese Einstellungen auch, um veraltete Datensätze automatisch aus dem Index zu löschen. Weitere Informationen zu Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen finden Sie unter [Indizierte Quellaufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen](#).

i Hinweis:

Aufbewahrungsrichtlinien sind für indizierte Quellen erforderlich, die Datensätze aus der Aufgabentabelle [task] oder Tabellen, die sie erweitern, indizieren. Für andere indizierte Quellen sind sie optional.

Indizierte Quellattribute und Feldeinstellungen

Sie können Attribute und Feldeinstellungen für eine indizierte Quelle konfigurieren, um das Indizierungsverhalten für Quelldatensätze zu steuern. Attribute steuern das Verhalten der indizierten Quelle auf Datensatzebene, während Feldeinstellungen ihr Verhalten für einzelne Felder in indizierten Datensätzen definieren. Weitere Informationen, einschließlich Listen

der verfügbaren Attribute und Feldeinstellungen, finden Sie unter [Indizierte Quellattribute](#) und [Feldeinstellungen](#).

Indizieren von Inhalten aus einer indizierten Quelle

Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, beginnt KI-Suche automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltable und den angegebenen untergeordneten Tabellen widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex angezeigt. KI-Suche indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie eine vollständige Tabellenindizierung durchführen. Weitere Informationen zum Indizierungsverhalten, einschließlich der Schritte für die vollständige Tabellenindizierung, finden Sie unter [Indexieren von Inhalten aus indizierten Quellen](#).

Mehrere indizierte Quellen für dieselbe Tabelle Now Platform .

Sie können nicht mehr als eine indizierte Quelle für eine einzelne Now Platform -Tabelle erstellen. Plugins und Anwendungen können jedoch doppelte indizierte Quellen für eine Tabelle Now Platform definieren. Zum Beispiel enthält das Basissystem eine indizierte Quelle, die für die Benutzertabelle [sys_user] definiert ist, aber ein Plugin oder eine Anwendung kann eine zweite indizierte Quelle für diese Tabelle unter einem anderen Namen definieren.

Hinweis:

Für eine bestimmte Now Platform Tabelle kann jeweils nur eine indizierte Quelle aktiv sein. Das System deaktiviert doppelte indizierte Quellen für eine Tabelle standardmäßig. Bevor Sie eine dieser doppelten Quellen aktivieren können, müssen Sie die derzeit aktive Quelle bearbeiten und inaktiv machen. KI-Suche indiziert nur Inhalte und Metadaten aus aktiven indizierten Quellen.

Erstellen Sie eine indizierte Quelle

Definieren Sie eine indizierte Quelle, um Inhalte und Metadaten aus Now Platform Tabellendatensätzen mit KI-Suchedurchsuchbar zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine indizierte Quelle erstellen, geben Sie eine Tabelle Now Platform an. KI-Suche indiziert Inhalte und Metadaten aus der angegebenen Quelle und macht sie für die Aufnahme in Suchquellen verfügbar.

Standardmäßig indiziert KI-Suche alle Datensätze aus der angegebenen Quelltable. Sie können begrenzen, welche Datensätze indiziert werden, indem Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie und Filterbedingungen für die indizierte Quelle konfigurieren. Weitere Informationen zu Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen finden Sie unter [Indizierte Quellaufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen](#).

Hinweis:

Aufbewahrungsrichtlinien sind für indizierte Quellen erforderlich, die Datensätze aus der Aufgabentabelle [task] oder Tabellen, die sie erweitern, indizieren. Für andere indizierte Quellen sind sie optional.

Prozedur


1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Indizierte Quelle“ die Felder aus.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Indizierte Quelle“](#).

i Hinweis:

Sie können nicht mehr als eine indizierte Quelle für eine einzelne Now Platform -Tabelle erstellen.

4. Wählen Sie Absenden.

Die neue indizierte Quelle wird in der Liste KI-Suche Indizierte Quellen“ mit **Status** auf **Neu** angezeigt. Wenn die neue indizierte Quelle eine manuelle Indizierung erfordert, werden eine Informationsnachricht und ein Warnungsdreieckssymbol () angezeigt.

5. Wahlweise: Um die Indizierung für untergeordnete Tabellen der ausgewählten Quelltable zu konfigurieren, bearbeiten Sie die neue indizierte Quelle, und führen Sie diese Schritte für jede untergeordnete Tabelle aus:

a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Untergeordnete Tabellen“ die Option **Neu** aus.

b. Füllen Sie die Felder im Formular „Untergeordnete Tabelle“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Untergeordnete Tabelle“](#).

c. Wählen Sie **Absenden**.
Die neue untergeordnete Tabelle wird in der zugehörigen Liste „Untergeordnete Tabellen“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Um zu steuern, wie Ihre neue indizierte Quelle Quelldatensätze und -felder während der Indizierung verarbeitet, konfigurieren Sie die Attribute und Feldeinstellungen der indizierten Quelle. Weitere Informationen finden Sie unter [Indizierte Quellattribute](#) und [Feldeinstellungen](#).

Um Inhalte aus Quelldatensätzen durchsuchbar zu machen, führen Sie einen vollständigen Tabellenindex für Ihre neue indizierte Quelle durch. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch](#).

Indizierte Quellaufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen

KI-Suche verwendet Einstellungen, um veraltete Datensätze automatisch aus dem Index zu entfernen und die Suchleistung zu optimieren. Um die Menge der aus Quelltabellen indizierten Datensätze zu begrenzen, können Sie Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für Ihre indizierten Quellen konfigurieren.

Indizierte Quellaufbewahrungsrichtlinien

Durch die Indizierung großer Quelltabellen, z. B. der Aufgabentabelle [Aufgabe] und Tabellen, die sie erweitern, kann dem Index KI-Suche eine erhebliche Anzahl von Datensätzen hinzugefügt werden. Um den Satz der indizierten Quelltabellendatensätze basierend auf der Zeit seit ihrer letzten Aktualisierung zu begrenzen, wählen Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie für Ihre indizierte Quelle aus. KI-Suche indiziert nur Quelldatensätze, die innerhalb des für die Aufbewahrungsrichtlinie definierten Zeitraums aktualisiert wurden. Wenn Sie beispielsweise eine zweijährige Aufbewahrungsrichtlinie auswählen, schließt KI-Suche Quelldatensätze aus, die zuletzt vor mehr als zwei Jahren aktualisiert wurden.

Wenn die Zeit seit der letzten Aktualisierung eines Quelldatensatzes das Limit aus der Aufbewahrungsrichtlinie der indizierten Quelle überschreitet, markiert KI-Suche den entsprechenden indizierten Datensatz als veraltet.

i Hinweis:

Aufbewahrungsrichtlinien sind für indizierte Quellen erforderlich, die Datensätze aus der Aufgabentabelle [task] oder Tabellen, die sie erweitern, indizieren. Für andere indizierte Quellen sind sie optional.

Filterbedingungen für indizierte Quelle

Um die Menge der aus einer Quelltable indizierten Datensätze zu begrenzen, definieren Sie Filterbedingungen für Ihre indizierte Quelle. KI-Suche indiziert nur Datensätze, die allen definierten Filterbedingungen entsprechen.

Wenn ein Quelldatensatz die Filterbedingungen der indizierten Quelle nicht mehr erfüllt, markiert KI-Suche den entsprechenden indizierten Datensatz als veraltet.

Veraltete Datensätze werden gelöscht

KI-Suche löscht veraltete Datensätze täglich automatisch aus dem Index. Benutzer mit der Administratorrolle können veraltete Datensätze manuell löschen. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Löschen Sie veraltete Datensätze aus dem Index KI-Suche](#) ..

Löschen Sie veraltete Datensätze aus dem Index KI-Suche .

Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um veraltete Datensätze aus dem Index KI-Suche zu löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine dieser Bedingungen für einen Datensatz im Index KI-Suche erfüllt ist, markiert [] den Datensatz als veraltet.

- Die Zeit seit der letzten Aktualisierung des Datensatzes überschreitet die Altersgrenze der Aufbewahrungsrichtlinie der indizierten Quelle
- Der Datensatz erfüllt die für seine indizierte Quelle definierten Filterbedingungen nicht mehr

KI-Suche löscht veraltete Datensätze täglich automatisch aus dem Index. Administratoren können Datensätze mit den folgenden Schritten manuell löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemzeitplaner > Geplante Jobs > Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die geplante Aufgabe „**AIS-Index löschen – Veraltetes Dokument löschen**“.
3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Ergebnisse

Die regelmäßige Aufgabe wird ausgeführt, wobei veraltete Datensätze aus dem Index KI-Suche gelöscht werden.

Indizierte Quellattribute

Ein Attribut für indizierte Quellen definiert das Indizierungsverhalten für alle Datensätze aus einer indizierten Quelle.

Beispiele für die Verwendung von indizierten Quellattributen sind:

- Definieren Sie einen Filter, um die Menge der Datensätze zu begrenzen, die aus der Quelltable indiziert werden
- Ändern Sie das Standardindizierungsverhalten für Anhänge oder Tags, die in Quelltabellendatensätzen gefunden wurden
- Geben Sie an, ob übersetzte Felder aus Quelltabellendatensätzen indiziert werden sollen

Die Attribute einer indizierten Quelle werden in der zugehörigen Liste Erweiterte Konfiguration angezeigt.

Erstellen Sie ein indiziertes Quellattribut

Definieren Sie ein Attribut für indizierte Quelle, um das Inhaltsindizierungsverhalten KI-Suche für alle Datensätze in einer Quelltable zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu verfügbaren indizierten Quellattributen und -werten finden Sie unter [Liste von KI-Suche indizierten Quellattributen](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie ein Attribut definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Attribute der indizierten Quelle“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Attribut der indizierten Quelle“](#).
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das neue indizierte Quellattribut wird in der zugehörigen Liste Erweiterte Konfiguration angezeigt.

Nächste Maßnahme

Führen Sie eine vollständige Tabellen-Neuindizierung für die indizierte Quelle durch, damit das neue Attribut der indizierten Quelle wirksam wird. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch](#).

Aktivieren Sie die Indizierung von Tags für eine indizierte Quelle

Konfigurieren Sie ein Attribut für indizierte Quellen, um die Indizierung von Inhalten aus Tags zu ermöglichen, die in Datensätzen aus einer indizierten Quelle gefunden wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ignoriert die Indizierung von KI-Suche Tags aus Quelldatensätzen. Sie können die Indizierung von Tags für alle Datensätze aus einer indizierten Quelle aktivieren. Wählen Sie aus, ob Sie alle freigegebenen und global sichtbaren Tags oder nur global sichtbare Tags indizieren möchten. Private Tags werden nie indiziert.

Allgemeine Anweisungen zum Definieren von indizierten Quellattributen finden Sie unter [Erstellen Sie ein indiziertes Quellattribut](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie die Tag-Indizierung aktivieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Attribute der indizierten Quelle“ aus.
 - a. Geben Sie im Feld **Attribut** `index_tag` ein.
 - b. Geben Sie im Feld **Wert** eine der folgenden Optionen ein:

Option	Beschreibung
jeder_nur	Nur Tags, die für alle freigegeben sind, werden indiziert.
all_shared	Alle freigegebenen Tags (Jeder, Gruppen und Benutzer) werden indiziert.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Attribut der indizierten Quelle“](#).

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das neue indizierte Quellattribut `index_tags` wird in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Führen Sie eine vollständige Tabellen-Neuindizierung für die indizierte Quelle durch, damit das neue Attribut `index_tags` wirksam wird. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch](#).

Aktivieren Sie die Indizierung von Anhängen für eine indizierte Quelle

Konfigurieren Sie ein Attribut für indizierte Quellen, um die Indizierung von Inhalten aus Anhängen zu ermöglichen, die in Datensätzen aus einer indizierten Quelle gefunden wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig indiziert KI-Suche durchsuchbaren Inhalt und Metadaten für nicht verschlüsselte Quelltabellen-Datensatzanhänge mit diesen Dateiformaten:

- Aktive Serverseite erweitert (.aspx)
- Hypertext Markup Language (.html, .htm)
- Microsoft Excel (.xls, .xlsx)
- Microsoft PowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- Microsoft Word (.doc, .docx, .dot, .dotx)

- Nur-Text (.txt)
- Portable Document Format (.pdf)

i Hinweis:

KI-Suche ignoriert Anhänge, die größer als 25 MB sind, und indiziert nur Inhalte ab der ersten 1 MB der Daten des Anhangs.

KI-Suche bietet eingeschränkten Support für verschlüsselte Datensatzanhänge:

- Bei der Indizierung eines verschlüsselten Anhangs extrahiert KI-Suche Metadaten wie Größe und Datum der Anhangsdatei, extrahiert jedoch keinen durchsuchbaren Inhalt.
- Der MIME-Typ des verschlüsselten Anhangs wird als `application/octet-stream` erkannt.
- In den Erfassungsprotokollnachrichten wird kein Feedback für den verschlüsselten Anhang angezeigt.

Die Anhangindizierung wird durch das `index_attachments`-Attribut einer indizierten Quelle gesteuert:

- `true` (Standardwert): Anhänge werden für Datensätze aus der indizierten Quelle indiziert.
- `false`: Anhänge werden für Datensätze aus der indizierten Quelle nicht indiziert.

Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Sie sicherstellen, dass dieses Attribut für eine indizierte Quelle auf „true“ festgelegt wird. Allgemeine Anweisungen zum Definieren von indizierten Quellattributen finden Sie unter [Erstellen Sie ein indiziertes Quellattribut](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie die Anhangindizierung überprüfen oder ändern möchten.
3. Suchen Sie in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ nach einem Attribut `index_attachments` mit dem Wert `false`.

i Hinweis:

Wenn in der zugehörigen Liste kein Attribut `index_attachments` vorhanden ist oder ein Attribut mit dem Wert `true` vorhanden ist, ist die Anhangsindizierung für die indizierte Quelle bereits aktiviert. Es sind keine weiteren Schritte erforderlich.

4. Öffnen Sie das Attribut `index_attachments`, und ändern Sie seinen Wert von `false` in `true`.

Ergebnisse

Anhangindizierung ist für die indizierte Quelle aktiviert.


Nächste Maßnahme

Wenn Sie den Wert des Attributs [`index_attachments` von `false` in `true` geändert haben, indizieren Sie den Inhalt für die indizierte Quelle neu. Weitere Informationen zur Neuindizierung finden Sie unter [Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch](#).

Liste von KI-Suche indizierten Quellattributen

Sie können das Indizierungsverhalten für eine indizierte Quelle KI-Suche anpassen, indem Sie Attribute und Werte für indizierte Quellen konfigurieren.

Anweisungen zum Definieren von KI-Suche indizierten Quellattributen finden Sie unter [Erstellen Sie ein indiziertes Quellattribut](#).

Attribut	Beschreibung
filter	Geben Sie eine Filterbedingung an, die für die indizierte Quelltable und alle ihre untergeordneten Tabellen gilt, die für die Indizierung konfiguriert sind. Bei der Indizierung werden Quelldatensätze ignoriert, die diese Filterbedingung nicht erfüllen.
index_attachments	<p>Steuert das Indizierungsverhalten für Anhänge aus indizierten Datensätzen.</p> <p>Unterstützte Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>true</i>: Indizierung von Anhängen für diese Tabelle aktivieren. • <i>false</i>: Indizierung von Anhängen für diese Tabelle deaktivieren. <p>Standardwert: <i>true</i></p>
index_tags	<p>Steuern Sie das Indizierungsverhalten für Tags aus indizierten Datensätzen.</p> <p>Unterstützte Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>all_shared</i>: Indizieren Sie freigegebene Tags und global sichtbare Tags. • <i>everyone_only</i>: Indiziert nur global sichtbare Tags. • <i>none</i>: Indizierung von Tags deaktivieren. <p>Standardwert: <i>none</i></p> <p> Hinweis: Suchergebnisse zeigen indizierte Tags basierend auf der Sichtbarkeit des Ergebnisdatensatzes anstelle der Sichtbarkeit des Tags an.</p>
index_translated_fields	<p>Steuern Sie das Indizierungsverhalten für übersetzte Felder aus indizierten Datensätzen.</p> <p>Unterstützte Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>true</i>: Indizierung übersetzter Felder für diese Tabelle aktivieren. • <i>false</i>: Indizierung übersetzter Felder für diese Tabelle deaktivieren. <p>Standardwert: <i>false</i></p>

Attribut	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Bei Tabellen mit manuell zugeordneten Datensätzen, z. B. <code>kb_knowledge</code>, ignoriert die Indizierung dieses Attribut und berücksichtigt die manuelle Zuordnung.</p>
<p><code>user_read_takes_precedence_over_group_deny</code></p>	<p>Steuern Sie die Rangfolge der Lesezugriffsberechtigungen externer Benutzer und der Zugriffsverweigerungsberechtigungen externer Gruppen für externe Dokumentsuchergebnisse aus der indizierten Quelle.</p> <p>Unterstützte Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>true</code>: Lesezugriffsberechtigungen externer Benutzer haben Vorrang vor Zugriffsverweigerungsberechtigungen externer Gruppen für externe Dokumentsuchergebnisse aus der indizierten Quelle. • <code>false</code>: Externe Gruppenzugriffsberechtigungen haben Vorrang vor Lesezugriffsberechtigungen für externe Benutzer für externe Dokumentsuchergebnisse aus der indizierten Quelle. <p>Standardwert: <code>true</code> für indizierte Quellen für externe Inhaltsschematabellen. Nicht festgelegt für indizierte Quellen für interne Tabellen.</p> <p>i Hinweis: Dieses Attribut gilt nur für indizierte Quellen für externe Inhaltsschematabellen. Wenn Sie dieses Attribut auf eine indizierte Quelle für eine interne Tabelle anwenden, hat es keine Auswirkungen.</p>

i Hinweis:
Indizierte Quellattribute sind Datensätze in der Tabelle „AI Search-Konfigurationsattribut“ [**ais_configuration_attribute**], deren Feldwert Tabelle lautet. Datensätze in dieser Tabelle, deren Feldwert „**Gilt für**“ Spalte enthält, sind [Feldeinstellungen](#).

Feldeinstellungen

Eine Feldeinstellung steuert das Indizierungsverhalten für ein angegebenes Feld (Spalte) in allen Datensätzen aus einer indizierten Quelle.

Beispiele für die Verwendung von Feldeinstellungen sind:

- Deaktivieren Sie die Textindizierung oder Durchsuchbarkeit für ein Feld, das in Quelltabellendatensätzen gefunden wurde
- Ändern Sie die Standardzuordnungen zwischen Quelltabellenfeldern und Feldern im KI-Suche -Index
- Fügen Sie dem Index ein referenziertes Tabellenfeld hinzu, indem Sie von einem Referenzfeld in Quelltabellendatensätzen aus weitergehen

Die Feldeinstellungen einer indizierten Quelle werden in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und -zuordnung“ angezeigt.

Erstellen Sie eine Feldeinstellung für eine indizierte Quelle

Definieren Sie eine Einstellung für ein indiziertes Quellfeld, um das Inhaltsindizierungsverhalten von KI-Suche für ein bestimmtes Feld in Quelltabellendatensätzen zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu verfügbaren Feldeinstellungen und -werten finden Sie unter [Liste der KI-Suche indizierten Quellfeldeinstellungen](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie eine Feldeinstellung definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und -zuordnung“ die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder [des Formulars](#) „Feldeinstellung“ aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die neue Feldeinstellung wird in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und -zuordnung“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Führen Sie eine vollständige Tabellen-Neuindizierung für die indizierte Quelle durch, damit die neue Feldeinstellung wirksam wird. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch](#).

Aktivieren Sie die Indizierung von referenzierten Tabellenfeldern für eine indizierte Quelle

Konfigurieren Sie eine indizierte Quelle, um Feldwerte aus Tabellen zu indizieren, auf die von Feldern in der Quelltablelle verwiesen wird. Sie können diese Feldwerte zur Verwendung in Filtern und EVAM -Suchergebniskonfigurationen indizieren, sie für die Suche indizieren oder beides.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine indizierte Quelltablelle ein Referenzfeld enthält, verwendet KI-Suche standardmäßig die Indizierungswerte für das Referenzfeld, jedoch nicht für andere

Felder in der Tabelle, auf die sie verweist. Um Werte aus diesen referenzierten Tabellenfeldern zu indizieren, können Sie die Feldeinstellungen *dot_walk_fields* und *searchable_dot_walk_fields* in Ihrer indizierten Quelltable erstellen.

- Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen in Suchquellenfiltern, Aspektfiltern und EVAM -Suchergebniskonfigurationen zu verwenden, erstellen Sie eine *dot_walk_fields* -Feldeinstellung.
- Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen durchsuchbar zu machen, erstellen Sie eine *searchable_dot_walk_fields* Feldeinstellung.

Listen Sie als Wert für eine dieser Feldeinstellungen die Namen der referenzierten Tabellenfelder auf, die Sie indizieren möchten, getrennt durch Kommas. Um beispielsweise die Felder „ **Name** “ und „ **Kunde** “ aus der Tabelle zu indizieren, auf die das Feld „**Unternehmen**“ in der indizierten Quelltable verweist, wählen Sie das Feld „**Unternehmen**“ aus, und geben Sie den Wert *name,customerein*.

Um einen Dot-Walk über mehrere Tabellen durchzuführen, können Sie Feldnamenwerte mit durch Punkte getrennten Referenzfeldpräfixen eingeben. Geben Sie beispielsweise den Wert *company.contact.name* ein, um das **Namensfeld** in der Tabelle, auf die das **Kontaktfeld** verweist, in der Tabelle zu indizieren, auf die das **Unternehmensreferenzfeld** der indizierten Quelltable verweist.

***i* Hinweis:**

Jede Dot-Walk-Referenzebene wirkt sich auf die Leistung der Indizierung aus. Verwenden Sie keine mehrstufigen Referenzen, es sei denn, dies ist erforderlich.

Sie können die Feldeinstellungen *dot_walk_fields* und *searchable_dot_walk_fields* für dasselbe Referenzfeld erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > KI-Suche Index > Indizierte Quellen**.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und -zuordnung“ die Option **Neu** aus.
3. Geben Sie **im Formular** „Feldeinstellung“ die für Ihren Anwendungsfall angezeigten Feldwerte ein.
 - Geben Sie die folgenden Feldwerte ein, um Feldwerte aus referenzierten Tabellen zur Verwendung in Suchquellenfiltern, Aspektfiltern und EVAM Suchergebniskonfigurationen zu indizieren.

Feld	Wert
Attribut	Dot_walk_fields
Feld	<name of indexed source table reference field that you want to use to dot-walk to another table>
Wert	<comma-separated list of names for fields that you want to index from the referenced table>

- Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen als durchsuchbaren Text zu indizieren, geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Attribut	durchsuchbar_punkt_gehen_felder
Feld	<name of indexed source table reference field that you want to use to dot-walk to another table>
Wert	<comma-separated list of names for fields that you want to index from the referenced table>

i Hinweis:

Wenn die Attribute *dot_walk_fields* und *searchable_dot_walk_fields* nicht in der **Attributauswahlliste** angezeigt werden, stellen Sie sicher, dass Ihre **Feldauswahl** ein Referenzfeld ist.

4. Wählen Sie Absenden.


Das Attribut und der Wert werden in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und -zuordnung“ angezeigt.


Liste der KI-Suche indizierten Quellfeldeinstellungen

Sie können das Indizierungsverhalten für Quelldatensatzfelder in einer indizierten Quelle KI-Suche anpassen, indem Sie Feldeinstellungsattribute und -werte konfigurieren.

Weitere Informationen zum Erstellen von Feldeinstellungen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Feldeinstellung für eine indizierte Quelle](#).

Attribut	Beschreibung
Dot_walk_fields	<p>Indexreferenz und Anzeigewerte aus Feldern in der Quelltable des ausgewählten Referenzfelds zur Verwendung in Suchquellenfiltern, Aspektfiltern und EVAM Suchergebniskonfigurationen.</p> <p>KI-Suche aktualisiert automatisch die indizierten Feldwerte, um Änderungen an den Feldwerten der referenzierten Tabelle widerzuspiegeln.</p> <p>Weitere Informationen zu Suchquellenfiltern finden Sie unter Suchquellen. Weitere Informationen zu Aspektfiltern finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einer KI-Suche-Anwendungskonfiguration.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feld: Name eines Referenzfelds aus der indizierten Quelltable. • Typ: Zeichenfolge

Attribut	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Wert: Kommagetrennte Liste der referenzierten Tabellenfelder, die zur Verwendung in Suchquellen indiziert werden sollen <p> Hinweis: Sie können keine Feldwerte durchsuchen, die mit dieser Feldeinstellung indiziert sind. Erstellen Sie eine Feldeinstellung <i>searchable_dot_walk_fields</i>, um Feldwerte aus referenzierten Tabellen für die Suche zu indizieren. Sie können die Feldeinstellungen <i>dot_walk_fields</i> und <i>searchable_dot_walk_fields</i> für dasselbe Referenzfeld erstellen.</p>
index_calculated_field	<p>Option zum Aktivieren der Indizierung von durchsuchbaren Inhalten aus berechneten Feldwerten.</p> <p>Wenn Ihre indizierte Quelle ein berechnetes Feld enthält, müssen Sie diese Feldeinstellung für dieses Feld auf „true“ festlegen, um seine Werte korrekt zu indizieren. Wenn der Feldeinstellungswert auf „false“ oder keinen Wert festgelegt ist, ignoriert KI-Suche Werte aus dem berechneten Feld bei der Indizierung von Inhalten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feld: Name eines berechneten Felds aus der indizierten Quelltable. (Wenn Sie ein nicht berechnetes Feld angeben, lehnt das System die Übermittlung der Feldeinstellung ab und zeigt eine Warnmeldung an.) • Typ: Boolesch • Werte: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>true</i>: Wenden Sie eine spezielle Behandlung an, um berechnete Feldwerte aus dem ausgewählten Feld korrekt zu indizieren. ○ <i>false</i>: Wenden Sie keine spezielle Behandlung an, wenn Feldwerte aus dem ausgewählten Feld indiziert werden. Berechnete Feldwerte werden nicht indiziert.
map_to	<p>Ordnen Sie das ausgewählte Feld aus der indizierten Quelltable einem KI-Suche-Indexfeld zu. Bei der Indizierung von Datensätzen aus der Quelltable füllt KI-</p>

Attribut	Beschreibung
	<p>Suche das angegebene Indexfeld mit dem Wert des ausgewählten Quellfelds.</p> <p>Beispielsweise ordnet die indizierte Quelle der Wissenstabelle des Basissystems das Quellfeld <code>kb_knowledge.short_description</code> dem Titelindexfeld zu. Wenn KI-Suche einen Datensatz aus der Wissenstabelle <code>[kb_knowledge]</code> indiziert, wird der durchsuchbare Titel des indizierten Datensatzes mit dem Wert aus dem Feld short_description des Quelldatensatzes ausgefüllt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feld: Name eines Felds aus der indizierten Quelltable. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Name des Felds KI-Suche, dem Sie die Anzeigewerte des ausgewählten Felds zuordnen möchten. Weitere Informationen zu KI-Suche -Indexfeldern finden Sie unter KI-Suche Indexfelder. <p> Hinweis: Sie können nur eine map_to -Feldeinstellung für ein indiziertes Quellfeld definieren. Wenn Sie versuchen, mehrere map_to- Einstellungen für dasselbe Feld zu definieren, zeigt das System eine Fehlermeldung an.</p>
no_text_index	<p>Option zum Deaktivieren der Indizierung von durchsuchbaren Inhalten aus dem ausgewählten Feld für Datensätze aus der indizierten Quelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feld: Name eines Felds aus der indizierten Quelltable. • Typ: Boolesch • Werte: <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>true</i>: Deaktiviert die Indizierung von durchsuchbaren Inhalten für das ausgewählte Feld. Suche und Filter können nicht mit dem Feldwert übereinstimmen. ◦ <i>false</i>: Aktivieren Sie die Indizierung durchsuchbarer Inhalte für das ausgewählte Feld. Suche und Filter können dem Feldwert entsprechen. • Standardwert: <i>false</i>

Attribut	Beschreibung
	<p>Richtlinien von Kundenservice und Support zum Festlegen der Option no_text_index für verschiedene Feldtypen finden Sie unter KB0859922 auf der Website Now Support.</p>
not_searchable	<p>Option zum Deaktivieren der Suchübereinstimmung für Inhalte, die aus dem ausgewählten Feld indiziert wurden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feld: Name eines Felds aus der indizierten Quelltable. • Typ: Boolesch • Werte: <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>true</i>: Deaktiviert die Suchübereinstimmung für Inhalte, die aus dem ausgewählten Feld indiziert wurden. Suche kann nicht mit dem Feldwert übereinstimmen. Filter (z. B. für Inhaltssicherheit, Navigationsregisterkarten und Aspekte) können weiterhin dem Wert des Felds entsprechen. ◦ <i>false</i>: Aktivieren Sie die Suchabgleichung für Inhalte, die aus dem ausgewählten Feld indiziert wurden. Suche und Filter können dem Feldwert entsprechen. • Standardwert: <i>false</i> <p>Unterstützte Werte:</p>
durchsuchbar_punkt_gehen_felder	<p>Indizieren Sie Referenz- und Anzeigewerte aus Feldern in der Quelltable des ausgewählten Referenzfelds als durchsuchbaren Text.</p> <p>KI-Suche aktualisiert die indizierten Feldwerte nicht automatisch, um Änderungen an den Feldwerten der referenzierten Tabelle widerzuspiegeln. Um die indizierten Feldwerte zu aktualisieren, müssen Sie die indizierte Quelle neu indizieren. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feld: Name eines Referenzfelds aus der indizierten Quelltable. • Typ: Zeichenfolge

Attribut	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Wert: Kommagetrennte Liste der referenzierten Tabellenfelder, die als durchsuchbarer Inhalt indiziert werden sollen <p>Hinweis: Sie können mit dieser Feldeinstellung indizierte Feldwerte nicht in Suchquellenfiltern verwenden. Erstellen Sie eine <i>dot_walk_fields</i>-Feldeinstellung, um Feldwerte aus referenzierten Tabellen zur Verwendung in Suchquellenfiltern zu indizieren. Sie können die Feldeinstellungen <i>dot_walk_fields</i> und <i>searchable_dot_walk_fields</i> für dasselbe Referenzfeld erstellen.</p>

Hinweis:

Feldeinstellungen sind Datensätze in der Tabelle „AI Search-Konfigurationsattribut“ [ais_configuration_attribute], deren Feldwert „**Gilt für**“ Spalte enthält. Datensätze in dieser Tabelle, deren **Feldwert** „Tabelle“ ist, sind **Indizierte Quellattribute**.

Dieses Beispiel zeigt, wie die indizierte Quelle der Katalogelementtabelle des Basissystems **short_description**-Feldwerte aus der Katalogelementtabelle [sc_cat_item] dem **Textfeld** des Index KI-Suche für indizierte Datensätze zuordnet.

The screenshot shows the 'Field Setting' configuration for 'sc_cat_item.short_description'. It includes fields for 'Indexed Source' (Catalog Item Table), 'Source' (Catalog Item [sc_cat_item]), 'Attribute' (map_to), 'Application' (Global), 'Field' (short_description), and 'Value' (text). There are 'Update' and 'Delete' buttons at the bottom.

Sicherheit für durchsuchbare referenzierte Tabellenfeldwerte

Wenn ein Benutzer referenzierte Tabellenfeldwerte durchsucht, die Sie für die Suche mit der Feldeinstellung *searchable_dot_walk_fields* indiziert haben, werden in den Suchergebnissen nur Feldwerte angezeigt, die der Benutzer anzeigen kann. Das System verwendet die rollenbasierten Zugriffskontrolllistenregeln (ACLs) eines Feldwerts, um zu bestimmen, ob der Suchbenutzer diesen Feldwert anzeigen kann.

Durchsuchbare referenzierte Tabellenfeldwerte mit bedingungs-basierten oder skriptbasierten ACLs oder Benutzerkriterien werden nicht in den Suchergebnissen angezeigt.

Bei durchsuchbaren Feldwerten, die über mehrere Dot-Walk-Referenzebenen indiziert sind, berücksichtigt das System nur rollenbasierte ACLs für den endgültigen Feldwert. Wenn Sie beispielsweise *company.contact.name* referenzierte Tabellenfeldwerte für die Suche indizieren, wird der Benutzerzugriff auf **Namensfeldwerte** nicht durch rollenbasierte ACLs für **Kontaktfeldwerte** beeinflusst.

Um alle ACLs zu umgehen und Benutzern die Suche nach allen durchsuchbaren referenzierten Tabellenfeldwerten zu ermöglichen, können Sie die Systemeigenschaft

`glide.ais.query.allow_indexlookup_for_dotwalk` auf true setzen. Dadurch wird die ACL-Auswertung für Feldwerte umgangen, die über die Feldeinstellungen `dot_walk_fields` und `searchable_dot_walk_fields` indiziert werden.

Weitere Informationen zu ACL-Typen und zur Konfiguration finden Sie unter [Zugriffskontrolllistenregeln](#).

Indexieren von Inhalten aus indizierten Quellen

KI-Suche indiziert Datensätze in indizierten Quelltabellen, um deren Inhalt durchsuchbar zu machen.

Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, beginnt KI-Suche automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltable und den angegebenen untergeordneten Tabellen widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex angezeigt. KI-Suche indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie eine vollständige Tabellenindizierung durchführen.

Indexieren von Inhalten aus referenzierten Tabellen

Wenn eine indizierte Quelltable ein Referenzfeld enthält, in dem eine Referenz zu einer anderen Tabelle gespeichert wird, indiziert KI-Suche standardmäßig Werte für das Referenzfeld, nicht jedoch für andere Felder in der referenzierten Tabelle. Beispielsweise enthält die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] ein Referenzfeld für das **Unternehmen**, das einen Verweis auf die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] speichert. Bei der Indizierung von Datensätzen aus der Benutzertabelle indiziert KI-Suche Werte für das Referenzfeld „**Unternehmen**“, indiziert jedoch keine Werte für andere Unternehmenstabellefelder wie „**Stadt**“ oder „**Website**“.

Um zusätzliche Felder aus referenzierten Tabellen zu indizieren, können Sie die Feldeinstellungen `dot_walk_fields` und `searchable_dot_walk_fields` für Referenzfelder in Ihrer indizierten Quelltable konfigurieren.

- Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen in Suchquellenfiltern, Aspektfiltern und EVAM -Suchergebniskonfigurationen zu verwenden, erstellen Sie eine `dot_walk_fields` -Feldeinstellung.
- Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen durchsuchbar zu machen, erstellen Sie eine `searchable_dot_walk_fields` Feldeinstellung.

Sie können die Feldeinstellungen `dot_walk_fields` und `searchable_dot_walk_fields` für dasselbe Referenzfeld erstellen.

Anweisungen zum Konfigurieren der Feldeinstellungen `dot_walk_fields` und `searchable_dot_walk_fields` finden Sie unter [Aktivieren Sie die Indizierung von referenzierten Tabellenfeldern für eine indizierte Quelle](#). Weitere Informationen zu Feldeinstellungen finden Sie unter [Feldeinstellungen](#). Weitere Informationen zu Suchquellenfiltern finden Sie unter [Suchquellen](#). Weitere Informationen zu Aspektfiltern finden Sie unter [Erstellen Sie einen Aspekt in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration](#). Informationen zu EVAM -Konfigurationen finden Sie unter [Entity View Action Mapping](#).

Indexieren von Inhalten aus Quelldatensatzanhängen

Standardmäßig indiziert KI-Suche durchsuchbaren Inhalt und Metadaten (z. B. Dateigröße und Datum) für Anhänge, die in Quelltabellendatensätzen gefunden wurden. Die Indizierung unterstützt die folgenden Anhangsdateiformate:

- Aktive Serverseite erweitert (.aspx)
- Hypertext Markup Language (.html, .htm)
- Microsoft Excel (.xls, .xlsx)
- Microsoft PowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- Microsoft Word (.doc, .docx, .dot, .dotx)
- Nur-Text (.txt)
- Portable Document Format (.pdf)

i Hinweis:

KI-Suche ignoriert Anhänge, die größer als 25 MB sind, und indiziert nur Inhalte ab der ersten 1 MB der Daten des Anhangs.

KI-Suche bietet eingeschränkten Support für verschlüsselte Datensatzanhänge:

- Bei der Indizierung eines verschlüsselten Anhangs extrahiert KI-Suche Metadaten wie Dateigröße und Datum, extrahiert jedoch keinen durchsuchbaren Inhalt.
- Der MIME-Typ des verschlüsselten Anhangs wird als application/octet-streamerkannt.
- In den Erfassungsprotokollnachrichten wird kein Feedback für den verschlüsselten Anhang angezeigt.

Die Anhangindizierung wird durch das Attribut *index_attachments* einer indizierten Quelle gesteuert. Informationen zum Überprüfen, ob die Anhangindizierung für eine indizierte Quelle aktiviert ist, finden Sie unter [Aktivieren Sie die Indizierung von Anhängen für eine indizierte Quelle](#).

Indizieren von Inhalten aus Quelldatensatz-Tags

KI-Suche kann Tags indizieren, die in Datensätzen der Quelltable gefunden wurden. Suchergebnisse zeigen indizierte Tags basierend auf der Sichtbarkeit des Ergebnisdatensatzes anstelle der Sichtbarkeit des Tags an.

Standardmäßig werden bei der Indizierung Tags aus Quelldatensätzen ignoriert. Sie können die Indizierung von Tags für jede indizierte Quelle aktivieren. Wählen Sie aus, ob Sie alle freigegebenen und global sichtbaren Tags oder nur global sichtbare Tags indizieren möchten.

Weitere Informationen zum Aktivieren der Tag-Indexierung für eine indizierte Quelle finden Sie unter [Aktivieren Sie die Indizierung von Tags für eine indizierte Quelle](#).

Indexieren von Inhalten aus der Aufgabentabelle und ihren untergeordneten Tabellen

Wenn Sie eine indizierte Quelle definieren, die Datensätze aus der Aufgabentabelle oder einer ihrer untergeordneten Tabellen indiziert, müssen Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie angeben. Weitere Informationen zu Aufbewahrungsrichtlinien finden Sie unter [Indizierte Quellaufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen](#).

Indexieren von Inhalten aus Wissensartikeln

KI-Suche unterstützt keine Indizierung und Suche nach Inhalten aus [Wissensblöcken](#), die in Wissensartikeln enthalten sind.

Bei der Indizierung eines Wissensartikeldatensatzes, der Wissensblöcke enthält, ignoriert KI-Suche den Inhalt des Wissensblocks und indiziert nur den wörtlichen Textinhalt des Datensatzes. Dies kann die IDs oder Anzeigenamen für Wissensblöcke enthalten, die im Artikel enthalten sind.

Inhalt wird erneut indiziert

Unter den folgenden Umständen müssen Sie für eine indizierte Quelle eine vollständige Tabellen-Neuindizierung durchführen:

- Nachdem Sie ein indiziertes Quellattribut oder eine Feldeinstellung für die indizierte Quelle hinzugefügt, geändert oder gelöscht haben.
- Wenn Sie indizierte Werte für Felder in Tabellen aktualisieren möchten, auf die von Quelltabellendatensätzen verwiesen wird. Beispielsweise wird im Feld „**Unternehmen**“ in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] ein Verweis auf die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] gespeichert. Wenn Sie die Indizierung für Werte für Felder in der referenzierten Unternehmenstabelle konfigurieren, z. B. **Stadt** oder **Website**, müssen Sie die Benutzertabelle neu indizieren, um die indizierten Feldwerte der Unternehmenstabelle zu aktualisieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Indizierung von referenzierten Tabellenfeldern finden Sie unter [Aktivieren Sie die Indizierung von referenzierten Tabellenfeldern für eine indizierte Quelle](#).

Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch

Machen Sie Inhalte aus einer intern indizierten Quelle durchsuchbar, indem Sie einen vollständigen Tabellenindex durchführen. Dieses Verfahren indiziert vorhandene Datensätze aus der Quelltable und allen untergeordneten Tabellen, die für die Indizierung konfiguriert sind. Sie können Inhalte aus einer intern indizierten Quelle manuell neu indizieren, indem Sie diese Schritte wiederholen.

Vorbereitungen

Ihre indizierte Quelle muss aktiv und intern sein (bezieht sich auf eine Now Platform -Tabelle). Informationen zum Indexieren von Inhalten aus einer indizierten Quelle für externe Dokumente finden Sie unter [Externe Inhalte in indizieren und durchsuchen KI-Suche](#).

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, beginnt KI-Suche automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltable und den angegebenen untergeordneten Tabellen widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex angezeigt. KI-Suche indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie eine vollständige Tabellenindizierung durchführen.

Befolgen Sie diese Schritte, um durchsuchbaren Inhalt aus vorhandenen Datensätzen in einer indizierten Quelle zu indizieren. Führen Sie dieselben Schritte aus, um vorhandene Inhalte für eine indizierte Quelle, die bereits indiziert wurde, manuell neu zu indizieren.


Wenn eine indizierte Quelle nicht indizierte Datensätze enthält, zeigt die Liste „Indizierte Quellen“ eine Informationsmeldung an und markiert die neue Quelle mit einem Warnungsdreieckssymbol (⚠). Eine ähnliche Informationsmeldung wird im Formular „Indizierte Quelle“ angezeigt. Stellen Sie sicher, dass Sie für jede indizierte Quelle, für die das Warndreieckssymbol angezeigt wird, einen vollständigen Tabellenindex erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle mit Inhalten, die Sie durchsuchbar machen möchten.
3. Wählen Sie **Alle Tabellen indizieren aus**.
Das Dialogfeld „Textverzeichnis generieren“ wird angezeigt.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie möchten, dass KI-Suche die Indizierung von Aktualisierungen für einzelne Datensätze in der Quelltablelle zulässt, während das Tabellenindizierungsereignis ausgeführt wird, wählen Sie die Option **Nicht blockierender Index** aus.

Hinweis:

Wenn diese Option deaktiviert ist, verschiebt KI-Suche die Indizierung von Aktualisierungen für einzelne Datensätze in der Quelltablelle bis nach Abschluss des Tabellenindizierungsereignisses. Der Index spiegelt möglicherweise nicht den neuesten Inhalt für aktualisierte Datensätze wider, bis die zurückgestellten Datensatzindizierungsereignisse abgeschlossen sind.

5. Wählen Sie **OK**.
Die Seite „Verlauf für indizierte Quelle“ wird angezeigt. Eine Nachricht meldet, dass KI-Suche eine Indexierungsaufgabe für die indizierte Quelle in die Warteschlange gestellt hat.
6. **Wahlweise:** Um den Fortschritt der Indexierungsaufgabe zu überwachen, aktualisieren Sie die Formularseite „Verlauf für indizierte Quelle“.
Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, wird im Feld Erfassungsstatus *indexed* **angezeigt**.
7. Um zur Liste der indizierten Quellen zurückzukehren, wählen Sie das Zurück-Symbol ().

Ergebnisse

KI-Suche indiziert Inhalte aus vorhandenen Datensätzen in der indizierten Quelle. Die Indizierung wird planmäßig fortgesetzt. Sie müssen diese Aufgabe für die indizierte Quelle nicht wiederholen, es sei denn, Sie möchten ihren Inhalt vor der nächsten geplanten Indizierungsausführung neu indizieren.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Suchquellen, um durchsuchbare Inhalte aus der indizierten Quelle in Benutzer-Such-Experiences verfügbar zu machen. Weitere Informationen zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter [Suchquelle erstellen](#).

Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für mehrere indizierte Quellen durch

Machen Sie Inhalte aus mehreren intern indizierten Quellen durchsuchbar, indem Sie eine vollständige Tabellenindizierung durchführen. Dieses Verfahren indiziert vorhandene Datensätze aus den Quelltablellen und allen untergeordneten Tabellen, die für die Indizierung konfiguriert sind. Sie können Inhalte aus intern indizierten Quellen manuell neu indizieren, indem Sie diese Schritte wiederholen.

Vorbereitungen

Ihre indizierten Quellen müssen aktiv und intern sein (bezieht sich auf Now Platform -Tabellen). Informationen zum Indexieren von Inhalten aus indizierten Quellen für externe Dokumente finden Sie unter [Externe Inhalte in indizieren und durchsuchen KI-Suche](#).

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird


Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, beginnt KI-Suche automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltablelle und den angegebenen untergeordneten Tabellen

widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex angezeigt. KI-Suche indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie eine vollständige Tabellenindizierung durchführen.

Befolgen Sie diese Schritte, um durchsuchbaren Inhalt aus vorhandenen Datensätzen in indizierten Quellen zu indizieren. Führen Sie dieselben Schritte aus, um Inhalte für indizierte Quellen, die bereits indiziert wurden, manuell neu zu indizieren.

Wenn eine indizierte Quelle nicht indizierte Datensätze enthält, zeigt die Liste „Indizierte Quellen“ eine Informationsmeldung an und markiert die neue Quelle mit einem Warnungsdreieckssymbol (⚠). Eine ähnliche Informationsmeldung wird im Formular „Indizierte Quelle“ angezeigt. Stellen Sie sicher, dass Sie für jede indizierte Quelle, für die das Warndreieckssymbol angezeigt wird, einen vollständigen Tabellenindex erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Wählen Sie die indizierten Quellen mit Inhalten aus, die Sie durchsuchbar machen möchten.
Um alle indizierten Quellen auf der Seite auszuwählen, befolgen Sie die Anweisungen für Ihre Listenversion unter [Aktionen für ausgewählte Elemente in einer Liste ausführen](#) .
3. Wählen Sie im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** die **Option Alle Tabellen indizieren** aus.
Die Seite Indexierter Quellverlauf für den zuletzt ausgewählten Index wird angezeigt. Eine Nachricht meldet, dass KI-Suche eine Indexierungsaufgabe für die indizierte Quelle in die Warteschlange gestellt hat.
4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die Formularseite „Verlauf für indizierte Quelle“, um den Fortschritt der Indizierungsaufgabe zu überwachen.
Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, wird im Feld Erfassungsstatus *indexed* **angezeigt**.
5. Um zur Liste der indizierten Quellen zurückzukehren, wählen Sie das Zurück-Symbol (⏪).

Ergebnisse

KI-Suche indiziert Inhalte aus vorhandenen Datensätzen in den indizierten Quellen. Die Indizierung wird planmäßig fortgesetzt. Sie müssen diese Aufgabe für die indizierten Quellen nicht wiederholen, es sei denn, Sie möchten deren Inhalt vor der nächsten geplanten Indizierungsausführung neu indizieren.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Suchquellen, um durchsuchbare Inhalte aus indizierten Quellen in Benutzer-Such-Experiences verfügbar zu machen. Weitere Informationen zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter [Suchquelle erstellen](#).

Suchquellen

Definieren Sie Suchquellen, um Ihre durchsuchbaren Inhalte in Such-Experiences verfügbar zu machen. Wählen Sie eine indizierte Quelle aus, und konfigurieren Sie optionale Filterbedingungen, um den Inhalt zu begrenzen, den Benutzer durchsuchen können.

Suchquellenstruktur

Eine Suchquelle enthält zwei Elemente:

- Verweis auf eine indizierte Quelle. Standardmäßig können Suchabfragen mit der Suchquelle alle Datensätze aus der referenzierten indizierten Quelle zurückgeben. Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter [Indizierte Quellen](#).
- Ein optionaler Satz von Filterbedingungen, die auf die Datensätze der indizierten Quelle angewendet werden. Indizierte Quelldatensätze müssen alle diese Filterbedingungen erfüllen, um als Suchergebnisse für Abfragen mit der Suchquelle zurückgegeben zu werden.

Sie können mehrere Suchquellen definieren, die auf dieselbe indizierte Quelle verweisen, und für jede unterschiedliche Filterbedingungen angeben.

Filterbedingungen

Um die Menge der indizierten Quelltabellendatensätze zu begrenzen, die KI-Suche als Suchergebnisse zurückgibt, können Sie Filterbedingungen auf Ihre Suchquelle anwenden.

i Hinweis:

Filterbedingungen für Suchquellen können nur für indizierte Quelldatensatzfelder gelten. Felder in referenzierten Datensätzen werden standardmäßig nicht indiziert. Um ein referenziertes Datensatzfeld in einer Suchquellen-Filterbedingung zu verwenden, müssen Sie zuerst die Indizierung für das Feld in der indizierten Quelle konfigurieren. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Aktivieren Sie die Indizierung von referenzierten Tabellenfeldern für eine indizierte Quelle](#).

Sie können statische und dynamische Filterbedingungen verwenden, um Suchquellendatensätze zu filtern. Sie können beispielsweise einen dynamischen Benutzerfilter **[Zugewiesen an] [ist (dynamisch)] [Mich]** anwenden, damit Ihre Suchquelle nur Ergebnisse zurückgibt, die den indizierten Quelltabellendatensätzen entsprechen, die dem Suchbenutzer zugewiesen sind.

Suchquellen unterstützen keine der folgenden dynamischen Filteroptionen:

- Dynamische Filter mit Skripts, die [das Schlüsselwort *current*](#) oder die [globale Variable](#) verwenden
- Dynamische Filter mit Skripts, die auf [globale Business Rules](#) verweisen
- Dynamische Filter mit Skripts, die [Skripteinbindungen](#) verwenden

Weitere Informationen zu Filterbedingungen finden Sie unter [Filter](#). Weitere Informationen zu dynamischen Filteroptionen und den zugehörigen Skripts finden Sie unter [Create a dynamic filter option](#).

Suchquellen werden mit Suchprofilen verknüpft

Um den Inhalt Ihrer Suchquelle für Benutzer verfügbar zu machen, verknüpfen Sie ihn mit einem oder mehreren Suchprofilen. Sie können mehrere Suchquellen mit einem einzelnen Suchprofil verknüpfen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Verknüpfen Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil](#).

Suchquellen anzeigen

Sie können Suchquellen an einer der folgenden Stellen anzeigen oder bearbeiten:

- Um alle definierten Suchquellen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchquellen**.
- Um Suchquellen anzuzeigen, die auf eine bestimmte indizierte Quelle verweisen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**. Bearbeiten Sie die indizierte Quelle, und wählen Sie die zugehörige Liste „Suchquellenzuordnungen“ aus.
- Um Suchquellen anzuzeigen, die mit einem bestimmten Suchprofil verknüpft sind, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofil**. Bearbeiten Sie das Suchprofil, und wählen Sie die zugehörige Liste Suchquellen aus.

Suchquelle erstellen

Machen Sie durchsuchbare Inhalte aus einer indizierten Quelle in Benutzersuch-Experiences verfügbar, indem Sie eine Suchquelle definieren.

Vorbereitungen

Sie müssen eine indizierte Quelle definiert haben. Weitere Informationen zum Einrichten indizierter Quellen finden Sie unter [Erstellen Sie eine indizierte Quelle](#).

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie mindestens eine Suchquelle für jede Ihrer indizierten Quellen. Sie können mehrere Suchquellen definieren, die auf dieselbe indizierte Quelle verweisen, und für jede unterschiedliche Filterbedingungen angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Suchquellenzuordnungen“ die Option **Neu** aus.
3. Füllen Sie im Formular „Suchquelle“ die Felder aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Suchquellenformular](#).
4. Wählen Sie **Absenden**.
Die neue Suchquelle wird in der zugehörigen Liste „Suchquellen“ angezeigt.

Zeigen Sie eine Vorschau der übereinstimmenden Datensätze für eine Suchquelle an

Zeigen Sie die Datensätze der Tabelle Now Platform an, die der indizierten Quellentabelle einer Suchquelle und den Filterbedingungen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchquellen**.
2. Öffnen Sie die Suchquelle, für die Sie eine Vorschau der übereinstimmenden Datensätze anzeigen möchten.
3. Wählen Sie im Formular „Suchquelle“ den **Vorschaulink** in der Informationsmeldung aus, die die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze angibt.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Suchquellenformular](#).

Ergebnisse

Die Tabelle Now Platform, die in der indizierten Quelle der Suchquelle angegeben ist, wird mit Filterbedingungen angezeigt, die so angewendet werden, dass sie den Bedingungen aus der Suchquelle

entsprechen. In dieser gefilterten Ansicht werden alle Datensätze angezeigt, die über die Suchquelle durchsucht werden können.

i Hinweis:

Die Vorschau verwendet die gespeicherten Bedingungen aus der Suchquelle. Wenn Sie die Bedingungen einer Suchquelle ändern, werden Ihre Änderungen in der Vorschau erst angezeigt, wenn Sie sie gespeichert haben.

Suchprofile

KI-Suche speichert die Einstellungen der Such-Experience in Suchprofilen. Definieren Sie ein Suchprofil für jede eindeutige Such-Experience, die Sie Benutzern in einer Now Platform -Anwendung bieten möchten. Synonym- und Stoppwörterbücher erstellen und ausfüllen. Konfigurieren Sie die Wörterbucheinstellungen für die Tippfehlerbehandlung. Definieren Sie Genius-Ergebnisse und Ergebnisverbesserungsregeln.

In der folgenden Tabelle werden die Einstellungen für die Such-Experience beschrieben, die Sie in einem Suchprofil konfigurieren können.

Suchprofileinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Suchquellen	<p>Verknüpfen Sie eine oder mehrere Suchquellen mit einem Suchprofil.</p> <p>Suchquellen geben Administratoren eine genaue Kontrolle über die durchsuchbaren Inhalte, die Benutzern zur Verfügung stehen.</p>
Synonyme	<p>Definieren Sie sprachspezifische Wörterbücher für Begriffe, die KI-Suche in Suchabfragen als gleichwertig behandelt.</p> <p>Synonyme verbessern den Suchrückruf und bieten Benutzern eine natürlichere Such-Experience.</p>
Stoppwörter	<p>Definieren Sie sprachspezifische Wörterbücher mit allgemeinen Begriffen für KI-Suche, die aus Suchabfragen entfernt werden sollen.</p> <p>Stoppwörter verbessern die Suchgenauigkeit und Ergebnisrelevanz, indem irrelevante Übereinstimmungen verworfen werden.</p>
Tippfehlerbehandlung	<p>Konfigurieren Sie Einstellungen für die Ableitung von Autokorrekturbegriffen aus indizierten Inhalten der Suchquelle.</p>

Suchprofileinstellungen (Fortsetzung)

Einstellung	Beschreibung
	KI-Suche ersetzt falsch geschriebene Suchbegriffe durch Autokorrekturbegriffe.
Genius-Ergebnisse	<p>Analysieren Sie die Absicht der Suchabfrage und zeigen Sie die besten Antworten als Genius-Ergebnis-Antwortkarten an.</p> <p>Mit Genius-Ergebnissen können Benutzer direkt in ihren Suchergebnissen agieren.</p>
Ergebnisverbesserungsregeln	<p>Definieren Sie Regeln mit konfigurierbaren Auslösern, um Suchergebnisse für bestimmte Suchabfragen zu ändern.</p> <p>Ergebnisverbesserungsregeln ermöglichen es Administratoren, Datensätze im Ergebnissatz einer Suchabfrage zu fördern, zu blockieren oder hochzustufen.</p>


Suchprofileinstellungen werden veröffentlicht

Um die Einstellungen eines Suchprofils in Suchabfragen zu aktivieren, müssen Sie es veröffentlichen. Beim Veröffentlichen werden die folgenden Einstellungen an Suchanwendungskonfigurationen weitergegeben, die auf das Suchprofil verweisen.

- Der Satz der Synonym- und Stoppwörterbücher, die mit dem Suchprofil verknüpft sind
- Einstellungen, blockierte Begriffe und abgeleitete Begriffe der automatischen Korrektur für Wörterbücher zur Tippfehlerbehandlung, die mit dem Suchprofil verknüpft sind
- Im Suchprofil definierte Regeln und Aktionen zur Ergebnisverbesserung

Ein Suchprofil kann einen der folgenden Status haben:

- **Neu:** Das Suchprofil wurde nie veröffentlicht.
- **Entwurf:** Das Suchprofil wird mit unveröffentlichten Änderungen gespeichert.
- **Veröffentlicht:** Das Suchprofil wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert.

In der **Alle > KI-Suche > Experience durchsuchen > Suchprofile** In der Liste zeigen Suchprofile mit dem Status *New* ein Warndreieckssymbol an (). Eine Informationsnachricht fordert Sie auf, diese Suchprofile zu veröffentlichen.

Erstellen Sie ein Suchprofil

Erstellen Sie ein neues Suchprofil, um die Einstellungen der Such-Experience für eine Suchanwendung zu speichern.


Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Suchprofil“ die Felder aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Suchprofil“](#)..
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das neue Suchprofil wird in der Liste KI-Suche Suchprofile mit **Status** auf *New* angezeigt. Eine Informationsnachricht und ein Warnungsdreieckssymbol () weisen darauf hin, dass das neue Suchprofil noch nie veröffentlicht wurde.

Nächste Maßnahme

Um Inhalte mit Ihrem neuen Suchprofil durchsuchbar zu machen, verknüpfen Sie eine oder mehrere Suchquellen damit. Anweisungen zum Verknüpfen von Suchquellen finden Sie unter [Verknüpfen Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil](#).

Ihr neues Suchprofil enthält Beispiele für Synonym- und Stoppwörterbücher und ein Standardwörterbuch für die Tippfehlerbehandlung. Weitere Informationen zum Konfigurieren und Ausfüllen dieser Wörterbücher finden Sie unter [Synonyme](#), [Stoppwörter](#) und [Tippfehlerbehandlung](#).

Verknüpfen Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil

Verknüpfen Sie Suchquellen mit einem Suchprofil, um die Inhalte anzugeben, die Benutzer in diesem Profil durchsuchen können.

Vorbereitungen

Sie müssen bereits mindestens eine Suchquelle erstellt haben. Anweisungen zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter [Suchquelle erstellen](#).

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die Suchquelle verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Suchquellen“ die **Option Vorhandene** verknüpfen aus.
4. Füllen Sie im Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“ das Feld **Suchquelle** mit dem Namen für die Suchquelle aus, die Sie mit dem Suchprofil verknüpfen möchten.
Sie können den Namen für die Suchquelle eingeben oder nachschlagen. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“](#)..
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die neue Suchquelle wird in der zugehörigen Liste „Suchquellen“ angezeigt. Suchabfrageergebnisse spiegeln sofort Änderungen an den Datensätzen wider, die über das Suchprofil durchsucht werden können.

Nächste Maßnahme

Abgeleitete Begriffslisten für die automatische Korrektur für das Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung des Suchprofils werden nicht automatisch aktualisiert, um Änderungen an der Menge der durchsuchbaren Datensätze widerzuspiegeln. Um diese

Autokorrektur-Begriffslisten zu aktualisieren, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Veröffentlichen Sie ein Suchprofil

Veröffentlichen Sie ein Suchprofil, damit ausstehende Änderungen an seinen Einstellungen in verknüpften Suchanwendungen wirksam werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird


Um die Einstellungen eines Suchprofils in Suchabfragen zu aktivieren, müssen Sie es veröffentlichen. Beim Veröffentlichen werden die folgenden Einstellungen an Suchanwendungskonfigurationen weitergegeben, die auf das Suchprofil verweisen.

- Der Satz der Synonym- und Stoppwörterbücher, die mit dem Suchprofil verknüpft sind
- Einstellungen, blockierte Begriffe und abgeleitete Begriffe der automatischen Korrektur für Wörterbücher zur Tippfehlerbehandlung, die mit dem Suchprofil verknüpft sind
- Im Suchprofil definierte Regeln und Aktionen zur Ergebnisverbesserung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.

Hinweis:

Suchprofile mit dem Status *New* zeigen ein Warndreieckssymbol () an. Eine Informationsnachricht fordert Sie auf, diese Suchprofile zu veröffentlichen.

2. Öffnen Sie das Suchprofil, das Sie veröffentlichen möchten.

3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Ergebnisse

Das Suchprofil wird in der Liste KI-Suche Suchprofile mit **Status** auf *Published* angezeigt.

Synonyme

Synonyme erweitern Suchabfragen um zusätzliche Begriffe mit gleicher Bedeutung oder Verwendung. Verbessern Sie den Suchrückruf, indem Sie Synonymwörterbücher konfigurieren und Synonyme definieren.

Um Synonyme zu definieren, ändern Sie das Standard-Synonymwörterbuch für ein Suchprofil, oder erstellen Sie ein neues Synonymwörterbuch, das mit einem oder mehreren Suchprofilen verknüpft ist. Erstellen und veröffentlichen Sie Synonyme für jedes Wörterbuch. Veröffentlichen Sie das Wörterbuch, damit Ihre Synonyme für Suchen wirksam werden, die verknüpfte Suchprofile verwenden.

Sie können Synonymwörterbücher löschen, die nicht mit Suchprofilen verknüpft sind.

Synonymverwendung in Suche

Wenn eine Suchabfrage einen Begriff enthält, der in einem Synonym definiert ist, erweitert KI-Suche die Suche, um alle äquivalenten Begriffe einzubeziehen, die im Synonym definiert sind.

Zum Beispiel kann ein Synonym den Suchbegriff „urlaub“ zu „urlaub“ ODER „urlaub“ ODER „pto“erweitern. Die erweiterte Abfrage gibt Datensätze zurück, die einen der drei äquivalenten Begriffe enthalten.

Bedingungen für die Berechtigung für Synonyme

Um die Begriffe einer Suchabfrage erweitern zu können, muss ein Synonym die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Er muss aktiv sein.
- Das Synonymwörterbuch, das es enthält, muss veröffentlicht werden.
- Seine Länge überschreitet nicht die Längenbegrenzung des [Wörterbuchbegriffs](#).

Das System sucht wie folgt nach geeigneten Synonymen in Synonymwörterbüchern:

Bedingung	Ergebnis
Das für die Suchabfrage angegebene Suchprofil verweist auf ein veröffentlichtes Synonymwörterbuch für die Sprache der Suchabfrage.	Das System berücksichtigt nur Synonyme aus dem verknüpften Synonymwörterbuch. Angenommen, das Suchprofil einer Suchanwendung verweist auf ein Französisch-Synonymwörterbuch. Wenn ein Benutzer in dieser Anwendung auf Französisch sucht, können nur Synonyme aus dem verknüpften Französisch-Synonymwörterbuch Suchbegriffe erweitern.
Das für die Suchabfrage angegebene Suchprofil ist nicht mit einem veröffentlichten Synonymwörterbuch für die Sprache der Suchabfrage verknüpft.	Das System berücksichtigt nur Synonyme aus dem standardmäßigen (englischen) Synonymwörterbuch. Angenommen, das Suchprofil einer Suchanwendung weist kein verknüpftes Synonymwörterbuch für Spanisch auf. Wenn ein Benutzer in dieser Anwendung auf Spanisch sucht, können nur Synonyme aus dem standardmäßigen (englischen) Synonymwörterbuch Suchbegriffe erweitern.

Weitere Informationen zur Sprachunterstützung in Synonymwörterbüchern finden Sie unter [Sprachabhängigkeit](#).

Synonyme Begriffe und Nutzlasten

Jedes Synonym enthält zwei oder mehr äquivalente Begriffe, die in zwei Feldern definiert sind. Das Feld **Begriff** enthält einen Begriff, der als Bezeichnung des Synonyms angegeben ist. Das Feld **Nutzlast** enthält die verbleibenden äquivalenten Begriffe, formatiert als JSON-Array.

Die Erweiterung des Synonymbegriffs ist bidirektional. KI-Suche behandelt alle in den Feldern „**Laufzeit**“ und „**Nutzlast**“ definierten Bedingungen als gleichwertig, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Anwendungsfall	Verhalten der Synonymerweiterung
Der Suchabfragebegriff stimmt mit dem Begriff aus dem Feld Begriff eines Synonyms überein	KI-Suche erweitert den Suchabfragebegriff so, dass alle gleichwertigen Begriffe aus dem Nutzlastfeld abgeglichen werden.
Der Suchabfragebegriff stimmt mit einem Begriff aus dem Nutzlastfeld überein	KI-Suche erweitert den Suchbegriff so, dass er dem Begriff aus dem Feld „ Begriff “ und allen verbleibenden gleichwertigen Begriffen aus dem Feld „ Nutzlast “ entspricht.

Längenbegrenzung für Wörterbuchbegriffe

Standardmäßig ignoriert KI-Suche Synonyme, die länger als 256 Zeichen sind. Sie können dieses Standardlimit überschreiben, indem Sie die Systemeigenschaft `query.maxDictionaryTermLength` hinzufügen. Der ganzzahlige Wert dieser Systemeigenschaft gibt die maximal zulässige Zeichenlänge für Stoppwörter und Synonymwörterbücher an.

Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Systemeigenschaft finden Sie unter [Systemeigenschaft hinzufügen](#).

⚠️ Warnung:

Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Längenbegrenzung des Wörterbuchs über den Standardwert hinaus erhöhen. Die Verarbeitung langer Wörterbuchbegriffe erhöht die Speichernutzung von KI-Suche, und in einigen Fällen können Suchabfragen mit Fehlern aufgrund von Speichermangel fehlschlagen.

Ausdrücke mit mehreren Wörtern

Ein Synonymbegriff kann entweder ein einzelnes Wort oder einen Ausdruck mit mehreren Wörtern enthalten. KI-Suche erweitert Ausdrücke mit mehreren Wörtern, wenn die Suchbegriffe genau mit der Reihenfolge und Nähe der formulierten Wörter in der Synonymdefinition übereinstimmen. Wenn ein Benutzer mit diesen Wörtern in einer anderen Anordnung sucht, erfolgt keine Erweiterung.

In der folgenden Tabelle wird beispielsweise das Erweiterungsverhalten KI-Suche für ein Synonym beschrieben, das das einzelne Wort 401k und die aus mehreren Wörtern bestehende Formulierung „retirement account“ enthält.

Suchbegriffe	Verhalten der Synonymerweiterung
401k	KI-Suche erweitert die Suchabfrage so, dass entweder 401k oder Aussonderungskonto abgeglichen wird.

Suchbegriffe	Verhalten der Synonymerweiterung
Rentenkonto	KI-Suche erweitert die Suchabfrage so, dass entweder 401k oder Aussonderungskonto abgeglichen wird.
Rentenkonto Bank	KI-Suche erweitert die Suchabfrage so, dass sie zusätzlich zur Bank entweder 401k oder Rentenkontoeenthält.
Account-Deaktivierung	KI-Suche erweitert die Suchbegriffe nicht.
Rentenbankkonto	KI-Suche erweitert die Suchbegriffe nicht.

Wenn Suchbegriffe mit einem Synonym für mehrere Begriffe übereinstimmen, behandelt KI-Suche diese Begriffe als Ausdruck in Anführungszeichen. Wenn Sie beispielsweise „401k“ und „Rentenkonto“ als Synonyme definieren und ein Benutzer nach den nicht in Anführungszeichen stehenden Begriffen „Rentenkonto“ sucht, gibt KI-Suche Ergebnisse zurück, die dem Ausdruck „Rentenkonto“ in Anführungszeichen entsprechen.

Beachtung der Groß-/Kleinschreibung

Standardmäßig ignoriert die Synonymerweiterung die Groß-/Kleinschreibung, wenn Synonyme mit Suchbegriffen verglichen werden. Sie können die Beachtung der Groß-/Kleinschreibung für ein Synonymwörterbuch aktivieren. Diese Option wirkt sich auf alle im Dictionary definierten Synonyme aus.

Wenn die Beachtung der Groß-/Kleinschreibung aktiviert ist, stimmen Synonyme im Wörterbuch nur mit Suchbegriffen oder Ausdrücken überein, die dieselbe Kombination aus Groß- und Kleinbuchstaben enthalten.

Wenn Sie beispielsweise ein Synonym definieren, das das Wort CASE und den Ausdruck Computer-Aided Software Engineering enthält, erweitert KI-Suche die Suche nach CASE, aber nicht nach case.

Interpunktions sensitivität

Standardmäßig ignoriert die Synonymerweiterung Satzzeichen, wenn Synonyme mit Suchbegriffen verglichen werden. Sie können die Interpunktions sensitivität für ein Synonymwörterbuch aktivieren. Diese Option wirkt sich auf alle im Dictionary definierten Synonyme aus.

Wenn die Interpunktions sensitivität aktiviert ist, stimmen Synonyme im Wörterbuch nur mit Suchbegriffen oder Ausdrücken überein, die dieselbe Interpunktion enthalten.

Angenommen, Sie definieren ein Synonym, das USA mit der Universität von Südastralien gleichsetzt, und ein weiteres Synonym, das USA mit Vereinigte Staaten von Amerikagleichsetzt. Wenn die Interpunktions sensitivität nicht aktiviert ist, wird eine Suche nach USA so erweitert, dass sie mit der Universität Südastralien und den Vereinigten Staaten von Amerikaübereinstimmt. Wenn die Interpunktions sensitivität aktiviert ist, wird dieselbe Suche nur auf Vereinigte Staaten von Amerikaerweitert.

Sprachabhängigkeit

Die Synonymerweiterung ist sprachabhängig. Sie geben eine Sprache für jedes Synonymwörterbuch an, und diese Sprache gilt für alle im Wörterbuch definierten Synonyme. Synonyme aus Wörterbüchern mit derselben Sprache wie die Suchabfrage können erweitert werden.

i Hinweis:

Wenn das für eine Suchabfrage angegebene Suchprofil kein verknüpftes Synonymwörterbuch für die Suchabfragesprache enthält, verwendet KI-Suche das standardmäßige (englische) Synonymwörterbuch als Fallback.

KI-Suche unterstützt Synonymwörterbücher für alle Sprachen, die in Ihrer Instanz aktiviert sind. Eine Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter [Aktivieren Sie eine Sprache](#).

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Synonymen und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Synonymen
Genius-Ergebnisse	<p>Begriffe zur Synonymerweiterung können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Begriff-Auslöserbedingungen auslösen.</p> <p>Bei der Berechnung der Q&A Genius-Ergebnisse für eine Suchabfrage erweitert KI-Suche Synonyme in der Abfrage.</p>
Lemma- und Unicode-Normalisierung	<p>Wenn ein Suchabfragebegriff als Synonym definiert ist, normalisiert KI-Suche ihn nicht.</p>
Ergebnisverbesserungsregeln	<p>Standardmäßig kann ein Synonymerweiterungsbegriff eine Ergebnisverbesserungsregel aktivieren, wenn er mit dem Abfrageauslöser der Regel übereinstimmt. Sie können verhindern, dass Begriffe zur Synonymerweiterung eine Regel mit einem Abfrageauslöser aktivieren, indem Sie die Option Synonyme für Abfragebedingungen erweitern deaktivieren, die beim Definieren des Abfrageauslösers angezeigt wird.</p>
Stoppwörter	<p>Wenn eine Synonymdefinition einen Begriff enthält, der als Stoppwort definiert ist, behält KI-Suche diesen Begriff bei, wenn überprüft wird, ob das Synonym eine Suchabfrage erweitert.</p>

Funktion	Interaktion mit Synonymen
	<p>Angenommen, Sie definieren „ as “ und „ a “ als Stoppwörter und „ SAAS“ Software „as a service“ als Synonym.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie nach saassuchen, behält KI-Suche die Begriffe as und a in der Synonymerweiterung bei. Daher stimmt die Suchabfrage mit den folgenden Datensätzen überein: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Datensätze, die den ursprünglichen Suchbegriff „saas“enthalten ◦ Datensätze, die den Synonym-Erweiterungsausdruck „ Software as a Service“ enthalten • Wenn Sie nach Software as a Servicesuchen, behält KI-Suche die Abfragebegriffe as und bei, wenn nach Synonymerweiterungen gesucht wird. Daher stimmt die Suchabfrage mit den folgenden Datensätzen überein: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Datensätze, die den Ausdruck „ software as a service“ enthalten ◦ Datensätze, die den Synonym-Erweiterungsbegriff „saas“enthalten
<p>Tippfehlerbehandlung</p>	<p>Wenn ein falsch geschriebener Suchbegriff für eine Suchabfrage als Synonym definiert ist, erweitert KI-Suche dieses Synonym, ohne es automatisch zu korrigieren.</p>

Synonymwörterbücher werden veröffentlicht

Durch die Veröffentlichung eines Synonymwörterbuchs werden dessen Einstellungen und aktive Synonyme in allen verknüpften Suchprofilen wirksam.

Durch das Veröffentlichenden eines Suchprofils werden die Synonymwörterbuch-Links des Profils aktualisiert, die Einstellungen des Wörterbuchs oder aktive Synonyme in KI-Suchewerden jedoch nicht aktualisiert.

Erstellen Sie ein Synonymwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist

Definieren Sie ein neues Synonymwörterbuch, und verknüpfen Sie es mit einem Suchprofil.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit sich ein Synonymwörterbuch auf das Suchverhalten auswirkt, müssen Sie es entweder zum Zeitpunkt der Erstellung oder danach mit einem Suchprofil verknüpfen. Informationen zum Verknüpfen eines gespeicherten Wörterbuchs mit einem Suchprofil finden Sie unter [Verknüpfen Sie ein Synonymwörterbuch mit einem Suchprofil](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie das neue Synonymwörterbuch verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Synonyme“ die Option **Erstellen und** verknüpfen aus.
4. Füllen Sie im Wörterbuchformular die Felder aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Dictionary- und KI-Suche Dictionary-Formulare](#).
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das neue Synonymwörterbuch wird in der zugehörigen Liste „Synonyme“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Synonymwörterbücher wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Erstellen Sie Synonyme

Definieren Sie Begriffe, die in Suchabfragen als gleichwertig behandelt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen bereits ein Synonymwörterbuch erstellt haben. Informationen zum Erstellen von Synonymwörterbüchern finden Sie unter [Erstellen Sie ein Synonymwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche Engine* > **Wörterbücher**.
2. Öffnen Sie das Synonymwörterbuch, dem Sie das neue Synonym hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchbegriff“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Wörterbuchbegriff“](#)..
5. Wählen Sie **Absenden**.
Das neue Synonym wird in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe angezeigt.
6. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die vorherigen Schritte für jedes weitere Synonym, das Sie erstellen möchten.
7. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
 - Um das geänderte Wörterbuch zu speichern und seine aktiven Synonyme in allen verknüpften Suchprofilen zu aktualisieren, wählen Sie **Veröffentlichenaus**.
 - Um das geänderte Wörterbuch zu speichern, ohne die aktiven Synonyme in allen verknüpften Suchprofilen zu aktualisieren, wählen Sie **Aktualisieren**.

Example: Definieren Sie ein Synonym mit äquivalenten Wörtern und Ausdrücken

Dieses Beispiel zeigt ein Synonym, das „Urlaub“, „Holiday“, „PTO“ und „time off“ als äquivalent definiert.

The screenshot shows the 'Dictionary Term' form in ServiceNow. The form is titled 'New record View: Synonym'. It contains the following fields and values:

- Dictionary:** hr_synonyms_en
- Term:** vacation
- Payload:** ["holiday","pto","time off"]
- State:** New
- Active:**

There are search and refresh icons next to the Dictionary and Term fields, and a 'Submit' button in the top right corner.

Klonen Sie ein Synonymwörterbuch

Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Synonymwörterbuchs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen eines Synonymwörterbuchs werden die Einstellungen des Quellwörterbuchs und alle darin definierten Synonymbegriffe kopiert. Dieser Prozess kann Ihnen Zeit sparen, wenn Sie mehrere Synonymwörterbücher benötigen, die viele Synonymbegriffe enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Wörterbücher**.
2. Erweitern Sie bei Bedarf die Datensatzgruppe Synonym, und bearbeiten Sie das Synonymwörterbuch, das Sie klonen möchten.
3. Wählen Sie **Klon aus**.
4. Geben Sie im Dialogfeld „Wörterbuchbezeichnung festlegen“ im Feld Bezeichnung des **geklonten Wörterbuchs** eine Bezeichnung für das neue Synonymwörterbuch ein, und wählen Sie **OK**.

Ergebnisse

Das neue Synonymwörterbuchformular wird geöffnet. Alle im Quellwörterbuch definierten Synonymbegriffe werden in der zugehörigen Liste *KI-Suche Wörterbuchbegriffe* angezeigt.

Verknüpfen Sie ein Synonymwörterbuch mit einem Suchprofil

Verknüpfen Sie ein vorhandenes Synonymwörterbuch mit einem oder mehreren Suchprofilen.

Vorbereitungen


Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein einzelnes Synonymwörterbuch mit mehreren Suchprofilen verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie das Synonymwörterbuch verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Synonyme“ die **Option Vorhandene** verknüpfen aus.
4. Führen Sie im Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“ die folgenden Schritte aus.

- a. Wählen Sie das Referenz-Suchsymbol () für das **Wörterbuchfeld** aus.
- b. Wählen Sie das Synonymwörterbuch aus, das Sie mit dem Suchprofil verknüpfen möchten.
- c. Wählen Sie **Absenden**.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“](#).

Ergebnisse

Das ausgewählte Synonymwörterbuch wird in der zugehörigen Liste Synonyme des Suchprofils angezeigt.

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen Sie das Suchprofil, damit die neue Synonymwörterbuchverknüpfung wirksam wird. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Heben Sie die Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil auf

Entfernen Sie ein Synonymwörterbuch aus einem Suchprofil.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil aufheben, wird das Wörterbuch nicht gelöscht. Um ein Synonymwörterbuch zu löschen, müssen Sie es zuerst mit allen Suchprofilen verknüpfen. Schritte zum Löschen eines Synonymwörterbuchs finden Sie unter [Löschen Sie ein Synonymwörterbuch](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die Verknüpfung des Synonymwörterbuchs aufheben möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Synonyme“ die Option für das Synonymwörterbuch aus, dessen Verknüpfung mit dem Suchprofil Sie aufheben möchten.
4. Wählen **Sie Verknüpfung der** Auswahl aufheben aus.

Ergebnisse

Das ausgewählte Synonymwörterbuch wird aus der zugehörigen Liste „Synonyme“ des Suchprofils entfernt.

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen Sie das Suchprofil, damit die Änderung in der Verknüpfung des Synonymwörterbuchs wirksam wird. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Löschen Sie ein Synonymwörterbuch

Entfernen Sie ein Synonymwörterbuch, das mit keinem Suchprofil verknüpft ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Wörterbücher**.

Die Liste KI-Suche Wörterbücher wird mit einer angewendeten Filterbedingung **[Typ] [!]=** **[Rechtschreibprüfung]** angezeigt, und die Datensätze werden nach Wörterbuchtyp gruppiert.

2. Erweitern Sie bei Bedarf die Datensatzgruppe Synonym, und bearbeiten Sie das Synonymwörterbuch, das Sie löschen möchten.

3. Wählen Sie **Löschen**.

i Hinweis:

Wenn das Synonymwörterbuch noch mit Suchprofilen verknüpft ist, schlägt das Löschen fehl, und in einer Fehlermeldung werden die verknüpften Profile aufgelistet. Heben Sie die Verknüpfung des Wörterbuchs mit diesen Suchprofilen auf, und wiederholen Sie die vorherigen Schritte. Weitere Informationen zum Aufheben der Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil finden Sie unter [Heben Sie die Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil auf](#).

Ergebnisse

Das ausgewählte Synonymwörterbuch wird aus der Liste KI-Suche Wörterbücher ausgeblendet.

Stoppwörter

Stoppwörter entfernen Suchbegriffe, die keine aussagekräftigen Ergebnisse liefern. Verbessern Sie die Genauigkeit und Relevanz der Suche, indem Sie Stoppwörterbücher konfigurieren und Stoppwörter definieren.

Stoppwörter sind allgemeine Begriffe, die in einem großen Teil der indizierten Datensätze vorkommen. Beispiele für solche Begriffe sind Artikel, Konjunktionen, Personalpronomen und Präpositionen. Indem Sie diese Begriffe als Stoppwörter definieren, können Sie die Suchgenauigkeit und die Ergebnisrelevanz für Benutzer verbessern.

Sie können Stoppwörter im Standard-Stoppwörterbuch für ein Suchprofil definieren oder eigene Stoppwörterbücher erstellen, die mit Suchprofilen verknüpft sind. Erstellen und veröffentlichen Sie Stoppwörter für jedes Wörterbuch. Veröffentlichen Sie das Wörterbuch, damit Ihre Stoppwörter für Suchen wirksam werden, die verknüpfte Suchprofile verwenden.

Sie können Stoppwörterbücher löschen, die nicht mit Suchprofilen verknüpft sind.

Stoppen Sie die Verwendung von Wörtern in der Suche

Wenn eine Suchabfrage einen als Stoppwort definierten Begriff enthält, entfernt KI-Suche den Begriff aus der Suchabfrage.

Zum Beispiel kann ein Stoppwort den Begriff `my` aus einer Suchabfrage nach `upgrade my Laptopentfernen`. Diese geänderte Suchabfrage stimmt nur mit Datensätzen überein, die die relevanteren Begriffe `upgrade` und `Laptopenthalten`.

Bedingungen für die Berechtigung für Stoppwörter

Um aus den Begriffen einer Suchabfrage entfernt zu werden, muss ein Stoppwort die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Er muss aktiv sein.
- Das enthaltene Stoppwörterbuch muss veröffentlicht werden.
- Seine Länge überschreitet nicht die Längenbegrenzung des [Wörterbuchbegriffs](#).

Das System sucht wie folgt nach geeigneten Stoppwörtern in Stoppwörterbüchern:

Bedingung	Ergebnis
<p>Das für die Suchabfrage angegebene Suchprofil verweist auf ein veröffentlichtes Stoppwörterbuch für die Sprache der Suchabfrage.</p>	<p>Das System berücksichtigt nur Stoppwörter aus dem verknüpften Stoppwörterbuch.</p> <p>Angenommen, das Suchprofil einer Suchanwendung verweist auf ein Französisch-Stoppwörterbuch. Wenn ein Benutzer in dieser Anwendung auf Französisch sucht, können nur Stoppwörter aus dem verknüpften Französisch-Stoppwörterbuch aus den Suchbegriffen entfernt werden.</p>
<p>Das für die Suchabfrage angegebene Suchprofil ist nicht mit einem veröffentlichten Stoppwörterbuch für die Sprache der Suchabfrage verknüpft.</p>	<p>Das System berücksichtigt nur Stoppwörter aus dem standardmäßigen (englischen) Wörterbuch.</p> <p>Angenommen, das Suchprofil einer Suchanwendung weist kein verknüpftes Stoppwörterbuch für Spanisch auf. Wenn ein Benutzer in dieser Anwendung auf Spanisch sucht, können nur Stoppwörter aus dem standardmäßigen (englischen) Stoppwörterbuch aus den Suchbegriffen entfernt werden.</p>

Weitere Informationen zur Sprachunterstützung in Stoppwörterbüchern finden Sie unter [Sprachabhängigkeit](#).

Längenbegrenzung für Wörterbuchbegriffe

Standardmäßig ignoriert KI-Suche Stoppwörter, die länger als 256 Zeichen sind. Sie können dieses Standardlimit überschreiben, indem Sie die Systemeigenschaft `query.maxDictionaryTermLength` hinzufügen. Der ganzzahlige Wert dieser Systemeigenschaft gibt die maximal zulässige Zeichenlänge für Stoppwörter und Synonymwörterbücher an.

Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Systemeigenschaft finden Sie unter [Systemeigenschaft hinzufügen](#).

⚠️ Warnung:

Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Längenbegrenzung des Wörterbuchs über den Standardwert hinaus erhöhen. Die Verarbeitung langer Wörterbuchbegriffe erhöht die Speichernutzung von KI-Suche, und in einigen Fällen können Suchabfragen mit Fehlern aufgrund von Speichermangel fehlschlagen.

Ausdrücke mit mehreren Wörtern

Ein Stoppwort kann entweder ein einzelnes Wort oder einen Satz mit mehreren Wörtern enthalten. KI-Suche entfernt Ausdrücke mit mehreren Wörtern aus der Suchabfrage, wenn die Abfragebegriffe genau mit der Reihenfolge und Nähe der formulierten Wörter in der

Stoppwortdefinition übereinstimmen. Wenn ein Benutzer mit diesen Wörtern in einer anderen Anordnung sucht, erfolgt keine Begriffsentfernung.

In der folgenden Tabelle wird beispielsweise das Verhalten beim Entfernen des Stoppworts KI-Suche für ein Stoppwort beschrieben, das den Mehrwortausdruck „retirement account“ enthält.

Suchbegriffe	Stoppt das Verhalten beim Entfernen von Wörtern
mein Rentenkonto	KI-Suche entfernt die Begriffe „Rentenkonto“ aus der Suchabfrage.
mein Bank-Rentenkonto	KI-Suche entfernt die Begriffe „Rentenkonto“ aus der Suchabfrage.
my account stilllegung	KI-Suche entfernt keine Begriffe aus der Suchabfrage.
mein Rentenkonto	KI-Suche entfernt keine Begriffe aus der Suchabfrage.

Beachtung der Groß-/Kleinschreibung

Standardmäßig ignoriert KI-Suche beim Vergleich von Stoppwörtern mit Suchbegriffen die Groß-/Kleinschreibung. Sie können die Beachtung der Groß-/Kleinschreibung für ein Stoppwörterbuch aktivieren. Diese Option wirkt sich auf alle im Wörterbuch definierten Stoppwörter aus.

Wenn die Beachtung der Groß-/Kleinschreibung aktiviert ist, stimmen Stoppwörter im Wörterbuch nur mit Suchbegriffen oder Ausdrücken überein, die dieselbe Kombination aus Groß- und Kleinbuchstaben enthalten.

Wenn Sie beispielsweise ein RAID -Stoppwort in einem Wörterbuch mit aktivierter Groß-/Kleinschreibung definieren, ignoriert KI-Suche den Suchbegriff RAID, behandelt den Suchbegriff RAID jedoch normal.

Interpunktions sensitivität

Standardmäßig ignoriert KI-Suche die Interpunktion beim Vergleich von Stoppwörtern mit Suchbegriffen. Sie können die Interpunktions sensitivität für ein Stoppwörterbuch aktivieren. Diese Option wirkt sich auf alle im Wörterbuch definierten Stoppwörter aus.

Wenn die Interpunktions sensitivität aktiviert ist, stimmen Stoppwörter im Wörterbuch nur mit Suchbegriffen oder Ausdrücken überein, die dieselbe Interpunktion enthalten.

Wenn Sie beispielsweise ein 1/2 - Stoppwort in einem Wörterbuch mit aktivierter Interpunktions sensitivität definieren, entfernt KI-Suche den Suchabfragebegriff 1/2, entfernt jedoch nicht den Suchabfragebegriff 1/2.

Sprachabhängigkeit

Das Entfernen von Stoppwörtern ist sprachabhängig. Sie geben für jedes Stoppwörterbuch eine Sprache an. Diese Sprache gilt für alle im Wörterbuch definierten Stoppwörter.

Stoppwörter aus Wörterbüchern mit derselben Sprache wie die Suchabfrage können entfernt werden.

i Hinweis:

Wenn das für eine Suchabfrage angegebene Suchprofil kein verknüpftes Stoppwörterbuch für die Suchabfragesprache enthält, verwendet KI-Suche das standardmäßige (englische) Stoppwörterbuch als Fallback.

KI-Suche unterstützt Stoppwörterbücher für alle Sprachen, die in Ihrer Instanz aktiviert sind. Eine Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter [Aktivieren Sie eine Sprache](#).

Sie können nur ein Stoppwörterbuch pro Sprache mit einem bestimmten Suchprofil verknüpfen.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Stoppwörtern und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Stoppwörtern
Genius-Ergebnisse	<p>Wenn ein Suchbegriff, der dem Auslöser Begriff einer Genius-Ergebniskonfiguration entspricht, als Stoppwort definiert ist, wertet KI-Suche den Auslöser aus, bevor dieses Stoppwort aus der Suchabfrage entfernt wird.</p> <p>Bei der Berechnung der Q&A Genius-Ergebnisse für eine Suchabfrage ignoriert KI-Suche Stoppwörter in der Abfrage.</p>
Lemma- und Unicode-Normalisierung	<p>Wenn ein Suchabfragebegriff als Stoppwort definiert ist, entfernt KI-Suche diesen Begriff, ohne ihn zu normalisieren.</p>
Ergebnisverbesserungsregeln	<p>Wenn ein Suchbegriff, der dem Abfrageauslöser einer Ergebnisverbesserungsregel entspricht, als Stoppwort definiert ist, wertet KI-Suche den Regelauslöser aus, bevor das Stoppwort aus der Suchabfrage entfernt wird.</p>
Synonyme	<p>Wenn eine Synonymdefinition einen Begriff enthält, der als Stoppwort definiert ist, behält KI-Suche diesen Begriff bei, wenn überprüft wird, ob das Synonym eine Suchabfrage erweitert.</p> <p>Angenommen, Sie definieren „ as “ und „ a “ als Stoppwörter und „ SAAS“ Software „as a service“ als Synonym.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie nach saassuchen, behält KI-Suche die Begriffe as und a in der Synonymerweiterung bei. Daher stimmt

Funktion	Interaktion mit Stoppwörtern
	<p>die Suchabfrage mit den folgenden Datensätzen überein:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Datensätze, die den ursprünglichen Suchbegriff „saas“enthalten ○ Datensätze, die den Synonym-Erweiterungsausdruck „ Software as a Service“ enthalten <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie nach Software as a Servicesuchen, behält KI-Suche die Abfragebegriffe as und bei, wenn nach Synonymerweiterungen gesucht wird. Daher stimmt die Suchabfrage mit den folgenden Datensätzen überein: <ul style="list-style-type: none"> ○ Datensätze, die den Ausdruck „ software as a service“ enthalten ○ Datensätze, die den Synonym-Erweiterungsbegriff „saas“enthalten
<p>Tippfehlerbehandlung</p>	<p>Wenn ein falsch geschriebener Suchabfragebegriff als Stoppwort definiert ist, korrigiert KI-Suche diesen Begriff normalerweise automatisch, anstatt ihn zu entfernen.</p> <p>KI-Suche ignoriert Begriffe, die als Stoppwörter definiert sind, wenn eine automatische Korrektur für einen falsch geschriebenen Suchbegriff festgelegt wird. Wenn Sie beispielsweise „ email “ als Stoppwort definieren, bietet KI-Suche „ email “ nicht als automatische Korrektur an, wenn Sie nach emialsuchen.</p>
<p>Platzhalteroperatoren</p>	<p>Beim Erweitern von Suchbegriffen, die Platzhalterzeichen % oder * enthalten, ignoriert KI-Suche Begriffe, die als Stoppwörter definiert sind. Angenommen, Sie definieren und alsStoppwörter. Eine Suche nach dem* wird nicht erweitert, um dem oder ihremzu entsprechen, aber es werden immer noch Non-Stopp-Wort-Begriffe wie dort und diese gefunden.</p>

Veröffentlichung von Stoppwörterbüchern

Durch die Veröffentlichung eines Stoppwörterbuchs werden dessen Einstellungen und aktive Stoppwörter in allen verknüpften Suchprofilen wirksam.

Durch das Veröffentlichen eines Suchprofils werden die Stoppwörterbuch-Links des Profils aktualisiert, die Einstellungen des Wörterbuchs oder die aktiven Stoppwörter in KI-Suchewerden jedoch nicht aktualisiert.

Erstellen Sie ein mit einem Suchprofil verknüpftes Stoppwörterbuch

Definieren Sie ein neues Stoppwörterbuch, und verknüpfen Sie es mit einem Suchprofil.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit sich ein Stoppwörterbuch auf das Suchverhalten auswirkt, müssen Sie es entweder zum Zeitpunkt der Erstellung oder danach mit einem Suchprofil verknüpfen. Sie können nur ein Stoppwörterbuch pro Sprache mit einem bestimmten Suchprofil verknüpfen. Informationen zum Verknüpfen eines gespeicherten Stoppwörterbuchs mit einem Suchprofil finden Sie unter [Verknüpfen Sie ein Stoppwörterbuch mit einem Suchprofil](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie das neue Stoppwörterbuch verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Stoppwörter“ **Erstellen und** verknüpfen aus.
4. Füllen Sie im Wörterbuchformular die Felder aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Dictionary- und KI-Suche Dictionary-Formulare](#).
5. Um das neue Stoppwörterbuch zu speichern und mit dem angegebenen Suchprofil zu verknüpfen, wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das neue Stoppwörterbuch wird in der zugehörigen Liste „Stoppwörter“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil, damit neue oder aktualisierte Einstellungen für das Stoppwörterbuch wirksam werden. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Erstellen Sie Stoppwörter

Definieren Sie Begriffe, die aus Suchabfragen entfernt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen bereits ein Stoppwörterbuch erstellt haben. Weitere Informationen zum Erstellen von Stoppwörterbüchern finden Sie unter [Erstellen Sie ein mit einem Suchprofil verknüpftes Stoppwörterbuch](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche Engine* > **Wörterbücher**.
2. Öffnen Sie das Stoppwörterbuch, dem Sie das neue Stoppwort hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchbegriff“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Wörterbuchbegriff“](#).
5. Wählen Sie **Absenden**.
Das neue Stoppwort wird in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe angezeigt.

6. Wahlweise: Wiederholen Sie die vorherigen Schritte für jedes weitere Stoppwort, das Sie erstellen möchten.

7. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

- Um das geänderte Wörterbuch zu speichern und seine aktiven Stoppwörter in allen verknüpften Suchprofilen zu aktualisieren, wählen Sie **Veröffentlichenaus**.
- Um das geänderte Wörterbuch zu speichern, ohne die aktiven Stoppwörter in allen verknüpften Suchprofilen zu aktualisieren, wählen Sie **Aktualisieren**.

Klonen Sie ein Stoppwörterbuch

Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Stoppwörterbuchs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen eines Stoppwörterbuchs werden die Einstellungen des Quellwörterbuchs und alle seine definierten Stoppwortbegriffe kopiert. Dieser Prozess kann Ihnen Zeit sparen, wenn Sie mehrere Stoppwörterbücher benötigen, die viele Stoppwortbegriffe gemeinsam haben.

Prozedur

- 1.** Navigieren zu **Alle > KI-Suche > Suchabfrageeinstellungen > Wörterbücher**.
- 2.** Erweitern Sie bei Bedarf die Datensatzgruppe „Stoppwort“, und bearbeiten Sie das Stoppwörterbuch, das Sie klonen möchten.
- 3.** Wählen Sie **Klon aus**.
- 4.** Geben Sie im Dialogfeld „Wörterbuchbezeichnung festlegen“ im Feld Bezeichnung des **geklonten Wörterbuchs** eine Bezeichnung für das neue Stoppwörterbuch ein, und wählen Sie **OK**.

Ergebnisse

Das Formular für das neue Stoppwörterbuch wird geöffnet. Alle im Quellwörterbuch definierten Stoppwörter werden in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe angezeigt.

Verknüpfen Sie ein Stoppwörterbuch mit einem Suchprofil

Verknüpfen Sie ein vorhandenes Stoppwörterbuch mit einem oder mehreren Suchprofilen.

Vorbereitungen


Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein einzelnes Stoppwörterbuch mit mehreren Suchprofilen verknüpfen. Sie können nur ein Stoppwörterbuch pro Sprache mit einem bestimmten Suchprofil verknüpfen.

Prozedur

- 1.** Navigieren zu **Alle > KI-Suche > Experience durchsuchen > Suchprofile**.
- 2.** Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie das Stoppwörterbuch verknüpfen möchten.
- 3.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Stoppwörter“ die **Option Vorhandene** verknüpfen aus.
- 4.** Führen Sie im Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“ die folgenden Schritte aus.

- a. Wählen Sie das Referenz-Suchsymbol () für das **Wörterbuchfeld** aus.
- b. Wählen Sie das Stoppwörterbuch aus, das Sie mit dem Suchprofil verknüpfen möchten.
- c. Wählen Sie **Absenden**.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“](#).

Ergebnisse

Das ausgewählte Stoppwörterbuch wird in der zugehörigen Liste „Stoppwörter“ des Suchprofils angezeigt.

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen Sie das Suchprofil, damit die neuen Stoppwörterbuchverknüpfungen wirksam werden. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Heben Sie die Verknüpfung eines Stoppwörterbuchs mit einem Suchprofil auf

Entfernen Sie ein Stoppwörterbuch, das nicht mit einem Suchprofil verknüpft ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Verknüpfung eines Stoppwörterbuchs mit einem Suchprofil aufheben, wird das Wörterbuch nicht gelöscht. Um ein Stoppwörterbuch zu löschen, müssen Sie es zuerst mit allen Suchprofilen verknüpfen. Schritte zum Löschen eines Stoppwörterbuchs finden Sie unter [Löschen Sie ein Stoppwörterbuch](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, zu dem Sie die Verknüpfung des Stoppwörterbuchs aufheben möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Stoppwörter“ die Option für das Stoppwörterbuch aus, dessen Verknüpfung Sie mit dem Suchprofil aufheben möchten.
4. Wählen **Sie Verknüpfung der** Auswahl aufheben aus.

Ergebnisse

Das ausgewählte Stoppwörterbuch wird aus der zugehörigen Liste „Stoppwörter“ des Suchprofils entfernt.

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen Sie das Suchprofil, damit die Änderung in der Verknüpfung mit dem Stoppwörterbuch wirksam wird. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Löschen Sie ein Stoppwörterbuch

Entfernen Sie ein Stoppwörterbuch, das nicht mit einem Suchprofil verknüpft ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Wörterbücher**.

Die Liste KI-Suche Wörterbücher wird mit einer angewendeten Filterbedingung **[Typ] [!]= [Rechtschreibprüfung]** angezeigt, und die Datensätze werden nach Wörterbuchtyp gruppiert.

2. Erweitern Sie bei Bedarf die Datensatzgruppe „Stoppwort“, und bearbeiten Sie das zu löschende Stoppwörterbuch.

3. Wählen Sie **Löschen**.

i Hinweis:

Wenn das Stoppwörterbuch noch mit Suchprofilen verknüpft ist, schlägt das Löschen fehl, und in einer Fehlermeldung werden die verknüpften Profile aufgelistet. Heben Sie die Verknüpfung des Wörterbuchs mit diesen Suchprofilen auf, und wiederholen Sie die vorherigen Schritte. Weitere Informationen zum Aufheben der Verknüpfung eines Stoppwörterbuchs mit einem Suchprofil finden Sie unter [Heben Sie die Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil auf](#).

Ergebnisse

Das ausgewählte Stoppwörterbuch wird aus der Liste KI-Suche Wörterbücher ausgeblendet.

Tippfehlerbehandlung

KI-Suche ersetzt falsch geschriebene Suchbegriffe durch Autokorrekturbegriffe, die aus indizierten Inhalten abgeleitet werden. Konfigurieren Sie die Wörterbucheinstellungen für die Tippfehlerbehandlung, um die Ableitung von Begriffen für die automatische Korrektur zu steuern.

Um Begriffe für die automatische Korrektur für ein Suchprofil zu definieren, ändern Sie die Einstellungen im verknüpften Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung des Profils. Das Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung leitet eine Liste von Begriffen für die automatische Korrektur aus indizierten Inhalten ab, die in Suchquellen gefunden wurden, die mit seinem Suchprofil verknüpft sind. Aktualisieren Sie das Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung, um die Einstellungen zu speichern. Veröffentlichen Sie das verknüpfte Suchprofil, um Begriffe der automatischen Korrektur für Suchen verfügbar zu machen, die das Profil verwenden.

KI-Suche erstellt automatisch ein Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung für ein Suchprofil, wenn Sie Suchquellen mit diesem Profil verknüpfen. Sie können ein Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung nicht löschen, die Verknüpfung mit dem Suchprofil aufheben oder es mit einem anderen Suchprofil verknüpfen.

Um die automatische Korrektur der Tippfehlerbehandlung für eine **Suchanwendung** zu deaktivieren, deaktivieren Sie die Option Tippfehlerbehandlung aktivieren in der Konfiguration der Suchanwendung. Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen der Suchanwendung finden Sie unter [Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche](#).

Bedingungen für die Berechtigung zur automatischen Korrektur

Beim Ableiten der Liste der Autokorrekturbegriffe berücksichtigt das Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung nur indizierte Begriffe, die die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Der Begriff darf mindestens 3 Zeichen und darf höchstens 255 Zeichen umfassen.
- Der Begriff kommt mindestens einmal in indizierten Datensätzen aus den verknüpften Suchquellen des Suchprofils vor.

Automatische Korrektur von Suchbegriffen

Wenn eine Suchabfrage einen Begriff enthält, der im Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung nicht vorhanden ist, sucht KI-Suche im Wörterbuch nach Begriffen mit ähnlicher Schreibweise. Wenn eine gute Übereinstimmung gefunden wird, wird der ursprüngliche Suchbegriff automatisch durch den Wörterbuchbegriff ersetzt.

Zum Beispiel kann eine Suche nach `emial`, die in keinem indizierten Datensatz vorhanden ist, automatisch auf den ähnlich geschriebenen Begriff `email` korrigiert werden, der in mehreren indizierten Datensätzen vorhanden ist und daher im Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung angezeigt wird.

Eine Benachrichtigung zeigt die automatisch korrigierte Bedingung an. Benutzer können auf den Link in dieser Nachricht klicken, um ihre Suche mit dem ursprünglichen Abfragebegriff zu wiederholen.

Showing results for `email`
Search instead for `emial`

Begriffe, die von der automatischen Korrektur ausgeschlossen sind

Bei der automatischen Korrektur werden Suchbegriffe ignoriert, die eine der folgenden Bedingungen erfüllen:

Bedingung	Beschreibung
Suchbegriff enthält nur 1 oder 2 Zeichen	Bei der automatischen Korrektur werden Suchbegriffe mit einer Länge von weniger als 3 Zeichen ignoriert. Zum Beispiel korrigiert KI-Suche den Suchbegriff <code>ginicht</code> automatisch.
Der Suchabfragebegriff enthält nur Großbuchstaben	Um die Suche nach Abkürzungen zu aktivieren, ignoriert die automatische Korrektur Suchbegriffe, die nur Großbuchstaben enthalten. Zum Beispiel korrigiert KI-Suche den Suchbegriff <code>PINN</code> nicht automatisch, auch wenn der Kleinbuchstabe „ <code>pinn</code> “ automatisch in „ <code>pin</code> “ korrigiert wird.
Der Suchbegriff einer Suchabfrage enthält eine oder mehrere Ziffern	Um die Suche nach Zahlen und alphanumerischen Bezeichnern zu aktivieren, ignoriert die automatische Korrektur Suchbegriffe, die numerische Ziffern enthalten.

Bedingung	Beschreibung
	Zum Beispiel korrigiert KI-Suche den Suchbegriff 402Knicht automatisch.
Suchbegriff aus Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung ausgeschlossen	<p>Bei der automatischen Korrektur werden Suchbegriffe ignoriert, die aus dem Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung ausgeschlossen sind.</p> <p>Anweisungen zum Ausschließen von Begriffen aus einem Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung finden Sie unter Schließen Sie einen Begriff aus einem Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung aus.</p>

Automatische Aktualisierung von Autokorrektur-Begriffslisten

Jedes Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung aktualisiert automatisch seine Liste der Autokorrekturbegriffe nach einem festgelegten Intervall. Der Aktualisierungsvorgang hat die gleiche Wirkung wie das erneute Veröffentlichen des verknüpften Suchprofils des Wörterbuchs.

Standardmäßig werden die Wörterbücher für die Tippfehlerbehandlung alle 24 Stunden aktualisiert. Wenn die Begriffsliste weniger häufig aktualisiert werden soll, können Sie dieses Intervall in den Wörterbucheinstellungen erhöhen.

Sprachabhängigkeit

Die Tippfehlerbehandlung ist sprachabhängig. KI-Suche leitet eine separate Liste von Autokorrekturbegriffen für jede unterstützte Sprache ab, die im indizierten Inhalt der Suchquellen gefunden wird.

KI-Suche unterstützt die Ableitung von Autokorrekturbegriffen für Englisch, Französisch – Kanada, Französisch, Deutsch und Spanisch. Die Ableitung der automatischen Korrektur von Tippfehlern wird für Japanisch, vereinfachtes Chinesisch oder traditionelles Chinesisch nicht unterstützt.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden die Interaktionen zwischen der Tippfehlerbehandlung und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Tippfehlerbehandlung
Genius-Ergebnisse	<p>Automatisch korrigierte Suchbegriffe können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Begriff-Auslöserbedingungen auslösen.</p> <p>Bei der Berechnung der Q&A Genius-Ergebnisse für eine Suchabfrage korrigiert KI-Suche Begriffe in der Abfrage.</p>

Funktion	Interaktion mit Tippfehlerbehandlung
Lemma- und Unicode-Normalisierung	KI-Suche führt die Lemma- und Unicode-Normalisierung für automatisch korrigierte Suchabfragebegriffe durch.
Ergebnisverbesserungsregeln	Ein automatisch korrigierter Suchabfragebegriff kann eine Ergebnisverbesserungsregel auslösen, wenn er mit dem Abfrageauslöser der Regel übereinstimmt.
Stoppwörter	<p>Wenn ein falsch geschriebener Suchabfragebegriff als Stoppwort definiert ist, korrigiert KI-Suche diesen Begriff normalerweise automatisch, anstatt ihn zu entfernen.</p> <p>KI-Suche ignoriert Begriffe, die als Stoppwörter definiert sind, wenn eine automatische Korrektur für einen falsch geschriebenen Suchbegriff festgelegt wird. Wenn Sie beispielsweise „ email “ als Stoppwort definieren, bietet KI-Suche „ email “ nicht als automatische Korrektur an, wenn Sie nach emialsuchen.</p>
Synonyme	Wenn ein falsch geschriebener Suchbegriff für eine Suchabfrage als Synonym definiert ist, erweitert KI-Suche dieses Synonym, ohne es automatisch zu korrigieren.

Ändern Sie die Einstellungen für ein Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung

Ändern Sie die Wörterbucheinstellungen für die Tippfehlerbehandlung für ein Suchprofil.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jedes Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung ist mit einem Suchprofil verknüpft. Weitere Informationen zu Suchprofilen finden Sie unter [Suchprofile](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, das das Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung enthält, das Sie ändern möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Tippfehlerbehandlung“ den Datensatz für das Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung.
4. Aktualisieren Sie im Wörterbuchformular KI-Suche die Felder.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Dictionary- und KI-Suche Dictionary-Formulare](#).
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen Sie das mit dem Wörterbuch verknüpfte Suchprofil, damit aktualisierte Einstellungen für ein Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung wirksam werden. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Schließen Sie einen Begriff aus einem Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung aus

Verhindern Sie, dass KI-Suche einen Begriff in Anwendersuchabfragen automatisch korrigiert, indem Sie den Begriff aus einem Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung ausschließen.

Vorbereitungen

Sie müssen bereits ein Suchprofil mit einer oder mehreren verknüpften Suchquellen definiert haben.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, für das Sie einen Begriff für die Tippfehlerbehandlung ausschließen möchten.
3. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Tippfehlerbehandlung“ das Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe die Option **Neu** aus.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchbegriff“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Wörterbuchbegriff“](#).
6. Wählen Sie **Absenden**.
Der neue Begriff wird in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe mit **Status** auf *New* angezeigt.
7. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die vorherigen Schritte für jede weitere Bedingung, die Sie ausschließen möchten.
8. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
Das Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung wird in der zugehörigen Liste „Tippfehlerbehandlung“ mit **Status** auf *Published* angezeigt.

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil, damit die aktualisierten Einstellungen für die Tippfehlerbehandlung wirksam werden. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Genius-Ergebnisse

Zeigen Sie optional die besten Antworten für eine Suchabfrage als umsetzbare Genius-Ergebniskarten an, die in Suchergebnissen enthalten sind.

Eine Genius-Ergebniskonfiguration enthält eine Auslöserbedingung und Logik zum Erstellen von Antworten. Die Auslöserbedingung bestimmt, ob die Genius-Ergebniskonfiguration für eine Suchabfrage aktiviert wird. Wenn diese Option aktiviert ist, sucht die Konfiguration nach Suchergebnissen mit sehr hoher Relevanz. Wenn welche gefunden werden, füllt die Antwortlogik eine oder mehrere Genius-Ergebniskarten mit Informationen und aus diesen Ergebnissen abgeleiteten Aktionen. Die Genius-Ergebniskarten werden neben den normalen Suchergebnissen angezeigt, sodass der Benutzer sofort auf die relevantesten Antworten und Aktionen zugreifen kann.

Um eine Genius-Ergebniskonfiguration in Suchen zu verwenden, verknüpfen Sie sie mit einem oder mehreren Ihrer Suchprofile. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem Suchprofil](#).

Genius-Ergebnisauswertungsreihenfolge und Ergebniszwert

KI-Suche wertet aktive Genius-Ergebniskonfigurationen für ein Suchprofil der Reihe nach aus, vom niedrigsten Wert im Feld **Reihenfolge** bis zum höchsten. Die Werte im Feld **Reihenfolge** für verknüpfte Genius-Ergebniskonfigurationen werden in der zugehörigen Liste Genius-Ergebnisse des Suchprofils definiert. Informationen zum Ändern der Auswertungsreihenfolge finden Sie unter [Legen Sie die Auswertungsreihenfolge für Genius-Ergebniskonfigurationen in einem Suchprofil fest](#).

i Hinweis:

Reihenfolgenfeldwerte für verknüpfte Genius-Ergebniskonfigurationen werden für jedes Suchprofil separat festgelegt. Eine Genius-Ergebniskonfiguration, die mit mehreren Suchprofilen verknüpft ist, kann in jedem Profil einen anderen Feldwert für die **Reihenfolge** aufweisen.

Der **Feldwert Genius-Ergebnisbegrenzung einer Suchanwendungskonfiguration** gibt die maximale Anzahl von Genius-Ergebniskarten an, die die Anwendung anzeigen kann. Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen der Suchanwendung finden Sie unter [Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“](#).

Auslöserbedingungen für Genius-Ergebnisse

Sie können eine der folgenden Auslöserbedingungen für eine Genius-Ergebniskonfiguration auswählen:

- *Always*: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird für alle Suchabfragen aktiviert.
- *NLU*: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird aktiviert, wenn die erkannte Absicht der Suchabfrage mit einer angegebenen Natural Language Understanding (NLU) Modellabsicht übereinstimmt. Weitere Informationen zu Modellen und Absichten von NLU finden Sie unter [Natural Language Understanding](#).
- *Term*: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird aktiviert, wenn die Suchabfrage aus einem einzelnen angegebenen Begriff oder Ausdruck besteht.

i Hinweis:

Eine Genius-Ergebniskonfiguration kann ausgelöst werden und dennoch keine Antworten zurückgeben. Genius-Ergebnisantworten werden nur angezeigt, wenn KI-Suche eine sehr hohe Konfidenz dafür aufweist, dass es eine richtige Antwort für die Suchabfrage gibt. Normalerweise sollten Sie erwarten, dass für einen kleinen Prozentsatz der Suchabfragen Genius-Ergebnisantworten angezeigt werden.

Genius-Ergebnis – Antworttypen

Eine Genius-Ergebniskonfiguration kann einen der folgenden Antworttypen enthalten:

- *Search*: Bei Auslösung werden Genius-Ergebniskarten für Ergebnisse aus einer Suchabfrage angezeigt. Die Suchabfrage muss in einem serverseitigen Skript definiert werden, das in der Genius-Ergebniskonfiguration enthalten ist. Jedes Suchergebnis wird als separate Genius-Ergebniskarte angezeigt, maximal drei Karten. Wenn die Suchabfrage keine Ergebnisse zurückgibt, wird keine Genius-Ergebniskarte angezeigt.
- *Script*: Bei Auslösung wird eine Genius-Ergebniskarte mit Schlüssel-Wert-Paaren angezeigt. Das Objekt mit diesen Schlüssel-Wert-Paaren muss in einem serverseitigen

Skript definiert werden, das in der Genius-Ergebniskonfiguration enthalten ist. Das Skript kann Methoden aus jeder öffentlichen Now Platform API verwenden, um dieses Objekt zu erstellen.

Sprachunterstützung

Im Basissystem unterstützen Genius-Ergebnisse nur englische Suchabfragen. [\[store-future: BEGIN review\] Um Unterstützung für Suchabfragen von Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch \] hinzuzufügen](#), installieren und aktivieren Sie die Anwendung [Genius-Ergebnisse für KI-Suche ServiceNow®](#) Store. Weitere Informationen zu den in dieser Anwendung enthaltenen NLU -Modellen und Genius-Ergebniskonfigurationen finden Sie unter [Genius-Ergebnisse für KI-Suche](#). [End]

Tabellendatensatzlimit für Genius-Ergebniskonfigurationen mit NLU Auslöserbedingungen

Wenn ein NLU -Modell eine Tabellenvokabularquelle enthält, die auf eine Tabelle mit mehr als 100.000 Datensätzen verweist, schlägt die Synchronisierung für die Vokabularquelle fehl. Wenn die Synchronisierung fehlschlägt, kann das Modell nicht erfolgreich trainiert werden, und Genius-Ergebniskonfigurationen, die das Modell in ihren Auslöserbedingungen NLU verwenden, funktionieren nicht ordnungsgemäß.

⚠️ Warnung:

Aktivieren Sie die People Genius-Ergebniskonfiguration nicht, wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der folgenden Tabellen aufweist:



- Katalogelement [sc_cat_item]
- Zielabteilung [cmn_department]
- Standort [cmn_location]
- Benutzer [sys_user]

Diese Tabellen werden als Vokabularquellen im Standard KI-Suche Genius-Ergebnismodell konfiguriert, das in der Auslöserbedingung NLU der Personenkonfiguration angegeben ist. Wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der aufgeführten Tabellen aufweist, schlägt das Training für das Modell NLU fehl, und die Konfiguration des People Genius-Ergebnisses funktioniert nicht ordnungsgemäß.

Weitere Informationen zu NLU -Vokabularquellen finden Sie unter [NLU-Vokabular](#) .

Genius-Ergebnisüberprüfungs-Feedback

Sie können einzelne Genius-Ergebnisantworten überprüfen und Feedback zu ihrer Richtigkeit abgeben. Um Feedback zu einer Genius-Ergebnisantwort zu geben, klicken Sie auf eines der Daumensymbole, die auf der Antwortkarte angezeigt werden:

- Wenn die Antwort Ihre Frage richtig beantwortet, klicken Sie auf das Symbol „Daumen hoch“ (Symbol „“).
- Wenn die Antwort Ihre Frage falsch beantwortet, klicken Sie auf das Symbol „Daumen nach unten“ (Symbol „“).

Ihr Feedback hilft ServiceNow, zukünftige Versionen von Genius-Ergebniskonfigurationen zu verbessern.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Genius-Ergebnissen und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Genius-Ergebnissen
Lemma- und Unicode-Normalisierung	Durch Lemma oder Unicode-Normalisierung hinzugefügte Suchabfragebegriffe können Genius-Ergebniskonfigurationen mit Begriff-Auslöserbedingungen nicht auslösen.
Stoppwörter	Wenn ein Suchbegriff, der dem Auslöser Begriff einer Genius-Ergebniskonfiguration entspricht, als Stoppwort definiert ist, wertet KI-Suche den Auslöser aus, bevor dieses Stoppwort aus der Suchabfrage entfernt wird.
Synonyme	Begriffe zur Synonymerweiterung können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Begriff-Auslöserbedingungen auslösen.
Tippfehlerbehandlung	Automatisch korrigierte Suchbegriffe können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Begriff-Auslöserbedingungen auslösen.

Genius-Ergebniskonfigurationen im Basissystem

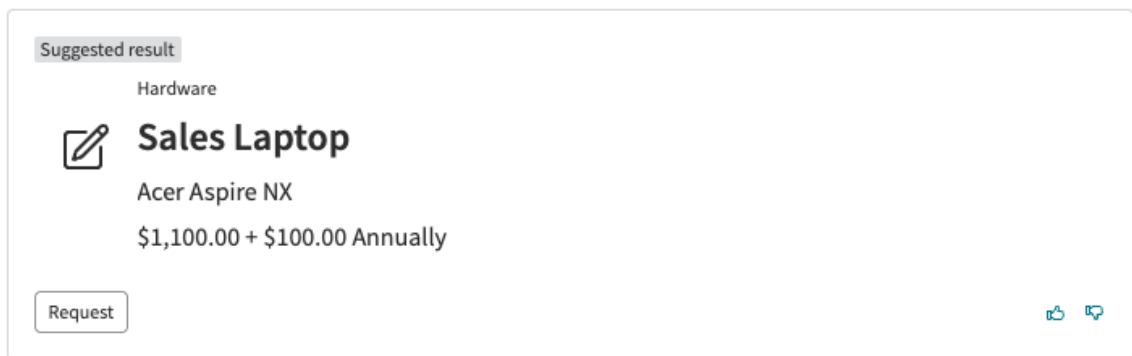
Vorkonfigurierte KI-Suche Genius-Ergebniskonfigurationen zeigen kurze, umsetzbare Antworten an, die aus Suchergebnissen mit hoher Relevanz abgeleitet werden. Diese Konfigurationen geben Genius-Ergebnisantworten für Katalogelemente, Benutzer und Wissensartikel zurück.

Sie können die vorkonfigurierten Genius-Ergebniskonfigurationen mit Ihren eigenen Suchprofilen verknüpfen. Sie können diese Genius-Ergebniskonfigurationen nicht ändern, aber Sie können sie klonen und die geklonten Konfigurationen ändern.

Katalogelement Genius-Ergebnisse

Die Konfiguration des Katalogelements Genius-Ergebnis zeigt die besten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Katalogelementdatensatz. Sie können eine Anforderung für das Katalogelement direkt über die Antwortkarte erstellen.

Beispiel für eine Antwortkarte „Katalogelement Genius-Ergebnis“.



Wählen Sie **Anforderung** aus, um eine neue Anforderung für das angegebene Katalogelement zu erstellen.

Katalogelement Genius-Ergebnisse unterstützen nur englischsprachige Suchvorgänge.

NLQ Genius-Ergebnisse

Die Genius-Ergebniskonfiguration NLQ (Natural Language Query) verwendet die Verarbeitung NLQ, um relevante Ergebnisse aus Tabellen anzuzeigen, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. NLQ Genius-Ergebnisse können Tabellen zurückgeben, unabhängig davon, ob sie als indizierte Quellen definiert sind.

Eine Antwortkarte NLQ „Genius-Ergebnis“ zeigt eine Vorschau der Datensätze aus übereinstimmenden Tabellen an. Sie können direkt über die Antwortkarte „Genius-Ergebnis“ zur Listenansicht einer übereinstimmenden Tabelle oder zum Arbeitsbereich CMDB navigieren.

NLQ Genius-Ergebnisse verwenden keine indizierten Quellen, wenn Tabellen gefunden werden, die Ihrer Abfrage entsprechen. Sie müssen eine Tabelle nicht als indizierte Quelle definieren, damit sie in den Antworten von NLQ Genius-Ergebnissen angezeigt werden kann.

Bei der Berechnung der Antworten von NLQ Genius-Ergebnis identifiziert KI-Suche Tabellen, die Ihrer Suche entsprechen, anhand der folgenden NLQ -Abfragetypen:


- Abfragen in natürlicher Sprache, die denen mit Analytics Center ähneln. Weitere Informationen zu den Tabellenabfragefunktionen von Analytics Center finden Sie unter [Analytics Center](#).
- Natural Language-Abfragen, die denen mit Configuration Management Database (CMDB) ähneln. Diese CMDB -Abfragen stimmen nur mit Tabellen überein, die nicht als indizierte Quellen definiert sind. Weitere Informationen zu den Tabellenabfragefunktionen von CMDB finden Sie unter [Configuration Management](#).

KI-Suche kombiniert die Ergebnisse dieser Abfragetypen beim Erstellen von NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarten. Daher kann eine einzelne NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarte Tabellen enthalten, die von Analytics Center Abfragen, CMDB Abfragen oder beidem zurückgegeben werden.

Weitere Informationen zur Verarbeitung von NLQ finden Sie unter [Natural Language Query](#).

Die Antwortkarte NLQ „Genius-Ergebnis“ zeigt unterschiedliche Ergebnisse, je nachdem, ob Ihre Suche eine einzelne Tabelle oder mehrere Tabellen ergibt.

Beispiel für eine Antwortkarte NLQ „Genius-Ergebnis“ mit einer übereinstimmenden Tabelle

106 results for *incidents* 

Suggested result

Here's a preview of the table that matches your search:

Incident

incident

Number	Opened	Short description	Caller	Priority
INC0357934	2018-08-26 02:57:57	IAM: Sailpoint Web Service not available. HTTP Error Code 503	(empty)	2 - High
INC0357933	2018-08-25 12:32:05	Message from SRE SAN1 8 (3007264008)	Guest	2 - High
INC0357932	2018-08-25 12:28:06	SNCA Issue reported	(empty)	2 - High
INC0357930	2018-08-25 11:43:02	Message from --CVP_11_5_1_0_1_0_349 (+8583355991) (VPN connectivity)	(empty)	3 - Moderate
INC0357929	2018-08-25 11:27:15	VOIP not connecting to VPN from Home	(empty)	4 - Low

[View full table](#)

About   

In der Vorschauliste werden bis zu fünf Datensätze aus der übereinstimmenden Tabelle angezeigt. Um die vollständige Tabelle anzuzeigen, wählen Sie **Vollständige Tabelle** anzeigen aus.

Hinweis:

Wenn Sie **Vollständige Tabelle** anzeigen auswählen, hängt die ausgeführte Aktion davon ab, wie die übereinstimmende Tabelle gefunden wurde. Die Standardaktionen lauten wie folgt.

- Wenn die Tabelle von einer Analytics Center -Tabellenabfrage gefunden wurde, zeigt das System sie in der Listenansicht an.
- Wenn die Tabelle von einer CMDB -Tabellenabfrage gefunden wurde, zeigt das System sie im an [CMDB Arbeitsbereich](#) .

Suchadministratoren können diese Aktionen anpassen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Konfigurieren Sie Navigationsaktionen für NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarten](#).

Beispiel für eine NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte mit mehreren übereinstimmenden Tabellen

12 results for *application server*

← NLQ supported by AI

Multiple table sources matched this search. Choose a table: Application Application Application

Application Server Application Server Virtual Machine Instance

Here's a preview of the table that matches your search:

Application
sys_scope

Name	Scope	Short description
@devsnc/behavior-uibtk-media	sn_uibtk_media_beh	The common behavior for components to get media size
@devsnc/guided-wizard-toolkit	sn_gw_toolkit	A collection of components for building guided wizards
@devsnc/library-intent-channel	sn_library_intent	Library Intent Channel
@devsnc/library-opws-mapping-shared	sn_lib_opws_shared	
@devsnc/sn-assessment	sn_assessment	Component to render survey or assessment portal form in an iframe.

[View full table](#)

About ⓘ • 📄 📌

Automatische Übersetzung

Um eine Vorschau der Datensätze aus einer der übereinstimmenden Tabellen anzuzeigen, wählen Sie die Pille mit der Bezeichnung der Tabelle aus. In der Vorschauliste werden bis zu fünf Datensätze aus der ausgewählten Tabelle angezeigt. Sie können die vollständige Tabelle anzeigen, indem Sie **Vollständige Tabelle** anzeigen auswählen.

i Hinweis:

Wenn Sie **Vollständige Tabelle** anzeigen auswählen, hängt die ausgeführte Aktion davon ab, wie die übereinstimmende Tabelle gefunden wurde. Die Standardaktionen lauten wie folgt.

- Wenn die Tabelle von einer Analytics Center -Tabellenabfrage gefunden wurde, zeigt das System sie in der Listenansicht an.
- Wenn die Tabelle von einer CMDB -Tabellenabfrage gefunden wurde, zeigt das System sie im an [CMDB Arbeitsbereich](#) .

Suchadministratoren können diese Aktionen anpassen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Konfigurieren Sie Navigationsaktionen für NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarten](#).

Überprüfen Sie das Feedback

Einige NLQ Genius-Ergebnisantworten zeigen „NLQ Von KI unterstützt“ als Antworttyp an, was darauf hinweist, dass sie künstliche Intelligenz verwendet haben, um Tabellen zu finden, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Da diese Antworten automatisch generiert werden, sollten Sie sie auf Richtigkeit überprüfen.

Um Feedback zur Überprüfung einer Antwort auf ein NLQ Genius-Ergebnis zu geben, wählen Sie eines der Daumensymbole auf der Antwortkarte aus. Wenn die Informationen der Antwort korrekt sind, klicken Sie auf das Symbol „Daumen hoch“ (Symbol „👍“). Wenn

die Informationen der Antwort nicht korrekt sind, klicken Sie auf das Symbol „Daumen nach unten“ (Symbol „👎“).

Ihr Feedback hilft ServiceNow, zukünftige Versionen dieser Genius-Ergebniskonfiguration zu verbessern.

Einschränkungen

Wie die anderen Genius-Ergebniskonfigurationen des Basissystems unterstützen NLQ Genius-Ergebnisse nur Suchvorgänge in englischer Sprache.

NLQ Genius-Ergebnisse basieren auf der Verarbeitung Natural Language Query, wodurch die Zeit bis zur Rückgabe von Ergebnissen bei der ersten Suche nach einem bestimmten Satz von Begriffen erhöht werden kann. Berücksichtigen Sie diese Auswirkungen auf die Leistung, bevor Sie NLQ Genius-Ergebnisse in einer Ihrer KI-Suche Anwendungen aktivieren.

NLQ Genius-Ergebnisse unterstützen die folgenden Tabellenabfrageoptionen nicht:

- Abfragen mit mehreren Tabellen CMDB .
- Gruppierung der Ergebnisse der Tabellenabfrage
- Rendering von Tabellenabfrageergebnissen als Kreisdiagramme oder Balkendiagramme
- Visualisierungen von Trends und einzelnen Punktzahlen
- Stichwörter, die Ergebnisse in Nicht-Listenformaten zurückgeben, z. B. Gesamtsumme, Anzahloder Durchschnitt

Zeigen Sie NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen an

Konfigurieren Sie das System so, dass Suchergebnisvorschaulisten für NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen angezeigt werden.

Vorbereitungen

Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn Sie NLQ Genius-Ergebnisse in Ihren Serviceportal Suchanwendungen verwenden möchten. Wenn Sie NLQ Genius-Ergebnisse nur in den Suchanwendungen von Next Experience verwenden, müssen Sie diese Aufgabe nicht ausführen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Systemeigenschaft `glide.service_portal.ais_nlq_enabled` bestimmt, ob das System Vorschaulisten für Suchergebnisse für NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen anzeigt.

Administratoren sollten den Wert dieser Systemeigenschaft auf `true` festlegen, wenn die Genius-Ergebniskonfiguration von [NLQ in einer beliebigen Anwendung von Serviceportal aktiv ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.

2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaften“ diese Werte ein.

Feld	Wert
Name	glide.service_portal.ais_nlq_enabled
Typ	richtig falsch
Wert	Wahr

Weitere Informationen zu den Werten dieser Systemeigenschaft finden Sie im Abschnitt [Systemeigenschaften für NLQ Genius-Ergebnisse](#).

4. Klicken Sie auf Absenden.

Der neue Datensatz `glide.service_portal.ais_nlq_enabled` wird in der Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] angezeigt.

Konfigurieren Sie Navigationsaktionen für NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarten

Konfigurieren Sie die Navigationsaktionen, die ausgelöst werden, wenn ein Benutzer auf einer Aktionskarte „NLQ Genius-Ergebnis **Vollständige Tabelle** anzeigen auswählt. Jede Navigationsaktion enthält eine Umleitungsnutzlast und kann optional Filter für den Namen einer Tabelle, die Quelle NLQ, die die Tabelle zurückgegeben hat, oder das von der Suchanwendung verwendete Suchprofil enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie **Vollständige Tabelle anzeigen** auf einer NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarte auswählen, hängt die ausgeführte Aktion davon ab, wie die übereinstimmende Tabelle gefunden wurde. Die Standardaktionen lauten wie folgt.

- Bei einer Tabelle, die von einer Analytics Center -Tabellenabfrage gefunden wurde, wird die Tabelle in der Listenansicht angezeigt.
- Für eine Tabelle, die von einer CMDB -Tabellenabfrage gefunden wurde, wird der Arbeitsbereich CMDB geöffnet.

Als Suchadministrator können Sie die für NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarten verfügbaren Aktionen anpassen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle KI-Suche NLQ Navigation [ais_nlq_navigation].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter `ais_nlq_navigation.listein`.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Bearbeiten Sie einen vorhandenen Navigationsdatensatz, oder erstellen Sie einen neuen, indem Sie **Neu** wählen.
3. Füllen Sie im Formular KI-Suche NLQ Navigation die Felder für Ihre Navigationsaktion aus.

Feld	Beschreibung
Quelle	<p>Optionaler Quellfilter NLQ für die Navigationsaktion. Die Aktion funktioniert nur für Tabellen, die diesen Quellfilter erfüllen.</p> <p>Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird die Navigationsaktion für Tabellen aus einer beliebigen NLQ -Quelle ausgeführt, die nicht im Quellfeld einer anderen Navigationsaktion angegeben ist.</p> <p>Angenommen, Sie haben zwei Navigationsaktionen: eine mit Quelle auf <code>CMDB_WS</code> und eine zweite ohne Feldwert Quelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn eine NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarte eine Vorschau einer Tabelle anzeigt, die von der Quelle <code>CMDB</code> NLQ zurückgegeben wird, wird durch Auswählen von Vollständige Tabelle anzeigen die erste Navigationsaktion ausgelöst, da der Tabellename den Quellfilter NLQ der Aktion erfüllt. ○ Wenn eine NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarte eine Vorschau einer Tabelle aus der Quelle <code>Analytics Center</code> NLQ anzeigt, wird durch Auswahl von Vollständige Tabelle anzeigen stattdessen die zweite Navigationsaktion ausgelöst, da die Quelle <code>[]</code> der Tabelle den Quellfilter <code>NLQNLQ</code> der ersten Aktion nicht erfüllt. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: keine. ○ Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <code>AC</code>: Die Navigationsaktion funktioniert nur für Tabellen, die von der Quelle <code>Analytics Center</code> NLQ zurückgegeben werden. ▪ <code>CMDB_WS</code>: Die Navigationsaktion funktioniert nur für Tabellen, die von der Quelle <code>CMDB</code> NLQ zurückgegeben werden.
Aktionsnutzlast	<p>JSON-Nutzlast für die Navigationsaktion. Der Wert dieses Felds bestimmt, wohin KI-Suche umleitet, wenn Sie Vollständige</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Tabelle anzeigen auf einer NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarte auswählen.</p> <p>Beim Übermitteln der JSON-Nutzlast zur Umleitung ersetzt KI-Suche die folgenden Verweise durch relevante Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <code>\${logID}</code>: Wurde durch die ID der Transaktion NLQ] ersetzt, wie in den Systemprotokollen angezeigt. ○ <code>\${query}</code>: Ersetzt durch den Abfragefilter aus der ursprünglichen Suchabfrage, die das Genius-Ergebnis NLQ ausgelöst hat. ○ <code>\${table}</code>: Ersetzt durch den Namen der Tabelle, die auf der Antwortkarte NLQ „ Genius-Ergebnis in der Vorschau angezeigt wird. ○ <code>\${utterance}</code>: Wurde durch die ursprüngliche Suchabfrage ersetzt, die das Genius-Ergebnis NLQ ausgelöst hat. <p>Beispielsweise gibt die Standardnavigationsaktion, die eine Tabelle im Arbeitsbereich CMDB öffnet, diese Aktionsnutzlast an, die alle vier Referenzen verwendet:</p> <pre style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;">{ "external": { "url": "now/cmdb/home/sub/smart-search-results/\${table}/\${utterance}/params/encoded-query/\${query}/nlq-query-log/\${logID}", "target": "_self" } }</pre> <ul style="list-style-type: none"> ○ Typ: JSON ○ Standardwert: keiner
Profil	<p>Optionaler Verweis auf einen Suchprofildatensatz. Die Navigationsaktion funktioniert nur in Suchanwendungen, die das referenzierte Suchprofil verwenden.</p> <p>Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird die Navigationsaktion für jede Suchanwendung ausgeführt, die kein Suchprofil verwendet, auf das im Feld Profil einer anderen Navigationsaktion verwiesen wird.</p> <p>Angenommen, Sie haben zwei Navigationsaktionen: eine mit Profil, die auf den Standardsuchprofil-Datensatz des</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Service Portals verweist, und eine zweite ohne Referenzfeldwert für Profil.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn Sie in einer Anwendung suchen, die das Service Portal-Standardprofile verwendet, wird durch Auswahl von Vollständige Tabelle anzeigen auf einer NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte die erste Navigationsaktion ausgelöst, da das verwendete Suchprofil das in der Aktion referenzierte ist. ○ Wenn Sie in einer anderen Suchanwendung suchen, löst die Auswahl Vollständige Tabelle anzeigen stattdessen die zweite Navigationsaktion aus, da das verwendete Suchprofil in der ersten Navigationsaktion nicht referenziert wird. ○ Typ: Referenz ○ Standardwert: keiner
Aktion	<p>Name für die Navigationsaktion.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: keiner
Tabelle	<p>Optionaler Tabellenfilter für die Navigationsaktion. Die Aktion funktioniert nur für die Tabelle, deren Name mit diesem Filter übereinstimmt.</p> <p>Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird die Navigationsaktion für jede Tabelle ausgeführt, deren Name nicht im Feld Tabelle einer anderen Navigationsaktion angegeben ist.</p> <p>Angenommen, Sie haben zwei Navigationsaktionen: eine mit Tabelle auf <code>my_custom_table</code> und eine zweite ohne Tabellenfeldwert.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn eine NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarte eine Vorschau Ihrer benutzerdefinierten Tabelle anzeigt, wird durch Auswahl von Vollständige Tabelle anzeigen die erste Navigationsaktion ausgelöst, da der Tabellenname den Tabellenfilter der Aktion erfüllt.

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn eine NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarte eine Vorschau einer anderen Tabelle anzeigt, wird durch Auswahl von Vollständige Tabelle anzeigen stattdessen die zweite Navigationsaktion ausgelöst, da der Tabellename den Tabellenfilter der ersten Aktion nicht erfüllt. ○ Typ: table_name ○ Standardwert: keiner

4. Wählen Sie **Aktualisieren**, wenn Sie einen vorhandenen Navigationsaktionsdatensatz bearbeiten, oder **Absenden**, wenn Sie einen neuen erstellen.

Systemeigenschaften für NLQ Genius-Ergebnisse

Eine Systemeigenschaft bestimmt, ob das System Vorschaulisten für Suchergebnisse für NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen anzeigt.

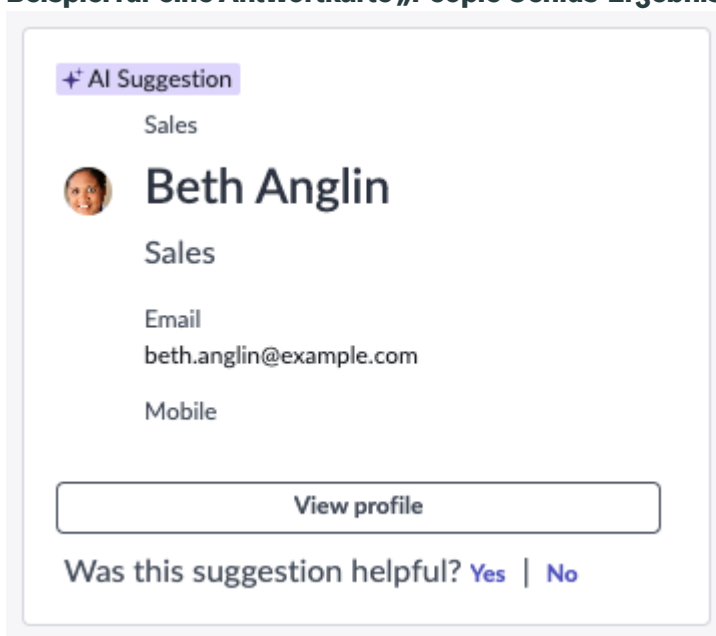
Eigenschaft	Beschreibung
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	<p>Gibt an, ob das System Vorschaulisten für Suchergebnisse für NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen anzeigt.</p> <p>Wenn Sie die Konfiguration NLQ Genius-Ergebnis in einer beliebigen Serviceportal-Suchanwendung aktivieren, legen Sie den Wert dieser Systemeigenschaft auf <i>true</i> fest.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>true</i>: Das System zeigt Vorschaulisten für Suchergebnisse für NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen an. ○ <i>false</i>: Das System zeigt keine Vorschaulisten für Suchergebnisse

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>für NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen an.</p> <p>⚠️ Warnung: Dieser Wert verhindert, dass NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen angezeigt werden.</p>

People Genius-Ergebnisse

Die Konfiguration „People Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Benutzertabelle [sys_user] an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Benutzerdatensatz. Sie können das vollständige Profil des Benutzers direkt auf der Antwortkarte anzeigen.

Beispiel für eine Antwortkarte „People Genius-Ergebnis“.



Wählen Sie **Profil anzeigen** aus, um das Profil des Benutzers anzuzeigen.

People Genius-Ergebnisse unterstützen nur englischsprachige Suchvorgänge.

Die Konfiguration „People Genius-Ergebnis“ ist im Basissystem inaktiv. Informationen zur Aktivierung finden Sie unter [Aktivieren Sie People Genius-Ergebnisse](#).

⚠️ Warnung:

Aktivieren Sie die People Genius-Ergebniskonfiguration nicht, wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der folgenden Tabellen aufweist:

- Katalogelement [sc_cat_item]
- Zielabteilung [cmn_department]
- Standort [cmn_location]
- Benutzer [sys_user]

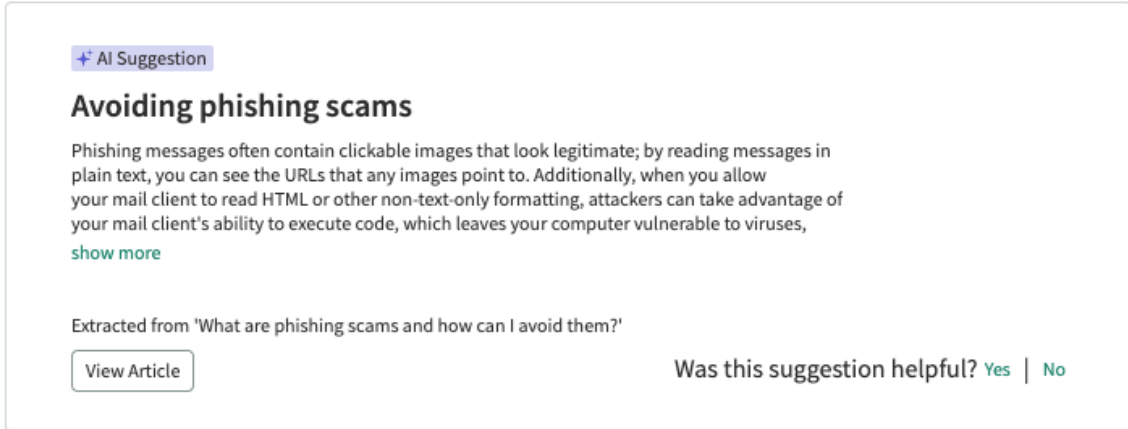
Diese Tabellen werden als Vokabularquellen im Standard KI-Suche Genius-Ergebnismodell konfiguriert, das in der Auslöserbedingung NLU der Personenkonfiguration angegeben ist. Wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der aufgeführten Tabellen aufweist, schlägt das Training für das Modell NLU fehl, und die Konfiguration des People Genius-Ergebnisses funktioniert nicht ordnungsgemäß.

Q&A Genius-Ergebnisse

Die Q&A Genius-Ergebniskonfiguration zeigt die besten Suchergebnisse an, die aus HTML-Feldern von Datensätzen in der Wissenstabelle [kb_knowledge] und den Tabellen, die sie erweitern, extrahiert werden. Jede Antwortkarte zeigt ein Themen-Snippet und ein Antwort-Snippet, die aus einem einzelnen Wissen -Artikel extrahiert wurden. Sie können den vollständigen Artikel direkt über die Antwortkarte anzeigen.

Ein *Fragment* ist ein kurzer Textabschnitt, in der Regel absatzlang, der nützliche und relevante Informationen enthält. Das Themen- *Snippet* einer Genius-Ergebnisantwort gibt den Betreff für die Antwort an, während das *Antwort-Snippet* Details zu diesem Thema enthält.

Beispiel für eine Antwortkarte „Q&A Genius-Ergebnis“.



Wählen Sie **Artikel** anzeigen aus, um den vollständigen Wissen Artikel anzuzeigen.

i Hinweis:

Einstellungen für die Wissenssuche wirken sich nicht auf Q&A Genius-Ergebnisse aus. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter [Eigenschaften der Wissenssuche](#)

Q&A Genius-Ergebnisse unterstützen nur englischsprachige Suchvorgänge.

Da die Q&A-Implementierung auf Deep Neural Networks basiert, die kontinuierlich verbessert werden, können die Q&A-Ergebnisse für bestimmte Abfragen von Release zu Release variieren. Artikel, die durch Ergebnisverbesserungsregeln gefördert oder heraufgestuft werden, werden eher als Q&A Genius-Ergebnisse angezeigt, es kann jedoch nicht garantiert werden, dass sie angezeigt werden.

Themen- und Antwort-Snippet-Extraktion für Q&A Genius-Ergebnisse

Standardmäßig bestimmt KI-Suche automatisch, welche Elemente der HTML-Feldwerte eines Wissen -Artikels als F&A-Thema und Antwort-Snippets extrahiert werden sollen. Sie können die Kriterien für dieses Extraktionsverhalten nicht konfigurieren.

Das Extraktionsverhalten für Themen- und Antwort-Snippets hängt von der Quelltable für den Wissen -Artikel ab:

Wissen Artikelquelle	F&A-Thema und Antwort-Snippet-Extraktion
Tabelle „FAQ“ [kb_template_faq].	KI-Suche extrahiert das F&A-Themenfragment aus dem Frage -HTML-

Wissen Artikelquelle	F&A-Thema und Antwort-Snippet-Extraktion
<p>i Hinweis: Diese Tabelle wird aktiviert, wenn Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin</p>	<p>Feld des Artikeldatensatzes Wissen. Sie extrahiert das F&A-Antwort-Snippet aus dem Antwort -HTML-Feld des Datensatzes.</p>
<p>Wissenstabelle [kb_knowledge] und alle anderen Tabellen, die sie erweitern</p>	<p>KI-Suche extrahiert das F&A-Thema und die Antwort-Snippets aus den HTML-Feldern des Wissen -Artikeldatensatzes.</p>

Da das Standardextraktionsverhalten die Suchgenauigkeit begünstigt, werden möglicherweise nicht alle gewünschten F&A-Themen- und Antwortfragmente extrahiert. Sie können das Extraktionsverhalten für einen Wissen -Artikel überschreiben, indem Sie Themen- und Antwortfragmente in den HTML-Feldern dieses Artikels manuell festlegen. Die manuelle Kennzeichnung von Fragmenten erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass sie als F&A-Ergebnisse angezeigt werden, garantiert dies jedoch nicht.

Um Fragmente für einen Artikel manuell festzulegen, legen Sie die folgenden HTML-Klassen für Elemente in den HTML-Feldern des Artikels fest.

HTML-Klasse	Beschreibung
<p>Klasse = „sn_snippet_topic“</p>	<p>Legen Sie diese Klasse für das HTML-Feldenelement fest, das den Text enthält, den Sie als Themenausschnitt Q&A Genius-Ergebnis für den Artikel Wissen festlegen möchten.</p>
<p>Klasse = „sn_snippet_answer“</p>	<p>Legen Sie diese Klasse für das HTML-Element fest, das den Text enthält, den Sie als Antwort-Snippet des Q&A Genius-Ergebnisses für den Artikel Wissen festlegen möchten.</p> <p>i Hinweis: Antwort-Snippets sollten zwischen 250 und 300 Zeichen lang sein. Längere Antwortfragmente werden möglicherweise abgeschnitten, wenn sie auf der Karte „Q&A Genius-Ergebnisse“ angezeigt werden.</p>

Maschinelles Leseverständnis

KI-Suche verwendet ein MRC-Modell (maschinelles Leseverständnis), um extrahierte Antwortfragmente zu validieren. Das MRC-Modell analysiert jedes extrahierte Fragment, um festzustellen, ob es Ihre Frage beantwortet. Ein Antwort-Snippet muss diesen

Validierungsfilterschritt durchlaufen, bevor es als Q&A Genius-Ergebnisantwort angezeigt werden kann.

Wenn Sie die Faktoidextraktion für Q&A Genius-Ergebnisse aktivieren, findet das MRC-Modell auch die genaue Textspanne innerhalb des extrahierten Fragments, die die Antwort auf Ihre Frage darstellt.

Sie können keine Einstellungen für MRC-Modelle konfigurieren oder auswählen, welches Modell für Q&A Genius-Ergebnisse verwendet werden soll. KI-Suche führt A/B-Tests mit verschiedenen Suchabfrageparameterwerten durch, um automatisch das beste MRC-Modell für Sie auszuwählen. Weitere Informationen zu diesem A/B-Testprozess finden Sie unter [Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter](#).

Wissensmanagement und Q&A Genius-Ergebnisse

Wenn Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren, können Q&A Genius-Ergebnisse Antworten aus Datensätzen in der Tabelle „FAQ“ [kb_template_faq] sowie aus Datensätzen in der Wissenstabelle [kb_knowledge] und ihren untergeordneten Tabellen zurückgeben.

Wenn eine Suchabfrage eine der folgenden Bedingungen erfüllt, umgeht KI-Suche die üblichen F&A-Routinen und gibt den Antwortfeldwert des FAQ- **Datensatzes** als Q&A Genius-Ergebnisantwort zurück:

- Die Suchabfrage des Benutzers stimmt genau mit dem **Feldwert Frage** aus dem FAQ-Datensatz überein.
- Eine Ergebnisverbesserungsregel stuft den FAQ-Datensatz zum ersten Ergebnis für die Suche des Benutzers hoch

Angenommen, Sie erstellen einen FAQ-Datensatz mit der **Frage** Wie setze ich mein Passwort zurück?. Wenn ein Benutzer nach „ Wie setze ich mein Passwort zurück“ sucht, gibt KI-Suche eine Q&A Genius-Ergebniskarte mit einem Antwort-Snippet zurück, das aus dem Feldwert **Antwort** des FAQ-Datensatzes extrahiert wird.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen für Q&A Genius-Ergebnisse

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Q&A Genius-Ergebnissen und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Q&A Genius-Ergebnissen
Ergebnisverbesserungsregeln mit Blockaktionen	Bei der Berechnung der Q&A Genius-Ergebnisse für eine Suchabfrage ignoriert KI-Suche blockierte Suchergebnisse.
Stoppwörter	Bei der Berechnung der Q&A Genius-Ergebnisse für eine Suchabfrage ignoriert KI-Suche Stoppwörter in der Abfrage.
Synonyme	Bei der Berechnung der Q&A Genius-Ergebnisse für eine Suchabfrage erweitert KI-Suche Synonyme in der Abfrage.

Funktion	Interaktion mit Q&A Genius-Ergebnissen
Tippfehlerbehandlung	Bei der Berechnung der Q&A Genius-Ergebnisse für eine Suchabfrage korrigiert KI-Suche Begriffe in der Abfrage.

Faktoidextraktion für Q&A Genius-Ergebnisse

Bei der Faktoidextraktion wird das MRC-Modell (maschinelles Leseverständnis) verwendet, um die genaue Textspanne in einem längeren extrahierten Fragment zu finden, das die Antwort auf Ihre Frage darstellt.

Faktoidextraktion wird aktiviert

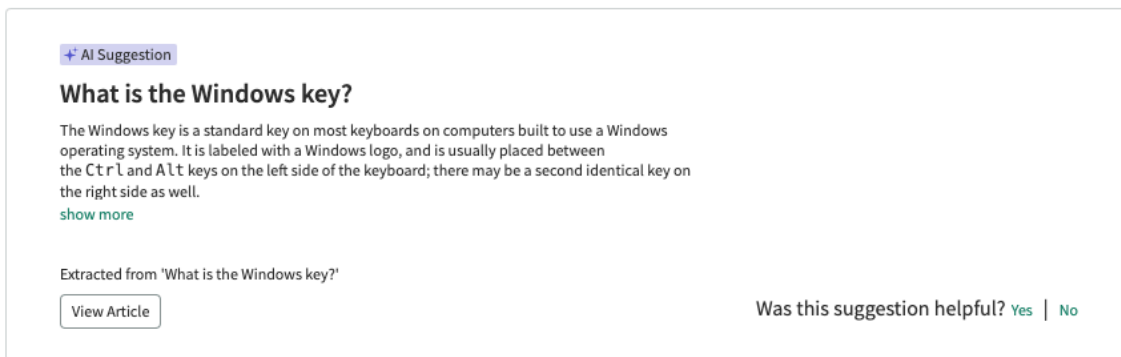
Um die Faktoidextraktion für Q&A Genius-Ergebnisse zu aktivieren, legen Sie die Systemeigenschaft `glide.ais.genius_result.qna_mode` auf „satz“ oder „snippet“ fest.

Weitere Informationen zum Festlegen dieser Systemeigenschaft finden Sie im Abschnitt [Legen Sie den Faktoid-Extraktionsmodus für Q&A Genius-Ergebnisse fest](#). Weitere Informationen zu den Auswirkungen der Werte dieser Systemeigenschaft finden Sie im Abschnitt [Systemeigenschaften für die Faktoid-Extraktion in Q&A Genius-Ergebnissen](#).

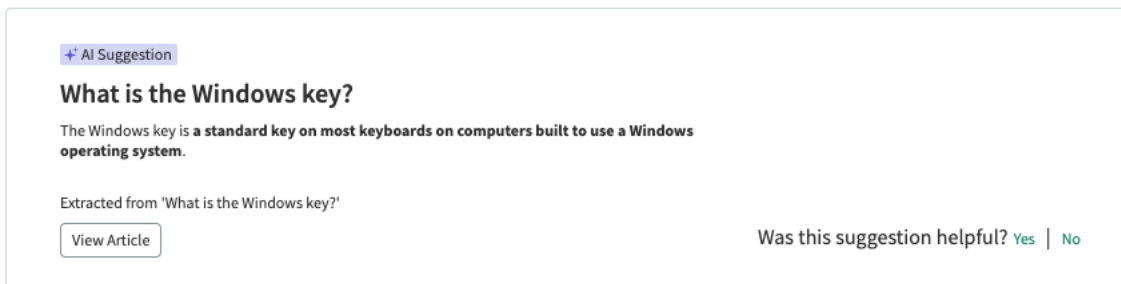
Beispiele für Faktoid-Extraktion

Die folgenden Abbildungen zeigen, wie sich die Einstellung der Systemeigenschaft `glide.ais.genius_result.qna_mode` auf die Anzeige von Q&A Genius-Ergebnisantwortkarten für ein Beispiel auswirkt. Wie lautet die Windows-Taste? Suche in Serviceportal.

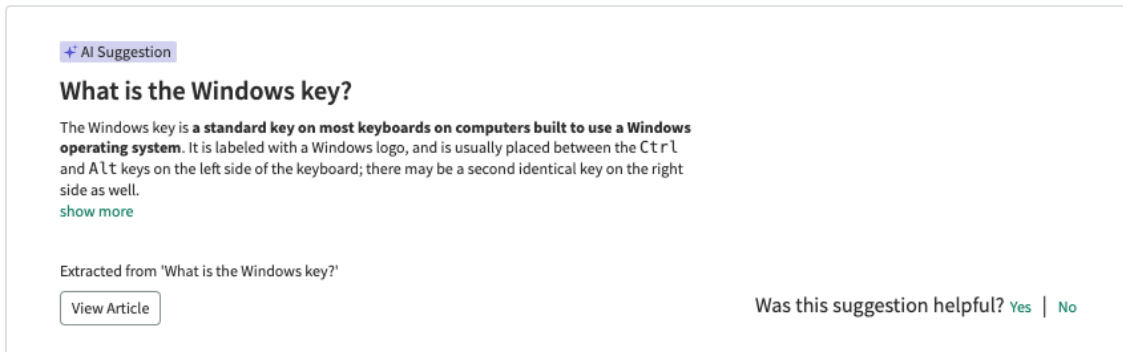
- Wenn die Systemeigenschaft auf `none` festgelegt ist, zeigt die Antwortkarte „Q&A Genius-Ergebnis“ das vollständige extrahierte Textfragment ohne Hervorhebung an:



- Wenn die Systemeigenschaft auf `sentence` festgelegt ist, zeigt die Antwortkarte „Q&A Genius-Ergebnis“ nur den Satz an, der das Faktoid enthält, und hebt das Faktoid hervor:



- Wenn die Systemeigenschaft auf *snippet* festgelegt ist, zeigt die Antwortkarte „Q&A Genius-Ergebnis“ das vollständige extrahierte Textfragment an und hebt das Faktoid hervor:



Legen Sie den Faktoid-Extraktionsmodus für Q&A Genius-Ergebnisse fest

Geben Sie an, wie die Faktoid-Extraktion Antworten für Q&A Genius-Ergebnisse anzeigen und hervorheben soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Suchadministrator können Sie den Faktoid-Extraktionsmodus für Q&A Genius-Ergebnisse angeben, indem Sie den Wert der Systemeigenschaft `glide.ais.genius_result.qna_mode` festlegen. Diese Systemeigenschaft ist im Basissystem nicht vorhanden, daher müssen Sie sie möglicherweise hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [`sys_properties`].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie nach einem Systemeigenschaftsdatensatz mit dem Namen `glide.ais.genius_result.qna_mode`.
 - Wenn ein Systemeigenschaftsdatensatz mit diesem Namen vorhanden ist, öffnen Sie den Datensatz, indem Sie ihn auswählen.
 - Wenn kein Systemeigenschaftsdatensatz mit diesem Namen vorhanden ist, wählen Sie **Neu** und geben Sie dann `glide.ais.genius_result.qna_mode` in das Feld **Name** des Formulars „Systemeigenschaft“ ein.
3. Geben Sie im Feld **Wert** des Formulars „Systemeigenschaften“ einen der folgenden Werte ein:

- *none* , wenn Sie die Faktoidextraktion und -hervorhebung für Q&A Genius-Ergebnisse deaktivieren möchten.
- *sentence* , wenn Sie möchten, dass Q&A Genius-Ergebnis-Antwortkarten nur den Satz anzeigen, der das Faktoid enthält (und das Faktoid hervorheben).
- *snippet* , wenn Sie möchten, dass Q&A Genius-Ergebnisantwortkarten das vollständige extrahierte Textfragment mit dem Faktoid anzeigen (und das Faktoid hervorheben).

Weitere Informationen zu diesen Systemeigenschaften finden Sie im Abschnitt [Systemeigenschaften für die Faktoid-Extraktion in Q&A Genius-Ergebnissen](#).

Systemeigenschaften für die Faktoid-Extraktion in Q&A Genius-Ergebnissen

Eine Systemeigenschaft bestimmt, wie das System bei der Berechnung der Q&A Genius-Ergebnisse Faktoids aus Wissensartikeln extrahiert.

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>Gibt den Faktoid-Extraktionsmodus an, den Q&A Genius-Ergebnisse verwenden soll.</p> <p>Weitere Informationen zur Faktoid-Extraktion finden Sie im Abschnitt Faktoidextraktion für Q&A Genius-Ergebnisse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: <i>none</i> • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>none</i>: Q&A Genius-Ergebnis-Antwortkarten zeigen das vollständige extrahierte Fragment aus dem HTML-Quellartikel ohne Hervorhebung an. ◦ <i>sentence</i>: Q&A Genius-Ergebnis-Antwortkarten zeigen den Satz aus dem HTML-Quellartikel an, der das Faktoid enthält, wobei das Faktoid nach Möglichkeit hervorgehoben wird. ◦ <i>snippet</i>: Q&A Genius-Ergebnis-Antwortkarten zeigen das vollständige extrahierte Fragment aus dem Quell-HTML-Artikel an, wobei das Faktoid nach Möglichkeit hervorgehoben wird.

Aktivieren Sie People Genius-Ergebnisse

Aktivieren Sie die standardmäßige Genius-Ergebniskonfiguration für Personen von KI-Suche zur Verwendung in Ihren Suchprofilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `ais_admin`

⚠️ Warnung:

Aktivieren Sie die People Genius-Ergebniskonfiguration nicht, wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der folgenden Tabellen aufweist:

- Katalogelement [sc_cat_item]
- Zielabteilung [cmn_department]
- Standort [cmn_location]
- Benutzer [sys_user]

Diese Tabellen werden als Vokabularquellen im Standard KI-Suche Genius-Ergebnismodell konfiguriert, das in der Auslöserbedingung NLU der Personenkonfiguration angegeben ist. Wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der aufgeführten Tabellen aufweist, schlägt das Training für das Modell NLU fehl, und die Konfiguration des People Genius-Ergebnisses funktioniert nicht ordnungsgemäß.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die standardmäßige Genius-Ergebniskonfiguration für Personen ist im Basissystem inaktiv. Um diese Genius-Ergebniskonfiguration in Ihren Suchprofilen zu verwenden, müssen Sie sie aktivieren.

📘 Hinweis:

Wenn Sie ein Upgrade von Release Quebec durchgeführt haben, ist diese Genius-Ergebniskonfiguration bereits aktiviert. Sie müssen die Schritte dieser Aufgabe nicht ausführen.

Im Rahmen der Aktivierung müssen Sie eine regelmäßige Aufgabe ausführen, die das standardmäßige KI-Suche Genius-Ergebnismodell trainiert und veröffentlicht. Dieses Modell *NLU* enthält Absichten, die vom Auslöser *NLU* der Personenkonfiguration verwendet werden.

Weitere Informationen zur standardmäßigen Genius-Ergebniskonfiguration für Personen finden Sie unter [Genius-Ergebniskonfigurationen im Basissystem](#).

Prozedur

1. Trainieren und veröffentlichen Sie das standardmäßige KI-Suche Genius-Ergebnismodell, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

- a.** Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben**.
- b.** Öffnen Sie die Aufgabe *KI-Suche* **Train-Modell erstellen**.
- c.** Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
- d.** Überprüfen Sie den Veröffentlichungsstatus des Modells NLU, indem Sie zu navigieren **Alle > KI-Suche > Suchabfrageeinstellungen > Absichten suchen**.
Wenn ein **Feldwert Zuletzt veröffentlicht** angezeigt wird, wird das Modell NLU trainiert und veröffentlicht. Sie können jetzt die standardmäßige Genius-Ergebniskonfiguration für Personen aktivieren.

2. Aktivieren Sie die standardmäßige Genius-Ergebniskonfiguration für Personen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

- a.** Navigieren zu **Alle > KI-Suche > Suchabfrageeinstellungen > Genius-Ergebnisse**.
- b.** Öffnen Sie die Konfiguration des People Genius-Ergebnisses.

- c. Wählen Sie im Formular KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration die Option **Aktiven Status ändern** aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“](#).
Der Feldwert **Aktiv** der Genius-Ergebniskonfiguration ändert sich in `true`.

Ergebnisse

Die Konfiguration „People Genius-Ergebnis“ kann in Suchprofilen verwendet werden.

Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem Suchprofil

Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem oder mehreren Suchprofilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um eine Genius-Ergebniskonfiguration zu verwenden, verknüpfen Sie sie mit einem Suchprofil. KI-Suche wertet die Genius-Ergebniskonfiguration für alle Suchen aus, die mit dem Suchprofil durchgeführt werden.

Sie können eine einzelne Genius-Ergebniskonfiguration mit mehreren Suchprofilen verknüpfen. Ein Suchprofil kann mehrere Genius-Ergebniskonfigurationslinks enthalten.

KI-Suche wertet aktive Genius-Ergebniskonfigurationen für ein Suchprofil der Reihe nach aus, vom niedrigsten Wert im Feld **Reihenfolge** bis zum höchsten. Die Werte im Feld **Reihenfolge** für verknüpfte Genius-Ergebniskonfigurationen werden in der zugehörigen Liste Genius-Ergebnisse des Suchprofils definiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die Genius-Ergebniskonfiguration verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ die **Option Vorhandene** verknüpfen aus.
4. Füllen Sie im Formular „Suchprofil - Genius-Ergebniszuordnung“ die Felder aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“](#).
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der neue Konfigurationslink für Genius-Ergebnisse wird in der zugehörigen Liste Genius-Ergebnisse des Suchprofils angezeigt.

Legen Sie die Auswertungsreihenfolge für Genius-Ergebniskonfigurationen in einem Suchprofil fest

Ändern Sie die Reihenfolge, in der KI-Suche mit einem Suchprofil verknüpfte Genius-Ergebniskonfigurationen auswertet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

KI-Suche wertet aktive Genius-Ergebniskonfigurationen für ein Suchprofil der Reihe nach aus, vom niedrigsten Wert im Feld **Reihenfolge** bis zum höchsten. Die Werte im Feld **Reihenfolge** für verknüpfte Genius-Ergebniskonfigurationen werden in der zugehörigen Liste Genius-Ergebnisse des Suchprofils definiert.

i Hinweis:

Reihenfolgenfeldwerte für verknüpfte Genius-Ergebniskonfigurationen werden für jedes Suchprofil separat festgelegt. Eine Genius-Ergebniskonfiguration, die mit mehreren Suchprofilen verknüpft ist, kann in jedem Profil einen anderen Feldwert für die **Reihenfolge** aufweisen.

Der **Feldwert Genius-Ergebnisbegrenzung einer Suchanwendungskonfiguration** gibt die maximale Anzahl von Genius-Ergebniskarten an, die die Anwendung anzeigen kann. Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen der Suchanwendung finden Sie unter [Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > Experience durchsuchen > Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, für das Sie die Evaluierungsreihenfolge der Genius-Ergebniskonfiguration festlegen möchten.
3. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ die Werte im Feld **Reihenfolge** für Genius-Ergebniskonfigurationen, die mit dem Suchprofil verknüpft sind.
Weitere Informationen zum Bearbeiten von Feldwerten in der zugehörigen Liste finden Sie unter [Use the list editor](#).

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen Sie das Suchprofil, damit Änderungen an den Werten im Feld **Reihenfolge** wirksam werden. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Erstellen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration

Erstellen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration, legen Sie die Auslöserbedingung fest, und konfigurieren Sie die auf der Antwortkarte angezeigten Ergebnisse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > Experience durchsuchen > Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die neue Genius-Ergebniskonfiguration verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ die Option **Erstellen und** verknüpfen aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular KI-Suche „Genius-Ergebniskonfiguration“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“](#).
5. Wählen Sie **Absenden**.
Die neue Genius-Ergebniskonfiguration wird in der zugehörigen Liste Genius-Ergebnisse angezeigt.
6. **Wahlweise:** Öffnen Sie die Konfiguration **Reihenfolge** für das neue Genius-Ergebnis, um die Anzeigereihenfolge für das Suchprofil zu steuern.

Nächste Maßnahme

Änderungen an den Genius-Ergebniskonfigurationen werden in der Suche wirksam, sobald Sie sie speichern. Sie müssen das verknüpfte Suchprofil nicht veröffentlichen, damit die neue Konfiguration wirksam wird.

Wenn Sie eine Auslösebedingung *NLU* ausgewählt haben, müssen Sie ein NLU -Modell und seine Absichten mit Ihrer Genius-Ergebniskonfiguration verknüpfen. Anweisungen dazu finden Sie unter [Verknüpfen Sie ein NLU -Modell und Absichten mit einer Genius-Ergebniskonfiguration](#).

Verknüpfen Sie ein NLU -Modell und Absichten mit einer Genius-Ergebniskonfiguration

Geben Sie das Modell und die Absichten NLU an, die für eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einer Auslösebedingung NLU verwendet werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Genius-Ergebnisse**.
2. Öffnen Sie die Genius-Ergebniskonfiguration, mit der Sie ein NLU -Modell verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste NLU Modell die **Option Vorhandene** verknüpfen aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular KI-Suche „ Genius-Ergebniskonfiguration NLU Modellzuordnung“ aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das Modell NLU und die ausgewählten Absichten werden in der zugehörigen Liste „Modelle NLU “ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Damit eine NLU -Auslöserbedingung funktioniert, muss das Modell NLU veröffentlicht werden. Sie können den NLU-Modellstatus überprüfen, indem Sie zu navigieren **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Absichten suchen**.

Ergebnisverbesserungsregeln

Definieren Sie Regeln mit konfigurierbaren Auslöserbedingungen, um Suchergebnisse für bestimmte Suchvorgänge zu fördern, zu blockieren oder heraufzustufen. Sie können auch Suchergebnisse für Dokumente fördern, die mit Elementen des Benutzerkontexts übereinstimmen, z. B. Land, Betriebssystem oder Gerätetyp eines Benutzers.

Ergebnisverbesserungsregeln mit Förderungsaktionen überschreiben die Standardsuchergebnisreihenfolge, die von der Relevanzfunktion für maschinelles Lernen KI-Suche erzeugt wird. Regeln mit Blockierungs- oder Heraufstufungsaktionen überschreiben die Standardergebnismenge für eine Suchabfrage.

Regelstruktur

Eine Ergebnisverbesserungsregel besteht aus diesen Teilen:

- Eine Reihe von Bedingungen, die bestimmen, wann die Regel aktiviert wird.
- Eine Reihe von Aktionen zum Fördern, Blockieren oder Heraufstufen, die bestimmen, wie die Regel die Ergebnisse der Suchabfrage ändert, wenn sie aktiviert wird. Die Regel kann nur Aktionen eines einzigen Typs enthalten, sie kann jedoch mehrere Aktionen dieses Typs enthalten.

Zu den Regelbedingungen gehören:

- Ein Datumsbereich, der durch Start- und Enddatum begrenzt ist. Die Regel kann nur während des angegebenen Datumsbereichs aktiviert werden.
- Eine Sprache. Die Regel kann nur aktiviert werden, wenn diese Sprache mit der Sprache der Suchabfrage übereinstimmt.

- Optional ein Satz von einer oder mehreren Auslöserbedingungen. Auslöser können für einzelne Stichwörter einer Suchabfrage, die vollständige Suchabfrage oder Elemente des Kontexts des Suchbenutzers wie Abteilung, Sprache oder Browserversion wirken. Die Regel kann nur aktiviert werden, wenn alle ihre Auslöserbedingungen erfüllt sind.

Regelaktionen umfassen die folgenden Typen:

- *Boost*: Erhöhen der Relevanzpunktzahlen für Suchergebnisdatensätze, die bestimmte Feldwerte enthalten. Sie können eine der folgenden Optionen verwenden:
 - Fördern Sie Suchergebnisdatensätze, die Feldwerte enthalten, die einem dynamisch ausgefüllten Wert aus dem Benutzerkontext entsprechen.
 - Fördern Sie Suchergebnisdatensätze, die Feldwerte enthalten, die einem von Ihnen angegebenen statischen Wert entsprechen.
- *Block*: Bestimmte Datensätze aus den Ergebnissen der Suchabfrage ausschließen.
- *Promote*: Bestimmte Datensätze am Anfang der Ergebnisse der Suchabfrage anzeigen.

Jede Ergebnisverbesserungsregel kann nur Aktionen eines einzigen Typs ausführen, wenn sie aktiviert ist. Sie können mehrere Aktionen desselben Typs für eine Regel definieren.

Blockaktionen haben Vorrang vor Heraufstufungsaktionen. Wenn zwei Regeln denselben Datensatz blockieren und heraufstufen, schließt KI-Suche den Datensatz aus den Ergebnissen der Suchabfrage aus.

Sprachabhängigkeit

Die Aktivierung der Regel zur Ergebnisverbesserung ist sprachabhängig. Sie geben für jede Ergebnisverbesserungsregel eine Sprache an.

KI-Suche unterstützt Ergebnisverbesserungsregeln für alle Sprachen, die in Ihrer Instanz aktiviert sind. Eine Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter [Aktivieren Sie eine Sprache](#).

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Ergebnisverbesserungsregeln mit Abfrageauslösern und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Ergebnisverbesserungsregeln
Lemma- und Unicode-Normalisierung	Ein durch Lemma oder Unicode-Normalisierung hinzugefügter Suchabfragebegriff kann eine Ergebnisverbesserungsregel auslösen, wenn er mit dem Abfrageauslöser der Regel übereinstimmt.
Stoppwörter	Wenn ein Suchbegriff, der dem Abfrageauslöser einer Ergebnisverbesserungsregel entspricht, als Stoppwort definiert ist, wertet KI-Suche den Regelauslöser aus, bevor das Stoppwort aus der Suchabfrage entfernt wird.

Funktion	Interaktion mit Ergebnisverbesserungsregeln
Synonyme	Standardmäßig kann ein Synonymerweiterungsbegriff eine Ergebnisverbesserungsregel aktivieren, wenn er mit dem Abfrageauslöser der Regel übereinstimmt. Sie können verhindern, dass Begriffe zur Synonymerweiterung eine Regel mit einem Abfrageauslöser aktivieren, indem Sie die Option Synonyme für Abfragebedingungen erweitern deaktivieren , die beim Definieren des Abfrageauslösers angezeigt wird.
Tippfehlerbehandlung	Ein automatisch korrigierter Suchabfragebegriff kann eine Ergebnisverbesserungsregel auslösen, wenn er mit dem Abfrageauslöser der Regel übereinstimmt.

Erstellen Sie eine Ergebnisverbesserungsregel

Erstellen Sie eine Regel, um Suchergebnisse zu fördern, zu blockieren oder heraufzustufen oder um Genius-Ergebnisse zu blockieren. Geben Sie die Bedingungen an, die Ihre Regel aktivieren, und wählen Sie die Aktion aus, die bei Aktivierung ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Befolgen Sie diese Schritte, um Aktivierungsbedingungen und Auslöser für eine Ergebnisverbesserungsregel zu konfigurieren. Zusätzliche Themen behandeln Schritte zum Konfigurieren von Förderungs-, Blockierungs- oder Heraufstufungsaktionen für Ihre Regel.

i Hinweis:

Jede Ergebnisverbesserungsregel kann nur Aktionen eines einzigen Typs ausführen, wenn sie aktiviert ist. Sie können mehrere Aktionen desselben Typs für eine Regel definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, dem Sie die Ergebnisverbesserungsregel hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Regeln zur Ergebnisverbesserung“ die Option **Erstellen** aus.
4. Füllen Sie im Formular KI-Suche Ergebnisverbesserungsregel die Felder aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [KI-Suche Formular „Ergebnisverbesserungsregel“](#).
5. Wählen Sie **Absenden**.
Die zugehörige Liste Aktionen wird angezeigt.
6. Wählen Sie die Aktion aus, die die Ergebnisverbesserungsregel bei Aktivierung ausführen soll, und lesen Sie die entsprechenden Konfigurationsschritte:

- Informationen zum Erhöhen der Relevanzpunktzahlen von Suchergebnisdatensätzen, die bestimmte Feldwerte enthalten, finden Sie unter [Suchergebnisse mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel verbessern](#).
- Informationen zum Verhindern der Anzeige bestimmter Datensätze in den Suchergebnissen finden Sie unter [Blockieren Sie Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel](#).
- Informationen dazu, wie Sie bestimmte Datensätze zuerst in den Suchergebnissen anzeigen, finden Sie unter [Suchergebnisse mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel heraufstufen](#).

Nächste Maßnahme

Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Ergebnisverbesserungsregeln wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Suchergebnisse mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel verbessern

Konfigurieren Sie eine Ergebnisverbesserungsregel, um die Relevanzpunktzahlen von Suchergebnissen zu erhöhen, die eine benutzerdefinierte Bedingung erfüllen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie zuerst Ihre Ergebnisverbesserungsregel, um Ihre Auslöserbedingungen zu definieren, und führen Sie dann diese Schritte aus, um die Aktion zu definieren, die ausgeführt werden soll, wenn die Regel aktiviert wird. Schritte zum Erstellen einer Ergebnisverbesserungsregel finden Sie unter [Erstellen Sie eine Ergebnisverbesserungsregel](#).

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Ergebnisverbesserungsregel mit einer Förderungsaktion aktiviert wird, ändert KI-Suche die Relevanzpunktzahlen für Suchergebnisse aus einer in der Aktion angegebenen indizierten Quelle. Sie können einen dieser Booster-Typen auswählen:

- Alle Suchergebnisse aus der angegebenen indizierten Quelle steigern.
- Fördern Sie nur Suchergebnisse aus der angegebenen indizierten Quelle mit einem Feldwert, der einem dynamisch ausgefüllten Element des Benutzerkontexts des Suchers entspricht.
- Fördert nur Suchergebnisse aus der angegebenen indizierten Quelle mit einem Feldwert, der einem in der Aktion angegebenen statischen Zeichenfolgenwert entspricht.

Sie können für jede Förderungsaktion eine *Förderungsgewichtung* angeben. Dies ist ein ganzzahliger Wert, den KI-Suche verwendet, um die Relevanzpunktzahlen für Suchergebnisse zu ändern, die von Ihrer Förderungsaktion betroffen sind. Steigerungsgewichtungen können positiv oder negativ sein.

Positive Booster-Gewichtungen erhöhen die Relevanzwerte für die beworbenen Suchergebnisse. Jede Erhöhungsgewichtung von 1 erhöht die Relevanzpunktzahl eines hervorgehobenen Suchergebnisses um 0,1 % seines ursprünglichen Werts. Wenn Sie beispielsweise eine Förderungsgewichtung von 100 festlegen, erhöhen Sie die Relevanz jedes geförderten Suchergebnisses um +10 %, sodass ein Suchergebnis mit einer ursprünglichen Relevanzpunktzahl von 60 eine endgültige Relevanzpunktzahl von 66 erhält. Das Festlegen einer Förderungsgewichtung von 1000 fügt +100 % hinzu und verdoppelt die Relevanzwerte für die geförderten Suchergebnisse.

Negative Booster-Gewichtungen reduzieren die Relevanzwerte für die beworbenen Suchergebnisse. Jede Erhöhungsgewichtung von -1 reduziert die Relevanzpunktzahl

eines hervorgehobenen Ergebnisses um 0,1 % seines ursprünglichen Werts. Wenn Sie beispielsweise eine Förderungsgewichtung von -150 festlegen, reduzieren Sie die Relevanz eines hervorgehobenen Suchergebnisses um 15 %, sodass ein Suchergebnis mit einer ursprünglichen Relevanzpunktzahl von 100 eine endgültige Relevanzpunktzahl von 85 erhält. Jede Förderungsgewichtung von -1000 oder weniger reduziert die Relevanzpunktzahl eines geförderten Suchergebnisses auf 0, wodurch es am Ende der Suchergebnisliste angezeigt wird.

Wenn ein einzelnes Suchergebnis von mehreren Förderungsaktionen betroffen ist, addiert KI-Suche die einzelnen Förderungsgewichtungen, um den Gesamtrelevanzpunktzahl-Modifizierer zu bestimmen. Zum Beispiel hat ein Suchergebnis, das durch drei Regeln mit den Gewichtungen 100, 150 und -25 gefördert wird, eine Gesamtgewichtung von 225, was seine endgültige Relevanzpunktzahl um 22,5 % seines ursprünglichen Werts erhöht.

Prozedur

1. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktionen die Option Förderungsaktion **erstellen** aus.
2. Legen Sie **im Formular** „Regel – Aktionszuordnung“ die Erhöhungsgewichtung fest, und füllen Sie die anderen Felder aus.
3. Wählen Sie **Absenden**.
4. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Werte für die **Reihenfolge** für die Förderungsaktionen der Ergebnisverbesserungsregel.

Nächste Maßnahme

Veröffentlichen Sie das bearbeitete Suchprofil, damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Ergebnisverbesserungsregeln wirksam werden. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Liste der Boost-Typen für Ergebnisverbesserungsregeln

In dieser Liste werden die Arten der Erhöhung der Relevanz von Suchergebnissen beschrieben, die Sie mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel anwenden können.

Fördern Sie Aktionstypen

Typ	Beschreibung
Alle Dokumente in Suchquelle steigern	Wendet Relevanzschub auf jedes Suchergebnis aus der ausgewählten Suchquelle an.
Nach Anwenderkontext fördern (dynamisch)	Wendet Relevanzschub auf Suchergebnisse aus der ausgewählten Suchquelle an, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem im dynamisch ausgefüllten Benutzerkontext angegebenen Feldwert entspricht.
Nach Feldübereinstimmung fördern (statisch)	Wendet Relevanzschub auf Suchergebnisse aus der ausgewählten Suchquelle an, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem angegebenen statischen Wert entspricht.

Blockieren Sie Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel

Konfigurieren Sie eine Ergebnisverbesserungsregel, um zu verhindern, dass bestimmte Dokumente als Genius-Ergebnisse oder Suchergebnisse angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erstellen Sie zuerst Ihre Ergebnisverbesserungsregel, um Ihre Auslöserbedingungen zu definieren, und führen Sie dann diese Schritte aus, um die Aktion zu definieren, die ausgeführt werden soll, wenn die Regel aktiviert wird. Schritte zum Erstellen einer Ergebnisverbesserungsregel finden Sie unter [Erstellen Sie eine Ergebnisverbesserungsregel](#).

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Ergebnisverbesserungsregel mit einer Blockaktion aktiviert wird, hängt ihre Auswirkung von der Einstellung **Nur auf Genius-Ergebnisse anwenden der Ergebnisverbesserungsregel** ab:

- Wenn diese Option ausgewählt ist, verhindert die Blockaktion, dass ausgewählte Dokumente als Genius-Ergebnisantworten angezeigt werden. Ausgewählte Dokumente können weiterhin als Suchergebnisse angezeigt werden.
- Wenn diese Option deaktiviert ist, verhindert die Blockaktion, dass die ausgewählten Dokumente als Genius-Ergebnisantworten oder Suchergebnisse angezeigt werden.

Prozedur

1. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktionen die Option **Blockdokumente** aus.
2. Suchen Sie im Dialogfeld „Zu blockierende Dokumente auswählen“ nach Ergebnissen, die Sie blockieren möchten.
3. Um dem ausgewählten Ergebnisbereich ein Suchergebnis hinzuzufügen, klicken Sie auf das Pluszeichen daneben.
4. Nachdem Sie alle Ergebnisse ausgewählt haben, die Sie blockieren möchten, wählen **Sie Dokumente hinzufügen und Schließen**.
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Werte für die **Reihenfolge** für die Blockaktionen der Ergebnisverbesserungsregel.

Nächste Maßnahme

Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Ergebnisverbesserungsregeln wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Suchergebnisse mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel heraufstufen

Konfigurieren Sie eine Ergebnisverbesserungsregel, um bestimmte Datensätze zuerst in den Ergebnissen einer Suche anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie zuerst Ihre Ergebnisverbesserungsregel, um Ihre Auslöserbedingungen zu definieren, und führen Sie dann diese Schritte aus, um die Aktion zu definieren, die ausgeführt werden soll, wenn die Regel aktiviert wird. Schritte zum Erstellen einer Ergebnisverbesserungsregel finden Sie unter [Erstellen Sie eine Ergebnisverbesserungsregel](#).

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Ergebnisverbesserungsregel mit einer Heraufstufungsaktion aktiviert wird, werden die in der Aktion angegebenen Suchergebnisse vor anderen Ergebnissen für die Suchabfrage angezeigt.

Prozedur


1. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktionen die **Option Dokumente heraufstufen** aus.
2. Suchen Sie im Dialogfeld „Zu hochzustufende Dokumente auswählen“ nach den Ergebnissen, die Sie hochstufen möchten.
3. Um dem ausgewählten Ergebnisbereich ein Suchergebnis hinzuzufügen, klicken Sie auf das Pluszeichen daneben.
4. Nachdem Sie alle Ergebnisse ausgewählt haben, die Sie heraufstufen möchten, wählen **Sie Dokumente hinzufügen und Schließen**.
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Werte für die **Reihenfolge** für die Heraufstufungsaktionen der Ergebnisverbesserungsregel.

Nächste Maßnahme




Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Ergebnisverbesserungsregeln wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#).

Durchsuchen Sie Anwendungskonfigurationen

Eine Suchanwendungskonfiguration gibt die Suchmaschine und die Einstellungen an, die für die Suche in einer Now Platform -Anwendung verwendet werden sollen. Wenn Sie KI-Suche als Suchmaschine einer Anwendung auswählen, können Sie ein Suchprofil für die Anwendung auswählen und die Einstellungen für die Anzeige und Verfeinerung der Suchergebnisse konfigurieren.

Einige Now Platform -Anwendungen installieren ihre eigenen KI-Suche -Anwendungskonfigurationen, wenn Sie sie aktivieren. Beispiel: Aktivieren von [Kundenservice-Management \(Customer Service Management, CSM\)](#)  Die Anwendung installiert KI-Suche Anwendungskonfigurationen für das Customer Service Portal und das Consumer Service Portal.

KI-Suche enthält Konfigurationen der Suchanwendung zur Verwendung in den folgenden Now Platform Anwendungen:

- [Mitarbeiter-Center](#) 
- [Virtual Agent](#) 
- [Serviceportal](#) 

Sie können vorhandene Suchanwendungskonfigurationen ändern oder eigene Suchanwendungskonfigurationen erstellen und konfigurieren, wobei KI-Suche als Suchmaschine angegeben ist.

Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche und zum Festlegen von Suchanwendungskonfigurationen in unterstützten Anwendungen finden Sie unter [KI-Suche in Now Platform -Anwendungen aktivieren und konfigurieren](#).

Hinweis:

Wenn Sie Konfigurationsdatensätze der Suchanwendung anzeigen oder bearbeiten, zeigt das System möglicherweise eine Warnmeldung an, in der Sie aufgefordert werden, eine oder mehrere indizierte Quellen neu zu indizieren. Dieser Neuindizierungsprozess (ein einmaliger Prozess für jede aufgelistete indizierte Quelle) ist erforderlich, um suchbasierte Vorschläge zur automatischen Vervollständigung korrekt auszufüllen. Weitere Informationen zu Vorschlägen für die automatische Vervollständigung finden Sie unter [Vorschläge in KI-Suche Anwendungen automatisch vervollständigen](#).

Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche

Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration, um KI-Suche als Suchmaschine für eine Anwendung Now Platform] anzugeben. Wählen Sie ein Suchprofil für die zu verwendende Anwendung aus. Konfigurieren Sie die Einstellungen der Anwendung für die Verfeinerung und Anzeige von Suchergebnissen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: search_application_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Suchanwendungskonfiguration“ die Felder aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“](#).
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der neue Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung wird in der Liste „Suchanwendungskonfigurationen“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Um Ihre neue Suchanwendungskonfiguration zu verwenden, wählen Sie sie in der Konfiguration für eine Anwendung Now Platform aus, die KI-Sucheunterstützt. Weitere Informationen zu diesen Now Platform Anwendungen finden Sie unter [KI-Suche in Now Platform -Anwendungen aktivieren und konfigurieren](#).

Zeigen Sie die Anzahl der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite für eine Suchanwendung an

Zeigen Sie die Anzahl der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite für KI-Suche Anwendungen an, die seismische Komponenten verwenden. Die Anzahl zeigt die Gesamtzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse und die Anzahl der übereinstimmenden Ergebnisse für jede Navigationsregisterkarte an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: search_application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchadministratoren können die Anzeige der Anzahl der Suchergebnisse in KI-Suche Anwendungen aktivieren, die seismische Komponenten verwenden. Wenn diese Option aktiviert ist, zeigt die Ergebnisseite für die Suchanwendung die Anzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse an zwei Stellen an:

- Die Gesamtzahl der Ergebnisse, die der Suche des Benutzers entsprechen
- Die Anzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse für jede Suchquelle, die als Navigationsregisterkarte angezeigt wird

Hinweis:

Navigationsregisterkarten mit 1.000 oder mehr übereinstimmenden Suchergebnissen zeigen **1.000+** als Ergebnisanzahl an.

Beispiel-Ergebnisseite mit Ergebnisanzahlen

The screenshot shows the ServiceNow search interface. At the top, there's a navigation bar with 'servicenow' logo and links for Knowledge, Catalog, Requests, System Status, Cart, and Tours. Below that, a search bar contains 'password reset'. A filter sidebar on the left shows 'All (10)', 'Knowledge (6)', and 'Catalog Item (4)' with red boxes around them. The main content area shows '10 results for password reset' with a red box around it. The first result is a 'Suggested result' titled 'Can We Help You? Password Reset' with a 'Request' button. Below it are two 'Service Catalog' items, both titled 'Password Reset' with yellow highlights. The second item is 'Password Reset Enrollment' with a URL fragment.

Automatische Übersetzung

i Hinweis:

Die Ergebnisanzahl gibt die Anzahl der Ergebnisse an, die der Suche des Benutzers entsprechen. Sicherheitseinstellungen für verspätete Bindung können Ergebnisse entfernen, nachdem sie gezählt wurden, wodurch die tatsächliche Anzahl der angezeigten Ergebnisse niedriger ist als die Anzahl. Weitere Informationen zur Sicherheit bei später Bindung finden Sie unter [Inhaltssicherheit in KI-Suche](#).

Ergebnisanzahlen werden in Suchanwendungen unterstützt, die seismische Komponenten verwenden. Sie können die Anzahl der Suchergebnisse in den folgenden Suchanwendungen anzeigen:

- Serviceportal
- Mitarbeiter-Servicecenter (ESC)
- KI-Suche für Next Experience globale Suche und Suche im Arbeitsbereich
- Benutzerdefinierte UI Builder Anwendungen, die seismische UI-Komponenten verwenden

Andere Suchanwendungen wie Virtual Agent und Now Mobile verwenden keine seismischen Komponenten und unterstützen daher nicht die Anzeige der Anzahl der Suchergebnisse. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, aktivieren Sie die Anzahl der Suchergebnisse für diese Suchanwendungen nicht.

Die Anzahl der Suchergebnisse ist standardmäßig für neue Konfigurationsdatensätze der Suchanwendung aktiviert. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Anzahl der Suchergebnisse für vorhandene Konfigurationsdatensätze der Suchanwendung nach dem Upgrade von einem früheren Release zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > Experience durchsuchen > Anwendungen durchsuchen**.
2. Wählen Sie den Datensatz für die Anwendung KI-Suche aus, für die Sie die Ergebnisanzahl anzeigen möchten.

3. Wählen Sie die Option Anzahl der **Suchergebnisse anzeigen aus**.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

KI-Suche zeigt die Gesamtanzahl der Ergebnisse und die Anzahl der Ergebnisse der Navigationsregisterkarte auf der Ergebnisseite für die ausgewählte Suchanwendung an.

Gruppenanhang-Suchergebnisse mit ihren übergeordneten Ergebnissen

Konfigurieren Sie Ihre KI-Suche -Anwendungen so, dass die Ergebnisse der Anhangsuche mit den Ergebnissen für ihre übergeordneten Datensätze gruppiert angezeigt werden.

Vorbereitungen

Das Attribut `index_attachments` kann für eine indizierte Quelle, die in der Anwendung KI-Suche verwendet wird, nicht auf „false“ festgelegt werden. Weitere Informationen zum Erstellen und Bearbeiten von Attributen für indizierte Quellen finden Sie unter [Indizierte Quellattribute](#).

Hinweis:

Wenn Sie einen falschen Attributwert `index_attachments` aus einer indizierten Quelle entfernen, führen Sie eine vollständige Neuindizierung für die indizierte Quelle durch, bevor Sie mit diesem Verfahren fortfahren. Informationen zum erneuten Indizieren von Inhalten für eine indizierte Quelle finden Sie unter [Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch](#).

Erforderliche Rolle: `search_application_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchadministratoren können die Gruppierung der Ergebnisse der Anhangsuche mit den Ergebnissen für ihre übergeordneten Datensätze aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Suchergebnisse für Anhänge, die der Suche eines Benutzers entsprechen, inline mit den Suchergebnissen für den übergeordneten Datensatz angezeigt.

Wenn der übergeordnete Datensatz selbst oder einer seiner Anhänge mit der Suche des Benutzers übereinstimmt, wird der übergeordnete Datensatz in der Suchergebnisliste angezeigt. Gruppierte Anhänge, die der Suche entsprechen, werden im Suchergebnis für ihren übergeordneten Datensatz in absteigender Relevanz-Reihenfolge angezeigt.

Wenn die Anhanggruppierung verwendet wird, berechnet KI-Suche Relevanzpunktzahlen für den übergeordneten Datensatz und jeden seiner gruppierten Anhänge. Die endgültige Relevanzpunktzahl des gruppierten Suchergebnisses ist die höchste dieser einzelnen Relevanzpunktzahlen.

Beispiel-Ergebnisseite mit Anhangergebnissen, gruppiert mit dem übergeordneten Ergebnis

Standardmäßig zeigt KI-Suche separate Suchergebnisse für den übergeordneten Datensatz und jeden seiner Anhänge an, der der Suche des Benutzers entspricht. Wenn die Gruppierung von Anhängen aktiviert ist, können Sie alle übereinstimmenden Anhänge für einen Datensatz an einem einzigen Ort anzeigen, anstatt Informationen aus mehreren Suchergebnissen zusammenstellen zu müssen.

i Hinweis:

Wenn Sie ein gruppiertes Suchergebnis für Anhänge auswählen, protokolliert KI-Suche das Klicken auf die Rangsignaldaten für das Suchergebnis des übergeordneten Datensatzes. Alle anderen Suchsignaldaten sind spezifisch für den ausgewählten Anhangsdatsatz. Weitere Informationen zur Protokollierung von Suchsignalen finden Sie unter [Signaltabellen durchsuchen](#).

Die Anhanggruppierung ist standardmäßig für neue Konfigurationsdatensätze der Suchanwendung aktiviert. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Anhanggruppierung für vorhandene Konfigurationsdatensätze der Suchanwendung nach dem Upgrade von einem früheren Release zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > Experience durchsuchen > Anwendungen durchsuchen**.
2. Wählen Sie den Datensatz für die Anwendung KI-Suche aus, für die Sie die Anhanggruppierung aktivieren möchten.
3. Konfigurieren Sie das Layout für das Formular „Suchanwendungskonfiguration“, um das Feld **Übergeordnetes Element für Ergebnisse anzeigen, die Anhänge sind**, anzuzeigen. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Layouts eines Formulars zum Anzeigen zusätzlicher Felder finden Sie unter [Formularlayout konfigurieren](#).
4. Wählen Sie die Option **Übergeordnetes Element für Ergebnisse anzeigen, die Anhänge sind aus**.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Wenn für eine in der Suchanwendung verwendete indizierte Quelle das Attribut `index_attachments` nicht auf „true“ festgelegt ist, zeigt das System eine Warnmeldung an. Legen Sie für jede betroffene indizierte Quelle das Attribut `index_attachments` auf „true“ fest, und führen Sie dann eine vollständige Neuindizierung durch.

Ergebnisse

KI-Suche Gruppen, die Suchergebnisse aus Anhängen mit ihren übergeordneten Datensatzergebnissen auf der Ergebnisseite der Suchanwendung abgleichen.

Erstellen Sie einen Aspekt in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration

Definieren Sie Aspekte, um Ihre Suchen mithilfe von Kategorien zu verfeinern, die dynamisch aus den aktuellen Suchergebnissen generiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `search_application_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen Aspekt, um einen Einschränkungsfiler für Suchergebnisse basierend auf indizierten Quellfeldwerten auszufüllen. Der Aspekt zeigt anfänglich Filteroptionen für alle Feldwerte an, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden. Durch Auswahl eines Feldwerts wird der Suchergebnissatz eingeschränkt, sodass nur die Ergebnisse angezeigt werden, die der Filterlogik für den Aspekt entsprechen.

i Hinweis:

Wenn KI-Suche Sicherheit für späte Bindung auf Ergebnisse aus einer indizierten Quelle anwendet, die von einem Aspekt verwendet wird, ändert sich die Liste der verfügbaren Filterauswahlen für den Aspekt. In diesem Fall zeigt der Aspekt nur Feldwerte an, die auf der aktuellen Seite der Suchergebnisse gefunden wurden. Weitere Informationen zur Sicherheit bei später Bindung finden Sie unter [Inhaltssicherheit in KI-Suche](#).

Aspekte können einen der folgenden Typen haben. Jeder Aspekttyp verfügt über eine eigene Filterlogik.

• Einzelauswahl:

- Sie können nur einen einzelnen Feldwert als Aspektverfeinerungsfilter auswählen.
- Wenn Sie einen Feldwert auswählen, filtert KI-Suche die Suchergebnisliste und zeigt nur die Ergebnisse an, die den ausgewählten Feldwert enthalten.
- Der Aspekt ermöglicht nur die Auswahl von Feldwerten, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden.

• Mehrfachauswahl und:

- Sie können mehrere Feldwerte als Aspektverfeinerungsfilter auswählen.
- Wenn Sie einen Feldwert auswählen, filtert KI-Suche die Suchergebnisliste und zeigt nur die Ergebnisse an, die alle Feldwerte enthalten, die Sie aus dem Aspekt ausgewählt haben.
- Der Aspekt ermöglicht nur die Auswahl von Feldwerten, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden.

• Mehrfachauswahl oder:

- Sie können mehrere Feldwerte als Aspektverfeinerungsfilter auswählen.
- Wenn Sie einen Feldwert auswählen, filtert KI-Suche die Suchergebnisliste und zeigt nur die Ergebnisse an, die einen der Feldwerte enthalten, die Sie aus dem Aspekt ausgewählt haben.

- Der Aspekt ermöglicht anfänglich nur die Auswahl von Feldwerten, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden. Alle Feldwerte, die bei der ersten Auswahl verfügbar sind, bleiben für die Auswahl verfügbar. Angenommen, Sie haben eine Mehrfachauswahl oder eine Facette für ein benutzerdefiniertes **Farbfeld** mit den Feldwerten Blau, Grün und Rot. Wenn Ihre Suche nur grüne und rote Ergebnisse zurückgibt, zeigt der **Farbaspekt** nur **grüne** und **rote** Feldwerte an. Wenn Sie den **roten** Feldwert auswählen, hält KI-Suche den **grünen** Feldwert für die Auswahl verfügbar, da er verfügbar war, bevor Sie eine **Farbauswahl** getroffen haben.

⚠️ Warnung:

Wenn Sie mehrere Filter aus einer Mehrfachauswahl und oder Mehrfachauswahl oder anwenden, wird Ihre Suchabfrage-URL länger. Testen Sie Ihre Mehrfachauswahl-Aspektkonfigurationen, um sicherzustellen, dass Suchabfrage-URLs mit Aspektfiltern die maximale URL-Längenbegrenzung für Ihren Webbrowser nicht überschreiten. (Verschiedene Webbrowser haben unterschiedliche URL-Längenbeschränkungen.)

Aspekte funktionieren am besten, wenn sie aus Feldern der folgenden Typen mit relativ wenigen eindeutigen Werten erstellt werden:

- Auswahl
- Referenz
- Zeichenfolge
- Zeichenfolge (UTF-8 komplett)
- Wahr/Falsch

Für andere Tabellen als Wissen [kb_knowledge] zeigen Aspekte die entsprechenden Feldübersetzungen für die aktuelle Benutzersitzung an. Aspekte zeigen keine übersetzten Versionen von übersetzten kb_knowledge-Feldern an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Konfiguration der Suchanwendung, für die Sie einen Aspekt konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aspekte“ die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie im Aspektformular die Felder aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Aspekt“](#).
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der neue Aspekt wird in der zugehörigen Liste „Aspekte“ angezeigt.

Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration

Definieren Sie Einstellungen für Navigationsregisterkarten in einer Suchanwendungskonfiguration. Benutzer der Anwendung können Navigationsregisterkarten auswählen, um ihre Suchergebnisse nach Suchquelle einzuschränken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: search_application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

KI-Suche Definiert automatisch Navigationsregisterkarten für Suchanwendungskonfigurationen. Jede Registerkarte ist an eine Suchquelle gebunden,

die mit dem Suchprofil der Suchanwendungskonfiguration verknüpft ist. Sie können diese Navigationsregisterkarten nicht erstellen oder löschen.

Befolgen Sie diese Schritte, um die Anzeigeeinstellungen für Navigationsregisterkarten in der Konfiguration der Suchanwendung zu konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, für die Sie Navigationsregisterkarten konfigurieren möchten.
3. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Navigationsregisterkarten“ die Navigationsregisterkarte, die Sie konfigurieren möchten.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Navigationsregisterkarte“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Navigationsregisterkarte“](#).
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Navigationsregisterkarte wird mit aktualisierten Einstellungen in der zugehörigen Liste „Navigationsregisterkarten“ angezeigt.

Geben Sie an, ob Aspektfilter auf allen Navigationsregisterkarten beibehalten werden sollen

Geben Sie an, ob KI-Suche Anwendungen vorhandene Aspektfilter beibehalten sollen, wenn Sie eine neue Navigationsregisterkarte auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig behält KI-Suche Ihre Aspektfilter bei, wenn Sie eine neue Navigationsregisterkarte auswählen. Angenommen, Sie grenzen Ihre Suchergebnisse ein, indem Sie den Feldwert E-Mail aus dem Aspekt „**KB-Kategorie**“ auswählen, der auf der Navigationsregisterkarte **Alle** angezeigt wird. Wenn Sie dann die Registerkarte **Wissensnavigation** auswählen, behält der Aspekt „**KB-Kategorie**“ Ihre E-Mail-Auswahl bei und filtert Ihre Suchergebnisse entsprechend.

Administratoren können dieses Standardverhalten überschreiben, indem sie den Wert der Systemeigenschaft `glide.ais.facets.cross_tab_persistence` festlegen. Wenn dieser Systemeigenschaftswert auf „false“ festgelegt ist, werden durch Auswahl einer neuen Navigationsregisterkarte alle Aspektfilter entfernt. Wenn Sie im vorherigen Beispiel die Registerkarte **Wissensnavigation** auswählen, wird Ihr **KB-Kategorie** -Aspektfilter entfernt.

Diese Option ist global und gilt für alle KI-Suche Anwendungen in Ihrer Instanz.

Hinweis:

Wenn ein vorhandener Aspektfilter nicht auf Suchergebnisse einer ausgewählten Navigationsregisterkarte angewendet werden kann, ignoriert KI-Suche den Aspektfilter. Dieses Verhalten tritt nur in Suchanwendungen auf, in denen Sie die Anzahl der Suchergebnisse deaktiviert haben. Weitere Informationen zur Anzahl der Suchergebnisse finden Sie unter [Zeigen Sie die Anzahl der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite für eine Suchanwendung an](#).

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Systemeigenschaft `glide.ais.facets.cross_tab_persistence`.
3. Geben Sie den Systemeigenschaftswert entsprechend dem gewünschten Verhalten ein:
 - Um vorhandene Aspektfilter beizubehalten, wenn eine neue Navigationsregisterkarte ausgewählt wird, legen Sie den Wert der Systemeigenschaft auf true fest.
 - Um alle Aspektfilter zu entfernen, wenn eine neue Navigationsregisterkarte ausgewählt wird, setzen Sie den Wert der Systemeigenschaft auf false.
Der Standardeigenschaftswert ist true.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Alle KI-Suche -Anwendungen behalten vorhandene Aspektfilter bei oder verwerfen sie, wenn eine neue Navigationsregisterkarte ausgewählt wird.

Vorschläge in KI-Suche Anwendungen automatisch vervollständigen

Zeigen Sie intelligente Vorschläge automatisch im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung an, damit Benutzer ihre Suche formulieren oder direkt zu relevanten Ergebnissen gelangen können. Vorschläge können relevante Suchergebnisse, beliebte Abfragen, aktuelle Abfragen aus dem persönlichen Verlauf des Benutzers und beliebte Suchergebnisse sein.

Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, füllt KI-Suche diese automatisch mit Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung. Die Einstellungen für diese Vorschlagstypen steuern die Darstellung von Vorschlägen für die automatische Vervollständigung, wenn Benutzer mit dem Eingabefeld interagieren.

Jeder Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung enthält Standardeinstellungen, die Sie entsprechend den Anforderungen Ihrer Anwendung konfigurieren können. Sie enthält auch einen oder mehrere Suchvorschlagsleser, die Vorschläge für Suchabfragen und Suchergebnisse generieren.

Sie können einen unerwünschten Vorschlagstyp aus der Konfiguration der Suchanwendung entfernen. Wenn Sie einen entfernten Vorschlagstyp wiederherstellen möchten, können Sie ihn erneut mit der Konfiguration der Suchanwendung verknüpfen. Sie können nur eine Vorschlagsquelle für die automatische Vervollständigung jedes Typs mit einer bestimmten Suchanwendungskonfiguration verknüpfen.

Vorschläge zur automatischen Vervollständigung werden von der Anwendung „Suchvorschläge“ generiert. Ausführliche Informationen zur Konfiguration und Verwendung der Anwendung „Suchvorschläge“ finden Sie unter [Suchvorschläge](#).

KI-Suche verwendet ein dediziertes Relevanzmodell, um Datensätze für die Anzeige als Vorschläge zur automatischen Vervollständigung im Suchfeld zu ordnen. Dieses Relevanzmodell bewertet Datensätze basierend auf ihrer Aktualität und den Übereinstimmungen der Suchbegriffe in ihren **Titelfeldern**. Das System trainiert dieses Relevanzmodell für Vorschläge der automatischen Vervollständigung nicht. Weitere Informationen zu Relevanzmodellen finden Sie unter [Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche](#).

Liste der Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung für KI-Suche Anwendungen


KI-Suche bietet mehrere Arten von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung, die Sie für die Anzeige für Benutzer im Suchfeld konfigurieren können.

Die folgenden Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung sind für die Verknüpfung mit Suchanwendungskonfigurationen verfügbar, in denen KI-Suche als Suchmaschine angegeben ist.

i Hinweis:

Nicht alle Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung sind für die im Basissystem enthaltenen Suchanwendungskonfigurationen verfügbar.

Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung	Beschreibung
Lesergruppe „Beliebte Suche“ für<application name>	<p>Zeigt Suchabfragevorschläge basierend auf Suchen an, die von allen Benutzern der Suchanwendung übermittelt wurden.</p> <p>Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, wird diese Vorschlagslesergruppe standardmäßig nicht mit ihr verknüpft.</p> <p>Standard-Abschnittsheader: Beliebte Suchen</p> <p>Leser: Leser beliebter Abfragen</p>
Lesergruppe „Letzte Suche“ für<application name>	<p>Zeigt Suchabfragevorschläge basierend auf den vorherigen Suchvorgängen des Benutzers an.</p> <p>Standard-Abschnittsheader: Zuletzt gesucht</p> <p>Enthaltene Leser: Benutzerverlaufsleser</p>
Suchbasierte Lesergruppe „Vorgeschlagene Ergebnisse“ für<application name>	<p>Zeigt Titel und Tabellen für Suchergebnisvorschläge basierend auf einer Suche nach den in das Suchfeld eingegebenen Begriffen an. Diese Suche wendet Suchquellenfilter, Stoppwörterbücher und Synonymwörterbücher sowie aus dem verknüpften Suchprofil der Suchanwendung an.</p> <p>KI-Suche behandelt den letzten Begriff im Suchfeld wie folgt besonders:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn auf den letzten Begriff im Suchfeld ein Leerzeichen folgt, behandelt KI-Suche ihn als wörtlichen Suchbegriff. Beispiel: „ act “ gefolgt von einem Leerzeichen

Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung	Beschreibung
	<p>stimmt mit Ergebnissen überein, die den Begriff „ act“ enthalten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn auf den letzten Begriff im Suchfeld kein Leerzeichen folgt, behandelt KI-Suche dies als Platzhalter-Suchpräfix. Beispiel: „Handeln ohne Leerzeichen“ stimmt mit Ergebnissen überein, die die Begriffe „act“, „action“, „aktiviert“, „betätigt“ usw. enthalten. <p>Wenn Sie ein vorgeschlagenes Suchergebnis auswählen, wird es wie folgt geöffnet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Katalogelementergebnisse werden in Servicekatalog geöffnet. • Wissensartikelergebnisse geöffnet in Wissen. • Andere Ergebnisse werden in der Formularansicht geöffnet. <p> Hinweis: Wenn das vorgeschlagene Suchergebnis ein Anhang ist, wird durch Auswahl der übergeordnete Datensatz in der Formularansicht geöffnet.</p> <p>Standard-Abschnittsheader: Vorgeschlagen</p> <p>Enthaltene Leser: Search Based Suggestion Reader</p>
Vorgeschlagene Abfragelesergruppe für<application name>	<p>Zeigt eine Mischung aus Suchabfragevorschlägen (basierend auf den vorherigen Suchvorgängen des Benutzers) und Suchergebnisvorschlägen (basierend auf den Ergebnissen, die der Benutzer für vorherige Suchvorgänge ausgewählt hat) an.</p> <p>Standard-Abschnittsheader: keiner</p> <p>Enthaltene Leser: Leser für beliebte Abfragen, Leser für Benutzerverlauf, Leser für Anwendersuchbegriffe</p>
Vorgeschlagene Ergebnislesergruppe für<application name>	<p>Zeigt Suchergebnisvorschläge basierend auf den Ergebnissen an, die der Benutzer für vorherige Suchvorgänge ausgewählt hat.</p> <p>Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen,</p>

Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung	Beschreibung
	<p>wird diese Vorschlagslesergruppe standardmäßig nicht mit ihr verknüpft.</p> <p>Standard-Abschnittsheader: Vorgeschlagene Ergebnisse</p> <p>Enthaltene Leser: Personal Click Reader</p>
Benutzerverlauf-Lesergruppe für<application name>	<p>Zeigt die aktuelle Suchabfrage des Benutzers sowie Suchabfrage- und Ergebnisvorschläge aus der vorherigen Suchaktivität des Benutzers an, die der aktuellen Eingabe entsprechen.</p> <p>Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, wird diese Vorschlagslesergruppe standardmäßig nicht mit ihr verknüpft.</p> <p>Standard-Abschnittsheader: Zuletzt angezeigt</p> <p>Enthaltene Leser: Benutzerverlauf und Klickleser, Anwendersuchbegriff-Leser</p>

***i* Hinweis:**

Eine Suchanwendungskonfiguration kann nicht mit mehreren Suchvorschlagstypen verknüpft werden, die denselben Reader enthalten und denselben Klickmodus aufweisen. Wenn Sie versuchen, einen zweiten Vorschlagstyp mit demselben Leser und Klickmodus mit einer Suchanwendungskonfiguration zu verknüpfen, zeigt das System eine Fehlermeldung an.

Konfigurieren Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration

Ändern Sie die Standardeinstellungen für die Anzeige von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung eines ausgewählten Typs im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: search_application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine neue Suchanwendungskonfiguration definieren, füllt KI-Suche diese automatisch mit Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung. Sie können die Standardeinstellungen für diese Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > Experience durchsuchen > Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, die den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung enthält, den Sie ändern möchten.
3. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Vorschläge für automatische Vervollständigung“ den Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung, für den Sie die Einstellungen ändern möchten.

4. Füllen Sie die Felder im Formular „Vorschlagslesergruppe“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Vorschlagslesergruppe“](#).
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die aktualisierten Einstellungen für den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung werden in der zugehörigen Liste „Vorschläge der automatischen Vervollständigung“ der Suchanwendungskonfiguration angezeigt.

Entfernen Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung aus einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration

Deaktivieren Sie die Anzeige von Autovervollständigungsvorschlägen eines ausgewählten Typs im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: search_application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration definieren, füllt KI-Suche diese automatisch mit Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung. Sie können unerwünschte Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung aus der Konfiguration der Suchanwendung entfernen.

i Hinweis:

Wenn Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung aus der Konfiguration der Suchanwendung entfernen, wird er nicht gelöscht. Informationen zum erneuten Verknüpfen des entfernten Vorschlagstyps mit der Konfiguration der Suchanwendung finden Sie unter [Verknüpfen Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung erneut mit einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > Experience durchsuchen > Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Konfiguration der Suchanwendung, die den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung enthält, den Sie entfernen möchten.
3. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Vorschläge für automatische Vervollständigung“ den Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung, den Sie entfernen möchten.
4. Wählen Sie im Formular „Vorschlagslesergruppe“ die **Option Aus Suchanwendung entfernen aus**.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Vorschlagslesergruppe“](#).

Ergebnisse

Der ausgewählte Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung wird nicht mehr in der zugehörigen Liste „Vorschläge für automatische Vervollständigung“ der Suchanwendungskonfiguration angezeigt.

Verknüpfen Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung erneut mit einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration

Aktivieren Sie die Anzeige von Autovervollständigungsvorschlägen eines ausgewählten Typs im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: search_application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration definieren, füllt KI-Suche diese automatisch mit Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung. Wenn Sie einen dieser Autovervollständigungsvorschlagstypen aus der Konfiguration der Suchanwendung entfernt haben, können Sie ihn erneut verknüpfen.

i Hinweis:

Eine Suchanwendungskonfiguration kann nicht mit mehreren Suchvorschlagstypen verknüpft werden, die denselben Reader enthalten und denselben Klickmodus aufweisen. Wenn Sie versuchen, einen zweiten Vorschlagstyp mit demselben Leser und Klickmodus mit einer Suchanwendungskonfiguration zu verknüpfen, zeigt das System eine Fehlermeldung an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, mit der Sie den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung erneut verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Vorschläge für automatische Vervollständigung“ die **Option Vorhandene hinzufügen** aus.
4. Bearbeiten Sie in der Liste „Vorschlagslesergruppen“ den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung, den Sie mit der Konfiguration der Suchanwendung verknüpfen möchten.
5. Geben Sie im Formular „Vorschlagslesergruppe“ im Feld Suchanwendung die **Suchanwendungskonfiguration** anhand des Namens ein, oder suchen Sie nach ihr. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Vorschlagslesergruppe“](#).
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der ausgewählte Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung wird in der zugehörigen Liste „Vorschläge für automatische Vervollständigung“ der Suchanwendungskonfiguration angezeigt.

Verwenden von geskripteten Postprozessoren für die Suche in Anwendungskonfigurationen KI-Suche .

Verwenden Sie geskriptete Postprozessoren, um Suchergebnisdatensätze für die Anzeige in einer Suchanwendung zu ändern.

Zum Beispiel kann ein geskripteter Such-Postprozessor Datums- oder Währungsfeldwerte von Suchergebnissen ändern, um sie in den regionalen Formaten des Benutzers anzuzeigen.

Erstellen Sie einen geskripteten Postprozessor für die Suche

Definieren Sie ein Skript für die Nachverarbeitung der Suchergebnisse KI-Suche, bevor Sie sie dem Benutzer anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: search_application_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, für die Sie einen geskripteten Postprozessor konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Geskriptete Postprozessoren durchsuchen die Option **Neu** aus.

4. Füllen Sie im Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“ die Felder aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“](#)..
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der neue geskriptete Such-Postprozessor wird in der zugehörigen Liste Geskriptete Such-Postprozessoren der Suchanwendungsconfiguration angezeigt.

Nächste Maßnahme

Damit Ihr neuer geskripteter Postprozessor für die Suche wirksam wird, verknüpfen Sie ihn mit der Suchanwendungsconfiguration für die Anwendung, deren Ergebnisse Sie nachverarbeiten möchten.

Verknüpfen Sie einen geskripteten Such-Postprozessor mit einer KI-Suche -Anwendungsconfiguration


Verknüpfen Sie einen geskripteten Such-Postprozessor mit einer KI-Suche -Suchanwendungsconfiguration. Die Suchanwendung führt das verknüpfte Skript für jedes Suchergebnis aus, bevor es dem Benutzer angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: search_application_admin

Sie müssen bereits den Suchskript-Postprozessor erstellt haben, den Sie mit der Konfiguration der Suchanwendung verknüpfen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Konfiguration der Suchanwendung, mit der Sie einen geskripteten Such-Postprozessor verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Geskriptete Postprozessoren durchsuchen die Option **Neu** aus.
4. Wählen Sie im Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“ das Referenz-Suchsymbol () für das Feld Geskripteten Suchprozessor aus, und wählen Sie den geskripteten **Such** -Postprozessor aus, den Sie mit der Konfiguration der Suchanwendung verknüpfen möchten.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“](#)..
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der neue geskriptete Such-Postprozessor wird in der zugehörigen Liste „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“ angezeigt.

Sortieroptionen für Suchergebnisse in den Konfigurationen der Anwendung AI Search

Mit einer Suchergebnis-Sortieroption können Benutzer Suchergebnisse in einer Reihenfolge anzeigen, die durch ihre Feldwerte bestimmt wird. Durch das Anwenden einer Suchergebnis-Sortieroption wird die standardmäßige relevante KI-Suche relevanzbasierte Ergebnisreihenfolge überschrieben. Sie können benutzerdefinierte Optionen zum Sortieren von Suchergebnissen für Ihre KI-Suche -Anwendungen definieren.

Weitere Informationen dazu, wie Benutzer Sortieroptionen für Suchergebnisse anwenden, finden Sie unter [Ändern Sie die Sortierreihenfolge für Ihre Suchergebnisse](#).

Erstellen Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration

Definieren Sie eine Sortieroption, damit Benutzer einer KI-Suche -Anwendung ihre Suchergebnisse anhand von Feldwerten sortieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: search_application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit einer Suchergebnis-Sortieroption können Benutzer ihre Suchergebnisse nach einem Feld sortieren und die standardmäßige relevante KI-Suche relevante Ergebnisreihenfolge überschreiben. Jede Sortieroption für Suchergebnisse gibt ein Feld an, nach dem die Ergebnisse sortiert werden sollen, und eine Sortierreihenfolge (aufsteigend oder absteigend) für die Sortierung.

Das Sortiermenü in einer KI-Suche -Anwendung zeigt alle aktiven Suchergebnis-Sortieroptionen an, die für diese Anwendung definiert sind, sowie die Standardoption **Am relevantesten**.

Hinweis:

Wenn für eine KI-Suche -Anwendung keine Sortieroptionen für Suchergebnisse aktiv sind, wird das Sortiermenü für Benutzer dieser Anwendung nicht angezeigt, und die Ergebnisse werden automatisch nach Relevanz sortiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Konfiguration der Suchanwendung, für die Sie eine Suchergebnis-Sortieroption erstellen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Sortieroptionen“ die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Sortieroption“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Sortieroption“](#).
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die neue Sortieroption für Suchergebnisse wird in der zugehörigen Liste „Sortieroptionen“ der Suchanwendung angezeigt, und ihr Titel wird im Sortiermenü für Benutzer der Suchanwendung angezeigt. Benutzer können die neue Option aus dem Sortiermenü auswählen, um die definierte Sortierung auf ihre Suchergebnisse anzuwenden.

Deaktivieren Sie eine Suchergebnis-Sortieroption in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration

Entfernen Sie eine Suchergebnis-Sortieroption aus dem Sortiermenü in einer KI-Suche -Anwendung. Durch das Entfernen der Option zum Sortieren von Suchergebnissen wird verhindert, dass Benutzer der Anwendung diese Option auswählen, um ihre Suchergebnisse mit neu zu ordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: search_application_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Konfiguration der Suchanwendung, für die Sie eine Suchergebnis-Sortieroption deaktivieren möchten.
3. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Sortieroptionen“ die Sortieroption für Suchergebnisse, die Sie deaktivieren möchten.
4. Deaktivieren Sie im Formular „Sortieroption“ die Option **Aktiv**, und wählen Sie **Aktualisieren** aus. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Sortieroption“](#).

Ergebnisse

Die ausgewählte Sortieroption für Suchergebnisse wird nicht mehr im Sortiermenü der Suchanwendung angezeigt.

Hinweis:

Wenn für eine KI-Suche -Anwendung keine Sortieroptionen für Suchergebnisse aktiv sind, wird das Sortiermenü für Benutzer dieser Anwendung nicht mehr angezeigt, und die Ergebnisse werden automatisch nach Relevanz sortiert.


KI-Suche in Now Platform -Anwendungen aktivieren und konfigurieren



Konfigurieren und verwenden Sie die Engine KI-Suche in den Anwendungen Kundenservice-Management, Now Mobile, Serviceportal und Virtual Agent .

Definieren Sie für jede unterstützte Now Platform Anwendung, in der Sie KI-Suche verwenden möchten, eine Suchanwendungskonfiguration, und geben Sie KI-Suche als Suchmaschine an. Weitere Informationen zur Konfiguration der Suchanwendung finden Sie unter [Durchsuchen Sie Anwendungskonfigurationen](#).


Einige Anwendungen unterstützen die zusätzliche Konfiguration für KI-Suche, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben.


Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM)

[Kundenservice-Management](#)  ermöglicht Ihnen, Service und Support für externe Kunden über Kommunikationskanäle wie Internet, E-Mail, Chat, Telefon und Social Media bereitzustellen. Die Anwendung CSM enthält Kunden- und Verbraucherserviceportale, die KI-Suche unterstützen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Kunden- und Verbraucherserviceportale für die Verwendung von KI-Suche finden Sie unter [Konfigurieren KI-Suche für die Kunden- und Verbraucherserviceportale](#)  . Informationen zum Aktivieren von KI-Suche -Widgets, damit Gastbenutzer in diesen Portalen KI-Suche verwenden können, finden Sie unter [Aktivieren KI-Suche im Kunden- und Verbraucherserviceportal für nicht authentifizierte Benutzer](#)  .

Now Mobile

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, Incidents und Anforderungen zu übermitteln, Aufgaben zu verwalten und von überall mit dem auf Unternehmensressourcen zuzugreifen [Now Mobile](#)  App.

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von KI-Suche als Suchmaschine Now Mobile finden Sie unter [KI-Suche in Mobile](#)  .

Serviceportal

[Serviceportal](#) ist ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine für Mobilgeräte optimierte Selfservice-Experience für Benutzer erstellen können. Es interagiert mit Teilen von Now Platform, sodass Benutzer über Serviceportalauf bestimmte Plattformfunktionen zugreifen können.

Weitere Informationen zum Aktivieren und Verwenden von KI-Suche als Suchmaschine Serviceportal finden Sie unter [Aktivieren und konfigurieren Sie KI-Suche in Serviceportal](#).

Virtual Agent

[Virtual Agent](#) ist eine Plattform für die Bereitstellung von Benutzerhilfe durch Konversationen innerhalb einer Messaging-Schnittstelle. Verwenden Sie Virtual Agent zum Entwurf und zur Erstellung von automatisierten Konversationen, mit denen Ihre Benutzer schnell Informationen abrufen, Entscheidungen treffen und gängige Arbeitsaufgaben erledigen können.

Informationen dazu, wie Virtual Agent[KI-Suche] verwendet, finden Sie unter [Verbesserung der Benutzer-Experience mit KI-Suche](#).

Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Suchabgleich für die globale Suche

Passen Sie die globale Such-Experience so an, dass Suchergebnisse mit exakter Übereinstimmung aus einer angegebenen Tabelle und Spalte (Feld) zurückgegeben werden. Sie können benutzerdefinierte Suchabgleicher für Suchbegriffe mit Präfixen gefolgt von Zahlen konfigurieren, z. B. INT470271, oder für numerische Suchbegriffe mit Trennzeichen, z. B. 525-326-3827 oder 2016/01/08.

Vorbereitungen

Sie müssen Next Experience aktiviert haben.

KI-Suche muss als Suchmaschine für die globale Suche konfiguriert sein. Weitere Informationen zum Konfigurieren von KI-Suche als Suchmaschine für die globale Suche finden Sie unter [KI-Suche für Next Experience](#).

i Hinweis:

Wenn Ihre Instanz ursprünglich mit Utah oder einem späteren Familien-Release erstellt wurde, wird KI-Suche automatisch als Suchmaschine für die globale Suche konfiguriert.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um das Verhalten der genauen Übereinstimmung in der globalen Suche anzupassen, können Sie einen benutzerdefinierten Suchabgleich definieren. Der Abgleicher gibt ein Java-Muster für reguläre Ausdrücke an, das KI-Suche Suchabfragen mit vergleicht, sowie eine Tabelle und eine Spalte (Feld) aus dieser Tabelle. Wenn eine Suchabfrage genau mit dem Muster des regulären Ausdrucks übereinstimmt, wird der benutzerdefinierte Matcher ausgelöst, und die globale Suche gibt nur Ergebnisse mit exakter Übereinstimmung aus der angegebenen Tabelle und Spalte zurück.

Benutzerdefinierte Suchabgleicher haben Vorrang vor der standardmäßigen KI-Suche-Funktionalität für exakte Übereinstimmungen für Tabellen mit Präfixen, die in der Nummerntabelle [sys_number] definiert sind. Wenn eine globale Suchabfrage nicht mit dem regulären Ausdrucksmuster eines benutzerdefinierten Suchabgleichers übereinstimmt, greift KI-Suche auf die Auswertung der Abfrage auf exakte Übereinstimmungen in Tabellen mit definierten Präfixen zurück.

i Hinweis:

Benutzer mit der Administratorrolle können dieses Fallback-Verhalten deaktivieren, indem sie den Wert der Systemeigenschaft `glide.ais.custom_matcher.legacy_fallback_enabled` auf „false“ setzen. Wenn dieser Wert festgelegt ist und eine Suchabfrage nicht mit den regulären Ausdrucksmustern eines benutzerdefinierten Suchabgleichers übereinstimmt, behandelt KI-Suche sie wie eine normale Volltextsuche, wobei genaue Übereinstimmungen in Tabellen mit definierten Präfixen ignoriert werden.

Informationen dazu, wie KI-Suche globale Suchabfragen auf exakte Übereinstimmungen auswertet, finden Sie unter [KI-Suche für Next Experience verwenden](#).

Prozedur

1. Navigieren zu *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Benutzerdefinierte Matcher für globale Suche**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Benutzerdefinierte Übereinstimmung“ die Felder **Name**, **Tabelle** und **Spalte** aus. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Benutzerdefinierter Abgleich“](#).
4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Feld „Regulärer Ausdruck“ des Formulars **auszufüllen**.
 - a. Wählen **Sie Regulären Ausdruck generieren aus**.
 - b. Wählen Sie im Popup-Fenster die Option aus, die den Werten entspricht, die Sie in der angegebenen **Spalte** erwarten.
 - c. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie das Wertpräfix ein, oder wählen Sie das numerische Trennzeichen für den Wert aus.
 - d. Schließen Sie das Popup-Fenster, indem Sie **Absenden** wählen.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Domain Separation und KI-Suche

Domänentrennung wird für die Anwendungstabellen KI-Suche nicht unterstützt, aber Benutzersuchabfragen berücksichtigen Domänenbeschränkungen aus indizierten Tabellendatensätzen Now Platform. 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.

i Hinweis:

In der Übersicht und den folgenden Abschnitten finden Sie Details dazu, wie Suchabfragen von KI-Suche Domäneneinstellungen aus indizierten Datensätzen berücksichtigen.

Support-Stufe: Kein Support

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) [↗](#).

Übersicht

KI-Suche ermöglicht es Benutzern, Inhalte aus Datensätzen in Tabellen Now Platform] zu indizieren und zu durchsuchen. Die Anwendungstabellen und -eigenschaften KI-Suche

unterstützen keine Domänentrennung, aber Benutzersuchabfragen berücksichtigen Domäneneinstellungen aus indizierten Inhalten, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Domänentrennung in indizierten Inhalten und Suchabfragen

Bei der Indizierung von durchsuchbaren Inhalten aus einer Tabelle Now Platform KI-Suche speichert [] die sys_domain-Feldwerte für Datensätze in der Quelltable und den referenzierten Tabellen.

Wenn die Domänentrennung aktiviert ist, wendet KI-Suche einen Filter für die aktuelle Sitzungsdomäne auf jede Suchabfrage an. Dieser Filter schließt Datensätze aus, die in der Sitzungsdomäne nicht sichtbar sind. Nur Datensätze, die in der Sitzungsdomäne sichtbar sind, werden als Suchergebnisse angezeigt.

Bei untergeordneten Tabellen, für die das Attribut *domain_master* festgelegt ist, verwenden sowohl die Indizierung als auch die Suche das entsprechende Referenzfeld, um die untergeordnete Datensatzdomäne aus einem referenzierten übergeordneten Datensatz abzuleiten.

Einschränkungen gelten für referenzierte Datensätze in Suchabfragen, wie in der folgenden Tabelle zusammengefasst.

Bedingung	Verhalten
Referenzierter Datensatz ist in der aktuellen Sitzungsdomäne nicht sichtbar	<ul style="list-style-type: none"> Suchabfragen stimmen nicht mit Inhalten aus dem referenzierten Datensatz überein Das Filtern im Referenzfeld hat keine Auswirkungen auf die Suchergebnisse Die Facettierung im Referenzfeld hat keine Auswirkungen
Referenzierte Datensatzdomäne unterscheidet sich von übergeordneter Datensatzdomäne	Suchergebnisdatsätze zeigen das Referenzfeld nicht an

Indizierung von Änderungen an Datensatzdomänen

KI-Suche aktualisiert automatisch indizierte Domänen für Datensätze in Tabellen, die als indizierte Quellen konfiguriert sind.

KI-Suche aktualisiert indizierte Domänen für referenzierte Tabellen nicht automatisch. Sie können die indizierte Domäne für eine referenzierte Tabelle auf eine der folgenden Arten aktualisieren.

Anwendungsfall	Aktion
Führen Sie eine einmalige Aktualisierung der Domänenfeldwerte für eine referenzierte Tabelle durch	<p>Führen Sie eine vollständige Neuindizierung der Tabelle für die indizierte Quelle durch, die die betroffene Tabelle enthält.</p> <p>Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen</p>

Anwendungsfall	Aktion
	Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.
Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung von Domänenfeldwerten für eine referenzierte Tabelle	<p>Erstellen Sie eine Feldeinstellung <i>dot_walk_fields</i> für das Referenzfeld, und geben Sie die Domänenfelder <i>sys_domain</i>, <i>sys_domain_path</i> als Attributwert an.</p> <p>Die vollständigen Schritte für diese Aufgabe finden Sie unter Aktivieren Sie automatische Domänen-Updates für eine referenzierte Tabelle.</p>

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Aktivieren Sie automatische Domänen-Updates für eine referenzierte Tabelle

Konfigurieren Sie eine Feldeinstellung, um Domänenfeldwert-Aktualisierungen für Datensätze aus einer referenzierten Tabelle automatisch zu indizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: *ais_admin*

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Thema enthält Schritte zum Konfigurieren einer *dot_walk_fields* -Feldeinstellung, um die automatische Indizierung von Domänenfeldwerten für Datensätze in referenzierten Tabellen zu ermöglichen. Allgemeine Anweisungen zum Definieren von Feldeinstellungen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Feldeinstellung für eine indizierte Quelle](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie eine Feldeinstellung definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und -zuordnung“ die Option **Neu** aus.
4. Geben Sie im Formular „Feldeinstellung“ die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Attribut	<i>Dot_walk_fields</i>
Feld	<reference field>
Wert	<i>sys_domain</i> , <i>sys_domain_path</i>

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Feldeinstellung“](#).

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die neue Feldeinstellung *dot_walk_fields* wird in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und -zuordnung“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Führen Sie eine vollständige Tabellen-Neuindizierung für die indizierte Quelle durch, damit das neue Attribut `dot_walk_fields` wirksam wird. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch](#).

Externe Inhalte in indizieren und durchsuchen KI-Suche

Mit einem Abonnement für das Plugin Externer Inhalt für KI-Suche können Sie KI-Suche]-Benutzer in die Lage versetzen, Inhalte und Metadaten aus Dokumenten in externen Repositorys und Remotetabellen zu durchsuchen.

Mit dem Externer Inhalt für KI-Suche -Plugin können Sie Dokumente indizieren, die sich außerhalb Ihrer Now Platform -Instanz befinden, z. B. solche, die in SharePoint-Sammlungen, Confluence-Websites und [Remotetabellen](#) gespeichert sind. Durch die Indizierung dieser Dokumente können deren Inhalt und Metadaten in KI-Suchedurchsucht werden.

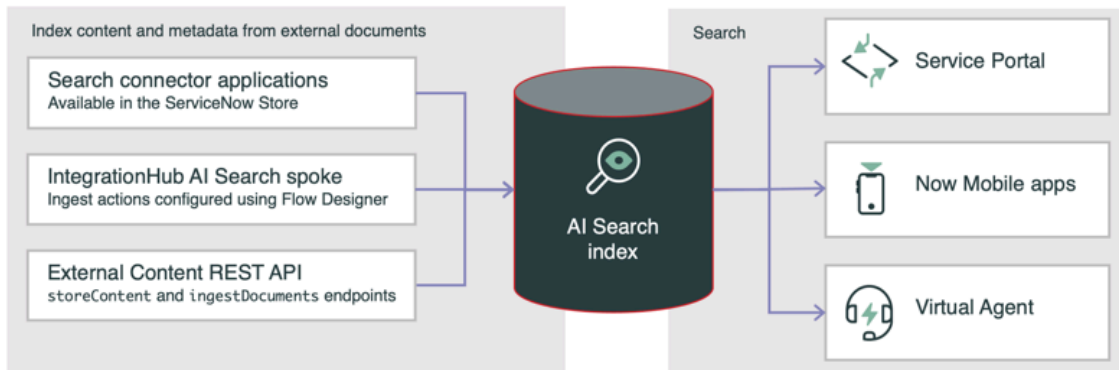
KI-Suche zeigt Suchergebnisse für indizierte externe Dokumente genauso an wie für indizierte Now Platform Datensätze. Benutzer müssen keine speziellen Suchen durchführen, um Inhalte und Metadaten aus externen Dokumenten abzugleichen.

Bei der Indizierung werden externe Dokumente nicht als Datensätze in Ihrer Now Platform -Instanz dupliziert. Wenn ein Benutzer ein externes Dokumentsuchergebnis auswählt, wird er zum Quelldokument an seinem ursprünglichen Speicherort weitergeleitet.

Indexierungstools für externe Inhalte

Das folgende Diagramm zeigt, wie KI-Suche die Indizierung und Suche nach externen Dokumentinhalten und Metadaten ermöglicht:

KI-Suche Architekturdiagramm für externen Inhalt



Wie im Architekturdiagramm gezeigt, können Sie Inhalte und Metadaten aus externen Dokumenten mit einem oder allen der folgenden Tools indizieren:

Externes Tool zur Inhaltsindizierung	Beschreibung
Durchsuchen Sie Connector-Anwendungen	Such-Connector-Anwendungen, die im ServiceNow Store verfügbar sind, bieten einfache Tools zum Indizieren von Inhalten und Metadaten aus Dokumenten in unterstützten externen Quellen. Sie erledigen einige der Konfigurationsarbeiten,

Externes Tool zur Inhaltsindizierung	Beschreibung
	<p>z. B. die Erstellung von externen Inhaltsschematabellen, für Sie.</p> <p>Jede Such-Connector-Anwendung unterstützt eine bestimmte externe Dokumentquelle (oder einen Satz von Quellen). Beispielsweise unterstützt der SharePoint Online Search Connector nur Dokumente in SharePoint-Sammlungen, während der Raytion Connector Hub für KI-Suche unterstützt mehrere Dokumentquellen. Wenn für Ihre externe Dokumentquelle keine Such-Connector-Anwendung verfügbar ist, müssen Sie die Spoke IntegrationHub KI-Suche oder die REST-API für externe Inhalte verwenden, um Inhalte und Metadaten für Dokumente aus dieser Quelle zu indizieren.</p> <p>Search Connector-Anwendungen bieten die einfachste Möglichkeit, Dokumentinhalte und Metadaten aus unterstützten externen Quellen zu indizieren.</p>
<p>IntegrationHub KI-Suche -Spoke</p>	<p>Die Spoke Flow Designer stellt Aktionen von IntegrationHub KI-Suche bereit, die Sie zum Erfassen externer Dokumente für die Indizierung verwenden können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ingest Document</i>: Definieren Sie Eigenschaftsname-Wert-Paare für ein externes Dokument, und senden Sie das Dokument zur Indizierung an KI-Suche. • <i>Ingest Document Using Download URL</i>: Geben Sie die URL eines externen Dokuments an, und lassen Sie es von KI-Suche zur Indizierung herunterladen. <p>Sie können Sicherheitsprinzipal-Zugriffsberechtigungen für Dokumente angeben, die mit diesen Aktionen erfasst wurden. Weitere Informationen zu Zugriffsberechtigungen und Sicherheit für externe Dokumentinhalte finden Sie unter Externe Inhaltssicherheit für KI-Suche.</p> <p>Die vollständige Liste der Flow Designer -Aktionen, die von der Spoke KI-Suche] bereitgestellt werden, finden Sie unter KI-Suche Spoke .</p> <p>Die IntegrationHub KI-Suche -Spoke kombiniert flexible Konfiguration und Handhabung mit</p>

Externes Tool zur Inhaltsindizierung	Beschreibung
	<p>der einfachen Drag-and-Drop-Schnittstelle Flow Designer.</p>
<p>REST-API für externen Inhalt</p>	<p>Die REST-API für externe Inhalte bietet Endpunkte, mit denen Sie Inhalte und Metadaten aus externen Dokumenten indizieren können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senden Sie Textinhalte und Metadaten externer Dokumente an KI-Suche, um sie mithilfe des API-Endpunkts „<i>ingestDocuments</i>“ zu indizieren. • Laden Sie externen binären Dokumentinhalt mit dem <i>StoreContent</i>-API-Endpunkt nach KI-Suche hoch. Sie können den gespeicherten binären Inhalt einem Dokument zuordnen, das über den Endpunkt <i>ingestDocuments</i> eingespeist wird. <p>? Hinweis: Für den Zugriff auf die REST-API-Endpunkte für externe Inhalte benötigen Sie entweder die Rolle <code>ais_external_content</code> oder die Administratorrolle.</p> <p>Sie können Sicherheitsprinzipal-Zugriffsberechtigungen für Dokumente angeben, die mit dem Endpunkt <i>ingestDocuments erfasst</i> wurden. Weitere Informationen zu Zugriffsberechtigungen und Sicherheit für externe Dokumentinhalte finden Sie unter Externe Inhaltssicherheit für KI-Suche.</p> <p>Ausführliche Beschreibungen der REST-API-Endpunkte für externe Inhalte finden Sie unter REST-API zur Erfassung externer Inhalte 🔗.</p> <p>Die REST-API für externe Inhalte ist das komplexeste Tool zum Indexieren von Inhalten und Metadaten aus externen Dokumenten, bietet jedoch die größte Flexibilität.</p>

Voraussetzungen für die Suche nach externen Inhalten

Bevor Sie externe Dokumentinhalte und Metadaten für die Suche in KI-Sucheindizieren können, müssen Sie die folgenden Anforderungen erfüllen. Sofern in der Tabelle nicht anders angegeben, gelten diese Anforderungen unabhängig davon, welche externen Tools zur Inhaltsindizierung Sie verwenden.

Anforderung	Beschreibung
<p>Sie verfügen über ein aktives Abonnement für das Externer Inhalt für KI-Suche -Plugin (com.glide.ais.external_content).</p>	<p>Das Externer Inhalt für KI-Suche -Plugin bietet Funktionen zum Indexieren von Inhalten aus externen Datenquellen.</p> <p>Anweisungen zum Kauf eines Abonnements für das Plugin und zur Aktivierung finden Sie unter Fordern Sie das Plugin „External Content for KI-Suche“ an.</p>
<p>Definieren Sie eine externe Inhaltsschematabelle für die externe Dokumentquelle</p>	<p>Eine externe Inhaltsschematabelle speichert keine externen Dokumentinhalte in der Datenbank. Stattdessen dienen die Spalten als Zuordnung von KI-Suche Indexfeldern, die ausgefüllt werden sollen, wenn Sie Inhalte aus externen Datenquellen indizieren.</p> <p>Anweisungen zum Erstellen einer neuen Schematabelle für externe Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie eine externe Inhaltsschematabelle.</p> <p>Wenn Dokumente aus mehreren externen Datenquellen dieselben Felder verwenden und eindeutige Dokumentbezeichner haben, können Sie für alle eine einzige externe Inhaltsschematabelle verwenden. Um Datenverlust zu vermeiden, müssen die externen Datenquellen die folgenden Bedingungen erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle Dokumente in den externen Datenquellen müssen dieselben Felder enthalten, die den in der Inhaltsschematabelle definierten Spalten entsprechen. • Jedes Dokument in den externen Datenquellen muss einen eindeutigen Bezeichner haben, damit sich die Dokumente im Index KI-Suche nicht gegenseitig überschreiben. <p>Wenn die externen Datenquellen diese Bedingungen nicht erfüllen können, erstellen Sie für jede Datenquelle eine separate Schematabelle für externe Inhalte.</p>

Anforderung	Beschreibung
	<p>i Hinweis:</p> <p>Such-Connector-Anwendungen aus dem ServiceNow Store erstellen nach Bedarf automatisch externe Inhaltsschematabellen. Sie müssen nur dann eigene externe Inhaltsschematabellen erstellen, wenn Sie externe Dokumente mit der Spoke IntegrationHub KI-Suche oder der REST-API für externe Inhalte indizieren.</p>
Erstellen Sie eine indizierte Quelle, wobei Sie Ihre externe Inhaltsschematabelle als zu indizierende Tabelle angeben	<p>Die indizierte Quelle sendet den Inhalt und die Metadaten externer Dokumente an den Index KI-Suche.</p> <p>Anweisungen zum Erstellen einer indizierten Quelle finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle.</p>
Erstellen Sie eine oder mehrere Suchquellen für die indizierte Quelle	<p>Jede Suchquelle gibt eine Teilmenge von externen Dokumenten aus der indizierten Quelle an, deren Inhalt Sie in KI-Suchedurchsuchbar machen möchten.</p> <p>Anweisungen zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter Suchquelle erstellen.</p>

Fordern Sie das Plugin „External Content for KI-Suche “ an

Fordern Sie die Aktivierung von Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content) an, um die Indizierung von durchsuchbaren Inhalten und Metadaten aus Datensätzen in externen Datenquellen zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Sie müssen ein kostenpflichtiges Abonnement erwerben, bevor Sie die Aktivierung des Plugins anfordern können. Weitere Informationen zum Kauf eines kostenpflichtigen Abonnements für ein Plugin finden Sie unter [ServiceNow-Plugins](#).

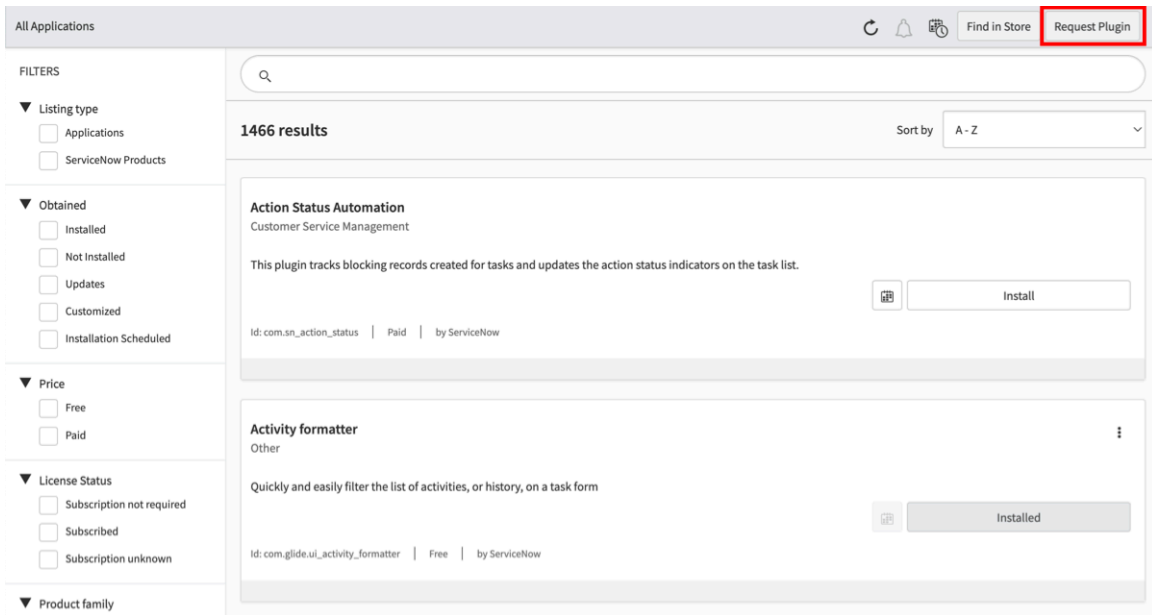
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Plugin „ External Content for KI-Suche “ nicht über Ihre Instanz oder ServiceNow Storeaktivieren. Befolgen Sie diese Schritte, um eine Now Support -Anforderung zur Aktivierung des Plugins für Ihre Instanz zu übermitteln.

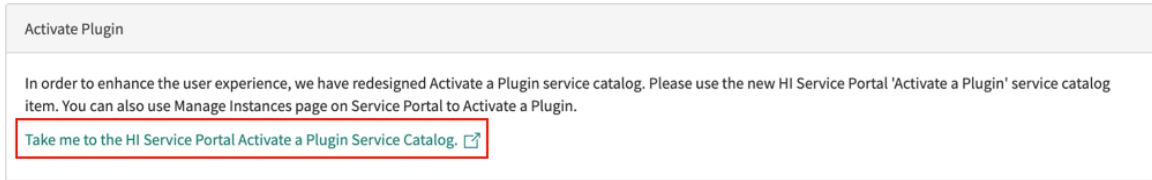
Prozedur

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



Automatische Übersetzung

3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

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

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

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“

Automatische Übersetzung

7. Wählen Sie Absenden.

Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter [Plugins aus dem Servicekatalog anfordern \[KB0751715\]](#) im Now Support Knowledge Base. [↗](#)

Erstellen Sie eine externe Inhaltsschematabelle

Definieren Sie eine Schematabelle mit Spalten, die Feldern in Datensätzen aus einer externen Datenquelle entsprechen. KI-Suche verwendet das Schema bei der Indizierung von Inhalten aus der externen Datenquelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine externe Inhaltsschematabelle speichert keine Daten in der Datenbank. Stattdessen dienen die Spalten als Zuordnung von KI-Suche Indexfeldern, die ausgefüllt werden sollen, wenn Sie Inhalte aus externen Datenquellen indizieren.

Wenn Sie Datensätze, die diesem Inhaltsschema zugeordnet sind, mithilfe von Endpunkten aus der [REST-API für externe Inhaltserfassung indizieren oder löschen](#), müssen Sie den Namen der Schematabelle als Pfadparameter [☑](#) angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Externer Content** > **Schema erstellen**.
 2. Geben Sie einen Namen für die neue externe Quellschematabelle ein.
 3. Wählen Sie **Absenden**.
Die neue Schematabelle für externe Inhalte wird in der Listenansicht geöffnet.
 4. **Wahlweise:** Wenn Sie zusätzliche Feldzuordnungen für Datensätze aus der externen Datenquelle definieren müssen, fügen Sie eine neue Spalte für jedes Feld hinzu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
 - a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Spalten die Option **Neu** aus.
 - b. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbucheintrag“ aus.
Beschreibungen dieser Formularfelder finden Sie unter [Wörterbucheintragsformular](#).
- 🔔 Hinweis:**
Wählen Sie beim Ausfüllen des Felds **Typ** *String, Date, Date/Time* oder *Integer* aus. KI-Suche unterstützt nur diese Spaltentypen in externen Inhaltsschematabellen.
- c. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wenn Sie den Standardspaltensatz geändert haben, wählen Sie **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine neue indizierte Quelle, wobei Ihre externe Inhaltsschematabelle als Quelle definiert ist. Anweisungen zum Erstellen einer indizierten Quelle finden Sie unter [Erstellen Sie eine indizierte Quelle](#)

Externe Inhaltssicherheit für KI-Suche

KI-Suche behält die Sicherheitszugriffsberechtigungen für Benutzer und Gruppen bei, die für Dokumente angegeben sind, die aus externen Quellen indiziert wurden. Sie können den Zugriff auf Suchergebnisse mit externen Inhalten steuern, indem Sie diese extern definierten Benutzer und Gruppen Now Platform Benutzern zuordnen.

Eine Übersicht über die Inhaltssicherheit von KI-Suche finden Sie unter [Inhaltssicherheit in KI-Suche](#).

Anforderungen

Um die Sicherheit externer Inhalte zu verwenden, müssen Sie die folgenden zwei Schritte in Ihren Erfassungs- und Indexierungsprozess für externe Dokumente einbeziehen:

Schritt	Beschreibung
Geben Sie <i>Zugriffsberechtigungen</i> für jedes externe Dokument an, das zur Erfassung eingegeben wird	Zugriffsberechtigungen für ein externes Dokument können den Zugriff auf das Dokument global (für alle Benutzer) zulassen oder verweigern oder Listen

Schritt	Beschreibung
	<p>bestimmter extern definierter Benutzer und Gruppen enthalten, denen der Zugriff auf das Dokument gewährt oder verweigert wird. KI-Suche behält die Sicherheitszugriffsberechtigungen des externen Dokuments während der Indizierung bei.</p> <p>Zusätzliche Information:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine Übersicht über die Angabe von Zugriffsberechtigungen für externe Dokumente finden Sie unter Zugriffsberechtigungen für externe Dokumente definieren. • Weitere Informationen zu den Zugriffsberechtigungen, die für die Sicherheit externer Inhalte unterstützt werden, finden Sie unter Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte. • Weitere Informationen zu speziellen Zugriffsberechtigungen, die von bestimmten Benutzerrollen gewährt werden, finden Sie unter Spezielle Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte nach Rolle. • Informationen zum Umkehren der Standardrangfolge der Zugriffsberechtigungen <code>users.read</code> und <code>groups.deny</code> für eine externe inhaltsindizierte Quelle finden Sie unter Ändern Sie die Rangfolge der Benutzer-Lese- und Gruppenverweigerungsberechtigungen für eine externe inhaltsindizierte Quelle.
<p>Definieren Sie <i>Benutzerzuordnungen</i> in Tabellen, die mit externen inhaltsindizierten Quellen verknüpft sind</p>	<p>Eine Benutzerzuordnung gibt extern definierte Benutzer- und Gruppenalias für einen Now Platform -Benutzer an. Verknüpfen Sie diese Benutzerzuordnungen mit indizierten Quellen für externe Inhalte. KI-Suche verwendet die Benutzerzuordnungen einer indizierten Quelle in Verbindung mit den Zugriffsberechtigungen indizierter Datensätze, um den Benutzerzugriff von Now Platform für Suchergebnisse aus der indizierten Quelle zu bestimmen.</p> <p>Zusätzliche Information:</p>

Schritt	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Eine Übersicht über Benutzerzuordnungen finden Sie unter Externe Benutzer und Gruppen werden Now Platform Benutzern zugeordnet. • Weitere Informationen zu den extern definierten Sicherheitsprinzipaltypen, die in Benutzerzuordnungen unterstützt werden, finden Sie unter Sicherheitsprinzipaltypen der externen Benutzerzuordnung. • Anweisungen zum Erstellen einer Tabelle zum Speichern Ihrer Benutzerzuordnungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Benutzerzuordnungstabelle. • Anweisungen zum Verknüpfen von Benutzerzuordnungstabellen mit externen inhaltsindizierten Quellen finden Sie unter Verknüpfen Sie Benutzerzuordnungstabellen mit externen inhaltsindizierten Quellen. • Hier erfahren Sie, wie Sie Benutzerzuordnungen über das importieren KI-Suche Externe Anwenderzuordnungs-API , siehe Benutzerzuordnungen werden importiert. • Anweisungen zum Anzeigen von Importverlaufsdatensätzen für Benutzerzuordnungen, um sicherzustellen, dass Benutzerzuordnungen korrekt importiert wurden, finden Sie unter Zeigen Sie Verlaufsdatensätze für Importvorgänge für Benutzerzuordnungen an.

Sicherheitsimplementierung für Suchabfragen

Wenn die Suchabfrage eines Benutzers mit einem indizierten Datensatz übereinstimmt, der aus einem externen Dokument erstellt wurde, führt KI-Suche die folgenden Schritte aus:

1. Untersucht die Benutzerzuordnungen, die mit der indizierten Quelle des Datensatzes verknüpft sind, und ruft den Satz aller extern definierten Benutzer und Gruppen ab, die mit dem Account des aktuellen Now Platform Benutzers verknüpft sind.
2. Vergleicht den zugeordneten Satz von extern definierten Benutzer- und Gruppenaliasen mit den Zugriffsberechtigungen für den indizierten Suchergebnisdatsatz, um festzustellen, ob der Benutzer Now Platform das Suchergebnis anzeigen darf.

Zugriffsberechtigungen für externe Dokumente definieren

Sie können Zugriffsberechtigungen für extern definierte Benutzer und Gruppen angeben, wenn Sie externe Dokumente erfassen. KI-Suche behält diese Berechtigungen während der Indizierung bei, sodass Sicherheitsfilter für Benutzerinhalte zur Suchzeit auf sie angewendet werden können.

Weitere Informationen zum Einbeziehen von Zugriffsberechtigungen für extern definierte Benutzer und Gruppen in erfasste externe Dokumente finden Sie im *POST-Endpunkt* /

`ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` der API für externe Inhaltserfassung.

Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte

Die Sicherheit externer Inhalte umfasst Berechtigungen, die den Benutzer- und Gruppenzugriff für ein externes Dokument beschreiben. Bei der Indizierung eines externen Dokuments speichert KI-Suche diese Berechtigungen, sodass Inhaltssicherheitsfilter den Benutzerzugriff auf das indizierte Suchergebnis einschränken können.

Zugriffsberechtigungen

KI-Suche unterstützt die folgenden Zugriffsberechtigungen für erfasste externe Dokumente.

Sicherheitsprinzipal	Beschreibung
jeder	<p>Boolesche Option, die angibt, ob der Zugriff auf das externe Dokument für alle Benutzer zulässig ist. KI-Suche wendet diese globale Zugriffsberechtigung auf den indizierten Datensatz an, der aus dem Dokument erstellt wurde.</p> <p>Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über den Anforderungstextparameter <code>[array].principals.everyone</code> in einer Anforderung an den <code>POST-Endpunkt /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}</code> der API für externe Inhaltserfassung fest.</p> <p>Bei Festlegung auf true überschreibt diese Berechtigung alle Gruppen- und Benutzerberechtigungen.</p> <p>Diese Berechtigung und keineschließen sich gegenseitig aus. Nur eine dieser beiden Berechtigungen kann für ein externes Dokument auf „ true “ festgelegt werden.</p>
groups.deny	<p>Liste der extern definierten Gruppen, denen der Zugriff auf das externe Dokument verweigert wird. Now Platform Benutzer, die einer dieser externen Gruppen zugeordnet sind, können den indizierten Suchergebnisdatsatz, der aus dem Dokument erstellt wurde, nicht anzeigen.</p> <p>Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über den Anforderungstextparameter <code>[array].principals.groups.deny</code> in einer Anforderung an den <code>POST-Endpunkt /ais/external_content/</code></p>

Sicherheitsprinzipal	Beschreibung
	<p><code>ingestDocument/{schema_table_name}</code> der API für externe Inhaltserfassung fest.</p> <p>Diese Berechtigung hat Vorrang vor groups.read. Wenn dieselbe Gruppe über Lese- und Verweigerungsrechte für ein Dokument verfügt, verweigert KI-Suche den Mitgliedern der Gruppe den Zugriff auf den indizierten Datensatz.</p> <p>Standardmäßig hat users.read Vorrang vor dieser Berechtigung. Informationen zum Umkehren dieser Rangfolge für eine indizierte Quelle finden Sie unter Ändern Sie die Rangfolge der Benutzer-Lese- und Gruppenverweigerungsrechte für eine externe inhaltsindizierte Quelle.</p>
groups.read	<p>Liste der extern definierten Gruppen, die Zugriff auf das externe Dokument haben. Now Platform Benutzer, die einer dieser externen Gruppen zugeordnet sind, können den indizierten Suchergebnisdatsatz anzeigen, der aus dem Dokument erstellt wurde.</p> <p>Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über den Anforderungstextparameter <code>[array].principals.groups.read</code> in einer Anforderung an den <code>POST-Endpunkt /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}</code> der API für externe Inhaltserfassung fest.</p> <p>Die Berechtigung groups.deny hat Vorrang vor dieser Berechtigung. Wenn dieselbe Gruppe über Lese- und Verweigerungsrechte für ein Dokument verfügt, verweigert KI-Suche den Mitgliedern der Gruppe den Zugriff auf den indizierten Datensatz.</p>
Keine	<p>Boolesche Option, die angibt, ob der Zugriff auf das externe Dokument für alle Benutzer verweigert wird. KI-Suche wendet diese globale Verweigerungsrechte auf den indizierten Datensatz an, der aus dem Dokument erstellt wurde.</p> <p>Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über den Anforderungstextparameter</p>

Sicherheitsprinzipal	Beschreibung
	<p><code>[array].principals.none</code> in einer Anforderung an den <i>POST-Endpunkt</i> / <i>ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}</i> der <i>API</i> für externe Inhaltserfassung fest.</p> <p>Bei Festlegung auf true überschreibt diese Berechtigung alle Gruppen- und Benutzerberechtigungen.</p> <p>Diese Berechtigung und keines schließen sich gegenseitig aus. Nur eine dieser beiden Berechtigungen kann für ein externes Dokument auf „true“ festgelegt werden.</p>
users.deny	<p>Liste der extern definierten Benutzer, denen der Zugriff auf das externe Dokument verweigert wird. Now Platform Benutzer, die einem dieser externen Benutzer zugeordnet sind, können den indizierten Suchergebnisdatensatz, der aus dem Dokument erstellt wurde, nicht anzeigen.</p> <p>Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über den Anforderungstextparameter <code>[array].principals.users.deny</code> in einer Anforderung an den <i>POST-Endpunkt</i> / <i>ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}</i> der <i>API</i> für externe Inhaltserfassung fest.</p> <p>Diese Berechtigung hat Vorrang vor users.read. Wenn derselbe Benutzer über Lese- und Verweigerungsrechte für ein Dokument verfügt, verweigert KI-Suche diesem Benutzer den Zugriff auf den indizierten Datensatz.</p>
users.read	<p>Liste der extern definierten Benutzer, die Zugriff auf das externe Dokument haben. Now Platform Benutzer, die einem dieser externen Benutzer zugeordnet sind, können den indizierten Suchergebnisdatensatz anzeigen, der aus dem Dokument erstellt wurde.</p> <p>Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über den Anforderungstextparameter <code>[array].principals.users.read</code> in einer Anforderung an den <i>POST-Endpunkt</i> / <i>ais/external_content/ingestDocument/</i></p>

Sicherheitsprinzipal	Beschreibung
	<p>{<i>schema_table_name</i>} der API für externe Inhaltserfassung fest.</p> <p>users.deny hat Vorrang vor dieser Berechtigung. Wenn derselbe Benutzer über Lese- und Verweigerungsrechte für ein Dokument verfügt, verweigert KI-Suche diesem Benutzer den Zugriff auf den indizierten Datensatz.</p> <p>Standardmäßig hat diese Berechtigung Vorrang vor groups.deny. Informationen zum Umkehren dieser Rangfolge für eine indizierte Quelle finden Sie unter Ändern Sie die Rangfolge der Benutzer-Lese- und Gruppenverweigerungsrechte für eine externe inhaltsindizierte Quelle.</p>

Rangfolge für Prinzipalberechtigungen

Die Rangfolge für `[array].principals` -Berechtigungen für ein erfasstes externes Dokument hängt vom Wert des Attributs `user_read_takes_precedence_over_group_deny` für die indizierte Quelle des Dokuments ab.

Attributwert	Rangfolge für Prinzipalberechtigungen
Wahr	<p>Von der höchsten Rangfolge zur niedrigsten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <code>everyone</code> und <code>none</code> <code>users.deny</code> <code>users.read</code> <code>groups.deny</code> <code>groups.read</code> <p>ⓘ Hinweis: Dies ist der Standardattributwert für externe inhaltsindizierte Quellen.</p>
false	<p>Von der höchsten Rangfolge zur niedrigsten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <code>everyone</code> und <code>none</code> <code>users.deny</code> und <code>groups.deny</code> <code>users.read</code> und <code>groups.read</code>

Attributwert	Rangfolge für Prinzipalberechtigungen
	<p> Hinweis: Anweisungen zum Festlegen dieses Attributwerts finden Sie unter Ändern Sie die Rangfolge der Benutzer-Lese- und Gruppenverweigerungsberechtigungen für eine externe inhaltsindizierte Quelle.</p>

Weitere Informationen dazu, wie Inhaltssicherheitsberechtigungen von bestimmten Benutzerrollen mit diesen externen Inhaltssicherheitsprinzipalen interagieren, finden Sie unter [Spezielle Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte nach Rolle](#).

Spezielle Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte nach Rolle

Bestimmte Benutzerrollen bieten spezielle Zugriffsberechtigungen für indizierte Datensätze mit externem Inhalt.

Rolle	Berechtigungen
KI-Suche -Administrator [ais_admin]	Ein KI-Suche -Administrator kann auf alle externen inhaltsindizierten Datensätze zugreifen.
Gastbenutzer [öffentlich]	Nicht authentifizierte Gastbenutzer können nur auf Datensätze mit externem Inhaltsindex zugreifen, für die die Berechtigung [<i>everyone</i> auf <i>true</i> festgelegt ist.
Selbst registrierter externer Benutzer [snc_external]	<p>Selbst registrierte externe Benutzer, die zu Gruppen gehören, können basierend auf ihren Gruppenmitgliedschaften auf Datensätze mit externem Inhaltsindex zugreifen. Externe Benutzer, die keiner Gruppe angehören, können nur auf indizierte Datensätze mit externem Inhalt zugreifen, für die die Berechtigung [<i>everyone</i> auf <i>true</i> festgelegt ist.</p> <p>Weitere Informationen zu selbst registrierten externen Benutzern finden Sie unter Selbstregistrierung bei ServiceNow Instanz.</p>

Ändern Sie die Rangfolge der Benutzer-Lese- und Gruppenverweigerungsberechtigungen für eine externe inhaltsindizierte Quelle

Legen Sie fest, dass externe Gruppen Zugriffsberechtigungen für alle externen Dokumente, die über eine indizierte Quelle erfasst werden, Vorrang vor Lesezugriffsberechtigungen für externe Benutzer haben.

Vorbereitungen

Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content) muss in Ihrer Instanz aktiviert sein.

Die Quelltable für die indizierte Quelle muss eine externe Inhaltsschematable sein.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig haben Lesezugriffsberechtigungen (*users.read*) externer Benutzer für ein externes Dokument Vorrang vor Zugriffsverweigerungsberechtigungen (*groups.deny*) für externe Gruppen.

Angenommen, Sie erfassen externen Inhalt über eine indizierte Quelle mit einer Benutzerzuordnung, die Now Platform Benutzer *beth.anglin@example.com* dem externen Benutzer *ad\beth-anglin* und der externen Gruppe *report-users* zuordnet. Wenn ein externes Dokument Lesezugriff auf *ad\beth-anglin* gewährt und den Zugriff auf *report-users* verweigert, ermöglicht *beth.anglin@example.com* KI-Suche, den indizierten Suchergebnisdatensatz für das externe Dokument anzuzeigen.

Um dieses Standardverhalten für eine indizierte Quelle umzukehren, sodass Verweigerungsberechtigungen für externe Gruppen Vorrang vor Leseberechtigungen für externe Benutzer für alle indizierten Datensätze haben, ändern Sie den Wert des Attributs *user_read_takes_precedence_over_group_deny* der indizierten Quelle. Im vorherigen Beispiel würde diese Änderung verhindern, dass *beth.anglin@example.com* den indizierten Suchergebnisdatensatz für das externe Dokument anzeigen kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > KI-Suche Index > Indizierte Quellen**.
2. Wenn die zugehörige Liste Erweiterte Konfiguration nicht im Formular angezeigt wird, führen Sie die Schritte in [Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu](#) aus, und wählen Sie im Slushbucket die Liste **AI Search Indexed Source Attribute->Indexed Source** (Attribute für indizierte Quelle) aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ die Option **Neu** aus.
4. Geben Sie im Formular „Attribut der indizierten Quelle“ die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Attribut	user_read_takes_precedence_over_group_deny
Wert	false

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Attribut der indizierten Quelle“](#).

5. Wählen Sie **Absenden**.
Das Attribut und der Wert werden in der zugehörigen Liste Erweiterte Konfiguration angezeigt.

Ergebnisse

Die Änderung der Berechtigungseinstellung wird für Suchergebnisse aus der indizierten externen Inhaltsquelle wirksam.

Externe Benutzer und Gruppen werden Now Platform Benutzern zugeordnet

Mit externen KI-Suche -Benutzerzuordnungen können Sie extern definierte Benutzer- und Gruppenalias für Now Platform Benutzer konfigurieren. KI-Suche verwendet diese Alias-Sicherheitsprinzipale, um Inhaltssicherheitsfilter anzuwenden, die den Benutzerzugriff auf Suchergebnisse steuern, die aus externen Dokumenten indiziert werden.

Sie können zugeordnete externe Benutzer- und Gruppennamen verwenden, wenn Sie Zugriffsberechtigungen für externe Dokumente definieren, die Sie für die Indizierung über die [API](#) zur externen Inhaltserfassung erfassen.

Übersicht

Um Benutzerzuordnungen für die Sicherheit externer Inhalte zu konfigurieren, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Erstellen Sie eine oder mehrere Benutzerzuordnungstabellen. Anweisungen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Erstellen Sie eine Benutzerzuordnungstabelle](#).
2. Verknüpfen Sie eine oder mehrere Ihrer Benutzerzuordnungstabellen mit jeder Ihrer indizierten externen Inhaltsquellen. Weitere Informationen zu dieser Aufgabe finden Sie unter [Verknüpfen Sie Benutzerzuordnungstabellen mit externen inhaltsindizierten Quellen](#).

Hinweis:

Wenn für den aktuellen Benutzer KI-SucheNow Platform keine Zuordnung gefunden wird, ermöglicht [] dem Benutzer nur das Anzeigen von Suchergebnissen für externe Dokumente, für die die Berechtigung *everyone* auf „true“ festgelegt ist. Dies kann auftreten, wenn keine Benutzerzuordnungstabellen mit der indizierten Quelle eines Suchergebnisses verknüpft sind oder wenn in den verknüpften Benutzerzuordnungstabellen der indizierten Quelle keine Zuordnung für den aktuellen Benutzer Now Platform vorhanden ist.

3. Importieren Sie Benutzerzuordnungen in Ihre Benutzerzuordnungstabellen mit [KI-Suche Externe Anwenderzuordnungs-API](#) .

Benutzer mit der Rolle `ais_high_security_admin` können Verlaufsdatensätze für Importvorgänge überprüfen, um sicherzustellen, dass die Benutzerzuordnungen korrekt importiert wurden. Anweisungen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Zeigen Sie Verlaufsdatensätze für Importvorgänge für Benutzerzuordnungen an](#).

Sicherheitsprinzipaltypen der externen Benutzerzuordnung

KI-Suche Benutzerzuordnungsalias können extern definierte Gruppen- und Benutzersicherheitsprinzipale enthalten.

Zugeordneter Sicherheitsprinzipaltyp	Beschreibung
Extern definierte Gruppe	<p>Der in der Benutzerzuordnung angegebene Benutzer Now Platform erbt Zugriffsberechtigungen auf Gruppenebene für alle externen Gruppen mit Alias.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise die externe Gruppe <i>report-users</i> als Alias für den Now Platform -Benutzer <i>beth.anglin@example.com</i> definieren, ermöglicht <i>beth.anglin@example.com</i> KI-Suche, indizierte Suchergebnisse für externe Dokumente anzuzeigen, die Lesezugriffsberechtigungen für <i>report-users</i> enthalten.</p>
Extern definierter Benutzer	<p>Der in der Benutzerzuordnung angegebene Benutzer Now Platform erbt Zugriffsberechtigungen auf Benutzerebene für alle externen Benutzer mit Alias.</p>

Zugeordneter Sicherheitsprinzipaltyp	Beschreibung
	<p>Wenn Sie beispielsweise den externen Benutzer <code>ad\abel-tuter</code> als Alias für den Now Platform Benutzer <code>abel.tuter@example.com</code> definieren, ermöglicht <code>abel.tuter@example.com</code> KI-Suche, indizierte Suchergebnisse für externe Dokumente anzuzeigen, die Lesezugriffsberechtigungen für <code>ad\abel-tuter</code> enthalten.</p>

Erstellen Sie eine Benutzerzuordnungstabelle

Definieren Sie eine Tabelle zum Speichern von extern definierten Benutzer- und Gruppenalassen für Now Platform Benutzer.

Vorbereitungen

Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (`com.glide.ais.external_content`) muss in Ihrer Instanz aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzerzuordnungstabellen speichern Benutzerzuordnungen zur Verwendung mit externen Dokumenten, die über Zugriffsberechtigungen verfügen. Jede Zuordnung gibt extern definierte Benutzer- und Gruppenalias für einen einzelnen Now Platform Benutzer an. KI-Suche verwendet die Zuordnungen, die mit der indizierten Quelle eines externen Dokuments verknüpft sind, um zu bestimmen, ob ein Now Platform -Benutzer den indizierten Datensatz für das Dokument anzeigen kann.

Alle Benutzerzuordnungstabellen erweitern die Tabelle KI-Suche Benutzerzuordnungsbasis für externe Suche [`ais_external_search_user_mapping`].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Externer Content** > **Anwenderzuordnung erstellen**.
2. Geben Sie einen Namen für Ihre Benutzerzuordnungstabelle ein.
3. Wählen Sie **Absenden**.
Das Wörterbuchformular für Ihre neue Benutzerzuordnungstabelle wird angezeigt.

Nächste Maßnahme

Importieren Sie Benutzerzuordnungen in Ihre neue Benutzerzuordnungstabelle. Eine Übersicht über diesen Prozess finden Sie unter [Benutzerzuordnungen werden importiert](#). Weitere Informationen zum entsprechenden API-Endpunkt finden Sie unter [KI-Suche Externe Benutzerzuordnungs-API](#) .

Verknüpfen Sie Benutzerzuordnungstabellen mit externen inhaltsindizierten Quellen

Geben Sie die Benutzerzuordnungstabellen an, die KI-Suche für externe Dokumente verwenden soll, die über eine indizierte Quelle erfasst werden.

Vorbereitungen

Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (`com.glide.ais.external_content`) muss in Ihrer Instanz aktiviert sein.

Die Quelltable für die indizierte Quelle muss eine externe Inhaltsschematable sein.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzerzuordnungen, die mit einer indizierten Quelle verknüpft sind, definieren externe Benutzer- und Gruppenalias für Now Platform Benutzer. KI-Suche verwendet diese Zuordnungen, um die effektiven Zugriffsberechtigungen eines Benutzers zu bestimmen, wenn seine Suche mit einem Datensatz aus der indizierten Quelle übereinstimmt.

Eine Benutzerzuordnung kann mit einer beliebigen Anzahl von indizierten Quellen verknüpft werden, und Sie können mehrere Benutzerzuordnungen mit einer einzelnen indizierten Quelle verknüpfen.

i Hinweis:

Wenn für den aktuellen Benutzer KI-SucheNow Platform keine Zuordnung gefunden wird, ermöglicht [] dem Benutzer nur das Anzeigen von Suchergebnissen für externe Dokumente, für die die Berechtigung *everyone* auf „true“ festgelegt ist. Dies kann auftreten, wenn keine Benutzerzuordnungstabellen mit der indizierten Quelle eines Suchergebnisses verknüpft sind oder wenn in den verknüpften Benutzerzuordnungstabellen der indizierten Quelle keine Zuordnung für den aktuellen Benutzer Now Platform vorhanden ist.

Prozedur


1. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > KI-Suche Index > Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie den indizierten Quelldatensatz, mit dem Sie Benutzerzuordnungen verknüpfen möchten.
3. Führen Sie in der zugehörigen Liste KI-Suche Externe Suche Benutzerzuordnungstabelle Datenquellenbeziehungen die folgenden Schritte für jede Benutzerzuordnung aus, die Sie mit der indizierten Quelle verknüpfen möchten:
 - a. Wählen Sie **Neu**.
 - b. Füllen Sie im Formular KI-Suche „Externe Suche Benutzerzuordnungstabelle Datenquellenbeziehung“ die Felder aus.
 - c. Wählen Sie **Absenden**.
Der Name der Benutzerzuordnungstabelle wird in der zugehörigen Liste angezeigt.

Benutzerzuordnungen werden importiert

Sie können die KI-Suche External User Mapping-API verwenden, um Zuordnungen zwischen Now Platform Benutzern und extern definierten Benutzern und Gruppen zu importieren.

Um eine Benutzerzuordnung für den Import zu definieren, benötigen Sie die folgenden Informationen:

- Die E-Mail-Adresse, die einen Benutzer Now Platform in der Benutzertabelle [sys_user] eindeutig identifiziert.
- Die Liste der extern definierten Gruppen, für die Sie einen Alias für den Benutzer Now Platform festlegen möchten. Diese Liste kann leer sein.
- Die Liste der extern definierten Benutzer, für die Sie einen Alias für den Benutzer Now Platform festlegen möchten. Diese Liste kann leer sein.

Weitere Informationen zum Importieren von Benutzerzuordnungen finden Sie unter [KI-Suche Externe Benutzerzuordnungs-API](#) .

Zeigen Sie Verlaufsdatensätze für Importvorgänge für Benutzerzuordnungen an

Überprüfen Sie die Ergebnisse für Ihre Importvorgänge für Benutzerzuordnungen, einschließlich Daten, Protokollnachrichten und Fehler. Verwenden Sie dieses Verfahren, um sicherzustellen, dass Ihre Benutzerzuordnungen korrekt importiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin, ais_high_security_admin und import_transformer.

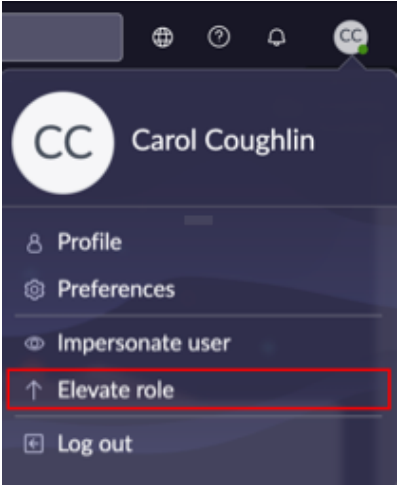
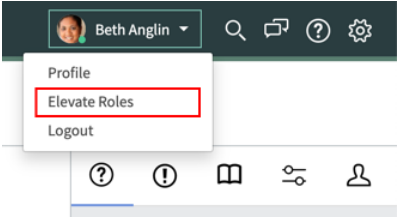
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

KI-Suche erstellt einen Importsatz für jeden Batch von Benutzerzuordnungen, die Sie über den importieren [KI-Suche Externe Anwenderzuordnungs-API](#). Die Transformationsverläufe für diese Importsätze bieten Einblicke in die Ergebnisse der Importvorgänge für Benutzerzuordnungen.

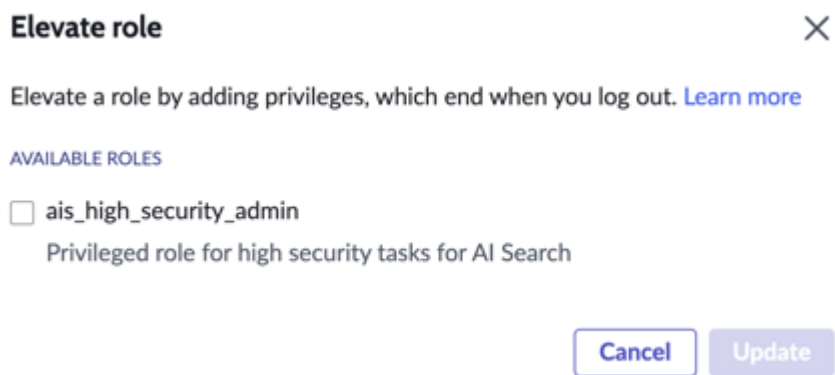
Prozedur

1. Erhöhen Sie auf die Rolle ais_high_security_admin, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:


- a. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der UI aus:

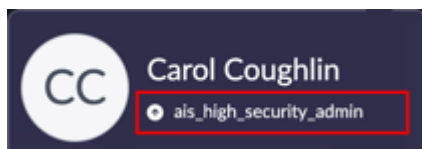
UI-Version	Aktion
Next Experience-Benutzeroberfläche	<p>Wählen Sie im Bannerframe das Symbol für Ihren Account aus, um das Benutzermenü zu öffnen, und wählen Sie dann Rolle erweitern aus.</p> 
Core-UI	<p>Wählen Sie im Bannerframe Ihren Namen aus, um das Benutzermenü zu öffnen, und wählen Sie dann Rollen erweitern aus.</p> 

Ein Dialogfeld mit einer Prüfliste der verfügbaren privilegierten Rollen wird angezeigt.



- b. Wählen Sie im Dialogfeld die Option **ais_high_security_admin** aus, und wählen Sie dann **Aktualisieren** (in Next Experience UI) oder **OK**.

Die Seite wird neu geladen, und im Benutzermenü wird neben Ihrem Benutzernamen ein Indikator für eine erhöhte Rolle angezeigt. In der Benutzeroberfläche von Next Experience zeigt dieser Indikator die Namen der aktiven privilegierten Rollen an. In Core-UI zeigt der Indikator das Symbol für die erweiterte Rolle (Symbol ) an.



 Hinweis:

Wenn die Seite neu geladen wird, gehen alle nicht gespeicherten Änderungen verloren.

- 2. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > Externer Content > Importverlauf von Anwenderzuordnungen**.


- 3. Führen Sie für jeden Datensatz des Importverlaufs einer Benutzerzuordnung, den Sie überprüfen möchten, die folgenden Schritte aus:

- a. Öffnen Sie den Importverlaufsdatsatz der Benutzerzuordnung.
- b. Wählen Sie im Formular KI-Suche Verlaufsdatensatz der Benutzerzuordnung für externe Inhalte den zugehörigen Link **Transformationsverlauf** anzeigen aus.
Die Tabelle „Transformationsverlauf“ [sys_import_set_run] wird geöffnet, wobei ein Filter auf den Importsatz aus dem ausgewählten Datensatz des Importverlaufs der Benutzerzuordnung angewendet wird.
- c. Öffnen Sie den Datensatz des Transformationsverlaufs.
- d. Überprüfen Sie die Import Set-Ergebnisse im Formular, Fehler in der zugehörigen Liste „Import Set-Zeilenfehler“ und Protokollnachrichten in der zugehörigen Liste „Importprotokoll“.

Mit External Content for KI-Suche installierte Komponenten

Wenn Sie das Externer Inhalt für KI-Suche -Plugin (com.glide.ais.external_content) aktivieren, erstellt das System eine neue virtuelle Tabelle.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche – externer Suchinhalt [v_ais_external_search_content]	Speichert den Basissatz von Feldzuordnungsspalten für die Aufnahme in externe Inhaltsschematabellen.  Hinweis: Alle von Benutzern erstellten externen Inhaltsschematabellen erweitern diese Tabelle.

Integration von KI-Suche in andere Now Platform -Anwendungen

KI-Suche ist in andere Now Platform -Anwendungen integriert. Füllen Sie Ihre UI Builder -Seiten mit Suchkomponenten aus, und passen Sie die Anzeige von Suchergebnissen und Genius-Ergebnissen mit EVAM -Definitionen an. Verbessern Sie die Incident-Abwehr in Serviceportal, indem Sie KI-Suche Assist für Datensatzersteller konfigurieren.

UI Builder Suchkomponenten

KI-Suche bietet Komponenten für Sucheingabe, Suchergebnisse, Suchaspekte und Filter auf Navigationsregisterkarten. Sie können diese Komponenten Ihren Seiten in UI Builder hinzufügen.

Die Komponenten KI-Suche werden im Detail unter [ServiceNow® Developer Site](#) beschrieben:

- [Aspekte suchen](#)
- [Sucheingabe](#)
- [Suchergebnisse](#)
- [Tab-Filter](#)

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Komponenten zu Ihren Seiten in UI Builder finden Sie unter [Komponenten hinzufügen und konfigurieren](#).

Entity View Action Mapping (EVAM) – Definitionen

Entity View Action Mapping (EVAM) ist eine Anwendung von Now Platform, die standardisiert, wie verschiedene Datenquellen Datensätze in Karten und Listen anzeigen.

KI-Suche bietet EVAM Konfigurationen, mit denen Sie die Anzeige von Suchergebnissen und Genius-Ergebnissen in Serviceportal und Ihren UI Builder -Seiten anpassen können.

Sie können die Einstellungen von [EVAM anpassen, um die Ergebnisse von KI-Suche als Kartenrasteransicht oder als Listenansicht anzuzeigen. Benutzer können durch große Datensätze von Suchergebnissen blättern und basierend auf der Filterung verschiedene Ansichten anzeigen.

Weitere Informationen zu EVAM -Definitionen, -Konfigurationen, -Vorlagen und -Konfigurationspaketen finden Sie unter [Entity View Action Mapping \(EVAM\)](#).

Serviceportal Integration von Datensatzerstellern

KI-Suche Assist ist ein Serviceportal -Widget, das KI-Suche verwendet, um die Incident-Abwehr zu verbessern, indem der relevanteste Satz zugehöriger Suchergebnisse in einem Datensatzersteller angezeigt wird. Sie können KI-Suche Assist anstelle der Kontextsuche verwenden.

Weitere Informationen zum Widget KI-Suche Assist finden Sie unter [KI-Suche Assist-Datensatzersteller-Integration für Serviceportal](#).

KI-Suche Assist-Datensatzersteller-Integration für Serviceportal

KI-Suche Assist ist ein Serviceportal -Widget, das KI-Suche verwendet, um die Incident-Abwehr zu verbessern, indem der relevanteste Satz zugehöriger Suchergebnisse in einem Datensatzersteller angezeigt wird. Sie können KI-Suche Assist anstelle der Kontextsuche verwenden.

Übersicht

KI-Suche Assist kann einem Benutzer helfen, die relevantesten Elemente in einer Suche in Ihrem Portal zu finden. Beispielsweise kann ein Benutzer, der einen Incident über Serviceportal erstellt, zugehörige Katalogelemente anzeigen, die der Benutzer bestellen kann. Der Benutzer kann auch zugehörige Wissen Artikel anzeigen, um das Problem selbst zu lösen, ohne den Service Desk einzubeziehen.

KI-Suche Assist hilft bei der Incident-Abwehr für Incident-Datensatzersteller und wehrt Incidents ab, indem es Endbenutzern hilft, Probleme zu lösen, bevor sie einen Incident auslösen.

KI-Suche Assist unterstützt ServiceNow Mobile.

i Hinweis:

KI-Suche Assist unterstützt keine externen Anwender. Wenn ein externer Benutzer versucht, eine Assist-UI-Aktion zu verwenden, gibt das System einen Fehler zurück.

Aktivierungsinformationen

Das KI-Suche Assist -Plugin (com.snc.ai_search_assist) ist eine Now Platform -Anwendung, die standardmäßig aktiviert wird, wenn KI-Suche aktiv ist.

Konfigurieren Sie KI-Suche Assist für einen Datensatzersteller

Sie können verschiedene Komponenten von KI-Suche Assist konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: aisa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

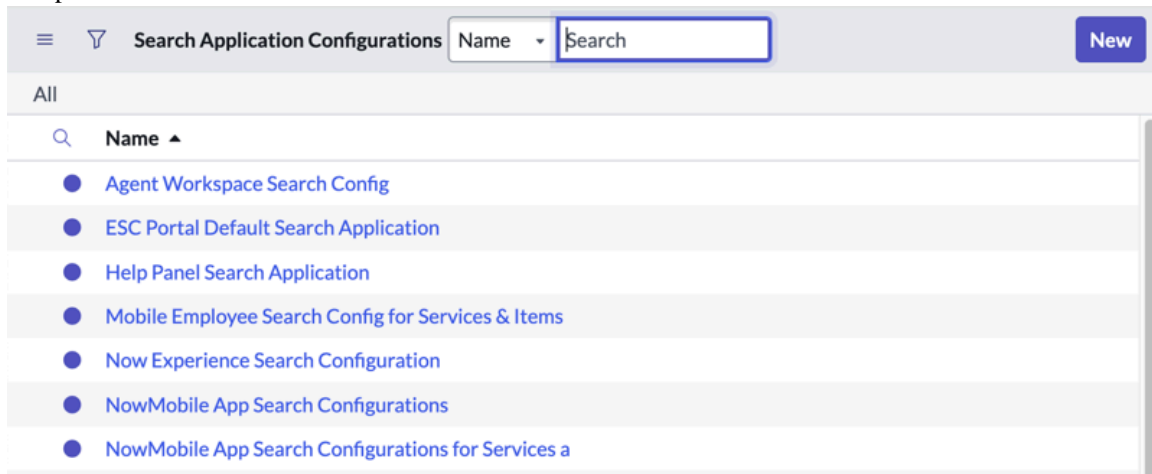
KI-Suche Assist ist ein Serviceportal -Widget, das mit einer Datensatzerstellerkonfiguration verwendet wird.

i Hinweis:

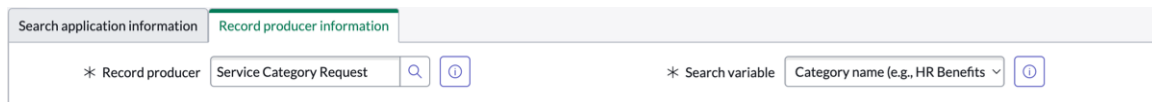
Wenn KI-Suche Assist und Kontextsuche für denselben Datensatzersteller konfiguriert sind, erfahren Sie unter *Results* am Ende dieser Aufgabe, wie Sie steuern, welcher angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche Assist* > **Datensatzersteller-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, und füllen Sie das Formular aus, um eine Konfiguration für Suchergebnisse zu erstellen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte „**Suchanwendungsinformationen**“ eine Suchanwendungskonfiguration aus.
Sie können aus einer Liste vordefinierter Konfigurationen für bestimmte Funktionen auswählen. Zum Beispiel [*AI Search Assist*] - *Incident Deflection*.



4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Informationen** zum Datensatzersteller einen Datensatzersteller und eine Suchvariable aus.
Zum Beispiel kann *Service Category Request* als Datensatzersteller die Suchvariable *Category name* haben.



5. **Wahlweise:** Um die Sichtbarkeit Ihrer Karte oder Detailansicht anzupassen, wählen Sie **UI-Aktionen** anzeigen unter den zugehörigen Links des neuen Datensatzes „Datensatzersteller-Konfiguration“ aus.
KI-Suche Assist UI actions kann mithilfe einer einfachen Bedingung oder erweiterter Bedingung über ein Skript aus der Ansicht ausgeblendet werden.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

KI-Suche Assist ist aktiv.

i Hinweis:

KI-Suche Assist unterstützt keine externen Anwender. Wenn ein externer Benutzer versucht, eine Assist-UI-Aktion zu verwenden, gibt das System einen Fehler zurück.

Wenn Kontextsuche für denselben Datensatzersteller konfiguriert wurde und Ergebnisse anstelle von KI-Suche Assist anzeigt, überprüfen Sie die folgenden Bedingungen:

- Die Kennzeichnung *Enable AI Search* im Portal (sp_portal) ist aktiv
- Die KI-Suche Assist-Datensatzkonfiguration ist aktiv

- Das Profil KI-Suche ist aktiv und veröffentlicht
- Die Datensatzersteller-Variable für KI-Suche Assist wird für den zugeordneten Datensatzersteller erstellt, und die Variable ist aktiv

Wenn diese Bedingungen nicht alle erfüllt sind, ist Kontextsuche der Fallback für denselben Datensatzersteller, um sicherzustellen, dass Sie zugehörige Suchergebnisse sehen.

KI-Suche Assist-Rollen

KI-Suche Assist umfasst die folgenden Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

KI-Suche Assist-Administrator [aisa_admin]

Konfigurieren und verwalten Sie KI-Suche Assist-Einstellungen.

- Verwaltet KI-Suche Assist für Datensatzersteller, einschließlich der zugehörigen UI-Aktionen
- Fügt Variablen zu einem Datensatzersteller hinzu
- Verwaltet die Assist-Fähigkeit von KI-Suche .

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 spezialisiere Rollen verfügbar sind.

KI-Suche Assist-Eigenschaften

Die KI-Suche Assist-Eigenschaften bestimmen, wann die Suche basierend auf den eingegebenen Zeichen und der verstrichenen Zeit beginnt. Diese Eigenschaften reduzieren die Auswirkungen von Suchen nach Systemen mit vielen Katalogelementen oder Wissen Artikeln.

KI-Suche Assist-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.ai_search_assist.min_length	Die Mindestanzahl der Zeichen, die eingegeben werden muss, bevor eine Suche gestartet wird. Der Standardwert ist 3.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.ai_search_assist.wait_time	<p>Die verstrichene Zeit, nachdem der Benutzer die Zeichen in das Suchfeld eingegeben hat, bevor die Suche beginnt.</p> <p>i Hinweis: Wenn Sie die Zeit auf „-1“ festlegen, beginnt die Suche, wenn der Benutzer das Suchfeld verlässt. Dieses Verhalten wird als „Suche auf Registerkarte“ bezeichnet.</p>

Domänentrennung und KI-Suche Assist

Domänentrennung wird für KI-Suche Assist 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.

Übersicht

Das Ziel von KI-Suche Assist besteht darin, einem Serviceportal Datensatzersteller KI-Suche Fähigkeiten zur Verfügung zu stellen, die die Suchergebnisse im Laufe der Zeit verbessern. Domänentrennung ist in KI-Suche Assist aktiviert.

Funktionsweise der Domänentrennung in KI-Suche Assist

Die Domänentrennung für KI-Suche Assist wird in der Konfiguration des Datensatzerstellers festgelegt. Über einen zugehörigen Link für jede Datensatzerstellerkonfiguration können Sie den Domänenbereich erweitern oder reduzieren. Wenn Sie den Domänenbereich erweitern, können alle untergeordneten Domänendatensatzerstellerkonfigurationen eine globale oder übergeordnete Domänendatensatzkonfiguration überschreiben.

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Arbeiten mit KI-Suche

Erfahren Sie, wie KI-Suche Suchergebnisse, Filteroptionen zur Verfeinerung und Antworten zu Genius-Ergebnissen anzeigt. Erfahren Sie, wie Sie mit der Abfragesprache KI-Suche suchen. Erfahren Sie, wann und wie KI-Suche Abfragen automatisch erneut übermittelt.

i Hinweis:

Weitere Informationen zur Verwendung der Funktionen von KI-Suche in der globalen Suche und der Suche in Arbeitsbereichen finden Sie unter [KI-Suche für Next Experience verwenden](#).

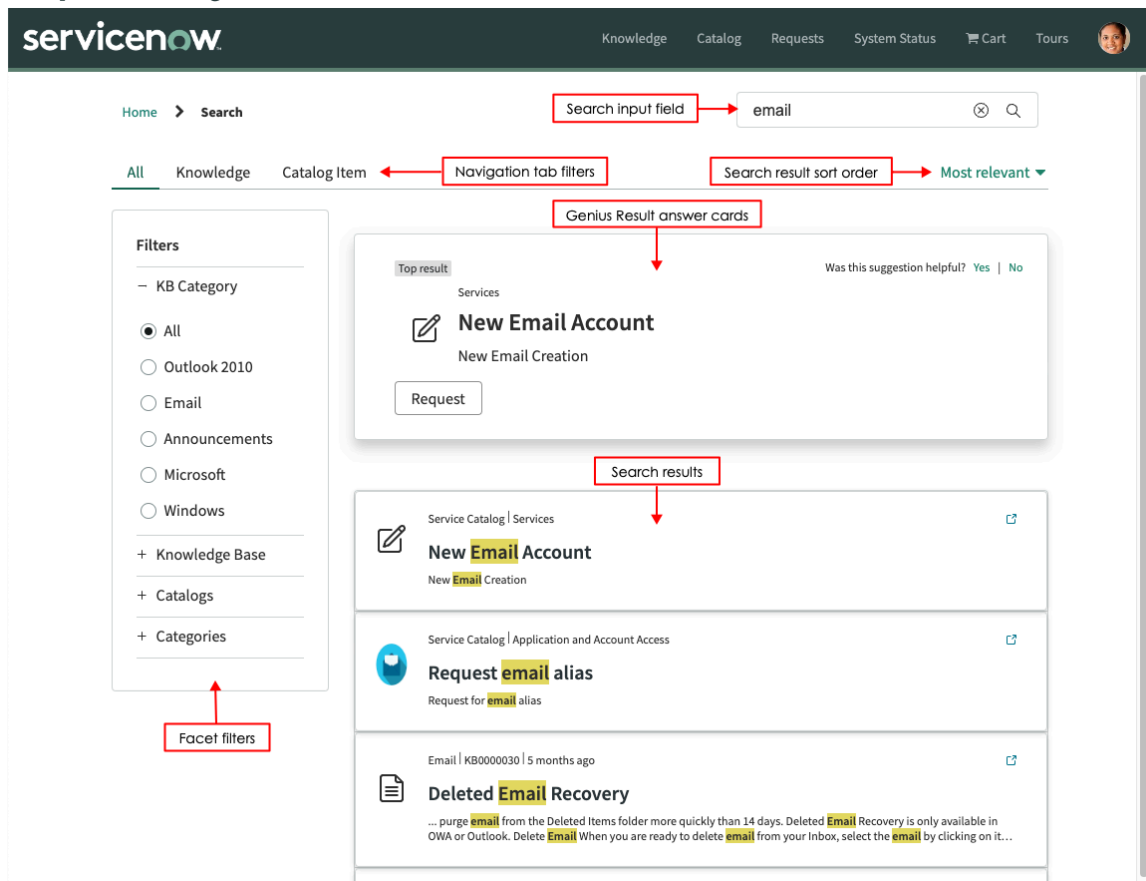
Suchergebnisse anzeigen

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, die KI-Suche verwendet, um Ergebnisse für Suchabfragen anzuzeigen.

Elemente der Suchergebnisseite

Das Layout und die Darstellung von KI-Suche -UI-Elementen variieren von Anwendung zu Anwendung. Dieses Beispiel zeigt die Elemente, wie sie auf einer Suchergebnisseite von Serviceportal angezeigt werden könnten.

Beispiel-Suchergebnisbildschirm



Automatische Übersetzung

Elemente des Suchergebnisbildschirms

Element	Beschreibung
Sucheingabefeld	Zeigt die Suchabfrage an, die die aufgelisteten Suchergebnisse generiert hat. Sie können diese Suchabfrage ändern und erneut suchen, um andere Ergebnisse anzuzeigen.
Filter der Navigationsregisterkarte	<p>Zeigt statische Filteroptionen zum Eingrenzen von Suchergebnissen nach Suchquelle an.</p> <p>Wenn Sie nur Ergebnisse aus einer einzigen Suchquelle anzeigen möchten, wählen Sie den Namen dieser Suchquelle aus. Um den Filter für die Navigationsregisterkarte zu entfernen, wählen Sie Alle.</p>
Sortierreihenfolge der Suchergebnisse	<p>Zeigt die aktuell ausgewählte Sortierreihenfolge für Suchergebnisse an.</p> <p>Standardmäßig zeigt KI-Suche die relevantesten Ergebnisse zuerst an. Um eine alternative Sortierreihenfolge anzuwenden, öffnen Sie diese Liste,</p>

Elemente des Suchergebnisbildschirms (Fortsetzung)

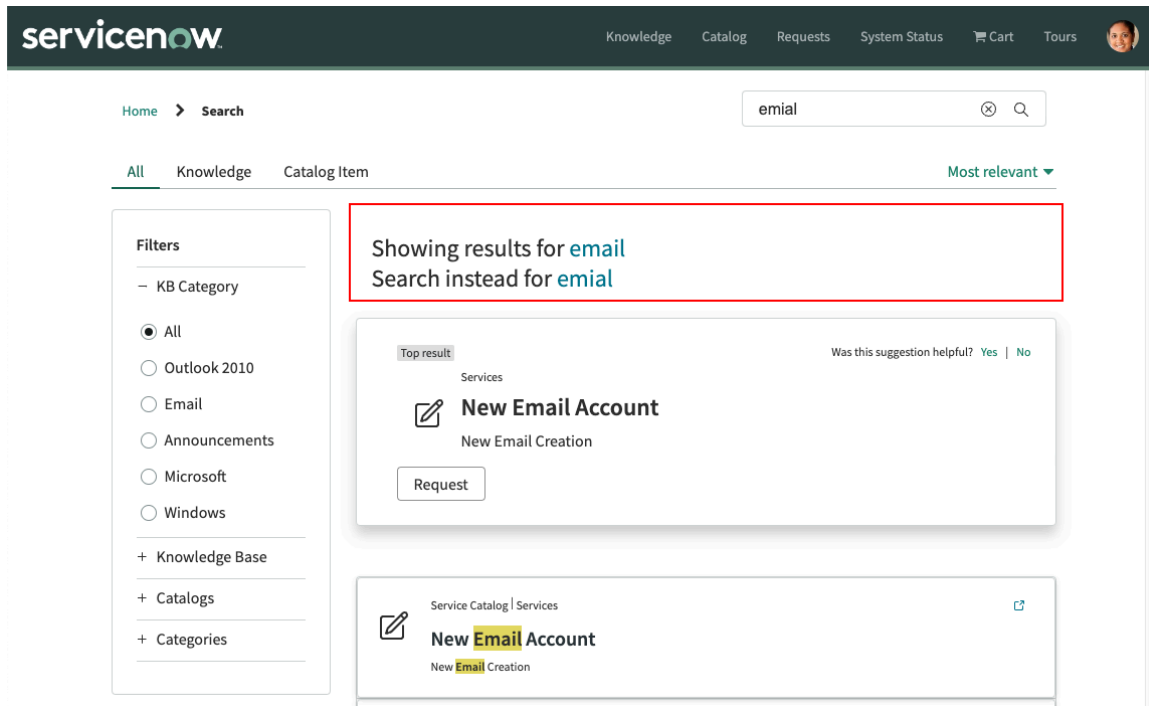
Element	Beschreibung
	<p>und wählen Sie eine der verfügbaren Sortieroptionen für Suchergebnisse aus.</p> <p>i Hinweis: Wenn keine Sortieroptionen für Suchergebnisse verfügbar sind, wird das Sortiermenü nicht angezeigt, und die Ergebnisse werden automatisch nach Relevanz sortiert.</p>
Aspektfilter	<p>Zeigt dynamische Filteroptionen zum Eingrenzen von Suchergebnissen nach Feldwert an.</p> <p>Um einen Aspekt zu erweitern oder zu reduzieren, wählen Sie das Symbol + (Plus) oder - (Minus) beim Namen aus.</p> <p>Um nur Suchergebnisse anzuzeigen, die einen bestimmten Feldwert enthalten, wählen Sie die Feldwertoption im Aspekt aus. Deaktivieren Sie die Feldwertoption, um den Aspektfilter zu entfernen.</p> <p>i Hinweis: Beim Facettieren in einem Datumsfeld sind die Aspektoptionen vorberechnete Datumsbereiche, z. B. Vergangene 3 Monate, und keine genauen Datumsfeldwerte. Wenn Sie eine Option auswählen, werden nur Ergebnisse angezeigt, deren Datumsfeldwerte im angegebenen Bereich liegen. Sie können diese Datumsbereichsoptionen auf die gleiche Weise aktivieren und deaktivieren, in der Sie Feldwertoptionen für Nicht-Datumsaspekte aktivieren und deaktivieren.</p> <p>Bei einigen Aspekten können Sie mehrere Feldwerte auswählen. Feldwerte in Mehrfachauswahl-Aspekten werden als Optionen anstelle von Links angezeigt und enthalten eine Bezeichnung, die angibt, wie Mehrfachauswahlen beim Filtern der Suchergebnisse angewendet werden. Zu den Bezeichnungen gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enthält alle ausgewählten: Zeigt nur Suchergebnisse an, die alle ausgewählten Feldwerte enthalten. Diese Bezeichnung gibt den Aspekttyp „Mehrfachauswahl und“ an. • Enthält alle ausgewählten: Zeigt Suchergebnisse an, die einen der

Elemente des Suchergebnisbildschirms (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	<p>ausgewählten Feldwerte enthalten. Diese Bezeichnung gibt den Aspekttyp Mehrfachauswahl oder an.</p> <p>Wenn Ihr Aspektfilter nicht auf Suchergebnisse aus der ausgewählten Navigationsregisterkarte angewendet werden kann, ignoriert KI-Suche den Aspektfilter.</p>
<p>Genius-Ergebnis – Antwortkarten</p>	<p>Zeigen Sie die besten Antworten für die Suchabfrage zusammen mit Aktionen an, die Sie direkt von jeder Karte aus ausführen können.</p> <p>i Hinweis: Genius-Ergebnis-Antwortkarten werden möglicherweise nicht für alle Suchabfragen angezeigt.</p> <p>Um Feedback zu einer Genius-Ergebnisantwort abzugeben, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: War dieser Vorschlag hilfreich? Links. Wenn die Antwort für Ihre Suche relevant ist, wählen Sie Ja. andernfalls wählen Sie Nein.</p>
<p>Suchergebnisse</p>	<p>Zeigt das Symbol, die Zusammenfassungsfeldwerte, den Titel und den Textausschnitt für jedes Suchergebnis an, wobei die Suchbegriffe in Titel und Textausschnitten hervorgehoben werden. Wählen Sie ein Ergebnis aus, um den Quelldatensatz vollständig anzuzeigen.</p> <p>i Hinweis: Wenn für ein Suchergebnis das Symbol „In neuer Registerkarte öffnen“ (Symbol „🔗“) angezeigt wird, können Sie es auswählen, um den Quelldatensatz auf einer neuen Browserregisterkarte anzuzeigen und den Suchstatus auf der aktuellen Registerkarte beizubehalten.</p>

Meldung zur automatischen Korrektur

Wenn KI-Suche einen falsch geschriebenen Suchbegriff automatisch korrigiert, werden Ergebnisse für angezeigt <corrected_term> Die Meldung wird über der Suchergebnisliste angezeigt.



Elemente der Autokorrektur-Nachricht

Element	Beschreibung
Meldung und Link zur automatischen Korrektur von Tippfehlern	<p>Zeigt den automatisch korrigierten Abfragebegriff an, der für die Suche verwendet wurde.</p> <p>Um die Suche mit Ihrem ursprünglichen Suchbegriff zu wiederholen, wählen Sie den Link in Stattdessen suchen nach <original_term> Zeile der Nachricht.</p>

Ändern Sie die Sortierreihenfolge für Ihre Suchergebnisse

Wählen Sie die Reihenfolge aus, in der KI-Suche die Ergebnisse für Ihre Suche anzeigt. Standardmäßig werden die relevantesten Suchergebnisse zuerst angezeigt. Sie können dieses Verhalten überschreiben und Suchergebnisse nach ihren Feldwerten anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Sortierung können Sie die Suchergebnisse in einer Reihenfolge anzeigen, die auf ihren Feldwerten basiert. Sie können eine der in der Suchanwendung verfügbaren Sortieroptionen auswählen.

i Hinweis:

Wenn Ihr Suchadministrator die Sortieroptionen global oder für die Suchanwendung deaktiviert hat, wird das Sortiermenü nicht angezeigt, und Sie können die Suchergebnisse nur in der standardmäßigen Relevanzreihenfolge anzeigen.

Prozedur

- Greifen Sie auf der Ergebnisseite für Ihre Suche auf das Sortiermenü zu, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen:
 - Wählen Sie in Now Mobile die Option **Filter** und dann **Sortieren nach aus**.
 - In anderen Anwendungen wählen Sie **Am relevantesten aus**. Das Sortiermenü zeigt die Liste der verfügbaren Sortieroptionen an.
- Wählen Sie die Sortieroption aus, die Sie auf den aktuellen Suchergebnissatz anwenden möchten.

Example

Um beispielsweise zuerst die zuletzt aktualisierten Suchergebnisse anzuzeigen, wählen Sie **Zuletzt verwendet** aus.

Die Suchergebnisseite wird aktualisiert, um Ihre Ergebnisse in der gewünschten Reihenfolge anzuzeigen.

Hinweis:

Die neue Sortierreihenfolge bleibt erhalten, wenn Sie Aspekte oder Navigationsfilter auswählen. Sie wird auf die standardmäßige Relevanzreihenfolge zurückgesetzt, wenn Sie eine neue Suche starten, indem Sie die Suchbegriffe ändern.

Geben Sie Feedback zu Genius-Ergebnissen ab

Benutzer können Feedback für jede Genius-Ergebnis-Antwortkarte absenden und angeben, ob sie für ihre Suche hilfreich war oder nicht. Bei Karten aus den Standardkonfigurationen für Genius-Ergebnisse können Benutzer auch den Grund auswählen, aus dem sie eine Antwort nicht hilfreich fanden. KI-Suche zeichnet Feedback-Antworten als Suchsignale auf, mit denen Sie die Relevanz Ihrer Genius-Ergebniskonfigurationen bewerten können.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Suche durchgeführt haben, die eine oder mehrere Genius-Ergebnis-Antwortkarten zurückgegeben hat.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Feedback für jede Genius-Ergebnis-Antwortkarte in Ihrem Suchergebnissatz abgeben und sie als hilfreich oder nicht hilfreich für Ihre Suche markieren. Wenn Sie eine Antwortkarte, die von einer standardmäßigen Genius-Ergebniskonfiguration erstellt wurde, als nicht hilfreich markieren, können Sie auch den Grund auswählen, aus dem sie nicht hilfreich war.

KI-Suche speichert Benutzerfeedback für Genius-Ergebnisantworten als Signale in der Tabelle „Genius-Ergebnis-Event-Aktion“ [sys_search_genius_result_event_action]. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter [Signaltabellen durchsuchen](#).

Prozedur

- Finden Sie auf der Antwortkarte „Genius-Ergebnis“, für die Sie Feedback abgeben möchten, die **Option Hilfreich?** Abschnitt.
- Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Wenn die Antwort auf das Genius-Ergebnis für Ihre Suche hilfreich war, wählen Sie **Ja**.
 - Wenn die Antwort auf das Genius-Ergebnis für Ihre Suche nicht hilfreich war, wählen Sie **Nein**.
- Wenn Sie auf einer Antwortkarte, die von einer standardmäßigen Genius-Ergebniskonfiguration erstellt wird, **Nein** ausgewählt haben, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

- Um anzugeben, warum Sie die Antwort auf das Genius-Ergebnis als nicht hilfreich empfunden haben, wählen Sie in der Liste im Dialogfeld einen Grund aus und wählen dann **Feedback sendenaus**.
- Um Ihr Feedback ohne Angabe von Gründen zu übermitteln, wählen Sie eine beliebige Stelle außerhalb des Dialogfelds aus.

Ergebnisse

KI-Suche übermittelt Ihr Feedback als Suchsignal.

KI-Suche Abfragesprache

Erfahren Sie, wie Sie Suchabfragen mit Begriffen, Ausdrücken und KI-Suche -Abfrageoperatoren erstellen.

Suchen Sie nach Begriffen und Ausdrücken

Geben Sie Begriffe und Ausdrücke in Anführungszeichen in die Suchabfrage ein, um Datensätze zu finden, die dieselben Wörter oder Ausdrücke enthalten.

Suchbegriffe	Beschreibung
Konferenz	Einzelbegriffssuche. Sucht nach Datensätzen, die conferenceenthalten.
Konferenzraum	<p>Konjunktive Suche mit mehreren Begriffen. Sucht nach Datensätzen, die sowohl eine Konferenz als auch einen Raum enthalten (eine Schnittmenge von Sätzen). Die Suchbegriffe können in beliebiger Reihenfolge und Nähe im Datensatz und in verschiedenen Feldern angezeigt werden.</p> <p>i Hinweis: Wenn Sie die Systemeigenschaft [Boolescher Suchoperator, der verwendet werden soll, wenn eine Suchabfrage mehrere Begriffe enthält (<i>glide.ais.query.search_operator</i>) auf <i>OR query</i> festlegen, findet diese Suche Datensätze, die entweder Konferenz oder Raum (eine Vereinigung von Sets) enthalten.</p>
„Konferenzraum“	Suche nach Zitaten. Sucht nach Datensätzen, die conference unmittelbar gefolgt vom Raumenthalten. Die Suchbegriffe müssen in dieser Reihenfolge und im selben Feld angezeigt werden.

Suchbegriffe	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Durch das Zitieren eines Ausdrucks werden linguistische Funktionen (z. B. Normalisierung, Synonymerweiterung und Stoppwortentfernung) oder Platzhalteroperatoren nicht deaktiviert. Zum Beispiel erweitert eine Suche nach dem Ausdruck in Anführungszeichen „email acc*“ den Platzhalteroperator normalerweise, um Datensätze zu finden, die „email account“ und „email access“ enthalten.</p>

KI-Suche ignoriert Groß-/Kleinschreibung für Suchbegriffe und -phrasen. Wenn Sie beispielsweise nach PIN suchen, werden Datensätze gefunden, die PIN und PINenthalten.

i Hinweis:
 Bei der Verarbeitung von Suchbegriffen entfernt KI-Suche automatisch HTML- und XML-Inhalte, indem Zeichenfolgen entfernt werden, die mit < beginnen und mit >enden. Wenn Sie beispielsweise Benutzer eingeben<beth.anglin@example.com> als Suchbegriffe, KI-Suche sucht nur nach Benutzer. Wenn Sie nach suchen<abel.tuter@example.com> , KI-Suche behandelt die Suche als leer und gibt keine Ergebnisse zurück. Dieses Verhalten ist nicht konfigurierbar.

Boolesche Suchoperatoren



Trennen Sie Abfragebegriffe und -phrasen mit booleschen Operatoren, um die standardmäßige Übereinstimmungslogik für die Suchabfrage zu überschreiben.

Operator	Beschreibung
<p>ODER</p>	<p>Boolescher Disjunktionsoperator. Sucht nach Datensätzen, die einen der durch ORgetrennten Begriffe oder Ausdrücke enthalten.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise nach „Konferenzraum“ ODER „Suite“ suchen, werden Datensätze gefunden, die den Ausdruck „ Konferenzraum “ enthalten, und Datensätze, die den Begriff „ Suite“ enthalten.</p> <p>i Hinweis: Wenn Sie die Systemeigenschaft [Boolescher Suchoperator, der verwendet werden soll, wenn eine Suchabfrage mehrere Begriffe enthält (<i>glide.ais.query.search_operator</i>) . auf <i>OR query</i> festlegen, hat dieser Operator keine Auswirkungen, da die Suche alle Abfragebegriffe und -phrasen bereits so behandelt, als wären sie durch den OR -Operator getrennt.</p>

Operator	Beschreibung
Bindestrich (-)	<p>Boolescher Negationsoperator. Schließt Datensätze aus, die den Begriff oder Ausdruck enthalten, der unmittelbar auf den Bindestrich folgt.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise nach E-Mail -"E-Mail-Signatur" suchen, werden Datensätze gefunden, die den Begriff E-Mail, aber nicht den Ausdruck E-Mail-Signaturenthalten.</p>

Platzhalter-Übereinstimmungsoperatoren

Verwenden Sie Platzhalteroperatoren, um nach Datensätzen zu suchen, die indizierte Begriffe enthalten, die einem Platzhaltermuster entsprechen.

Operator	Beschreibung
%	<p>Einstelliger Platzhalter-Operator. Fügen Sie % in einen Suchabfragebegriff ein, um einem beliebigen Zeichen in einem indizierten Begriff zu entsprechen.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise nach %e suchen, werden Datensätze gefunden, die das Thema, dortoder dieseenthalten.</p> <p> Hinweis: Der % -Operator muss einer Zeichenfolge mit drei oder mehr Nicht-Platzhalterzeichen folgen. KI-Suche ignoriert Suchbegriffe, die diese Bedingung nicht erfüllen.</p> <p>Der Platzhalteroperator % wird in Japanisch, vereinfachtes Chinesisch oder traditionelles Chinesisch nicht unterstützt.</p>
*	<p>Platzhalterzeichen-Operator für Zeichenfolge. Fügen Sie * in einen Suchabfragebegriff ein, um eine beliebige Zeichenfolge mit null oder mehr Zeichen in einem indizierten Begriff zu finden.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise nach acc* suchen, werden Datensätze gefunden, die Zugriff, Konto, Rückstellung, Akkumulation, Genauigkeit usw. enthalten.</p> <p> Hinweis: Der * -Operator muss einer Zeichenfolge mit drei oder mehr Nicht-Platzhalterzeichen folgen. KI-Suche ignoriert Suchbegriffe, die diese Bedingung nicht erfüllen.</p>

Operator	Beschreibung
	Der Platzhalteroperator * wird in Japanisch, vereinfachtes Chinesisch oder traditionelles Chinesisch nicht unterstützt.
***	<p>Universeller Platzhalter-Operator. Geben Sie *** als Suchabfrage an, um alle indizierten Begriffe und damit alle Datensätze zu finden.</p> <p>i Hinweis: KI-Suche wendet keine Relevanzrangliste auf *** Abfragen an. Ergebnisse aus *** Abfragen werden in einer nicht angegebenen Reihenfolge angezeigt.</p>

i Hinweis:

Beim Erweitern von Suchbegriffen, die Platzhalterzeichen % oder * enthalten, ignoriert KI-Suche Begriffe, die als Stoppwörter definiert sind. Angenommen, Sie definieren und als Stoppwörter. Eine Suche nach dem* wird nicht erweitert, um dem oder ihrem zu entsprechen, aber es werden immer noch Non-Stop-Wort-Begriffe wie dort und diese gefunden.

Automatische erneute Übermittlung von Suchabfragen

Wenn eine Suchabfrage zu wenige Ergebnisse zurückgibt, ändert KI-Suche sie automatisch und übermittelt sie erneut mit dem Ziel, mindestens die gewünschte Anzahl von Ergebnissen zurückzugeben.

Suchadministratoren konfigurieren die Mindestanzahl der gewünschten Ergebnisse pro Suchabfrage mithilfe des Felds **Suchergebnisbegrenzung** in den Suchanwendungskonfigurationen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche](#).

UND-zu-ODER-Suchabfrage erneut übermitteln

Wenn eine Suchabfrage mit konjunktiven Begriffen oder Ausdrücken unzureichende Ergebnisse zurückgibt, übermittelt KI-Suche sie erneut mit dem booleschen Standardoperator, der von AND in OR geändert wurde, und zeigt Ergebnisse für die geänderte Abfrage an.

Beispiel: Wenn eine Abfrage nach der Suite „Konferenzraum“ keine Ergebnisse liefert, übermittelt KI-Suche sie erneut als Hotel ODER „Konferenzraum“ ODER Suite. Diese weniger einschränkende Abfrage stimmt möglicherweise mit mehr Ergebnissen als die ursprüngliche Abfrage überein.

i Hinweis:

Wenn Sie die Systemeigenschaft [**Boolescher Suchoperator, der verwendet werden soll, wenn eine Suchabfrage mehrere Begriffe enthält** (*glide.ais.query.search_operator*). auf *OR query* festlegen, übermittelt KI-Suche Suchabfragen nicht auf diese Weise erneut, da bei der ersten Suche alle Abfragebegriffe und -phrasen bereits so behandelt werden, als wären sie durch den OR -Operator getrennt.

Wenn eine Suchabfrage auf diese Weise automatisch erneut übermittelt wird, fügt KI-Suche dem OR-Ausdruck eine Beschränkung für die Mindestanzahl der Übereinstimmungen hinzu. Die geänderte Abfrage gibt nur Ergebnisse zurück, die mindestens der Hälfte (aufgerundet)

der durch ODER-Operatoren getrennten Begriffe entsprechen. Diese Einschränkung verbessert die Abfrageleistung und liefert relevantere Ergebnisse.

Angenommen, eine Suchabfrage für „Laptop kann nicht auf WLAN-Netzwerk zugreifen“ gibt keine Ergebnisse zurück. KI-Suche übermittelt die Abfrage automatisch erneut als Laptop ODER kann nicht auf ODER WLAN ODER Netzwerk zugreifen. Nur Datensätze, die mindestens drei der fünf Abfragebegriffe entsprechen, werden als Ergebnisse für die erneut übermittelte Suche angezeigt.

Bedingungen für die automatische erneute Übermittlung von Suchabfragen

Bei der automatischen erneuten Übermittlung von Suchabfragen werden Suchabfragen ignoriert, die eine der folgenden Bedingungen erfüllen.

- Die ursprüngliche Suchabfrage enthielt nur einen einzigen Begriff.
- Die ursprüngliche Suchabfrage enthält 8 oder mehr Begriffe und gibt mindestens ein Suchergebnis zurück.

KI-Suche verwalten

Erfahren Sie, wie sich die Funktionen und das Verhalten von KI-Suche auf die Indizierung und Suche auswirken. Erhalten Sie Einblicke in das Verhalten von KI-Suche, indem Sie Protokollnachrichten, den Erfassungsverlauf für indizierte Quellen und Debugging-Nachrichten für Sitzungen überprüfen.

KI-Suche und Leistungstests

Verstehen, wie sich die Topologie KI-Suche auf Leistungstests für Instanzen auswirkt, die mit Systemkloner erstellt wurden.

⚠️ Warnung:

Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Leistung von KI-Suche in geklonten Nicht-Produktionsinstanzen testen. Dieselben dedizierten KI-Suche -Knoten verarbeiten den Suchabfragedatenverkehr von allen Instanzen. Daher können sich Suchabfragen in Nicht-Produktionsinstanzen auf die Leistung von Suchabfragen in Ihrer Produktionsinstanz auswirken.

Lemma- und Unicode-Normalisierung

KI-Suche normalisiert flektierte Wörter und Unicode-Glyphen während der Indizierung und zum Zeitpunkt der Suchabfrage. Die Normalisierung verbessert den Suchrückruf und ermöglicht es Benutzern, Inhalte mit Varianten ihrer Suchbegriffe zu finden.

Normalisierungsfunktionen werden automatisch aktiviert und können nicht konfiguriert werden.

Lemma-Normalisierung

Viele Sprachen enthalten flektierte Formen von Begriffen, z. B. Nomen im Plural oder Zeitformen von Verben. KI-Suche normalisiert flektierte Begriffe, die in indizierten Inhalten und Suchabfragen gefunden wurden. Die Normalisierung ermöglicht den Abgleich basierend auf einem Stammformular, z. B. dem Singular für ein Nomen im Plural oder dem Basisformular für ein konjugiertes Verb. Dieses Stammformular wird als Lemma bezeichnet, und dieser Prozess wird als Lemma-Normalisierung bezeichnet.

Beispiel: Wenn ein Quelldatensatz das konjugierte Verb „ sale“ enthält, erweitert KI-Suche den indizierten Begriff um die Lemma-Form „ sell “ zusätzlich zu „ sale“. Wenn ein

Benutzer nach der konjugierten Vergangenheitsform „ sold“ sucht, erweitert KI-Suche den Suchbegriff um die Lemma-Form „ sell “ und „ sold“. Da der indizierte Begriff und der Suchabfragebegriff übereinstimmende Formulare enthalten, gibt die Suche des Benutzers den Verkaufsdatensatz als Ergebnis zurück.

KI-Suche unterstützt die sprachspezifische Lemma-Normalisierung für Englisch, Französisch (Kanada), Französisch, Deutsch, Japanisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch und traditionelles Chinesisch.

Dekomposition von Deutsch

Zusätzlich zur Normalisierung von Lemmata für DeutschKI-Suche indiziert [] zusammengesetzte Wörter und ihre einzelnen Komponentenwörter. Wenn Sie beispielsweise einen Datensatz indizieren, der das zusammengesetzte Wort Humanressourcenenthält, indiziert KI-Suche zusätzlich zum zusammengesetzten Begriff die Komponentenbegriffe Human und Ressourcen.

Unicode-Normalisierung

KI-Suche führt eine Unicode-Normalisierung für indizierte Begriffe und Suchabfragebegriffe durch. Durch diese Normalisierung können alphabetische Unicode-Glyphen mit den nächsten entsprechenden Zeichen durchsucht werden.

Wenn Sie beispielsweise einen Datensatz indizieren, der den Begriff Lebenslauf enthält, erweitert KI-Suche den Begriff so, dass er auch das nicht hervorgehobene Formular Lebenslaufenthält. Dieser Datensatz wird als Suchergebnis angezeigt, wenn Benutzer nach „ resume “ oder „resumé“ suchen.

Die Unicode-Normalisierung umfasst die Phasen NFKD (Kompatibilitätszerlegung) und NFKC (Kompatibilitätszusammensetzung). Weitere Informationen zu diesen Normalisierungsformularen finden Sie im Unicode Standard Anhang Nr. 15, <https://www.unicode.org/reports/tr15/>.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden die Interaktionen zwischen der Normalisierung und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Lemma- und Unicode-Normalisierung
Genius-Ergebnisse	Durch Lemma oder Unicode-Normalisierung hinzugefügte Suchabfragebegriffe können Genius-Ergebniskonfigurationen mit Begriff-Auslöserbedingungen nicht auslösen.
Ergebnisverbesserungsregeln	Ein durch Lemma oder Unicode-Normalisierung hinzugefügter Suchabfragebegriff kann eine Ergebnisverbesserungsregel auslösen, wenn er mit dem Abfrageauslöser der Regel übereinstimmt.

Funktion	Interaktion mit Lemma- und Unicode-Normalisierung
Stoppwörter	Wenn ein Suchabfragebegriff als Stoppwort definiert ist, entfernt KI-Suche diesen Begriff, ohne ihn zu normalisieren.
Synonyme	Wenn ein Suchabfragebegriff als Synonym definiert ist, normalisiert KI-Suche ihn nicht.
Tippfehlerbehandlung	KI-Suche führt die Lemma- und Unicode-Normalisierung für automatisch korrigierte Suchabfragebegriffe durch.

Internationalisierungsunterstützung für KI-Suche

KI-Suche unterstützt die Indizierung und Suche in allen von Now Platformangebotenen Sprachen. Search-Linguistic-Funktionen werden in Englisch, Französisch (Kanada), Französisch, Deutsch, Japanisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch und traditionelles Chinesischunterstützt.

Die Unterstützung der Internationalisierung wird automatisch aktiviert und kann nicht konfiguriert werden.

Die vollständige Liste der Sprachen, die als Now Platform -Plugins angeboten und in KI-Sucheunterstützt werden, finden Sie unter [Aktivieren Sie eine Sprache](#).

i Hinweis:

Nachdem Sie ein neues Sprach-Plugin aktiviert haben, müssen Sie alle indizierten Quellinhalte, die Sie in der neuen Sprache durchsuchbar machen möchten, neu indizieren. Weitere Informationen zur Neuindizierung finden Sie unter [Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch](#).

Spracheinstellungen bestimmen, wie KI-Suche den Text von indizierten Inhalten und Suchabfragen in einzelne Begriffe unterteilt. Dieser Prozess, der als *Tokenisierung* bezeichnet wird, wird für jede unterstützte Sprache unterschiedlich gehandhabt.

Indexierungsverhalten in unterstützten Sprachen

Bei der Indizierung von Inhalten und Metadaten aus einem Now Platform -Quelldatensatz oder einem externen Dokument verwendet KI-Suche Tokenisierungseinstellungen für die Sprache des Datensatzes oder Dokuments, wie in der folgenden Tabelle gezeigt.

Datensatz oder Dokument	Tokenisierungseinstellungen
Quelldatensatz aus der Aufgabentabelle [Aufgabe] oder einer ihrer untergeordneten Tabellen	KI-Suche führt eine Sprachidentifizierung durch und verwendet Tokenisierungseinstellungen für die erkannte Sprache, um den Inhalt und die Metadaten des Datensatzes zu indizieren.

Datensatz oder Dokument	Tokenisierungseinstellungen
	<p>i Hinweis: Die Sprachidentifizierung identifiziert nur Englisch, Französisch (Kanada), Französisch, Deutsch, Japanisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch und traditionelles Chinesisch. Inhalte in anderen Sprachen werden als englisch identifiziert und behandelt.</p>
<p>Quelldatensatz aus einer Nicht-Aufgabentabelle</p>	<p>KI-Suche verwendet Tokenisierungseinstellungen für die Sprache des Datensatzes, um dessen Inhalt und Metadaten zu indizieren.</p> <p>Wenn für den Datensatz keine Sprache angegeben ist, wird er von Now Platform so behandelt, als befände er sich in der Standardsprache der Instanz. In einer englischsprachigen Instanz indiziert KI-Suche beispielsweise Datensätze ohne angegebene Sprachen mithilfe von Tokenisierungseinstellungen für Englisch.</p>
<p>Externes Dokument</p>	<p>KI-Suche führt eine Sprachidentifizierung durch und verwendet Tokenisierungseinstellungen für die erkannte Sprache, um den Inhalt und die Metadaten des Dokuments zu indizieren.</p> <p>i Hinweis: Die Sprachidentifizierung identifiziert nur Englisch, Französisch (Kanada), Französisch, Deutsch, Japanisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch und traditionelles Chinesisch. Inhalte in anderen Sprachen werden als englisch identifiziert und behandelt.</p>

i Hinweis:

Bei der Indizierung von Inhalten und Metadaten erkennt KI-Suche Bereiche von Japanisch, vereinfachtes Chinesisch und traditionelles Chinesisch Text, der in Text in anderen Sprachen eingebettet ist. Diese Textbereiche werden unabhängig von der Sprache des umgebenden Texts mit den entsprechenden Einstellungen für die Sprachtokenisierung indiziert. Angenommen, Sie indizieren einen englischsprachigen Wissensartikel, der einen Absatz mit vereinfachtem Chinesisch enthält. KI-Suche indiziert den Inhalt dieses Absatzes als vereinfachtes Chinesisch und den Rest des Datensatzes als Englisch.

Suchabfrageverhalten in unterstützten Sprachen

Bei der Verarbeitung von Suchabfragetext verwendet KI-Suche Tokenisierungseinstellungen für die Sprache der Now Platform]-Sitzung des aktuellen Benutzers.

i Hinweis:

KI-Suche erkennt Japanisch, vereinfachtes Chinesisch und traditionelles Chinesisch Begriffe in Suchabfragen. Diese Begriffe werden unabhängig von der Sprache der Benutzersitzung mit den entsprechenden Einstellungen für die Sprachtokenisierung verarbeitet. Beispiel: Wenn ein Benutzer in einer Französisch-Benutzersitzung nach „ remplacementordinateur“ sucht, wendet KI-Suche die Einstellungen für Chinesisch (vereinfacht) für den Begriff „“ und die Einstellungen für „Französisch“ für die anderen Suchbegriffe an.

KI-Suche vergleicht Ihre Suchbegriffe mit Begriffen aus indizierten Inhalten und Metadaten und gibt Suchergebnisse für indizierte Datensätze oder Dokumente zurück, die Übereinstimmungen enthalten. Wenn sich Ihre Suchbegriffe in derselben Sprache wie die indizierten Begriffe befinden, verarbeitet KI-Suche beide Begriffe mit denselben Tokenisierungseinstellungen, wodurch vorhersehbare Übereinstimmungen und Suchergebnisse erstellt werden. Wenn Ihre Suchbegriffe nicht in derselben Sprache wie die indizierten Begriffe vorliegen, verarbeitet KI-Suche die beiden Begriffssätze mit unterschiedlichen Tokenisierungseinstellungen, und die Übereinstimmung ist möglicherweise nicht vorhersehbar.

Sprachabhängigkeit für Suchfunktionen

Die folgenden Suchfunktionen sind sprachabhängig und werden nur für die aufgelisteten Sprachen unterstützt.

Sprachabhängigkeit der Suchfunktion

Funktion	Sprachabhängigkeit und unterstützte Sprachen
Genius-Ergebnisse	<p>KI-Suche wertet Genius-Ergebniskonfigurationen mit NLU -Auslösern nur aus, wenn das verknüpfte Modell NLU dieselbe Sprache wie die Suchabfrage hat.</p> <p>Unterstützte Sprachen: Englisch.</p>
Sprachidentifizierung und Tokenisierung	<p>Während der Indizierung identifiziert KI-Suche unterstützte Sprachen in Aufgabentabellendatensätzen und externen Dokumenten. Die Textverarbeitung für den indizierten Inhalt verwendet Tokenisierungseinstellungen für die identifizierte Sprache.</p> <p>Unterstützte Sprachen: Englisch, Französisch (Kanada), Französisch, Deutsch, Japanisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch und traditionelles Chinesisch.</p>
Lemma- und Unicode-Normalisierung	<p>KI-Suche führt eine sprachspezifische Lemma-Normalisierung für Begriffe in indizierten Inhalten und Suchabfragen durch.</p> <p>Unterstützte Sprachen: Englisch, Französisch (Kanada), Französisch, Deutsch, Japanisch,</p>

Sprachabhängigkeit der Suchfunktion (Fortsetzung)

Funktion	Sprachabhängigkeit und unterstützte Sprachen
	<p>vereinfachtes Chinesisch, Spanisch und traditionelles Chinesisch.</p> <p>i Hinweis: Für Deutsch führt KI-Suche zusätzlich zur Lemma-Normalisierung eine Begriffszerlegung durch.</p> <p>KI-Suche führt eine Unicode-Normalisierung für alle Begriffe in indizierten Inhalten und Suchabfragen durch.</p> <p>Weitere Informationen zur Normalisierung von Lemmata und Unicode-Formularen in indizierten Inhalten und Suchabfragen finden Sie unter Lemma- und Unicode-Normalisierung.</p>
<p>Ergebnisverbesserungsregeln</p>	<p>KI-Suche wertet die Aktivierung nur für Ergebnisverbesserungsregeln aus, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage haben oder für die Alle Sprachen angegeben sind.</p> <p>Unterstützte Sprachen: Alle Sprachen, die in Ihrer Instanz aktiviert sind. Eine Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.</p>
<p>Stoppwörter</p>	<p>KI-Suche berücksichtigt nur Stoppwörter aus Wörterbüchern, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage haben.</p> <p>Unterstützte Sprachen: Alle Sprachen, die in Ihrer Instanz aktiviert sind. Eine Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.</p>
<p>Synonyme</p>	<p>KI-Suche berücksichtigt nur Synonyme aus Wörterbüchern, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage haben.</p> <p>Unterstützte Sprachen: Alle Sprachen, die in Ihrer Instanz aktiviert sind. Eine Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.</p>
<p>Tippfehlerbehandlung</p>	<p>KI-Suche leitet eine separate Liste von Autokorrekturbegriffen für jede unterstützte Sprache ab, die im indizierten</p>

Sprachabhängigkeit der Suchfunktion (Fortsetzung)

Funktion	Sprachabhängigkeit und unterstützte Sprachen
	<p>Inhalt der Suchquelle gefunden wird. Bei der automatischen Korrektur werden Suchbegriffe nur durch Begriffe aus der Liste ersetzt, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage hat.</p> <p>Unterstützte Sprachen: Englisch, Französisch – Kanada, Französisch, Deutsch und Spanisch. Tippfehlerbehandlung wird für Japanisch, vereinfachtes Chinesisch oder traditionelles Chinesisch nicht unterstützt.</p>

Übersetzte Inhalte werden gesucht

Machen Sie sich damit vertraut, wie KI-Suche übersetzte Felder und Dokumente durchsucht.

Now Platform enthält zwei Kategorien übersetzter Inhalte:

1. Übersetzte Felder, z. B. Übersetzungen von Katalogelement-Datensatzfeldern.
2. Übersetzte Dokumente (Langtext und HTML-Werte), z. B. Übersetzungen von Wissensartikeldatensätzen.

Das standardmäßige Übereinstimmungsverhalten KI-Suche unterscheidet sich für diese beiden Inhaltstypen.

Übersetzte Felder

Beim Durchsuchen von Inhalten mit übersetzten Feldern stimmt KI-Suche die Feldübersetzungen in der Sitzungssprache des Benutzers Now Platform] ab und zeigt sie an. Wenn für ein Feld keine Übersetzung in dieser Sprache vorhanden ist, KI-Suche greift stattdessen auf den Abgleich mit dem englischsprachigen Feldwert zurück. Beispiel: Wenn die Sitzungssprache des Benutzers Japanisch ist, gibt KI-Suche die in einem Katalogelementdatensatz vorhandenen Feldübersetzungen in Japanisch zurück, gibt jedoch englische Werte für Katalogelementfelder zurück, die keine Übersetzung in Japanisch enthalten.

Weitere Informationen darüber, wie Now Platform übersetzte Felder behandelt, finden Sie unter [Einzelne UI-Zeichenfolgen werden übersetzt](#).

Hinweis:

KI-Suche unterstützt keine übersetzten Felder in der Wissenstabelle [kb_knowledge]. Dieses Verhalten hat die folgenden Auswirkungen.

- Suchabfragen stimmen nicht mit übersetzten Versionen von übersetzten kb_knowledge-Feldern überein.
- In den Suchergebnissen werden keine übersetzten Versionen der übersetzten kb_knowledge-Felder angezeigt.
- Aspekte der [Suchanwendung](#) zeigen keine übersetzten Versionen der übersetzten kb_knowledge-Felder an.

Übersetzte Dokumente

Bei der Suche nach Inhalten mit übersetzten Dokumenten stimmt KI-Suche standardmäßig nur mit Dokumenten in der Sitzungssprache des Benutzers [Now Platform] überein. Beispielsweise werden bei einer Benutzersuche auf Japanisch nur Wissensartikel auf Japanisch gefunden, wobei alle Wissensartikel in anderen Sprachen ausgeschlossen werden.

Ab Release Utah können Sie eine Filterbedingung für global durchsuchbare Wissensartikel konfigurieren. Artikel, die diese Bedingung erfüllen, können mit Suchen in einer beliebigen Sprache abgeglichen werden. Weitere Informationen zu dieser Einstellung finden Sie unter [Konfigurieren Sie global durchsuchbare Wissensartikel](#).

Ab Release Tokyo können Sie für jede in Ihrer Instanz Now Platform aktivierte Sprache eine Fallback-Sprache festlegen. Wenn eine Fallback-Sprache für die Sitzungssprache des Benutzers konfiguriert ist, gibt KI-Suche Suchergebnisse in beiden Sprachen zurück. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [KI-Suche -Interaktion mit Fallback-Sprachen](#).

Sie können ein globales Fallback-Gebietsschema so konfigurieren, dass KI-Suche Dokumente in der Sprache des Instanzgebietsschemas sowie der Sitzungssprache des Benutzers abgleicht. Diese Konfiguration funktioniert am besten, wenn Sie alle englischsprachigen Dokumente global durchsuchbar machen möchten. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines globalen Fallback-Gebietsschemas finden Sie unter [Aktivieren Sie ein globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte](#).

Weisen Sie Wissen Artikelsuchsprachen nach Land zu

Verbessern Sie den mehrsprachigen Suchrückruf, indem Sie einen Satz von Wissen Artikelsuchsprachen für jedes Benutzerland definieren. Benutzersuchen können Wissen Artikel in einer der für ihr Land angegebenen Suchsprachen sowie in der Sprache entsprechen, die ihrer Now Platform Sitzung zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig stimmen Benutzersuchen nur mit Wissen Artikeln in der Sprache überein, die der Sitzung Now Platform des Benutzers zugeordnet ist. Beispiel: Wenn ein Benutzer in einer Sitzung auf Japanisch sucht, sieht er nur Suchergebnisse für Artikel in Japanischer Sprache Wissen.

Suchadministratoren können den Rückruf von Wissen Artikelsuchen für die Benutzer eines Landes erweitern, indem sie zusätzliche Wissen Artikelsuchsprachen für dieses Land angeben. Angenommen, Sie geben die Wissen Artikelsuchsprachen Englisch und Französisch für das Land Japan an. Wenn diese Land-zu-Sprache-Zuordnungen vorhanden sind, kann ein Benutzer, der aus einer Sitzung auf Japanisch sucht, Suchergebnisse für Wissen Artikel in Englisch und Französisch sowie Artikel in Japanisch anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle KI-Suche Land für Suchsprache [ais_country_to_search_language].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter ais_country_to_search_language.listein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.

2. Führen Sie für jede Wissen Artikelsuchsprache, die Sie einem Land zuordnen möchten, die folgenden Schritte aus.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars KI-Suche Land für Suchsprache aus.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [KI-Suche Formular „Land für Suchsprache“](#)..

c. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:

Sie können mehrere KI-Suche Land-zu-Such-Sprachen-Datensätze für dasselbe Land definieren, solange jeder eine andere Wissen Artikelsuchsprache hat. Wenn Sie versuchen, mehrere Datensätze mit demselben Land und derselben Wissen -Artikelsuchsprache zu erstellen, zeigt das System eine Warnmeldung an, und der Vorgang zum Einfügen des Datensatzes schlägt fehl.

Ergebnisse

Wenn Benutzer in einem Land mit einer oder mehreren Wissen Artikelsuchsprachen eine Suche durchführen, können sie Wissen Artikel in diesen Suchsprachen sowie in der Sprache abgleichen, die ihrer Now Platform Sitzung zugeordnet ist.

Konfigurieren Sie global durchsuchbare Wissensartikel

Definieren Sie eine codierte Abfrage für Wissensartikel, die in einer beliebigen Sprache durchsucht werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig gleicht KI-Suche nur übersetzte Inhaltsdatensätze ab, z. B. Wissensartikel, die in der Sitzungssprache des Benutzers Now Platform vorliegen. Beispiel: Ein Benutzer, der in einer Benutzersitzung auf Spanisch sucht, stimmt nur mit Wissensartikeln auf Spanisch überein. Ausführliche Informationen zu dieser Einschränkung finden Sie unter [Übersetzte Inhalte werden gesucht](#).

Hinweis:

Wenn Sie ein globales Fallback-Gebietsschema konfiguriert haben, kann die Suche übersetzte Inhaltsdatensätze in der Sprache dieses Gebietsschemas sowie in der Sitzungssprache des Benutzers abgleichen. Weitere Informationen zu diesem Ansatz finden Sie unter [Aktivieren Sie ein globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte](#).

Damit Benutzer nach Wissensartikeln in einer beliebigen Sprache suchen können, können Sie eine codierte Abfrage als Wert der Systemeigenschaft `glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge` definieren. Datensätze, die dieser Abfrage entsprechen, sind *global durchsuchbar*, was bedeutet, dass sie die normalen Sprachfilter umgehen und unabhängig von der Sprache der Suche abgeglichen werden können. Beispielsweise kann ein Benutzer, der in einer Benutzersitzung auf Deutsch sucht, englische oder japanische Wissensartikel finden, solange sie der codierten Abfrage entsprechen.

Suchergebnissprachen mit global durchsuchbaren Artikeln

**i Hinweis:**

Um Abfragezeichenfolgen für Wissensartikel für Ihre codierte Abfrage zu generieren, können Sie zu navigieren **Alle** > *Wissen* > **Artikel** > **Alle** und befolgen Sie die Schritte unter [Codierte Abfragezeichenfolge durch einen Filter generieren](#). Beschreibungen der codierten Abfragesyntax und der Operatoren finden Sie unter [Codierte Abfragezeichenfolgen](#) und [Für Filter und Abfragen verfügbare Operatoren](#).

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie den Systemeigenschaftsdatensatz `glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge`.
3. Geben Sie im Feld **Wert** einen Filterausdruck ein, der die Wissensartikel angibt, die global durchsuchbar machen sollen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wissensartikel, die Ihrer codierten Abfrage entsprechen, können als Ergebnisse für Benutzersuchen in einer beliebigen Sprache zurückgegeben werden.

Example: Machen Sie Wissensartikel in der Kategorie „E-Mail“ global durchsuchbar

Hier ein Beispiel, das die codierte Abfrage `kb_category=5681bf8bff0221009b20fffffffff95` definiert, um Wissensartikel in der Kategorie „E-Mail“ global durchsuchbar zu machen.

E-Mail-Kategorie-codierte Abfrage für Wissensartikel

<
System Property
glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge
🔗 🔍 ⚙️ ⋮
Update Delete ↑ ↓

* Name Application Global ⓘ

Description

Choices

Type ▼

Value

Ignore cache

Private

Read roles

Write roles

Update
Delete

KI-Suche -Interaktion mit Fallback-Sprachen

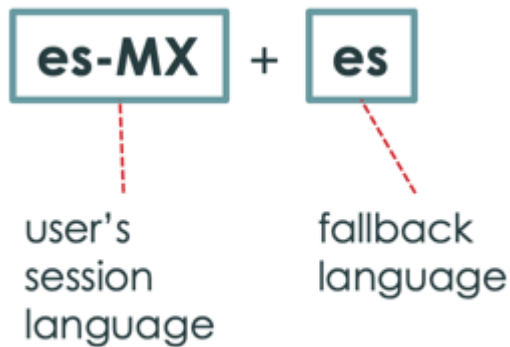
Wenn eine Fallback-Sprache für die Sitzungssprache des Benutzers konfiguriert ist, durchsucht KI-Suche übersetzte Dokumente in beiden Sprachen. Bei der Suche werden die entsprechenden Wörterbücher für Stoppwörter, Synonyme und Tippfehler für die Fallback-Sprache verwendet.

Ab Release Tokyo können Sie für jede in Ihrer Instanz aktivierte Sprache eine Fallback-Sprache festlegen. Das System verwendet diese Fallback-Sprache für Elemente des Benutzeroberflächentexts, die nicht in die angegebene Sprache übersetzt werden. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Fallback-Sprachen finden Sie unter [Legen Sie eine Fallback-Sprache fest](#).

Wenn Sie eine Fallback-Sprache für die Sitzungssprache [Now Platform des Benutzers festlegen, gibt KI-Suche Ergebnisse für übersetzte Inhalte, z. B. Wissensartikel, sowohl in der Sitzungssprache als auch in der konfigurierten Fallback-Sprache zurück. Bei der Suche nach Inhalten in der Fallback-Sprache verwendet KI-Suche das Stoppwort, das Synonym und die Wörterbücher zur Tippfehlerbehandlung für die Fallback-Sprache.

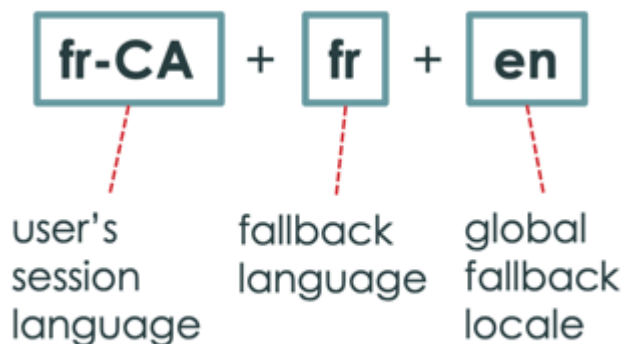
Angenommen, Sie konfigurieren Spanisch als Fallback-Sprache für mexikanisch-spanisches Spanisch. Mit dieser Konfiguration können Benutzer, die in Sitzungen mit mexikanisch-spanischem Wissen suchen, Wissensartikel sowohl in mexikanisch-spanisch als auch in spanisch finden. KI-Suche verwendet die Wörterbücher für mexikanisch-spanisch und spanisch sowie Ergebnisverbesserungsregeln beim Abgleichen von Artikeln in mexikanisch-spanischem. Beim Abgleichen von Artikeln auf Spanisch werden die spanischen Wörterbücher und die Ergebnisverbesserungsregeln verwendet.

Suchergebnissprachen mit einer Fallback-Sprache



Wenn Sie zusätzlich zu einer Fallback-Sprache ein globales Fallback-Gebietsschema konfigurieren, gibt KI-Suche übereinstimmende Ergebnisse für übersetzte Inhalte in der Sitzungssprache des Benutzers, der Fallback-Sprache und der Sprache des globalen Fallback-Gebietsschemas zurück. Angenommen, Sie konfigurieren Französisch als Fallback-Sprache für kanadisches Französisch und Englisch als globales Fallback-Gebietsschema. Benutzer, die in Sitzungen in kanadischem Französisch suchen, können Wissensartikel in kanadischem Französisch, Französisch und Englisch durchsuchen.

Suchergebnissprachen mit einer Fallback-Sprache und einem globalen Fallback-Gebietsschema



Weitere Informationen zum Konfigurieren eines globalen Fallback-Gebietsschemas finden Sie unter [Aktivieren Sie ein globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte](#).

Aktivieren Sie ein globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte

Konfigurieren Sie KI-Suche, um übersetzte Dokumente in der Sprache eines globalen Fallback-Gebietsschemas sowie in der Sitzungssprache des Benutzers abzugleichen.

Vorbereitungen

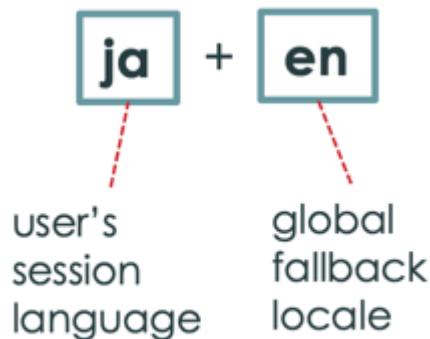
Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig stimmt KI-Suche beim Durchsuchen von Inhalten mit übersetzten Dokumenten nur mit indizierten Datensätzen in der Sitzungssprache des Benutzers Now Platform überein. Beispielsweise werden bei einer Suche in einer Benutzersitzung auf Japanisch nur Wissensartikel auf Japanisch gefunden, wobei alle Artikel in anderen Sprachen ausgeschlossen werden.

Sie können KI-Suche so konfigurieren, dass ein globales Fallback-Gebietsschema auf Benutzersuchen angewendet wird. Wenn Sie diese Option aktivieren, gleicht KI-Suche Datensätze in der Sprache aus dem Gebietsschema der Now Platform -Instanz (oder einem anderen von Ihnen angegebenen Gebietsschema) sowie Datensätze in der Sitzungssprache des Benutzers ab. Wenn Sie beispielsweise Englisch als globales Fallback-Gebietsschema festlegen, können Benutzer, die in Sitzungen auf Japanisch suchen, die Ergebnisse der Wissensartikel sowohl auf Japanisch als auch auf Englisch anzeigen.

Suchergebnissprachen mit einem globalen Fallback-Gebietsschema



i Hinweis:

Das globale Fallback-Gebietsschema funktioniert am besten, wenn Sie alle englischsprachigen Datensätze global durchsuchbar machen möchten. Informationen dazu, wie Sie andere Datensätze global durchsuchbar machen, finden Sie unter [Konfigurieren Sie global durchsuchbare Wissensartikel](#).

Wenn Sie die Option für das globale Fallback-Gebietsschema für die Suche aktivieren, bestimmt KI-Suche das globale Fallback-Gebietsschema wie folgt:

1. Wenn der Wert der Systemeigenschaft `glide.ais.translate.global_fallback_locale` eine gültige Gebietsschemazeichenfolge ist, z. B. `en-US` oder `fr`, verwendet KI-Suche diese als globales Fallback-Gebietsschema.
2. Andernfalls verwendet KI-SucheNow Platform das Gebietsschema der Instanz [], wie durch den Wert der Systemeigenschaft `glide.system.locale` angegeben, als globales Fallback-Gebietsschema.
3. Wenn der Wert der Systemeigenschaft `glide.system.locale` kein gültiges Gebietsschema ist, verwendet KI-Suche Englisch als globales Fallback-Gebietsschema.

Weitere Informationen zu Now Platform Gebietsschemata und den zugehörigen Sprachen finden Sie unter [Gebietsschemata konfigurieren](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > KI-Suche**.
2. Wählen Sie die Option für die Systemeigenschaft **Globales Fallback für Sprache aktivieren** (`glide.ais.translate.enable_global_language_fallback`).
3. Wählen Sie **Speichern**.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie die Systemeigenschaft `glide.ais.translate.global_fallback_locale` hinzu, und legen Sie ihren Wert auf das Gebietsschema fest, das KI-Suche als globales Fallback-Gebietsschema verwenden soll. Anweisungen zum Hinzufügen dieser Systemeigenschaft finden Sie unter [Systemeigenschaft hinzufügen](#).

Ergebnisse

KI-Suche durchsucht übersetzte Dokumentinhalte in der Sprache des globalen Fallback-Gebietsschemas sowie in der Sitzungssprache des Benutzers.

i Hinweis:

Beim Durchsuchen der Katalogelementtabelle ignoriert KI-Suche das Instanzgebietsschema. Katalogsuchen stimmen nur mit Dokumenten in der Sitzungssprache Now Platform des Benutzers überein.

Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche

KI-Suche zeigt zuerst die relevantesten Suchergebnisse für eine Abfrage an. Durch maschinelles Lernen wird die Relevanzbewertung der Suchergebnisse für Such-Experiences basierend auf zusammengefassten Benutzerinteraktionen automatisch optimiert.

Die Relevanz von maschinellem Lernen wird automatisch aktiviert und kann nicht konfiguriert werden.

Relevanzmodelle und Bewertung

KI-Suche verwendet ein Relevanzmodell, um für jedes von einer Suche zurückgegebene Ergebnis eine Relevanzpunktzahl zu berechnen. Dokumente mit höheren Relevanzwerten werden im Ergebnissatz zuerst angezeigt. Die Relevanzpunktzahl eines Ergebnisses ist spezifisch für das jeweilige Dokument, die Suchbegriffe und den Benutzer, die der Abfrage zugeordnet sind.

Jedes Suchprofil enthält ein eigenes Relevanzmodell. Sie können dieses Relevanzmodell nicht anzeigen, ändern oder löschen.

i Hinweis:

KI-Suche wendet keine Relevanzrangliste auf *** universelle Platzhalterabfragen an. Ergebnisse aus *** Abfragen werden in einer nicht angegebenen Reihenfolge angezeigt.

Suchsignale und Relevanzoptimierung für maschinelles Lernen

KI-Suche UX-Komponenten zeichnen Signale auf, die Benutzersuchen zugeordnet sind. Diese *Suchsignale* enthalten Daten darüber, wie Suchbenutzer mit dem Sucheingabefeld interagieren, Vorschläge zur automatischen Vervollständigung, Filter für Aspekt- und Navigationsregisterkarten, Genius-Ergebnis-Antwortkarten und Suchergebnisse. Weitere Informationen darüber, wie Suchsignale aufgezeichnet und gespeichert werden, finden Sie unter [Suchsignale](#).

Die Relevanz für maschinelles Lernen verwendet Daten aus diesen Suchsignalen, um Relevanzmodelle kontinuierlich intelligent zu optimieren. Alle 30 Tage berechnet KI-Suche eine neue Version jedes Relevanzmodells, wobei seine Parameter iterativ geändert und mit aggregierten Suchsignalen für das Suchprofil verglichen werden. Nach Abschluss dieses Optimierungsprozesses vergleicht KI-Suche das vorhandene und das neue Relevanzmodell, um festzustellen, welches bessere Übereinstimmungen mit dem in den historischen Signalen aufgezeichneten Benutzersuchverhalten liefert.

Wenn das neue Relevanzmodell mit den Signalen bessere Ergebnisse liefert, verwendet KI-Suche die geänderten Parameterwerte, um A/B-Testauswertungen des Live-Suchdatenverkehrs für das Suchprofil durchzuführen. Diese Auswertungen testen einzelne Parameteränderungen, um sicherzustellen, dass sie zu einer besseren Suchrelevanz führen.

i Hinweis:

Weitere Informationen zum Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter, das für A/B-Testauswertungen verwendet wird, finden Sie unter [Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter](#).

Wenn das neue Modell sowohl im Verlaufsvergleich als auch in den A/B-Tests das ursprüngliche Modell übertrifft, legt KI-Suche es als aktives Relevanzmodell für das Suchprofil fest und überschreibt das vorhandene Relevanzmodell. Das aktualisierte Relevanzmodell bleibt bis zum Beginn des nächsten Optimierungszyklus in Gebrauch.

Diese Optimierungsprozesse für Relevanzmodelle werden für jedes Suchprofil separat ausgeführt. Änderungen am Relevanzmodell in einem Suchprofil wirken sich nicht auf Relevanzmodelle in anderen Suchprofilen aus.

i Hinweis:

Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release auf Washington DC durchführen, können sich die standardmäßigen Relevanzpunktzahlen für Ihre Suchergebnisse ändern. Relevanzmodelle, die im vorherigen Release trainiert wurden, sollten weiterhin dieselbe Ergebnisreihenfolge erzeugen. Modelle, die vor mehr als einem Release trainiert wurden, kehren möglicherweise zum standardmäßigen Relevanzmodell zurück.

Relevanzmodell für Vorschläge zur automatischen Vervollständigung

KI-Suche verwendet ein dediziertes Relevanzmodell, um Datensätze für die Anzeige als Vorschläge zur automatischen Vervollständigung im Suchfeld zu ordnen. Dieses Relevanzmodell bewertet Datensätze basierend auf ihrer Aktualität und den Übereinstimmungen der Suchbegriffe in ihren **Titelfeldern**. Das System trainiert dieses Relevanzmodell für Vorschläge der automatischen Vervollständigung nicht. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Vorschlägen für die automatische Vervollständigung finden Sie unter [Vorschläge in KI-Suche Anwendungen automatisch vervollständigen](#).

Inhaltssicherheit in KI-Suche

KI-Suche filtert Suchergebnisse und zeigt nur Datensätze an, auf die der aktuell angemeldete Benutzer zugreifen kann.

Inhaltssicherheit wird automatisch aktiviert und kann nicht konfiguriert werden.

Indizierte Sicherheitsfunktionen

Bei der Indizierung von Datensätzen aus Now Platform -Tabellen behält KI-Suche die folgenden Zugriffskontrolleinstellungen bei:

- Rollenbasierte [Zugriffskontrolllistenregeln](#) (ACLs) auf Feldebene
- Nicht geskriptete bedingte ACLs
- Geskriptete ACLs auf Tabellenebene
- [Benutzerkriterien](#)
- [Business Rules „Vor Abfrage“](#)
- [Domain Separation](#)

KI-Suche unterstützt keine geskripteten ACLs auf Feldebene.

Frühe und späte Sicherheitsimplementierungen für Suchabfragen

Zur Abfragezeit filtert KI-Suche die Suchergebnisse, indem der Benutzerzugriff auf indizierte Tabellen und Datensätze ausgewertet wird. Die verwendete Filterimplementierung hängt von den Sicherheitsfunktionen ab, die in Tabellen und Datensätzen vorhanden sind, die der Suchabfrage entsprechen.

Implementierung der Inhaltssicherheit	Beschreibung
Frühe Bindung	<p>Standardimplementierung der Inhaltssicherheit, die Sicherheitsfilter in die Suchabfrage integriert.</p> <p>Das System fügt jeder Suchabfrage relevante Sicherheitsfilter für den Benutzer hinzu. Um in den Suchergebnissen angezeigt zu werden, müssen Datensätze mit der Suchabfrage übereinstimmen und alle Sicherheitsfilter passieren.</p> <p>Die frühe Bindungssicherheit unterstützt nicht geskriptete ACLs, Benutzerkriterien, Business Rules vom Typ „Vor Abfrage“ und Domänentrennung. Wenn eine Suche mit Datensätzen übereinstimmt, die über geskriptete ACLs auf Tabellenebene verfügen, greift die Suchabfrage automatisch auf die Verwendung der Sicherheit für späte Bindung zurück.</p> <p>i Hinweis: Wenn ein früher Bindungsfilter einen Fehler erzeugt, greift die Suchabfrage automatisch auf die Sicherheit für späte Bindung zurück.</p>
Späte Bindung	<p>Rechenaufwendigere alternative Implementierung der Inhaltssicherheit, die Suchergebnisse nachfiltert.</p> <p>Das System wendet Sicherheitsfilter auf die Suchabfrage an, ebenso wie die frühe Bindungssicherheit. Nach dem Abrufen von Datensätzen, die der gefilterten Abfrage entsprechen, wird die <code>GlideRecord.canRead()</code>-Methode für jeden Datensatz aufgerufen. Um in den Suchergebnissen angezeigt zu werden, müssen Datensätze mit der Suchabfrage übereinstimmen, alle Sicherheitsfilter passieren und <code>true</code> für die API-Methode zurückgeben.</p> <p>Die Sicherheit bei später Bindung unterstützt alle indizierten Sicherheitsfunktionen.</p> <p>Standardmäßig dient die späte Bindungssicherheit als Fallback-Mechanismus für die frühe Bindungssicherheit. Sie können dieses Standardverhalten wie folgt überschreiben:</p>

Implementierung der Inhaltssicherheit	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Damit KI-Suche die Sicherheit der späten Bindung für alle Ergebnisse aus einer indizierten Quelle verwendet, legen Sie den Wert des Felds „ Späte Bindung erzwingen“ dieser indizierten Quelle auf <i>true</i> fest. • Damit KI-Suche die späte Bindungssicherheit für alle Suchergebnisse verwendet, legen Sie den Wert der Systemeigenschaft [Erzwingen, dass KI-Suche die späte Bindung für die ACL-Auswertung verwendet (<code>glide.ais.security.force_late_binding</code>) auf <i>true</i> fest. <p>i Hinweis: Wenn KI-Suche Sicherheit für späte Bindung auf Ergebnisse aus einer indizierten Quelle anwendet, die von einem Aspekt verwendet wird, ändert sich die Liste der verfügbaren Filterauswahlen für den Aspekt. In diesem Fall zeigt der Aspekt nur Feldwerte an, die auf der aktuellen Seite der Suchergebnisse gefunden wurden. Weitere Informationen zu Aspekten finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration.</p>

Inhaltssicherheit für externe Inhalte

KI-Suche behält Zugriffsberechtigungen bei der Erfassung externer Dokumente bei. Sie können Aliasse für Now Platform Benutzer für die extern definierten Benutzer und Gruppen erstellen, die in diesen Zugriffsberechtigungen angegeben sind. KI-Suche erstellt aus diesen Berechtigungen und Aliassen Inhaltssicherheitsfilter für externe Dokumentdatensätze.

Informationen zur Verwendung von KI-Suche mit externen Datenquellen finden Sie unter [Externe Inhalte in indizieren und durchsuchen KI-Suche](#). Ausführliche Informationen zur Sicherheit externer Inhalte finden Sie unter [Externe Inhaltssicherheit für KI-Suche](#).

Verschlüsselte Felder in KI-Suche

KI-Suche schließt Quelldatensatzfelder aus, die mit Verschlüsselungsunterstützung oder Edge Encryption verschlüsselt sind.

Beim Umgang mit einem verschlüsselten Quelldatensatzfeld gelten für KI-Suche die folgenden Einschränkungen:

- Bei der Inhaltsindizierung wird das verschlüsselte Feld ausgeschlossen. Dieser Ausschluss bedeutet, dass Suchbegriffe nicht mit Begriffen aus dem Inhalt des verschlüsselten Felds übereinstimmen.
- Sie können keinen Aspekt mit dem verschlüsselten Feld erstellen.
- Wenn eine Suchabfrage versucht, das verschlüsselte Feld zu filtern, z. B. beim Anwenden eines ACL-Filters (Access Control List), schlägt die Suchabfrage fehl. Die Fehlermeldung „Ein verschlüsseltes Feld wird nicht unterstützt“ wird protokolliert.

Ausführliche Beschreibungen der für Quelldatensätze verfügbaren Verschlüsselungsoptionen finden Sie unter [Verschlüsselung](#) .

KI-Suche Protokollierung und Debugging

Überprüfen Sie die Protokolle und den Verlauf von KI-Suche, um die Leistung zu analysieren und Probleme zu diagnostizieren. Zeigen Sie Protokollnachrichten und den Erfassungsverlauf an, oder verwenden Sie das Sitzungsdebugging, um detaillierte Nachrichten für eine Benutzersitzung zu erfassen.

Zeigen Sie KI-Suche Erfassungsprotokollnachrichten an

Überprüfen Sie die Erfassungs- und Indizierungsereignisse KI-Suche, indem Sie Protokollnachrichten anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > KI-Suche Protokolle > Ingestion – Warnungen und Fehler**. Die Protokolltabelle [syslog] wird mit einer angewendeten Filterbedingung **[Source] [beginnt mit] [AIS-Datasource]** angezeigt.
2. Verwenden Sie die Funktionen zum Suchen, Sortieren, Filtern und Gruppieren von Listen, um nach interessanten Nachrichten zu suchen.

Zeigen Sie alle KI-Suche Protokollnachrichten an

Überprüfen Sie KI-Suche Events, indem Sie Protokollnachrichten anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > KI-Suche Protokolle > Alle**. Die Protokolltabelle [syslog] wird mit einer angewendeten Filterbedingung **[Nachricht] [enthält] [ais]** angezeigt.
2. Verwenden Sie die Funktionen zum Suchen, Sortieren, Filtern und Gruppieren von Listen, um nach interessanten Nachrichten zu suchen.

Überprüfen Sie den Erfassungsverlauf für eine indizierte Quelle

Zeigen Sie Verarbeitungsergebnisse und Leistungsstatistiken an, die einem Erfassungsereignis für eine indizierte Quelle zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle KI-Suche Verlauf für indizierte Quelle [ais_ingest_datasource_stats] enthält Datensätze für indizierte Quellerfassungsereignisse. Jeder Datensatz enthält Leistungsstatistiken und Verarbeitungsergebnisse für das Erfassungsereignis. Sie können den Verlaufsdatensatz des Erfassungsereignisses überprüfen, um die Erfassungsleistung zu analysieren und Probleme zu diagnostizieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, deren Indizierungsverlauf Sie überprüfen möchten.
3. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste Indexierungsverlauf den Erfassungsereignisdatensatz, den Sie überprüfen möchten.
4. Überprüfen Sie im Formular „Verlauf für indizierte Quelle“ die Felder für das ausgewählte Erfassungsereignis.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Verlauf für indizierte Quelle“](#).

Aktivieren Sie das Sitzungsdebugging für KI-Suche

Erfassen und überprüfen Sie detaillierte KI-Suche Protokollnachrichten für eine Benutzersitzung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Sitzungs-Debugging für KI-Suche in einer Benutzersitzung aktivieren, zeichnet das System Debug-Protokollnachrichten für diese Sitzung auf. Zu diesen Nachrichten gehören:

- Nachrichten, die veranschaulichen, wie KI-Suche die Suchabfrage eines Anwenders interpretiert
- Nachrichten, die die Suchquellenfilter und Inhaltssicherheitsfilter angeben, die auf eine Suchabfrage angewendet werden
- Nachrichten, die Suchabfrage-Anforderungs- und Antwortobjekte im visuell lesbaren Format enthalten

Sie können diese Debug-Protokollnachrichten überprüfen, um Suchprobleme zu diagnostizieren oder optimale Einstellungen für die Suchleistung zu konfigurieren.

Nach der Aktivierung bleibt das Sitzungs-Debugging für die Benutzersitzung aktiv, bis Sie es deaktivieren. Weitere Informationen zum Debuggen von Sitzungen finden Sie unter [Debuggen](#) von Sitzungen.

Prozedur

1. Um das Debugging zu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > *KI-Suche* **debuggen** .
Eine Nachricht meldet den Abschluss des Debug-Skripts für die Debug-Sitzung KI-Suche.
2. Um Debug-Protokolle zu überprüfen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Protokoll debuggen** .
Debug-Protokollnachrichten werden im Fenster „**Sitzungsprotokoll**“ angezeigt.
3. Um das Debugging zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Alle deaktivieren** .
Eine Nachricht meldet den Abschluss des Debugger-Skripts für Sitzungen deaktivieren.

Diagnostizieren Sie Zugriffsprobleme für Suchergebnisse mithilfe der Suchvorschau-UI

Verwenden Sie das Identitätswechsel-Tool der Suchvorschau-UI und die Rolle KI-Suche Hochsicherheitsadministrator mit erhöhten Berechtigungen, um zu bestimmen, ob Filter verhindern, dass ein Suchbenutzer ein bestimmtes Suchergebnis im Index KI-Suche anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin, ais_high_security_admin und Identitätswechsel.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Suchvorschau-UI, um Filterkonfigurationen zu diagnostizieren, die verhindern, dass ein Suchbenutzer ein bestimmtes Suchergebnis im Index KI-Suche sieht. Suchen Sie zuerst als dieser Benutzer in der Suchvorschau-UI, um zu bestätigen, ob das Suchergebnis sichtbar ist. Beenden Sie als Nächstes den Identitätswechsel und wiederholen Sie die Suche nach der Erhöhung auf ais_high_security_admin, um alle Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter zu umgehen. Wenn das Suchergebnis in der erweiterten Suche angezeigt wird, überprüfen Sie die Einstellungen für Suchquelle und Inhaltssicherheitsfilter, um festzustellen, warum der Benutzer es nicht anzeigen kann.

i Hinweis:

Wenn Sie den Wert des Felds **Durchsuchen als** im Identitätswechsel-Tool für Benutzer der Suchvorschau-UI ändern, werden die erhöhten Berechtigungen für die Rolle ais_high_security_admin beendet. Um Filter zu umgehen, nachdem Sie den Wert dieses Felds geändert haben, müssen Sie eine erneute Erhöhung auf die Rolle ais_high_security_admin durchführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Vorschau** > **Suchvorschau**.
2. Verwenden Sie das Feld **Suchen als** im Identitätswechsel-Tool für Benutzer der Suchvorschau-UI, um die Suchabfrage als betroffenen Benutzer auszugeben.

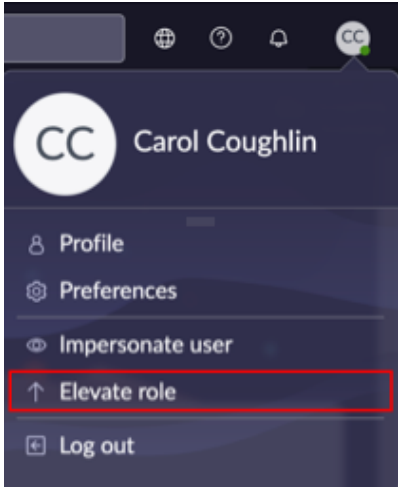
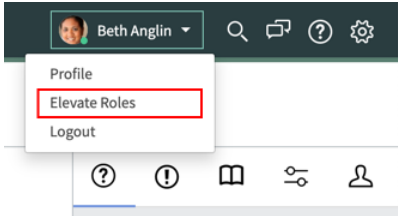
i Hinweis:

Weitere Informationen zum Feld **Durchsuchen als** finden Sie unter [Admin-Tools der Suchvorschau](#).

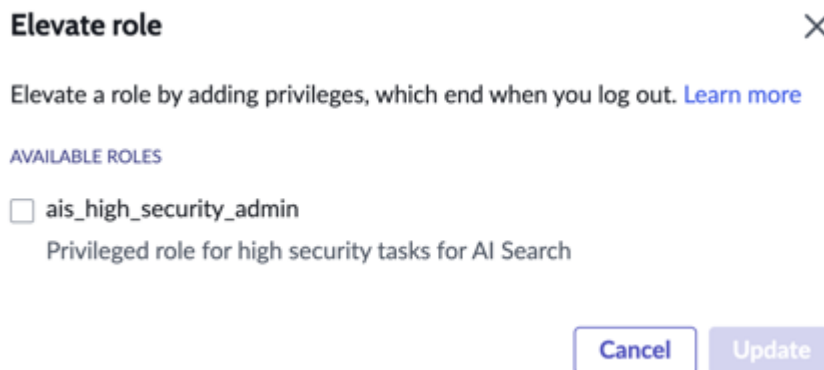
Es werden Ergebnisse angezeigt, die denen entsprechen, die der betroffene Benutzer für die gewünschte Suchabfrage gesehen hat. Diese Ergebnisse können durch Suchquellen- oder Inhaltssicherheitsfilter eingeschränkt werden.

3. Erhöhen Sie auf die Rolle ais_high_security_admin, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:
 - a. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der UI aus:


UI-Version	Aktion
Next Experience-Benutzeroberfläche	Wählen Sie im Bannerframe das Symbol für Ihren Account aus, um das Benutzermenü zu öffnen, und wählen Sie dann Rolle erweitern aus.

UI-Version	Aktion
	
Core-UI	<p>Wählen Sie im Bannerframe Ihren Namen aus, um das Benutzermenü zu öffnen, und wählen Sie dann Rollen erweitern aus.</p> 

Ein Dialogfeld mit einer Prüfliste der verfügbaren privilegierten Rollen wird angezeigt.



- b.** Wählen Sie im Dialogfeld die Option **ais_high_security_admin** aus, und wählen Sie dann **Aktualisieren** (in Next Experience UI) oder **OK**.

Die Seite wird neu geladen, und im Benutzermenü wird neben Ihrem Benutzernamen ein Indikator für eine erhöhte Rolle angezeigt. In der Benutzeroberfläche von Next Experience zeigt dieser Indikator die Namen der aktiven privilegierten Rollen an. In Core-UI zeigt der Indikator das Symbol für die erweiterte Rolle (Symbol ) an.



i Hinweis:

Wenn die Seite neu geladen wird, gehen alle nicht gespeicherten Änderungen verloren.

4. Wiederholen Sie die Suche, ohne die Identität des betroffenen Benutzers anzunehmen. Suchergebnisse werden ohne angewendete Suchquellen- oder Inhaltssicherheitsfilter angezeigt.

Nächste Maßnahme

Vergleichen Sie die beiden Suchergebnisse. Wenn das betreffende Suchergebnis nur in der erweiterten Suche angezeigt wird, verhindert eine Suchquelle oder ein Inhaltssicherheitsfilter, dass der betroffene Benutzer dieses Ergebnis anzeigen kann. Wenn das Suchergebnis in keiner Suche angezeigt wird, ist es nicht im Index KI-Suche vorhanden.

Wenn das betreffende Suchergebnis aus einem externen Dokument indiziert wird, können Sie den Zugriffsberechtigungsfilter für externe Inhalte für den betroffenen Benutzer debuggen, um festzustellen, ob der Zugriff auf das Suchergebnis verhindert wird. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Debuggen Sie externe Inhaltssicherheitsfilter für einen Now Platform -Benutzer](#).

Debuggen Sie Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter

Verwenden Sie das Sitzungsprotokoll, um Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter anzuzeigen, die auf die Ergebnisse einer Suchabfrage angewendet werden. Administratoren können diesen Ansatz verwenden, um Suchquellenfilter und Inhaltssicherheitseinstellungen zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie das Sitzungsdebugging für KI-Suche, um Debug-Protokollnachrichten für Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter anzuzeigen. Jede Debug-Protokollnachricht zeigt die Filter, die KI-Suche anwendet, um zu bestimmen, welche Datensätze in den Ergebnissen einer Suchabfrage angezeigt werden.

Prozedur

1. Um das Sitzungsdebugging für KI-Suche zu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle > Systemdiagnostik > Sitzung debuggen > KI-Suche debuggen**.
2. Navigieren zu **Alle > Systemdiagnostik > Sitzung debuggen > Protokoll debuggen**. Das Sitzungsprotokoll wird geöffnet.
3. Verwenden Sie [Suchvorschau-UI für KI-Suche](#), um die gewünschte Suchabfrage zu übermitteln.

i Hinweis:

Um Inhaltssicherheitsfilter für einen anderen Benutzer zu debuggen, geben Sie seinen Namen im Identitätswechsel-Tool der Suchvorschau-UI an.

4. Um die auf Ihre Suchabfragen angewendeten Suchquellenfilter anzuzeigen, filtern Sie die Sitzungspunkteinträge nach AIS:search sources.

Session Log

Clear log Download Log Settings

Filters: Debug Output (2) Apps (1) Message Type (2)

Transactions: 0 errors, 0 warnings

33831 /xmlhttp.do 1

33831 /xmlhttp.do
Page: xmlhttp Query Count: 4 Complete: false Debug: false

```
09:33:28.418 AIS:search sources: kb_knowledge(
workflow_state=published^active=true^valid_to>javascript:gs.endOfYesterday()^kb_knowl
edge_base=a7e8a78bff0221009b20ffffff17),sc_cat_item(active=true^no_search!=true^sy
s_class_name!=sc_cat_item_wizard^hide_sp=false^ORhide_splSEMPY^availability=on_b
oth^ORavailability=on_desktop^visible_standalone=true^sc_catalogsLIKE0d08b13c33301
00c8b837659bba8fb4^category)ISNOTEMPTY)
```

- Um die Inhaltssicherheitsfilter anzuzeigen, die beim Auswerten des Zugriffs auf Suchergebnisse für den aktuellen Benutzer (oder dessen Identität angenommen wird) Now Platform angewendet werden, filtern Sie die Sitzungsprotokolleinträge für die Sicherheitsabfrage.

Session Log

Clear log Download Log Settings

Filters: Debug Output (2) Apps (1) Message Type (2)

Transactions: 0 errors, 0 warnings

33831 /xmlhttp.do 2

33831 /xmlhttp.do
Page: xmlhttp Query Count: 4 Complete: false Debug: false

```
09:33:28.427 AIS:kb_knowledge : security query
_kb_knowledge.kb_knowledge_base_s_rsysid: FACET(a7e8a78bff0221009b20ffffff17)
```

```
09:33:28.429 AIS:sc_cat_item : security query
MATCHALL()
```

Nächste Maßnahme

Wenn die Filter einer Suchquelle Datensätze ausschließen, die durchsucht werden sollen, ändern Sie diese Filter. Details finden Sie unter [Suchquelle erstellen](#).

Wenn Inhaltssicherheitsfilter verhindern, dass der Benutzer Suchergebnisse sieht, auf die er zugreifen sollte, korrigieren Sie die Einstellungen für die Zugriffssteuerung für die betroffenen Quelldatensätze, und indizieren Sie dann den Inhalt für die relevante indizierte Quelle neu. Weitere Informationen zu Sicherheitseinstellungen für Inhalte finden Sie unter [Inhaltssicherheit in KI-Suche](#). Führen Sie die Schritte von [Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne indizierte Quelle](#) durch, um Inhalte neu zu indizieren.

Debuggen Sie externe Inhaltssicherheitsfilter für einen Now Platform -Benutzer

Verwenden Sie das Sitzungsprotokoll, um den Satz von extern definierten Benutzer- und Gruppenzugriffsberechtigungsfiltern anzuzeigen, die dem aktuellen Benutzer Now Platform zugeordnet sind. Administratoren können mit diesem Ansatz überprüfen, ob die richtigen Benutzerzuordnungen für den aktuellen Benutzer vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie das Sitzungsdebugging für KI-Suche, um Debug-Protokollnachrichten für die Sicherheit externer Inhalte anzuzeigen. Jede Debug-Protokollnachricht zeigt den externen

Inhaltssicherheitsfilter, den KI-Suche anwendet, um zu bestimmen, ob der aktuelle Now Platform Benutzer ein Suchergebnis für ein externes Dokument sehen kann.

Prozedur

1. Um das Sitzungsdebugging für KI-Suche zu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle > Systemdiagnostik > Sitzung debuggen > KI-Suche debuggen**.
2. Navigieren zu **Alle > Systemdiagnostik > Sitzung debuggen > Protokoll debuggen**. Das Sitzungsprotokoll wird geöffnet.
3. Verwenden Sie [Suchvorschau-UI für KI-Suche](#), um die gewünschte externe Inhaltssuchabfrage zu übermitteln.

i Hinweis:

Um Sicherheitszugriffsberechtigungen für externe Inhalte für einen anderen Benutzer zu debuggen, geben Sie seinen Namen im Identitätswechsel-Tool der Suchvorschau-UI an.

4. Filtern Sie im Sitzungsprotokoll nach AIS:Externer Inhaltssicherheitsfilter, um die externen Inhaltssicherheitsfilter anzuzeigen, die angewendet werden, wenn der Zugriff auf ein externes Dokumentsuchergebnis für den aktuellen (oder dessen Identität angenommen wird) Now Platform -Benutzer ausgewertet wird.

The screenshot shows the 'Session Log' interface. At the top, there are controls for 'Clear log', 'Download Log', and 'Settings'. Below this, there are filter controls: 'AIS:External Content Security Filter' (with a close button), 'Filters: Debug Output (2)', 'Apps (1)', and 'Message Type (2)'. On the left, there is a 'Transactions' table with two entries: '52038 /xmlhttp.do' (count 2) and '52039 /xmlhttp.do' (count 1). The main content area shows a log entry for '52038 /xmlhttp.do' with a timestamp of '07:22:21.907' and a detailed security filter query: 'AIS:External Content Security Filter: OR(FILTER(MATCHALL()),OR(ext_content_all_access:FACET(true), NOT(ext_content_all_access:*))), AND(ext_content_none_access:FACET(false), AND(NOT(ext_users_deny:FACET("ad/abel-tuter")), OR(ext_users_read:FACET("ad/abel-tuter")), AND(NOT(OR(ext_groups_deny:FACET("hr-dev"), ext_groups_deny:FACET(hr), ext_groups_deny:FACET("hr-admin"))), OR(ext_groups_read:FACET("hr-dev"), ext_groups_read:FACET(hr), ext_groups_read:FACET("hr-admin"))))))))'.

Nächste Maßnahme

Wenn die Sicherheitsfilter für externe Inhalte nicht die gewünschten externen Benutzer- oder Gruppenzugriffsberechtigungen enthalten, kann ein Suchadministrator eine aktualisierte und korrigierte Benutzerzuordnung für den relevanten Now Platform -Benutzer importieren. Weitere Informationen zum Definieren und Importieren von Benutzerzuordnungen finden Sie unter [Externe Benutzer und Gruppen werden Now Platform Benutzern zugeordnet](#).

Überprüfen Sie die Datensatzanzahl für indizierte Quellen

Verstehen Sie, woher Ihre indizierten Inhalte stammen, indem Sie die Datensatzanzahlen für Ihre indizierten Quellen in der Tabelle KI-Suche „Statistiken für indizierte Quellen“ anzeigen.

Vorbereitungen




Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle KI-Suche Statistiken für indizierte Quellen [`ais_datasource_stats`] enthält Einträge, die die Anzahl der indizierten Datensätze für jede Ihrer indizierten Quellen anzeigen. Diese Einträge werden alle 24 Stunden von der geplanten Aufgabe „AIS-

Erfassungsstatistiken erfassen protokolliert. Sie können die Statistikeinträge überprüfen, um festzustellen, wie viele Datensätze jede indizierte Quelle zum Index KI-Suche beiträgt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle KI-Suche Indexierte Quellstatistik [ais_datasource_stats].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter ais_datasource_stats.listein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Wenn das Feld Aktualisiert nicht angezeigt wird, wählen Sie das Symbol „Liste personalisieren“ (Symbol „Liste “) und verwenden Sie den Slushbucket, um das Feld Aktualisiert der Listenansicht hinzuzufügen.
3. Um zuerst die zuletzt indizierten Datensatzanzahl-Einträge anzuzeigen, wählen Sie das Symbol  in Next Experience UI oder  und dann **Sortieren (z bis a)**.
4. Überprüfen Sie die indizierten Datensatzanzahl-Einträge für jede Ihrer indizierten Quellen.

Hinweis:

Der Eintrag für eine indizierte Quelle gibt die Anzahl der indizierten Datensätze aus dieser Quelle an, wenn die geplante Aufgabe „ **AIS** -Erfassungsstatistiken erfassen“ zu dem im Feld Aktualisiert angegebenen Zeitpunkt ausgeführt wurde.

Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter

KI-Suche führt A/B-Testauswertungen durch, die die Ergebnisrelevanz für alternative Sätze von Suchabfrageparameterwerten vergleichen. Diese Auswertungen bestimmen die Modelle, die KI-Suche für die Relevanz von maschinellem Lernen und für Q&A Genius-Ergebnisse verwendet.

Das Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter ermöglicht A/B-Relevanztests für den Live-Suchdatenverkehr. KI-Suche berücksichtigt die Ergebnisse dieser Live-Tests zusammen mit der Offline-Auswertung der aggregierten Suchsignalen, wenn die folgenden Entscheidungen getroffen werden:

- Bestimmen, welches Relevanzmodell für ein Suchprofil veröffentlicht werden soll. Weitere Informationen zur Generierung und Veröffentlichung von Relevanzmodellen finden Sie unter [Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche](#).
- Bestimmen, welches MRC-Modell (maschinelles Leseverständnis) bei der Validierung potenzieller Q&A Genius-Ergebnisantworten verwendet werden soll. Weitere Informationen zum MRC-Modell, das für Q&A Genius-Ergebnisse verwendet wird, finden Sie unter [Q&A Genius-Ergebnisse](#).

KI-Suche berechnet die Ergebnisse der A/B-Testauswertung jede Nacht.

Das Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter ist Teil der Adaptive Telemetry-Suite mit Funktionen.

Framework-Tabellen für Abfrageparameter durchsuchen

Das Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter für KI-Suche verwendet Tabellen zum Speichern von Ergebnissen und Metriken aus A/B-Tests des Live-Suchdatenverkehrs. KI-Suche verwendet die gespeicherten Daten, um zu bestimmen, welches Relevanzmodell und Q&A Genius-Ergebnis-Antwortvalidierungsmodell für eine Suchanwendung veröffentlicht werden soll.

Tabelle „A/B-Testauswertung“.

In der Tabelle „A/B-Testauswertung“ [evaluation] werden Details für A/B-Testauswertungen gespeichert, die für den Live-Suchdatenverkehr durchgeführt werden.

Hinweis:

Das System bereinigt diese Tabelle automatisch und entfernt Datensätze für inaktive Auswertungen, die älter als zwei Jahre sind.

Auswertung

Spalte	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer zur Identifizierung der Auswertung.
Name	Name und Beschreibung für die Auswertung.
Quelle	Name der Tabelle, die Datensätze enthält, für die die Auswertung ausgeführt werden soll.
Testumfang	<p>Umfang der Evaluierung.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>ALL</i>: Führen Sie die Auswertung für alle Datensätze in der durch Source angegebenen Tabelle aus. ◦ <i>SELECTED</i>: Führt die Auswertung nur für Datensätze aus, die im Feldwert Ausgewählte Artefakte angegeben sind. • Standardwert: <i>ALL</i>
Artefaktanbieter	Liste der Artefaktfilterklassen, die Datensätze zum Testen bereitstellen.
Ausgewählte Artefakte	Kommagetrennte Liste der sys_id-Werte des Datensatzes. Wenn Testumfang auf SELECTED festgelegt ist, wird die Auswertung nur für Datensätze mit sys_id-Werten ausgeführt, die in dieser Liste angegeben sind.
Mindestanzahl Signale für Auswertung	<p>Mindestanzahl von Suchsignalen, die die Auswertung vor dem Beenden sammeln soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 (kein Minimum) • Höchstwert: 30000 <p>Weitere Informationen zur Interaktion dieser Bedingung mit der Bedingung „Mindestanzahl Tage für Auswertung“ finden Sie unter Endkriterienoperator.</p>

Auswertung (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
Mindestanzahl Tage für Auswertung	<p>Mindestanzahl von Tagen, für die die Evaluierung aktiv sein muss, bevor sie beendet wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 (kein Minimum) • Höchstwert: 180 <p>Weitere Informationen zur Interaktion dieser Bedingung mit der Bedingung „Mindestanzahl Signale für Auswertung“ finden Sie unter Endkriterienoperator.</p>
Operator für Endkriterien	<p>Logischer Operator zur Verwendung für Evaluierungsendbedingungen, wenn die Bedingungen „Mindestanzahl Signale für Evaluierung“ und „Mindestanzahl Tage für Evaluierung“ vorhanden sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>AND</i>: Die Auswertung bleibt aktiv, bis die Bedingungen „Mindestanzahl Signale für Auswertung“ und „Mindestanzahl Tage für Auswertung“ erfüllt sind. ○ <i>OR</i>: Die Auswertung bleibt aktiv, bis eine der Bedingungen für „Mindestanzahl Signale für Auswertung“ oder „Mindestanzahl Tage für Auswertung“ erfüllt ist. • Standardwert: <i>OR</i>

Tabelle „Ausführung der A/B-Testauswertung“.

In der Tabelle „Ausführung der A/B-Testauswertung“ [evaluation_execution] werden Details zu einzelnen Vorgängen gespeichert, die im Rahmen von A/B-Testauswertungen für den Live-Suchdatenverkehr ausgeführt werden.

„evaluation_execution“

Spalte	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer zur Identifizierung des Bewertungsvorgangs.
Bewertung	Verweis auf den Datensatz für die Auswertung in der Tabelle „A/B-Testauswertung“ [evaluation].
Artefakt-ID	Sys_id für den von diesem Auswertungsvorgang analysierten Datensatz.

„evaluation_execution“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
Status	<p>Status für die Ausführung der Datensatzauswertung.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Queued</i>: Der Auswertungsvorgang wird zur Ausführung in die Warteschlange gestellt. ○ <i>In Progress</i>: Der Auswertungsvorgang wird ausgeführt. ○ <i>Scoring</i>: Der Bewertungsvorgang befindet sich in der Bewertungsphase. ○ <i>Complete</i>: Der Evaluierungsvorgang wurde erfolgreich abgeschlossen. ○ <i>Errored</i>: Der Auswertungsvorgang ist mit einem Fehler fehlgeschlagen. ○ <i>Canceled</i>: Der Auswertungsvorgang wurde vom System abgebrochen. ○ <i>Suspended</i>: Der Auswertungsvorgang wurde vom System angehalten. • Standardwert: <i>Queued</i>
Startdatum	Datum und Uhrzeit des Starts des Evaluierungsvorgangs.
Enddatum	Datum und Uhrzeit der Beendigung des Evaluierungsvorgangs.

Tabelle „A/B-Testauswertungsparameter“

In der Tabelle „A/B-Testauswertungsparameter“ [evaluation_parameter] werden Details zu einzelnen Suchabfrageparametern gespeichert, die in A/B-Testauswertungen für Live-Suchdatenverkehr berücksichtigt werden.

„evaluation_parameter“

Spalte	Beschreibung
Bewertung	Verweis auf den Datensatz für die Auswertung in der Tabelle „A/B-Testauswertung“ [evaluation].
Name	Name und Beschreibung für den Bewertungsparameter.
Zugewiesenen Parameter des Artefakts verwenden	<ul style="list-style-type: none"> • Typ: Boolesch • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>true</i>: Vergleichen Sie das angegebene <i>Parameter Values</i> mit dem aktuell zugewiesenen Wert des

„evaluation_parameter“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	<p>Suchabfrageparameters für das bereitgestellte Artefakt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>false</i>: Vergleichen Sie das angegebene <i>Parameter Values</i> nicht mit dem aktuell zugewiesenen Wert des Suchabfrageparameters für das bereitgestellte Artefakt <ul style="list-style-type: none"> • Standardwert: <i>true</i>
Parameterwerte Prozentsatz des Datenverkehrs	<p>Prozentsatz der Suchabfragen, auf die der angegebene <i>Parameter Values</i> während der A/B-Auswertung angewendet werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: <i>0</i> • Höchstwert: <i>100</i>
Parameterwerte	<p>JSON-Liste von Werten, die mit dem aktuellen Wert des Suchabfrageparameters verglichen werden sollen, wenn <i>Use Artifact's Assigned Parameter</i> „true“ ist.</p>
Parametertyp	<p>Typ für den Suchabfrageparameter. Der ausgewählte Wert bestimmt, wie <i>Parameter Values</i> während und nach einer A/B-Auswertung verwendet werden.</p> <p>Unterstützte Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Search Context Parameters</i>: Führt Suchprofil-Kontextparameter mit <i>Parameter Values</i> für Suchabfrageanforderungen zusammen und überschreibt sie. Wenn die Auswertung endet, verwenden Sie den Wert des Suchabfrage-Kontextparameters, der mit der Punktzahl festgelegt wurde, um die relevanten Suchprofil-Kontextparameter zu überschreiben oder zusammenzuführen. • <i>Search QnA Genius Result Configuration</i>: Wenden Sie <i>Parameter Values</i> auf Q&A Genius-Ergebniskonfigurationen an, die in Suchabfrageanforderungen verwendet werden. Wenn die Auswertung endet, aktualisieren Sie das relevante Suchprofil, um den Wert des Genius-Ergebniskonfigurationsparameters in die Punktzahl einzubeziehen.

„evaluation_parameter“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Search QnA Model</i>: Wenden Sie <i>Parameter Values</i> auf Q&A Genius-Ergebnismodelle an, die in Suchabfrageanforderungen verwendet werden. Wenn die Bewertung endet, aktualisieren Sie das relevante Suchprofil, um den Parameterwert des Q&A Genius-Ergebnismodells in die Punktzahl einzubeziehen. • <i>Search Relevancy Model</i>: Wenden Sie <i>Parameter Values</i> als Suchrelevanzmodelle zur Verwendung in Suchabfrageanforderungen an. Wenn die Bewertung endet, aktualisieren Sie das relevante Suchprofil, um den Parameterwert des Relevanzmodells in die erfolgreiche Punktzahl aufzunehmen. • <i>Search REST Parameters</i>: Führen Sie Suchprofil-Abfrageparameter mit <i>Parameter Values</i> für Suchabfrageanforderungen zusammen und überschreiben Sie sie. Wenn die Auswertung endet, verwenden Sie den Wert des Suchabfrageparameters, der mit der Punktzahl festgelegt wurde, um die relevanten Suchprofilparameter zu überschreiben oder zusammenzuführen.
Berechnungstyp für Punktzahl	<p>Berechnungsform, die verwendet wird, um die Wertpunktzahlen des Suchabfrageparameters zu berechnen und den besten Wert zu finden.</p> <p>Unterstützte Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Average Click Position</i>: Der beste Suchabfrageparameterwert ist der mit der niedrigsten durchschnittlichen Klickpositions Punktzahl.

Automatische Übersetzung

„evaluation_parameter“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	<p>i Hinweis: KI-Suche berechnet die durchschnittliche Klickpositionsanzahl, indem die Summe aller ausgewählten Suchergebnisse durch die Anzahl der Suchvorgänge geteilt wird. Das Suchergebnis mit dem höchsten Rang hat Rang 1, das zweithöchste Suchergebnis Rang 2 usw. Wenn Sie beispielsweise zwei Suchvorgänge durchführen und das erste Ergebnis in einem Fall und das zweite Ergebnis im anderen Fall auswählen, beträgt Ihre durchschnittliche Klickpositionsanzahl $(1 + 2) / 2 = 1,5$.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Genius Result Helpfulness</i>: Der beste Wert des Suchabfrageparameters ist der mit der höchsten Punktzahl für Nützlichkeit. Bei dieser Berechnung wird berücksichtigt, ob in Ihren Suchergebnissen eine relevante Genius-Ergebnisantwort angezeigt wurde. <p>i Hinweis: Die Nützlichkeitspunktzahl ist eine Metrik, die angibt, ob die Antworten in Genius-Ergebnissen im Kontext Ihrer Suche hilfreich waren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Helpfulness</i>: Der beste Wert des Suchabfrageparameters ist der mit der höchsten Punktzahl für Nützlichkeit. Im Gegensatz zu <i>Genius Result Helpfulness</i> wird bei dieser Berechnung nicht berücksichtigt, ob eine relevante Genius-Ergebnisantwort in Ihren Suchergebnissen angezeigt wurde.
Signalanbieter	Der Anbieter für Suchsignale, die zum Bewerten des Suchabfrageparameters erforderlich sind. <i>Search Event Signal Provider</i> ist der einzige unterstützte Wert.

Automatische Übersetzung

Tabelle „A/B-Testauswertungparameter-Ergebnis“.

In der Tabelle „Parameterergebnis der A/B-Testauswertung“ [evaluation_parameter_result] werden Berechnungsergebnisse für einzelne Suchabfrageparameter gespeichert, die in A/B-Testauswertungen für den Live-Suchdatenverkehr berücksichtigt werden.

„evaluation_parameter_result“

Spalte	Beschreibung
Auswertungsausführung	Verweis auf den Datensatz für die Ausführung der Bewertung in der Tabelle „Ausführung der A/B-Testbewertung“ [evaluation_execution].
Parameterauswertung	Verweis auf den Datensatz für den Suchabfrageparameter in der Tabelle „A/B-Testauswertungsparameter“ [evaluation_parameter].
Bester Wert	Bester Wert für den Suchabfrageparameter, wie durch <i>Winning Score</i> bestimmt.
Punktzahl für Erfolg	Numerische Punktzahl für den Suchabfrageparameter, bestimmt mit <i>Score Calculation Type</i> .
Punktzahlmetadaten	Metadaten aus der Punktzahlberechnung für den Suchabfrageparameter.

Schließen Sie ein Suchprofil aus dem Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter aus

Schließen Sie ein Suchprofil von A/B-Testauswertungen des Live-Datenverkehrs KI-Suche aus. Dieses Verfahren verhindert, dass KI-Suche A/B-Testauswertungsergebnisse verwendet, wenn das Suchergebnis-Relevanzmodell des Suchprofils und das Q&A Genius-Ergebnisantwort-Validierungsmodell veröffentlicht werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter führt A/B-Testauswertungen von Suchkonfigurationseinstellungen unter Verwendung des Live-Suchdatenverkehrs durch. Standardmäßig wertet KI-Suche die Konfigurationseinstellungen für alle Suchprofile aus.

Suchadministratoren können einzelne Suchprofile aus dem Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter ausschließen. Das Ausschließen eines Suchprofils aus dem Framework verhindert, dass KI-Suche A/B-Testauswertungen für Live-Suchdatenverkehr durchführt, der das ausgeschlossene Suchprofil verwendet.

 Hinweis:

Wenn Sie ein Suchprofil von Auswertungen ausschließen, berücksichtigt KI-Suche die Auswertungsergebnisse nicht mehr, wenn die Relevanz für maschinelles Lernen und MRC-Modelle (maschinelles Leseverstehen) für dieses Suchprofil aktualisiert werden. Daher spiegeln die Einstellungen für Relevanzbewertung und die Antwortfiltereinstellungen für Q&A Genius-Ergebnisse für das Suchprofil Ihren Suchdatenverkehr möglicherweise weniger wider. Weitere Informationen dazu, wie KI-Suche die Testergebnisse der A/B-Bewertung bei der Veröffentlichung dieser Modelle verwendet, finden Sie unter [Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche](#) und [Q&A Genius-Ergebnisse](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > Experience durchsuchen > Suchprofile**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das Suchprofil, das Sie von A/B-Testauswertungen des Live-Suchdatenverkehrs ausschließen möchten.
3. Wenn im Formular „Suchprofil“ das Feld **Aus Auswertung ausschließen** noch nicht angezeigt wird, konfigurieren Sie das Formularlayout so, dass das Feld sichtbar ist.

Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Formularlayouts zum Sichtbarmachen von Feldern finden Sie unter [Formularlayout konfigurieren](#).

4. Wählen Sie die Option **Aus Auswertung ausschließen aus**.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

KI-Suche führt keine A/B-Testauswertungen mehr für Datenverkehr durch, der das ausgeschlossene Suchprofil verwendet. Die Relevanz für maschinelles Lernen aktualisiert das Relevanzmodell für das Suchprofil nicht mehr.

KI-Suche – Referenz

Diese Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den installierten Komponenten, Systemeigenschaften, Funktionen und Formularen von KI-Suche.

Mit installierte Plugins KI-Suche

KI-Suche fügt das folgende Plugin hinzu.

KI-Suche-Plugins

Plugin	Beschreibung
KI-Suche Plugin „“ (com.glide.ais)	<p>Aktiviert die Kernfunktionalität für KI-Suche. Im Basissystem installiert.</p> <p>i Hinweis: Dieses Plugin ist in nicht sichtbar Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle und Alle > Systemdefinition > Plugins Listen. Um zu überprüfen, ob KI-Suche installiert und für die Verwendung in Ihrer Instanz bereitgestellt wurde, navigieren Sie zu Alle > KI-Suche > KI-Suche Status.</p>

Mit KI-Suche installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins KI-Suche werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. geplante Aufgaben, Tabellen und Benutzerrollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

i Hinweis:

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

Installierte Scheduled Jobs

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Fassen Sie Integritätsdaten für die AIS-Partition zusammen	Sammelt Integritätsprüfungsdaten für KI-Suche Abfrageknoten, die mit Ihrer Instanz verbunden sind
KI-Suche Regeln ablaufen lassen	Markiert Ergebnisverbesserungsregeln als abgelaufen, wenn ihr Enddatum in der Vergangenheit liegt.
KI-Suche Relevanzdatenverarbeiter	Verarbeitet Suchsignalen als Teil der Optimierung des Relevanzmodells des Suchprofils durch die Relevanzfunktion für maschinelles Lernen.
AIS erfasst Erfassungsstatistiken	Sammelt Statistiken zum Erfassungsverlauf für indizierte Quellen.
Automatische Aktualisierung des abgeleiteten AIS-Wörterbuchs	Aktualisiert abgeleitete Wörterbücher für die Tippfehlerbehandlung, wenn das Aktualisierungsintervall abgelaufen ist.
AIS-Index-Ereignisprozessor	Verarbeitet Indizierungs-Events für indizierte Quellen.
Überwachung der Größe der AIS-Index-Ereigniswarteschlange	Überwacht die Größe der Indexierungwarteschlange während der Indizierung von Quelldatensätzen.
Veraltetes Dokument für AIS-Indexlöschung	Optimiert den Suchindex durch Löschen veralteter Dokumente.
AIS Veröffentlichungs-ID und automatische Veröffentlichung validieren	Veröffentlicht Suchprofile und Wörterbücher für Tippfehlerbehandlung, Stoppwörter und Synonyme.
ML-Auslöser für AIS-Suchrelevanz	Löst die automatische Optimierung von Suchprofil-Relevanzmodellen durch die Relevanzfunktion für maschinelles Lernen aus.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche ACL-Überschreibungen [ais_acl_overrides]	Liste der von Content Security verwendeten Regeln.
KI-Suche Tracker für aktive Tabellenerfassung [ais_active_table_ingestion_tracker]	Liste der aktiven Inhaltserfassungsereignisse für indizierte Quelltabellen.
KI-Suche Untergeordnete Tabelle [ais_child_table]	Liste der untergeordneten Tabellen, die für indizierte Quellen definiert sind.
KI-Suche Konfigurationsattribut [ais_configuration_attribute]	Liste der indizierten Quellattribute, die zur Verwendung in indizierten Quellen verfügbar sind.

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche Verbindung [ais_connection]	Liste der KI-Suche Abfrageknoten, die mit Ihrer Instanz verbunden sind.
KI-Suche Wörterbuch [ais_dictionary]	Liste der Wörterbücher für Tippfehlerbehandlung, Stoppwörter und Synonyme.
KI-Suche Wörterbuchbegriff [ais_dictionary_term]	Liste der Begriffe, die in Wörterbüchern für Tippfehlerbehandlung, Stoppwörter und Synonyme definiert sind.
KI-Suche Anwenderzuordnungsbasis für externen Inhalt [ais_external_search_user_mapping]	<p>Leere Liste der Anwenderzuordnungen für externen Inhalt. Alle benutzerdefinierten Benutzerzuordnungstabellen für externe Inhalte erweitern diese Tabelle.</p> <p>i Hinweis: Diese Tabelle wird nur nach der Aktivierung von Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content) installiert.</p>
KI-Suche Anwenderzuordnungsverlaufsdatsatz für externen Inhalt [ais_external_content_user_mapping_history]	<p>Liste der Importverlaufereignisse für externe Inhaltsanwenderzuordnungstabellen.</p> <p>i Hinweis: Diese Tabelle wird nur nach der Aktivierung von Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content) installiert.</p>
KI-Suche Anwenderzuordnungstabelle für externen Inhalt – Datenquellenbeziehung [ais_external_search_user_mapping_data_source_m2m]	<p>Liste der Zuordnungen zwischen Anwenderzuordnungstabellen für externe Inhalte und indizierten Quellen.</p> <p>i Hinweis: Diese Tabelle wird nur nach der Aktivierung von Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content) installiert.</p>
KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration [ais_genius_result_configuration]	Liste der Genius-Ergebniskonfigurationen.

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration NLU Modellzuordnung [ais_genius_result_configuration_sys_nlu_model_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen NLU Modellen und Genius-Ergebniskonfigurationen.
KI-Suche Indexereignisstatistiken [ais_index_queue_stats]	Liste der Statistikeinträge für Indizierungsereignisse.
KI-Suche Indizierter Batch-Verlauf [ais_ingest_batch_stats]	Liste der Erfassungsverlaufereignisse für die Indizierung von Batches.
KI-Suche Indizierter Ereignisverlauf [ais_ingest_event_stats]	Liste der Erfassungsverlaufereignisse für Indexereignisse
KI-Suche Verlauf für indizierte Neuversuche [ais_ingest_retry_stats]	Liste der Erfassungsverlaufereignisse, die beim erneuten Versuch der Indizierung für einen Quelltabellendatensatz erstellt werden.
KI-Suche Indizierte Quelle [ais_datasource]	Liste der indizierten Quellen.
KI-Suche Indiziertes Quellattribut [ais_datasource_attribute]	Liste der indizierten Quellattribute, die für indizierte Quellen konfiguriert sind.
KI-Suche Attribut für indiziertes Quellfeld [ais_datasource_field_attribute]	Liste der Feldeinstellungen, die für indizierte Quellen konfiguriert wurden.
KI-Suche Verlauf für indizierte Quellen [ais_ingest_datasource_stats]	Liste der Erfassungsverlaufereignisse für indizierte Quellen.
KI-Suche Indizierte Quellstatistiken [ais_datasource_stats]	Liste der Einträge, die die Anzahl der indizierten Datensätze für indizierte Quellen anzeigen. Weitere Informationen zu diesen Einträgen finden Sie unter Überprüfen Sie die Datensatzanzahl für indizierte Quellen .
KI-Suche Indizierter Tabellenverlauf [ais_ingest_table_stats]	Liste der Erfassungsverlaufereignisse für einzelne Quelltabellen, die in indizierten Quellen definiert sind.
KI-Suche Erfassungsauslöser-Check-in [ais_ingestion_trigger_checkin]	Liste der Check-in-Zeiten für Erfassungsauslöser für KI-Suche -Knoten.

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche Partitionsintegrität [ais_partition_health]	Liste der Integritätsprüfungs-Ereignisse für KI-Suche Abfrageknoten, die mit Ihrer Instanz verbunden sind.
KI-Suche Antwort auf Partitionsintegrität [ais_partition_health_response]	Liste der Antwortereignisse der Integritätsprüfung für KI-Suche Abfrageknoten, die mit Ihrer Instanz verbunden sind.
KI-Suche Veröffentlichungsverlauf [ais_publish_history]	Liste der Ereignisse im Veröffentlichungsverlauf für Suchprofile und Tippfehlerbehandlung, Stoppwörterbuch und Synonymwörterbücher.
KI-Suche Lösung für automatisches Relevanztraining [ais_relevancy_autotrain_solution]	Liste der Optimierungsdatensätze des Relevanzmodells, die von der Relevanz für maschinelles Lernen verwendet werden.
KI-Suche Relevanz der Lösungsdefinition [ais_relevancy_solution_definition]	Liste der Suchprofile mit Relevanzmodellen, die durch die Relevanz von maschinellem Lernen optimiert wurden.
KI-Suche Ausführung des Relevanztrainings [ais_relevancy_training_execution]	Liste der Optimierungsaufgaben des Relevanzmodells, die von der Relevanz von maschinellem Lernen ausgeführt werden.
KI-Suche Bereitstellung der Relevanzschulung [ais_relevancy_training_staging]	Liste der Bereitstellungsaufgaben des Relevanzmodells, die von der Relevanz von maschinellem Lernen ausgeführt werden.
KI-Suche Ergebnisverbesserungsregel [ais_rule]	Liste der Ergebnisverbesserungsregeln.
KI-Suche Regelaktion zur Ergebnisverbesserung [ais_rule_action]	Liste der Aktionen, die zur Verwendung in Ergebnisverbesserungsregeln definiert sind.
KI-Suche Werte des Bedingungsgenerators für Ergebnisverbesserungsregel [v_ais_result_improvement_rule_condition_builder_values]	Liste der statischen Werte, die für die Verwendung in Ergebnisverbesserungsregelaktionen definiert sind.
KI-Suche Aufbewahrungsrichtlinie [ais_retention_policy]	Liste der Aufbewahrungsrichtlinien, die zur Verwendung in indizierten Quellen verfügbar sind.
KI-Suche Suchprofil [ais_search_profile]	Liste der Suchprofile.

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche Suchprofil-Wörterbuchzuordnung [ais_search_profile_ais_dictionary_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen Suchprofilen und Wörterbüchern für Tippfehlerbehandlung, Stoppwörter und Synonymwörterbücher.
KI-Suche Suchprofil Genius-Ergebniskonfigurationszuordnung [ais_search_profile_ais_genius_result_configuration_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen Suchprofilen und Genius-Ergebniskonfigurationen.
KI-Suche Suchprofil – Relevanzmodell [ais_search_profile_relevancy_model]	Liste der Relevanzmodelle, die durch maschinelles Lernen erstellt wurden.
KI-Suche Suchprofil – Suchquellenzuordnung [ais_search_profile_ais_search_source_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen Suchprofilen und Suchquellen.
KI-Suche Suchquelle [ais_search_source]	Liste der Suchquellen.
KI-Suche Aktualisierbares Feldereignis [ais_updatable_field_event]	Liste der Events für aktualisierbare Felder in indizierten Datensätzen.
Rohbenutzerzuordnung für externen Inhalt [ais_external_content_raw_external_user_mapping]	Liste der importierten Benutzerzuordnungstabelleneinträge. i Hinweis: Diese Tabelle wird nur nach der Aktivierung von Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content) installiert.

Installierte Rollen

KI-Suche enthält die folgenden Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

KI-Suche -Administrator [ais_admin]

Verwalten Sie die Konfigurationseinstellungen für die Anwendung KI-Suche.

- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht indizierte Quellen
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchquellen
- Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Suchquellen und Suchprofilen
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchprofile
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Synonym- und Stoppwörterbücher
- Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Wörterbüchern und Suchprofilen

- Liest und aktualisiert mit Suchprofilen verknüpfte Autokorrektur-Wörterbücher für die Tippfehlerbehandlung
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Genius-Ergebniskonfigurationen
- Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Genius-Ergebniskonfigurationen und Suchprofilen
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Ergebnisverbesserungsregeln
- Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Ergebnisverbesserungsregeln und Suchprofilen

Enthält Rollen

Liste der 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.



Externer Inhalt für KI-Suche Rollen

Externer Inhalt für KI-Suche umfasst die folgenden Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

KI-Suche API-Benutzer für externe Inhalte [ais_external_content]

Zugriffsendpunkte für KI-Suche externe Inhalts-APIs.

- Führt externe Dokumente für KI-Suche zu, um sie als Suchergebnisse zu indizieren, oder löscht Datensätze für externe Dokumente aus dem Index mithilfe von [External Content Ingestion API](#) .
- Importiert Benutzerzuordnungen für die Sicherheit externer Inhalte mit [AI Search External User Mapping API](#) .

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Weisen Sie diese Rolle nicht interaktiven Benutzern und Integrationsbenutzern zu, die Zugriff auf API-Endpunkte für externe Inhalte benötigen. Weitere Informationen zu nicht interaktiven Benutzern finden Sie unter [Nicht interaktive Sitzungen](#). Weitere Informationen zu Integrationsbenutzern finden Sie unter [Mark service accounts as internal integration users](#) .

Benutzer mit der Administratorrolle benötigen diese Rolle nicht, um auf API-Endpunkte für externe Inhalte zuzugreifen.

KI-Suche Hochsicherheitsadministrator [ais_high_security_admin]

Greifen Sie auf die Einstellungen für hohe Sicherheit für KI-Suche zu.

- Umgeht alle Suchfilter aus Suchquellen und Inhaltssicherheit in der Suchvorschau-UI und zeigt alle im Index KI-Suche verfügbaren Suchabfrageergebnisse an
- Liest Importverlaufsdatensätze der Anwenderzuordnung für externe Inhalte

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Dies ist eine Rolle mit erhöhten Berechtigungen. Rollen mit erhöhten Berechtigungen werden keinen Benutzern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Weitere Informationen zu Rollen mit erhöhten Berechtigungen finden Sie unter [Elevated privilege roles](#) . Weitere Informationen zur Erhöhung finden Sie unter [Elevate to a privileged role](#) .

Die Benutzermetrik „Instance Security Center **Users with High Privilege Roles**“ (Benutzer mit Rollen mit hohen Berechtigungen) zeigt die Anzahl der Benutzer an, denen diese Rolle zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter [User metrics](#) .

KI-Suche-Systemeigenschaften

Benutzer mit der Administratorrolle können die folgenden Systemeigenschaften für KI-Suche konfigurieren, indem sie zu navigieren **Alle > Systemeigenschaften > KI-Suche**.

KI-Suche-Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Automatischen Switchover zu einem fehlerfreien KI-Suche -Knoten im nahegelegenen Rechenzentrum (Option zum Aktivieren des automatischen Switchovers zu einem fehlerfreien KI-Suche -Knoten im nahegelegenen Rechenzentrum.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
<p><code>glide.ais.ha.auto_switch_to_near_node</code>) aktivieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Typ: Boolesch • Standardwert: <code>true</code> • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ◦ <code>true</code>: Das System wechselt automatisch zur Verwendung eines KI-Suche -Knotens im nahegelegenen Rechenzentrum, wenn dessen Lese-Integritätspunktzahl den Schwellenwert <code>glide.ais.monitor.health_threshold_green</code> erreicht oder überschreitet. ◦ <code>false</code>: Das System wechselt nicht automatisch zu einem KI-Suche -Knoten im nahegelegenen Rechenzentrum. • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Hochverfügbarkeit“)
<p>Automatisches Failover auf einen alternativen Knoten <i>KI-Suche</i> aktivieren, wenn der aktive Knoten fehlerhaft ist (<code>glide.ais.ha.enable_auto_failover</code>)</p>	<p>Option zum Aktivieren des automatischen Failovers auf einen alternativen KI-Suche -Knoten, wenn der aktive Knoten fehlerhaft ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Boolesch • Standardwert: <code>true</code> • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ◦ <code>true</code>: Das System wechselt automatisch auf einen alternativen Knoten KI-Suche, wenn die Punktzahl der Schreibintegrität des aktiven Knotens unter den Schwellenwert <code>glide.ais.monitor.health_threshold_yellow</code> fällt. ◦ <code>false</code>: Das System führt nicht automatisch ein Failover einer aktiven Partition basierend auf deren Integritätspunktzahl durch. • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Hochverfügbarkeit“)
<p>Speichergröße der Erfassungsbatcher-Warteschlange in MB (<code>glide.ais.ingestion.batcher_queue_memory_size</code>)</p>	<p>Größe der Batcher-Warteschlange für die Indizierung des Quelldatensatzinhalts in MB.</p>

Automatische Übersetzung

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20 • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
<p>Länge der Erfassungsbatcher-Warteschlange (Datensätze) (<i>glide.ais.ingestion.batcher_queue_size</i>)</p>	<p>Maximale Anzahl von Datensätzen in der Batcher-Warteschlange für die Indizierung des Quelldatensatzinhalts.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1,000 • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
<p>Länge der Erfassungsbatcher-Warteschlange des Wörterbuchs (Datensätze) (<i>glide.ais.ingestion.dictionary_term_batcher_queue_size</i>)</p>	<p>Maximale Anzahl von Datensätzen in der Warteschlange zum Hinzufügen von Begriffen zu einem Synonym-, Stoppwort- oder Tippfehlerbehandlungswörterbuch.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1,000 • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
<p>Zeitüberschreitung für Wiederholungsversuch bei Erfassungsfehler (<i>glide.ais.ingestion.failure_retry_timeout</i>)</p>	<p>Zeitüberschreitung in Sekunden für die Indizierung von Inhalten aus einem Quelldatensatz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 600 • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
<p>Erfassungsfeedbackprotokollierung für Fehlermeldungen (<i>glide.ais.ingestion.feedback_logger_enabled</i>)</p>	<p>Ziel für KI-Suche Erfassungsfeedback-Nachrichten mit der Ebene FEHLER.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: <i>Sys Log</i> • Unterstützte Werte:

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>None</i>: Protokollieren Sie keine Erfassungsfeedbacknachrichten mit dieser Ebene. ○ <i>Sys Log</i>: Erfassungsfeedbacknachrichten mit dieser Ebene im protokollieren. ○ <i>File Log</i>: Erfassungsfeedbacknachrichten mit dieser Ebene in einer Protokolldatei auf dem aktiven Knoten KI-Suche protokollieren. <ul style="list-style-type: none"> • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
<p>Erfassungsfeedbackprotokollierung für Informationsnachrichten (<i>glide.ais.ingestion.feedback_logger_info</i>)</p>	<p>Ziel für KI-Suche Erfassungsfeedback-Nachrichten mit der INFO-Ebene.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: <i>None</i> • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>None</i>: Protokollieren Sie keine Erfassungsfeedbacknachrichten mit dieser Ebene. ○ <i>Sys Log</i>: Erfassungsfeedbacknachrichten mit dieser Ebene im protokollieren. ○ <i>File Log</i>: Erfassungsfeedbacknachrichten mit dieser Ebene in einer Protokolldatei auf dem aktiven Knoten KI-Suche protokollieren. <ul style="list-style-type: none"> • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
<p>Erfassungsfeedbackprotokollierung für geringfügige Fehlermeldungen (<i>glide.ais.ingestion.feedback_logger_minor_error</i>)</p>	<p>Ziel für KI-Suche Erfassungsfeedback-Nachrichten mit der Ebene MINOR_ERROR.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: <i>Sys Log</i> • Unterstützte Werte:

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>None</i>: Protokollieren Sie keine Erfassungsfeedbacknachrichten mit dieser Ebene. ○ <i>Sys Log</i>: Erfassungsfeedbacknachrichten mit dieser Ebene im protokollieren. ○ <i>File Log</i>: Erfassungsfeedbacknachrichten mit dieser Ebene in einer Protokolldatei auf dem aktiven Knoten KI-Suche protokollieren. <ul style="list-style-type: none"> • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
<p>Erfassungsfeedbackprotokollierung für Warnmeldungen (<i>glide.ais.ingestion.feedback_logger_warn</i>)</p>	<p>Ziel für KI-Suche Erfassungsfeedback-Nachrichten mit der Stufe WARN.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: <i>Sys Log</i> • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>None</i>: Protokollieren Sie keine Erfassungsfeedbacknachrichten mit dieser Ebene. ○ <i>Sys Log</i>: Erfassungsfeedbacknachrichten mit dieser Ebene im protokollieren. ○ <i>File Log</i>: Erfassungsfeedbacknachrichten mit dieser Ebene in einer Protokolldatei auf dem aktiven Knoten KI-Suche protokollieren. <ul style="list-style-type: none"> • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
<p>Intervall in Sekunden zwischen den Anforderungen zur Überprüfung des Integritätsstatus des Knotens „KI-Suche“ (<i>glide.ais.monitor.health_status_check_interval</i>)</p>	<p>Intervall in Sekunden zwischen KI-Suche Integritätsstatusprüfungen der Partition.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 60 <ul style="list-style-type: none"> • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Überwachungseigenschaften“)

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
<p>Zeitüberschreitung in Sekunden für Anforderung zur Überprüfung des Integritätsstatus des Knotens „KI-Suche“ <i>(glide.ais.monitor.health_status_check_timeout)</i></p>	<p>Zeitüberschreitungszeitraum in Sekunden für KI-Suche Integritätsstatusprüfungen von Partitionen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Überwachungseigenschaften“)
<p>Inklusive Untergrenze für den GRÜNEN (fehlerfreien) Bereich der Integritätspunktzahlen des Knotens „KI-Suche“ <i>(glide.ais.monitor.health_threshold_green)</i></p>	<p>Inklusive unterer Prozentsatz für den grünen Punktzahlbereich der Partitionsintegrität. Die obere Grenze für diesen Integritätspunktzahlbereich beträgt 100.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 90 • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Überwachungseigenschaften“)
<p>Inklusive Untergrenze für den GELBEN Bereich der Integritätspunktzahlen des Knotens „KI-Suche“ <i>(glide.ais.monitor.health_threshold_yellow)</i></p>	<p>Einschließlich der unteren Prozentgrenze für den gelben Bereich der Integritätspunktzahl der Partition. Die nicht inklusive Obergrenze für diesen Integritätspunktzahlbereich wird durch den Eigenschaftswert <i>glide.ais.monitor.health_threshold_green</i> festgelegt.</p> <p>Der rote Bereich der Integritätspunktzahl der Partition umfasst alle Punktzahlen unterhalb dieses Eigenschaftswerts. Wenn die Integritätspunktzahl für eine aktive Partition in den roten Bereich fällt und <i>glide.ais.ha.enable_auto_failover</i> auf <i>true</i> festgelegt ist, führt KI-Suche ein Failover für die Partition durch.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50 • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Überwachungseigenschaften“)
<p>Maximale Anzahl von Anforderungen pro Suchabfrage für Knoten „KI-Suche“ <i>(glide.ais.query.max_request_count_per_search)</i></p>	<p>Maximale Anzahl von Anforderungen, die ein KI-Suche -Knoten pro Suchabfrage verarbeiten kann.</p>

Automatische Übersetzung

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (Abschnitt „KI-Suche Abfrageeigenschaften“)
<p>Multiplikator für Suchabfrage-Ergebnisanzahl für Knoten „KI-Suche <i>(glide.ais.query.requested_rows_multiplier)</i></p>	<p>Multiplikator für Ergebnisanzahl für Suchabfragen, die die Sicherheitsimplementierung für späte Bindung verwenden. Das System multipliziert die minimale Anzahl der gewünschten Ergebnisse der Suchabfrage mit diesem Faktor, bevor Datensätze vom Knoten KI-Suche angefordert werden. Zusätzliche Datensätze ersetzen alle Suchergebnisse, die durch die Sicherheitsimplementierung mit später Bindung entfernt wurden.</p> <p>Beispiel: Mit dem Standardwert 3 erzeugt eine Suchabfrage, die die Sicherheitsimplementierung der späten Bindung verwendet und mindestens 10 Ergebnisse erwartet, eine Anforderung an den Knoten KI-Suche nach 30 übereinstimmenden Datensätzen. Der endgültige Ergebnissatz enthält die ersten 10 dieser Datensätze, auf die der Benutzer zugreifen kann.</p> <p>Niedrigere Werte verbessern die Leistung von Suchabfragen, können jedoch die Anzahl der Suchergebnisse unter das angeforderte Minimum reduzieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (Abschnitt „KI-Suche Abfrageeigenschaften“)
<p>Boolescher Suchoperator, der verwendet werden soll, wenn eine Suchabfrage mehrere Begriffe enthält (<i>glide.ais.query.search_operator</i>).</p>	<p>Boolescher Suchoperator, der verwendet wird, wenn eine Suchanfrage mehrere Begriffe enthält.</p> <p>Bei Verwendung des AND-Operators (Konjunktiv) findet die Suche nur Datensätze, die alle Suchbegriffe und -phrasen enthalten. Bei Verwendung des OR-Operators (Disjunktiv) findet die Suche</p>

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>Datensätze, die einen beliebigen Suchbegriff oder -ausdruck enthalten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: <i>AND then OR 2+ key terms</i> • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>AND then OR 2+ key terms</i>: Suchen Sie mit dem UND-Operator. Wenn die Suchabfrage nach der Stoppwortentfernung mehr als zwei Suchbegriffe enthält und weniger als eine vollständige Seite mit Ergebnissen zurückgibt, übermitteln Sie sie automatisch mit dem OR-Operator erneut. Die erneut übermittelte Suchabfrage findet nur Datensätze, die mindestens die Hälfte (aufgerundet) der Begriffe und Ausdrücke im OR-Ausdruck enthalten. ◦ <i>AND then OR query</i>: Suchen Sie mit dem UND-Operator. Wenn die Suchabfrage weniger als eine vollständige Ergebnisseite zurückgibt, übermitteln Sie sie automatisch erneut mit dem OR-Operator. Die erneut übermittelte Suchabfrage findet nur Datensätze, die mindestens die Hälfte (aufgerundet) der Begriffe und Ausdrücke im OR-Ausdruck enthalten. ◦ <i>OR query</i>: Suchen Sie mit dem OR-Operator. • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (Abschnitt „KI-Suche Abfrageeigenschaften“)
<p>Erzwingen, dass <i>KI-Suche</i> die späte Bindung für die ACL-Auswertung verwendet (<i>glide.ais.security.force_late_binding</i>)</p>	<p>Option, um die Verwendung der Sicherheitsimplementierung der späten Bindung für alle Suchabfragen zu erzwingen.</p> <p>Beschreibungen der Sicherheitsimplementierungen für die</p>

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>frühe und späte Bindung finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Boolesch • Standardwert: <i>false</i> • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>true</i>: Das System verwendet die späte Bindungssicherheitsimplementierung für alle Suchabfragen. ◦ <i>false</i>: Das System verwendet die frühe Bindungssicherheitsimplementierung für Suchabfragen. Wenn Suchergebnisse geskriptete ACLs enthalten oder wenn bei der frühen Bindung ein Fehler auftritt, wechselt das System zur Verwendung der Sicherheitsimplementierung für die späte Bindung. • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (Abschnitt <i>KI-Suche Sicherheitseigenschaften</i>) <p>i Hinweis: Sie können die Sicherheitsimplementierung für die späte Bindung für alle Suchergebnisse aus einer bestimmten indizierten Quelle aktivieren, indem Sie das Feld Späte Bindung erzwingen für die indizierte Quelle auf <i>true</i> setzen.</p>
<p>Globales Fallback für Sprache aktivieren (<i>glide.ais.translate.enable_global_language_fallback</i>)</p>	<p>Option zum Aktivieren des Abgleichs übersetzter Dokumente in der Sprache des Instanzgebietsschemas sowie der Sitzungssprache des Benutzers.</p> <p>Angenommen, ein Benutzer sucht von einer Benutzersitzung auf Japanisch nach einer Instanz mit dem Standardgebietsschema US-Englisch. Mit dem Standardsystemeigenschaftswert <i>false</i> findet diese Suche nur Wissensartikel auf Japanisch. Wenn der Systemeigenschaftswert auf <i>true</i> festgelegt ist, werden bei derselben Suche sowohl Artikel in Japanisch als auch in Englisch gefunden.</p> <p>Weitere Informationen zum Abgleich übersetzter Dokumente finden Sie unter Internationalisierungsunterstützung</p>

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>für KI-Suche. Weitere Informationen zu Instanzgebietsschemata finden Sie unter Gebietsschemata konfigurieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Boolesch • Standardwert: <i>false</i> • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>true</i>: KI-Suche stimmt mit übersetzten Dokumenten in der Sprache des Instanzgebietsschemas sowie der Sitzungssprache des Benutzers überein. ◦ <i>false</i>: KI-Suche stimmt nur mit übersetzten Dokumenten in der Sitzungssprache des Benutzers überein. • Standort: Systemeigenschaften > <i>KI-Suche</i> (KI-Suche Abschnitt „Mehrsprachige Unterstützung“)
<p><i>glide.mlpredictor.ml_x_snc_global_global_timeouts.predictor.request</i></p>	<p>Zeitüberschreitungszeitraum für ML-Vorhersagen, die in der Genius-Ergebnisverarbeitung verwendet werden.</p> <p>Wenn die Verarbeitungszeit für Genius-Ergebnisse diesen Wert für eine Suchabfrage überschreitet, werden in den Suchergebnissen keine Genius-Ergebnisantworten angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: <i>1000</i> • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]
<p><i>query.maxDictionaryTermLength</i></p>	<p>Zeichenlängenbegrenzung für Stoppwörter und Synonymwörterbuchbegriffe. KI-Suche ignoriert Wörterbuchbegriffe, die diese Längenbegrenzung überschreiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: <i>256</i> • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Automatische Übersetzung

Now Platform Tabellen von der Indizierung von KI-Suche ausgeschlossen

KI-Suche schließt die folgenden Now Platform -Tabellen bei der Indizierung von Inhalten aus. Sie können diese Tabellen oder von ihnen abgeleitete Tabellen nicht als KI-Suche indizierte Quellen konfigurieren.

- KI-Suche Anwenderzuordnungsbasis der externen Suche [ais_external_search_user_mapping]
- Grundlegendes Configuration Item [cmdb]
- E-Mail [sys_email]
- Ereignis [sysevent]
- Importsatzzeile [sys_import_set_row]
- Protokoll [syslog]
- Warteschlange [ecc_queue]
- Replizierter Vorgang [sys_replication_queue]
- Sys-Audit [sys_audit]

Variablentypen, die von der Indizierung KI-Suche unterstützt werden

KI-Suche kann Inhalte und Metadaten aus den folgenden Servicekatalog Variablentypen indizieren.

- E-Mail
- Mehrzeiliger Text
- Einzeiliger Text
- URL
- Breite einzeilige Textzeile

Andere Variablentypen werden für die Indizierung nicht unterstützt.

Die vollständige Liste der verfügbaren Variablentypen Servicekatalog finden Sie unter [Typen von Servicekatalog variables](#) .

KI-Suche Indexfelder

Liste der Felder, die für Datensätze im Index KI-Suche verfügbar sind. KI-Suche füllt diese Felder während der Indizierung mit Werten aus Quelldatensatzfeldern.

KI-Suche Indexfelder

Feld	Beschreibung
ai_search_parent_title	Titel des übergeordneten Datensatzes des indizierten Datensatzes, falls vorhanden. Dieses Feld wird automatisch von KI-Suche aus dem Titelfeldwert des übergeordneten Datensatzes generiert.
ai_search_teaser_text	Durchsuchbarer Text des indizierten Datensatzes, der in den Suchergebnissen angezeigt wird. Dieses Feld wird automatisch von KI-Suche aus dem Textfeldwert des indizierten Datensatzes generiert.

KI-Suche Indexfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
ai_search_teaser_title	Titel des indizierten Datensatzes, der in den Suchergebnissen angezeigt wird. Dieses Feld wird automatisch von KI-Suche aus dem Titelfeldwert des indizierten Datensatzes generiert.
datasource_id	Name der indizierten Quelle, die den Datensatz dem KI-Suche -Index hinzugefügt hat.
ext_record_id	Eindeutiger Bezeichner für den Datensatz der externen Inhaltsquelle, der dem indizierten Datensatz entspricht. Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt.
ext_groups_deny	<p>Namen der Sicherheitsprinzipalgruppen, die den Datensatz nicht lesen können Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt.</p> <p>i Hinweis: Sperrereinträge haben Vorrang vor Leseinträgen. Wenn eine Gruppe in diesem Feld und in <i>ext_groups_read</i> angezeigt wird, können Mitglieder dieser Gruppe den Datensatz nicht lesen.</p>
ext_groups_read	<p>Namen der Sicherheitsprinzipalgruppen, die den Datensatz lesen können Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt.</p> <p>i Hinweis: Sperrereinträge haben Vorrang vor Leseinträgen. Wenn eine Gruppe in diesem Feld und in <i>ext_groups_deny</i> angezeigt wird, können Mitglieder dieser Gruppe den Datensatz nicht lesen.</p>
ext_users_deny	<p>Namen der Sicherheitsprinzipalbenutzer, die den Datensatz nicht lesen können Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt.</p> <p>i Hinweis: Sperrereinträge haben Vorrang vor Leseinträgen. Wenn ein Benutzer in diesem Feld und in <i>ext_users_read</i> angezeigt wird, kann dieser Benutzer den Datensatz nicht lesen.</p>
ext_users_read	Namen der Sicherheitsprinzipalbenutzer, die den Datensatz lesen können Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt.

KI-Suche Indexfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Sperreinträge haben Vorrang vor Leseinträgen. Wenn ein Benutzer in diesem Feld und in <i>ext_users_deny</i> angezeigt wird, kann dieser Benutzer den Datensatz nicht lesen.</p>
index_event_id	<p>Sys_id des Indizierungsereignisses, das den Datensatz dem KI-Suche -Index hinzugefügt hat.</p>
language	<p>Sprache des indizierten Datensatzes. KI-Suche verwendet die Sprache, die für den Datensatz in der Quelltable angegeben ist. Wenn in der Quelltable keine Sprache angegeben ist, erkennt KI-Suche automatisch die Sprache des Datensatzes.</p>
record_class_name	<p>Die zum Rendern des Quelldatensatzes verwendete hierarchische Klasse.</p>
sys_id	<p>Sys_id des Quelldatensatzes.</p>
Tabelle	<p>Name der Quelltable des indizierten Datensatzes. Für Datensätze aus externen Inhaltsquellen gibt dieses Indexfeld den Namen der Inhaltsschematable an, die während der Dokumenterfassung angegeben wurde.</p>
HTML	<p>Durchsuchbarer Text für den indizierten Datensatz. Dieses Indexfeld kann direkt aus einem Quelldatensatzfeld ausgefüllt werden, z. B. Beschreibung, oder aus binärem Inhalt extrahiert werden.</p>
Titel	<p>Titel für den indizierten Datensatz. Dieses Indexfeld kann direkt aus einem Quelldatensatzfeld gefüllt werden, z. B. Kurzbeschreibung, oder aus binärem Inhalt extrahiert werden.</p>
URL	<p>URL für die Formularansicht des Quelldatensatzes. Wenn Sie den indizierten Datensatz aus einer Suchergebnisliste auswählen, leitet Sie das System zu dieser URL weiter, damit Sie den Quelldatensatz anzeigen können.</p>

KI-Suche Indexfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: KI-Suche füllt dieses Indexfeld automatisch aus dem Quelldatensatz aus. Sie können den Indexfeldwert nicht mit <i>map_to</i> Feldeinstellungen überschreiben.</p>

Allgemeine Indexfelder

Die folgenden KI-Suche Indexfelder werden in allen Datensätzen angezeigt, die aus Now Platform Quelltabellen indiziert werden:

- ai_search_parent_title
- ai_search_teaser_text
- ai_search_teaser_title
- record_class_name
- sys_id
- table

KI-Suche Formular „Land für Suchsprache“.

Das Formular KI-Suche enthält Informationen zu Beziehungen zwischen den Ländern des Benutzers und den Sprachen der Artikelsuche in Wissen. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Wissen Artikelsuchsprachen für ein Land definieren.

KI-Suche Formular „Land für Suchsprache“.

Feld	Beschreibung
Land	Verweis auf das Land aus der Tabelle „Land“ [core_country], für das Sie eine zusätzliche Artikelsuchsprache Wissen definieren möchten.
Sprache suchen	Verweis auf eine Sprache aus der Tabelle „Sprache“ [sys_language], die KI-Suche für die Artikelsuche von Wissen durch Benutzer im ausgewählten Land verwenden soll.

i Hinweis:

Sie können mehrere KI-Suche Land-zu-Such-Sprachen-Datensätze für dasselbe Land definieren, solange jeder eine andere Wissen Artikelsuchsprache hat. Wenn Sie versuchen, mehrere Datensätze mit demselben Land und derselben Wissen -Artikelsuchsprache zu erstellen, zeigt das System eine Warnmeldung an, und der Vorgang zum Einfügen des Datensatzes schlägt fehl.

KI-Suche Formular „Datenquellenbeziehung der externen Suchanwenderzuordnungstabelle“.

Das Formular KI-Suche „ Datenquellenbeziehung der Benutzerzuordnungstabelle für die externe Suche“ enthält Informationen zu Beziehungen zwischen Benutzerzuordnungstabellen und indizierten Quellen für externe Inhalte. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Benutzerzuordnungstabelle mit einer indizierten Quelle für externen Inhalt verknüpfen.


KI-Suche Formular „Datenquellenbeziehung der externen Suchanwenderzuordnungstabelle“.

Feld	Beschreibung
Anwenderzuordnung Untergeordnete Tabelle	Der Name der Benutzerzuordnungstabelle, die Sie mit der indizierten Quelle des externen Inhalts verknüpfen möchten.
Indexquelle	Der Name der indizierten externen Inhaltsquelle, mit der Sie die Benutzerzuordnungstabelle verknüpfen möchten.

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“

Das Formular KI-Suche „Genius-Ergebniskonfiguration“ enthält Informationen zu Genius-Ergebniskonfigurationen, die für Ihre Suchprofile in KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration erstellen oder ändern.

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Genius-Ergebniskonfiguration.
Auslösebedingung	<p>Bedingung, die die Auswertung der Genius-Ergebniskonfiguration auslöst.</p> <p>Unterstützte Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Always</i>: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird für jede Suchabfrage ausgelöst. • <i>NLU</i>: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird ausgelöst, wenn die erkannte Absicht der Suchabfrage mit einem übereinstimmt NLU Modell Absicht. Um diese Auslöserbedingung zu verwenden, müssen Sie das Modell NLU und eine oder mehrere seiner Absichten mit Ihrer Genius-Ergebniskonfiguration verknüpfen. Anweisungen dazu finden Sie unter Verknüpfen Sie ein NLU -Modell und Absichten mit einer Genius-Ergebniskonfiguration. <p> Hinweis:</p> <p>Damit eine NLU -Auslöserbedingung funktioniert, muss das Modell NLU veröffentlicht werden. Sie können den NLU-Modellstatus überprüfen, indem Sie zu navigieren Alle > KI-Suche > Suchabfrageeinstellungen > Absichten suchen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Term</i>: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird ausgelöst, wenn die Suchabfrage

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>genau mit einem angegebenen Satz von Abfragebegriffen übereinstimmt.</p> <p>i Hinweis: Exakte Übereinstimmung bedeutet, dass die Suchabfrage nur die angegebenen Begriffe in der angegebenen Reihenfolge enthalten darf. Wenn Sie beispielsweise „ Konferenzraum “ als Auslöserbegriff definieren, löst eine Suche nach „ Konferenzraum “ die Genius-Ergebnisbedingung aus, die Suche nach einem Hotelkonferenzraum oder einer Raumkonferenz löst sie jedoch nicht aus.</p>
Begriff	Begriff, der die Genius-Ergebniskonfiguration auslöst, wenn er genau mit der Suchabfrage übereinstimmt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie <i>Term</i> im Feld Auslöserbedingung auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Genius-Ergebniskonfiguration. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Genius-Ergebniskonfiguration. Inaktive Genius-Ergebniskonfigurationen werden nie ausgelöst.
Prozessorskriptvorlage	Beispiel für eine serverseitige Skriptfunktion. Verwenden Sie den in diesem Feld angezeigten Code als Grundlage für Ihre <i>KI-Suche Anforderungs-</i> und <i>KI-Suche Antwortprozessor-</i> Skripts. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
KI-Suche Anforderungsprozessor	<p>Serverseitige Skriptfunktion, die ein <i>GeniusResultContext</i> -Objekt als Parameter akzeptiert. Die Funktion muss ein <i>GeniusResultAnswer</i>- Objekt zurückgeben, das eine Suchabfrage enthält. Bis zu drei Ergebnisse aus dieser Suchabfrage werden als Genius-Ergebnis-Antwortkarten angezeigt.</p> <p>Wenn eine Suchabfrage die Genius-Ergebniskonfiguration auslöst, führt das System dieses Skript aus und sendet dann sowohl die auslösende Suchabfrage als auch die geskriptete Suchabfrage zur Berechnung der Suchergebnisse an das Back-End von KI-Suche.</p> <p>Um eine Suchabfrage zu definieren, verwenden Sie die API-Methoden <code>GeniusResultAnswer.setTable()</code>,</p>

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p><code>GeniusResultAnswer.addSearchPhrase()</code> und <code>GeniusResultAnswer.setSearchPhrase()</code>.</p> <p>Beschreibungen der API-Methoden, die in dieser Skriptfunktion verwendet werden können, finden Sie in den Beschreibungen der bereichsbezogenen JavaScript-APIs GeniusResultAnswer und GeniusResultContext.</p> <p>Hinweis: Die API-Methode <code>GeniusResultContext.getMatchingDocuments()</code> gibt keine Ergebnisse zurück, wenn sie in einem <code>AI Search request processor</code>-Skript aufgerufen wird, da das Skript ausgeführt wird, bevor KI-Suche Ergebnisse für die auslösende Suchabfrage berechnet. Verwenden Sie diese Methode nicht in Ihren Anforderungsprozessorskripts.</p>
KI-Suche Antwortprozessor	<p>Serverseitige Skriptfunktion, die ein <code>GeniusResultContext</code>-Objekt als Parameter akzeptiert. Die Funktion muss ein <code>GeniusResultAnswer</code>-Objekt zurückgeben, das eine oder mehrere Zuordnungen von Schlüssel-Wert-Paaren definiert.</p> <p>Wenn eine Suchabfrage die Genius-Ergebniskonfiguration auslöst, führt das System dieses Skript aus, nachdem KI-Suche die Suchergebnisse berechnet hat.</p> <p>Um eine Zuordnung von Schlüssel-Wert-Paaren zu definieren, verwenden Sie die API-Methode <code>GeniusResultAnswer.addDataMap()</code>. Jedes Schlüssel-Wert-Paar stellt einen Feldnamen und einen Wert dar, die auf der Antwortkarte „Genius-Ergebnis“ angezeigt werden sollen.</p> <p>Beschreibungen der API-Methoden, die in dieser Skriptfunktion verwendet werden können, finden Sie in den Beschreibungen der bereichsbezogenen JavaScript-APIs GeniusResultAnswer und GeniusResultContext.</p>
Rückgabefelder	Kommagetrennte Liste von Feldern, die auf der Antwortkarte „Genius-Ergebnis“

Automatische Übersetzung

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>angezeigt werden sollen. Verhalten variiert je nach Antworttyp Genius-Ergebnis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für den Antworttyp <i>Search</i> zeigt die Antwortkarte automatisch die allgemeinen Indexfelder KI-Suche an: <ul style="list-style-type: none"> ○ ai_search_parent_title ○ ai_search_teaser_text ○ ai_search_teaser_title ○ record_class_name ○ sys_id ○ table <p>Verwenden Sie dieses Feld, um zusätzliche KI-Suche Indexfelder anzugeben, die Sie für Suchergebnisse auf den Genius-Ergebnisantwortkarten anzeigen möchten.</p> <p>Informationen zum Anzeigen der Liste der KI-Suche -Indexfelder finden Sie unter KI-Suche Indexfelder.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verwenden Sie für den Antworttyp <i>Script</i> dieses Feld, um die Namen der im Objekt <i>GeniusResultAnswer</i> definierten Felder anzugeben, die auf der Antwortkarte Genius-Ergebnis angezeigt werden sollen.

FormularKI-Suche „ Genius-Ergebniskonfiguration NLU Modellzuordnung

Das Formular KI-Suche „ Genius-Ergebniskonfiguration NLU Modellzuordnung“ enthält Informationen zu Beziehungen zwischen Genius-Ergebniskonfigurationen und NLU Modellen für KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Genius-Ergebniskonfigurationen mit NLU -Modellen verknüpfen.

FormularKI-Suche „ Genius-Ergebniskonfiguration NLU Modellzuordnung

Feld	Beschreibung
Genius – Ergebniskonfiguration	Die Genius-Ergebniskonfiguration, mit der das Modell NLU verknüpft werden soll. Dieses Feld wird automatisch auf die ausgewählte Genius-Ergebniskonfiguration festgelegt.

FormularKI-Suche „ Genius-Ergebniskonfiguration NLU Modellzuordnung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
NLU Modell	Vorhandenes NLU Modell, das für die Auslöserbedingung NLU der Genius-Ergebniskonfiguration verwendet werden soll.
Status	Aktueller Status des ausgewählten Modells NLU. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Zwecke	Liste der Absichten aus dem Modell NLU, die die Genius-Ergebniskonfiguration auslösen können, wenn sie in der Suchabfrage erkannt werden.
Bestellung	Reihenfolge der Auswertung für das Modell NLU im Kontext der Genius-Ergebniskonfiguration.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Modelllink NLU. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

KI-Suche Formular „Ergebnisverbesserungsregel“

Das Formular KI-Suche Ergebnisverbesserungsregel enthält Informationen zu Ergebnisverbesserungsregeln, die in Ihren Suchprofilen für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Ergebnisverbesserungsregel erstellen oder ändern.

KI-Suche Formular „Ergebnisverbesserungsregel“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung für die Regel zur Ergebnisverbesserung.
Startdatum	Systemzeit für das erste Datum, zu dem die Ergebnisverbesserungsregel aktiviert werden kann. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird es automatisch auf das aktuelle Datum gesetzt.
Enddatum	Systemzeit für das letzte Datum, an dem die Ergebnisverbesserungsregel aktiviert werden kann. Nach diesem Datum ändert sich der Regelstatus in <i>Expired</i> . Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird es automatisch auf 30 Tage ab dem Startdatum gesetzt.

KI-Suche Formular „Ergebnisverbesserungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Für alle Abfragen aktivieren	Option, um die Ergebnisverbesserungsregel für jede Suchabfrage zu aktivieren.
Sprache	Sprache für die Ergebnisverbesserungsregel. KI-Suche wertet die Aktivierung nur für Ergebnisverbesserungsregeln aus, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage haben oder für die Alle Sprachen für dieses Feld angegeben sind.
Status	<p>Aktueller Status für die Ergebnisverbesserungsregel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neu: Die Regel wurde noch nie veröffentlicht. • Entwurf: Die Regel wird mit unveröffentlichten Änderungen gespeichert. • Veröffentlicht: Die Regel wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert. • Abgelaufen: Die Regel kann nicht aktiviert werden, da ihr Enddatum in der Vergangenheit liegt. Durch das Veröffentlichen eines Suchprofils werden keine abgelaufenen Regeln veröffentlicht.
Zum Löschen markiert	Option, die angibt, ob KI-Suche die Ergebnisverbesserungsregel löscht, wenn Sie das Suchprofil das nächste Mal veröffentlichen.
Nur auf Genius-Ergebnisse anwenden	<p>Option, um festzulegen, dass die Ergebnisverbesserungsregel nur für Genius-Ergebnisantworten gilt, wenn sie aktiviert ist.</p> <p>i Hinweis: Wenn diese Option ausgewählt ist, kann die Ergebnisverbesserungsregel nur Blockaktionen enthalten.</p>
Auslöser	
Synonyme für Abfragebedingungen erweitern	Option zum Aktivieren der Synonymerweiterung für Abfragebedingungsargumente. Dieses Feld wird ausgeblendet, wenn Sie Für alle Abfragen aktivieren auswählen.

KI-Suche Formular „Ergebnisverbesserungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>Beim Erweitern der Abfragebedingungen berücksichtigt KI-Suche nur aktive Synonyme, die im selben Suchprofil definiert sind und deren Sprache der Sprache der Ergebnisverbesserungsregel entspricht.</p>
Auslöser	<p>Liste der Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit die Ergebnisverbesserungsregel aktiviert wird. Dieses Feld wird ausgeblendet, wenn Sie Für alle Abfragen aktivieren auswählen.</p> <p>Wählen Sie eines der folgenden Felder als Betreff für Ihre Bedingung aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stichwörter: Wird mit einem oder mehreren Stichwörtern ausgeführt, die in der Suchabfrage des Anwenders gefunden wurden. Zum Beispiel wird eine Bedingung [Stichwörter] [sind] [Passwort] durch Suchen nach Wie ändere ich mein Passwort oder Passwortzurücksetzung erfüllt. • Abfrage: Wird für die vollständige Suchabfrage des Anwenders ausgeführt. Beispiel: Eine Bedingung [Abfrage] [ist] [Passwortzurücksetzung] wird durch eine Suche nach Passwortzurücksetzung erfüllt, aber nicht durch eine Suche nach Schritten zum Zurücksetzen des Passworts. • Benutzerkontext: Wird für ein Benutzerkontextelement aus der Now Platform -Sitzung des Suchanwenders ausgeführt. Das System zeigt die Quelltable und das Quellfeld nach dem Namen des Benutzerkontextelements an. Beispiel: Eine Bedingung [Benutzerkontext - Land (sys_user.country)] [ist] [Japan] ist erfüllt, wenn für den Benutzerdatensatz [sys_user] des Suchbenutzers das Land auf Japan festgelegt ist.

Automatische Übersetzung

Formular „Untergeordnete Tabelle“.

Das Formular „Untergeordnete Tabelle“ enthält Informationen zu indizierten untergeordneten Quelltabellen, die für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine untergeordnete Tabelle einer indizierten Quelle erstellen oder ändern.

Formular „Untergeordnete Tabelle“.

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Verweis auf die indizierte Quelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Tabelle	Bezeichnung und Name für die untergeordnete Tabelle, für die Sie die Inhaltsindizierung aktivieren möchten. Sie können nur aus Tabellen auswählen, die die indizierte Quelltable erweitern.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Indizierung für die untergeordnete Tabelle.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Indexierungskonfiguration der untergeordneten Tabelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

Formular „Benutzerdefinierter Abgleich“.

Das Formular „Benutzerdefinierte Übereinstimmung“ enthält Informationen zu benutzerdefinierten Übereinstimmungen für die globale Suche, die für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular beim Erstellen eines benutzerdefinierten Matchers, um exakt übereinstimmende Ergebnisse aus einer bestimmten Tabelle und Spalte für Suchbegriffe zurückzugeben, die einem regulären Ausdruck entsprechen.

Formular „Benutzerdefinierter Abgleich“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den benutzerdefinierten Matcher.
Regulärer Ausdruck	Java-Muster für reguläre Ausdrücke, mit dem KI-Suche Suchabfragen vergleicht. Wenn eine Suchabfrage mit diesem Muster für reguläre Ausdrücke übereinstimmt, wird die benutzerdefinierte Übereinstimmung ausgelöst, und die Suche gibt nur Ergebnisse aus der angegebenen Tabelle und Spalte zurück. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie Regulären Ausdruck generieren auswählen. i Hinweis: Weitere Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke in Java finden Sie im Javadoc für die Klasse java.regex.util.Pattern
Tabellenname	Tabelle, auf die Sie die Suche beschränken möchten, wenn eine Benutzersuche das Muster des regulären Ausdrucks des benutzerdefinierten Abgleichers erfüllt.
Anwendung	Anwendungsbereich für den benutzerdefinierten Matcher. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

Formular „Benutzerdefinierter Abgleich“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Spalte	Feld aus der angegebenen Tabelle , auf das Sie die Suche beschränken möchten, wenn eine Benutzersuche das Muster des regulären Ausdrucks des benutzerdefinierten Abgleichers erfüllt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des benutzerdefinierten Matchers. Um den Abgleich zu deaktivieren, deaktivieren Sie die Option Aktiv .

Dictionary- und KI-Suche Dictionary-Formulare

Die Formulare „Dictionary“ und KI-Suche „Dictionary“ (Wörterbuch) enthalten Informationen über Ihre KI-Suche Tippfehlerbehandlung, Stoppwörter und Synonymwörterbücher. Verwenden Sie diese Formulare, wenn Sie eine Tippfehlerbehandlung, ein Stoppwort oder ein Synonymwörterbuch zur Verwendung mit KI-Sucheeinstellungen erstellen oder ändern.

Dictionary- und KI-Suche Dictionary-Formulare

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung für das Wörterbuch.
Wörterbuchname	Name für das Wörterbuch. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem Feldwert Bezeichnung festgelegt.
Sprache	Sprache für alle im Wörterbuch definierten Begriffe. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Stoppwort oder Synonymwörterbuch bearbeitet wird. KI-Suche legt automatisch die Sprache für die Wörterbücher zur Tippfehlerbehandlung fest. i Hinweis: Sie können nur ein Stoppwörterbuch mit einer bestimmten Sprache mit einem Suchprofil verknüpfen.
Typ	Wörterbuchtyp. Dieses Feld wird automatisch auf <i>Spell Check</i> , <i>Stop Word</i> oder <i>Synonym</i> festgelegt.
Status	Aktueller Status des Wörterbuchs.

Dictionary- und KI-Suche Dictionary-Formulare (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Neu: Das Wörterbuch wurde nie veröffentlicht. • Entwurf: Das Wörterbuch wird mit unveröffentlichten Änderungen gespeichert. • Veröffentlicht: Das Wörterbuch wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert.
Groß-/Kleinschreibung beachten	<p>Option zum Aktivieren der Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung für alle Begriffe im Wörterbuch.</p> <p>Weitere Informationen zur Beachtung der Groß-/Kleinschreibung finden Sie unter Tippfehlerbehandlung, Stoppwörter oder Synonyme.</p>
Reagiert auf Interpunktion	<p>Option zum Aktivieren der Interpunktion für alle Begriffe im Wörterbuch.</p> <p>Weitere Informationen zur Interpunktionssensitivität finden Sie unter Tippfehlerbehandlung, Stoppwörter oder Synonyme.</p>
Abgeleitet	<p>Option zum Ableiten von Wörterbucheinträgen aus indizierten Inhalten. Dieses Feld und der Abschnitt „Einstellungen ableiten“ werden nur angezeigt, wenn ein Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung bearbeitet wird.</p>
Einstellungen ableiten	
Indizierte Quellen	<p>Liste der indizierten Quellen. Das Wörterbuch leitet Autokorrekturbegriffe aus Inhalten ab, die für diese Quellen indiziert wurden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie ein Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung bearbeiten.</p> <p>Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen.</p>
Automatisch neu laden	<p>Intervall in Stunden, nach dem abgeleitete Einträge zur Tippfehlerbehandlung automatisch aktualisiert werden. Der Mindestwert beträgt 24 Stunden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie ein Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung bearbeiten.</p>
Gesperrte Felder	<p>Kommagetrennte Liste von Feldern. Das Wörterbuch schließt Begriffe aus, die in</p>

Dictionary- und KI-Suche Dictionary-Formulare (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>diesen Feldern gefunden wurden, wenn Begriffe der automatischen Korrektur von Tippfehlern aus indizierten Quelldatensätzen abgeleitet werden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie ein Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung bearbeiten.</p> <p>Sie können Felder in den folgenden Formaten angeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • * (Sternchen): In allen Feldern gefundene Begriffe ausschließen. Dieser Wert deaktiviert die Ableitung von automatischen Korrekturen der Tippfehlerbehandlung für das Wörterbuch. • fieldname: Schließen Sie Begriffe aus, die im angegebenen Indexfeld KI-Suche gefunden wurden, z. B. Titel oder Text. Weitere Informationen zu KI-Suche-Indexfeldern finden Sie unter KI-Suche Indexfelder. • tablename.fieldname: Begriffe ausschließen, die im angegebenen Feld in der angegebenen Tabelle Now Platform gefunden wurden. • tablename.*: Schließen Sie Begriffe aus, die in allen Feldern in der angegebenen Tabelle Now Platform gefunden wurden.

Formular „Wörterbuchbegriff“

Das Wörterbuchbegriff-Formular enthält Informationen zur einzelnen Tippfehlerbehandlung, zum Stoppwort und zu Synonymbegriffen, die für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie einen Tippfehlerbehandlungseintrag, ein Stoppwort oder ein Synonym in Wörterbüchern erstellen oder ändern, die mit Ihren Suchprofilen verknüpft sind.

Formular „Wörterbuchbegriff“

Feld	Beschreibung
Lexikon	Name des Wörterbuchs, das die Tippfehlerbehandlung, das Stoppwort oder den Synonymbegriff enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Wörterbuch festgelegt.
Begriff	Der Begriff oder Ausdruck, der in die Tippfehlerbehandlung, das Stoppwort oder das Synonymwörterbuch aufgenommen werden soll.
Nutzlast	Liste der äquivalenten Begriffe oder Ausdrücke im JSON-Array-Format. Beispiel: ["Wireless

Formular „Wörterbuchbegriff“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Network", "WLANS"]. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Synonymbegriff bearbeitet wird.
Status	<p>Aktueller Status für den Wörterbuchbegriff.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neu: Der Wörterbuchbegriff wurde noch nie veröffentlicht. • Entwurf: Der Wörterbuchbegriff wird mit unveröffentlichten Änderungen gespeichert. • Veröffentlicht: Der Wörterbuchbegriff wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert. <p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Synonymbegriff bearbeitet wird.</p>
Aktiv	Option zum Aktivieren des Begriffs für die Verwendung im Wörterbuch. Um die Bedingung zu deaktivieren, deaktivieren Sie die Option Aktiv .
Zum Löschen markiert	Option, die angibt, dass KI-Suche den Begriff löscht, wenn Sie das mit dem ausgewählten Wörterbuch verknüpfte Suchprofil das nächste Mal veröffentlichen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie einen Begriff für die Tippfehlerbehandlung oder ein Stoppwort bearbeiten, und wird automatisch festgelegt.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Wörterbuchbegriff. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie einen Begriff für die Tippfehlerbehandlung oder ein Stoppwort bearbeiten, und wird automatisch festgelegt.

Automatische Übersetzung

Formular „Aspekt“.

Das Aspektformular enthält Informationen zu Aspekten, die für Suchanwendungskonfigurationen in KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie einen Aspekt erstellen oder ändern.

Formular „Aspekt“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Aspekt.
Bezeichnung	Bezeichnung, die für den Aspekt in der Suchanwendung angezeigt werden soll.

Formular „Aspekt“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aspektfeld	<p>Kommagetrennte Liste von Feldnamen aus KI-Suche indizierten Quelltabellen. Der Aspekt zeigt Suchergbniseinschrnkungsfilter fr Werte aus einem oder mehreren angegebenen Feldern an, die im aktuellen Suchergebnissatz vorhanden sind. Wenn Sie nach der Suche einen Einschrnkungsfilter auswahlen, schrnkt KI-Suche den Suchergebnissatz so ein, dass nur Ergebnisse angezeigt werden, die den angegebenen Feldwert enthalten.</p> <p>i Hinweis: Wenn Sie einen Aspekt speichern oder aktualisieren, pruft KI-Suche jedes Aspektfeld. Um die Verifizierung zu bestehen, muss das Feld in mindestens einem Datensatz vorhanden sein, der in einer von der Suchanwendung verwendeten Suchquelle vorhanden ist. Wenn ein Feld diese Bedingung nicht erfllt, zeigt das System eine Fehlermeldung an.</p> <p>Untersttzt die folgenden Formate:</p> <p>Tabellenspezifische Feldliste</p> <p>Geben Sie eine kommagetrennte Liste mit qualifizierten [indexed_source_table_name]. [field_name]-Eintrgen ein. KI-Suche zeigt Suchergbniseinschrnkungsfilter fr Werte aus der Obermenge der angegebenen indizierten Quelltabellenfelder an.</p> <p>Geben Sie beispielsweise kb_knowledge.author ein, um Filter zur Verfeinerung der Suchergebnisse fr Autor-Feldwerte aus der indizierten Wissensquellentabelle [kb_knowledge] anzuzeigen. Oder geben Sie kb_knowledge.author, sc_cat_item.owner, custom_table.author_field ein, um Filter zur Suchergebnisverfeinerung</p>

Formular „Aspekt“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>für Werte aus allen der drei angegebenen indizierten Quelltabellenfeldern anzuzeigen.</p> <p>i Hinweis: Alle in einer Aspektfeldliste angegebenen Felder müssen vom selben Typ sein.</p> <p>Der Qualifizierer [indexed_source_table_name] muss der Name einer Tabelle sein, die in einer indizierten Quelle angegeben ist. Geben Sie für diesen Qualifizierer keine Namen der indizierten untergeordneten Quelltabellen an.</p> <p>Tabellenübergreifendes Feld</p> <p>Geben Sie einen nicht qualifizierten Eintrag [field_name] ein. KI-Suche zeigt Sucherggebniseinschränkungsfilter für Werte aus dem angegebenen tabellenübergreifenden Feld an.</p> <p>Geben Sie beispielsweise Sprache ein, um Filter zur Einschränkung der Suchergebnisse für Sprachfeldwerte aus einer beliebigen indizierten Quelltable anzuzeigen.</p> <p>i Hinweis: Dieses Format unterstützt nur die tabellenübergreifenden Felder Sprache und Tags.</p> <p>Sonderfälle:</p> <p>Facettieren in übergeordneten Tabellenfeldern</p> <p>Wenn Sie ein übergeordnetes Tabellenfeld einer indizierten Quelle als Aspektfeld angeben, schließt KI-Suche Werte aus demselben Feld in untergeordneten Tabellen aus der indizierten Quelle ein.</p>

Formular „Aspekt“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>Angenommen, Sie erstellen eine indizierte Quelle für eine benutzerdefinierte übergeordnete Tabelle [u_parent], die durch eine benutzerdefinierte untergeordnete Tabelle [u_child] erweitert wird. Wenn Sie u_parent.author als Aspektfeld angeben, zeigt KI-Suche Suchergebnisseinschränkungsfilter für die Feldwerte u_parent.author und u_child.author an.</p> <p>Facettierung in untergeordneten Tabellenfeldern</p> <p>Sie können ein Feld, das für eine untergeordnete Quelltable einer indizierten Quelle eindeutig ist, als Aspekt angeben.</p> <p>Wenn die untergeordnete Tabelle [u_child] ein Editor-Feld enthält, das in der übergeordneten Tabelle [u_parent] nicht vorhanden ist, können Sie in Fortsetzung des vorherigen Beispiels u_parent.editor als Aspekt angeben, um Filter zur Suchergebnisverfeinerung für Editor-Feldwerte anzuzeigen.</p> <p>i Hinweis:</p> <p>Stellen Sie sicher, dass Sie den Namen der übergeordneten Tabelle als Qualifizierer angeben, nicht den Namen der untergeordneten Tabelle.</p> <p>Facettierung von Dot-Walk-Feldern aus referenzierten Tabellen</p> <p>Wenn Ihre indizierte Quelle eine Feldeinstellung <i>dot_walk_fields</i> für ein Dot-Walk-referenziertes Tabellenfeld enthält, können Sie dieses Feld in einem Aspektfeldeintrag mit durch Punkte getrennten Referenzfeldqualifizierern</p>

Formular „Aspekt“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>angeben. Fügen Sie diese Qualifizierer zwischen dem indizierten Quelltabellennamen und dem referenzierten Tabellenfeldnamen hinzu.</p> <p>Um beispielsweise Suchergebnisse von Wissensartikeln basierend auf den Feldwerten „Abteilung“ für ihre Autoren zu facettieren, können Sie „author.department“ als Feldeinstellung <i>dot_walk_fields</i> für die indizierte Quelle für die Wissenstabelle [kb_knowledge] definieren und dann „ kb_knowledge.author.department “ angeben in Ihrem Aspektfeldeintrag. Wenn Sie <i>company.contact.department</i> als <i>dot_walk_fields</i> Feldeinstellung für die indizierte Quelle für die Benutzertabelle [sys_user] definieren, können Sie <i>sys_user.company.contact.department</i> in Ihrem Aspektfeldeintrag angeben.</p> <p>i Hinweis: Jede Dot-Walk-Referenzebene wirkt sich auf die Leistung der Indizierung aus. Verwenden Sie keine mehrstufigen Referenzen, es sei denn, dies ist erforderlich.</p> <p>Weitere Informationen zu den Feldeinstellungen von <i>dot_walk_fields</i> finden Sie unter Aktivieren Sie die Indizierung von referenzierten Tabellenfeldern für eine indizierte Quelle.</p> <p>Aspekte funktionieren am besten, wenn sie aus Feldern der folgenden Typen mit relativ wenigen eindeutigen Werten erstellt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auswahl • Referenz • Zeichenfolge

Formular „Aspekt“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Zeichenfolge (UTF-8 komplett) • Wahr/Falsch
Typ	<p>Typ des Aspekts. Der Aspekttyp bestimmt, wie viele Feldwerte Sie als Aspektverfeinerungsfilter auswählen können und welche Filterlogik vom Aspekt verwendet wird.</p> <p>Unterstützt die folgenden Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einzelauswahl: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sie können nur einen einzelnen Feldwert als Aspektverfeinerungsfilter auswählen. ○ Wenn Sie einen Feldwert auswählen, filtert KI-Suche die Suchergebnisliste und zeigt nur die Ergebnisse an, die den ausgewählten Feldwert enthalten. ○ Der Aspekt ermöglicht nur die Auswahl von Feldwerten, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden. • Mehrfachauswahl und: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sie können mehrere Feldwerte als Aspektverfeinerungsfilter auswählen. ○ Wenn Sie einen Feldwert auswählen, filtert KI-Suche die Suchergebnisliste und zeigt nur die Ergebnisse an, die alle Feldwerte enthalten, die Sie aus dem Aspekt ausgewählt haben. ○ Der Aspekt ermöglicht nur die Auswahl von Feldwerten, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden. • Mehrfachauswahl oder: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sie können mehrere Feldwerte als Aspektverfeinerungsfilter auswählen. ○ Wenn Sie einen Feldwert auswählen, filtert KI-Suche die Suchergebnisliste und zeigt nur die Ergebnisse an, die einen der Feldwerte enthalten, die Sie aus dem Aspekt ausgewählt haben. ○ Der Aspekt ermöglicht anfänglich nur die Auswahl von Feldwerten, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden. Alle Feldwerte, die bei der ersten Auswahl verfügbar sind, bleiben für die Auswahl verfügbar.

Formular „Aspekt“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>Angenommen, Sie haben eine Mehrfachauswahl oder eine Facette für ein benutzerdefiniertes Farbfeld mit den Feldwerten Blau, Grün und Rot. Wenn Ihre Suche nur grüne und rote Ergebnisse zurückgibt, zeigt der Farbaspekt nur grüne und rote Feldwerte an. Wenn Sie den roten Feldwert auswählen, hält KI-Suche den grünen Feldwert für die Auswahl verfügbar, da er verfügbar war, bevor Sie eine Farbauswahl getroffen haben.</p> <p>⚠️ Warnung: Wenn Sie mehrere Filter aus einer Mehrfachauswahl und oder Mehrfachauswahl oder anwenden, wird Ihre Suchabfrage-URL länger. Testen Sie Ihre Mehrfachauswahl-Aspektkonfigurationen, um sicherzustellen, dass Suchabfrage-URLs mit Aspektfiltern die maximale URL-Längenbegrenzung für Ihren Webbrowser nicht überschreiten. (Verschiedene Webbrowser haben unterschiedliche URL-Längenbeschränkungen.)</p>
Aspektwertlimit	Maximale Anzahl eindeutiger Feldwerte, die für den Aspekt angezeigt werden.
Bestellung	Reihenfolge der Darstellung für den Aspekt im Kontext der Konfiguration der Suchanwendung.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Aspekts für die Anwendung.

Formular „Feldeinstellung“

Das Formular „Feldeinstellung“ enthält Informationen zu feldspezifischen Einstellungen, die für Ihre KI-Suche indizierten Quellen definiert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Feldeinstellung für eine indizierte Quelle erstellen oder ändern.

Formular „Feldeinstellung“

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Indizierte Quelle, für die die Feldeinstellung gilt.
Quelle	Spezifische Tabelle aus der indizierten Quelle, für die die Feldeinstellung gilt.
Attribut	Feldeinstellung, die für das ausgewählte Feld in allen Datensätzen angewendet wird, die in der ausgewählten Quelltable indiziert werden. Alle verfügbaren Feldeinstellungen finden Sie unter Liste der KI-Suche indizierten Quellfeldeinstellungen .

Formular „Feldeinstellung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich für die Feldeinstellung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Feld	Datensatzfeld, auf das die Feldeinstellung angewendet wird.
Wert	Wert für die angegebene Feldeinstellung. Weitere Informationen zu den für die einzelnen Feldeinstellungen unterstützten Werten finden Sie unter Liste der KI-Suche indizierten Quellfeldeinstellungen .

Formular „Indizierte Quelle“

Das Formular „Indizierte Quelle“ enthält Informationen zu indizierten Quellen, die für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine indizierte Quelle erstellen oder ändern.

Formular „Indexierte Quelle“

Titel	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die indizierte Quelle.
Quelle	<p>Die zu indizierende Tabelle Now Platform.</p> <p>KI-Suche schließt einige Now Platform -Tabellen von der Indizierung aus. Sie können für diese ausgeschlossenen Tabellen oder ihre abgeleiteten Tabellen keine indizierten Quellen definieren. Eine Liste der ausgeschlossenen Tabellen finden Sie unter Now Platform Tabellen von der Indizierung von KI-Suche ausgeschlossen.</p> <p>Um Inhalte aus einer Remotetabelle zu indizieren, erstellen Sie eine extern indizierte Quelle. Weitere Informationen zum Konfigurieren indizierter Quellen für externen Inhalt finden Sie unter Externe Inhalte in indizieren und durchsuchen KI-Suche.</p> <p>Plugins und Anwendungen können mehrere indizierte Quellen für dieselbe Tabelle Now Platform definieren, es kann jedoch jeweils nur eine davon aktiv sein. Weitere Einzelheiten finden Sie unter <i>Active</i>.</p>
Aktiv	Option zum Aktivieren der indizierten Quelle. KI-Suche indiziert nur Inhalte und Metadaten aus aktiven indizierten Quellen.

Formular „Indizierte Quelle“ (Fortsetzung)

Titel	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Für eine bestimmte Now Platform Tabelle kann jeweils nur eine indizierte Quelle aktiv sein. Das System deaktiviert doppelt indizierte Quellen für eine Tabelle standardmäßig. Bevor Sie eine dieser doppelten Quellen aktivieren können, müssen Sie die derzeit aktive Quelle bearbeiten und inaktiv machen. KI-Suche indiziert nur Inhalte und Metadaten aus aktiven indizierten Quellen.</p>
Anwendung	Anwendungsbereich für die indizierte Quelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aufbewahrungsrichtlinie	<p>Richtlinie, die eine Aufbewahrungszeitbegrenzung für Datensätze aus der Quelltable angibt. KI-Suche indiziert nur Quelldatensätze, die zuletzt innerhalb des angegebenen Zeitraums aktualisiert wurden, und löscht Datensätze aus dem Index, wenn ihre Zeit seit der letzten Aktualisierung den Grenzwert überschreitet.</p> <p>Wenn dieses Feld leer ist, indiziert KI-Suche Quelldatensätze unabhängig von ihrem letzten Aktualisierungsdatum und speichert sie unbegrenzt im Index.</p> <p>i Hinweis: Dieses Feld ist erforderlich, wenn Quelle auf die Aufgabentabelle [Aufgabe] oder eine beliebige Tabelle festgelegt ist, die sie erweitert.</p>
Späte Bindung erzwingen	<p>Option, damit KI-Suche die späte Bindungssicherheit für alle Suchergebnisse aus der indizierten Quelle verwendet.</p> <p>Dieses Feld wird in der Standardformularansicht der indizierten Quelle nicht angezeigt. Anweisungen zum Konfigurieren des Formularlayouts zum Anzeigen des Felds finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.</p> <p>Eine Erklärung der Sicherheit bei später Bindung und ihrer Auswirkungen auf die Suche finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche.</p>
Bedingung	

Automatische Übersetzung

Formular „Indizierte Quelle“ (Fortsetzung)

Titel	Beschreibung
Filter	Optionale Filterbedingungen, die die Menge der Datensätze begrenzen, die aus der Quelltable indiziert werden sollen. KI-Suche indiziert nur Datensätze, die alle definierten Filterbedingungen erfüllen, und löscht Datensätze aus dem Index, wenn sie diese Bedingungen nicht mehr erfüllen.

Formular „Attribut der indizierten Quelle“

Das Formular „Attribut der indizierten Quelle“ enthält Details zu Attributen, die sich auf das Verhalten der Inhaltsindizierung für alle Felder aus einer indizierten Quelle KI-Suche auswirken. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie ein indiziertes Quellattribut erstellen oder ändern.

Formular „Attribut der indizierten Quelle“

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Indizierte Quelle, für die das Attribut gilt.
Attribut	Attribut, das für alle Datensätze festgelegt werden soll, die in der ausgewählten Quelltable indiziert wurden. Den vollständigen Satz der indizierten Quellattribute finden Sie unter Liste von KI-Suche indizierten Quellattributen .
Anwendung	Anwendungsbereich für das indizierte Quellattribut. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Quelle	Spezifische Tabelle aus der indizierten Quelle, für die das Attribut gilt.
Wert	Wert für das angegebene Attribut.

Formular „Verlauf für indizierte Quelle“

Im Formular „Verlauf für indizierte Quelle“ werden Details zur Inhalts- und Metadatenerfassung und -indizierung für eine indizierte Quelle KI-Suche aufgezeichnet. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie den Indexierungsverlauf für eine indizierte Quelle überprüfen.

Formular „Verlauf für indizierte Quelle“

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Verweis auf die indizierte Quelle, aus der KI-Suche Datensätze für die Indizierung erfasst hat.
Aufnahmeereignis-ID	Sys_id des Erfassungsereignisses.

Formular „Verlauf für indizierte Quelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Teilweise Aufnahme	<p>Option, die angibt, ob KI-Suche alle übergeordneten und untergeordneten Tabellen erfasst hat, die in der indizierten Quelle definiert sind.</p> <p>Gültige Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>false</i>: KI-Suche hat Datensätze aus der indizierten Quelltable und allen untergeordneten Tabellen erfasst, die für die Indizierung konfiguriert sind. • <i>true</i>: KI-Suche hat nur Datensätze aus einer Teilmenge der indizierten Quelltable erfasst, die für die Indizierung konfiguriert sind.
Anzahl der Fehler	Anzahl der für das Erfassungsereignis protokollierten Fehlermeldungen.
Anzahl der geringfügigen Fehler	Anzahl der für das Erfassungsereignis protokollierten geringfügigen Fehlermeldungen.
Anzahl der Warnungen	Anzahl der für das Erfassungsereignis protokollierten Warnmeldungen.
Aufnahmestatus	<p>Status für das Erfassungsereignis.</p> <p>Gültige Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>cancelled</i>: Erfassung und Indizierung wurden nicht erfolgreich abgeschlossen. • <i>indexed</i>: Erfassung und Indizierung erfolgreich abgeschlossen. • <i>indexing</i>: Erfassung und Indizierung werden fortgesetzt. • <i>not_started</i>: Erfassung und Indizierung sind ausstehend.
Startzeit	Systemzeit, zu der das Erfassungsereignis begann.
Endzeit	Systemzeit, zu der das Erfassungsereignis abgeschlossen wurde.
Dauer der Inhaltsvorbereitung	Gesamtzeit, die Now Platform für das Abrufen von Quelldatensätzen für das Erfassungsereignis aufgewendet hat.
Dauer der Indizierung	Gesamtzeit, die KI-Suche für die Indizierung von Quelldatensätzen für das Erfassungsereignis aufgewendet hat.

Formular „Verlauf für indizierte Quelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Verarbeitete Datensätze	Anzahl der für das Erfassungsereignis verarbeiteten Quelldatensätze.
Anhänge verarbeitet	Anzahl der für das Erfassungsereignis verarbeiteten Quelldatensatzanhänge.
Pro Sekunde verarbeitete Dokumente (DPS)	Durchschnittliche Anzahl der pro Sekunde verarbeiteten Quelldatensätze und Anhänge für das Erfassungsereignis.

Formular „Navigationsregisterkarte“

Das Formular „Navigationsregisterkarte“ enthält Informationen zu Navigationsregisterkarten, die für Suchanwendungskonfigurationen in KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie die Anzeigeeinstellungen für eine Navigationsregisterkarte konfigurieren.

Formular „Navigationsregisterkarte“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Navigationsregisterkarte. Dieses Feld ist standardmäßig auf den Namen der ursprünglichen Suchquelle festgelegt. Das Ändern des Namens hat keine Auswirkungen auf das Filterverhalten der Navigationsregisterkarte.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Navigationsregisterkarte. Inaktive Navigationsregisterkarten werden in der Suchanwendung nicht angezeigt.
Bestellung	Reihenfolge der Darstellung der Navigationsregisterkarte im Kontext der Konfiguration der Suchanwendung.
Bezeichnung	Bezeichnung, die für die Navigationsregisterkarte in der Suchanwendung angezeigt werden soll.
Suchkontextkonfiguration	Suchanwendungskonfiguration für die Navigationsregisterkarte.

Formular „Datensatzerstellerkonfiguration“.

Das Formular „Datensatzersteller-Konfiguration“ enthält Informationen zu Ihren KI-Suche Assist-Widget-Einstellungen für Serviceportal. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine KI-Suche Assist-Datensatzerstellerkonfiguration erstellen oder ändern.

Formular „Datensatzerstellerkonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Konfiguration des Datensatzerstellers. Beispiel: Suchergebnisse.
Ergebnisse pro Seite	Anzahl der pro Seite anzuzeigenden Suchergebnisse.

Formular „Datensatzerstellerkonfiguration“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Erweitern/Minimieren zulassen	Option, mit der Benutzer Suchergebnisse in dieser Datensatzerstellerkonfiguration erweitern oder reduzieren können.
Aktiv	Option, um diese Datensatzerstellerkonfiguration für Ihre Instanz zu aktivieren.
Anwendung	Anwendungsbereich für diese Datensatzerstellerkonfiguration.

Formular „Regel – Aktionszuordnung“.

Das Formular „Regel – Aktionszuordnung“ enthält Informationen zu Beziehungen zwischen KI-Suche Ergebnisverbesserungsregeln und Förderungsaktionen. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Förderungsaktionen mit Ergebnisverbesserungsregeln verknüpfen.

Formular „Regel – Aktionszuordnung“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung für die Förderungsaktion.
Typ	Aktionstyp. Dieses Feld wird automatisch auf <i>Boost Action</i> gesetzt.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Förderungsaktion. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der aktuellen Anwendung festgelegt.
Bestellung	Reihenfolge der Auswertung für die Förderungsaktion im Kontext der Ergebnisverbesserungsregel.
Boost-Aktion	
Boost-Typ	<p>Typ der Förderung, die die Aktion anwendet.</p> <p>Unterstützte Typen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle Dokumente inSuchquelle fördern: Wendet die Relevanzsteigerung auf jedes Suchergebnis aus der ausgewählten Suchquelle an. • Nach Benutzerkontext fördern(dynamisch): Fördert die Relevanz der Suchergebnisse aus der ausgewählten Suchquelle, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem im dynamisch ausgefüllten Benutzerkontext angegebenen Feldwert entspricht. • Nach Feldübereinstimmung fördern(statisch): Fördert die Relevanz der Suchergebnisse aus der ausgewählten

Formular „Regel – Aktionszuordnung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Suchquelle, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem angegebenen statischen Wert entspricht.
Indizierte Quelle	Verweis auf eine indizierte Quelle. Die Förderungsaktion gilt nur für Suchergebnisse für Datensätze aus dieser indizierten Quelle.
Gewicht erhöhen	<p>Ganzzahlwert, den KI-Suche verwendet, um die Relevanzpunktzahlen für Suchergebnisse zu ändern, die von der Förderungsaktion betroffen sind. Steigerungsgewichtungen können positiv oder negativ sein.</p> <p>Positive Booster-Gewichtungen erhöhen die Relevanzwerte für die beworbenen Suchergebnisse. Jede Erhöhungsgewichtung von 1 erhöht die Relevanzpunktzahl eines hervorgehobenen Suchergebnisses um 0,1 % seines ursprünglichen Werts. Wenn Sie beispielsweise eine Förderungsgewichtung von 100 festlegen, erhöhen Sie die Relevanz jedes geförderten Suchergebnisses um +10 %, sodass ein Suchergebnis mit einer ursprünglichen Relevanzpunktzahl von 60 eine endgültige Relevanzpunktzahl von 66 erhält. Das Festlegen einer Förderungsgewichtung von 1000 fügt +100 % hinzu und verdoppelt die Relevanzwerte für die geförderten Suchergebnisse.</p> <p>Negative Booster-Gewichtungen reduzieren die Relevanzwerte für die beworbenen Suchergebnisse. Jede Erhöhungsgewichtung von -1 reduziert die Relevanzpunktzahl eines hervorgehobenen Ergebnisses um 0,1 % seines ursprünglichen Werts. Wenn Sie beispielsweise eine Förderungsgewichtung von -150 festlegen, reduzieren Sie die Relevanz eines hervorgehobenen Suchergebnisses um 15 %, sodass ein Suchergebnis mit einer ursprünglichen Relevanzpunktzahl von 100 eine endgültige Relevanzpunktzahl von 85 erhält. Jede Förderungsgewichtung von -1000 oder weniger reduziert die Relevanzpunktzahl eines geförderten Suchergebnisses auf 0, wodurch es am Ende der Suchergebnisliste angezeigt wird.</p>

Automatische Übersetzung

Formular „Regel – Aktionszuordnung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>Wenn ein einzelnes Suchergebnis von mehreren Förderungsaktionen betroffen ist, addiert KI-Suche die einzelnen Förderungsgewichtungen, um den Gesamtrelevanzpunktzahl-Modifizierer zu bestimmen. Zum Beispiel hat ein Suchergebnis, das durch drei Regeln mit den Gewichtungen 100, 150 und -25 gefördert wird, eine Gesamtgewichtung von 225, was seine endgültige Relevanzpunktzahl um 22,5 % seines ursprünglichen Werts erhöht.</p>
Wenn	<p>Name eines Felds aus der ausgewählten Suchquelle. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie <i>Boost by User Context (dynamic)</i> oder <i>Boost by Field Match (static)</i> im Feld „Boost-Typ“ auswählen.</p>
Entspricht dem Suchenden	<p>Dynamisch ausgefülltes Benutzerkontextelement zum Vergleich mit dem Wert eines Suchergebnisses für das im Feld „Wann“ ausgewählte Feld. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie <i>Boost by User Context (dynamic)</i> im Feld „Boost-Typ“ auswählen.</p> <p>In der Auswahlliste werden die Quelltable und das Quellfeld für jedes Benutzerkontextelement angezeigt. Beispiel: Das Benutzerkontextelement Sprache wird mit dem Sprachfeldwert der Benutzertabelle [sys_user] für den Suchbenutzer ausgefüllt.</p>
Enthält	<p>Statischer Wert, der mit dem Wert eines Suchergebnisses für das im Feld „Wann“ ausgewählte Feld verglichen werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie <i>Boost by Field Match (static)</i> im Feld „Boost-Typ“ auswählen.</p>

Automatische Übersetzung

Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“.

Das Formular „Suchanwendungskonfiguration“ enthält Informationen zu den für KI-Suchedefinierten Suchanwendungskonfigurationen. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen oder ändern.

Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Konfiguration der Suchanwendung.

Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Suchmaschine	<p>Suchmaschine zur Verwendung in der Now Platform Suchanwendung , die mit der Konfiguration der Suchanwendung verknüpft ist.</p> <p>Unterstützte Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KI-Suche: Verwenden Sie KI-Suche als Suchmaschine für die Anwendung. Wählen Sie diese Suchmaschine aus, wenn für Ihre Suchanwendung <i>KI-Suche</i> die Option Aktivieren aktiviert ist. • Zing: Verwenden Sie die Textindizierung und Suchmaschine Zing als Suchmaschine für die Anwendung. Wählen Sie diese Engine aus, wenn für Ihre Suchanwendung die Option AI Search aktivieren deaktiviert ist oder diese Option nicht vorhanden ist. <p>i Hinweis: Wenn Ihre Suchmaschinenauswahl mit der Einstellung Aktivieren Ihrer Suchanwendung <i>KI-Suche</i> in Konflikt steht, zeigt das System eine Fehlermeldung an. Stellen Sie vor dem Ändern von Suchmaschinen sicher, dass Ihre Suchanwendung <i>KI-Suche</i> über die richtige Einstellung Aktivieren verfügt.</p>
Suchprofil	Suchprofil, das für Suchen in der Anwendung verwendet werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie <i>AI Search</i> im Feld Suchmaschine auswählen.
Suchergebnisgrenze	<p>Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die die Anwendung auf jeder Suchergebnisseite anzeigen soll.</p> <p>Dieser Grenzwert gibt auch die Mindestanzahl von Suchergebnissen an, die jede Abfrage zurückgeben soll. Wenn eine Suchabfrage weniger als diese Anzahl von Ergebnissen zurückgibt, versucht KI-Suche, die Ergebnismenge zu erweitern, indem die Abfrage automatisch mit geänderten Parametern erneut übermittelt wird. Weitere Informationen zur erneuten Übermittlung von Abfragen finden Sie unter Automatische erneute Übermittlung von Suchabfragen.</p>

Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beschränkung der Genius-Ergebnisse	<p>Maximale Anzahl von Genius-Ergebnis-Antwortkarten, die die Anwendung auf der Suchergebnisseite anzeigen soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie <i>AI Search</i> im Feld Suchmaschine auswählen.</p> <p>i Hinweis: Genius-Ergebnisse geben maximal 3 Antwortkarten pro Suchabfrage zurück. Wenn Sie dieses Limit auf 4 oder mehr festlegen, zeigt KI-Suche immer noch maximal 3 Antwortkarten an.</p>
Tippfehlerbehandlung aktivieren	<p>Option zum automatischen Korrigieren von Suchbegriffen, damit sie den Begriffen entsprechen, die im Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung des Suchprofils gefunden wurden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie <i>AI Search</i> im Feld Suchmaschine auswählen.</p> <p>Weitere Informationen zur Konfiguration und zum Verhalten der automatischen Korrektur von Tippfehlern finden Sie unter Tippfehlerbehandlung.</p>

Formular „Suchprofil“.

Das Formular „Suchprofil“ enthält Informationen zu den für KI-Suchedefinierten Suchprofilen. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie ein Suchprofil erstellen oder ändern.

Formular „Suchprofil“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung für das Suchprofil.
Beschreibung	Textbeschreibung für das Suchprofil.
Anwendung	Anwendungsbereich für das Suchprofil. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktualisiert	Datum der letzten Aktualisierung des Suchprofils. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktualisiert von	Benutzer, der das Suchprofil zuletzt aktualisiert hat. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Suchprofils.
Status	Status des Suchprofils.

Formular „Suchprofil“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Neu: Das Suchprofil wurde nie veröffentlicht. • Entwurf: Das Suchprofil wird mit unveröffentlichten Änderungen gespeichert. • Veröffentlicht: Das Suchprofil wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert.

Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“.

Das Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“ enthält Informationen zu Zuordnungen zwischen Suchprofilen und Stoppwörterbüchern und Synonymwörterbüchern. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Stoppwörterbücher und Synonymwörterbücher mit Suchprofilen verknüpfen.

KI-Suche M2M-Formular des Profilwörterbuchs

Feld	Beschreibung
Lexikon	Das Stoppwort oder Synonymwörterbuch, das Sie mit dem ausgewählten Suchprofil verknüpfen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Wörterbuchzuordnungsdatensatz. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Profil	Das Suchprofil, mit dem Sie das ausgewählte Stoppwort oder Synonymwörterbuch verknüpfen möchten. Dieses Feld wird automatisch auf das von Ihnen bearbeitete Profil festgelegt.

Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“.

Das Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“ enthält Informationen zu Beziehungen zwischen Genius-Ergebniskonfigurationen und Suchprofilen in KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Genius-Ergebniskonfigurationen mit Suchprofilen verknüpfen.

Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“.

Feld	Beschreibung
Profil	Das Suchprofil, mit dem die Genius-Ergebniskonfiguration verknüpft werden soll. Dieses Feld wird automatisch auf das von Ihnen bearbeitete Profil festgelegt.
Genius – Ergebniskonfiguration	Die Genius-Ergebniskonfiguration, die mit dem angegebenen Suchprofil verknüpft werden soll.
Bestellung	Reihenfolge der Auswertung für die Genius-Ergebniskonfiguration im Kontext des Suchprofils.

Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich für den Genius-Ergebniskonfigurationszuordnungsdatensatz. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“.

Das Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“ enthält Informationen zu Beziehungen zwischen Suchquellen und Suchprofilen in KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Suchquellen mit Suchprofilen verknüpfen.

Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“.

Feld	Beschreibung
Profil	Das Suchprofil, mit dem Sie die Suchquelle verknüpfen möchten. Dieses Feld wird automatisch auf das von Ihnen bearbeitete Profil festgelegt.
Suchquelle	Die Suchquelle, die Sie mit dem angegebenen Suchprofil verknüpfen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Suchquellenzuordnungsdatensatz. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“.

Das Formular „Geskriptete Nachprozessoren durchsuchen“ enthält Informationen zu Nachverarbeitungsskripts, die in den Suchanwendungskonfigurationen für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie geskriptete Such-Postprozessoren erstellen oder ändern.

Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Suchskript-Postprozessors.
Name	Name für den Postprozessor des Suchskripts.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Postprozessor des Suchskripts. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Typ	<p>Typ des Datensatzes, für den der Postprozessor des Suchskripts arbeitet.</p> <p>Gültige Werte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Genius Result</i>: Skript wird für einen Genius-Ergebnisantwortdatensatz ausgeführt. • <i>Search Result</i>: Skript wird für einen Suchergebnisdatensatz ausgeführt.

Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Nachbearbeitungsskript	<p>Serverseitige Skriptfunktion, die ein Datensatzobjekt als Parameter akzeptiert. Wenn der geskriptete Such-Postprozessor mit einer Suchanwendungskonfiguration verknüpft ist, spiegeln die Suchergebnisse Änderungen wider, die am Datensatzobjekt in dieser Funktion vorgenommen wurden.</p> <p>i Hinweis: Die Benutzeroberfläche zeigt eine Übersicht der API-Methoden an, die in der Nachverarbeitungsskriptfunktion verwendet werden können.</p>

Suchquellenformular

Das Formular „Suchquelle“ enthält Informationen zu Suchquellen, die Sie in den Benutzer-Such-Experiences von KI-Suche verfügbar machen können. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Suchquelle erstellen oder ändern.

KI-Suche Quellformular

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	<p>Verweis auf eine indizierte Quelle.</p> <p>Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen.</p>
Bedingungen	<p>Satz von Filterbedingungen, die Dokumente aus der indizierten Quelle erfüllen müssen, um in die Suchquelle aufgenommen zu werden.</p> <p>Weitere Informationen zu Filterbedingungen finden Sie unter Filter .</p>

Formular „Sortieroption“.

Das Formular „Sortieroption“ enthält Informationen zu Sortieroptionen für Suchergebnisse, die in Ihren Anwendungskonfigurationen KI-Suche definiert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Suchergebnis-Sortieroption für die Konfiguration einer Suchanwendung erstellen oder ändern.

Formular „Sortieroption“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die für die Sortieroption für Suchergebnisse im Sortiermenü der Suchanwendung angezeigt wird.

Formular „Sortieroption“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Sortierfeld	<p>Name eines Quelltabellenfelds oder allgemeinen Indexfelds, das die Sortieroption zum Sortieren von Suchergebnissen verwendet.</p> <p>Das Sortierfeld kann ein Datums-, Zahlen- oder Zeichenfolgenfeld sein.</p> <p>i Hinweis: Wenn Sie ein Sortierfeld eines nicht unterstützten Typs angeben, wird beim Versuch, die Sortieroption zu speichern, eine Fehlermeldung angezeigt.</p> <p>Unterstützt die folgenden Formate:</p> <p>Qualifizierter Eintrag [indexed_source_table_name]. [field_name].</p> <p>Sortiert Suchergebnisse nach ihren Werten aus dem Feld der angegebenen Tabelle.</p> <p>Geben Sie beispielsweise kb_knowledge.author ein, um Suchergebnisse nach ihren Autor-Feldwerten zu sortieren.</p> <p>i Hinweis: Das verknüpfte Suchprofil der übergeordneten Suchanwendungskonfiguration muss eine Suchquelle enthalten, die aus der angegebenen indizierten Quelltable abgeleitet ist. Wenn diese Bedingung nicht erfüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn Sie versuchen, die Sortieroption zu speichern.</p> <p>Nicht qualifizierter allgemeiner Indexfeldname</p> <p>Sortieren Sie Suchergebnisse nach ihren Werten aus dem angegebenen allgemeinen Indexfeld KI-Suche.</p> <p>Geben Sie beispielsweise Titel ein, um Suchergebnisse basierend auf ihren Titeln zu</p>

Formular „Sortieroption“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>sortieren, oder Sprache, um Suchergebnisse basierend auf ihrer Sprache zu sortieren.</p> <p>Der Qualifizierer [indexed_source_table_name] muss der Name einer Tabelle sein, die in einer indizierten Quelle angegeben ist. Geben Sie für diesen Qualifizierer keine Namen der indizierten untergeordneten Quelltabellen an.</p> <p>Sonderfälle:</p> <p>Sortierung nach übergeordneten Tabellenfeldern</p> <p>Wenn Sie das Feld einer übergeordneten indizierten Quelltable in einer Sortieroption angeben, schließt KI-Suche Werte aus demselben Feld in untergeordneten Tabellen aus der indizierten Quelle ein.</p> <p>Angenommen, Sie erstellen eine indizierte Quelle für die benutzerdefinierte übergeordnete Tabelle [u_parent], die durch die benutzerdefinierte untergeordnete Tabelle [u_child] erweitert wird, und geben dann u_parent.author als Feld für eine Sortieroption an. Wenn ein Benutzer die Sortieroption anwendet, verwendet KI-Suche die Feldwerte u_parent.author und u_child.author, um die Suchergebnisliste zu sortieren.</p> <p>Sortierung nach untergeordneten Tabellenfeldern</p> <p>Sie können ein Feld, das für die untergeordnete Tabelle einer indizierten Quelle eindeutig ist, als Sortieroptionsfeld angeben.</p> <p>Wenn die untergeordnete Tabelle [u_child] ein Editor-Feld enthält, das in der übergeordneten Tabelle [u_parent] nicht vorhanden ist, können Sie in</p>

Formular „Sortieroption“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>Fortsetzung des vorherigen Beispiels u_parent.editor als Sortieroptionsfeld definieren, um Suchergebnisse anhand der Werte dieses Felds zu sortieren.</p> <p>i Hinweis: Achten Sie darauf, den Namen der übergeordneten Tabelle als Qualifizierer anzugeben, nicht den Namen der untergeordneten Tabelle.</p>
Anwendung	Anwendungsbereich für die Sortieroption für Suchergebnisse. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aufsteigend	Option, um festzulegen, dass die Suchergebnis-Sortieroption die Ergebnisse in aufsteigender Reihenfolge anzeigt (a bis z). Deaktivieren Sie diese Option, damit die Sortieroption für Suchergebnisse die Ergebnisse in absteigender Reihenfolge anzeigt (z bis a).
Aktiv	Option zum Aktivieren der Suchergebnis-Sortieroption für die Verwendung in der Suchanwendung.

Formular „Vorschlagslesergruppe“

Das Formular „Vorschlagslesergruppe“ enthält Informationen zu den für KI-Suchedefinierten Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Einstellungen für Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung ändern.

Formular „Vorschlagslesergruppe“

Feld	Beschreibung
Vorschlagstyp	Anwendungsspezifischer Name für den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Abschnitt-Header	Header, der im Anwendungssuchfeld für Autovervollständigungsvorschläge dieses Typs angezeigt wird.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Bestellung	Reihenfolge der Anzeige im Anwendungssuchfeld für den Abschnitt, der Vorschläge zur automatischen Vervollständigung dieses Typs enthält. Das System verwendet dieses Feld, um die Anzeigereihenfolge zu bestimmen, wenn eine Suchanwendungskonfiguration

Formular „Vorschlagslesergruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	mehrere Vorschlagstypen mit derselben Einstellung für den Klickmodus enthält.
Vorschlagsgrenze	Maximale Anzahl von Autovervollständigungsvorschlägen dieses Typs, die die Anwendung im Suchfeld anzeigen soll.
Click-in-Modus	<p>Option zum Steuern der Anzeige des Abschnitts, der Vorschläge zur automatischen Vervollständigung dieses Typs enthält.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Vorschläge zur automatischen Vervollständigung dieses Typs angezeigt, wenn der Benutzer zum ersten Mal das leere Anwendungssuchfeld auswählt. • Wenn diese Option deaktiviert ist, werden Autovervollständigungsvorschläge dieses Typs angezeigt, wenn der Benutzer Suchbegriffe in das Suchfeld der Anwendung eingibt. <p>i Hinweis: Eine Suchanwendungskonfiguration kann nicht mit mehreren Suchvorschlagstypen verknüpft werden, die denselben Reader enthalten und denselben Klickmodus aufweisen. Wenn Sie versuchen, einen zweiten Vorschlagstyp mit demselben Leser und Klickmodus mit einer Suchanwendungskonfiguration zu verknüpfen, zeigt das System eine Fehlermeldung an.</p>

KI-Suche wird durch Anwendungen und Integrationen von ServiceNow Store erweitert

Anwendungen und Integrationen von ServiceNow® Store erweitern die Funktionalität von KI-Suche und bieten Einblicke in die Nutzung und das Verhalten der Suche.

KI-Suche Spoke

Diese Spoke IntegrationHub ermöglicht die Speicherung von Dokumentdaten aus Anwendungen von Drittanbietern im Index [KI-Suche mithilfe von Flow Designer. Benutzer können über Portale, für die KI-Suche aktiviert ist, auf die indizierten Daten zugreifen.

Platform Analytics-Lösung für erweiterte KI-Suche Verwaltungstools

Diese Platform Analytics-Lösung hilft KI-Suche Administratoren, Trends im Suchabfragedatenverkehr zu analysieren, indizierte Datensätze und Konfigurationseinstellungen zu überprüfen und eine Vorschau der Suchabfrageergebnisse anzuzeigen.

KI-Suche für Next Experience

Mit der Anwendung KI-Suche für Next Experience ServiceNow® Store können Administratoren KI-Suche als Suchmaschine für Suchvorgänge von [Zentrale Navigation in Next Experience konfigurieren, einschließlich der globalen Suche und der konfigurierbaren Suche im Arbeitsbereich.

Now Assist in KI-Suche

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche ServiceNow® Store kombiniert die Leistungsfähigkeit der -Suche mit der Now LLM generatives KI-Modell, um Fragen in Benutzersuchen mit umsetzbaren KI-generierten Zusammenfassungen relevanter Wissensartikel zu beantworten.

Platform Analytics-Lösung für erweiterte KI-Suche Verwaltungstools

ServiceNow® Platform Analytics-Lösungen enthalten vorverpackte Performance Analytics - und Reporting -Inhalte zur Verwendung mit anderen Now Platform -Produkten. Diese Platform Analytics-Lösung hilft KI-Suche Administratoren, Trends im Suchabfragedatenverkehr zu analysieren, indizierte Datensätze und Konfigurationseinstellungen zu überprüfen und eine Vorschau der Suchabfrageergebnisse anzuzeigen.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen sind dieser Lösung zugeordnet:

- Now Platform Administrator (admin): Installiert und aktiviert Platform Analytics-Lösung und nimmt alle erforderlichen Änderungen an Systemeigenschaften vor.
- KI-Suche -Administrator (ais_admin): Überprüfen Sie die KI-Suche -Dashboards. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei. Testen Sie Suchabfragen mit dem UI-Modul „Suchvorschau“.
- User Experience Analytics-Administrator (analytics_admin), User Experience Analytics-Betrachter (analytics_viewer), User Portal Analytics-Administrator (portal_analytics_admin), Portal Analytics-Betrachter (portal_analytics_viewer), Web Analytics-Administrator (web_analytics_admin) oder Web Analytics-Betrachter (web_analytics_viewer): KI-Suche Analytics-Dashboard – Metriken und Berichte.
- Identitätswechsel (impersonator): Zeigen Sie in Abfragen erkannte NLU-Absichten an, aktivieren Sie das Debugging, oder suchen Sie als ein anderer Benutzer im UI-Modul „Suchvorschau“.

Zugehörige Informationen

[Analytics- und Reporting-Lösungen](#) 

Aktivieren Sie Platform Analytics-Lösung für erweiterte KI-Suche Management Tools

Aktivieren Sie die Inhaltspaketanwendung ServiceNow® Store für Platform Analytics-Lösung.


Vorbereitungen

Die API-Anwendung [User Experience Analytics aus dem ServiceNow Store muss in Ihrer Instanz aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Verfügbar für den Abruf aus dem Store**.
2. Suchen Sie nach Erweiterte KI-Suche Verwaltungstools, und vergewissern Sie sich, dass Sie über die erforderlichen gültigen Berechtigungen verfügen.

Sie benötigen einen Now Support -Account und die Berechtigung, um Anwendungen für die betreffenden Instanzen anzufordern. Das Konto Now Support und die Instanz müssen zum selben Unternehmen gehören. Weitere Informationen finden Sie unter [Install a ServiceNow Product](#)  (ServiceNow-Produkte installieren) im ServiceNow Store.

3. Suchen Sie nach Advanced AI Search Management Tools.

4. Installieren Sie die Anwendung.

Ergebnisse

Die folgenden Anwendungsmenüs und -module werden im Anwendungsnavigator angezeigt:

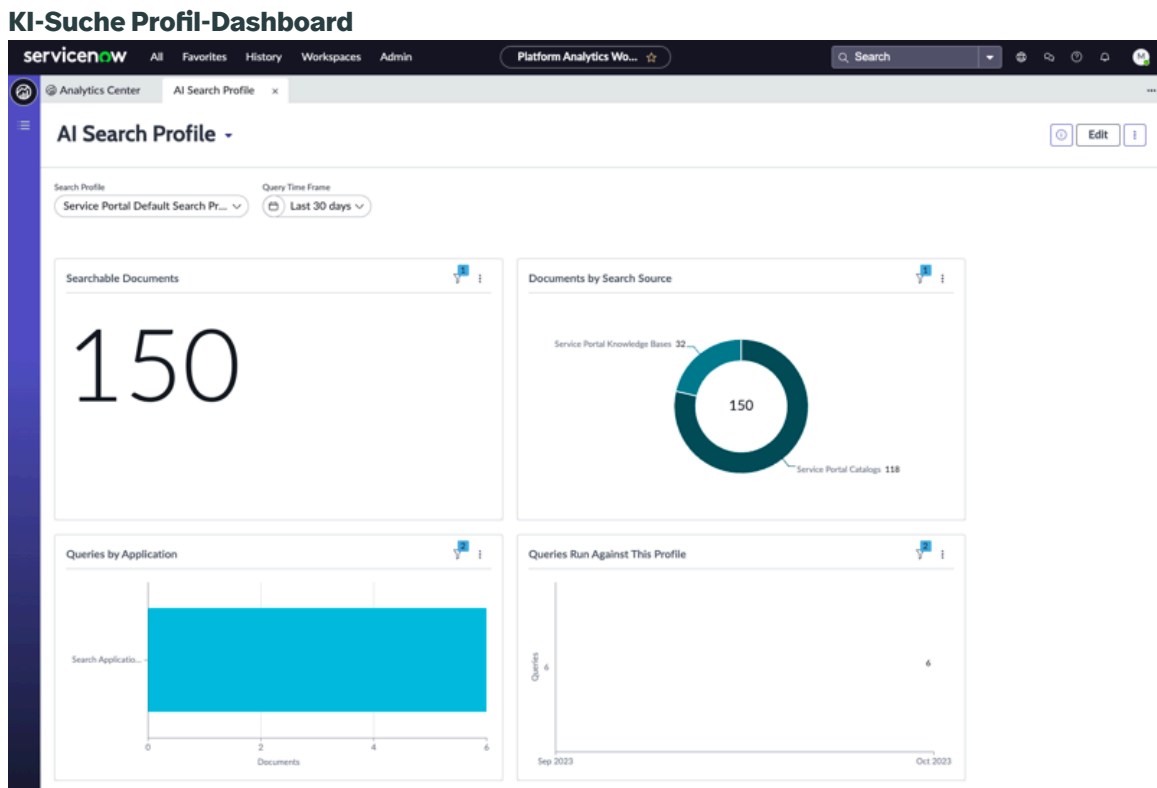
Anwendung	Anwendungsnavigatortpfad
KI-Suche Profil-Dashboard	<i>KI-Suche</i> > <i>KI-Suche Analytik</i> > Analytics für Suchprofil
KI-Suche-Dashboard	<i>KI-Suche</i> > <i>KI-Suche Analytik</i> > Analytics für Suchindex
Suchvorschau-UI	<i>KI-Suche</i> > Vorschau > Suchvorschau

i Hinweis:

Unmittelbar nach der Installation sind die Dashboards KI-Suche leer. Es kann bis zu einer Stunde dauern, bis die Dashboards mit Ergebnissen gefüllt werden.

KI-Suche Profil -Dashboard

Das KI-Suche Profil-Dashboard fasst die Anzahl der indizierten Datensätze und den Suchabfragedatenverkehr zusammen, der einem in KI-Suchedefinierten Suchprofil zugeordnet ist. Mit interaktiven Filtern können Benutzer ein Suchprofil auswählen und den Zeitrahmen für die Analyse des Suchabfragedatenverkehrs auswählen.



Um auf das Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche Analytik* > **Analytics für Suchprofil**.

Hinweis:

Wenn das Dashboard einen Lesevorgang für die Tabelle ' anzeigt<name> „,“ aus dem Bereich „Erweiterte Verwaltungstools für KI-Suche“ wurde Informationsmeldung verweigert . Bitten Sie Ihren Administrator, die in [Erstellen Sie eine bereichsübergreifende Zugriffsberechtigung für die Dashboards KI-Suche](#) . beschriebenen Schritte für die aufgeführte Tabelle auszuführen.

Erforderliche Now Platform-Rollen





Zum Anzeigen oder Bearbeiten des Dashboards benötigen Sie die Rolle ais_admin.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Dashboard-Verwendung
KI-Suche Administrator	Überprüft die Anzahl der indizierten Datensätze und verfolgt die Trends des Suchabfragedatenverkehrs für in KI-Suchedefinierte Suchprofile.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Durchsuchbare Dokumente	Einzelne Punktzahl ()	sn_ais_admin_tools_ai_search_indexed_documents	Zeigt die Anzahl der indizierten Datensätze an, die Benutzer bei der Suche mit dem ausgewählten Suchprofil finden können.
Dokumente nach Suchquelle	Ring ()	sn_ais_admin_tools_ai_search_indexed_documents	Zeigt die Anzahl der indizierten Datensätze an, auf die von jeder mit dem ausgewählten Suchprofil verknüpften Suchquelle zugegriffen werden kann.
Abfragen nach Anwendung	Balken ()	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen an, die das ausgewählte Suchprofil im ausgewählten Abfragezeitraum verwendet haben, gruppiert nach Suchanwendung.
Abfragen, die für dieses Profil ausgeführt werden	Linie ()	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen an, die das ausgewählte Suchprofil im ausgewählten Abfragezeitraum

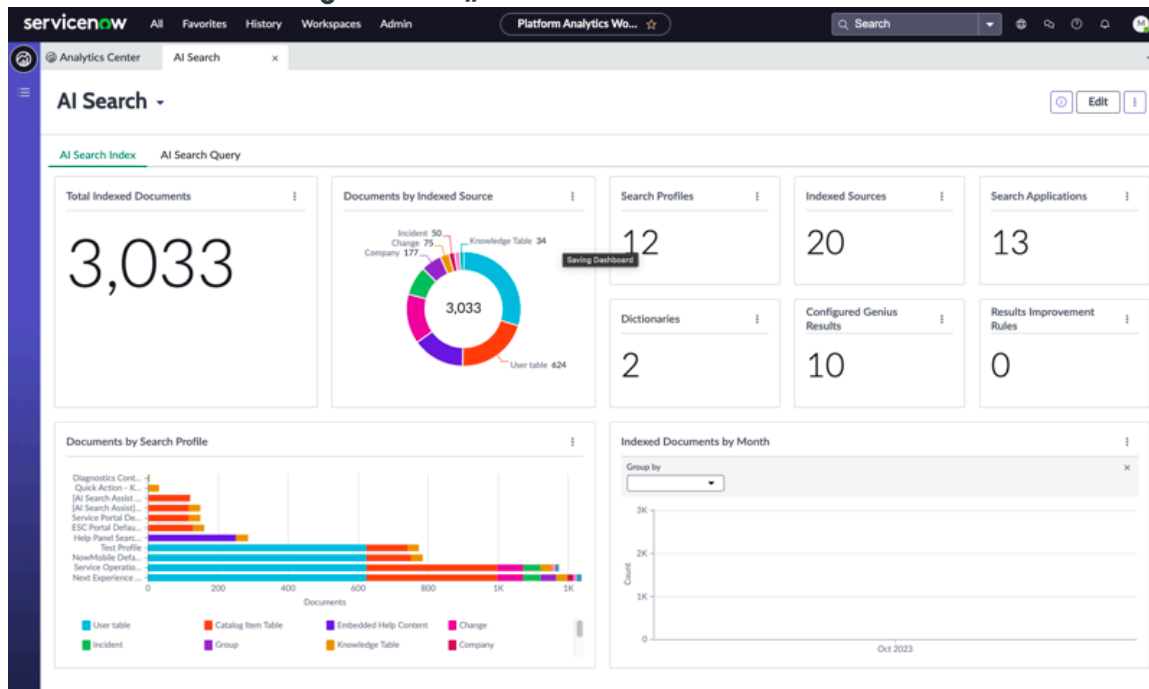
Automatische Übersetzung

Titel	Typ	Quelltable	Beschreibung
			verwendet haben, gruppiert nach Monat.

KI-Suche-Dashboard

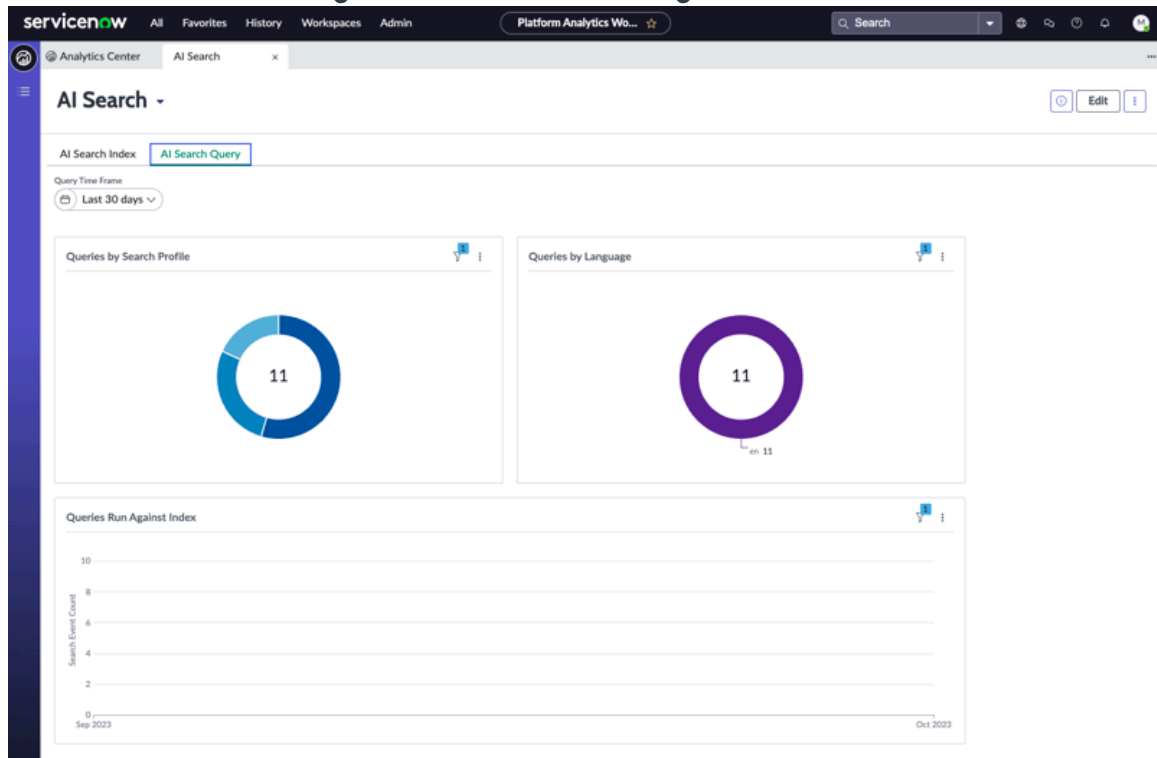
Das Dashboard [KI-Suche fasst KI-Suche indizierte Dokumente, verwendete Konfigurationseinstellungen und den Suchabfragedatenverkehr zusammen. Mit einem interaktiven Filter können Benutzer den Zeitrahmen für die Analyse des Suchabfragedatenverkehrs auswählen.

KI-Suche Dashboard: Registerkarte „ KI-Suche Index“.



Automatische Übersetzung

KI-Suche Dashboard – Registerkarte KI-Suche Abfrage



Um auf das Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche Analytik* > **Analytics für Suchindex**.

i Hinweis:

Wenn das Dashboard einen Lesevorgang für die Tabelle ' anzeigt<name> „ aus dem Bereich „Erweiterte Verwaltungstools für KI-Suche“ wurde Informationsmeldung verweigert . Bitten Sie Ihren Administrator, die in [Erstellen Sie eine bereichsübergreifende Zugriffsberechtigung für die Dashboards KI-Suche](#) . beschriebenen Schritte für die aufgeführte Tabelle auszuführen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

Zum Anzeigen oder Bearbeiten des Dashboards benötigen Sie die Rolle ais_admin.

Anwendungsfälle




Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Dashboard-Verwendung
KI-Suche Administrator	Überprüft die Anzahl der indizierten Datensätze und verfolgt die Trends des Suchabfrageverkehrs für KI-Suche.

Automatische Übersetzung






Datenvisualisierungen

KI-Suche Registerkarte „Index“.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
<p>Indexierte Dokumente insgesamt</p>	<p>Einzelne Punktzahl ()</p>	<p>sn_ais_admin_tools_st_ai</p>	<p>search_index_analytics_latest_index_stats</p> <p>Zeigt die und die Gesamtzahl der von KI-Sucheindizierten Datensätze an.</p> <p> Hinweis: Da Suchquellenfilter indizierte Datensätze ausschließen können, kann diese Anzahl die Gesamtzahl der durchsuchbaren Datensätze im Index überschreiten.</p>
<p>Dokumente nach indizierter Quelle</p>	<p>Ring ()</p>	<p>sn_ais_admin_tools_ai</p>	<p>search_dashboard_total_indexed_documents</p> <p>Zeigt die Anzahl der Datensätze an, die von KI-Sucheindiziert werden, gruppiert nach indizierter Quelle.</p> <p>Um Detailinformationen anzuzeigen und die Anzahl der Datensätze für eine indizierte Quelle gruppiert nach Quelltabelle anzuzeigen, wählen Sie das Diagrammsegment für diese indizierte Quelle aus. Aktualisieren Sie den Bericht, um zur Ansicht der obersten Ebene zurückzukehren.</p>




Automatische Übersetzung

KI-Suche Registerkarte „Index“. (Fortsetzung)




Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			<p>? Hinweis: Da Suchquellenfilter indizierte Datensätze ausschließen können, kann die Anzahl der für eine indizierte Quelle gemeldeten Datensätze die Gesamtzahl der durchsuchbaren Datensätze aus dieser indizierten Quelle überschreiten.</p>
Suchprofile	Einzelne Punktzahl ()	ais_search_profile	Zeigt die Anzahl der in KI-Suchedefinierten Suchprofile an.
Indizierte Quellen	Einzelne Punktzahl ()	ais_datasource	Zeigt die Anzahl der indizierten Quellen an, die im Index KI-Suche definiert sind.
Anwendungen durchsuchen	Einzelne Punktzahl ()	sys_search_context_config	Zeigt die Anzahl der definierten Suchanwendungskonfigurationen an, die die Suchmaschine KI-Suche verwenden.
Wörterbücher	Einzelne Punktzahl ()	ais_dictionary	Zeigt die Anzahl der in KI-Suchedefinierten Synonym- und Stoppwörterbücher an.
Konfigurierte Genius-Ergebnisse	Einzelne Punktzahl ()	ais_genius_result_configuration	Zeigt die Anzahl der in KI-Suchedefinierten Genius-Ergebniskonfigurationen an.

Automatische Übersetzung

KI-Suche Registerkarte „Index“. (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Einzelne Punktzahl ()	ais_rule	Zeigt die Anzahl der in KI-Suchedefinierten Ergebnisverbesserungsregeln an.
Dokumente nach Suchprofil	Balken ()	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents	Zeigt die Anzahl der indizierten Datensätze an, die über jedes in KI-Suchedefinierte Suchprofil durchsucht werden können.
indizierte Dokumente nach Monat	Balken ()	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents	Zeigt die Anzahl der indizierten Datensätze an, gruppiert nach Monat.

KI-Suche Registerkarte „Abfrage“.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Abfragen nach Suchprofil	Ring ()	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen im ausgewählten Zeitrahmen an, gruppiert nach dem verwendeten Suchprofil.
Abfragen nach Sprache	Ring ()	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen im ausgewählten Zeitrahmen an, gruppiert nach Abfragesprache (SprachkontextNow Platform).
Abfragen, die für den Index ausgeführt werden	Linie ()	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen im ausgewählten Zeitraum an, gruppiert nach Monat.

Erstellen Sie eine bereichsübergreifende Zugriffsberechtigung für die Dashboards KI-Suche .

Aktivieren Sie die Dashboards KI-Suche, um Datensätze aus Tabellen zu lesen, auf die im Anwendungsbereich Erweiterte KI-Suche Verwaltungstools nicht zugegriffen werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Dashboards KI-Suche Profil und KI-Suche gehören zum Anwendungsbereich Erweiterte KI-Suche Verwaltungstools.

Wenn in diesem Bereich kein Zugriff auf eine indizierte Quelle oder Suchquellentabelle möglich ist, wird in den Dashboards die folgende Informationsmeldung angezeigt:

Lesevorgang für Tabelle '<name>' aus dem Bereich „Erweiterte Verwaltungstools für KI-Suche“ wurde abgelehnt. Die Anwendung „Advanced AI Search Management Tools“ muss eine bereichsübergreifende Zugriffsberechtigung deklarieren. Wenden Sie sich an den Autor der Anwendung, um seine Berechtigungsanforderungen zu aktualisieren.

Um dieses Problem zu beheben, definieren Sie eine bereichsübergreifende Tabellenzugriffsberechtigung für die Anwendung Erweiterte KI-Suche Verwaltungstools.

Weitere Informationen zu [bereichsübergreifenden Berechtigungen](#) finden Sie unter [Datensatz](#) für bereichsübergreifende Berechtigungen.

Prozedur

1. Legen Sie Ihren aktuellen Anwendungsbereichskontext mit [der Anwendungsauswahl](#) auf Erweiterte KI-Suche Verwaltungstools fest.
2. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Anwendungsübergreifender Zugriff**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie im Formular „Bereichsübergreifende Berechtigung“ die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Zielbereich	<table scope>
Zielname	<table name>
Zieltyp	Tabelle
Vorgang	Lesen
Status	Zulässig

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die neue bereichsübergreifende Berechtigung wird in der Tabelle „Bereichsübergreifende Berechtigungen“ angezeigt.

KI-Suche Analytics-Dashboard

Das Analytics-Dashboard von KI-Suche zeigt wichtige Leistungsmetriken, Trends und Berichte für die Nutzung von KI-Suche auf der Hauptseite an. Auf der Seite „Abfragen“ werden zusätzliche Informationen zu Suchabfragen angezeigt. Mit interaktiven Filtern können Analysten Leistungsanalysen für einzelne Suchanwendungen in den letzten 90 Tagen anzeigen und den zu analysierenden Zeitrahmen auswählen.

KI-Suche Analytics-Dashboard – Hauptseite, Abschnitt „Übersicht“

AI Search Analytics

1 Service Portal Default Search Applicatio... Date Range: 2022-12-18 - 2023-01-18

Overview

Search users

215

↓ -1 (0%) since Dec 18



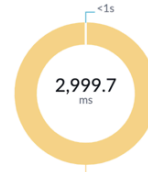
Total queries

37,866

↓ -9,505 (-20%) since Dec 18

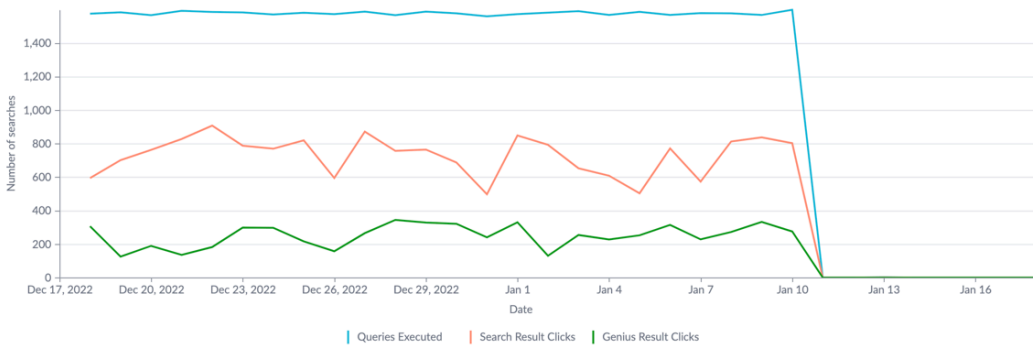


Average response time



↑ 4 (0%) since Dec 18

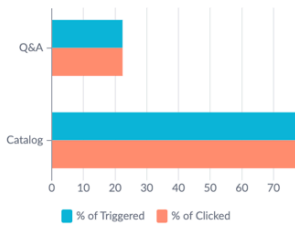
Searches over time



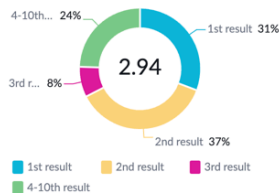
KI-Suche Analytics-Dashboard – Hauptseite, Abschnitt „Suchergebnisse“

Search results

Genius Results (triggered vs. clicked)



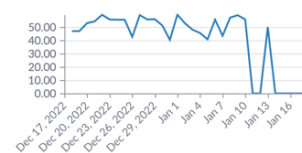
Average click position



↓ -0.02 (-1%) since Dec 18

Self-Solved Rate

52%



↑ 5 (11%) since Dec 18

KI-Suche Analytics-Dashboard – Hauptseite, Abschnitt „Abfragen“

Queries

[View all](#)

Top queries	% of total queries	Queries with no clicks	Queries	Queries with no results	Queries
outlook	12.6	iphone	1,735	backpack	4,728
headset	12.5	outlook	1,729	bluetooth	4,727
ipad	12.5	what is spam	1,571		
backpack	12.5	macbook	1,253		
bluetooth	12.5	headset	1,232		

Automatische Übersetzung

KI-Suche Analytics-Dashboard – Hauptseite, Abschnitt „Am häufigsten angeklickte Ergebnisse“.

Top clicked results ⓘ

Title	Data source	% of views	Average click position
How to configure VPN for Apple Devices	Knowledge	8.7	1
(empty)	Knowledge	8.5	2
Logitech USB Headset for PC & Mac	Catalog Item	8.4	2
What is a cookie?	Knowledge	8.4	2
Plantronics Wideband Headset	Catalog Item	8.3	1

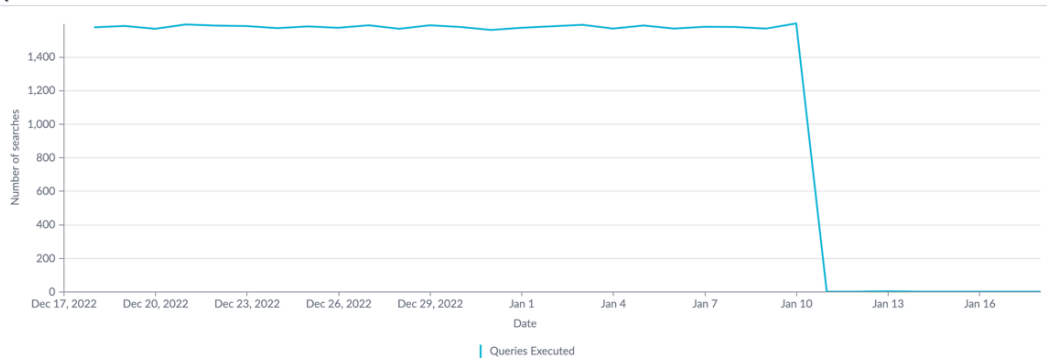
KI-Suche Analytics-Dashboard – Seite „Abfragen“, Bericht „Abfragen im Laufe der Zeit“.

Queries

1 Service Portal Default Search Applicatio... ▾

📅 Date Range: 2022-12-18 - 2023-01-18 ▾

Queries over time



KI-Suche Analytics-Dashboard – Seite „Abfragen“, Abschnitt „Abfrageanalyse“.

Query Analysis

Top queries	Language	% of total queries	Average click position
outlook	EN	12.6	5.5
headset	EN	12.5	1.5
ipad	EN	12.5	2
backpack	EN	12.5	
bluetooth	EN	12.5	
iphone	EN	12.5	1.5
what is spam	EN	12.5	1.5
macbook	EN	12.4	5.5
email	EN	0	
apple	EN	0	
phone	EN	0	4

Um auf das Analytics-Dashboard KI-Suche zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle > User Experience Analytics > Dashboard**, wählen Sie den SearchDashboard-Datensatz und dann das Search Analytics-Symbol (🔍) oder den Link im Modulmenü aus. Weitere Informationen zum Dashboard User Experience Analytics finden Sie unter [Übersicht über das Dashboard](#).

Automatische Übersetzung

i Hinweis:

Wenn das Dashboard nicht geladen wird, befolgen Sie die Schritte von [Konfigurieren Sie Serviceportal, um Analysedaten zu senden](#), um es zu aktivieren.

Um auf die Seite „Abfragen“ zuzugreifen, wählen Sie im Header des Abschnitts „ **Abfragen** “ der Hauptseite die **Option Alle** anzeigen aus.

Sie können die visuelle Experience verbessern, indem Sie das dunkle Design verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Working with themes in Next Experience](#) .

Erforderliche Now Platform-Rollen

Um das Analytics-Dashboard KI-Suche anzuzeigen, müssen Sie eine der folgenden Rollen innehaben:

- Analytics_admin
- Analytics_viewer
- portal_analytics_admin
- portal_analytics_viewer
- web_analytics_admin
- web_analytics_viewer

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Dashboard-Verwendung
<p>Eine der folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Analytics-Administrator oder -Betrachter • User Experience Analytics-Administrator oder -Betrachter • Webanalytik-Administrator oder -Betrachter 	<ul style="list-style-type: none"> • Suchnutzung und Suchleistung für eine bestimmte Suchanwendung und einen bestimmten Datumsbereich anzeigen und überwachen • Überprüfen Sie Suchtrends, um die Anforderungen der Endbenutzer der Suchanwendung besser zu verstehen • Erhalten Sie Einblicke, wie Sie die Such-Experience und die Wissensabdeckung verbessern können, indem Sie häufige Suchabfragen identifizieren, die keine Ergebnisse oder Ergebnisse von geringer Qualität liefern

Interaktive Filter

Filter	Beschreibung
Anwendung durchsuchen	Gibt die Suchanwendung an, für die Sie Suchanalysemetriken, Trends und Berichte anzeigen möchten. Sie können nach

Filter	Beschreibung
	<p>einer Suchanwendung suchen oder ihren Namen in der Liste auswählen. Wählen Sie Anwenden aus, damit Ihre Filterauswahl wirksam wird.</p> <p>i Hinweis: Sie können in diesem Filter nur eine einzelne Suchanwendung auswählen.</p> <p>Die Filterliste enthält Suchanwendungen, die für die Verwendung von KI-Suche konfiguriert sind und in einem der folgenden Kontexte verwendet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein Service Portal • Eine Suche im Arbeitsbereich Next Experience . • Next Experience globale Suche
Datumsbereich	<p>Gibt den Datumsbereich an, für den Sie Suchanalysemetriken, Trends und Berichte anzeigen möchten. Standardmäßig zeigt das Dashboard Daten der letzten 30 Tage an. Sie können einen der voreingestellten Datumsbereiche auswählen oder Ihr eigenes Start- und Enddatum festlegen. Wählen Sie Anwenden aus, damit Ihre Filterauswahl wirksam wird.</p> <p>Das Dashboard speichert Daten der letzten 90 Tage. Wenn Sie ein Datum außerhalb dieses Bereichs auswählen, zeigt das System eine Fehlermeldung an, und das Dashboard kehrt zur letzten gültigen Datumsbereichsauswahl zurück. Wenn Sie keinen gültigen Datumsbereich ausgewählt haben, wird das Dashboard auf den Standarddatumsbereich zurückgesetzt.</p> <p>i Hinweis: Wenn Sie einen benutzerdefinierten Datumsbereich auswählen, kann das Laden des Dashboards länger dauern als bei Auswahl eines voreingestellten Datumsbereichs.</p>

Metriken, Trends und Berichte

Das Dashboard enthält eine Hauptseite und eine Abfrageseite, auf die über den Link **Alle** anzeigen im Abschnitt „ **Abfragen** “ zugegriffen werden kann.

i Hinweis:

Zur Verbesserung der Leistung speichert das Analytics-Dashboard KI-Suche Ergebnisse aus seinen Quelltabellen 60 Sekunden lang im Cache. Möglicherweise werden Suchabfragen der letzten 60 Sekunden nicht in den Metriken, Trends und Visualisierungen des Dashboards angezeigt.

Hauptseite

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabelle(n)	Beschreibung
Übersichtsbereich			
Anwender suchen	Linie ()	<ul style="list-style-type: none"> • Metrik und Trend: KI-Suche Analytics-Dashboard Eindeutige Suchanwender [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_unique] • Bericht: KI-Suche Analytics Dashboard Tägliche Suchbenutzer [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily] 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Metrik gibt die Gesamtanzahl der eindeutigen Benutzer an, die Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich übermittelt haben. • Der Trend beschreibt wie sich die Anzahl der eindeutigen Suchbenutzer in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich geändert hat. • Der Bericht zeigt die Anzahl der eindeutigen Suchbenutzer in der ausgewählten Anwendung für Datumsangaben im ausgewählten Bereich an. <p> Hinweis: Suchen, die durchgeführt werden, während die Identität eines anderen Benutzers angenommen wird, werden für diese Metrik, diesen Trend und diesen Bericht ignoriert.</p>
Abfragen gesamt	Linie ()	KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchvorgänge und Klicks insgesamt nach Datum [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_]	<ul style="list-style-type: none"> • Die Metrik gibt die Gesamtanzahl der Suchabfragen an, die in der ausgewählten Anwendung und




Automatische Übersetzung

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabelle(n)	Beschreibung
			<p>im ausgewählten Datumsbereich übermittelt wurden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Trend beschreibt, wie sich die Anzahl der übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich geändert hat. • Der Bericht zeigt die Anzahl der Suchabfragen an, die in der ausgewählten Anwendung für Daten im ausgewählten Bereich übermittelt wurden.
<p>Durchschnittliche Antwortzeit</p>	<p>Ring ()</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metrik und Trend: KI-Suche Analytics-Dashboard Durchschnittliche Suchantwortzeit [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_averag...] • Bericht: KI-Suche Analytics-Dashboard – tägliche durchschnittliche Antwortzeit [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_...] 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Metrik gibt die durchschnittliche Antwortzeit für Suchabfragen für die ausgewählte Anwendung und den ausgewählten Datumsbereich an. • Der Trend beschreibt, wie sich die durchschnittliche Antwortzeit für Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich geändert hat. • Der Bericht zeigt die Verteilung der Antwortzeiten von Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung für

Automatische Übersetzung

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
			<p>Datumsangaben im ausgewählten Bereich an. Antwortzeiten werden als <1 Sekunde, 1–2 Sekunden oder >2 Sekunden kategorisiert.</p>
Abschnitt „Suchen im Zeitverlauf“.			
Suchvorgänge im Zeitverlauf	Linie ()	<p>KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchvorgänge und Klicks insgesamt nach Datum [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_...</p>	<p>Die Anzahl der ausgeführten Suchabfragen, Suchergebnisklicks und Genius-Ergebnisklicks in der ausgewählten Anwendung für Datumsangaben im ausgewählten Bereich.</p>
Abschnitt „Suchergebnisse“.			
Genius-Ergebnisse (ausgelöst vs. angeklickt)	Horizontaler Balken ( für horizontalen Balken)	<p>KI-Suche Analytics Dashboard Trends Genius-Ergebnis [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_genius_re...</p>	<p>Die am häufigsten ausgelösten und ausgewählten Genius-Ergebnisklicks in der ausgewählten Anwendung und im Datumsbereich.</p>
Durchschnittliche Klickposition	Ring ()	<ul style="list-style-type: none"> • Metrik und Trend: KI-Suche Durchschnittliche Klickposition im Analytics-Dashboard [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_averag... • Bericht: KI-Suche Analytics-Dashboard – tägliche durchschnittliche Klickposition [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily... 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Metrik gibt die durchschnittliche Position der vom Benutzer ausgewählten Suchergebnisse für die ausgewählte Anwendung und den ausgewählten Datumsbereich an.

Automatische Übersetzung

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabelle(n)	Beschreibung
			<p>i Hinweis: Positionen geben Ergebnisnummern an. Zum Beispiel bedeutet eine Position von 2, dass der Benutzer das zweite Ergebnis ausgewählt hat, das für eine Suchabfrage zurückgegeben wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trend beschreibt, wie sich die durchschnittliche Position der vom Benutzer ausgewählten Suchergebnisse in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich geändert hat. • Der Bericht zeigt die Verteilung der Positionen für vom Benutzer ausgewählte Suchergebnisse in der ausgewählten Anwendung für Datumsangaben im ausgewählten Bereich an.
Selbstlösungsrate	Linie ()	KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchvorgänge und Klicks insgesamt nach Datum [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	<ul style="list-style-type: none"> • Die Metrik gibt den Prozentsatz der Suchabfragen an, die einen Klick auf das Suchergebnis für die ausgewählte Anwendung und den ausgewählten Datumsbereich generiert haben.

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabelle(n)	Beschreibung
			<ul style="list-style-type: none"> • Der Trend gibt an, wie sich der Prozentsatz der Suchabfragen, die einen Suchergebnisklick erzeugt haben, in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich geändert hat. • Der Bericht gibt den Prozentsatz der Suchabfragen an, die zu einem Suchergebnis-Klick in der ausgewählten Anwendung für Datumsangaben im ausgewählten Bereich geführt haben.
Abschnitt „Abfragen“.			
Häufigste Abfragen	Tabelle (☰)	KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchbegriffe in Trends [sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_trending_search_te	<p>Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, nach Prozentsatz der gesamten Suchabfragen für die Anwendung und den Datumsbereich.</p> <p>Um auf das Abfragen-Dashboard zuzugreifen und weitere Details und Einträge für diesen Bericht anzuzeigen, wählen Sie Alle anzeigen im Header des Abfragen-Abschnitts aus.</p>

Hauptseite (Fortsetzung)




Titel	Visualisierungstyp	Quellentabellen	Beschreibung
Abfragen ohne Klicks	Tabelle (☰)	KI-Suche Analytics-Dashboard – Abfragen ohne Klicks [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_c	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, für die Benutzer kein Suchergebnis ausgewählt haben, nach Anzahl. Um auf das Abfragen-Dashboard zuzugreifen und weitere Details und Einträge für diesen Bericht anzuzeigen, wählen Sie Alle anzeigen im Header des Abfragen- Abschnitts aus.
Abfragen ohne Ergebnisse	Tabelle (☰)	KI-Suche Analytics-Dashboard-Abfragen ohne Ergebnisse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_re	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, die keine Ergebnisse geliefert haben, nach Anzahl. Um auf das Abfragen-Dashboard zuzugreifen und weitere Details und Einträge für diesen Bericht anzuzeigen, wählen Sie Alle anzeigen im Header des Abfragen- Abschnitts aus.
Abschnitt „Am häufigsten angeklickte Ergebnisse“.			
Am häufigsten angeklickte Ergebnisse	Tabelle (☰)	KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchinhalt mit Trends [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_co	Die am häufigsten angeklickten Suchergebnisse in der Anwendung und im Datumsbereich,

Automatische Übersetzung

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabelle	Beschreibung
			nach Prozentsatz der Ansichten, die zu einem Klick geführt haben.

Abfrageseite

Titel	Berichtstyp	Quelltabelle	Beschreibung
Abfragen im Laufe der Zeit	Linie ()	KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchvorgänge und Klicks insgesamt nach Datum [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	Anzahl der Suchabfragen, die in der ausgewählten Anwendung für Datumsangaben im ausgewählten Dashboard ausgeführt wurden.
Abschnitt „Abfrageanalyse“			
Häufigste Abfragen	Tabelle ()	KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchbegriffe in Trends [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_te	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, nach Prozentsatz der gesamten Suchabfragen für die Anwendung und den Datumsbereich. Um zusätzliche Details zu einer Suchabfrage anzuzeigen, einschließlich der durchschnittlichen Antwortzeit und der besten Ergebnisse, wählen Sie den Abfrageeintrag in der Spalte Häufigste Abfragen aus. Um zusätzliche Berichteinträge anzuzeigen, klicken Sie unten in der Tabelle auf Mehr laden.
Abfragen ohne Klicks	Tabelle ()	KI-Suche Analytics-Dashboard –	Die am häufigsten übermittelten

Automatische Übersetzung

Abfrageseite (Fortsetzung)

Titel	Berichtstyp	Quelltabelle	Beschreibung
		Abfragen ohne Klicks <small>[sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_c</small>	Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, für die Benutzer kein Suchergebnis ausgewählt haben, nach Anzahl. Um zusätzliche Berichteinträge anzuzeigen, klicken Sie unten in der Tabelle auf Mehr laden.
Abfragen ohne Ergebnisse	Tabelle (☰)	KI-Suche Analytics-Dashboard-Abfragen ohne Ergebnisse <small>[sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_r</small>	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, die keine Ergebnisse geliefert haben, nach Anzahl. Um zusätzliche Berichteinträge anzuzeigen, klicken Sie unten in der Tabelle auf Mehr laden.

Automatische Übersetzung

Passen Sie das Bannerlogo für das Analytics-Dashboard KI-Suche an

Fügen Sie dem Banner für das Analytics-Dashboard KI-Suche Ihr eigenes Logo hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Analytics-Dashboard von [KI-Suche zeigt das Logo von ServiceNow im Banner an. Sie können die UX-Design-Assets für das Dashboard ändern, um stattdessen Ihr eigenes Logo anzuzeigen.



Prozedur

1. Wechseln Sie zur Anwendung Advanced KI-Suche Management Tools.

Weitere Informationen zum Wechseln von Anwendungen finden Sie unter [Zwischen Anwendungen](#) wechseln.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das standardmäßige UX-Design-Asset **header_for_dashboard** durch eine Version mit Ihrem Logo zu ersetzen.
 - a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Design-Asset“ [sys_ux_theme_asset], indem Sie **Alle** auswählen, sys_ux_theme_asset.list im Navigationsfilter eingeben und die Eingabetaste drücken.
 - b. Öffnen Sie den **Datensatz header_for_dashboard**.
 - c. Wählen Sie **Löschen**.
 - d. Wählen Sie **Neu**.
 - e. Geben Sie im Formular „UX-Design-Asset“ die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Kategorie	Bild
Name	header_for_dashboard

- f. Wählen Sie im Header des Formulars das Symbol „Anhänge verwalten“ (Symbol „“) aus, und hängen Sie Ihr Logobild an den neuen Datensatz an.
Weitere Informationen zum Verwalten von Datensatzanhängen finden Sie unter Anhänge [verwalten](#) .
 - g. Wählen Sie **Absenden**.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Ihr neues UX-Design-Asset mit dem Banner für das Analytics-Dashboard KI-Suche zu verknüpfen.
 - a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Design“ [sys_ux_theme], indem Sie **Alle** auswählen, sys_ux_theme.list im Navigationsfilter eingeben und die Eingabetaste drücken.
 - b. Öffnen Sie den **SearchAnalytics-Dashboard** -Design-Datensatz.
 - c. Wählen Sie die Registerkarte **Veraltet: Experience**- Design aus.
 - d. Bearbeiten Sie in der Liste „UX-Design-Assets“ den vorhandenen Asset-Datensatz.

 Hinweis:

Wenn die Liste der UX-Design-Assets nicht angezeigt wird, konfigurieren Sie das Formularlayout, indem Sie **UX-Design-Assets->Design** zur Liste der ausgewählten Felder hinzufügen. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wechseln Sie zur Bearbeitung des Formularabschnitts in der globalen Anwendung. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Formularlayout konfigurieren](#).

- e. Geben Sie im Formular „UX-Design-Assets“ im Feld **Asset** den Wert header_for_dashboard ein.
 - f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Ihr benutzerdefiniertes Logobild wird im Banner für das Analytics-Dashboard von KI-Suche angezeigt.

Konfigurieren Sie Serviceportal, um Analysedaten zu senden

Aktivieren Sie das Laden des Analytics-Dashboards [KI-Suche, indem Sie Serviceportal so konfigurieren, dass Analytics-Daten gesendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das Analytics-Dashboard KI-Suche nicht geladen wird, müssen Sie die Nachverfolgung von User Experience Analytics Daten in Serviceportalkonfigurieren. Diese Konfiguration ist eine Voraussetzung für das Dashboard.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Serviceportal > Portale**.
2. Bearbeiten Sie den **Service Portal** -Datensatz.
3. Wählen **Sie Analytics-Einstellungen erstellen aus**.
4. Wählen Sie im Formular User Experience Analytics Einstellungen die Option **Nachverfolgung nicht authentifizierter Benutzer aktivieren** und dann **Aktualisieren**aus.

Ergebnisse

Das Analytics-Dashboard KI-Suche sollte jetzt ordnungsgemäß geladen werden.

Suchvorschau-UI für KI-Suche

Mit der Suchvorschau-UI können Sie KI-Suche Abfragen mit Einstellungen aus einem ausgewählten Suchprofil testen. Administratortools helfen Ihnen, Leistungsdaten und Feedback zu Suchabfragen zu überprüfen, Abfragen zu debuggen und Standardabfrageeinstellungen zu Testzwecken zu überschreiben.

Greifen Sie auf die Benutzeroberfläche der Suchvorschau zu, indem Sie zu navigieren *KI-Suche* > **Vorschau** > **Suchvorschau**.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- Die Rolle `ais_admin` ist erforderlich, um die Suchvorschau-UI anzuzeigen und zu verwenden.
- Die Rolle „Identitätswechsler“ ist für einige KI-Suche Administratortools erforderlich.
- Die Rolle `ais_high_security_admin` ist erforderlich, um Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter zu umgehen.

 Hinweis:

Diese Rolle ist ab Release Rome verfügbar.

UI-Komponenten der Suchvorschau

Suchvorschau-UI





The screenshot shows the ServiceNow search interface. At the top, there's a navigation bar with the ServiceNow logo, 'All Favorites', and 'AI Search Admin Pr...'. Below this is a search bar with a dropdown menu for 'Service Portal Default Search Profile' (callout 1) and a search input field containing 'sales laptop' (callout 2). A 'Search' button is to the right. On the left, a 'Table' sidebar (callout 3) lists search profiles: 'All (50)', 'kb_knowledge (25)', 'pc_hardware_cat_item (13)', 'sc_cat_item (10)', and 'pc_software_cat_item (2)'. The main area (callout 4) displays 'Genius Results for sales laptop' with a result for 'Sales Laptop' (Acer Aspire NX) and a JSON snippet. On the right, a 'PROCESS DATA' panel (callout 6) shows query statistics like 'Query Rules Triggered: 0', 'Intents Matched: 0', and various processing times. At the bottom, a summary bar (callout 5) indicates 'Showing results 1 - 10 for sales laptop'.

Automatische Übersetzung


UI-Komponenten der Suchvorschau

Komponente	Beschreibung
1. Profilliste durchsuchen	<p>Wählen Sie das Suchprofil aus, das bei der Vorschau von Suchabfragen angewendet werden soll.</p> <p>Die Liste enthält nur veröffentlichte Suchprofile, die über eine oder mehrere verknüpfte Suchquellen verfügen.</p> <p>i Hinweis: Wenn ein Suchprofil unveröffentlichte Änderungen aufweist, zeigt die Liste ein Warnsymbol (Warnsymbol) und [!] nach dem Namen des Profils an. Veröffentlichen Sie das Suchprofil, um diese Änderungen in der Suchabfragevorschau anzuzeigen.</p>
2. Eingabefeld für Suche	<p>Geben Sie in dieses Feld Suchbegriffe und Operatoren ein. Um eine Vorschau der Abfrageergebnisse mit den Einstellungen aus dem ausgewählten Suchprofil anzuzeigen, wählen Sie Suche aus.</p>

UI-Komponenten der Suchvorschau (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
3. Tabellenaspektfilter	<p>Zeigen Sie die Verteilung der Suchergebnisse nach Quelltable an. Um die Abfrageergebnisse nach Tabelle zu filtern, wählen Sie den Namen einer Tabelle aus. Um den Tabellenaspektfilter zu entfernen, wählen Sie Alle.</p>
4. Genius-Ergebnisantworten	<p>Überprüfen Sie die Schlüssel-Wert-Paare für jede Genius-Ergebnisantwort, die die Suchabfrage bei Ausführung mit dem ausgewählten Suchprofil generiert.</p> <p>i Hinweis: Genius-Ergebnisantworten werden möglicherweise nicht für alle Suchabfragen angezeigt.</p>
5. Suchen Sie nach Abfrageergebnissen	<p>Überprüfen Sie die Ergebnisse der Suchabfrage, wenn sie mit dem ausgewählten Suchprofil ausgeführt wird. Um durch die Ergebnisse zu blättern, wählen Sie Weiter oder Zurück.</p>
6. KI-Suche Administratortools	<p>Wählen Sie das Symbol für das Administrator-Tool aus, das Sie verwenden möchten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prozessdaten-Tool ( für Prozessdaten-Tool): Zeigen Sie Zusammenfassungsinformationen zu den ausgelösten Ergebnisverbesserungsregeln der Suchabfrage, den übereinstimmenden Modellabsichten NLU und der Verarbeitungszeit an. • Warnungs-Tool (): Überprüfen Sie Feedback-Nachrichten zu Warnungen, die während der Verarbeitung der Suchabfrage erstellt wurden. • Wörterbuch- und Abfrage-Feedback-Tool ( für Wörterbuch- und Abfrage-Feedback-Tool): Überprüfen Sie Wörterbuch- und Abfrage-Feedback-Nachrichten und NLU Modellabsichtsdaten für die Suchabfrage. Aktivieren Sie das Debugging. • Tool für Kontexteinstellungen (): Geben Sie Benutzerkontextwerte

UI-Komponenten der Suchvorschau (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	<p>für die Suchabfrage an, um Ergebnisverbesserungsregeln auszulösen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tool für  für Tool für Identitätswechsel für Benutzer): Ändern Sie den Benutzer oder das Gebietsschema der Suchabfrage, um die Zugriffseinstellungen zu testen und übersetzte Dokumente anzuzeigen. <p>Ausführlichere Beschreibungen der Ausgaben, Steuerelemente und Felder der einzelnen Administratortools finden Sie im folgenden Referenzabschnitt.</p>

Admin-Tools der Suchvorschau

Machen Sie sich mit der Ausgabe, den Steuerungen und den Feldern vertraut, die von Verwaltungstools in der Suchvorschau-UI bereitgestellt werden.

Prozessdaten-Tool

Eintrag	Beschreibung
Abfrageregeln ausgelöst	Anzahl der durch die Suchabfrage ausgelösten Ergebnisverbesserungsregeln.
Abgestimmte Absichten	Anzahl und Namen von NLU Modellabsichten, die in der Suchabfrage erkannt wurden.
Gesamtzeit	Gesamtzeit, die für die Verarbeitung der Suchabfrage aufgewendet wurde. Umfasst Vorverarbeitung, Suchabfrage, Genius-Ergebnisberechnung und Sicherheitsverarbeitungszeiten.
Vorverarbeitungszeit	Zeit, die für die Vorbereitung der Suchabfrage für die Ausführung aufgewendet wurde. Beinhaltet die Zeit, die für die Suche nach den Zugriffsberechtigungen des Benutzers für die Inhaltssicherheit aufgewendet wurde.
Suchabfragenzeit	Zeitaufwand für das Abrufen von Datensätzen, die der Suchabfrage entsprechen, und das Generieren der Ergebnismenge.
Genius – Ergebnisberechnung	Zeit, die für die Berechnung der Genius-Ergebnisantworten für die Suchabfrage aufgewendet wurde.
Sicherheitsverarbeitungszeit	Zeitaufwand für das Filtern unzugänglicher Datensätze aus dem Ergebnissatz der Suchabfrage basierend auf den Zugriffsberechtigungen des Benutzers.

Warnungs-Tool

Dieses Tool zeigt eine Liste der Warnungsfeedback-Nachrichten an, die während der Verarbeitung der Suchabfrage generiert wurden.

Wenn die Suchabfrage keine Warnungsfeedback-Nachrichten erzeugt hat, zeigt das Tool stattdessen Kein Warnungsfeedback an.

Feedback-Tool für Wörterbücher und Abfragen

Dieses Tool zeigt separate Bereiche für Wörterbuch-Feedback-Einträge und Abfrage-Feedback-Steuerungen an.

Wörterbuch-Feedback

Eintrag	Beschreibung
Stoppwörter	Liste der Feedback-Nachrichten im Zusammenhang mit der Entfernung des Stoppworts für die Suchabfrage.
Rechtschreibprüfung	Liste der Feedback-Nachrichten im Zusammenhang mit der automatischen Korrektur von Tippfehlern für die Suchabfrage.
Synonyme	Liste der Feedback-Nachrichten im Zusammenhang mit der Synonymerweiterung für die Suchabfrage.

Feedback abfragen

Kontrolle	Beschreibung
Gesamtes Feedback anzeigen	Zeigen Sie ein JSON-Array von Feedback-Nachrichten an, die für die Suchabfrage erstellt wurden.
Alle Absichtsdaten anzeigen	<p>Zeigen Sie ein JSON-Array von NLU Modellabsichten an, die in der Suchabfrage erkannt wurden.</p> <p>i Hinweis: Um dieses Tool zu verwenden, benötigen Sie die Rolle „Identitätswechsler“.</p>
Debuggen	<p>Aktivieren Sie diese Option, um <code>sysparm_debugtrue</code> beim Senden von Suchvorschauabfragen auf [] festzulegen.</p> <p>i Hinweis: Um dieses Tool zu verwenden, benötigen Sie die Rolle „Identitätswechsler“.</p>

Tool für Kontexteinstellungen

Mit diesen Tools können Sie Benutzerkontextwerte angeben, um Benutzerkontextauslöser für Ergebnisverbesserungsregeln zu testen.

Feld	Beschreibung
Benutzerdomäne	Um eine Domäne im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen einer Gruppe aus der Gruppentabelle [sys_user_group] ein.
Benutzerunternehmen	Um ein Unternehmen im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen eines Unternehmens aus der Tabelle „Unternehmen“ [core_company] ein.
Benutzerbüro	Um ein Büro im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen eines Gebäudes aus der Tabelle „Gebäude“ [cmn_building] ein.
Abteilung des Benutzers	Um eine Abteilung im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen einer Abteilung aus der Tabelle „Abteilung“ [cmn_department] ein.
Anwendertitel	Um einen Titel im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, wählen Sie ihn aus der Liste aus. Diese Liste enthält alle Titelwerte in der Benutzertabelle [sys_user].
Benutzerstandort	Um einen Standort im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen eines Standorts aus der Tabelle „Standort“ [cmn_location] ein.
Benutzerrolle	Um eine Rolle im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen einer Rolle aus der Tabelle „Rolle“ [sys_user_role] ein.
Anwender – Land	Um ein Land im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, wählen Sie es aus der Liste aus. Diese Liste enthält alle Länder, die an Benutzerstandorten aus der Benutzertabelle [sys_user] gefunden wurden.
Anwendersprache	Um eine Sprache im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, wählen Sie sie aus der Liste der unterstützten Sprachen aus.

Feld	Beschreibung
Benutzer – Büro: Land	Um ein Büroland im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, wählen Sie es aus der Liste aus. Diese Liste enthält alle Länder, die an Benutzerstandorten aus der Benutzertabelle [sys_user] gefunden wurden.
Benutzer – Büro: Ort	Um einen Büroort im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche , um für dieses Benutzerkontextfeld übermittelte Werte in Benutzerabfragen zu überprüfen.
Benutzer – Büro: Bundesstaat/Bundesland/Kanton	Um einen Bürostatus im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche , um für dieses Benutzerkontextfeld übermittelte Werte in Benutzerabfragen zu überprüfen.
Benutzer-BS:	Um ein Betriebssystem im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie seinen Namen in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche , um für dieses Benutzerkontextfeld übermittelte Werte in Benutzerabfragen zu überprüfen.
Benutzergerätetyp	Um einen Benutzergerätetyp im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche , um für dieses Benutzerkontextfeld übermittelte Werte in Benutzerabfragen zu überprüfen.
Benutzer-BS-Versionstyp	Um einen Betriebssystemversionstyp im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche , um für dieses Benutzerkontextfeld übermittelte Werte in Benutzerabfragen zu überprüfen.
Benutzerbrowser-Agent verwenden	Um eine Browser-Agent-Zeichenfolge im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie sie in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche , um für dieses Benutzerkontextfeld

Feld	Beschreibung
	übermittelte Werte in Benutzerabfragen zu überprüfen.
Benutzerbrowser	Um einen Browsernamen im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche , um für dieses Benutzerkontextfeld übermittelte Werte in Benutzerabfragen zu überprüfen.
Benutzergeräteform	Um ein Geräteformular im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie es in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche , um für dieses Benutzerkontextfeld übermittelte Werte in Benutzerabfragen zu überprüfen.

Tool für Benutzeridentitätswechsel

Feld	Beschreibung
Suchen als	<p>Um Suchvorschauabfragen als anderer Benutzer zu übermitteln, geben Sie den Namen des Benutzers aus der Benutzertabelle [sys_users] ein. Sie müssen über die Rolle „Identitätswechsler“ verfügen.</p> <p>Verwenden Sie dieses Steuerelement, um zu sehen, wie sich die Inhaltssicherheit auf Suchergebnisse für bestimmte Benutzerkonten auswirkt.</p> <p>Suchvorgänge, die durchgeführt werden, während die Identität eines anderen Benutzers angenommen wird, wirken sich nicht auf die Metrik, den Trend und den Bericht Benutzer durchsuchen im Dashboard KI-Suche „Analytics“ aus.</p> <p>i Hinweis: Wenn Sie den Wert dieses Felds ändern, werden die erhöhten Berechtigungen für die Rolle <code>ais_high_security_admin</code> beendet. Um Filter zu umgehen, nachdem Sie den Wert dieses Felds geändert haben, müssen Sie eine erneute Erhöhung auf die Rolle <code>ais_high_security_admin</code> durchführen.</p>
Gebietsschema abfragen	Um Suchvorschau-Abfragen in einer bestimmten unterstützten Sprache zu

Feld	Beschreibung
	<p>übermitteln, wählen Sie die Sprache aus der Liste aus.</p> <p>Verwenden Sie dieses Steuerelement, um Unterschiede in den Suchergebnissen für verschiedene Sprachen zu beobachten.</p>

Referenz zu erweiterten KI-Suche Verwaltungstools

In diesem Referenzthema werden Systemkomponenten beschrieben, die mit der Anwendung Erweiterte KI-Suche Verwaltungstools installiert werden.

Mit Advanced KI-Suche Management Tools installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Erweiterte KI-Suche Verwaltungstools (sn_ais_admin_tools)	Enthält KI-Suche Dashboards und das Suchvorschau-Tool.

Liste aller mit Advanced KI-Suche Management Tools installierten Komponenten

Führen Sie die in [Suchen Sie nach Komponenten, die mit einer Anwendung installiert wurden](#) beschriebenen Schritte aus, um die vollständige Liste der mit Erweiterte KI-Suche Verwaltungstoolsinstallierten Komponenten anzuzeigen. Der Paketname der Anwendung lautet **Advanced *KI-Suche* Management Tools**.

KI-Suche für Next Experience

Mit dieser ServiceNow® Store -Anwendung können Administratoren KI-Suche als Suchmaschine für Zentrale Navigation -Suchen in Next Experience konfigurieren, einschließlich globaler Suche und konfigurierbarer Suche im Arbeitsbereich.

KI-Suche für Next Experience wird im Release Washington DC] automatisch installiert und aktiviert, sodass Sie die anfänglichen Migrations- und Aktivierungskonfigurationsschritte nicht ausführen müssen. Informationen zum späteren Hinzufügen neuer Suchkonfigurationen für den Arbeitsbereich Zentrale Navigation finden Sie unter [Neue Zentrale Navigation -Arbeitsbereich-Suchkonfiguration zu KI-Suche für Next Experience](#) hinzufügen.

Weitere Informationen dazu, wie die globale Suche und die konfigurierbare Suche im Arbeitsbereich funktionieren, wenn KI-Suche für Next Experience aktiviert ist, finden Sie unter [KI-Suche für Next Experience verwenden](#).

Installieren Sie KI-Suche for Next Experience

Installieren Sie die Anwendung „KI-Suche für Next Experience“ aus dem ServiceNow® Store.

Vorbereitungen

Wenn Ihre Instanz in Washington DC gestartet wurde, ist die Anwendung KI-Suche für Next Experience bereits installiert. Sie müssen die Anwendung nur installieren, wenn Sie Ihre Instanz von einem früheren Release auf Washington DC aktualisiert haben.

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

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung KI-Suche für Next Experience (sn_aisearch_global).

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

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

3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Wenn das Plugin installiert ist, können Sie Geführtes Setup Aufgaben durchlaufen, um KI-Suche als Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation in Next Experience zu aktivieren. Informationen zu den ersten Schritten mit Geführtes Setup finden Sie unter [Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz die Voraussetzungen für KI-Suche für Next Experience erfüllt](#).

KI-Suche für Next Experience konfigurieren

Verwenden Sie ein Geführtes Setup -Modul, um die Konfiguration der Suchanwendungseinstellungen und die Aktivierung von KI-Suche für Next Experience in Ihrer Instanz zu durchlaufen.

Das Modul *Geführtes Setup* „für Zing zu KI-Suche Migration“ führt Sie durch die folgenden Konfigurationsschritte:

1. Überprüfen, ob Ihre Instanz die Voraussetzungen für KI-Suche für Next Experience erfüllt.
2. Vorhandene Konfigurationen der Zing-Suchanwendung werden zur Verwendung mit KI-Suchemigriert.
3. KI-Suche für Next Experience wird in Ihrer Instanz aktiviert. Dieser Schritt macht KI-Suche zur Suchmaschine für globale und Arbeitsbereichssuchen im Suchfeld Zentrale Navigation.

Sobald Sie KI-Suche für Next Experience aktiviert haben, können Sie das Modul Geführtes Setup jederzeit verwenden, um eine der folgenden Aufgaben auszuführen:

- Aktivieren Sie KI-Suche für einen neu installierten Arbeitsbereich, indem Sie dessen Suchanwendungskonfiguration zu [KI-Suche für Next Experience] hinzufügen.
- Verwenden Sie Zing wieder als Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation, indem Sie KI-Suche für Next Experience deaktivieren.

Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz die Voraussetzungen für KI-Suche für Next Experience erfüllt.

Gehen Sie Geführtes Setup Aufgaben durch, um sicherzustellen, dass Ihre Instanz die Anforderungen für KI-Suche für Next Experience erfüllt.

Vorbereitungen



Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **erforderlichen** Geführtes Setup Aufgaben führen Sie durch die Überprüfung, ob Ihre Instanz KI-Suche für Next Experience verwenden kann. Führen Sie diese Aufgaben aus, bevor Sie mit der Migration der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung beginnen.

Prozedur


1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche für Next Experience* > *Geführtes Setup für die Migration von Zing zu KI-Suche* .
2. Wählen **Sie Erste Schritte aus**.
3. Wählen Sie in der Kategorie „**Voraussetzungen**“ die Option **Erste Schritte** aus.
4. Vergewissern Sie sich, dass KI-Suche in Ihrer Instanz bereitgestellt und aktiviert ist, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
 - a. Wählen Sie in der Aufgabe **Bestätigen, dass KI-Suche aktiviert ist** die Option **Konfigurieren** aus. In einem modalen Fenster wird gemeldet, ob KI-Suche in Ihrer Instanz bereitgestellt und aktiviert ist.
 - b. Wenn das Fenster „*KI-Suche Bereit*“ meldet, wählen Sie **Schließen** und dann **Als abgeschlossen** markieren für die Aufgabe „**Bestätigen, dass KI-Suche aktiviert ist**“ aus.
 - c. Wenn das Fenster einen anderen Status meldet, wählen Sie **Schließen** aus, und wiederholen Sie diese Aufgabe, nachdem KI-Suche bereitgestellt und in Ihrer Instanz aktiviert wurde.
5. Vergewissern Sie sich, dass Next Experience in Ihrer Instanz aktiviert ist, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
 - a. **Wählen Sie in der Aufgabe Bestätigen, dass Next Experience aktiviert ist** die Option **Konfigurieren** aus. In einem modalen Fenster wird gemeldet, ob Next Experience in Ihrer Instanz aktiviert ist.
 - b. Wenn das System **Berichte Next Experience aktiviert ist**, wählen Sie **Schließen** und dann **Als abgeschlossen** markieren für die Aufgabe **Bestätigen, dass Next Experience aktiviert ist**.
 - c. Wenn das System einen anderen Aktivierungsstatus meldet, bitten Sie Ihren Administrator, Next Experience in Ihrer Instanz zu aktivieren, und wiederholen Sie diese Aufgabe nach der Aktivierung.

Weitere Informationen zum Aktivieren von Next Experience finden Sie unter [Aktivieren Next Experience](#)  .
6. Indexieren Sie Inhalte und Metadaten für KI-Suche indizierte Quellen, die in der globalen Suche verwendet werden, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
 - a. Wählen Sie in der Aufgabe „**Durchsuchbaren Inhalt und Metadaten für globale Suchquellen indizieren**“ die Option **Konfigurieren** aus. Die Liste *KI-Suche indizierte Quellen*“ wird auf einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.
 - b. Wählen Sie alle indizierten Quellen aus, die mit dem Warnungsdreieckssymbol () gekennzeichnet sind, und indizieren Sie ihren Inhalt, indem Sie auswählen **Aktionen für ausgewählte Zeilen... > Alle Tabellen indizieren**.

Weitere Informationen zum Indexieren von Tabellen aus mehreren indizierten Quellen finden Sie unter [Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für mehrere indizierte Quellen durch](#).

c. Wenn die Indizierung abgeschlossen ist, schließen Sie die Browserregisterkarte, und kehren Sie zur Registerkarte „**Voraussetzungskategorie** Geführtes Setup“ zurück.

d. Wählen Sie **Als abgeschlossen markieren** für die Aufgabe „**Durchsuchbaren Inhalt und Metadaten für globale Suchquellen indizieren**“ aus.

7. Wenn alle drei **erforderlichen** Aufgaben als abgeschlossen markiert sind, wählen Sie das Zurück-Symbol (), um zur obersten Ebene *Geführtes Setup für den Bildschirm „Zing-zu-KI-Suche - Migration* zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie nun die Voraussetzungen erfüllt haben, ist es an der Zeit, die vorhandenen Konfigurationen der Zing-Suchanwendung zur Verwendung mit KI-Suche zu migrieren. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Migrieren Sie die Konfigurationen der Zing-Suchanwendung zu KI-Suche](#).

Migrieren Sie die Konfigurationen der Zing-Suchanwendung zu KI-Suche

Gehen Sie eine Geführtes Setup -Aufgabe durch, um Ihre vorhandenen Zing-Suchanwendungskonfigurationen zu KI-Suche -Anwendungskonfigurationen zu migrieren.

Vorbereitungen

Sie müssen die **erforderlichen** Geführtes Setup Aufgaben bereits abgeschlossen haben. Weitere Informationen zum Abschließen dieser Aufgaben finden Sie unter [Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz die Voraussetzungen für KI-Suche für Next Experience erfüllt](#).

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem enthält Konfigurationen der Zing-Suchanwendung für die globale Suche und einige Arbeitsbereiche. Um KI-Suche für Next Experience zu verwenden, benötigen Sie KI-Suche Konfigurationen für diese Suchanwendungen.

Sie können die neuen KI-Suche Anwendungskonfigurationen erstellen, die Sie benötigen, indem Sie Einstellungen aus Ihren vorhandenen Anwendungskonfigurationen für die Zing-Suche migrieren. Die Aufgabe „**Zing-Suchanwendungen konvertieren**“ Geführtes Setup“ führt Sie durch dieses Verfahren.

Hinweis:

Wenn Sie eine Zing-Suchanwendungskonfiguration migrieren, erstellt das System eine neue Suchanwendungskonfiguration zur Verwendung mit KI-Suche. Mit diesem Verfahren wird Ihre ursprüngliche Zing-Suchanwendungskonfiguration nicht gelöscht oder geändert.

Die Migration einer Zing-Suchanwendungskonfiguration zu KI-Suche umfasst die folgenden Schritte:

1. Das Migrationstool analysiert die ausgewählte Zing-Suchanwendungskonfiguration und bestimmt, welche Datensatzänderungen in Now Platform -Tabellen erforderlich sind, um die Einstellungen in einer neuen KI-Suche -Anwendungskonfiguration zu replizieren.
2. Sie akzeptieren die vorgeschlagenen Migrationsänderungen zur Überprüfung und bestätigen sie dann, um die erforderlichen Datensatzänderungen in den Tabellen Now Platform vorzunehmen.
3. Sie indizieren Inhalte und Metadaten aus allen neuen indizierten Quellen, die durch den Migrationsauftrag erstellt wurden.

Weitere Informationen zu Anwendungskonfigurationen KI-Suche finden Sie unter [Durchsuchen Sie Anwendungskonfigurationen](#). Weitere Informationen zum Indexieren von Inhalten und Metadaten aus KI-Suche indizierten Quellen finden Sie unter [Indizierte Quellen](#).

Prozedur


1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche für Next Experience* > *Geführtes Setup für die Migration von Zing zu KI-Suche*.
2. Wählen Sie in der Kategorie **Zing-Suchanwendungen konvertieren** die Option Erste **Schritte** aus.
3. Öffnen Sie in der Aufgabe **Migrieren von Einstellungen für eine Next Experience -Suchanwendung** das Formular „Zing-zu- KI-Suche - Migrationsauftrag“, indem Sie **Konfigurieren** auswählen.
Ein modales Fenster zeigt eine Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung und deren Migrationsstatus. Benutzerdefinierte Suchanwendungsnamen werden nur in Ihre Sitzungssprache übersetzt, wenn Sie die entsprechenden Datensätze in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] erstellt haben. Weitere Informationen zum Übersetzen von Nachrichtenzeichenfolgen durch Erstellen von Nachrichtentabellendatensätzen finden Sie unter [Übersetzen Sie eine Client-Skript-Nachricht](#).
4. Schließen Sie die modale Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung.

Hinweis:

Sie können die Liste der Zing-Suchanwendungskonfigurationen jederzeit erneut öffnen, indem Sie auf den zugehörigen Link **Migrationsstatus der Suchanwendung** anzeigen klicken.

5. Führen Sie für jede Konfiguration der Zing-Suchanwendung mit dem Status „ **Migration** erforderlich“ die folgenden Schritte aus.

- a. Verwenden Sie im Feld **Suchanwendungskonfiguration** das Symbol „Nachschlagen mit

Liste“ (Symbol „“), um die Konfiguration der Zing-Suchanwendung auszuwählen, die Sie zu KI-Suchemigrieren möchten.

Hinweis:

Nur Konfigurationen der Zing-Suchanwendung mit dem Status „ **Migration** erforderlich“ sind zur Auswahl verfügbar. Anwendungskonfigurationen mit dem Status „ **Migriert** “ haben bereits entsprechende KI-Suche Anwendungskonfigurationen.

- b. **Wahlweise:** Damit das System E-Mail-Benachrichtigungen an Benutzer sendet, wenn die Indexierung von Inhalten für den Migrationsauftrag beginnt und abgeschlossen wird, fügen Sie diese Benutzer der Beobachtungsliste hinzu.

Hinweis:

Das System fügt den aktuellen Benutzer automatisch der Beobachtungsliste hinzu, wenn ein Migrationsauftrag erstellt oder aktualisiert wird.

c. Wählen Sie Migration starten aus.

Das Migrationstool konvertiert die Konfiguration der Zing-Suchanwendung zur Verwendung mit KI-Suche, und der Status des Migrationsauftrags ändert sich von **Konvertierung ausstehend** in **Konfiguration konvertiert**.

d. Wählen Sie Alle Änderungen annehmen aus.

Das System zeigt vorgeschlagene Änderungen an Systemtabellen in der zugehörigen Liste Zu überprüfende Änderungen an.

e. Wählen Sie Changes committen aus.

Das System schreibt die Änderungen an Systemtabellen fest, die in der zugehörigen Liste „Changes zu überprüfen“ angezeigt werden, und der Status des Migrationsauftrags ändert sich in **Konfiguration übergeben**.

f. Wählen Sie Durchsuchbaren Inhalt indexieren aus.

KI-Suche indiziert Inhalte und Metadaten für neue indizierte Quellen, die durch den Migrationsauftrag erstellt wurden. Nach Abschluss der Indizierung ändert sich der Status des Auftrags in „**Indizierung abgeschlossen**“, und das modale Fenster mit der Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung wird erneut geöffnet.

- 6.** Wenn für alle Zing-Suchanwendungskonfigurationen in der modalen Liste der Status „**Migriert**“ angezeigt wird, schließen Sie die Browserregisterkarte, und kehren Sie zur Registerkarte „**Zing- Geführtes Setup** Suchanwendungskategorie konvertieren“ zurück. Wählen Sie dann das Zurück-Symbol (<), um zur obersten Ebene *Geführtes Setup für Zing in KI-Suche* zurückzukehren. Migrationsbildschirm .

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie nun KI-Suche Anwendungskonfigurationen für die globale Suche und Ihre Arbeitsbereiche erhalten haben, ist es an der Zeit, KI-Suche für Next Experience in Ihrer Instanz zu aktivieren. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [KI-Suche für Next Experienceaktivieren](#).

KI-Suche für Next Experienceaktivieren

Gehen Sie eine Geführtes Setup -Aufgabe durch, um KI-Suche als Suchmaschine für globale und Arbeitsbereichssuchen über das Suchfeld Zentrale Navigation] zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Sie müssen die Aufgabe „**Zing-Suchanwendungen konvertieren**“ Geführtes Setup bereits abgeschlossen haben. Weitere Informationen zum Abschließen dieser Aufgabe finden Sie unter [Migrieren Sie die Konfigurationen der Zing-Suchanwendung zu KI-Suche](#).

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aufgabe *KI-Suche für alle Next Experience -Suchanwendungen aktivieren* Geführtes Setup führt Sie durch die Aktivierung der Anwendung KI-Suche für Next Experience.

Sobald Sie die Anwendung aktivieren, verwenden Next Experience] Suchanwendungen KI-Suche anstelle von Zing. Jede Suchanwendung verwendet die spezifischen Einstellungen, die in der Konfiguration der Suchanwendung definiert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche für Next Experience* > *Geführtes Setup für die Migration von Zing zu KI-Suche* .
2. Wählen Sie in der Kategorie „ **Migration abschließen zu KI-Suche** “ die Option **Erste Schritte** aus.
3. Wählen Sie in der Aufgabe *KI-Suche* „ **für alle Next Experience -Suchanwendungen aktivieren** **Konfigurieren** aus.
In einem modalen Fenster wird gemeldet, ob KI-Suche für Next Experience in Ihrer Instanz aktiviert ist.
4. Wenn die Systemberichte *KI-Suche für Next Experience* **deaktiviert** sind, wählen Sie *KI-Suche aktivieren für Next Experience* .

Hinweis:

Wenn KI-Suche für Next Experience bereits aktiviert ist, stellen Sie sicher, dass alle migrierten Suchanwendungskonfigurationen aktiviert sind, indem Sie die Anwendung deaktivieren und dann erneut aktivieren.

5. Wenn die Systemberichte *KI-Suche für Next Experience* **aktiviert** sind, wählen Sie „ **Schließen** “ und dann „ **Als abgeschlossen markieren** “ für die Aufgabe *KI-Suche* „ **für alle Next Experience -Suchanwendungen aktivieren** “ .

Ergebnisse

Das System verwendet KI-Suche als Suchmaschine für die globale Suche und Next Experience Arbeitsbereichsanwendungen, die aus dem Suchfeld [Zentrale Navigation] ausgegeben werden.

Nächste Maßnahme

Benachrichtigen Sie alle Benutzer Ihrer Instanz über die folgenden Details.

- Benutzer müssen sich abmelden und wieder anmelden, bevor sie KI-Suche für Next Experience verwenden können.
- Sobald Sie [] aktivieren, werden im Kontextmenü der Suche KI-Suche für Next Experience nur Arbeitsbereichsanwendungen angezeigt, die Zentrale Navigation KI-Suche als Suchmaschine verwenden. Um in Arbeitsbereichsanwendungen zu suchen, die die Textindizierung und -suchmaschine Zing verwenden, müssen Sie zum Arbeitsbereich navigieren, anstatt das Kontextmenü für die Suche Zentrale Navigation zu verwenden.

Neue Zentrale Navigation -Arbeitsbereich-Suchkonfiguration zu KI-Suche für Next Experience hinzufügen

Aktivieren Sie die Zentrale Navigation Suche nach neu installierten Arbeitsbereichen in KI-Suche für Next Experience.

Vorbereitungen


Sie müssen KI-Suche für Next Experience bereits in Ihrer Instanz aktiviert haben. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [KI-Suche für Next Experience aktivieren](#).

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine neue Arbeitsbereichsanwendung, die eine Suchanwendungskonfiguration enthält, in Ihrer Instanz installiert wird, können Sie die Suche nach dem Arbeitsbereich in KI-Suche für Next Experience aktivieren, indem Sie das folgende Verfahren anwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche für Next Experience* > *Geführtes Setup für die Migration von Zing zu KI-Suche* .
2. Wählen Sie in der Kategorie „ **Aktionen nach der Migration** “ die Option **Erste Schritte** aus.
3. Öffnen Sie in der Aufgabe „**Wenn ein neuer *Next Experience* -Arbeitsbereich zu Ihrer Instanzaufgabe hinzugefügt** wurde“ das Formular „Zing-zu- KI-Suche - Migrationsauftrag“, indem Sie auf den Link zum **Migrationstool klicken**.
Ein modales Fenster zeigt eine Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung und deren Migrationsstatus.
4. Wenn die Suchanwendungskonfiguration des neuen Arbeitsbereichs den Status **Migriert anzeigt**, führen Sie die folgenden Schritte aus.
 - a. Wiederholen Sie die Aufgabe „ **Durchsuchbaren Inhalt und Metadaten für globale** Suchquellen indizieren“ in der Kategorie „ **Voraussetzungen** Geführtes Setup “. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz die Voraussetzungen für KI-Suche für Next Experience erfüllt](#)..
 - b. Veröffentlichen Sie alle vom neuen Arbeitsbereich bereitgestellten Suchprofile und Wörterbücher. Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter [Veröffentlichen Sie ein Suchprofil](#). Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Stoppwörterbüchern und Synonymwörterbüchern finden Sie unter [Erstellen Sie Stoppwörter](#) und [Erstellen Sie Synonyme](#).
5. Wenn für die Suchanwendungskonfiguration des neuen Arbeitsbereichs **Migrationsstatus** erforderlich angezeigt wird, migrieren Sie sie zur Verwendung mit KI-Suche, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
 - a. Schließen Sie das modale Fenster.
 - i Hinweis:**
Sie können die Liste der Zing-Suchanwendungskonfigurationen jederzeit erneut öffnen, indem Sie auf den zugehörigen Link **Migrationsstatus der Suchanwendung** anzeigen klicken.
 - b. Verwenden Sie im Feld **Suchanwendungskonfiguration** das Symbol „  “), um die neue Konfiguration der Zing-Suchanwendung auszuwählen.
 - i Hinweis:**
Nur Konfigurationen der Zing-Suchanwendung mit dem Status „ **Migration erforderlich**“ sind zur Auswahl verfügbar. Anwendungskonfigurationen mit dem Status „ **Migriert** “ haben bereits entsprechende KI-Suche Anwendungskonfigurationen.
 - c. **Wahlweise:** Damit das System E-Mail-Benachrichtigungen an Benutzer sendet, wenn die Indexierung von Inhalten für den Migrationsauftrag beginnt und abgeschlossen wird, fügen Sie diese Benutzer der Beobachtungsliste hinzu.
 - i Hinweis:**
Das System fügt den aktuellen Benutzer automatisch der Beobachtungsliste hinzu, wenn ein Migrationsauftrag erstellt oder aktualisiert wird.
 - d. Wählen **Sie Migration starten** aus.

Das Migrationstool konvertiert die Konfiguration der Zing-Suchanwendung zur Verwendung mit KI-Suche, und der Status des Migrationsauftrags ändert sich von **Konvertierung ausstehend** in **Konfiguration konvertiert**.

e. Wählen Sie **Alle Änderungen annehmen aus.**

Das System zeigt vorgeschlagene Änderungen an Systemtabellen in der zugehörigen Liste Zu überprüfende Änderungen an.

f. Wählen Sie **Changes committen aus.**

Das System schreibt die Änderungen an Systemtabellen fest, die in der zugehörigen Liste „Changes zu überprüfen“ angezeigt werden, und der Status des Migrationsauftrags ändert sich in **Konfiguration übergeben**.

g. Wählen Sie **Durchsuchbaren Inhalt indexieren aus.**

KI-Suche indiziert Inhalte und Metadaten für neue indizierte Quellen, die durch den Migrationsauftrag erstellt wurden. Nach Abschluss der Indizierung ändert sich der Status des Auftrags in „**Indizierung abgeschlossen**“, und das modale Fenster mit der Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung wird erneut geöffnet.

6. Aktualisieren Sie die Liste der in KI-Suche für Next Experience enthaltenen Suchanwendungskonfigurationen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. Navigieren zu **Alle > KI-Suche > KI-Suche für Next Experience > Geführtes Setup für die Migration von Zing zu KI-Suche ..**

b. Wählen Sie in der Kategorie **Migration abschließen zu KI-Suche die Option **Bearbeiten** aus.**

c. Wählen Sie in der Aufgabe **KI-Suche „**für alle Next Experience -Suchanwendungen aktivieren Konfigurieren**“ aus.**

In einem modalen Fenster wird gemeldet, ob KI-Suche für Next Experience in Ihrer Instanz aktiviert ist.

d. Wählen Sie **Aktualisieren KI-Suche für Next Experience.**

Ergebnisse

KI-Suche für Next Experience wird aktualisiert, um die Suchanwendungskonfigurationen der neuen Arbeitsbereichsanwendung einzubeziehen. Das System verwendet KI-Suche als Suchmaschine für Arbeitsbereichssuchen aus dem Suchfeld Zentrale Navigation.

Nächste Maßnahme

Benachrichtigen Sie alle Benutzer Ihrer Instanz, dass sie sich abmelden und wieder anmelden müssen, bevor sie die neue Arbeitsbereichssuche in KI-Suche für Next Experience verwenden können.

Stellen Sie Zing als Suchmaschine Zentrale Navigation wieder her

Setzen Sie die Verwendung der Zing-Textindizierung und -Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation in Next Experience zurück.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Konfigurationsänderungen rückgängig machen, die Sie vorgenommen haben, um KI-Suche für Next Experience zu aktivieren. Dies kann einen der folgenden Gründe haben:

- Sie bevorzugen die Verwendung der Zing-Textindizierung und -Suchmaschine für Zentrale Navigation in Next Experience.
- Sie planen, Next Experience zu deaktivieren und zur veralteten Benutzeroberfläche zurückzukehren. (Die ältere Benutzeroberfläche unterstützt nur die Zing-Engine für die globale Suche und die Suche im Arbeitsbereich.)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche für Next Experience* > *Geführtes Setup für die Migration von Zing zu KI-Suche* .
2. Wählen Sie in der Kategorie **Migration abschließen zu KI-Suche** die Option **Bearbeiten** aus.
3. Wählen Sie in der Aufgabe *KI-Suche* „ **für alle Next Experience -Suchanwendungen aktivieren Konfigurieren** aus.
Ein modales Fenster meldet den Aktivierungsstatus von *KI-Suche für Next Experience* in Ihrer Instanz.
4. Wenn die Systemberichte *KI-Suche für Next Experience* **aktiviert** sind, wählen Sie *KI-Suche deaktivieren für Next Experience*.
5. Wenn die Systemberichte *KI-Suche für Next Experience* **deaktiviert** sind, wählen Sie „ **Schließen**“ und dann „ **Als unvollständig markieren**“ für die Aufgabe *KI-Suche* „ **für alle Next Experience -Suchanwendungen aktivieren**“.

Ergebnisse

Das System kehrt zur Verwendung von Zing als Suchmaschine für die globale Suche zurück und sucht nach Next Experience Workspace-Anwendungen, die aus dem Suchfeld Zentrale Navigation] ausgegeben werden.

Nächste Maßnahme

Benachrichtigen Sie alle Benutzer Ihrer Instanz, dass sie sich abmelden und wieder anmelden müssen, bevor sie die Zing-Suche im Suchfeld Zentrale Navigation verwenden können.

Reparieren Sie KI-Suche für Next Experience, nachdem Sie eine neue Now Platform -Sprache aktiviert haben

Installieren Sie übersetzte Such-UI-Elementbezeichnungen für eine neu aktivierte Sprache Now Platform, indem Sie die Anwendung *KI-Suche für Next Experience*] reparieren.

Vorbereitungen

Sie müssen ein neues Sprach-Plugin [Now Platform aktiviert haben, nachdem *KI-Suche für Next Experience* in Ihrer Instanz installiert wurde. Weitere Informationen zum Aktivieren von Sprach-Plugins finden Sie unter [Aktivieren Sie eine Sprache](#).


Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird


Zum Zeitpunkt der Installation enthält die Anwendung *KI-Suche für Next Experience* Übersetzungen für Such-UI-Elemente für alle Sprachen, die derzeit in Ihrer Instanz von Now Platform aktiv sind. Diese Übersetzungen umfassen sprachspezifische Bezeichnungen für das Suchfeld Zentrale Navigation, Navigationsregisterkarten und andere Elemente der Benutzeroberflächen der globalen Suche und der konfigurierbaren Suche im Arbeitsbereich.

Wenn Sie ein neues Now Platform -Sprach-Plugin in einer Instanz aktivieren, in der *KI-Suche für Next Experience* bereits installiert ist, wird die Anwendung nicht automatisch aktualisiert und enthält UI-Elementübersetzungen für die neu hinzugefügte Sprache. Um

diese Übersetzungen zu installieren, können Sie die Anwendung KI-Suche für Next Experience reparieren.

Weitere Informationen zum Reparieren von Anwendungen finden Sie unter [Reparieren Sie einen ServiceNow Anwendung](#) .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie KI-Suche für Next Experience, und wählen Sie das Menüsymbol () aus.
3. Wählen Sie im Dialogfeld Plugin aktivieren die Option **Reparieren** aus.

Ergebnisse

Die Anwendung KI-Suche für Next Experience und ihre Abhängigkeiten werden neu installiert. Nach der Neuinstallation enthält die Anwendung Übersetzungen für Such-UI-Elemente für alle Sprachen, die in Ihrer Now Platform -Instanz aktiviert sind.

Suchbasierte Autovervollständigungsvorschläge in KI-Suche für Next Experience aktivieren

Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um suchbasierte Vorschläge zur automatischen Vervollständigung in KI-Suche für Next Experience verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn Sie KI-Suche für Next Experience 3.x auf einer San Diego -Instanz installiert haben, die Sie dann auf Tokyo oder einen späteren Release aktualisiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie KI-Suche für Next Experience 3.x auf einer San Diego -Instanz installieren und dann ein Upgrade auf Tokyo oder einen späteren Release durchführen, werden die neuen suchbasierten Autovervollständigungsvorschlagstypen, die in Tokyo eingeführt wurden, nicht automatisch in **[AIS] Next Experience** aktiviert. Suchkonfiguration Suchanwendungskonfiguration , die von der globalen Suche verwendet wird.

Um die neuen suchbasierten Autovervollständigungs-Vorschlagstypen in KI-Suche für Next Experience zu aktivieren und die veralteten Vorschlagstypen zu entfernen, die sie ersetzen, können Administratoren eine regelmäßige Aufgabe ausführen.

Durch Ausführen der geplanten Aufgabe werden die folgenden Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung der **Suchanwendungskonfiguration [AIS] Next Experience Suchkonfiguration hinzugefügt**, sodass sie für die globale Suche verfügbar sind:

- Suchbasierte Lesergruppe „Vorgeschlagene Ergebnisse“ für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration
- Anwenderverlauf-Lesergruppe für [AIS] Next Experience -Suchkonfiguration

Die regelmäßige Aufgabe entfernt diese beiden veralteten Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung aus der Konfiguration der **Suchanwendung [AIS] Next Experience Suchkonfiguration**, sodass sie für die globale Suche nicht verfügbar sind:

- Vorgeschlagene Abfragelesergruppe für [AIS] Next Experience -Suchkonfiguration
- Vorgeschlagene Ergebnislesergruppe für [AIS] Next Experience -Suchkonfiguration

Weitere Informationen zu Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung in AIS-Anwendungen finden Sie unter [Vorschläge in KI-Suche Anwendungen automatisch vervollständigen](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der geplanten Aufgabe „**Suchbasierte Vorschläge** aktivieren“.
3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Ergebnisse

Die regelmäßige Aufgabe fügt der **Konfiguration der Suchanwendung [AIS] Next Experience** die folgenden Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung hinzu:

- Suchbasierte Lesergruppe „Vorgeschlagene Ergebnisse“ für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration
- Anwenderverlauf-Lesergruppe für [AIS] Next Experience -Suchkonfiguration

Die regelmäßige Aufgabe entfernt die folgenden Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung aus der Konfiguration der **Suchanwendung [AIS] Next Experience Suchkonfiguration** :

- Vorgeschlagene Abfragelesergruppe für [AIS] Next Experience -Suchkonfiguration
- Vorgeschlagene Ergebnislesergruppe für [AIS] Next Experience -Suchkonfiguration

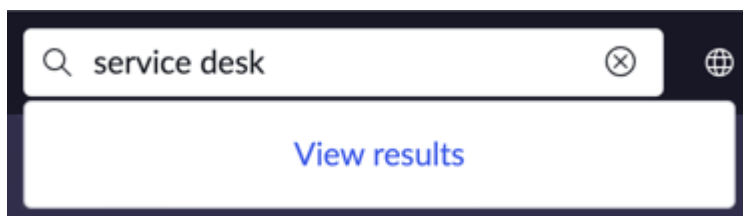
Die globale Suche verwendet den aktualisierten Satz von Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung.

KI-Suche für Next Experience verwenden

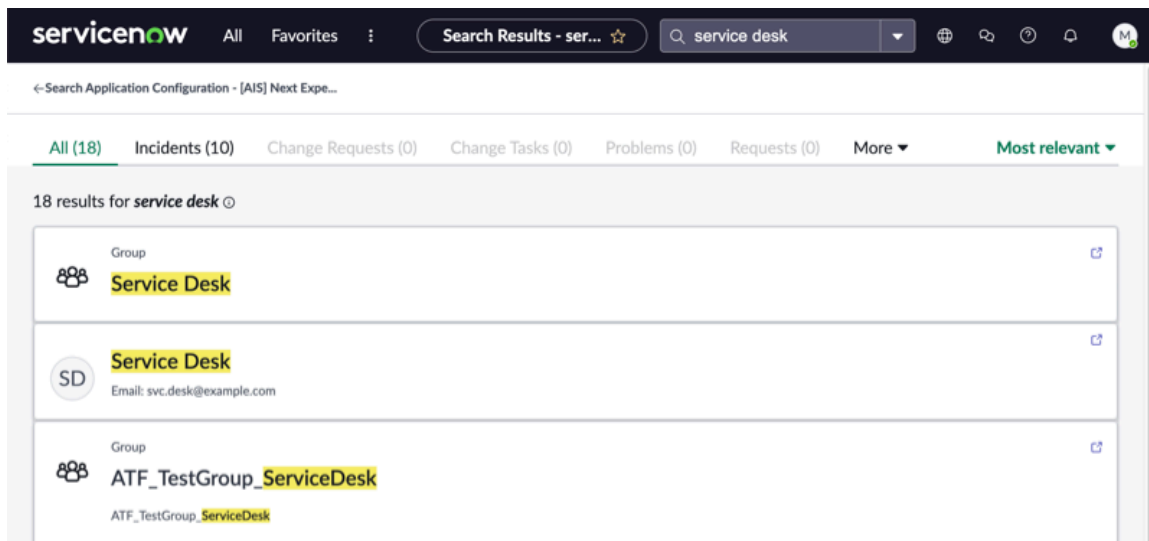
Mit der globalen Suche können Sie mehrere Datensatztypen gleichzeitig im Suchfeld Next Experience Zentrale Navigation durchsuchen. Sie können zwischen globalen Suchergebnissen und Ergebnissen aus Arbeitsbereichsanwendungen wechseln, auf die Sie Zugriff haben.

Suchen Sie im Suchfeld Zentrale Navigation .

Um die globale Suche zu verwenden, geben Sie Ihre Suchabfrage in das Suchfeld der zentralen Navigation ein, und wählen Sie dann **Alle Ergebnisse anzeigen für** „ <search-query> “ , oder drücken Sie die Eingabetaste.



Auf der Suchergebnisseite wird eine Liste der Vorschauen für Datensätze angezeigt, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Sie können jeden Suchergebnisdatsatz öffnen, indem Sie die Vorschau in der Liste auswählen.



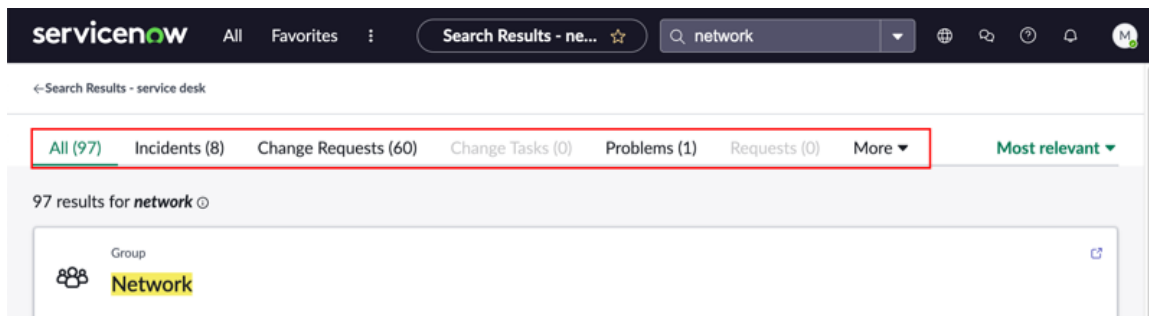
i Hinweis:

Wenn Sie mit einer Suchabfrage suchen, zeigt das System nur Ergebnisse für Datensätze an, die im Index KI-Suche enthalten sind. Suchabfragen stimmen nicht mit Datensätzen überein, die nie indiziert wurden, oder mit Datensätzen, die durch eine Aufbewahrungsrichtlinie aus dem Index entfernt wurden. KI-Suche Administratoren können Einstellungen für Indizierungs- und Aufbewahrungsrichtlinien konfigurieren. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter [Indizieren von Inhalten aus indizierten Quellen](#) und [Indizierte Quellaufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen](#).

KI-Suche Administratoren können die Indexfelder anpassen, die in der Suchergebnisvorschau angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anpassung“ in diesem Thema.

Schränken Sie Ihre Suche nach Quelle auf der Suchergebnisseite ein

Sie können Ihre Suche einschränken, um nur Ergebnisse aus einer bestimmten Suchquelle anzuzeigen. Wenn Sie eine der Navigationsregisterkarten der Suchergebnisseite auswählen, werden auf der Seite nur die übereinstimmenden Datensätze angezeigt, die aus der ausgewählten Quelle stammen. Um zur Anzeige aller übereinstimmenden Datensätze zurückzukehren, wählen Sie die Navigationsregisterkarte **Alle**.



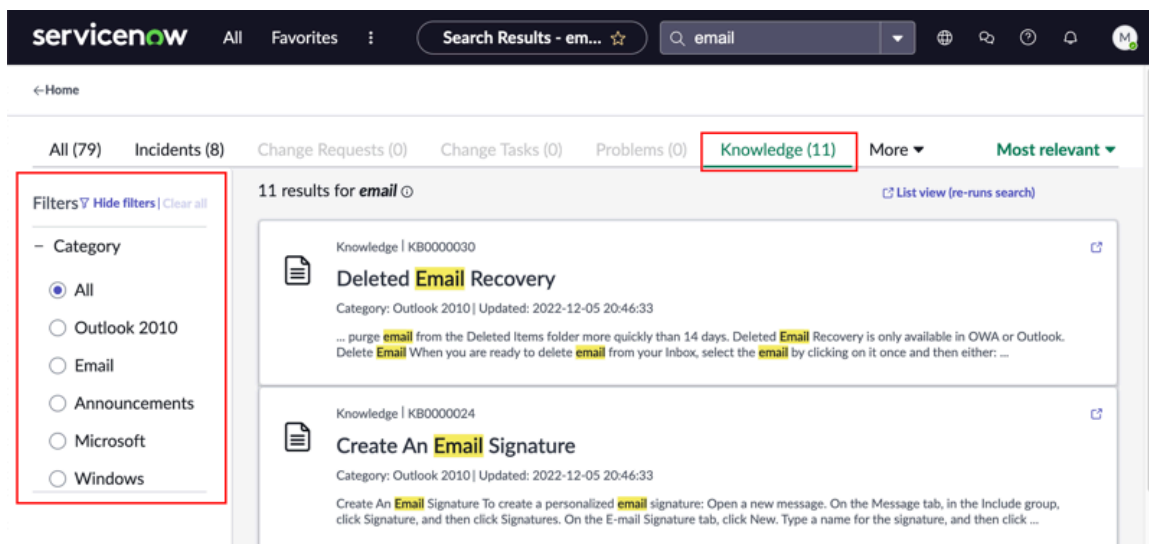
KI-Suche -Administratoren können Anzeigeeinstellungen für Navigationsregisterkarten konfigurieren. Details finden Sie unter [Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration](#).

Schränken Sie die Suche anhand des Feldwerts auf der Suchergebnisseite ein

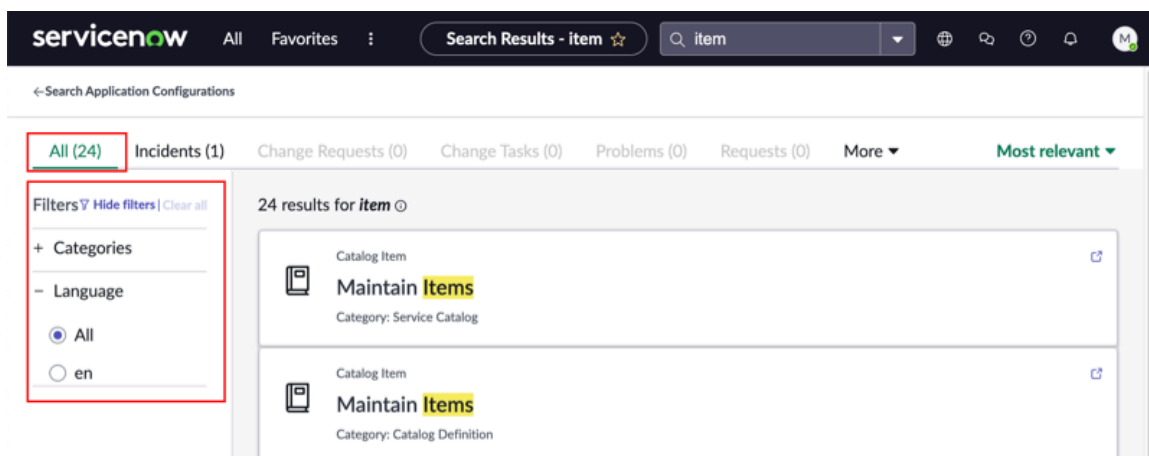
Nachdem Sie eine Navigationsregisterkarte ausgewählt haben, wird möglicherweise eine Filterliste angezeigt. Jeder Aspektfilter in dieser Liste gibt ein Feld aus der ausgewählten Suchquelle an. Der Filter zeigt die Werte des Felds an, die in einem oder

mehreren Ihrer aktuell angezeigten Suchergebnisdatensätze gefunden wurden. Wenn Sie einen Aspektfilterwert auswählen, wird Ihre Suche so eingeschränkt, dass nur die übereinstimmenden Datensätze angezeigt werden, die den angegebenen Feldwert enthalten.

Angenommen, Sie wählen die **Incident** -Navigationsregisterkarte aus, um nur Incident-Datensätze anzuzeigen, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Die Filterliste wird angezeigt und zeigt **Aspektfilter** für Incident-Felder wie **Priorität**, Status, **Kategorie** und **Zuweisungsgruppe** an. Wenn Sie im Status- **Aspektfilter** den Wert **In Bearbeitung** auswählen, wird Ihre Suche so eingeschränkt, dass nur übereinstimmende Datensätze für Incidents angezeigt werden, die gerade ausgeführt werden.



Sie können *tabellenübergreifende Aspekte* verwenden, um Suchergebnisse anhand von Feldwerten zu filtern, die in mehreren Quelltabellen gefunden wurden. Tabellenübergreifende Aspektfilter werden nur in der Liste Filter auf der Navigationsregisterkarte **Alle** angezeigt.

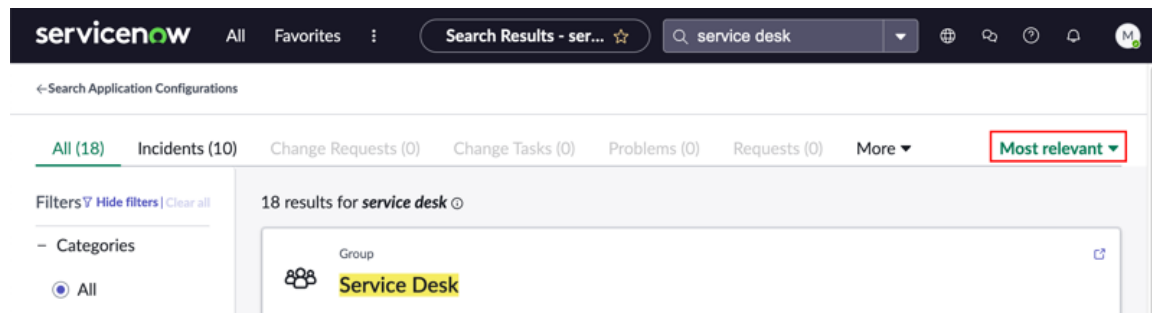


Um einen angewendeten Aspektfilter zu entfernen, wählen Sie Nach dem **Aspektfeldnamen** löschen oder **Alle löschen** aus, um alle angewendeten Filter auf einmal zu entfernen. Sie können die Filterliste ausblenden, indem Sie **Filter ausblenden** auswählen.

KI-Suche Administratoren können Einzeltabellen- und tabellenübergreifende Aspekte definieren. Details finden Sie unter [Erstellen Sie einen Aspekt in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration](#).

Suchergebnisse sortieren

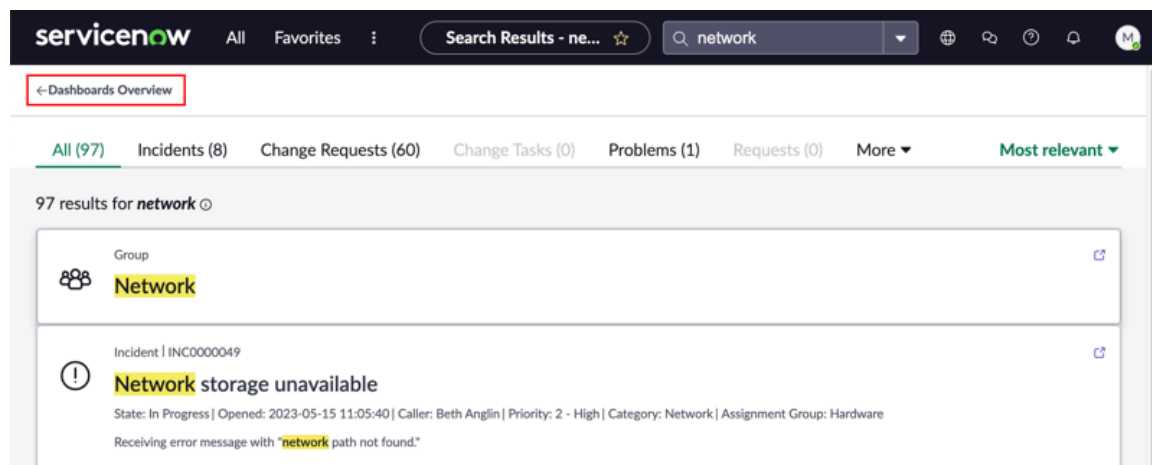
Standardmäßig zeigt KI-Suche zuerst die relevantesten Suchergebnisse an. Um die Anzeigereihenfolge für Datensätze auf der Suchergebnisseite zu ändern, wählen Sie im Sortiermenü eine Sortieroption aus.



KI-Suche -Administratoren können Sortieroptionen für Suchergebnisse konfigurieren. Details finden Sie unter [Sortieroptionen für Suchergebnisse in den Konfigurationen der Anwendung AI Search](#).

Kehren Sie von der Suchergebnisseite zu Ihrem Ausgangspunkt zurück

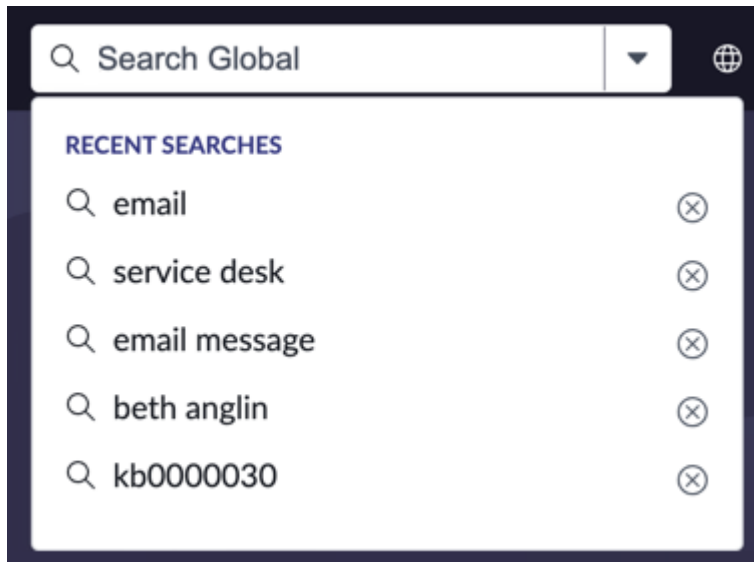
Um zu der Seite zurückzukehren, auf der Sie Ihre Suche gestartet haben, wählen Sie den Link mit einem Linkspfeil aus, der über den Navigationsregisterkarten auf der Suchergebnisseite angezeigt wird. Der Titel dieses Links gibt die Seite an, zu der Sie zurückkehren. Beispiel: Wenn Sie eine Suche auf der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



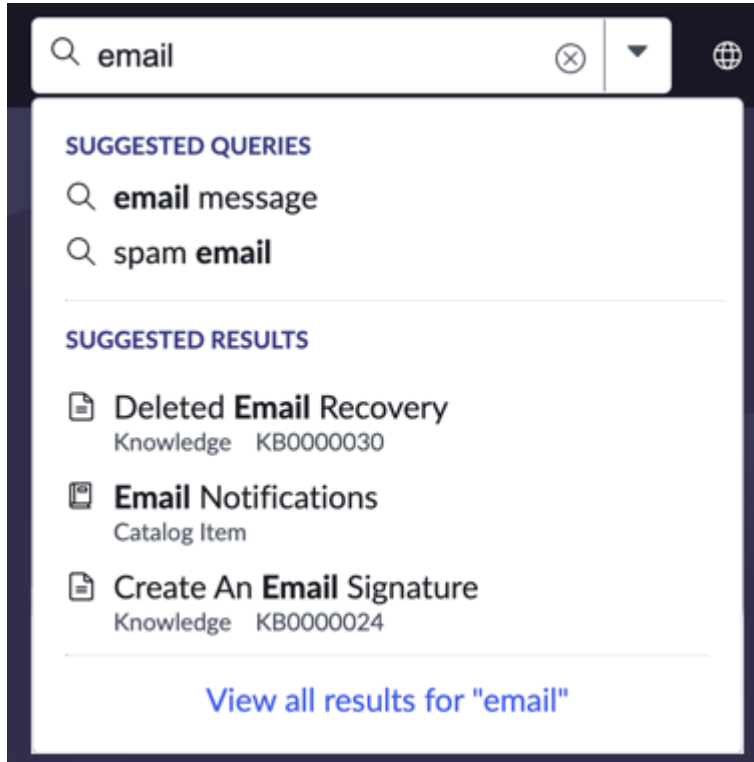
Suchvorschläge im Suchfeld Zentrale Navigation .

KI-Suche zeigt Vorschläge zur automatischen Vervollständigung an, damit Sie direkt zu den gewünschten Ergebnissen gelangen. Vorschläge können aktuelle Suchabfragen, kürzlich angezeigte Suchergebnisse oder Suchabfragen oder Ergebnisse sein, die den Begriffen entsprechen, die Sie in das Suchfeld eingeben.

Einige Vorschlagstypen werden angezeigt, wenn Sie das Suchfeld zum ersten Mal auswählen.



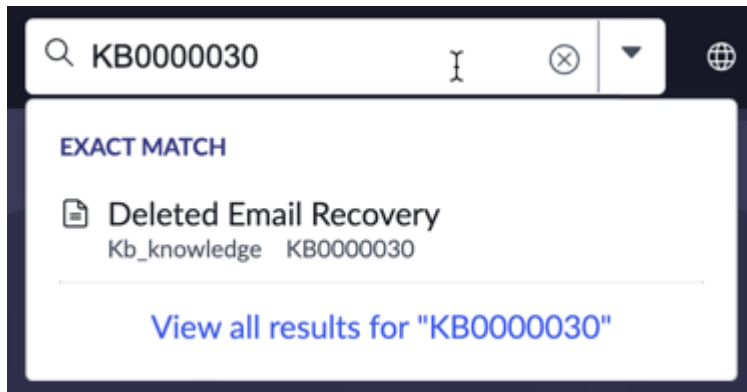
Andere Vorschlagstypen werden angezeigt, wenn Sie mit der Eingabe Ihrer Suchabfrage in das Suchfeld beginnen.



KI-Suche -Administratoren können Vorschläge für die automatische Vervollständigung konfigurieren. Details finden Sie unter [Vorschläge in KI-Suche Anwendungen automatisch vervollständigen](#).

Suchen Sie mit „Genauere 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 „**Genauere Übereinstimmung**“ an. Wählen Sie die Vorschau aus, um direkt zum übereinstimmenden Datensatz zu wechseln und die Suchergebnisseite zu umgehen.



i Hinweis:

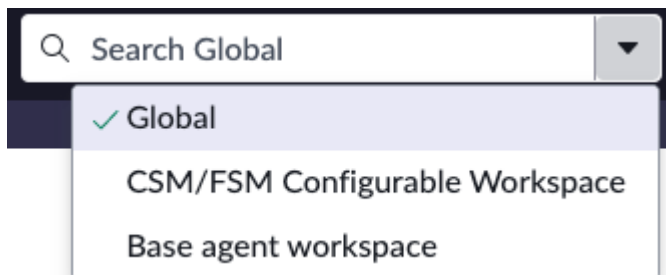
Wenn Sie nach einem Datensatz anhand der Nummer suchen, zeigt das System den übereinstimmenden Datensatz an, unabhängig davon, ob er im Index KI-Suche enthalten ist oder nicht.

Die exakte Übereinstimmung gibt Ergebnisse aus Tabellen mit einem Präfix zurück, das in der Nummerntabelle [sys_number] definiert ist. Wenn die Suche einen einzelnen Begriff enthält, der mit dem Präfix der Tabelle beginnt, gibt KI-Suche ein Ergebnis der exakten Übereinstimmung aus der Tabelle zurück, sofern eines vorhanden ist. Wenn Sie beispielsweise nach dem einzelnen Begriff INC3263827 suchen, wird eine exakte Übereinstimmung mit der Incident-Tabelle [incident] zurückgegeben, da der Suchbegriff mit dem für diese Tabelle definierten Präfix INC beginnt.

Suchadministratoren können das Standardverhalten für exakte Übereinstimmungen überschreiben, indem sie benutzerdefinierte Suchabgleicher konfigurieren. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Suchabgleich für die globale Suche](#).

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.

Genau 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.

Passen Sie die Anzeigefelder für die Suchergebnisvorschau an

Suchergebnisvorschauen zeigen einen Standardsatz von KI-Suche Indexfeldern an. Wenn Sie die Rolle `ais_admin` haben, können Sie den Satz von Indexfeldern anpassen, die in einer Suchergebnisvorschau angezeigt werden, indem Sie die Konfiguration der Ansicht EVAM ändern. Weitere Informationen zu Ansichtskonfigurationen EVAM finden Sie unter [Entity View Action Mapping](#).

Wenn Sie die Ansichtskonfiguration EVAM einer Suchergebnisvorschau anpassen, können Sie auf die Indexfelder KI-Suche verweisen, die im Suchergebnis der Vorschau vorhanden sind. Um den Suchergebnissen aus einer indizierten Quelle ein neues KI-Suche -Indexfeld hinzuzufügen, definieren Sie eine `map_to` -Feldeinstellung. Diese Feldeinstellung füllt das Indexfeld in jedem betroffenen Suchergebnis mit dem Wert eines Felds aus, das Sie im Quelldatensatz oder -dokument des Suchergebnisses angeben. Eine Übersicht über die Zuordnung von Quellfeldern zu KI-Suche -Indexfeldern finden Sie unter [Feldeinstellungen](#). Informationen zum Erstellen einer neuen Feldeinstellung `map_to` für eine Ihrer indizierten Quellen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Feldeinstellung für eine indizierte Quelle](#).

KI-Suche für Next Experience Referenz

Referenzinformationen für die Anwendung KI-Suche für Next Experience.

Mit KI-Suche installierte Plugins für Next Experience

Plugin	Beschreibung
KI-Suche für Next Experience (<code>sn_aisearch_global</code>)	<p>Enthält System- und Suchkonfigurationseinstellungen, die erforderlich sind, um KI-Suche als Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation in Next Experience zu aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suchprofil: Konfiguration der Now Experience-Suche • Konfiguration der Suchanwendung: [AIS] Now Experience-Suchkonfiguration <p>Weitere Informationen zu Suchprofilen und Suchanwendungskonfigurationen finden Sie unter Suchprofile und Durchsuchen Sie Anwendungskonfigurationen.</p>
KI-Suche Indexquellen (<code>com.glide.ais.index_sources</code>)	<p>Enthält indizierte Quelldefinitionen für Now Platform -Tabellen, die über die mit KI-Suchebereitgestellten hinausgehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Katalogaufgabe [<code>sc_task</code>] • Change [<code>change_request</code>] • Change-Aufgabe [<code>change_task</code>] • Unternehmen [<code>core_company</code>]

Plugin	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppe [sys_user_group] • Incident [incident] • Standort [cmn_location] • Problem [problem] • Anforderung [sc_request] • Angefordertes Element [sc_req_item] <p>Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen.</p>

Mit KI-Suche installierte Systemeigenschaften für Next Experience

Systemeigenschaft	Beschreibung
<code>glide.ui.polaris.ais_ready</code>	<p>Option zum Aktivieren von KI-Suche als Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation in Next Experience.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Boolesch • Standardwert: <code>false</code> • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ◦ <code>true</code>: Das System verwendet KI-Suche als Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation in Next Experience. ◦ <code>false</code>: Das System verwendet die Zing-Indexierung und die Textsuche als Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation in Next Experience. • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Mit KI-Suche installierte Suchprofile für Next Experience

Suchprofil	Beschreibung
Next Experience Suchkonfiguration	<p>Enthält Einstellungen für die Such-Experience für KI-Suche für Next Experience:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suchquellen • Stoppwörterbücher • Synonymwörterbücher • Wörterbücher zur Tippfehlerbehandlung

Suchprofil	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Ergebnisverbesserungsregeln • Genius-Ergebnisse <p>Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen finden Sie unter Suchprofile.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: Alle > <i>KI-Suche</i> > Experience durchsuchen > Suchprofile

Mit KI-Suche installierte Anwendungskonfigurationen nach [] Next Experiencedurchsuchen

Anwendungskonfiguration durchsuchen	Beschreibung
[AIS] Next Experience Suchkonfiguration	<p>Enthält Einstellungen für die Anzeige und Verfeinerung von Suchergebnissen für KI-Suche für Next Experience:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Navigationsregisterkarten • Aspekte • Vorschläge zur automatischen Vervollständigung • Durchsuchen Sie geskriptete Postprozessoren • Sortieroptionen für Suchergebnisse <p>Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen finden Sie unter Durchsuchen Sie Anwendungskonfigurationen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: Alle > <i>KI-Suche</i> > Experience durchsuchen > Anwendungen durchsuchen

Anwendungskonfiguration durchsuchen	Beschreibung
	<p>i Hinweis:</p> <p>Wenn Sie KI-Suche für Next Experience 3.x auf einer San Diego -Instanz installieren und dann ein Upgrade auf Tokyo oder einen späteren Release durchführen, wird beim Anzeigen des Konfigurationsdatensatzes der Suchanwendung eine Informationsmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die suchbasierten Autovervollständigungsvorschlagstypen t für globale Suche aktiviert. Informationen zum Aktivieren dieser Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung für die globale Suche finden Sie unter Suchbasierte Autovervollständigungsvorschläge in KI-Suche für Next Experienceaktivieren.</p>

Entity View Action Mapper (EVAM) Konfigurationen, installiert mit KI-Suche für Next Experience

Konfiguration	Beschreibung
KI-Suche Global Katalog Genius-Ergebnisse	<p>Enthält Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Genius-Ergebniskonfiguration des Katalogelements in KI-Suche für Next Experience. Weitere Informationen zu dieser Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Genius-Ergebniskonfigurationen im Basissystem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > Definitionen anzeigen > Ansichtskonfigurationen
KI-Suche Global Q&A Genius-Ergebnis	<p>Enthält Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Q&A Genius-Ergebniskonfiguration in KI-Suche für Next Experience. Weitere Informationen zu dieser Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Genius-Ergebniskonfigurationen im Basissystem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > Definitionen anzeigen > Ansichtskonfigurationen
KI-Suche Global User Genius-Ergebnisse	<p>Enthält Ansichtskonfigurationseinstellungen für die People Genius-Ergebniskonfiguration</p>

Konfiguration	Beschreibung
	<p>in KI-Suche für Next Experience. Weitere Informationen zu dieser Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Genius-Ergebniskonfigurationen im Basissystem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > Definitionen anzeigen > Ansichtskonfigurationen

Entity View Action Mapper (EVAM), Vorlagen, installiert mit KI-Suche für Next Experience

Vorlage	Beschreibung
<p>KI-Suche Global Vorlage „Katalog Genius-Ergebnisse“.</p>	<p>Enthält Einstellungen für Komponente, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für die Genius-Ergebniskonfiguration des Katalogelements in KI-Suche für Next Experience. Weitere Informationen zu dieser Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Genius-Ergebniskonfigurationen im Basissystem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > Definitionen anzeigen > Vorlagen anzeigen
<p>KI-Suche Global Q&A – Genius-Ergebnisvorlage</p>	<p>Enthält Einstellungen für Komponente, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für die Q&A Genius-Ergebniskonfiguration in KI-Suche für Next Experience. Weitere Informationen zu dieser Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Genius-Ergebniskonfigurationen im Basissystem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > Definitionen anzeigen > Vorlagen anzeigen
<p>KI-Suche Global Vorlage „User Genius-Ergebnisse“.</p>	<p>Enthält Einstellungen für Komponente, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für die Konfiguration des People Genius-Ergebnisses in KI-Suche für Next Experience. Weitere Informationen zu</p>

Automatische Übersetzung

Vorlage	Beschreibung
	<p>dieser Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Genius-Ergebniskonfigurationen im Basissystem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVM) > Definitionen anzeigen > Vorlagen anzeigen

Liste aller mit KI-Suche installierten Komponenten für Next Experience

Führen Sie die in [Suchen Sie nach Komponenten, die mit einer Anwendung installiert wurden](#) beschriebenen Schritte aus, um die vollständige Liste der mit KI-Suche für Next Experience installierten Komponenten anzuzeigen. Der Paketname der Anwendung lautet *KI-Suche For Next Experience*.

KI-Suche für Next Experience Standardnavigationsregisterkarten für die globale Suche

Liste der Navigationsregisterkarten, die standardmäßig in den globalen Suchergebnissen von KI-Suche für Next Experience angezeigt werden.

Wenn Sie KI-Suche für Next Experience aktivieren, werden die Ergebnisse der globalen Suche auf Navigationsregisterkarten angezeigt. Jede Navigationsregisterkarte stellt eine Suchquelle dar, die mit dem Suchprofil der Next Experience-Suchkonfiguration verknüpft ist. Dieses Suchprofil wird von der Suchanwendung [AIS] Next Experience-Suchkonfiguration verwendet.

In der folgenden Tabelle werden die Navigationsregisterkarten aufgelistet, die standardmäßig angezeigt werden, wenn Sie KI-Suche für Next Experience aktivieren.

Navigationsregisterkarte	Beschreibung
Alle	<p>Globale Suchergebnisse aus allen Suchquellen, die mit dem Suchprofil der Next Experience-Suchkonfiguration verknüpft sind.</p>
Incidents	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Incidents“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Incident • Quelltable: Incident [incident] <p>Incident [incident]</p>
Change-Anforderungen	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Change-Anforderungen“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Change • Quelltable: Change-Anforderung [change_request]
Change-Aufgaben	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Change-Aufgaben“.</p>

Navigationsregisterkarte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Change-Aufgabe • Quelltable: Change-Aufgabe [change_task]
Probleme	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Probleme“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Problem • Quelltable: Problem [problem]
Anforderungen	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Anforderungen“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Anforderung • Quelltable: Anforderung [sc_request]
Dashboards	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Dashboards“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Dashboards • Quelltable: PAR-Dashboard [par_dashboards]
Datenvisualisierungen	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Datenvisualisierungen“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Datenvisualisierungen • Quelltable: PAR-Visualisierung [par_visualization]
KPIs	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „KPIs“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: KPIs • Quelltable: Indikator [pa_indicators]
Katalogaufgaben	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Katalogaufgaben“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Katalogaufgabe • Quelltable: Katalogaufgabe [sc_task]
Anwender	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Personen – Benutzer“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Benutzertabelle • Quelltable: Benutzer [sys_user]
Angeforderte Elemente	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Angeforderte Elemente“.</p>

Navigationsregisterkarte	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Angefordertes Element • Quelltable: Angefordertes Element [sc_req_item]
Gruppen	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Personen – Gruppen“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Gruppe • Quelltable: Gruppe [sys_user_group]
Wissen	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Knowledge & Catalog – Knowledge“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Wissenstabelle • Quelltable: Wissen [kb_knowledge]
Katalogelemente	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Wissen & Katalog – Katalogelemente“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Katalogelementtabelle • Quelltable: Katalogelement [sc_cat_item]
Unternehmen	<p>Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Personen – Unternehmen“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indizierte Quelle: Unternehmen • Quelltable: Unternehmen [core_company]

Sie können die mit dem Suchprofil Next Experience-Suchkonfiguration verknüpften Suchquellen ändern. Weitere Informationen zum Erstellen von Suchquellen und deren Verknüpfung mit Suchprofilen finden Sie unter [Suchquellen](#).

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bezeichnungen und zur Anzeigereihenfolge für Navigationsregisterkarten finden Sie unter [Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration](#).

Now Assist in KI-Suche

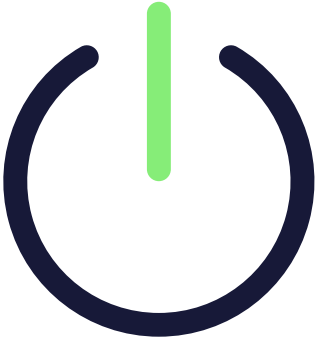
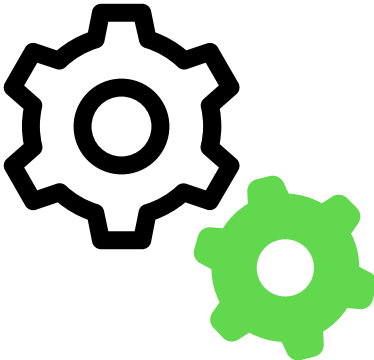
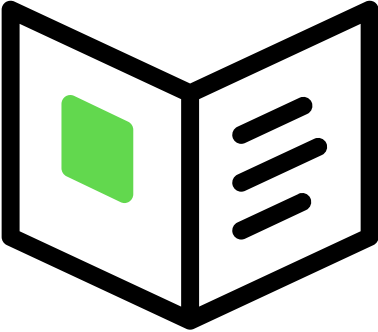
Die Anwendung Now Assist in KI-Suche ServiceNow® Store kombiniert die Leistungsfähigkeit der -Suche mit der Now LLM generatives KI-Modell, um Fragen in Benutzersuchen mit umsetzbaren KI-generierten Zusammenfassungen relevanter Wissensartikel zu beantworten. Durch die Einschränkung des Kontexts, der an Now LLM übergeben wird, kann Now Assist in KI-Suche die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass generierte Antworten in indizierten Inhalten begründet sind.

Übersicht

Now Assist in KI-Suche verwendet Now LLM, um umsetzbare Q&A Genius-Ergebnisantworten aus Wissensartikelergbnissen zu extrahieren, die in Suchvorgängen von Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center und global gefunden wurden. Wenn ein Benutzer eine Frage in

Search sendet, ruft KI-Suche das häufigste Wissensartikelergebnis ab und übergibt es zur Antwortgenerierung an Now LLM. Antworten ergänzen die Suchergebnisse des Benutzers und werden als umsetzbare Now Assist Q&A Genius-Ergebnis-Antwortkarten angezeigt. Als Referenz enthält jede Antwortkarte einen Link zu ihrem Quell-Wissensartikel.

Erste Schritte

Installieren	Konfigurieren	Referenz
 <p data-bbox="256 894 531 989">Aktivieren Sie das Plugin Now Assist in KI-Suche in Ihrer Instanz</p>	 <p data-bbox="625 894 967 1087">Konfigurieren Sie Now Assist in KI-Suche Genius-Ergebnisse für die Verwendung in der Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center und global -Suche</p>	 <p data-bbox="1059 894 1337 989">Zeigen Sie mit installierte Komponenten an Now Assist in KI-Suche</p>

Automatische Übersetzung

Sprachunterstützung

Now Assist in KI-Suche unterstützt nur Suchvorgänge in englischer Sprache.

Problembehandlung und Hilfe

- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#)
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, empfehlen wir Ihnen dringend, dass Sie Ihre Verwendung dieser Anwendung auf die für Ihren Anwendungsfall erforderliche Genauigkeit hin testen und bewerten, gegebenenfalls eine menschliche Überprüfung durchführen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse verlassen. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen dritten Cloudanbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser [CORE-Compliance-Portal](#) verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der [Now Assist Abwählseite](#) beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter [Now Assist Dokumentation](#).

Installieren Sie Now Assist in KI-Suche

Als Administrator können Sie die Anwendung [Now Assist in KI-Suche (com.ais_assist) aus dem Modul Now Assist-Administrator] installieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz auf Washington DC Patch 4 oder höher aktualisiert wurde. Weitere Informationen zu Familien-Releases und -Patches finden Sie unter [Available patches and hotfixes](#).

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin Now Assist in KI-Suche wird automatisch installiert, wenn Sie eines der folgenden Funktions-Plugins von Now Assist-Administrator installieren:

- [Now Assist für Customer Service Management \(CSM\)](#)
- [Now Assist für Außendienst-Management \(Field Service Management, FSM\)](#)
- [Now Assist für HR Service Delivery \(HRSD\)](#)
- [Now Assist für IT Service Management \(ITSM\)](#)
- [Now Assist für Strategic Portfolio Management \(SPM\)](#)

Prozedur

1. Installieren Sie in Now Assist-Administrator mindestens eines der erforderlichen Funktions-Plugins (Now Assist für CSM, Now Assist für FSM, Now Assist für HRSD, Now Assist für ITSM, Now Assist für Strategic Portfolio Management (SPM)).

Anweisungen zur Installation des Funktions-Plugins [Now Assist finden Sie unter [Install Now Assist plugins](#).

2. Vergewissern Sie sich, dass Now Assist in KI-Suche installiert ist:

a. Navigieren zu **Alle** > *Now Assist-Administrator* > **Features**.

b. Wählen Sie in der Workflow-Liste **Plattform** aus.

- c. Vergewissern Sie sich, dass die Funktionskarte „Suche“ angezeigt wird und dass *Now Assist* **F&A Genius-Ergebnisse** in der Liste der **Suchkompetenzen** angezeigt wird.

servicenow All Favorites History Admin Now Assist Admin Search

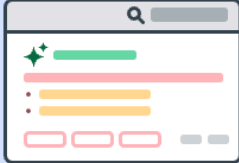
Home Now Assist Features Settings

Technology
Customer
Employee
Creator
Platform

Now Assist Features > Platform

Now Assist skills for Platform

Explore Now Assist skills for Platform products.




Search

All search skills available for platform applications like global search, VA, and Portal.

All Search skills

Now Assist Q&A Genius Results Inactive

[View details](#)



Virtual Agent

All Virtual Agents skills to turn your existing information into resolutions for end-users.

All Virtual Agent skills

Not available

[View details](#)

future: BEGIN

servicenow All Favorites Now Assist Admin Search

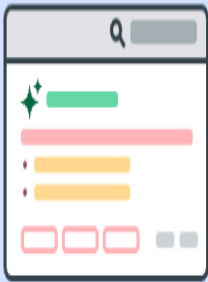
Home Now Assist Features Settings

Technology
Customer
Employee
Creator
Platform

Now Assist Features > Platform

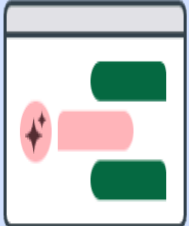
Now Assist skills for Platform

Explore Now Assist skills for Platform products.



Search

All search skills available for platform applications like global search, VA, and Portal.



Virtual Agent

All Virtual Agents skills to turn your existing information into resolutions for end-users.

Automatische Übersetzung

store-

- d. [store-future: BEGIN review] Vergewissern Sie sich, dass die Funktionskarte Virtual Agent angezeigt wird und *Now Assist Multiturn-F&A* in der Liste der **Kompetenzen Alle Virtual Agent** angezeigt wird. [End]

Nächste Maßnahme

Wenn das Plugin installiert ist, können Suchadministratoren die *Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration* in den folgenden Kontexten aktivieren:

- In Suchprofilen für KI-Suche Anwendungen.
- In der globalen Suche mit der Anwendung *KI-Suche für Next Experience*.

Weitere Informationen zu diesen Verfahren finden Sie unter [Aktivieren von Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse](#). Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen für das Plugin finden Sie unter [Now Assist in KI-Suchekonfigurieren](#).

Now Assist in KI-Suchekonfigurieren

Als Administrator oder Suchadministrator können Sie Einstellungen konfigurieren, um das Verhalten von *Now Assist in KI-Suche* zu steuern.

Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse

Die *Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration* verwendet *Now LLM*, um in *Serviceportal*, *Virtual Agent*, *Mitarbeiter-Center* und *global* -Suchen kurze, umsetzbare Antworten aus Wissensartikelergebnissen anzuzeigen.

Übersicht

Now Assist F&A Genius-Ergebnisse zeigen die häufigsten Suchergebnisse an, die aus den HTML-Feldern der Datensätze in der Wissenstabelle [kb_knowledge] und den Tabellen, die sie erweitern, extrahiert wurden. Jede *Now Assist F&A Genius-Ergebnis-Antwortkarte* zeigt ein Antwort-Snippet, das von *Now LLM* aus einem Wissensartikel extrahiert wird. Zu Referenzzwecken enthält die Antwortkarte auch einen Link, über den Sie den Quell-Wissensartikel anzeigen können.

Das folgende Beispiel zeigt eine Antwortkarte *Now Assist F&A „Genius-Ergebnis“*, die eine Zusammenfassung eines Wissensartikels enthält. Klicken Sie auf den **Aktionslink Artikel** anzeigen der Antwortkarte, um den vollständigen Wissensartikel anzuzeigen.

Beispiel die Antwortkarte „Now Assist F&A suchen“.

The screenshot shows the ServiceNow search interface. At the top, there is a search bar with the query "how often does servicenow perform bac...". Below the search bar, the page displays "Search results" with tabs for "All", "Catalog", and "Knowledge". A prominent answer box is shown, labeled "Answer generated by Now Assist". The answer text reads: "ServiceNow performs full backups every seven days and differential backups every 24 hours. The backups are retained for 28 days and stored in the same data centers where the data resides." Below the answer, it states "Extracted from 'Data backup and recovery'" and provides a "View article" link. There are also icons for "About", a share icon, and a comment icon.

i Hinweis:

Da die Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantwort automatisch generiert wird, empfiehlt es sich, sie auf Richtigkeit zu überprüfen. Sie können Feedback zur Antwort abgeben, indem Sie auf das Symbol „Daumen nach oben“ (Symbol „👍“) klicken, wenn die Zusammenfassung korrekt ist, oder auf das Symbol „Daumen nach unten“ (Symbol „👎“), wenn dies nicht der Fall ist. Ihr Feedback hilft ServiceNow, zukünftige Versionen dieser Genius-Ergebniskonfiguration zu verbessern.

Die Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration ersetzt die ursprüngliche Q&A-Genius-Ergebniskonfiguration aus dem Basissystem. Die Q&A Genius-Ergebniskonfiguration des Basissystems extrahiert Antworten aus Wissensartikeln mithilfe interner Routinen, anstatt Now LLM zu verwenden. Weitere Informationen zur Q&A Genius-Ergebniskonfiguration des Basissystems finden Sie unter [Genius-Ergebniskonfigurationen im Basissystem](#).

Aktivieren Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse

Um Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in KI-Suche -Anwendungen zu verwenden, können Sie die Konfiguration der Now Assist F&A Genius-Ergebnisse mit Ihren Suchprofilen für diese Anwendungen verknüpfen.

Um Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in der globalen Suche zu verwenden, können Sie die Konfiguration Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in der Anwendung [KI-Suche für Next Experience] aktivieren.

Weitere Informationen zu diesen beiden Aktivierungsverfahren finden Sie unter [Aktivieren von Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse](#).

Einschränkungen

Now Assist F&A Genius-Ergebnisse unterstützen nur Suchvorgänge in englischer Sprache.

Wissensartikel, die durch Ergebnisverbesserungsregeln gefördert oder heraufgestuft werden, werden eher als Now Assist F&A Genius-Ergebnisse angezeigt, dies kann jedoch nicht garantiert werden.

i Hinweis:

Die Einstellungen der Wissenssuche-Eigenschaften wirken sich nicht auf Now Assist F&A Genius-Ergebnisse aus. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter [Eigenschaften der Wissenssuche](#).

Erstellung von Antwort-Snippets für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse

KI-Suche verwendet Now LLM, um ein Now Assist F&A -Antwortfragment aus dem Textfeld des Wissensartikeldatensatzes zu erstellen. Now LLM bestimmt automatisch, welche Elemente des Texts eines Wissensartikels in das Antwort-Snippet von Now Assist F&A aufgenommen werden sollen. Sie können die Kriterien für dieses Verhalten nicht konfigurieren.

Now LLM fasst Inhalte aus dem Text des Wissensartikels zusammen und abstrahiert sie. Das auf der Antwortkarte Now Assist F&A „Genius-Ergebnis“ angezeigte Antwort-Snippet ist im ursprünglichen Artikel möglicherweise nicht Wort für Wort vorhanden.

Sowohl der Inhaltsabruf von [KI-Suche als auch Now LLM werden kontinuierlich verbessert, sodass die Ergebnisse von Now Assist F&A für bestimmte Abfragen im Laufe der Zeit variieren können. Da die Ergebnisse aus Now LLM nicht deterministisch sind, sollten Sie eine höhere Antwortvariabilität im Vergleich zu den Q&A Genius-Ergebnissen des Basissystems erwarten.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden die Interaktionen zwischen Now Assist F&A Genius-Ergebnissen und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Now Assist F&A Genius-Ergebnissen
Ergebnisverbesserungsregeln mit Blockaktionen	Bei der Berechnung von Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage ignoriert KI-Suche alle blockierten Suchergebnisse.
Stoppwörter	Bei der Berechnung von Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage ignoriert KI-Suche alle Stoppwörter in der Abfrage.
Synonyme	Bei der Berechnung von Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage erweitert KI-Suche alle Synonyme in der Abfrage.
Tippfehlerbehandlung	Bei der Berechnung von Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage korrigiert KI-Suche falsch geschriebene Begriffe in der Abfrage.

Aktivieren von Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse

Als Suchadministrator können Sie die Kompetenz Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in KI-Suche -Anwendungen verwenden, indem Sie Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in Suchprofilen aktivieren. Sie können die Kompetenz auch in der globalen Suche verwenden, indem Sie Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in der Anwendung KI-Suche für Next Experience aktivieren.

Aktivieren Sie Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in einem Suchprofil

Aktivieren Sie Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in einem Suchprofil zur Verwendung in Anwendungen von KI-Suche.

Vorbereitungen

Sie müssen Now Assist für die Suche über die Konsole Now Assist-Administrator installiert haben. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Installieren Sie Now Assist in KI-Suche](#).

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Konfiguration Now Assist Q&A Genius-Ergebnis zu verwenden, verknüpfen Sie sie mit einem Suchprofil. KI-Suche wertet die Now Assist Q&A Genius-Ergebniskonfiguration für alle Suchen aus, die mit dem Suchprofil durchgeführt werden.

Sie können die Ergebniskonfiguration von Now Assist Q&A Genius mit mehreren Suchprofilen verknüpfen.

Weitere Informationen zu Now Assist Q&A Genius-Ergebnissen finden Sie unter [Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse](#).

i Hinweis:

Durch die Verknüpfung der Konfiguration Now Assist Q&A Genius-Ergebnis mit einem beliebigen Suchprofil wird der Status der Kompetenz Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in der Konsole Now Assist-Administrator in **Aktiv** geändert. Die Kompetenz bleibt aktiv, solange ein Suchprofil einen Link zur Now Assist Q&A Genius-Ergebniskonfiguration enthält.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die Ergebniskonfiguration von Now Assist Q&A Genius verknüpfen möchten.
3. Wenn die zugehörige Liste Genius-Ergebnisse des Suchprofils die Q&A-Genius-Ergebniskonfiguration aus dem Basissystem enthält, führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Verknüpfung aufzuheben:
 - a. Wählen Sie die Option für die Konfigurationszeile „Q&A Genius-Ergebnis“ aus.
 - b. Wählen **Sie Verknüpfung der** Auswahl aufheben aus.
Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse bieten eine verbesserte Q&A-Experience. Sie müssen die Q&A Genius-Ergebnisse des Basissystems nicht in einem Suchprofil verwenden, für das Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse konfiguriert ist.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ die **Option Vorhandene** verknüpfen aus.
5. Füllen Sie im Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“ die folgenden Feldwerte aus.

Feld	Wert
Genius – Ergebniskonfiguration	Geben Sie F&A ein, oder wählen Sie <i>Now Assist F&A</i> aus.
Bestellung	Geben Sie die Bewertungsreihenfolge für die Konfiguration des Now Assist Q&A Genius-Ergebnisses im Suchprofil an. KI-Suche wertet aktive Genius-Ergebniskonfigurationen für ein Suchprofil der Reihe nach aus, vom niedrigsten Wert im Feld Reihenfolge bis zum höchsten. Weitere Informationen zur Auswertungsreihenfolge für Genius-Ergebnisse finden Sie unter Legen Sie die Auswertungsreihenfolge für Genius-Ergebniskonfigurationen in einem Suchprofil fest .

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse



Die Konfiguration Now Assist Q&A Genius-Ergebnis wird in der zugehörigen Liste Genius-Ergebnisse des Suchprofils mit dem von Ihnen angegebenen Wert für **Reihenfolge** angezeigt. KI-Suche wertet die Now Assist Q&A Genius-Ergebniskonfiguration für alle Suchen aus, die mit dem Suchprofil durchgeführt werden.

In der Konsole Now Assist-Administrator] lautet der Status für die Kompetenz Now Assist „ Q&A Genius-Ergebnisse“ **Aktiv**.

Aktivieren Sie Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in der globalen Suche

Aktivieren Sie Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in der globalen Suche mit der Anwendung KI-Suche für Next Experience.

Vorbereitungen

Für Ihre Instanz muss [Next Experience UI](#)  aktiviert sein. Weitere Informationen zum Aktivieren der Next Experience -UI finden Sie unter [Considerations for activating Next Experience](#)  .

Die Anwendung KI-Suche für Next Experience muss installiert und aktiviert sein. Weitere Informationen zur Anwendung finden Sie unter [KI-Suche für Next Experience](#).

Sie müssen Now Assist für die Suche über die Konsole Now Assist-Administrator installiert haben. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Installieren Sie Now Assist in KI-Suche](#).

Erforderliche Rolle: ais_admin



Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Suchadministrator können Sie die generative KI-Modellantwortgenerierung für Wissen Artikelergebnisse in globalen Suchen aktivieren, indem Sie die Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration dem von [KI-Suche für Next Experience](#) verwendeten Next Experience-Suchkonfigurations-Suchprofil hinzufügen.

Hinweis:

Durch die Verknüpfung der Ergebniskonfiguration Now Assist Q&A Genius mit dem Suchprofil Next Experience-Suchkonfiguration wird der Status der Kompetenz Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in der Konsole Now Assist-Administrator in **Aktiv** geändert. Die Kompetenz bleibt aktiv, solange ein Suchprofil einen Link zur Now Assist Q&A Genius-Ergebniskonfiguration enthält.

Prozedur

1. Wählen Sie in Zentrale Navigation den Anwendungsbereich und das Update Set-Symbol () aus, und legen Sie dann den Anwendungsbereich auf *KI-Suche für Next Experience* fest.
2. Wenn Sie Version 1.x oder 2.x der Anwendung KI-Suche für Next Experience auf einer Instanz Tokyo oder Utah installiert haben, fügen Sie die Datenquelle Genius-Ergebnis der Definition KI-Suche für nächste Suche EVAM hinzu.
Wenn Sie Version 3.x oder eine höhere Version von KI-Suche für Next Experience installiert haben oder Vancouver oder einen späteren Release verwenden, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.
 - a. Navigieren zu **Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > EVAM Definitionen**.
 - b. Öffnen Sie den Definitionsdatensatz KI-Suche für nächste Suche, indem Sie ihn aus der Liste auswählen.
 - c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste EVAM Datenquelle M2M die Option **Vorhandene** verknüpfen aus.
 - d. Füllen Sie im Formular EVAM „Datenquelle M2M“ das Feld **Datenquelle** mit einem Verweis auf den Genius-Ergebnisdatenquellen-Datensatz aus der Tabelle EVAM Datenquellen aus, indem Sie das Symbol „“ verwenden.

e. Wählen Sie Absenden.

Die Referenz Datenquelle für Genius-Ergebnisse wird in der zugehörigen Liste EVAM Datenquelle M2M angezeigt.

3. Fügen Sie die Konfiguration Now Assist F&A Genius-Ergebnis dem von KI-Suche für Next Experienceverwendeten Suchprofil hinzu.

a. Navigieren zu Alle > KI-Suche > Experience durchsuchen > Suchprofile.

b. Öffnen Sie den Suchprofil Datensatz Next Experience-Suchkonfiguration, indem Sie ihn aus der Liste auswählen.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ die Option Vorhandeneverknüpfen aus.

d. Füllen Sie im Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“ die folgenden Feldwerte aus.

Feld	Wert
Genius – Ergebniskonfiguration	Geben Sie F&A ein, oder wählen Sie <i>Now Assist</i> F&A aus.
Bestellung	Geben Sie die Bewertungsreihenfolge für die Konfiguration des Now Assist Q&A Genius-Ergebnisses im Suchprofil an. KI-Suche wertet aktive Genius-Ergebniskonfigurationen für ein Suchprofil der Reihe nach aus, vom niedrigsten Wert im Feld Reihenfolge bis zum höchsten. Weitere Informationen zur Auswertungsreihenfolge für Genius-Ergebnisse finden Sie unter Legen Sie die Auswertungsreihenfolge für Genius-Ergebniskonfigurationen in einem Suchprofil fest.

e. Wählen Sie Absenden.

4. Wählen Sie die vorhandene zugehörige Listenzeile für die Q&A Genius-Ergebniskonfiguration aus, und wählen Sie dann Verknüpfung der Auswahl aufheben aus.

Die Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration ersetzt die ursprüngliche Q&A-Genius-Ergebniskonfiguration. Sie benötigen nicht beide Konfigurationen im selben Suchprofil.

Ergebnisse

Die Konfiguration Now Assist F&A Genius-Ergebnis ist für globale Suchen aktiviert.

In der Konsole Now Assist-Administrator] lautet der Status für die Kompetenz Now Assist „ Q&A Genius-Ergebnisse“ **Aktiv**.

[store-future: BEGIN review]

Now Assist Multiturn Q&A Genius-Ergebnisse

Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnisse bieten kurze, umsetzbare Antworten, die kontextbezogen aus Fragen in natürlicher Sprache und dem Chatverlauf in Virtual Agent abgeleitet werden. Sie können eine Frage in natürlicher Sprache stellen und dann Ihre Ergebnisse verfeinern, indem Sie weitere Fragen stellen, um Ihre Absicht zu verdeutlichen.

Multiturn-Genius-Ergebnisse

Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnisse leiten ihre Antworten anhand des Kontexts aus Ihren vorherigen Fragen sowie Ihrer zuletzt übermittelten Frage ab. Beispielsweise kann ein Now Assist Multiturn Q&A Genius-Ergebnis auf Wissensartikel verweisen, die Sie in Ihrer vorherigen Frage erwähnt haben.

Dieses Verhalten unterscheidet sich vom Verhalten von Q&A Genius-Ergebnissen aus dem Basissystem und von Now Assist F&A Genius-Ergebnissen. Beide Genius-Ergebniskonfigurationen leiten ihre Antworten ausschließlich aus Ihrer aktuellen Suchfrage ab, ohne zusätzlichen Kontext des Suchverlaufs zu berücksichtigen.

Durch die Verwendung von Kontext aus Ihren vorherigen Fragen zusammen mit Ihrer letzten Frage erleichtern Now Assist Multiturn-F&A Q&A Genius-Ergebnisse es Ihnen, Ihre Suche einzugrenzen und die relevantesten Antworten zu finden, ohne die Ergebnisseiten überfliegen zu müssen. Dies sorgt für eine natürlichere und konversationsfähigere Such-Erfahrung und trägt zur Verbesserung der Abfrageabwendung bei.

Aktivieren von Now Assist Multiturn-Q&A-Genius-Ergebnisse

Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnisse funktionieren mit der Kompetenz Now Assist Multiturn Q&A, die in der Anwendung Now Assist in Virtual Agent enthalten ist. Diese Anwendung wird automatisch installiert, wenn Sie Now Assist für CSM, Now Assist für HRSD oder Now Assist für ITSM installieren. Weitere Informationen zur Installation dieser Funktions-Plugins mit Now Assist-Administrator finden Sie unter [Install Now Assist plugins](#).

Um die Kompetenz Now Assist Multiturn Q&A nach der Installation zu aktivieren, verknüpfen Sie die Konfiguration des Genius-Ergebnisses Now Assist Multiturn-F&A Serviceportal mit dem Standardsuchprofil [], das von der Standardsuchanwendung Virtual Agent verwendet wird. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem Suchprofil](#).

i Hinweis:

Die Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration ersetzt die ursprüngliche Q&A-Genius-Ergebniskonfiguration aus dem Basissystem. Die ursprüngliche Q&A Genius-Ergebniskonfiguration extrahiert Antworten aus Wissensartikeln mithilfe interner Routinen anstelle von Now LLM. Weitere Informationen zur ursprünglichen Q&A Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter [Genius-Ergebniskonfigurationen im Basissystem](#).

Verwenden von Now Assist Multiturn Q&A Genius-Ergebnisse

Weitere Informationen zur Funktionsweise von Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnissen in Virtual Agent finden Sie unter [Configure Now Assist in Conversational Catalog Request](#).

i Hinweis:

KI-Suche speichert Ihren vorherigen Fragenverlauf nicht. Die Virtual Agent Suchanwendung ist dafür verantwortlich, diese Informationen zu speichern und als Kontext für Ihre Suche bereitzustellen.

Einschränkungen

Die Konfiguration Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnis wird nur in Virtual Agentunterstützt. Verknüpfen Sie diese Genius-Ergebniskonfiguration nicht mit dem Suchprofil für eine andere KI-Suche Anwendung.

Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnisse unterstützen nur Suchvorgänge in englischer Sprache.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden die Interaktionen zwischen Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnissen und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnissen
Ergebnisverbesserungsregeln mit Blockaktionen	Bei der Berechnung von Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage ignoriert KI-Suche alle blockierten Suchergebnisse.
Stoppwörter	Bei der Berechnung von Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage ignoriert KI-Suche alle Stoppwörter in der Abfrage.
Synonyme	Bei der Berechnung von Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage erweitert KI-Suche alle Synonyme in der Abfrage.
Tippfehlerbehandlung	Bei der Berechnung von Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage korrigiert KI-Suche falsch geschriebene Begriffe in der Abfrage.

[End]

Definieren Sie einen Abfragefilter für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse

Definieren Sie ein Muster für einen regulären Java-Ausdruck, mit dem eine Suche übereinstimmen muss, damit Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse ausgelöst werden kann. Suchen, die nicht mit diesem Muster übereinstimmen, geben keine Genius-Ergebnisantworten aus Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse zurück.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie mit der Mustersyntax für reguläre Ausdrücke von Java vertraut sind. Weitere Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke finden Sie [im Javadoc für die Klasse java.regex.util.Pattern](#) .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Assist F&A Genius-Ergebnisse senden in Frage kommende Suchergebnisse aus Wissensartikeln an Now LLM, um die Antwort auf Q&A-Genius-Ergebnisse zu generieren.

Standardmäßig sendet das System nur dann Wissensartikelenergebnisse an Now LLM, wenn die Suche alle diese Bedingungen erfüllt.

- Die Suchanwendung wird Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center oder global durchsuchen[store-future: BEGIN review]unterstützt[End].[store-future: BEGIN review]
 - Die Konfiguration Now Assist F&A Genius-Ergebnis unterstützt die Suche Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center und global.
 - Die Konfiguration Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnis unterstützt nur Virtual Agent. [End]
- Die Sitzungssprache des Benutzers ist Englisch.
- Die Suche enthält mindestens zwei Begriffe.
- Die Suche entspricht dem Muster des regulären Java-Ausdrucks, der durch den Wert der Systemeigenschaft `sn_ais_assist.u_question_regex` definiert ist. Für diese Systemeigenschaft ist im Basissystem kein Wert festgelegt, daher erfüllen standardmäßig alle Suchabfragen diese Bedingung.

Sie können die Musterübereinstimmungsbedingung anpassen, indem Sie Ihr eigenes Muster für reguläre Java-Ausdrücke zur Verwendung durch Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfigurationen definieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Systemeigenschaft `sn_ais_assist.u_question_regex`, indem Sie sie aus der Liste auswählen.
Wenn Sie vom System aufgefordert werden, den Anwendungsbereich zu ändern, damit Sie den Datensatz bearbeiten können, klicken Sie auf den bereitgestellten Link.
3. Geben Sie im Feld **Wert** der Systemeigenschaft ein Muster für reguläre Java-Ausdrücke ein, mit dem F&A-Suchabfragen übereinstimmen sollen.
Bei der Übereinstimmung des regulären Java-Ausdrucks wird die Groß-/Kleinschreibung beachtet. Um beispielsweise die Erweiterung der Q&A-Antwort auf Suchabfragen zu beschränken, die mit einem Fragestichwort beginnen, können Sie den Wert der Eigenschaft auf `^(Was|Wo|Wann|Warum|Wer|Wer|Welche|Wie)\b` festlegen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Now Assist F&A Genius-Ergebnisse senden keine Suchergebnisse aus Wissensartikeln zur Generierung von F&A-Antworten an Now LLM, es sei denn, die Suchabfrage stimmt mit Ihrem Java-Muster für reguläre Ausdrücke überein.

Ändern Sie die Mindestanzahl der Suchbegriffe für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse

Geben Sie die Mindestanzahl von Begriffen an, die eine Suche enthalten muss, um Now Assist F&A Q&A Genius-Ergebnisse auszulösen. Suchen mit weniger Begriffen geben keine Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten zurück.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Assist F&A Genius-Ergebnisse senden in Frage kommende Suchergebnisse aus Wissensartikeln an Now LLM, um die Antwort auf Q&A-Genius-Ergebnisse zu generieren.

Standardmäßig sendet das System nur dann Wissensartikelergebnisse an Now LLM, wenn die Suche alle diese Bedingungen erfüllt.

- Die Suchanwendung wird Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center oder global durchsuchen[store-future: BEGIN review]unterstützt[End].[store-future: BEGIN review]
 - Die Konfiguration Now Assist F&A Genius-Ergebnis unterstützt die Suche Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center und global.
 - Die Konfiguration Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnis unterstützt nur Virtual Agent. [End]
- Die Sitzungssprache des Benutzers ist Englisch.
- Die Suche enthält mindestens zwei Begriffe.
- Die Suche entspricht dem Muster des regulären Java-Ausdrucks, der durch den Wert der Systemeigenschaft `sn_ais_assist.u_question_regex` definiert ist. Für diese Systemeigenschaft ist im Basissystem kein Wert festgelegt, daher erfüllen standardmäßig alle Suchabfragen diese Bedingung.

Sie können die Bedingung für die Laufzeitanzahl anpassen, indem Sie die für Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfigurationen erforderliche Mindestlaufzeitanzahl ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Genius-Ergebnisse**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Q&A – Now Assist Genius-Ergebniskonfiguration[store-future: BEGIN review]Now Assist Q&A Genius-Ergebniskonfiguration, die Sie anpassen möchten (Now Assist F&A oder Now Assist Multiturn-F&A)[End], indem Sie ihn aus der Liste auswählen.
3. Suchen Sie im *KI-Suche* **Antwortprozessorfeld** den folgenden Codeblock:

```
var searchPhrase = context.getOriginalSearchPhrase();
if (searchPhrase.split(" ").length < 2) {
    return answer;
}
```

4. Ändern Sie das numerische Argument der Ungleichungsanweisung von 2 in eine andere positive Ganzzahl. Wenn die Genius-Ergebniskonfiguration beispielsweise nur für Suchen mit drei oder mehr Suchbegriffen gelten soll, ändern Sie 2 in 3. Wenn die Genius-Ergebniskonfiguration für Suchen mit einer beliebigen Anzahl von Suchbegriffen verwendet werden soll, ändern Sie 2 in 1.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die geänderte Genius-Ergebniskonfiguration sendet keine Suchergebnisse aus Wissensartikeln zur Generierung von Q&A-Antworten an Now LLM, es sei denn, die Suchabfrage weist genügend Suchbegriffe auf, um den von Ihnen gewählten Grenzwert einzuhalten.

Geben Sie an, welche Suchergebnisse Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse an Now LLMs senden können.

Definieren Sie eine codierte Abfrage, um anzugeben, welche Suchergebnisse aus Wissensartikeln für die Generierung von Antworten aus Now Assist Q&A Genius-Ergebnissen über Now LLM in Frage kommen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird




Standardmäßig kann KI-Suche jedes Ergebnis einer Wissensartikelsuche aus einer geeigneten Suchabfrage an Now LLM] senden, damit Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantwort generiert wird.

Sie können die Wissensartikel einschränken, die für die Generierung von Antworten geeignet sind, indem Sie eine codierte Abfrage als Wert der Systemeigenschaft `sn_ais_assist.u_kb_encoded_query` angeben. Wenn Sie einen Wert für diese Systemeigenschaft festlegen, generiert [KI-Suche nur Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten für Suchergebnisse aus Wissensartikeln, die Ihre codierte Abfrage erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Systemeigenschaft `sn_ais_assist.u_kb_encoded_query`. Wenn Sie vom System aufgefordert werden, den Anwendungsbereich zu ändern, damit Sie den Datensatz bearbeiten können, klicken Sie auf den bereitgestellten Link.
3. Legen Sie den Wert der Systemeigenschaft auf eine codierte Abfrage fest.

Hinweis:

Um Abfragezeichenfolgen für Wissensartikel für Ihre codierte Abfrage zu generieren, können Sie zu navigieren **Alle** > *Wissen* > **Artikel** > **Alle** und befolgen Sie die Schritte in [Codierte Abfragezeichenfolge durch einen Filter generieren](#) . Beschreibungen der codierten Abfragesyntax und der Operatoren finden Sie unter [Codierte Abfragezeichenfolgen](#)  und [Für Filter und Abfragen verfügbare Operatoren](#) .

Ergebnisse

KI-Suche generiert nur Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten für Suchergebnisse aus Wissensartikeln, die Ihre codierte Abfrage erfüllen.

Zwischenspeicherung für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse

KI-Suche stellt zwei Abfragezeit-Caches bereit, um die Suchleistung für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse zu verbessern. Durch die Zwischenspeicherung kann KI-Suche zuvor

generierte Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten zurückgeben, ohne Wissensartikel zur Antwortgenerierung an Now LLM zu senden.

Übersicht

Wenn eine Suchabfrage eine Now Assist Q&A Genius-Ergebniskonfiguration auslöst, verwendet KI-Suche die Suchabfrage und die sys_id des am besten bewerteten Suchergebnisses für Wissensartikel der Suche, um nach zwischengespeicherten Artikelzusammenfassungen zu suchen. Wenn in den aktiven Caches keine Artikelzusammenfassung gefunden wird, sendet KI-Suche die Suchabfrage und die sys_id des Artikels zur Antwortgenerierung an Now LLM.

i Hinweis:

Standardmäßig verwendet KI-Suche nur den Cache der ersten Ebene und Now LLM, wenn Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten gefunden werden. Um den Cache der zweiten Ebene zu aktivieren oder die Verwendung von Now LLM zu deaktivieren, können Administratoren den Betriebsmodus für die Caches wie in diesem Thema beschrieben ändern.

Cache-Ebenen

Der Cache enthält zwei Ebenen, die auf unterschiedliche Weise zur Verbesserung der Suchleistung für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse beitragen.

Cache der ersten Ebene

Der Cache der ersten Ebene umfasst eine Liste von Schlüssel-Wert-Paaren, die für einen schnellen Zugriff im Speicher abgelegt werden. Jeder Cache-Eintrag verfügt über einen Schlüssel, der eine Suchabfrage und die sys_id eines von dieser Abfrage zurückgegebenen Wissensartikels enthält. Der Wert des Cache-Eintrags enthält die von Now LLM generierte Zusammenfassung für die angegebene Suchabfrage und den angegebenen Wissensartikel.

Bei der Überprüfung des Cache der ersten Ebene vergleicht KI-Suche Ihre Suchabfrage und die sys_id des Suchergebnisses für Wissensartikel mit den Cache-Eintragsschlüsseln. Wenn ein übereinstimmender Schlüssel gefunden wird, wird die Artikelzusammenfassung aus dem entsprechenden Cache-Eintragswert zurückgegeben. Andernfalls wird der Cache der zweiten Ebene überprüft.

i Hinweis:

Der Cache der ersten Ebene gibt nur dann ein Ergebnis zurück, wenn Ihre Suchabfrage eine exakte lexikalische Übereinstimmung mit der zwischengespeicherten Suchabfrage ist. Wenn Sie beispielsweise nach „Betrug vermeiden“ suchen, erhalten Sie kein Ergebnis für einen zwischengespeicherten Eintrag mit der Suchabfrage „wie Betrug verhindert werden kann“, da die beiden Suchabfragen nicht dieselben Begriffe enthalten.

Cache der zweiten Ebene

Der Cache der zweiten Ebene umfasst eine Tabelle, die als indizierte Quelle KI-Suche konfiguriert ist. Jeder Datensatz in dieser Tabelle ist ein Cache-Eintrag und enthält eine Suchabfrage, die sys_id für ein zugeordnetes Suchergebnis eines Wissensartikels, die für diese Abfrage und diesen Wissensartikel generierte Zusammenfassung und andere Felder wie angeheftet, sys_updated_on und run_as. KI-Suche aktualisiert den Index für diese Tabelle, wenn ihre Datensätze erstellt, aktualisiert oder gelöscht werden. Dieser Indexaktualisierungsvorgang kann bis zu einer Minute dauern.

Bei der Überprüfung des Cache der zweiten Ebene fragt KI-Suche die indizierte Tabelle ab und sucht nach einem Eintrag, der Ihrer Suchabfrage und der sys_id des Suchergebnisses für Wissensartikel entspricht. Wenn ein übereinstimmender Eintrag gefunden wird, wird die in der indizierten Tabelle gespeicherte Artikelzusammenfassung zurückgegeben. Andernfalls werden Ihre Suchabfrage und das Ergebnis der Wissensartikelsuche an Now LLM übermittle.

i Hinweis:

Im Gegensatz zum Cache der ersten Ebene vergleicht der Cache der zweiten Ebene die Bedeutung von Suchabfragen mithilfe der semantischen Suche, sodass Sie möglicherweise ein Cache-Ergebnis erhalten, auch wenn Ihre Suchabfrage keine exakte lexikalische Übereinstimmung mit der zwischengespeicherten Suchabfrage ist. Wenn Sie beispielsweise nach „Betrug vermeiden“ suchen, erhalten Sie möglicherweise das Ergebnis für einen zwischengespeicherten Eintrag mit der Suchabfrage, wie **Betrug verhindert** werden kann, da die Bedeutungen der beiden Suchabfragen ähnlich sind. Weitere Informationen zur semantischen Suche finden Sie unter [Semantische Suche in KI-Suche](#).

Vorteile der Zwischenspeicherung

Die Zwischenspeicherung für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse bietet die folgenden Vorteile:

- Verringert die durchschnittliche Antwortzeit für allgemeine Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten
- Verringert den Verbrauch von Berechtigungen für Now Assist, indem die Anzahl der Suchergebnisse reduziert wird, die an Now LLM gesendet werden, um Now Assist Q&A-Antworten zu extrahieren
- Erhöht die Wahrscheinlichkeit, eine Antwort vom Typ Now Assist Q&A Genius-Ergebnis zurückzugeben
- Verbessert die Suchkonsistenz, indem bei ähnlichen Suchen dieselbe Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantwort zurückgegeben wird

Inhaltssicherheit für zwischengespeicherte Abfragen

Da KI-Suche Content Security-Einschränkungen auf Ihre Suche anwendet, bevor Wissensartikel abgeglichen und die Caches überprüft werden, gibt keiner der Caches Treffer für Wissensartikel zurück, auf die Sie keinen Zugriff haben. Ausführliche Informationen zum Inhaltssicherheitsmodell von KI-Suche finden Sie unter [Inhaltssicherheit in KI-Suche](#).

Cache-Modi

Die Antwort-Caches von Now Assist Q&A Genius-Ergebnis unterstützen die folgenden Betriebsmodi:

- *off*: Verwenden Sie den Cache der ersten Ebene und Now LLM, um Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten zu finden.

KI-Suche sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Ergebnis des Wissensartikels übereinstimmen. Wenn keine übereinstimmende Antwort gefunden wird, werden Ihre Abfrage und die sys_id des Wissensartikels zur Generierung der Antwort an Now LLM gesendet.

Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten, die von Now LLM generiert werden, füllen den Cache der ersten Ebene.

- *offline*: Verwenden Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene, um Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten zu finden. Senden Sie keine Abfragen an Now LLM.

KI-Suche sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Ergebnis des Wissensartikels übereinstimmen. Wenn keine passende Antwort gefunden wird, wird die semantische Suche verwendet, um im Cache der zweiten Ebene nach Antworten zu suchen, die der Bedeutung Ihrer Abfrage entsprechen. Wenn keine zwischengespeicherten Antworten mit Ihrer Abfrage und dem Wissensartikelergebnis übereinstimmen, gibt KI-Suche keine Antwort für das Now Assist Q&A Genius-Ergebnis zurück.

Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten, die im Cache der zweiten Ebene gefunden werden, füllen den Cache der ersten Ebene.

- *online*: Verwenden Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene und Now LLM, um Antworten zu Now Assist Q&A Genius-Ergebnissen zu finden.

KI-Suche sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Ergebnis des Wissensartikels übereinstimmen. Wenn keine passende Antwort gefunden wird, wird die semantische Suche verwendet, um im Cache der zweiten Ebene nach Antworten zu suchen, die der Bedeutung Ihrer Abfrage entsprechen. Wenn keine zwischengespeicherten Antworten mit dem Ergebnis Ihrer Abfrage und Ihres Wissensartikels übereinstimmen, sendet [KI-Suche die `sys_id` der Abfrage und des Artikels zur Generierung von Antworten an Now LLM.

Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten, die von Now LLM generiert werden, füllen die Caches der ersten und zweiten Ebene.

Der Standardbetriebsmodus ist *off*.

Administratoren können den Betriebsmodus für die Antwort-Caches für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse ändern, indem sie den Wert für die Systemeigenschaft [`sn_ais_assist.semantic_cache_mode` auf *off*, *offline* oder *online* festlegen . Weitere Informationen zu Systemeigenschafteneinstellungen finden Sie unter [Systemeigenschaft hinzufügen](#).

Geplante Aufgabe für die Cache-Verwaltung

Die geplante Aufgabe *Update Semantic Cache* wird täglich ausgeführt, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- Füllen Sie den Cache der zweiten Ebene mit Ergebnissen für die am häufigsten übermittelten Abfragen, die in der Suchsignalabelle „Suchereignis“ [`sys_search_event`] gefunden wurden. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter [Signaltabellen durchsuchen](#).
- Löschen Sie alle nicht angehefteten Cache-Einträge der zweiten Ebene, die in den letzten sieben Tagen nicht verwendet wurden. Suchadministratoren können Ergebnisse in der

Cache-Tabelle der zweiten Ebene anheften, um zu verhindern, dass sie gelöscht werden. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Zwischengespeicherte Antworten für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse anheften](#).

Zwischengespeicherte Antworten für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse anheften

Verbessern Sie die Leistung für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse, indem Sie häufig verwendete Antworten im Cache der zweiten Ebene anheften. Durch das Anheften einer Antwort wird sie vom Löschmechanismus des Cache befreit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `ais_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchadministratoren können Einträge im Cache der zweiten Ebene für Antworten von Now Assist Q&A Genius-Ergebnis anheften. Die geplante Aufgabe `Update Semantic Cache` ignoriert angeheftete Einträge, wenn der Cache der zweiten Ebene geleert wird.

Das Anheften häufig verwendeter Einträge trägt zur Verbesserung der Suchleistung bei, indem KI-Suche in die Lage versetzt wird, zuvor generierte Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten zurückzugeben, ohne Wissensartikel zur Antwortgenerierung an Now LLM zu senden.

Weitere Informationen zum Antwort-Cache für Q&A-Genius-Ergebnisse der zweiten Ebene und seiner Verwendung finden Sie unter [Now Assist Zwischenspeicherung für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse](#).

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Now Assist in der Listenansicht der Tabelle „KI-Suche Semantischer Cache [`sn_ais_assist_semantic_cache`]“.
 - a. Wählen Sie **Alle** aus.
 - b. Geben Sie im Navigationsfilter `sn_ais_assist_semantic_cache.listein`.
 - c. Drücken Sie die Eingabetaste.
Jeder Datensatz in dieser Tabelle stellt einen Cache-Eintrag der zweiten Ebene dar. Die Tabelle wird mit Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten ausgefüllt, die zuvor von Now LLM generiert wurden.
2. Führen Sie für jeden Cache-Eintragsdatensatz, den Sie anheften möchten, die folgenden Schritte aus:
 - a. Öffnen Sie den Cache-Eintragsdatensatz, indem Sie ihn in der Listenansicht auswählen.
 - b. Legen Sie den Wert des **angehefteten** Felds des Datensatzes auf **true** fest.
 - c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die geplante Aufgabe `Update Semantic Cache` ignoriert Ihre angehefteten Einträge, wenn der Cache der zweiten Ebene geleert wird.

Now Assist Multiturn-Katalogbestellung Genius-Ergebnisse

Now Assist Multiturn-Katalogbestellung Genius-Ergebnisse zeigen umsetzbare Antworten für Katalogelemente an, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. KI-Suche gleicht Katalogelemente basierend auf ihrer Ähnlichkeit mit der Absicht und Bedeutung Ihrer Suche ab, anstatt nach genauen Begriffsübereinstimmungen zu suchen.

Eine Now Assist Multiturn-Katalogbestellung Genius-Ergebnis-Antwortkarte kann bis zu drei Katalogelemente anzeigen. KI-Suche verwendet die semantische Suche, um Katalogelemente

zu finden, die der Bedeutung und Absicht Ihrer Suchabfrage am besten entsprechen. Weitere Informationen zur semantischen Suche finden Sie unter [Semantische Suche in KI-Suche](#).

Aktivieren von Now Assist Multiturn-Katalogbestellung Genius-Ergebnisse

Um die Kompetenz Now Assist Multiturn-Katalogbestellung in einer Anwendung KI-Suche zu aktivieren, können Sie die Konfiguration des Genius-Ergebnisses Now Assist Multiturn-Katalogbestellung mit Ihrem Suchprofil für die Suchanwendung verknüpfen. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem Suchprofil](#).

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden die Interaktionen zwischen Now Assist F&A Genius-Ergebnissen und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Now Assist Multiturn-Katalogbestellung Genius-Ergebnisse
Ergebnisverbesserungsregeln mit Blockaktionen	Bei der Berechnung der Antworten von Now Assist Multiturn-Katalogbestellung Genius-Ergebnis für eine Suchabfrage ignoriert KI-Suche alle blockierten Suchergebnisse.
Stoppwörter	Bei der Berechnung der Antworten von Now Assist Multiturn-Katalogbestellung Genius-Ergebnis für eine Suchabfrage ignoriert KI-Suche alle Stoppwörter in der Abfrage.
Synonyme	Bei der Berechnung von Now Assist Multiturn-Katalogbestellung Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage erweitert KI-Suche alle Synonyme in der Abfrage.
Tippfehlerbehandlung	Bei der Berechnung von Now Assist Multiturn-Katalogbestellung Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage korrigiert KI-Suche falsch geschriebene Begriffe in der Abfrage.

Automatische Übersetzung

Semantische Suche in KI-Suche

Die semantische Suche findet Ergebnisse basierend darauf, wie ähnlich sie Ihren Suchbegriffen sind. Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse und Now Assist in Virtual Agent verwenden die semantische Suche, um den Rückruf mit natürlicher Sprachinterpretation von Suchabfragen zu verbessern.

Standardmäßig führt KI-Suche eine *lexikalische Suche* durch, was bedeutet, dass Ergebnisse gefunden werden, die wörtliche Übereinstimmungen für die Begriffe in Ihrer Suchabfrage enthalten. Ab Release Vancouver Patch 4 enthält KI-Suche einen alternativen Suchmodus mit der Bezeichnung „*semantische Suche*“, der in Now Assist in Virtual Agent und Now Assist Q&A Genius-Ergebnissen verwendet wird.

Die semantische Suche analysiert die Bedeutung und den Kontext Ihrer Suchbegriffe und verwendet diese Informationen, um Ergebnisse mit ähnlichen Bedeutungen zu finden. Es verbessert den Suchrückruf, indem natürliche Sprache so interpretiert wird, dass die Absicht Ihrer Suche genauer wiedergegeben wird.

Angenommen, Sie indizieren einen Quelldatensatz mit Text zur Verhinderung von Phishing und suchen nach , um Betrug zu vermeiden.

- Im lexikalischen Suchmodus gibt KI-Suche kein Ergebnis für diesen Datensatz zurück, da Ihre Suchbegriffe keine wörtlichen Übereinstimmungen mit den im indizierten Inhalt enthaltenen Begriffen sind.
- Im semantischen Suchmodus kann KI-Suche jedoch basierend auf der folgenden kontextbezogenen Analyse ein Ergebnis für den Datensatz zurückgeben:
 - Ihr Suchbegriff „ vermeiden “ hat eine kontextbezogene ähnliche Bedeutung wie „verhindern“.
 - Die Bedeutung Ihres Suchbegriffs „betrug“ überschneidet sich mit der Bedeutung von Phishing

KI-Suche sortiert die Ergebnisse der semantischen Suche basierend darauf, wie ähnlich sie Ihrer Suche sind. Wenn Sie im Beispiel einen zweiten indizierten Datensatz mit Text zur Vermeidung von Betrugsfällen, ähnelt dieser eher der Suche nach Betrugsvermeidung, und das Suchergebnis wird vor dem Ergebnis zur Vermeidung von Phishing angezeigt.

Die semantische Suche unterstützt nur Suchvorgänge in englischer Sprache.

Vorteile der semantischen Suche

Die semantische Suche bietet die folgenden Vorteile:

- Verbessert die Genauigkeit des Katalogelement- und Themenabrufs, indem Ergebnisse basierend auf der zugrunde liegenden Bedeutung Ihrer Suche und nicht anhand von Stichwörtern abgeglichen werden.
- Bietet eine natürlichere und konsistentere Such-Experience, indem ähnliche Ergebnisse für unterschiedliche Suchabfragen mit derselben zugrunde liegenden Bedeutung zurückgegeben werden.
- Reduziert die Notwendigkeit, Synonymwörterbücher zu erstellen und zu pflegen, um Ähnlichkeiten in Suchen zu antizipieren.

Automatische Erkennung der semantischen Ähnlichkeit von Begriffen

Im Standardsuchmodus können Sie manuell ein Wörterbuch mit Synonymen erstellen, um bestimmte Begriffsäquivalenzen zu unterstützen. Sie können beispielsweise ein Synonym definieren, um anzugeben, dass Anwendung und Programm bei der Suche gleich behandelt werden sollen. Bei diesem Ansatz müssen Sie alle Begriffsäquivalenzen im Voraus identifizieren.

Im Gegensatz dazu identifiziert KI-Suche bei der semantischen Suche Begriffähnlichkeiten automatisch, wenn Quellinhalte und Metadaten indiziert werden. Sie stützt sich nicht auf ein Wörterbuch mit konfigurierten Synonymen oder Ähnlichkeiten.

Ausgabe der semantischen Suche

Die semantische Suche überschreibt die normalen KI-Suche -Mechanismen für Begriffsabgleich und Relevanzrangfolge. Die Ergebnisse werden basierend auf ihrer berechneten Ähnlichkeit mit Ihren Suchbegriffen sortiert, wobei die ähnlichsten Ergebnisse zuerst angezeigt werden.

Verfügbarkeit der semantischen Suche

Die semantische Suche ist nur in den folgenden Kontexten verfügbar.

- Now Assist in Virtual Agent verwendet die semantische Suche zum Abrufen von Katalogelementen und zum Abrufen von Servicemitarbeiter-Themen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Now Assist in Virtual Agent](#) .
- Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse verwenden die semantische Suche, wenn nach zwischengespeicherten Antworten gesucht wird, die Ihrer Abfrage im Cache der zweiten Ebene entsprechen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Zwischenspeicherung für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse](#).
- Now Assist Multiturn-Katalogbestellung Genius-Ergebnisse verwenden die semantische Suche bei der Suche nach Katalogelementen, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Now Assist Multiturn-Katalogbestellung Genius-Ergebnisse](#).

Die semantische Suche enthält keine konfigurierbaren Einstellungen.

Now Assist in KI-Suche Referenz

Referenzinformationen für die Anwendung Now Assist in KI-Suche.

Mit Now Assist in KI-Suche

Mit der Anwendung Now Assist in KI-Suche werden neue Systemkomponenten installiert, einschließlich Systemeigenschaften, Entity View Action Mapping (EVAM)-Konfigurationen und EVAM -Vorlagen.

Mit Now Assist in KI-Sucheinstallierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_ais_assist.dpr_enabled	<p>Option zum Aktivieren der semantischen Vektorerfassung und der semantischen Vektorsuche für Inhalte aus der indizierten Wissensquelle [kb_knowledge]. KI-Suche verwendet bei der Berechnung von Now Assist Q&A Genius-Ergebnissen die semantische Vektorsuche für in Wissen indizierte Inhalte.</p> <p>Suchadministratoren können die Erfassung semantischer Vektoren und die Suche nach Wissen deaktivieren, indem sie den Wert dieser Systemeigenschaft auf „false“ setzen.</p>

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Nachdem Sie den Wert dieser Systemeigenschaft auf „true“ festgelegt haben, müssen Sie Inhalte aus der indizierten Wissensquelle [kb_knowledge] manuell neu indizieren, um die Vorteile der Erfassung semantischer Vektoren zu nutzen. Weitere Informationen zum erneuten Indexieren einer indizierten Quelle finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: true • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>true</i>: KI-Suche verwendet die semantische Vektorerfassung bei der Indizierung von Inhalten aus der indizierten Wissensquelle [kb_knowledge]. Bei der Berechnung von Now Assist Q&A Genius-Ergebnissen verwendet KI-Suche die semantische Vektorsuche für indizierten Wissensinhalt [kb_knowledge], wenn der Wert der Systemeigenschaft <code>sn_ais_assist.dpr_ingestion_completed</code> auf „wahr“ festgelegt ist, oder die Standardstichwortsuche, wenn sie auf „falsch“ festgelegt ist. ○ <i>false</i>: KI-Suche verwendet keine semantische Vektorerfassung für Inhalte aus der indizierten Wissensquelle [kb_knowledge]. Bei der Berechnung von Now Assist Q&A Genius-Ergebnissen verwendet KI-Suche die standardmäßige Stichwortsuche für indizierten Knowledge-Inhalt [kb_knowledge]. • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
<p>sn_ais_assist.dpr_ingestion_completed</p>	<p>Option, die angibt, ob die semantische Vektorerfassung für Inhalte aus der indizierten Wissensquelle [kb_knowledge] abgeschlossen ist. Bei der Berechnung von Now Assist Q&A Genius-Ergebnissen für Suchabfragen verwendet KI-Suche nur dann die semantische Vektorsuche für indizierten Wissensinhalt [kb_knowledge], wenn der</p>

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>Wert dieser Systemeigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist.</p> <p>KI-Suche legt den Wert dieser Systemeigenschaft auf „true“ fest, nachdem die anfängliche semantische Vektorerfassung für die indizierte Wissensquelle abgeschlossen ist. Suchadministratoren können die semantische Vektorsuche nach indizierten Wissensinhalten in Now Assist Q&A Genius-Ergebnissen deaktivieren, indem sie den Wert dieser Systemeigenschaft auf „falsch“ setzen.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>i Hinweis: Wenn der Wert der Systemeigenschaft <code>sn_ais_assist.dpr_enabled</code> auf „falsch“ festgelegt ist, ignoriert KI-Suche den Wert dieser Systemeigenschaft und verwendet bei der Berechnung von Now Assist Q&A Genius-Ergebnissen immer die Standardstichwortsuche für in Wissen indizierte Inhalte.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: falsch • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>true</i>: Bei der Berechnung von Now Assist Q&A Genius-Ergebnissen verwendet KI-Suche die semantische Vektorsuche für indizierten Wissensinhalt [kb_knowledge]. ○ <i>false</i>: Bei der Berechnung von Now Assist Q&A Genius-Ergebnissen verwendet KI-Suche die standardmäßige Stichwortsuche für indizierten Knowledge-Inhalt [kb_knowledge]. • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
<p>sn_ais_assist.semantic_cache_mode</p>	<p>Betriebsmodus für die Now Assist Q&A Genius-Ergebniscaches. Verwenden Sie diesen Modus, um zu steuern, wie KI-Suche die Caches und Now LLM bei der Suche nach Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten verwendet.</p> <p>Weitere Informationen dazu, wie KI-Suche Antworten auf Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse zwischenspeichert, finden Sie</p>

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>unter Zwischenspeicherung für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: aus • Unterstützte Werte: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>off</i>: Verwenden Sie den Cache der ersten Ebene und Now LLM, um Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten zu finden. <p>KI-Suche sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Ergebnis des Wissensartikels übereinstimmen. Wenn keine übereinstimmende Antwort gefunden wird, werden Ihre Abfrage und die sys_id des Wissensartikels zur Generierung der Antwort an Now LLM gesendet.</p> <p>Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten, die von Now LLM generiert werden, füllen den Cache der ersten Ebene.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>offline</i>: Verwenden Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene, um Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten zu finden. Senden Sie keine Abfragen an Now LLM. <p>KI-Suche sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Ergebnis des Wissensartikels übereinstimmen. Wenn keine passende Antwort gefunden wird, wird die semantische Suche verwendet, um im Cache der zweiten Ebene nach Antworten zu suchen, die der Bedeutung Ihrer Abfrage entsprechen. Wenn keine zwischengespeicherten Antworten mit Ihrer Abfrage und dem Wissensartikelergbnis übereinstimmen, gibt KI-Suche keine Antwort für das Now Assist Q&A Genius-Ergebnis zurück.</p> <p>Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten, die im Cache der</p>

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>zweiten Ebene gefunden werden, füllen den Cache der ersten Ebene.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>online</i>: Verwenden Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene und Now LLM, um Antworten zu Now Assist Q&A Genius-Ergebnissen zu finden. <p>KI-Suche sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Ergebnis des Wissensartikels übereinstimmen. Wenn keine passende Antwort gefunden wird, wird die semantische Suche verwendet, um im Cache der zweiten Ebene nach Antworten zu suchen, die der Bedeutung Ihrer Abfrage entsprechen. Wenn keine zwischengespeicherten Antworten mit dem Ergebnis Ihrer Abfrage und Ihres Wissensartikels übereinstimmen, sendet [KI-Suche die sys_id der Abfrage und des Artikels zur Generierung von Antworten an Now LLM.</p> <p>Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten, die von Now LLM generiert werden, füllen die Caches der ersten und zweiten Ebene.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Speicherort: Standardmäßig nicht in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] vorhanden. Um den Standardwert zu überschreiben, fügen Sie diese Eigenschaft hinzu, indem Sie die Schritte in Systemeigenschaft hinzufügen ausführen .
sn_ais_assist.u_kb_encoded_query	<p>Codierte Abfrage, die den Satz von Suchergebnissen für Now Assist Wissensartikel definiert, die für die Generierung von Q&A Genius-Ergebnisantworten geeignet sind. Nur Suchergebnisse aus Wissensartikeln, die diese Abfrage erfüllen, können zur Generierung von F&A-Antworten an Now LLM Now Assist gesendet werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: leer (keine Abfrage) • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Eigenschaft	Beschreibung
sn_ais_assist.u_llm_api_timeout	<p>Maximale Zeit in Sekunden, die auf Ergebnisse der Generierung von Q&A-Antworten für Now Assist aus dem Now LLM gewartet wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 120 • Speicherort: Standardmäßig nicht in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] vorhanden. Um den Standardwert zu überschreiben, fügen Sie diese Eigenschaft hinzu, indem Sie die Schritte in Systemeigenschaft hinzufügen ausführen.
sn_ais_assist.u_question_regulärer Ausdruck	<p>Groß-/Kleinschreibung beachtet Muster für regulären Java-Ausdruck, der Suchen definiert, die für die Generierung von F&A-Antworten für Now Assist geeignet sind. Beispielsweise schränkt das Muster <code>^(Was Wo Wann Warum Wer Wer Wer Welche Wie)\b</code> die Berechtigung für Suchabfragen ein, die mit einem der angegebenen Stichwörter beginnen.</p> <p>Wenn für diese Systemeigenschaft ein Wert definiert ist, sind nur Suchen in unterstützten Anwendungen, die dem angegebenen Muster entsprechen, für die Now Assist Generierung von F&A-Antworten geeignet.</p> <p>Wenn kein Wert definiert ist, sind alle Suchvorgänge in unterstützten Anwendungen für die Generierung von F&A-Antworten von Now Assist geeignet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] <p>Weitere Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke in Java finden Sie im Javadoc für die Klasse java.regex.util.Pattern.</p>
sn_ais_assist.u_sanitize_html	<p>Option zum Entfernen von HTML-Tags aus dem Wissensartikeltext vor dem Senden an Now LLM zur Generierung von Q&A-Antworten für Now Assist.</p>

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>[store-future: BEGIN review]Diese Systemeigenschaft wirkt sich nur auf Now Assist F&A Genius-Ergebnisse aus. Das Verhalten für Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebnisse wird dadurch nicht geändert.[End]</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Standardmäßig nicht in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] vorhanden. Um den Standardwert zu überschreiben, fügen Sie diese Eigenschaft hinzu, indem Sie die Schritte in Systemeigenschaft hinzufügen ausführen .

i Hinweis:

Um auf die Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zuzugreifen, wählen Sie **Alle** aus, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.

Mit Now Assist installierte geplante Aufgaben in KI-Suche

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Aktualisiert den semantischen Cache	<ul style="list-style-type: none"> • Füllen Sie den Cache Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse der zweiten Ebene mit Ergebnissen für die am häufigsten übermittelten Abfragen aus, die in der Suchsignaltable „Suchereignis“ [sys_search_event] gefunden wurden. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Signaltabellen durchsuchen. • Löschen Sie alle nicht angehefteten Einträge im Now Assist Cache der zweiten Ebene für Q&A-Genius-Ergebnisse, die in den letzten sieben Tagen nicht verwendet wurden. Suchadministratoren können Ergebnisse in der Cache-Tabelle der zweiten Ebene anheften, um zu verhindern, dass sie gelöscht werden. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Zwischengespeicherte Antworten für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse anheften.

Mit Now Assist in KI-Sucheinstallierte Entity View Action Mapper-Konfigurationen (EVAM).

Konfiguration	Beschreibung
KI-Suche Global – Now Assist Q&A-Genius-Ergebnis	Enthält die Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration in KI-Suche für die globale Suche von Next Experience.

Konfiguration	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > Definitionen anzeigen > Ansichtskonfigurationen
Now Assist Q&A Genius-Ergebnis	<p>Enthält die Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration in einer Suchanwendung.</p> <ul style="list-style-type: none"> Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > Definitionen anzeigen > Ansichtskonfigurationen
Now Assist Multiturn Q&A Genius-Ergebnis	<p>Enthält die Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Now Assist Multiturn-F&A Genius-Ergebniskonfiguration in Virtual Agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > Definitionen anzeigen > Ansichtskonfigurationen
Taxonomie: Now Assist Q&A Genius-Ergebnis	<p>Enthält die Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Konfiguration von Now Assist F&A Genius-Ergebnissen in Inhaltstaxonomie.</p> <ul style="list-style-type: none"> Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > Definitionen anzeigen > Ansichtskonfigurationen
Virtual Agent – Now Assist Q&A Genius-Ergebnis	<p>Enthält die Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration in Virtual Agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > Definitionen anzeigen > Ansichtskonfigurationen

Entity View Action Mapper (EVAM) Vorlagen, die mit Now Assist in KI-Suche installiert werden

Vorlage	Beschreibung
KI-Suche Global – Now Assist Q&A Genius-Ergebnisvorlage	Enthält die Einstellungen für Komponente, statischen Wert, Feldzuordnung und

Vorlage	Beschreibung
	<p>Aktionszuordnung für die Konfiguration des Genius-Ergebnisses [Now Assist F&A in KI-Suche für die globale Suche von Next Experience.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche • Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > Definitionen anzeigen > Vorlagen anzeigen
Now Assist Q&A Genius-Ergebnisvorlage	<p>Enthält die Einstellungen für Komponente, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für die Konfiguration des Now Assist F&A Genius-Ergebnisses in Serviceportal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche • Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > Definitionen anzeigen > Vorlagen anzeigen
Virtual Agent – Now Assist Q&A Genius-Ergebnisvorlage	<p>Enthält die Einstellungen für Komponente, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für die Konfiguration des Now Assist F&A Genius-Ergebnisses in Virtual Agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche • Standort: Alle > Aktionszuordnung für Entitätsansicht (EVAM) > Definitionen anzeigen > Vorlagen anzeigen

Liste aller mit Now Assist in KI-Sucheinstallierten Komponenten

Um die vollständige Liste der mit Now Assist in KI-Sucheinstallierten Komponenten anzuzeigen, führen Sie die Schritte in [Suchen Sie nach Komponenten, die mit einer Anwendung installiert wurden](#) aus. Der Paketname der Anwendung lautet *Now Assist in KI-Suche*.

[store-future: BEGIN review]

KI-Suche Optimierung

Mit der Anwendung KI-Suche Optimierung ServiceNow® Store können Suchadministratoren und ausgewählte Geschäftskunden die Bewertung und Optimierung der Relevanz von KI-Suche optimieren.

[End]

Installieren Sie KI-Suche Optimierung

Installieren Sie die Anwendung „KI-Suche Optimierung“ aus dem ServiceNow Store.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung KI-Suche Optimierung (sn_aisearch_global).

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

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

3. Wählen Sie **Installieren** aus.

KI-Suche Optimierung wird verwendet

Suchadministratoren können KI-Suche Optimierung verwenden, um KI-Suche Auswertungen zu erstellen. Für jede Bewertung können Suchadministratoren Experten für Geschäftsthemen als Prüfer für Suchergebnisse zuweisen und Suchanalysen basierend auf Ergebnisbewertungen anzeigen.

Weisen Sie Geschäftskunden die Rolle KI-Suche „Optimierungsprüfer“ zu

Gewähren Sie Geschäftskunden die Rolle Prüfer [sn_ais_data.tuning_reviewer, damit sie Suchergebnisse in Optimierungsauswertungen bewerten und überprüfen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Suchergebnisse in KI-Suche Optimierung -Auswertungen zu bewerten und zu überprüfen, benötigen Benutzer entweder die Rolle ais_admin oder die Rolle Prüfer [sn_ais_data.tuning_reviewer.

Die Rolle ais_admin ist auf KI-Suche Administratoren beschränkt. Gewähren Sie die Rolle Prüfer [sn_ais_data.tuning_reviewer Geschäftskunden, die Sie als Prüfer in Bewertungen von KI-Suche Optimierung angeben möchten.

Prozedur

- [Einem Benutzer eine Rolle zuweisen](#)
- [Einer Gruppe eine Rolle zuweisen](#)

Erstellen Sie eine KI-Suche Optimierungsauswertung

Erstellen Sie eine Auswertung, um die Ergebnisrelevanz von zwei Suchanwendungen für einen bestimmten Satz von Suchabfragen zu messen. Vergleichen Sie die Leistung von KI-

Suche und der Zing-Textsuche, oder vergleichen Sie die Leistung von zwei verschiedenen KI-Suche -Anwendungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird


Mit einer KI-Suche Optimierung -Auswertung können Sie die Relevanz der Suchergebnisse für zwei Suchanwendungen vergleichen. Sie können eine Bewertung für einen der folgenden Anwendungsfälle erstellen:

- Vergleichen Sie die Relevanz der Suchergebnisse für die Anwendungen Zing und KI-Suche, die dieselben Suchquellen haben
- Vergleichen Sie die Relevanz der Suchergebnisse für zwei Anwendungen der KI-Suche, die dieselben Suchquellen verwenden

Die Auswertung umfasst die folgenden Einstellungen:

1. Die beiden zu vergleichenden Suchanwendungen – eine Baselineanwendung und eine Vergleichsanwendung
2. Der Satz von Suchbegriffen und die Suchsprache, die bei der Bewertung der Relevanz der Suchergebnisse für die beiden ausgewählten Anwendungen verwendet werden sollen
3. Die Suchbenutzer, die zugewiesen sind, um Suchergebnisse für die ausgewählten Abfragen in den beiden ausgewählten Anwendungen zu bewerten und zu überprüfen
4. Eine Frist für den Abschluss der Bewertungs- und Überprüfungsphasen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Optimierung der KI-Suche > Admin-Homepage**.
2. Wählen Sie auf der Karte **Neues Optimierungsziel starten** die **Option Setup anzeigen** aus.
Der Assistent KI-Suche Optimierung wird angezeigt.
3. Auf **des Assistenten 1. Richten Sie den Bildschirm „Neue Bewertung“ ein**, und führen Sie diese Schritte aus.
 - a. Geben Sie im Abschnitt **„Auswertungsdetails“** einen Namen und eine Beschreibung für Ihre Bewertung ein.
 - b. Geben Sie ein Prüffristdatum ein, oder wählen Sie eines mit dem Kalenderauswahl-Tool ( für Kalenderauswahl-Tool) aus.
 - c. Im **Feld Welche Suchanwendungen möchten Sie vergleichen?** Wählen Sie im Abschnitt **„** die entsprechende Suchmaschine für Ihre Baseline-Suchanwendung aus.
 - d. Wählen Sie die Baselineanwendung Zing oder KI-Suche für Ihren Relevanzvergleich aus.
 - e. Wählen Sie die Anwendung KI-Suche aus, die Sie mit der ausgewählten Baseline-Suchanwendung vergleichen möchten.

Hinweis:

Sie können nur eine KI-Suche Anwendung auswählen, die dieselben Suchquellen wie Ihre Baseline-Suchanwendung verwendet. Wenn die Auswahlliste leer ist, ist für die ausgewählte Basissystemanwendung keine Auswertung möglich.

f. Wahlweise: Um die Konfigurationseinstellungen einer ausgewählten Suchanwendung zu überprüfen, klicken Sie auf den Link **Suchanwendungsdetails** anzeigen.

g. Wechseln Sie zum nächsten Bildschirm, indem Sie **Weiter zu 2. Wählen Sie Suchbegriffe** aus.

4. Auf des Assistenten 2. Geben Sie im Bildschirm „Suchbegriffe auswählen“ die Quelle für Suchbegriffe an, die Benutzer in den beiden ausgewählten Suchanwendungen bewerten und überprüfen sollen.

- Um Suchbegriffe in einer bestimmten Sprache aus der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] abzurufen, wählen Sie **Sie Aus Protokollen** auswählen und dann die gewünschte Sprache aus.

 Hinweis:

Das System filtert Suchbegriffe heraus, die nur Datensatznummern enthalten oder maximal 3 Zeichen lang sind.

- Wenn Sie die Administratorrolle innehaben und Suchbegriffe aus einer anderen Tabelle abrufen möchten, wählen Sie **Erweiterte Konfiguration**, geben Sie die Tabelle und Spalte an, die die Suchbegriffe enthält, und wählen Sie optional **Suchbegriffe mit Bedingungsgenerator** filtern aus, um Filterbedingungen zu definieren, die die Begriffe erfüllen müssen .

a. Geben Sie im Feld **Maximale Anzahl von Suchbegriffen** eine Ganzzahl ein.



b. Geben Sie im Feld **Maximal vorgeschlagene Suchergebnisse pro Anwendung** eine Ganzzahl ein.

c. Fahren Sie mit dem nächsten Bildschirm fort, indem Sie **Weiter zu 3. Suchbegriffe einschränken**.


5. Auf des Assistenten 3. Führen Sie im Bildschirm „Suchbegriffe einschränken“ die folgenden Schritte aus.

a. Wählen Sie **Suchbegriffe laden aus**.

b. Überprüfen Sie die geladenen Suchbegriffe.

c. Wahlweise: Verwenden Sie das Suchfeld und das Suchsymbol () , um die angezeigten Suchbegriffe einzugrenzen, oder wählen Sie das Symbol „Eingabe löschen“ (Symbol „“), um die vollständige Liste der geladenen Suchbegriffe anzuzeigen.

d. Wahlweise: Um unerwünschte Suchbegriffe zu entfernen, wählen Sie sie aus, wählen Sie dann **Löschen**, und bestätigen Sie mit **Alle löschen**.

e. Wahlweise: Um neue Suchbegriffe hinzuzufügen, wählen Sie **Sie Neue Suchbegriffe** hinzufügen aus, geben Sie dann Ihre neuen Begriffe ein, wählen Sie **Sie** Nach jedem hinzufügen aus, und wählen Sie schließlich das Symbol für das Dialogfeld „Dialogfeld schließen“ (Symbol „“) aus.

f. Fahren Sie mit dem nächsten Bildschirm fort, indem Sie **Weiter zu 4. Prüfer zuweisen** auswählen.

6. Auf des Assistenten 4. Führen Sie im Bildschirm „Prüfer zuweisen“ die folgenden Schritte aus.

- a. Wählen Sie im Feld Prüfer einen oder mehrere **Suchbenutzer** aus, um Suchergebnisse für die Bewertung zu bewerten und zu überprüfen.

i Hinweis:

Sie können nur Benutzer mit den Rollen Prüfer [sn_ais_data.tuning_reviewer oder ais_admin als Prüfer auswählen.

- b. Fahren Sie mit dem nächsten Bildschirm fort, indem Sie **Continue to Review (Mit Überprüfung fortfahren)** und **Submit auswählen**.

7. Führen Sie im Bildschirm „**Überprüfung und S** des Assistenten die folgenden Schritte aus.

- a. Bestätigen Sie, dass Ihre Bewertungseinstellungen korrekt sind.

i Hinweis:

Wenn eine Einstellung falsch ist, wählen Sie den Link für den entsprechenden Assistentenbildschirm aus, korrigieren Sie die Einstellung, und kehren Sie dann zum Bildschirm **Überprüfen und Sübermitteln zurück**.

- b. Wählen **Sie Speichern** und dann **Verstanden aus**.

Nächste Maßnahme

Benachrichtigen Sie Ihre ausgewählten Prüfer , dass sie mit der Bewertung und Überprüfung der Suchergebnisse für die Bewertung beginnen können. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [Bewerten und überprüfen Sie die Suchergebnisse in einer KI-Suche Optimierungsbewertung](#).

i Hinweis:

Ändern Sie die Konfiguration einer der Suchanwendungen Ihrer Evaluierung erst, wenn die Überprüfung abgeschlossen ist. Änderungen an den Konfigurationen der Suchanwendung während der Überprüfung können zu unerwartetem Verhalten in der Überprüfungs-UI führen.

Bewerten und überprüfen Sie die Suchergebnisse in einer KI-Suche Optimierungsbewertung

Wählen, überprüfen und bewerten Sie die Ergebnisse für Suchbegriffe, die in einer KI-Suche Optimierung -Auswertung enthalten sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Prüfer [sn_ais_data.tuning_reviewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Prüfer bewerten die Relevanz der Suchergebnisse für KI-Suche Optimierung Auswertungen. Die Relevanz der Suchergebnisse wird für jeden in der Auswertung definierten Suchbegriff separat bewertet. Die kumulierten Suchergebnisbewertungen bestimmen die allgemeine Suchrelevanzqualität für die zu bewertenden Suchanwendungen.

Jeder Prüfer wählt die zu überprüfenden Suchbegriffe aus der Liste der in der Bewertung definierten Begriffe aus. Sobald ein Prüfer einen Suchbegriff auswählt, kann dieser Suchbegriff nicht mehr von anderen Prüfern für dieselbe Bewertung ausgewählt werden.

Bei der Überprüfung der Ergebnisse für einen Suchbegriff zeigt der Überprüfungs Bildschirm bis zu 10 deduplizierte Genius-Ergebnisse und Suchergebnisse aus einer oder beiden der beiden ausgewerteten Suchanwendungen an. Die Ergebnisse werden in einer willkürlichen Reihenfolge angezeigt und nicht nach Relevanzpunktzahl sortiert.

Prüfer geben für jedes angezeigte Ergebnis eine numerische Bewertung von 2, 1 oder 0 an, um seine Relevanz für den ausgewählten Suchbegriff anzugeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Optimierung der KI-Suche > Prüfer-Homepage**.
2. Wählen Sie auf der Karte für die Bewertung KI-Suche Optimierung, an der Sie arbeiten möchten, Erste **Schritte** oder **Überprüfung fortsetzen**.
3. **Wählen Sie** im Dialogfeld „Suchbegriffe auswählen“ die zu bewertenden und zu überprüfenden Suchbegriffe aus, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
 - a. **Wahlweise:** Verwenden Sie das Suchfeld und das Suchsymbol (), um die angezeigten Suchbegriffe einzugrenzen, oder wählen Sie das Symbol „Eingabe löschen“ (Symbol „  “), um die vollständige Liste der Suchbegriffe anzuzeigen.
 - b. Wählen Sie alle Suchbegriffe aus, die Sie bewerten und überprüfen möchten.
 - c. Wählen **Sie Überprüfung starten aus**.
4. Bewerten und überprüfen Sie Suchbegriffe auf dem Bildschirm „**Suchergebnisse** überprüfen“, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
 - a. Wählen Sie in der Liste „Suchbegriffe“ einen Suchbegriff aus, den Sie bewerten und überprüfen möchten.

 Hinweis:

Die Liste „Suchbegriffe“ zeigt Suchbegriffe in alphabetischer Reihenfolge und hebt den ausgewählten Suchbegriff hervor. Die Anzahl **Überprüft** zeigt die Anzahl der Suchergebnisse an, die für den ausgewählten Suchbegriff bewertet wurden, und die Gesamtzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse.

- b. Wählen Sie für jedes angezeigte Suchergebnis einen Bewertungswert aus:

Bewertung	Beschreibung
2: Genau	Das Ergebnis stimmt genau mit der Suche überein. Es sollte mit hoher Relevanz in den Ergebnissen für den Suchbegriff angezeigt werden.
1: Nützlich	Das Ergebnis ist nicht direkt relevant für die Suche, könnte jedoch für einige Suchbenutzer nützlich sein. Er sollte in den Ergebnissen für den Suchbegriff mit geringer Relevanz angezeigt werden.
0: Irrelevant	Das Ergebnis ist für die Suche nicht relevant. Er sollte nicht in den Ergebnissen für den Suchbegriff angezeigt werden.

- c. **Wahlweise:** Wenn Suchergebnisse für den ausgewählten Suchbegriff fehlen, fügen Sie sie hinzu, indem **Sie Ergebnisse**hinzufügen auswählen, diese Ergebnisse auswählen und dann **Hinzufügen**wählen.

 Hinweis:

Wenn Sie alle Ergebnisse für einen Suchbegriff als irrelevant bewerten, werden Sie in einer Meldung aufgefordert, fehlende Suchergebnisse hinzuzufügen.

d. Wahlweise: Um zum Auswahlbildschirm für Suchbegriffe zurückzukehren, wählen **Sie Zurück zur Liste** in der Liste „Suchbegriffe“.

i Hinweis:

Wenn keine weiteren Suchbegriffe zur Auswahl stehen, kehren Sie durch Auswahl von **Zurück zur Liste** zu Ihrer Liste der Auswertungen zurück.

e. Wenn Ihre Überprüfung abgeschlossen ist, wählen **Sie Verstanden aus**.

Durchsuchen Sie Metriken und Analysen nach KI-Suche Optimierungsauswertungen

Suchmetriken und -analysen bieten einen Überblick über die Qualität der Suchrelevanz für ausgewertete Suchanwendungen. Die Metriken und Analysen einer Evaluierung werden aus Suchergebnissen abgeleitet, die von Evaluierungsüberprüfern zugewiesen werden.

Suchadministratoren können auf das Suchqualitätsdiagramm und die Gesamtfortschrittsanzeige einer Bewertung zugreifen, indem sie zu navigieren **Alle > Optimierung der KI-Suche > Admin-Homepage**. Um die vollständige Analyseseite der Auswertung mit allen Metriken anzuzeigen, wählen Sie **Vollständige Analyseanzeigen** aus.

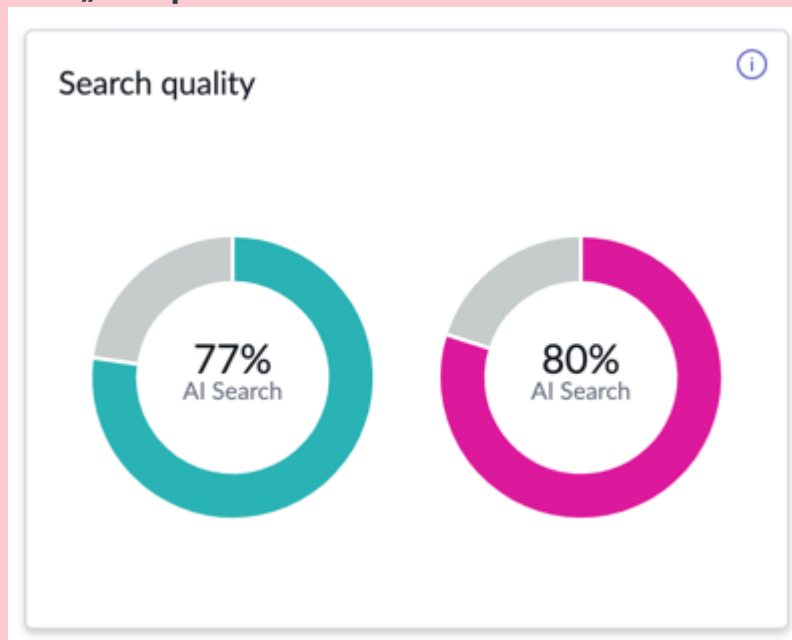
i Hinweis:

KI-Suche Optimierung Füllt das Suchqualitätsdiagramm und die Analytics-Seitenmetriken nur für Auswertungen mit 20 oder mehr überprüften Suchbegriffen aus. Die Gesamtfortschrittsanzeige wird immer ausgefüllt.

Suchqualitätsdiagramm

Diese Metrik wird auf der Administrator-Homepage von KI-Suche Optimierung und auf der vollständigen Analyseseite angezeigt. Der Link **Punktzahlvergleich nach Suchbegriffen** wird nur in der Karte auf der vollständigen Analytics-Seite angezeigt.

Karte „Suchqualität“



Die Karte „Suchqualität“ zeigt die allgemeine Suchrelevanzqualität für die in einer Bewertung angegebenen Baseline- und Vergleichssuchanwendungen an. Die Suchqualitätspunktzahl einer Anwendung gibt an, wie gut die fünf besten Suchergebnisse

für überprüfte Suchbegriffe mit den Suchergebnissen der Bewertungsprüfer für diese Begriffe übereinstimmen. Höhere Qualitätswerte weisen auf relevantere Suchergebnisse und eine insgesamt bessere Suchrelevanz hin.

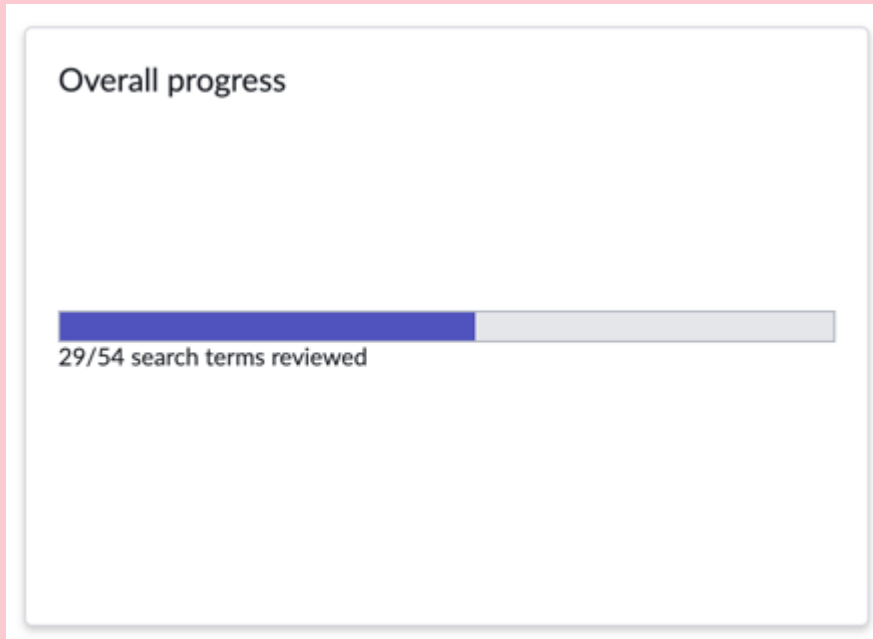
- In San Diego und früheren Releases werden die Punktzahlen der Suchqualität als Zahlen zwischen 0 und 100 angezeigt.
- Ab Release Tokyo werden Suchqualitätspunktzahlen als Prozentsätze angezeigt.

Um Punktzahlvergleiche für einzelne Suchbegriffe aus der Auswertung anzuzeigen, wählen Sie **Punktzahlvergleich nach Suchbegriffen** aus. Dieser Link wird nur in der Suchqualitätskarte auf der vollständigen Analytics-Seite angezeigt. Wählen Sie **Zurück**, um zur vollständigen Analytics-Seite zurückzukehren.

Diagramm des Gesamtfortschritts

Diese Metrik wird auf der Administrator-Homepage von KI-Suche Optimierung und auf der vollständigen Analyseseite angezeigt.

Karte „Gesamtfortschritt“.

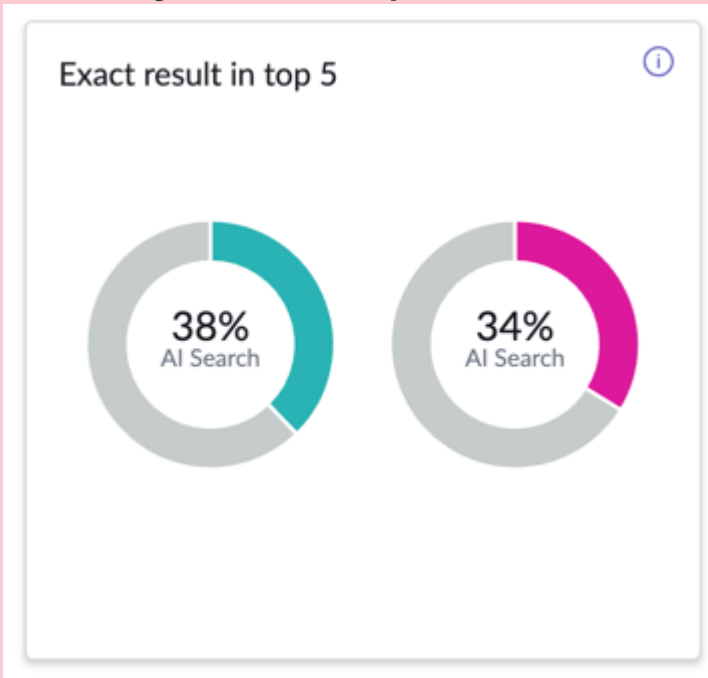


Das Diagramm „Gesamtfortschritt“ zeigt die Anzahl der überprüften Suchbegriffe und die Gesamtzahl der Suchbegriffe, die für die Überprüfung in einer Bewertung verfügbar sind.

Genaueres Ergebnis im Top-5-Diagramm

Diese Metrik wird nur auf der vollständigen Analytics-Seite angezeigt.

Genaueres Ergebnis in Karte „Top 5“.

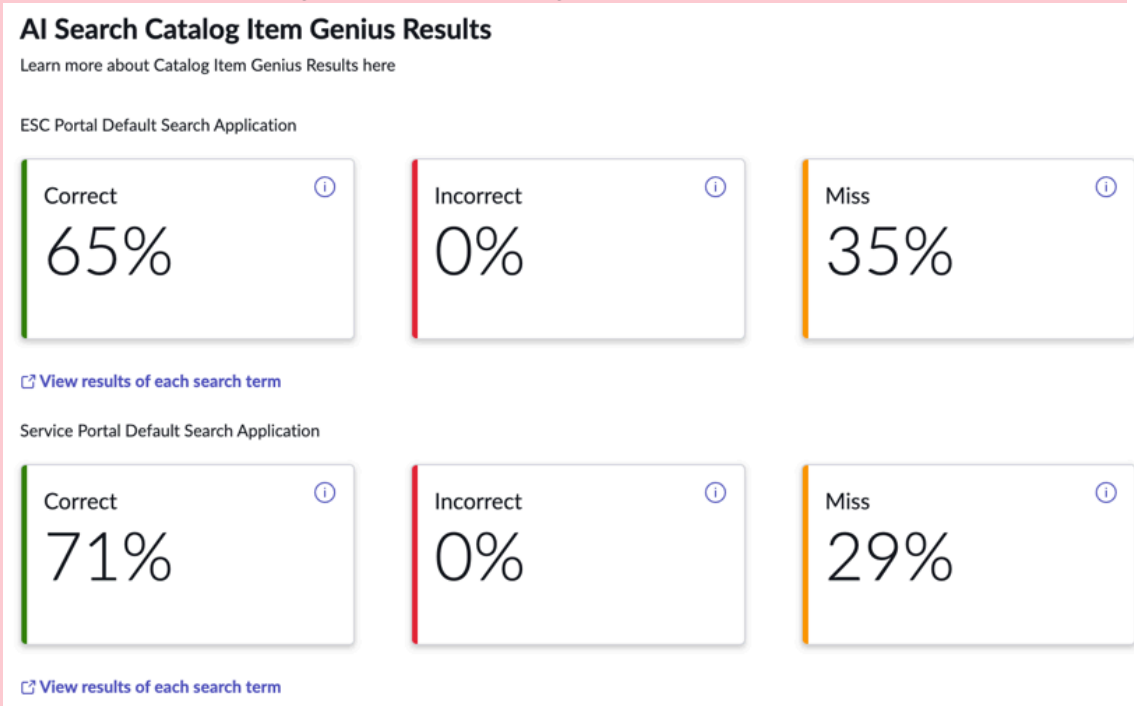


Die Karte Exact result in top 5 (Genaueres Ergebnis in Top 5) zeigt den Prozentsatz der überprüften Suchbegriffe an, für die ein Prüfer mindestens eines der fünf wichtigsten Suchergebnisse als exakte Übereinstimmung bewertet hat. Höhere Punktzahlen weisen auf relevantere Ergebnisse hin, die bei ausgewerteten Suchvorgängen zuerst angezeigt werden.

KI-Suche Katalogelement Genius-Ergebnisse

Diese Metrik wird nur auf der vollständigen Analytics-Seite angezeigt.

KI-Suche Karte „Katalogelement Genius-Ergebnisse“.



Die Karte KI-Suche Katalogelement Genius-Ergebnisse zeigt die Prozentsätze für „Richtig“, „Falsch“ und „Fehlgeschlagen“ für Katalogelement „Genius-Ergebnisse“ in den beiden ausgewerteten Suchanwendungen an. Diese Kategorieprozentsätze sind wie folgt definiert.

Kategorie	Beschreibung
Richtig	<p>Summe der folgenden Prozentsätze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Prozentsatz der überprüften Suchbegriffe, die ein Katalogelement Genius-Ergebnis zurückgegeben haben, das als exakte oder nützliche Übereinstimmung bewertet wurde. • Der Prozentsatz der überprüften Suchbegriffe, die kein Katalogelement Genius-Ergebnis zurückgegeben haben und bei denen keine Katalogelement-Suchergebnisse als exakte oder nützliche Übereinstimmungen eingestuft wurden.
Falsch	Der Prozentsatz der überprüften Suchbegriffe, die ein Katalogelement Genius-Ergebnis zurückgegeben haben, das als irrelevant eingestuft wurde.
Miss	Der Prozentsatz der überprüften Suchbegriffe, die kein Katalogelement Genius-Ergebnis zurückgegeben haben und bei denen keine Katalogelement-Suchergebnisse als exakte oder nützliche Übereinstimmungen eingestuft wurden.

Um die Katalogelement-Genius-Ergebnisdetails einer Suchanwendung für einzelne Suchbegriffe anzuzeigen, wählen Sie **Ergebnisse der einzelnen Suchbegriffe** für die gewünschte Anwendung anzeigen aus. Wählen Sie **Zurück**, um zur vollständigen Analytics-Seite zurückzukehren.

KI-Suche Optimierungsreferenz

Referenzinformationen für die Anwendung KI-Suche Optimierung.

Mit KI-Suche Optimierung installierte Komponenten

Die Anwendung KI-Suche Optimierung installiert neue Systemkomponenten, einschließlich einer Benutzerrolle und mehrerer Tabellen.

Mit KI-Suche Optimierung installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Prüfer [sn_ais_data.tuning_reviewer KI-Suche Optimierung]	Bewertet und überprüft Suchbegriffe in Optimierungsauswertungen.	Keine

Mit KI-Suche Optimierung installierte Tabellen

Tabella	Beschreibung
KI-Suche – Datenbezeichnungszuweisung [ais_labeling_assignment]	Liste der Zuordnungen zwischen Prüfern und Suchbegriffen aus Optimierungsbewertungen.
KI-Suche – Datenbezeichnungsbezeichnung [ais_labeling_label]	Liste der Suchergebnisse für Suchbegriffe, die in Optimierungsauswertungen angegeben sind.
KI-Suche – Datenbezeichnungsprojekt [ais_labeling_project]	Liste der Optimierungsauswertungen.
KI-Suche – Datenbezeichnungsbegriff [ais_labeling_term]	Liste der Zuordnungen zwischen Optimierungsauswertungen und Suchbegriffen.

[store-future: BEGIN review]

Genius-Ergebnisse für KI-Suche

Diese Anwendung [ServiceNow Store stellt NLU Modelle und Genius-Ergebniskonfigurationen bereit, die Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch Suchabfragen in KI-Suche unterstützen.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen sind dieser Anwendung zugeordnet:

- Now Platform -Administrator (admin): Installieren und aktivieren Sie diese Anwendung.
- KI-Suche -Administrator (ais_admin): Überprüfen Sie den Veröffentlichungsstatus der Anwendungsmodelle NLU. Verknüpfen Sie die Genius-Ergebniskonfigurationen der Anwendung mit Suchprofilen. Klonen Sie Genius-Ergebniskonfigurationen zur Änderung. Ändern Sie die Definitionen der Suchanwendung Entity View Action Mapping (EVAM), damit sie mit neuen Genius-Ergebniskonfigurationen funktioniert.
- Entity View Action Mapping (EVAM) Administrator (evam_admin): Ändern Sie die Definitionen der Suchanwendung EVAM, damit sie mit den neuen Genius-Ergebniskonfigurationen funktioniert.

[End]

Installieren Sie Genius-Ergebnisse für KI-Suche

Sie können die Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche (sn_genius_results) installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Genius-Ergebnisse für KI-Suche enthält NLU Modelle und Genius-Ergebniskonfigurationen für KI-Suche Abfragen in Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch.

Weitere Informationen zu diesen installierten Elementen finden Sie unter [Genius-Ergebnis-NLU-Modelle für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch](#) und [Standardmäßige Genius-Ergebniskonfigurationen für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche (sn_genius_results).

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

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

3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Die Anwendung EVAMGenius-Ergebnisse für KI-Suche enthält die Konfiguration von [] für Katalogelement Genius-Ergebnis-Antwortkarten in Serviceportal. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Antwortkarten für Personen und Katalogelemente in anderen Suchanwendungen finden Sie unter den Schritten in [EVAM -Einstellungen für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch Genius-Ergebnisse in Suchanwendungen](#).

EVAM -Einstellungen für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch Genius-Ergebnisse in Suchanwendungen

Um Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch Personen und Katalogelement Genius-Ergebnisse in Ihren Suchanwendungen zu verwenden, müssen Sie die Einstellungen Entity View Action Mapping (EVAM) für diese Anwendungen konfigurieren.

Anwendung durchsuchen	EVAM Konfigurationsschritte
Mitarbeiter-Servicecenter	Die Standardeinstellungen Mitarbeiter-Servicecenter EVAM unterstützen nur englischsprachige Personen- und Katalogelement-Genius-Ergebniskonfigurationen. Anweisungen zum Aktualisieren der Mitarbeiter-Servicecenter EVAM -Einstellungen zur Berücksichtigung der neuen Genius-Ergebniskonfigurationen für Personen und Katalogelemente finden Sie unter XREF Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch .
Now Mobile	Die Standardeinstellungen Now Mobile EVAM unterstützen nur englischsprachige Personen- und Katalogelement-Genius-Ergebniskonfigurationen.

Anwendung durchsuchen	EVAM Konfigurationsschritte
Serviceportal	<p>Die Anwendung [Genius-Ergebnisse für KI-Suche enthält Serviceportal EVAM Konfigurationen für die neuen Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch Katalogelement-Genius-Ergebniskonfigurationen. Sie müssen die Einstellungen EVAM nicht konfigurieren, um diese Genius-Ergebniskonfigurationen in Serviceportal zu verwenden.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>i Hinweis: Serviceportal verwendet keine People Genius-Ergebnisse.</p> </div>
Virtual Agent	<p>Die Standardeinstellungen Virtual Agent EVAM unterstützen nur englischsprachige Personen- und Katalogelement-Genius-Ergebniskonfigurationen. Anweisungen zum Aktualisieren der Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch Virtual Agent EVAM -Einstellungen zur Berücksichtigung der neuen Genius-Ergebniskonfigurationen für Personen und Katalogelemente finden Sie unter Nicht-englische Genius-Ergebnisse für Virtual Agent] konfigurieren.</p>

Konfigurieren Sie EVAM Einstellungen für Genius-Ergebnisse in Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch in Ihrem benutzerdefinierten Portal

Konfigurieren Sie die Einstellungen Entity View Action Mapping (EVAM), um Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch Personen und Katalogelement Genius-Ergebnisse in Ihrem benutzerdefinierten Portal zu aktivieren.

Vorbereitungen

Bei diesen Schritten wird davon ausgegangen, dass Sie bereits einen erstellt haben [EVAM Definition](#) für Ihr benutzerdefiniertes Portal, und dass diese Definition ein [Ansichtskonfigurationspaket](#) mit [Ansichtskonfigurationen](#) für die Standardkonfigurationen „Katalogelement – EN“ und „Personen – EN Genius-Ergebnis“ enthält.

Weitere Informationen zum Erstellen eines benutzerdefinierten Portals in Serviceportal finden Sie unter [Portal erstellen](#).

Erforderliche Rolle: evam_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die EVAM Ansichtskonfigurationsdateien für Ihr benutzerdefiniertes Portal klonen und ändern, um Katalogelemente und People Genius-Ergebnisse für Französisch, Deutsch, Japanisch oder Spanisch zu unterstützen. Um eine neue Ansichtskonfiguration für eine dieser Genius-Ergebniskonfigurationen zu erstellen, duplizieren Sie den vorhandenen englischsprachigen Datensatz für die Ansichtskonfiguration für Katalogelemente oder Personen mit der Methode „**Einfügen und beibehalten**“ und ändern Sie ihn dann mit Einstellungen für die ausgewählte Sprache.

Weitere Informationen zur Methode „ **Einfügen und beibehalten** “ finden Sie unter [Datensätze einfügen](#)  .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Entity View Action Mapping (EVAM)* > **EVAM Definitionen** > **Ansichtskonfigurationen**.
2. Öffnen Sie den vorhandenen englischsprachigen Datensatz für die Ansichtskonfiguration für Katalogelemente oder Personen EVAM für Ihr benutzerdefiniertes Portal.
3. Notieren Sie sich die Aktionen, die dieser Ansichtskonfiguration in der zugehörigen Liste EVAM „ View Config Action Assignment M2Ms“ zugewiesen sind.
4. Um einen neuen doppelten Datensatz zu erstellen, wählen Sie das Symbol ) und dann **Einfügen und beibehalten** aus.
5. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen ein, der die Genius-Ergebniskonfiguration für diesen neuen Datensatz beschreibt.
Wenn Sie beispielsweise einen Ansichtskonfigurationsdatensatz für die Konfiguration „Katalogelement – FR Genius-Ergebnis“ erstellen, können Sie **Katalogelement – FR Genius-Ergebnisse** eingeben.
6. Ändern Sie das Argument für den Filter **Bedingungstyp**, um die zu verwendende Genius-Ergebniskonfiguration anzugeben.
Wenn Sie beispielsweise Genius-Ergebnisse auf Japanisch konfigurieren:
 - Geben Sie für einen Katalogelementdatensatz Folgendes an: **[Typ] [ist] [Katalogelement - JA]**
 - Geben Sie für einen Personendatensatz Folgendes an: **[Typ] [ist] [Personen - JA]**
7. Wählen Sie im Feld **Tabellenfelder** die Feldelemente aus.
 - a. Entfernen Sie im Abschnitt **Ausgewählt** die vorhandenen Felder.
 - b. Wählen Sie im Abschnitt **Verfügbar** die Option Spalten (+), dann **+** und dann die entsprechende Genius-Ergebniskonfiguration aus, z. B. Katalogelement – ES.
 - c. Verschieben Sie im Abschnitt **Verfügbar** die entsprechenden Felder für den Datensatz zu **Ausgewählt**. Wählen Sie beispielsweise für Katalogelementkonfigurationen die folgenden aus: Tabelle, Kategorie, Name, sys_id, Bild, Preis und short_description.
 - d. Verschieben Sie im Abschnitt **Verfügbar** das Feld Typ zu **Ausgewählt**.
8. Um den Ansichtskonfigurationsdatensatz zu speichern, wählen Sie das Symbol ) und dann **Speichern** aus.
9. Wählen Sie in der zugehörigen Liste EVAM Zuweisung der Konfigurationsaktion M2M anzeigen die Option **Vorhandene** verknüpfen aus, und verknüpfen Sie jede der zuvor notierten Aktionen mit dem Datensatz der Ansichtskonfiguration.
Beispielsweise können Sie im Formular „Aktionenzuweisungen“ **request_item** als deklarative Aktion für eine Katalogelement-Ansichtskonfiguration oder **viewProfile** und **viewOrgChart** als deklarative Aktionen für eine Personen-Ansichtskonfiguration auswählen.

Genius-Ergebnis-NLU-Modelle für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch

Die Anwendung [Genius-Ergebnisse für KI-Suche enthält NLU Modelle, die Genius-Ergebniskonfigurationen für Suchabfragen von Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch ermöglichen.

Um diese NLU Modelle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle > NLU-Workbench > Modelle**.

NLU Modelle, die in der Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche enthalten sind

NLU Modell	Beschreibung
Standard KI-Suche Genius-Ergebnismodell: DE	Stellt Abfrageabsichten für Suchabfragen auf Deutsch bereit.
Standard KI-Suche Genius-Ergebnismodell – ES	Stellt Abfrageabsichten für Suchabfragen in Spanisch bereit.
Standard KI-Suche Genius-Ergebnismodell – FR	Stellt Abfrageabsichten für Suchabfragen in Französisch bereit.
Standard KI-Suche Genius-Ergebnismodell: JA	Stellt Abfrageabsichten für Suchabfragen auf Japanisch bereit.

Trainieren und veröffentlichen der Modelle NLU für Standard-Genius-Ergebniskonfigurationen

Die standardmäßigen Genius-Ergebniskonfigurationen mit *NLU* -Auslösern verwenden Absichten aus dem Modell *NLU* für ihre Sprache. Diese Modelle werden automatisch trainiert und veröffentlicht, nachdem Sie die Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche installiert haben.

Abhängig von der Datenmenge in Ihrer Instanz kann das System einige Zeit benötigen, um diese Modelle zu trainieren und zu veröffentlichen. Sie können den aktuellen Status eines Modells überprüfen, indem Sie zu navigieren **Alle > KI-Suche > Suchabfrageeinstellungen > Absichten suchen**. Wenn das Modell veröffentlicht wird, ist es einsatzbereit.

Standardmäßige Genius-Ergebniskonfigurationen für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch

Die Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche enthält vorkonfigurierte Genius-Ergebniskonfigurationen für Suchabfragen für Personen und Katalogelemente in Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch.

Um auf diese Genius-Ergebniskonfigurationen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle > KI-Suche > Suchabfrageeinstellungen > Genius-Ergebnisse**.

Sie können diese standardmäßigen Genius-Ergebniskonfigurationen mit Ihren eigenen Suchprofilen verknüpfen. Sie können die standardmäßigen Genius-Ergebniskonfigurationen nicht ändern, aber Sie können sie klonen und die geklonten Konfigurationen konfigurieren.

Katalogelement: DE

Die Konfiguration „Katalogelement – DE Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] für Suchabfragen auf Deutsch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen CI-Datensatz.

Beispiel für Katalogelement – DE-Antwortkarte

The screenshot shows a card with the following content:

- Header: Spitzenergebnis
- Sub-header: Lebenszyklusverwaltung für Geschäftsanwendungen
- Icon: A pencil icon inside a square box.
- Title: **Eine Geschäftsanwendung registrieren**
- Description: Registrieren einer neuen Geschäftsanwendung in Application Portfolio Management
- Action Button: Request

Wählen Sie den Link **Anforderungsaktion** der Antwortkarte aus, um eine neue Anforderung für das angegebene CI zu erstellen.

Katalogelement: ES

Die Konfiguration „Katalogelement – ES Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] für Suchabfragen auf Spanisch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen CI-Datensatz.

Beispielkatalogelement – ES-Antwortkarte

The screenshot shows a card with the following content:

- Header: Mejor resultado
- Sub-header: Servicios departamentales
- Icon: A pencil icon inside a square box.
- Title: **Solicitud de categoría de servicio**
- Description: Inicio de la administración de solicitudes de servicio propias
- Action Button: Solicitud

Klicken Sie auf den Link für die **Solicitud** -Aktion der Antwortkarte, um eine neue Anforderung für das angegebene CI zu erstellen.

Katalogelement: FR

Die Konfiguration „Katalogelement – FR Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] für Suchabfragen in Französisch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen CI-Datensatz.

Beispielkatalogelement – FR-Antwortkarte

Meilleur résultat

Matériel

Ordinateur portable standard

Lenovo - X1 Carbon

\$1,100.00 + \$100.00 Annuel

Demande

Klicken Sie auf den **Aktionslink** Demand der Antwortkarte, um eine neue Anforderung für das angegebene CI zu erstellen.

Katalogelement: JA

Die Konfiguration „Katalogelement – JA Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] für Suchabfragen auf Japanisch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen CI-Datensatz.

Beispiel für ein Katalogelement – JA-Antwortkarte

上位の結果

クイックリンク

会社ポリシー

要求

Klicken Sie auf den **Aktionslink** der Antwortkarte, um eine neue Anforderung für das angegebene CI zu erstellen.

Personen: DE

Die Konfiguration „Personen – DE Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Benutzertabelle [sys_user] für Suchabfragen auf Deutsch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Benutzerdatensatz.

Beispiel für die Antwortkarte „Personen – DE“.

Spitzenergebnis

6304 Northwest Barry Road, Kansas City,MO

Beth Anglin

Sales

E-Mail beth.anglin@example.com Mobil Manager

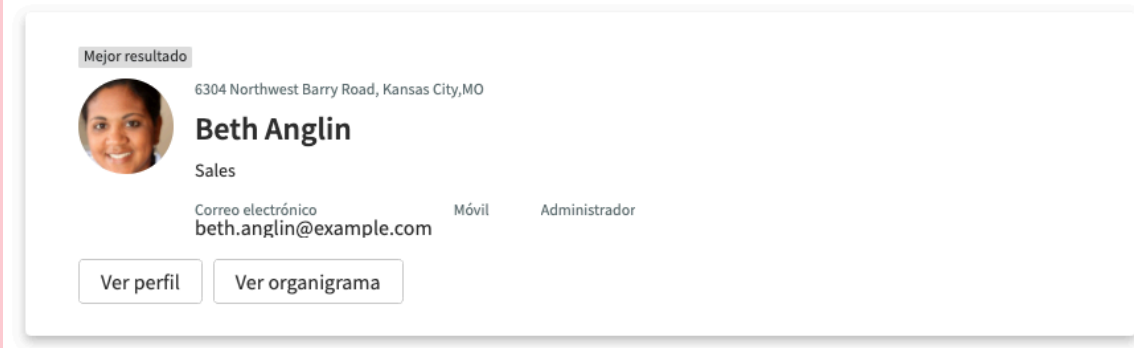
Profil anzeigen Organigramm anzeigen

Wählen Sie den **Aktionslink Profil anzeigen** der Antwortkarte aus, um das Profil des Benutzers anzuzeigen, oder wählen Sie den **Aktionslink Organigramm anzeigen**, um das Organigramm des Benutzers anzuzeigen.

Personen – ES

Die Konfiguration „Personen – ES Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Benutzertabelle [sys_user] für Suchabfragen auf Spanisch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Benutzerdatensatz.

Beispiel für die Antwortkarte „Personen – ES“.

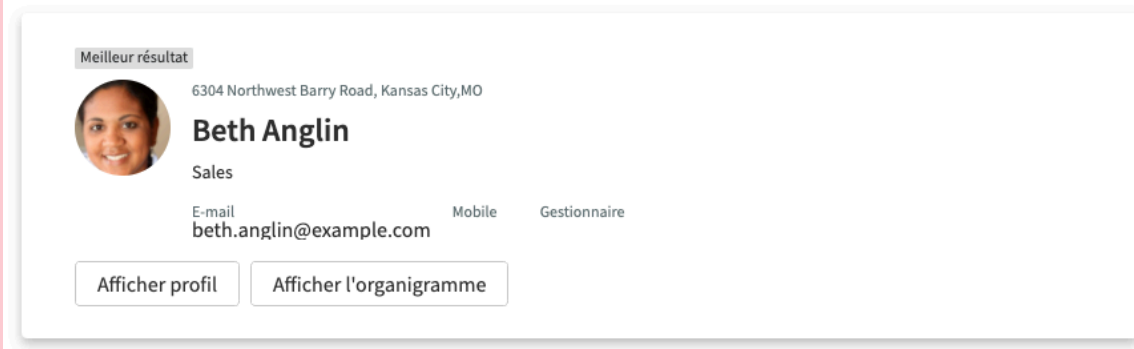


Klicken Sie auf den **Aktionslink** Leistungsprofil der Antwortkarte, um das Profil des Benutzers anzuzeigen, oder klicken Sie auf den **Aktionslink Organigramm**, um das Organigramm des Benutzers anzuzeigen.

Personen: FR

Die Konfiguration „Personen – FR Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Benutzertabelle [sys_user] für Suchabfragen in Französisch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Benutzerdatensatz.

Beispielperson – FR-Antwortkarte

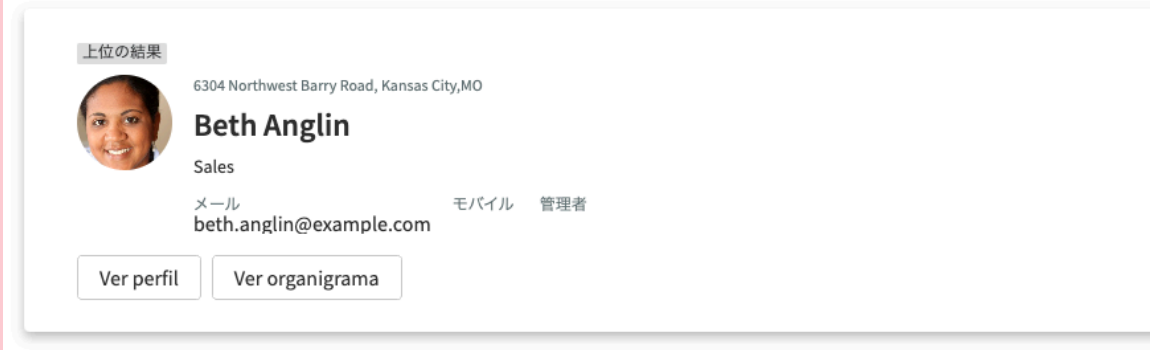


Wählen Sie den Aktionslink „ **Afficher profil** “ der Antwortkarte aus, um das Profil des Benutzers anzuzeigen, oder wählen Sie den Aktionslink „ **Afficher l'organigramme** “ aus, um das Organigramm des Benutzers anzuzeigen.

Personen: JA

Die Konfiguration „Personen – JA Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Benutzertabelle [sys_user] für Suchabfragen auf Japanisch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Benutzerdatensatz.

Beispiel für die Antwortkarte „Personen – JA“.



Wählen Sie auf der Antwortkarte den **Aktionslink**, um das Profil des Benutzers anzuzeigen, oder den **Aktionslink**, um das Organigramm des Benutzers anzuzeigen.

[store-future: BEGIN review]

KI-Suche-Administratorkonsole

Die Anwendung KI-Suche Adminkonsole bietet KI-Suche Administratoren ein Verwaltungstool ohne Code. Verwenden Sie die KI-Suche -Administratorkonsole, um KI-Suche -Lösungen für verschiedene Arten von Suchanwendungen zu konfigurieren, zu testen und zu aktivieren.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen sind dieser Anwendung zugeordnet:

- Now Platform -Administrator (admin):
 - Installieren und aktivieren Sie die Administratorkonsole KI-Suche.
 - Installieren Sie zusätzliche Anwendungen, um die Funktionen von KI-Suche hinzuzufügen.
- KI-Suche -Administrator (ais_admin):
 - Verwalten und konfigurieren Sie KI-Suche Einstellungen für Suchanwendungen.
 - Überprüfen Sie die Aktivität KI-Suche.
 - Zeigen Sie die Dokumentation KI-Suche an.
 - Greifen Sie auf das Forum [KI-Suche auf ServiceNow Community] zu.
 - Hier finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen zu KI-Suche.

[End]

Installieren Sie die Administratorkonsole KI-Suche .

Die Anwendung KI-Suche Adminkonsole (com.sn_ai_search_admin) ist verfügbar auf Einladung aus dem ServiceNow® Store. Sie können die Anwendung installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Die folgenden ServiceNow® Store Anwendungen müssen in Ihrer Instanz installiert sein:

- Admin-Experience-Framework (sn_ace) Version 1.4.1 oder höher
- [Erweitert KI-Suche Verwaltungstools](#)

i Hinweis:

Die Anwendung „Admin-Experience-Framework“ ist nur auf Einladung verfügbar.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Installation der KI-Suche -Administratorkonsole wird die Anwendung für Benutzer mit den Rollen ais_admin oder „admin“ verfügbar. Weitere Informationen zu den Aufgaben, die Benutzer in der Anwendung ausführen können, finden Sie unter [Verwenden der Administratorkonsole KI-Suche](#).

Prozedur

1. Navigieren Sie in einem Webbrowser zur Seite KI-Suche Administratorkonsole in ServiceNow® Store, indem Sie dem Link in Ihrer Einladung folgen.
2. Wählen Sie **Anforderungen anzeigen aus**.
3. Geben Sie im Formular ServiceNow Anforderung für App-Installation Ihren Instanznamen und den Grund für Ihre Anforderung ein, und wählen Sie dann **Anforderung** aus.

Ergebnisse

Ihre Installationsanforderung wird übermittelt. Sie erhalten eine E-Mail, wenn diese Anforderung genehmigt oder abgelehnt wird. Wenn sie genehmigt wird, wird die Anwendung in Ihrer Instanz installiert.

Nächste Maßnahme

Greifen Sie auf die Anwendung KI-Suche Adminkonsole zu, indem Sie zu navigieren **Alle > KI-Suche-Administrator > KI-Suche Administrator-Homepage**.

Verwenden der Administratorkonsole KI-Suche

Suchadministratoren können die Administratorkonsole von KI-Suche verwenden, um KI-Suche in Suchanwendungen einzurichten und zu verwalten, Aktivitäten von KI-Suche nachzuverfolgen, Funktionen zu KI-Suchehinzuzufügen und auf Ressourcen von KI-Suche zuzugreifen.

Um auf die KI-Suche Administratorkonsole zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle > KI-Suche-Administrator > KI-Suche Administrator-Homepage**.

Richten Sie KI-Suche in Suchanwendungen ein und verwalten Sie sie

Verwalten und konfigurieren Sie KI-Suche -Einstellungen für Suchanwendungen, die die Engine KI-Suche unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle > KI-Suche-Administrator > KI-Suche Administrator-Homepage**.

Verfolgen Sie die Aktivität KI-Suche .

Zeigen Sie wichtige Analysen für die Nutzung von KI-Suche an, oder folgen Sie einem Link zum vollständigen Dashboard KI-Suche.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird





Im **Aktivitätsbereich „Nachverfolgen KI-Suche“** werden Berichte angezeigt, die Ihre KI-Suche -Konfigurationen und -Trends zusammenfassen.

Prozedur



1. Navigieren zu **Alle > KI-Suche-Administrator > KI-Suche Administrator-Homepage**.
2. Überprüfen Sie im **Aktivitätsbereich „Nachverfolgen KI-Suche“** der **Homepage** die Dashboard-Berichte.
3. **Wahlweise:** Um das vollständige Dashboard KI-Suche anzuzeigen, klicken **Sie auf den Link Vollständiges Dashboard** aufrufen.
Weitere Informationen zu den Berichten dieses Dashboards finden Sie unter [KI-Suche-Dashboard](#).

KI-Suche Aktivitätsberichte

Berichte fassen Ihre KI-Suche Konfigurationen und Trends zusammen.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Anwendungen, die konfiguriert werden müssen	Einzelne Punktzahl ()	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config und sys_sg_global_search (alle Zugriffe über AISGetAppStatus-Skripteinbindung)	Zeigt die Anzahl der Suchanwendungen an, die konfiguriert werden müssen, bevor KI-Suche aktiviert werden kann.
Anwendungen bereit zum Aktivieren	Einzelne Punktzahl ()	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config und sys_sg_global_search (alle Zugriffe über AISGetAppStatus-Skripteinbindung)	Zeigt die Anzahl der Suchanwendungen an, für die KI-Suche konfiguriert ist und für die die Aktivierung von KI-Suche bereit ist.
Anwendungen mit KI-Suche auf	Einzelne Punktzahl ()	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config und sys_sg_global_search (alle Zugriffe über AISGetAppStatus-Skripteinbindung)	Zeigt die Anzahl der Suchanwendungen an, für die KI-Suche aktiviert ist.
Indexierte Dokumente nach Monat	Balken ()	sn_ais_admin_tools_ai_search_documents	Zeigt die Anzahl der durchsuchbaren Datensätze an, die neu indiziert wurden von KI-Suche, gruppiert nach Monat.

Automatische Übersetzung

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Dokumente nach indizierten Quellen	Ring ()	sn_ais_admin_tools_ai_search_indexed_documents	Zeigt die Anzahl der durchsuchbaren Datensätze an, die von KI-Suche indiziert werden, gruppiert nach indizierter Quelle.
Abfragen nach Suchprofil	Ring ()	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen an, gruppiert nach dem verwendeten Suchprofil.

Fügen Sie Funktionen zu hinzu KI-Suche

Erweitern Sie die Funktionalität von KI-Suche, indem Sie die Spoke KI-Suche IntegrationHub und die Anwendungen KI-Suche Data Labeling und KI-Suche for Next Experience installieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle > KI-Suche-Administrator > KI-Suche Administrator-Homepage**.

Greifen Sie auf KI-Suche -Ressourcen zu

Sehen Sie sich das Einführungsvideo zu KI-Suche an, folgen Sie den Links zur KI-Suche -Dokumentation und zum ServiceNow Community -Forum, oder sehen Sie sich Antworten auf häufig gestellte Fragen zu KI-Suche an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle > KI-Suche-Administrator > KI-Suche Administrator-Homepage**.

KI-Suche Referenz zur Administratorkonsole

Referenzinformationen für die Anwendung KI-Suche Adminkonsole.

Mit KI-Suche Adminkonsole installierte Komponenten

Mit der Anwendung KI-Suche Adminkonsole werden neue Systemkomponenten installiert.

Liste aller mit KI-Suche Adminkonsole installierten Komponenten

Führen Sie die in [Suchen Sie nach Komponenten, die mit einer Anwendung installiert wurden](#) beschriebenen Schritte aus, um die vollständige Liste der mit der KI-Suche Administratorkonsole installierten Systemkomponenten anzuzeigen. Der Paketname der Anwendung lautet *KI-Suche Adminkonsole*.

Kontextsuche

Die Kontextsuche ist eine Suchtechnologie, die sich auf den Kontext der Abfrage sowie die Absicht des Benutzers konzentriert, um die relevantesten Ergebnisse abzurufen. Die

Kontextsuche zeigt zugehörige Ergebnisse in einem Formular oder Datensatzersteller basierend auf dem Text an, den Sie in ein Feld eingeben.

Beispiel-Anwendungsfälle für Incident:

- Ein Service Desk-Mitarbeiter, der an einem Incident-Datensatz arbeitet, kann die Kontextsuche verwenden, um Wissensartikel zu suchen und anzuhängen, ein Katalogelement im Namen des Anrufers zu bestellen oder nach einem Artikel zu suchen und ihn mit einem zugehörigen Incident oder Problem zu verknüpfen.
- Ein Benutzer, der einen Incident über das Service Portal erstellt, kann zugehörige Katalogelemente anzeigen, die er bestellen kann. Der Benutzer kann auch zugehörige Wissensartikel anzeigen, um das Problem selbst zu lösen, ohne die Service Desk-Betreiber einzubeziehen.

Die Kontextsuche hilft bei der Incident-Abwehr für die folgenden Bereiche:

- Incident-Datensatzersteller: Sie wehren Incidents ab, indem sie Endbenutzern helfen, Probleme zu lösen, bevor sie einen Incident auslösen.
- Incident-Formulare: Unterstützung von Service Desk-Mitarbeitern bei der schnellen Lösung von Incidents durch Bereitstellung von relevantem Wissen.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Incidents: Helfen Endbenutzern, ihre Incidents selbst zu lösen, ohne dass Service Desk-Mitarbeiter manuell eingreifen müssen.

Plugin für die Kontextsuche

Das Plugin „Contextual Search“ ist im Basissystem aktiviert.

Plugin für die Kontextsuche

Das Plugin „Contextual Search“ (com.snc.contextual_search) ist im Basissystem standardmäßig aktiviert. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die zugehörigen Plugins nicht aktiviert sind, werden die Plugins von Contextual Search aktiviert.

Plugins für die Kontextsuche

Plugin	Beschreibung
JSON-Serviceanfrage-/antwortmodell [com.snc.application.json_service]	Kernkomponenten und Hilfsprogramme für ein JSON-Anforderungs-/Antwortmodell. Enthält JSON- und XML-Transporte für NG- und GlideAjax-Unterstützung. Eine Erweiterung des Prozessor-Frameworks.
Kontextsuche – Intern [com.snc.contextual_search.intern]	Eine interne Plugin-Komponente für die Kontextsuche.
GraphQL-Schema für Kontextsuche [com.snc.contextual_search.graphql]	Stellt ein GraphQL-Schema für Kontextsuchservices bereit.

Prozedur

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

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

i 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 \(Washington DC \)](#)

Mit Contextual Search installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Contextual Search“ (com.snc.contextual_search) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

i Hinweis:

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

Installierte Tabellen

Table	Beschreibung
Verfügbare Suchquelle [cxs_search_resource]	Liste der verfügbaren Suchressourcen, die bei der Konfiguration von Suchen verwendet werden.
E-Mail-Konfiguration [cxs_table_email_config]	Liste der E-Mail-Benachrichtigungen, die so konfiguriert sind, dass Ergebnisse der Kontextsuche angehängt werden können.
Datensatzersteller-Konfiguration [cxs_rp_config]	Liste der Datensatzersteller, die für die Kontextsuche konfiguriert sind.
Relevantes Dokument [cxs_relevant_doc]	Gruppieren die einzelnen aufgezeichneten Aktionen für relevante Dokumentdetails nach Suchsitzung. i Hinweis: Eine neue Suchsitzungsgruppe wird jedes Mal erstellt, wenn Sie einen Datensatz erstellen oder öffnen oder die Seite neu laden.

Tabella	Beschreibung
	Weitere Informationen zur Tabelle finden Sie unter Feedback-Informationen zur Kontextsuche .
Relevantes Dokument – Detail [cxs_rel_doc_detail]	Liste der einzelnen aufgezeichneten Aktionen. Beispiele: Vorschau , Dies war hilfreich , Anfügen oder Bestellung . Weitere Informationen zur Tabelle finden Sie unter Feedback-Informationen zur Kontextsuche .
Suchkontext [cxs_context_config]	Suchkontexte für die Kontextsuche.
Suchfeld [cxs_table_field_config]	Alle Formularfelder, für die die Kontextsuche konfiguriert ist.
Suchressource [cxs_search_res_config]	Suchressourcenkonfigurationen für den zugehörigen Sucher.
Kontextkonfiguration der Suchressource [cxs_res_context_config]	Bedingungen für diesen Suchkontext, die die an einen Benutzer zurückgegebenen Ergebnisse einschränken.
Suchressourcenkontext-Eigenschaft [cxs_res_context_config_prop]	Eigenschaftswerte für die Konfiguration des Suchressourcenkontexts.
Suchressourceneigenschaft [cxs_search_res_config_prop]	Eigenschaftswerte für die Suchkonfiguration der Suchressource.
Suchkonfiguration [cxs_searcher_config]	Details der verfügbaren Suchkonfigurationen.
Tabellenkonfiguration [cxs_table_config]	Listet die für Tabellenkonfigurationen konfigurierten Tabellen auf.
Konfiguration des Assistenten [cxs_wizard_config]	Listet die für Assistentenkonfigurationen konfigurierten Tabellen auf.
Grundlegende UI-Konfiguration [cxs_ui_config_base]	Allgemeine Elemente für die Konfigurationen von Datensatzersteller, Tabelle und Assistent.

Konzepte der Kontextsuche

Konzepte der Kontextsuche helfen Ihnen, die verschiedenen Komponenten der Kontextsuche zu verstehen, die in der Dokumentation, Konfiguration und Benutzeroberfläche verwendet werden. Wenn Sie die Konzepte verstehen, können Sie die Zusammenhänge zwischen den Komponenten leichter verstehen.

Bei der Kontextsuche werden Begriffe und Konzepte verwendet, die sich aufgrund der Einzigartigkeit der ServiceNow -Plattform von Branchennormen unterscheiden können. Die Kontextsuche umfasst die folgenden Konzepte und Komponenten:

Suchressource

Ressource, die durchsucht werden kann, z. B. Katalog oder Wissensartikel. Da die Ressourcen geskriptet sind und JavaScript enthalten, können sie Ergebnisse aus mehr als einer Tabelle kombinieren.

i Hinweis:

- ServiceNow stellt vordefinierte geskriptete Suchressourcen bereit. Sie können keine Suchressourcen erstellen, aktualisieren oder löschen.
- Eine Suchressource verwendet die [Suchmaschine Zing](#), um eine Tabelle zu durchsuchen.

Sucherkonfiguration

Eine einzelne Suchressource oder eine Gruppe von Suchressourcen, die durchsucht werden kann. Beispielsweise enthält die Wissens- und Katalogsuche Wissensartikel, Fragen und Katalogelemente als Suchressourcen.


i Hinweis:

ServiceNow stellt vordefinierte Sucher bereit. Sie können keine Sucher erstellen, aktualisieren oder löschen.

Zusätzliche Ressourcen:

Eine zusätzliche Ressource ist eine einzelne Tabellenquelle mit Abfragebedingungen, die Sie durchsuchen können. Zusätzliche Ressourcen werden nicht geskriptet, wenn Sie in einer einzelnen Tabelle suchen. Beispiel: Gelöste Incidents (innerhalb der letzten sechs Monate).

i Hinweis:

- ServiceNow stellt vordefinierte zusätzliche Ressourcen bereit. Sie können keine zusätzlichen Ressourcen erstellen oder löschen, aber Sie können zusätzliche Ressourcen aktualisieren, damit sie den Anforderungen Ihrer Organisation besser entsprechen. Sie können beispielsweise die Bedingung und Beschreibung für Gelöste Incidents (Letzte 6 Monate) aktualisieren, um sie in Gelöste Incidents (Letzte 3 Monate) zu ändern.
- Eine zusätzliche Ressource führt die Suche basierend auf dem Typ der Quelle durch:
 - Tabelle: Die [Zing-Suchmaschine](#), die zum Durchsuchen einer Tabelle verwendet wird.
 - [Predictive Intelligence-Ähnlichkeit](#) : Die Suche basiert auf Ähnlichkeit und nicht auf der Suchmaschine Zing.

Anzeigefelder für Suchergebnisse

Definiert die Felder, deren Werte mit dem Suchergebnis einer zusätzlichen Ressource angezeigt werden. Die Felder können **Zugewiesen an**, **Geöffnet von** und **Status** enthalten. Die Anzeigefelder für Suchergebnisse werden am Ende eines Suchergebnisdatensatzes angezeigt.

i Hinweis:

ServiceNow bietet vordefinierte Anzeigefelder für Suchergebnisse. Sie können keine zusätzlichen Ressourcen erstellen oder löschen, aber Sie können die Anzeigefelder der Suchergebnisse so aktualisieren, dass sie den Anforderungen Ihrer Organisation besser entsprechen. Ändern Sie beispielsweise, welches Feld als Titel oder Beschreibung verwendet werden soll oder welche Felder am Ende eines Suchergebnisdatensatzes angezeigt werden sollen.

Suchkontext

Führt einen Sucher und zusätzliche Ressourcen (falls vorhanden) zusammen, die durchsucht werden können.

Hinweis:

ServiceNow bietet vordefinierte Suchkontexte. Sie können auch Suchkontexte erstellen.

Suchprogrammtext

In einem Suchkontext definiert, gibt ein Suchertext einen benutzerfreundlichen Gruppennamen für den Sucher an. Wenn ein Sucher mehr als eine Suchressource enthält, wird ein Gruppenname verwendet, um diese Gruppe von Suchressourcen darzustellen. Beispielsweise verwendet der Suchkontext „Incident-Abwehr“ eine Suchfunktion, die Wissensartikel, Fragen und Katalogelemente durchsucht. Der Name der benutzerfreundlichen Suchgruppe, der für alle steht, ist Knowledge & Catalog.

Auf Registerkarte suchen

Definiert im **Suchkontext gibt die Registerkarte „Suche auf“** an, wann eine kontextbezogene Suche mit der Suche beginnen soll. Die verschiedenen Szenarien, in denen eine Suche durchgeführt wird, sind:

- Wenn Sie die Checkbox Durchsuchen **auf Registerkarte** aktivieren, wird die Suche nur ausgeführt, wenn Sie aktualisieren und das Suchfeld verlassen (empfohlen).
- Wenn Sie die Checkbox Durchsuchen **auf Registerkarte** deaktivieren, wird die Suche ausgeführt, wenn Sie die Eingabe anhalten.

Aktionen suchen

Gibt die Aktionen für jedes dieser Ergebnisse an. Für Katalogelemente lautet die Suchaktion beispielsweise **Bestellen** und für Wissensartikel **Anfügen**. Alle Quellen verfügen über die Aktion **Dies hat geholfen**.

Diagramm der Komponenten der Kontextsuche

Das Diagramm der Kontextsuchekomponenten hilft Ihnen zu verstehen, wie Konzepte der Kontextsuche zusammenarbeiten, um eine Suche durchzuführen, und aus welchem Modul Sie die Komponenten konfigurieren können.

Diagramm der Komponenten der Kontextsuche

The screenshot shows an incident page for 'INC0009005' with the following details:

- Number: INC0009005
- Channel: -- None --
- Caller: David Miller
- State: New
- Category: Software
- Impact: 1 - High
- Subcategory: Email
- Urgency: 1 - High
- Service: [Empty]
- Priority: 1 - Critical
- Service offering: [Empty]
- Assignment group: [Empty]
- Configuration item: [Empty]
- Assigned to: [Empty]
- Short description: Email server is down.
- Description: Unable to send or receive emails.

Search results are displayed below, with callouts identifying components:

- Searcher text:** Points to the search input field containing 'Email server is down.'
- Search resources:** Points to the search results list.
- Title:** Points to the 'Related Search Results' dropdown.
- Card title:** Points to the title of a search result card: 'Can't access Exchange server - is it down?'
- Card description field:** Points to the description of the search result card.
- Card additional fields:** Points to the additional details of the search result card.
- Additional resources:** Points to the search results list.

The search results list includes:

- Knowledge & Catalog
- Knowledge & Catalog (All)
- Knowledge Articles
- Catalog Items
- Pinned Articles
- Outages
- Open Outages
- Open Incidents
- Resolved Incidents
- Problems
- Open Problems
- Resolved Problems
- Open Changes
- Closed Changes

The screenshot shows an incident page for 'INC0009005' with the following details:

- Number: INC0009005
- Channel: -- None --
- Caller: David Miller
- State: New
- Category: Software
- Impact: 1 - High
- Subcategory: Email
- Urgency: 1 - High
- Service: [Empty]
- Priority: 1 - Critical
- Service offering: [Empty]
- Assignment group: [Empty]
- Configuration item: [Empty]
- Assigned to: [Empty]
- Short description: Email server is down.
- Description: Unable to send or receive emails.

Search results are displayed below, with callouts identifying components:

- Search actions:** Points to the 'This helped' and 'Attach To Incident' buttons.

The search results list includes:

- Can't access Exchange server - is it down?
- Can't connect to Exchange. Login credentials and network connection are working though.
- Rebooted email server; came back online.

Automatische Übersetzung

Komponenten	Navigation
<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 20px; text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Table configuration</div>	<p>Sie können den Suchtitel und das Formular mit dem konfigurieren Alle > Kontextsuche > Tabellenkonfiguration -Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Tabelle für eine Kontextsuche.</p>
<div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 20px; text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Search Contexts</div>	<p>Sie können den Suchtext und die Suchfunktion mit dem konfigurieren Alle > Kontextsuche > Suchkontexte -Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie einen Suchkontext.</p>
<div style="background-color: #2196F3; color: white; padding: 20px; text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Search Result Display Configurations</div>	<p>Sie können den Kartentitel, das Kartenbeschreibungsfeld und die zusätzlichen Kartenfelder mit dem konfigurieren Alle > Kontextsuche > Konfigurationen der Suchergebnisanzeige -Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie den Anzeigefelddatensatz der Suchressource.</p>
<div style="background-color: #F44336; color: white; padding: 20px; text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Search Action Configurations</div>	<p>Sie können die Suchaktionen mit konfigurieren Alle > Kontextsuche > Tabellenkonfiguration > Aktionskonfigurationen suchen -Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern oder deaktivieren Sie Suchaktionen, die für die Kontextsuche verfügbar sind.</p>

Konfigurieren der Kontextsuche

Sie können verschiedene Komponenten der Kontextsuche konfigurieren.

Eigenschaften der Kontextsuche

Eigenschaften der Kontextsuche werden verwendet, um die Felder, in denen Sie suchen können, und die Anzahl der pro Seite angezeigten Ergebnisse zu steuern.

Die Eigenschaften der Kontextsuche sind unter verfügbar **Kontextsuche > Eigenschaften**.


Eigenschaften für die Kontextsuche

Eigenschaftsbezeichnung	Beschreibung
<p>Standardwert für die maximale Anzahl an Suchergebnissen, die für Tabellen- und Datensatzerstellerkonfigurationen ausgegeben werden</p> <p>[com.snc.contextual_search.result.default.limit]</p>	<p>Standardwert für die maximale Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse, wenn Sie eine neue Tabellen- oder Datensatzerstellerkonfiguration</p>

Eigenschaften für die Kontextsuche (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Beschreibung
	erstellen. Standardmäßig ist der Wert 10.
<p>Anzahl von Zeichen, die ein konfiguriertes Feld benötigt, um eine Suche auszulösen</p> <p>[com.snc.contextual_search.min_length]</p>	<p>Anzahl der Zeichen, die die Kontextsuche benötigt, bevor eine Suche basierend auf dem eingegebenen Text im Suchfeld ausgelöst wird. Standardmäßig ist der Wert auf 3 Zeichen festgelegt.</p> <p>Diese Eigenschaft gilt auch für die Agent Assist-Suche.</p>
<p>Dauer in Millisekunden, die gewartet wird, bevor ein konfiguriertes Feld eine Suche auslöst</p> <p>[com.snc.contextual_search.wait_time]</p>	<p>Anzahl der Millisekunden, die die Kontextsuche wartet, bevor eine Suche basierend auf dem eingegebenen Text im Suchfeld ausgelöst wird. Standardmäßig ist der Wert auf 1.000 Millisekunden (eine Sekunde) festgelegt.</p>
<p>Bei über diesem Grenzwert wiedergegebenen Datensätzen werden Warnmeldungen protokolliert.</p> <p>[com.snc.contextual_search.result.threshold]</p>	<p>Löst eine Warnmeldung im Systemprotokoll aus, wenn bei einer Suche mehr als diese Anzahl von Ergebnissen zurückgegeben wird. Diese Protokollierung ist hilfreich, wenn aufgrund umfangreicher Suchvorgänge Leistungsprobleme auftreten. Standardmäßig ist der Wert auf 10.000 Ergebnisse festgelegt.</p>
<p>Wenn eine Formularconfiguration erstellt wird, wird automatisch ein Suchfeld mit einem Namen erstellt, der dieser Eigenschaft entspricht.</p> <p>[com.snc.contextual_search.widget.form.default_field]</p>	<p>Das Standardfeld, das für die Suche verwendet wird, wenn Sie eine neue Tabellenconfiguration erstellen. Standardmäßig ist der Wert auf short_description festgelegt.</p>
<p>Beim Erstellen eines neuen Datensatzes in einem Formular das Widget der Suchergebnisse ausblenden</p> <p>[com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_new_records]</p>	<p>Wenn der Wert auf „true“ festgelegt ist und Sie einen neuen Datensatz erstellen, wird das Widget „Suchergebnisse“ reduziert, um Platz zu sparen. Standardmäßig ist der Wert auf „false“ festgelegt.</p>
<p>Beim Öffnen eines bestehenden Datensatzes in einem Formular das Widget der Suchergebnisse ausblenden</p> <p>[com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_existing_records]</p>	<p>Wenn der Wert auf „true“ festgelegt ist und Sie einen vorhandenen Datensatz öffnen, wird das Widget „Suchergebnisse“ reduziert, um</p>

Eigenschaften für die Kontextsuche (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Beschreibung
	<p>Platz zu sparen. Standardmäßig ist der Wert auf „true“ festgelegt.</p> <p>ⓘ Hinweis: Die Eigenschaft gilt nur für vorhandene Datensätze und nicht für neue Datensätze.</p>
<p>Das Suchergebnis-Widget automatisch erweitern, wenn das Suchfeld in einem Formular aktualisiert wird</p> <p>[com.snc.contextual_search.widget.form.expand_on_search_field_update]</p>	<p>Wenn der Wert auf true festgelegt ist und Sie das Suchfeld in einem Formular aktualisieren, wird das Suchergebnis-Widget automatisch erweitert, und die Suche wird ausgeführt. Standardmäßig ist der Wert auf „true“ festgelegt.</p>
<p>Zeigen Sie Metadaten in den kontextbezogenen Suchergebnissen des Formulars an</p> <p>[com.snc.contextual_search.widget.form.show_meta_data]</p>	<p>Wenn der Wert auf „true“ festgelegt ist, enthält jedes Suchergebnis zusätzliche Metadaten unter jedem Ergebnisdatensatz. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für Wissensartikel konfigurieren Sie die anzuzeigenden Metadatenfelder, indem Sie die Eigenschaften der Wissensuche ändern. Beispielsweise können Sie den Autor, die Artikelnummer und den Knowledge Base-Namen des Artikels anzeigen. Weitere Informationen zu den Eigenschaften der Knowledge-Suche finden Sie unter Knowledge Management-Eigenschaften  • Konfigurieren Sie die Anzeigefelder für Suchergebnisse für andere Ressourcen, indem Sie die Anzeigekonfigurationen für Suchergebnisse bearbeiten. Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen

Automatische Übersetzung

Eigenschaften für die Kontextsuche (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Beschreibung
	für die Anzeige von Suchergebnissen finden Sie unter Bearbeiten Sie den Anzeigefelddatensatz der Suchressource .

Definieren Sie einen Suchkontext

Definieren Sie, wo Service Desk-Mitarbeiter nach einer bestimmten Ressource suchen können. Sie können angeben, dass die Suchressourcen vordefinierte oder zusätzliche Ressourcen außerhalb des Systems sind.


Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Suchkontexte**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Suchkontext“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Suchkontexts.
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung des Kontexts.
Sucherkonfiguration	<p>Suchsymbol (), um einen Sucher für diesen Kontext auszuwählen. Der Suchende bestimmt die zu durchsuchende Informationsquelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nur Katalog: Stellt Suchergebnisse aus Servicekatalogelementen bereit. ○ Wissen und Katalog: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln und Servicekatalogelementen bereit. ○ Nur Wissen: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln bereit. ○ Wissen, Diskussionen und angeheftet: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln, angehefteten Wissensartikeln und ServiceNow Community bereit. ○ Wissen, angeheftetes Wissen und Katalog: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln, angehefteten Wissensartikeln und Servicekatalogelementen bereit. ○ Wissen und angeheftetes Wissen: Durchsucht Wissensartikel und angeheftete Wissensartikel. ○ Wissen, Angeheftet, Katalog: Stellt Suchergebnisse aus Wissen, Angeheftetem Wissen und Katalogelementen bereit.

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wissen und angeheftet: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln und angehefteten Wissensartikeln bereit. ○ Nur angeheftetes Wissen: Stellt Suchergebnisse aus angehefteten Wissensartikeln bereit. <p>? Hinweis: Das Sucherfeld ist optional. Sie können entscheiden, ob Quellen für einen Service Desk-Mitarbeiter angezeigt oder ausgeblendet werden sollen.</p>
Sucher – Standardsuche	Liste, die verwendet wird, um eine bestimmte Ressource aus dem Sucherfeld auszuwählen, die als Standard durchsucht werden soll.
Suchprogrammtext	Eindeutige Bezeichnung für die Suchergruppe, die verwendet wird, wenn der Sucher mehr als eine Ressource enthält.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Suchkontextformulars.
Platzhaltersuchen aktivieren	Option zum Aktivieren von Platzhalterzeichen wie * und % für Suchen.
Auf Registerkarte suchen	Option, um zu bestimmen, wann die Suche durchgeführt werden soll. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Suche nur ausgeführt, wenn Sie Text in ein Feld eingeben und das Feld dann verlassen. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, wird die Suche ausgeführt, nachdem Sie die Eingabe beendet haben, obwohl sich der Cursor noch im selben Feld befindet.
	<p>? Hinweis:</p> <p>Um den Suchkontext in der Quellenauswahl auf der Plattform anzuzeigen, müssen Sie diese Option auswählen. Suchkontexte, für die diese Option deaktiviert ist, werden nicht in der Quellenauswahl auf der Plattform angezeigt.</p>

Die **Standardsuchliste „Sucher“** ist verfügbar, wenn der **Sucher** die Standardsuche ist. Wenn eine zusätzliche Ressource die Standardsuche ist, wird der zugehörige Link **Sucher als Standardsuche festlegen** angezeigt. Informationen zum Festlegen der Standardquelle für den Suchkontext finden Sie unter [Legen Sie die Standardquelle für den Suchkontext fest](#).

4. Halten Sie den Formularheader gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen **Sie Speichern**.

Konfigurieren Sie die Tabelle für eine Kontextsuche

Konfigurieren Sie die Optionen für die Kontextsuche, die eine Tabelle ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Tabellenkonfiguration** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

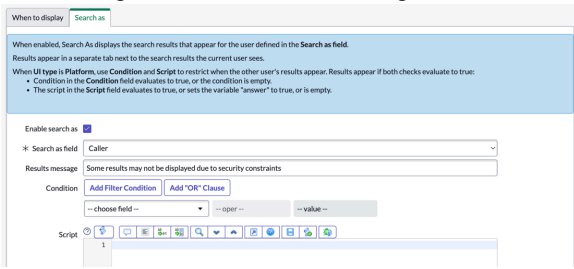
Formular „Tabellenkonfiguration“

Automatische Übersetzung

Tabellenkonfigurationsfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name und Bezeichnung der Tabelle, die dem Formular zugeordnet ist. Beispiel: Incident [incident].
UI-Typ	Die Benutzeroberfläche unterscheidet sich je nachdem, ob Sie die Tabellenkonfiguration für Plattform oder Arbeitsbereich verwenden. Hinweis: Der Abschnitt Anzeigezeitpunkt wird nur angezeigt, wenn Sie <i>Platform</i> unter UI-Typ auswählen.
Suchkontext	Suchsymbol , für den Sie die Tabelle konfigurieren.
Titel	Eindeutiger Titel für den Suchergebnisbereich, der im Formular angezeigt wird. Wenn Sie beispielsweise Wissensergebnisse als Wert in dieses Feld eingeben, zeigt der zugehörige Suchbereich Wissensergebnisse als Titel an.

Feld	Beschreibung
Zugehöriges Suchfeld aktivieren	Option zum Anzeigen des zugehörigen Suchfelds im Formular.
Sucher zuerst anzeigen	Option zum Anzeigen von Sucherressourcen vor zusätzlichen Ressourcen im Suchkontext. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie <i>Workspace</i> unter UI-Typ auswählen.
Quellenauswahl aktivieren	Option zum Anzeigen der Liste der Suchquellen, in denen Sie suchen können. ? Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Zugehöriges Suchfeld aktivieren auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich der Tabellenkonfiguration. Die Konfiguration ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Tabellenkonfiguration.
Grenzwert	Maximale Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse.
Ergebnisse pro Seite	Anzahl der Ergebnisse, die pro Seite angezeigt werden.
Erweitern/ Minimieren zulassen	Option, mit der ein Benutzer die Suchergebnisse im Formular reduzieren kann.
Vorschau-Schaltflächen aktivieren	Option zum Anzeigen einer Vorschau-Schaltfläche (nur Plattform) für jedes Suchergebnis. Der Benutzer kann dann die Vorschau-Schaltfläche oder den Suchergebnistitel verwenden, um eine Vorschau des Ergebnisdatensatzes anzuzeigen. ? Hinweis: Die Option ist ab dem London-Release verfügbar. Deaktivieren Sie die Option, um für jedes Suchergebnis eine kompaktere Anzeige bereitzustellen.
Suche mit leerem Suchtext zulassen	Option, um anzugeben, ob die Suche ausgeführt wird, wenn kein Suchtext vorhanden ist. ? Hinweis: Es gibt keinen Suchtext , wenn kein Suchfeld angegeben ist oder wenn ein Suchfeld vorhanden ist, dessen Wert leer ist.
Anzeigezeitpunkt	
Erforderliche Rollen	Liste der Rollen, die Zugriff auf das zugehörige Suchergebnis-Widget aus der Tabelle gewähren. Benutzer müssen über eine dieser Rollen verfügen, um das Widget beim Anzeigen der Tabelle sehen zu können.
Bedingung	Bedingungen, die Datensätze erfüllen müssen, um als zugehörige Suchergebnisse angezeigt zu werden. Legen Sie beispielsweise [Aktiv] [ist] [wahr] fest, um nur die aktiven Datensätze als zugehörige Suchergebnisse zu aktivieren.
Suchen als	

Feld	Beschreibung
„Suchen als“ aktivieren	<p>Option zum Aktivieren der Suche als anderer Benutzer. Im Meldungsfeld werden die Einstellungen beschrieben, die verfügbar sind, wenn Sie diese Option auswählen.</p>  <p>Weitere Informationen zur Verwendung von „ Suchen als“ finden Sie unter Aktivieren Sie die Anzeige von Suchergebnissen für den aktuellen und einen anderen ausgewählten Benutzer.</p>

3. Klicken Sie auf Absenden.

Die zugehörigen Listen „Suchfelder“, „Filterkonfigurationen“, „E-Mail-Konfigurationen“ und „Suchaktionskonfigurationen“ werden angezeigt. Standardmäßig wird das Feld **Kurzbeschreibung** der zugehörigen Liste Suchfelder hinzugefügt.

i Hinweis:

Suchergebnisse werden nur für Suchfelder angezeigt, die im Formular sichtbar sind.

Filterkonfiguration für Kontextsuche

Definieren Sie Filterkonfigurationen, um Felder aus dem Formular zuzuordnen und eine gezieltere Suchergebnismenge bereitzustellen.

Erstellen Sie mithilfe der Zuordnung eine Filterkonfiguration

Erstellen Sie mithilfe der Zuordnung Filterbedingungen, die Sie einer Tabellenkonfiguration zuordnen können. Das Suchergebnis zeigt ein Ergebnis an, das die Filterbedingungen erfüllt.


Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Tabellenkonfiguration**.
2. Öffnen Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz, für den der Filter erstellt werden soll.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Filterkonfigurationen auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Filterkonfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Ressourcenkonfiguration	Suchsymbol  , um eine Ressource wie Wissensartikel auszuwählen.
Tabellenkonfiguration	[Schreibgeschütztes Feld]. Tabelle, für die Sie die Filterkonfiguration anwenden.
Geskripteter Filter	Option zum Definieren des Filters mithilfe eines Skripts.

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Deaktivieren Sie diese Option, da Sie eine Filterkonfiguration mithilfe der Zuordnung erstellen möchten.</p>
Aktiv	Option zum Aktivieren der Filterkonfiguration.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Das Formular „Tabellenkonfigurationen“ wird angezeigt.

6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Filterkonfiguration“ auf den von Ihnen erstellten Filter.

7. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Filterbedingungen“ auf **Neu**.

8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung der Filterbedingung.
Abfragetabelle	[Schreibgeschützt] Tabelle, aus der die Filterbedingung abgefragt wird.
Aktuelles Formular	[Schreibgeschützt] Formular, für das Sie die Filterbedingungen erstellt haben.
Das zu vergleichende Feld	Der Wert des Felds wird mit dem Wert des Felds Vergleichen mit verglichen.
Operator	Vorgang, der für das zu vergleichende Feld und das FeldVergleichen mit ausgeführt werden soll.
Vergleichen mit	Der Wert des Felds wird mit dem Wert von Zu vergleichendes Feld verglichen .
Vergleichen	Der Vergleich des Felds kann auf dem tatsächlichen Wert basieren, der in der Datenbank gespeichert ist, oder auf dem Wert, der in der Schnittstelle angezeigt wird. Die verfügbaren Werte sind: Wert und Anzeigewert .
Einbeziehen, wenn leer	Option zum Einfügen einer Bedingung, wenn der Wert des Felds Vergleichen mit leer ist.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Filterkonfiguration.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie mithilfe von Skripts eine Filterkonfiguration

Erstellen Sie Filterbedingungen mit einem Skript, das Sie einer Tabellenkonfiguration zuordnen können. Das Suchergebnis zeigt Ergebnisse an, die die Filterbedingungen erfüllen.



Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Tabellenkonfiguration**.
2. Öffnen Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz, für den der Filter erstellt werden soll.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Filterkonfigurationen auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Filterkonfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Ressourcenkonfiguration	Suchsymbol  , um eine Ressource wie Wissensartikel auszuwählen.
Tabellenkonfiguration	[Schreibgeschütztes Feld]. Tabelle, für die Sie die Filterkonfiguration anwenden möchten.
Geskripteter Filter	Checkbox, um auszuwählen, ob Sie Skripts in das Feld Skript eingeben möchten.  Hinweis: Das Feld Skript wird nur angezeigt, wenn Sie Geskripteter Filter auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihre Filterkonfiguration.
Aktiv	Kontrollkästchen zum Aktivieren der Filterkonfiguration.

5. Geben Sie ein Skript ein, das der Ressourcenkonfiguration entspricht.

Hinweis:

Verwenden Sie eines dieser [dynamischen Filterskripts](#), um Ihren dynamischen Filter einzurichten.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Kontexteigenschaften der Suchressource

Konfigurieren Sie die Eigenschaften, um die Suche auf einen bestimmten Katalog oder eine bestimmte Knowledge Base zu beschränken. Wenn Sie beispielsweise die Wissensuche auf eine IT-Knowledge Base oder eine Servicekatalogsuche auf den Softwareservicekatalog beschränken möchten, können Sie die Eigenschaften konfigurieren.

Vorbereitungen

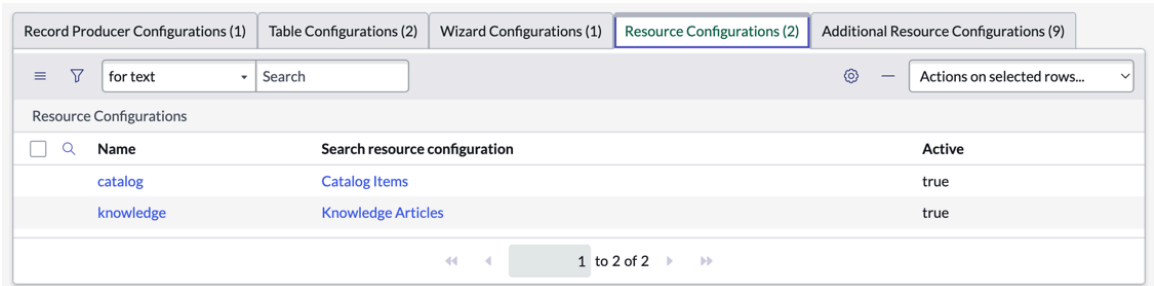
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Verfahren verwendet Incident Deflection als Beispiel.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Suchkontexte**.
2. Öffnen Sie den Datensatz „Incident-Abwehr“.
3. Zeigen Sie die zugehörige Liste „Ressourcenkonfigurationen“ an.



Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Ressourcenkonfigurationen“ einen Ressourcenkonfigurationsdatensatz, um die Eigenschaften der Suchressource anzuzeigen.

Der **Wissensdatensatz** zeigt die folgenden Konfigurationseigenschaften der Wissensressource an:

Konfigurationseigenschaften der Wissensressource

Eigenschaft	Beschreibung
Bedingung	Bedingungen zum Angeben einer oder mehrerer Knowledge Bases, die durchsucht werden sollen.
Schließen Sie angeheftete Artikel aus	Der angeheftete Artikel ist ein Wissensartikel. Diese Eigenschaft hilft bei der Entscheidung, ob angeheftete Artikel von der Knowledge Base-Suche ausgeschlossen werden sollen oder nicht.

Der **Katalogdatensatz** zeigt die folgenden Konfigurationseigenschaften der Katalogressource an:

Konfigurationseigenschaften der Katalogressource

Eigenschaft	Beschreibung
Katalogname	Ein Katalogname zum Durchsuchen der Katalogelemente.
Suchoperator	Der Wert des Operators wird in der Suchmaschine Zing verwendet, um anzugeben, wie die Bedingungen AND und OR beim Analysieren der Suchzeichenfolge kombiniert werden sollen. Die Integration der Suchzeichenfolgen hilft, die angezeigten Ergebnisse zu bewerten. Der Wert kann nur einer der folgenden Werte sein: <ul style="list-style-type: none"> ○ IR_AND_OR_QUERY (Standard): Ergebnisse mit genauen Übereinstimmungen aller Begriffe anzeigen, wenn die Anzahl der Ergebnisse größer als der Wert der Eigenschaft <code>glide.ts.query.and_or_limit</code> (Standard 0) oder der (überschreibende) Wert des benutzerdefinierten Tabellenattributs

Eigenschaft	Beschreibung
	<p><i>text_search_and_or_limit</i> ist (falls hinzugefügt). . Andernfalls werden Ergebnisse mit beliebigen Übereinstimmungen mit beliebigen Begriffen angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ IR_AND_QUERY: Zeigt nur Ergebnisse mit genauen Übereinstimmungen aller Begriffe an. ○ IR_OR_QUERY: Ergebnisse mit beliebigen Übereinstimmungen mit beliebigen Begriffen anzeigen.

4. Um den Wert einer Eigenschaft zu bearbeiten, klicken Sie auf den Eigenschaftsnamen, und aktualisieren Sie im Formular „Suchressourcenkontexteigenschaft“ das Feld **Wert** auf true oder false.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Verwalten der Kontextsuche

Die Kontextsuche bietet eine Möglichkeit, Ergebnisse anzuzeigen, die für das Problem relevant sein können, für das Sie einen Incident erstellen oder einen Service anfordern.

In diesem Abschnitt werden Themen behandelt, die Ihnen bei folgenden Aufgaben helfen:

- Machen Sie sich mit den Aktionen vertraut, die für die Suchergebnisse ausgeführt werden.
- Verwenden Sie Kontextsuchergebnisse in einem Datensatzersteller im Service Portal oder als Service Desk-Mitarbeiter in einem Formular.

Legen Sie einen Suchkontext als Standard fest

Wenn Sie die REST-API für die Kontextsuche verwenden und nicht angeben, welcher Suchkontext verwendet werden soll, verwendet die API den Suchkontext, den Sie als Standard festgelegt haben. Der Suchkontext, den Sie in der API verwenden, hat Vorrang vor dem als Standard markierten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Suchkontexte**.
2. Öffnen Sie den Suchkontextdatensatz, den Sie als Standard festlegen möchten.

3. Wählen Sie Als Standard festlegen aus.

Default search source is the Searcher Resource 'All'

* Name: Incident Deflection
 Application: Global
 Short description: The Incident Deflection context
 Active:
 Enable wildcard searches:
 Search on tab:
 Searcher text: Knowledge & Catalog
 Searcher: Knowledge, Pinned, Catalog
 Searcher default search: All

Update Set As Default Delete

Record Producer Configurations (1) Table Configurations (2) Wizard Configurations (1) **Resource Configurations (2)** Additional Resource Configurations (9)

for text Search Actions on selected rows...

Name	Search resource configuration	Active
catalog	Catalog Items	true
knowledge	Knowledge Articles	true

1 to 2 of 2

Automatische Übersetzung

Legen Sie die Standardquelle für den Suchkontext fest

Sie können entscheiden, welche Quelle als Standardsuchquelle festgelegt werden soll.

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.

i Hinweis:

Der zugehörige Link **Sucher als Standardsuche festlegen** wird nur angezeigt, wenn eine zusätzliche Ressource die Standardsuchquelle ist.

- b. Um alle Sucherquellen oder eine bestimmte Sucherquelle aus der Liste zu durchsuchen, wählen Sie **Alle** aus.

i Hinweis:

Das **Standardsuchfeld „Sucher“** wird nur angezeigt, wenn das Feld **„Sucher“** mehr als eine Quelle enthält.

Sucher anzeigen

Zeigen Sie die Details eines Suchers an, um zu erfahren, welche Suchressourcen er durchsucht und in welchen Suchkontexten er verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow stellt vordefinierte Sucher bereit. Sie können keine Sucher erstellen, aktualisieren oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Sucherkonfigurationen**.
2. Bearbeiten Sie einen Sucherdatensatz.

Below lists the resources this searcher utilizes as well as which search contexts make use of this searcher

Label	Name	Description	Active	Order
Knowledge Articles	knowledge	Search the knowledge articles	true	100
Catalog Items	catalog	Search the service catalog items	true	200

3. **Wahlweise:** Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Suchressourcen“ die von diesem Sucher durchsuchten Ressourcen an.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Suchkontexte“ alle Suchkontexte an, die diesen Sucher verwenden.

Zeigen Sie das zugehörige Suchfeld in einem Formular an

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, nach zugehörigen Inhalten zu suchen, ohne den Text im Feld **Kurzbeschreibung** ändern zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab Release London ist das zugehörige Suchfeld standardmäßig in Formularen für neue Instanzen verfügbar. Wenn in Ihrem Formular das zugehörige Suchfeld nicht angezeigt wird, können Sie es wie folgt anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Tabellenkonfiguration**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Tabelle, in deren Formular Sie das zugehörige Suchfeld anzeigen möchten.
3. Wählen Sie die Option **Zugehöriges Suchfeld** aktivieren aus.
Die Option **Quellenauswahl aktivieren wird** angezeigt.
4. Halten Sie das Headerformular gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen **Sie Speichern**.

Fügen Sie mehrere Suchfelder für die Kontextsuche hinzu

Fügen Sie mehrere Suchfelder hinzu, wenn Sie in einem anderen Feld als der Kurzbeschreibung suchen möchten, ohne das zugehörige Suchfeld zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchergebnisse für das Standardsuchfeld werden automatisch angezeigt, wenn Sie einen Datensatz öffnen. Sie können die Kontextsuche so konfigurieren, dass nach Ergebnissen gesucht wird, auch wenn das Standardsuchfeld keinen Text enthält. Suchergebnisse in anderen zugehörigen Feldern werden nur angezeigt, wenn Sie Inhalte in diesen Feldern aktualisiert haben.

Beispiel: Im Basissystem ist das Feld **Kurzbeschreibung** das Standardsuchfeld für das Incident-Formular, sodass Suchergebnisse basierend auf dem Feld automatisch angezeigt werden. Wenn Sie **Beschreibung** als zusätzliches Suchfeld konfigurieren, zeigt die Kontextsuche Suchergebnisse für **Beschreibung** an, wenn Sie einen Datensatz mit einer leeren **Kurzbeschreibung** öffnen.

Warnung:

Das Hinzufügen großer Felder kann die Leistung der Kontextsuche erheblich beeinträchtigen. Um beste Ergebnisse zu erzielen, fügen Sie nur Suchfelder hinzu, die auf 100 oder weniger Zeichen beschränkt sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Tabellenkonfiguration**.
2. Öffnen Sie den Tabellenkonfigurationsdatensatz, für den Sie mehrere Suchfelder hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Suchfelder auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Suchfeld“.

Feld	Beschreibung
Feld	Das Suchfeld, das der Suchfelderliste hinzugefügt werden soll. i Hinweis: Sie können nur ein Textfeld auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich der Tabellenkonfiguration. Die Konfiguration ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Bestellung	Reihenfolge, in der das Feld in der Liste der Suchfelder angezeigt wird. Wenn mehrere Suchfelder vorhanden sind, gibt dieses Feld an, welches Suchfeld zuerst ausgeführt wird.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Das neue Suchfeld wird in der zugehörigen Liste Suchfelder des Tabellenkonfigurationsdatensatzes angezeigt.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Spalte **Standard**, um ein Suchfeld als Standardsuchfeld festzulegen.

Fügen Sie der Quellauswahl eines Formulars zusätzliche Ressourcen hinzu

Fügen Sie zusätzliche Ressourcen hinzu, wenn der Benutzer über die Suchressourcen von Knowledge und Service Catalog hinaus suchen soll. Fügen Sie beispielsweise zusätzliche Ressourcen für **Offene Incidents**, **Gelöste Incidents** oder **Ähnliche offene Incidents** hinzu.

Automatische Übersetzung

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zusätzliche Ressourcen sind vordefiniert. Eine zusätzliche Ressource ist entweder eine durchsuchbare Quelltable mit Abfragebedingungen oder ein Verweis auf eine Predictive Intelligence Ähnlichkeitslösungsdefinition.

Hinweis:

Sie können die Ressourcen Predictive Intelligence nur anzeigen, wenn Sie eine Lizenz für Predictive Intelligence haben und [Predictive Intelligence for Contextual Search](#) aktiviert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Suchkontexte**.
2. Öffnen Sie den Suchkontextdatensatz, für den Sie die zusätzlichen Ressourcen anzeigen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zusätzliche Ressourcenkonfigurationen“ die Option **Bearbeiten** aus.
4. **Wahlweise:** Filtern Sie die zusätzlichen Ressourcen, die im Feld **Sammlung** angezeigt werden, indem Sie **Filterbedingungen** definieren und Filter ausführen auswählen.
Beispielsweise können Sie nur zusätzliche Ressourcen mit dem Ähnlichkeitstyp „Predictive Intelligence“ anzeigen.
5. Verschieben Sie die erforderlichen zusätzlichen Ressourcen aus dem Feld **Sammlung** in das Feld **Konfigurationsliste für zusätzliche Ressourcen**.
Wenn Sie beispielsweise zusätzliche Ressourcen vom Typ „**Predictive Intelligence Ähnlichkeit**“ verschieben möchten, verschieben Sie „**Ähnliche Incidents**“, „**Ähnliche Wissensartikel**“, „**Ähnliche offene Change-Anforderungen**“, „**Ähnliche offene Incidents**“, „**Ähnliche offene Probleme**“ und „**Ähnliche gelöste Incidents**“ aus dem Feld **Sammlung** in das Feld **Zusätzlich Listenfeld „Ressourcenkonfigurationen“**

Type -- None --

Collection

- Change Related Incidents
- Changes
- Incidents
- Resolved Problems
- Response Templates
- Response Templates (Email)

Additional Resource Configurations List

Incident Deflection

- Closed Changes
- Open Changes
- Open Incidents
- Open Outages
- Open Problems
- Outages
- Problems
- Resolved Incidents
- Resolved Problems
- Similar Incidents
- Similar Knowledge Articles
- Similar Open Change Requests
- Similar Open Incidents
- Similar Open Problems
- Similar Resolved Incidents

Label Similar Incidents
 Type Predictive Intelligence Similarity
 Description To efficiently accomplish workspace UI functionality of linking or resolving an incident.

Hinweis:

Sie können die Quellen Predictive Intelligence nur anzeigen, wenn Sie eine Lizenz für Predictive Intelligence haben.

6. Wählen Sie Speichern.

Die zusätzlichen Ressourcen werden unter **Zusätzliche Ressourcenkonfigurationen** angezeigt.

Search resource configuration	Description	Type	Order	Default search
Similar Incidents	To efficiently accomplish workspace UI f...	Predictive Intelligence Similarity	100	false
Similar Open Problems	Surface all Problems relevant for the In...	Predictive Intelligence Similarity	100	false
Similar Open Incidents	Identify similar active incidents	Predictive Intelligence Similarity	200	false
Similar Resolved Incidents	Identify similar incidents for Incident ...	Predictive Intelligence Similarity	300	false
Similar Knowledge Articles	Similar Knowledge Articles	Predictive Intelligence Similarity	400	false
Similar Open Change Requests	Similar Open Change Requests	Predictive Intelligence Similarity	430	false
Outages	Outages (last 6 months)	Table	450	false
Open Outages	Open Outages	Table	460	false

Zugehörige Informationen

[Zusätzliche Suchressourcen](#)

[Definitionen der Ähnlichkeitslösung](#)

Bearbeiten Sie den Anzeigefelddatensatz der Suchressource

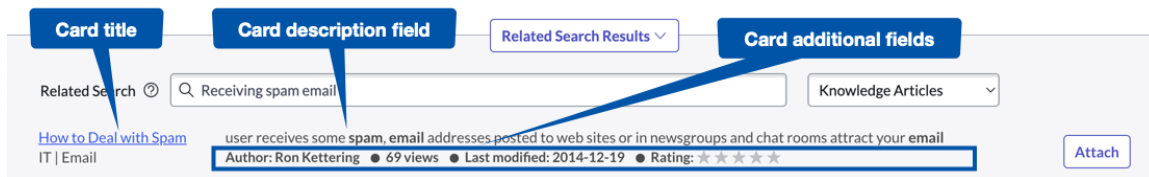
Verwenden Sie die Anzeigefelder für Suchergebnisse, um Titel, Beschreibungen und zusätzliche Details für kontextbezogene Suchergebnisse bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow stellt dem Benutzer vordefinierte zusätzliche Ressourcen oder Suchquellen bereit. Sie können keine Anzeigekonfigurationen für Suchergebnisse erstellen oder löschen. Jede Tabelle, auf die eine zusätzliche Ressource verweist, verfügt über einen Konfigurationsdatensatz für die Suchergebnisanzeige. Sie können die Werte in den **Feldern** „Kartentitel“, „**Kartenbeschreibung**“ und „**Zusätzliche Karte**“ bearbeiten.




i Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass Sie die Kontextsuche-Eigenschaft **Zeigt Metadaten in den kontextbezogenen Suchergebnissen des Formulars** an, um **zusätzliche Kartenfelder** im Suchergebnis anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Konfigurationen der Suchergebnisanzeige**.
2. Öffnen Sie den Konfigurationsdatensatz für die Suchergebnisanzeige, den Sie ändern möchten.

i Hinweis:

Datensätze mit der Konfiguration der Suchergebnisanzeige vom Typ „Plattform“ haben keine Auswirkungen auf die Suche nach Wissen -Artikeln, Katalogelementen oder angehefteten Artikeln. Sie können Einstellungen für die Artikelsuche der Plattform Wissen mit konfigurieren [Wissen Sucheigenschaften](#)  .

3. Bearbeiten Sie die Felder im Formular.

Formular „Suchergebnisfelder“.

Feld	Beschreibung
UI-Typ	[Schreibgeschützt] Schnittstelle, in der die Werte der Anzeigefelder für Suchergebnisse angezeigt werden sollen. Es kann in der Plattform oder im Arbeitsbereich angezeigt werden.
Tabelle	[Schreibgeschützt] Name der Tabelle, in der die Werte der Anzeigefelder für Suchergebnisse angezeigt werden sollen. Wenn Sie beispielsweise Incident [Incident] als Tabelle angeben, werden die zusätzlichen Ressourcenfeldwerte im Suchergebnis für die Incident-Tabelle [Incident] angezeigt.
Anwendung	[Schreibgeschützt] Anwendungsbereich des Datensatzes. Der Datensatz ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Kartenansicht	

Feld	Beschreibung
Kartensymbol	[Arbeitsbereich] Symbolname, der in der Kartenansicht des Suchergebnisses angezeigt wird.
Kartenbezeichnung	[Arbeitsbereich] Bezeichnung, die in der Kartenansicht des Suchergebnisses angezeigt wird.
Kartentitelfeld	[Plattform oder Arbeitsbereich] Feld, dessen Wert als Titel im Suchergebnistitel angezeigt wird.
Zusätzliche Kartenfelder	[Plattform oder Arbeitsbereich] Liste der Feldnamen, die im Suchergebnis angezeigt werden, um dem Suchergebnis mehr Kontext bereitzustellen. Die zusätzlichen Felder der Karte werden am Ende eines Suchergebnisdatensatzes angezeigt.
Kartenbeschreibungsfeld	[Plattform oder Arbeitsbereich] Name des Felds, dessen Wert als Suchergebnisbeschreibung angezeigt wird.
Aktualisierungsdatum der Kartenanzeige	[Arbeitsbereich] Checkbox, um das letzte Datum in der Kartenansicht des Suchergebnisses anzuzeigen.
Detailansicht (nur bei UI-Typ „Arbeitsbereich“)	
Detailtitelfeld	Feld, dessen Wert in der Detailansicht des Suchergebnisses als Titel angezeigt wird.
Detail-Linkfeld	Feld, das als anklickbarer Link in der Detailansicht des Suchergebnisses verwendet wird.
Zusätzliche Detailfelder	Liste der Feldnamen, die in der Detailansicht des Suchergebnisses angezeigt werden.
Details zeigen die letzte Arbeitsnotiz an	Checkbox, um die letzte Arbeitsnotiz in der Detailansicht des Suchergebnisses anzuzeigen.

4. Wählen Sie Aktualisieren.

Geben Sie Felder für die Ansicht Cxs_popup an

Bearbeiten Sie die Ansicht Cxs_popup, um die Felder anzugeben, die für zusätzliche Ressourcen im Vorschauenfenster eines Aufgabendatensatzes angezeigt werden sollen. Die Vorschau hilft Ihnen bei der Zusammenfassung des Datensatzes.


Vorbereitungen

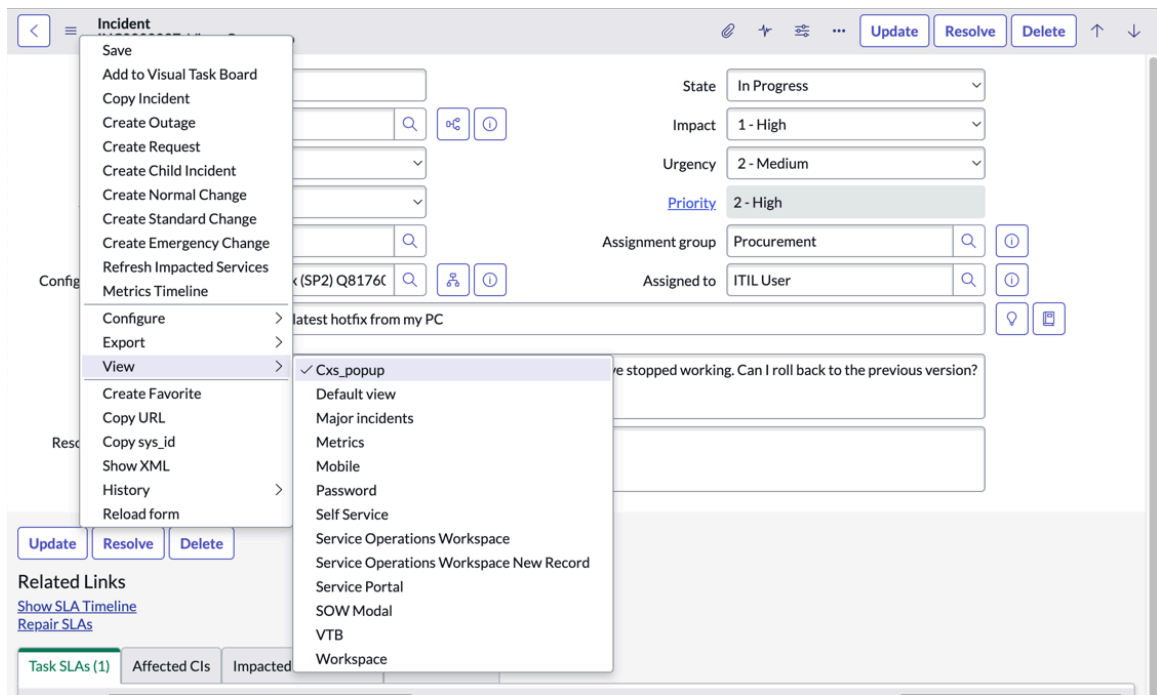
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird


Wenn für die zusätzliche Ressourcentabelle keine Cxs_popup-Ansicht definiert ist, wird die sys_popup-Ansicht verwendet. Wenn die Ansicht sys_popup ebenfalls nicht definiert ist, wird die Standardansicht berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident > Alle**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, dessen Ansicht Sie in Cxs_popup ändern möchten.
3. Wählen Sie das Symbol für  und dann in der Option **Ansicht** die Option **Cxs_popup aus**.



Die Ansicht des Incident-Datensatzes ändert sich in die Ansicht Cxs_popup.

4. Wählen Sie das Symbol für  und dann in der Option **Konfigurieren** die Option **Formularlayout** aus.
5. Wählen Sie in der Liste **Verfügbare** Felder die Felder aus, die in der Ansicht Cxs_popup verfügbar sein sollen, und verschieben Sie sie unter **Ausgewählte**.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern oder deaktivieren Sie Suchaktionen, die für die Kontextsuche verfügbar sind

Ändern oder deaktivieren Sie Suchaktionen, um die Aktionen einzuschränken, die ein Benutzer für ein Suchergebnis ausführen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörige Liste „Suchaktionskonfigurationen“ enthält alle verfügbaren Suchaktionen, die für den ausgewählten Suchkontext verfügbar sind. Suchaktionen können geändert und deaktiviert, aber nicht gelöscht werden, und neue Aktionen können nicht erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Tabellenkonfiguration**.
2. Bearbeiten Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz.
3. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Suchaktionskonfigurationen“ die Liste der für die Kontextsuche verfügbaren Suchaktionen an.

Search Fields (2)		Filter Configurations (1)		Email Configurations (1)		Search Action Configurations (37)	
Order		Search		Actions on selected rows...		New	
Base configuration = Incident [incident] > Search action Recommendation Action != true							
<input type="checkbox"/>	Action label	Action undo label	Attachment type	Badge label	Order	Search resource	Search action
	This helped			Helpful	100	SocialQASearchResource	This helped
	Order				100	ServiceCatalogSearchResource	Order
	Attach		Embed link to article	Attached	100	PinnedArticleSearchResource	Attach
	This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
	This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
	This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
	This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
	This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
	This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
	This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
	Link to Incident				100	GlideRecordSearchResource	Link to Change

Um eine Suchaktion zu deaktivieren, legen Sie den Wert von **Aktiv** auf **false** fest.

***i* Hinweis:**

Sie können die Aktion **Dies hat geholfen** nicht deaktivieren.

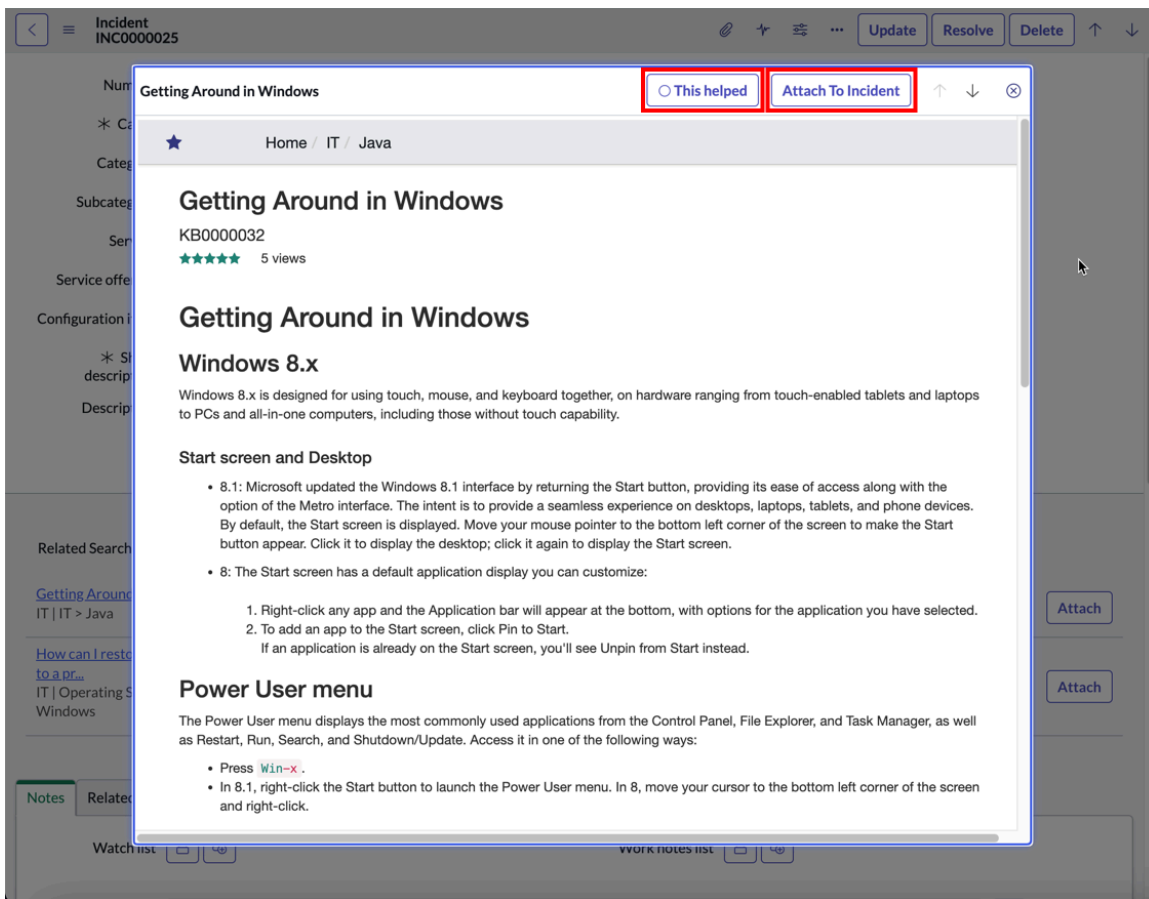
Folgende Suchaktionen können Sie ändern:

- **Aktionsbezeichnung: Bezeichnung** der Aktionsschaltfläche im Vorschaufenster. Beispiel: **Dies hat geholfen** oder **An Incident angehängt**.
- **Anhangstyp:** Methode zum Anhängen eines Wissensartikels an den Datensatz. Sie können einen Link (empfohlen) zum Artikel oder eine Kopie des Artikels einbetten.
- **In neuem Datensatz anzeigen:** Aktiviert die Schaltfläche **Anfügen**, wenn Sie einen Datensatz erstellen. Vor dem Release London musste der Benutzer das Formular

ausfüllen und speichern und dann die zugehörigen Suchergebnisse erneut erweitern, um auf die Schaltfläche **Anfügen** zuzugreifen.

Hinweis:

Diese Option gilt nur für Tabellen mit dem UI-Typ „Plattform“. Der Standardwert ist „false“, um eine konsistente Benutzer-Experience zwischen Plattform- und Arbeitsbereichstabellen zu gewährleisten.



Automatische Übersetzung

Aktivieren Sie die Anzeige von Suchergebnissen für den aktuellen und einen anderen ausgewählten Benutzer

Aktivieren Sie die -Suche als -Funktionalität, wenn Sie die Möglichkeit haben möchten, Suchergebnisse anzuzeigen, die dem aktuellen Benutzer und einem anderen von Ihnen angegebenen Benutzer gemeinsam sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

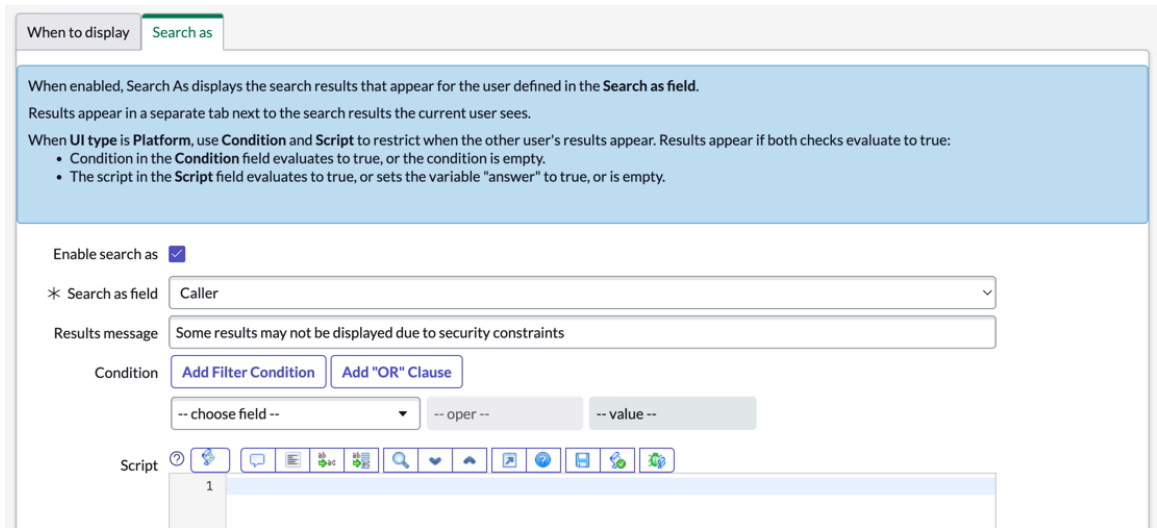
Zum Beispiel kann ein HR-Administrator über vertrauliche Informationen verfügen. Ein Benutzer hat möglicherweise teilweisen Zugriff auf die Informationen. Die Funktionalität „Suchen als“ wendet Sicherheitszugriff an, um Ergebnisse anzuzeigen, die sowohl dem angemeldeten oder aktuellen Benutzer als auch dem Benutzer gemeinsam sind, auf den **im Feld „Suchen als“** verwiesen wird. Das Suchergebnis für den anderen Benutzer enthält möglicherweise weniger Einträge, als der aktuelle Benutzer tatsächlich anzeigen kann.

Hinweis:

Für **Predictive Intelligence Ähnlichkeit** zusätzliche Ressourcen wird kein Suchergebnis angezeigt. Datensatzersteller unterstützen nur die Suche nach dem aktuellen Benutzer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Tabellenkonfiguration**.
2. Bearbeiten Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz.
3. Füllen Sie im Abschnitt „Suchen als“ die Felder aus.



Suchen Sie als Konfigurationsfelder

Feld	Beschreibung
„Suchen als“ aktivieren	Option zum Aktivieren der Funktionalität „Suchen als“.
Suche als Feld	Feld, das den anderen Benutzer definiert, nach dem gesucht werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Suche aktivieren als auswählen.
Ergebnisnachricht	Nachricht, die mit den Suchergebnissen angezeigt werden soll, wenn als anderer Benutzer gesucht wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Suche aktivieren als auswählen.
Bedingung	Bedingung, die einschränkt, wann das Suchergebnis des Benutzers angezeigt werden soll, der im Feld „Suchen als“ angegeben ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Suche aktivieren als auswählen. i Hinweis: Sowohl Bedingung als auch Skript müssen als „ <i>wahr</i> “ ausgewertet werden, damit Suchergebnisse angezeigt werden. Eine leere Bedingung oder ein leeres Skript wird ebenfalls als „ <i>true</i> “ ausgewertet.
Skript	Ein Bedingungs-skript, mit dem Administratoren leistungsfähigere Bedingungen implementieren können. Um beispielsweise den Zugriff auf Benutzer zu beschränken, die Mitglieder einer Gruppe sind, verwenden Sie <code>gs.getUser().isMemberOf("<group name>")</code> . Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Suche aktivieren als auswählen. i Hinweis: Sowohl Bedingung als auch Skript müssen als „ <i>wahr</i> “ ausgewertet werden, damit Suchergebnisse angezeigt werden. Eine leere Bedingung oder ein leeres Skript wird ebenfalls als „ <i>true</i> “ ausgewertet.

Ergebnisse

Auf der Registerkarte **Meine Ergebnisse** werden Suchergebnisse für den aktuell angemeldeten Benutzer angezeigt. Die <user-name> Die Registerkarte „ **Ergebnisse** “ zeigt Suchergebnisse für den Benutzer an, auf den **im Feld Suchen als** verwiesen wird.

Definieren Sie die Kontextsuche für den Datensatzersteller

Definieren Sie einen Datensatzersteller, um eine Suche basierend auf dem Text auszulösen, den Sie in ein Variablenfeld eingeben. Suchergebnisse werden am unteren Rand des Formulars „Datensatzersteller“ angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Basissystem-Datensatzersteller **Neuen Incident erstellen** ist für die Verwendung der Kontextsuche konfiguriert. Wenn Sie diesen Datensatzersteller angepasst haben, können Sie die Kontextsuche so konfigurieren, dass eine Verknüpfung zu einem bestimmten Feld in Ihrem Datensatzersteller hergestellt wird.

i Hinweis:

Nur eine Variable innerhalb eines Datensatzerstellers kann die Kontextsuche verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Datensatzersteller-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Datensatzersteller-Konfiguration“.

Formular „Datensatzersteller-Konfiguration“.

Feld	Beschreibung
Datensatzersteller	Eindeutiger Name des Datensatzerstellers, dem Sie die Kontextsuche hinzufügen möchten.
Suchkontext	Name des zu verwendenden Suchkontexts.
Suchvariable	Variable innerhalb des ausgewählten Datensatzerstellers, die die Kontextsuche verwendet.
Titel	Titel für den Suchergebnisbereich, der im Formular angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Datensatzerstellerkonfiguration.

Feld	Beschreibung
Grenzwert	Maximale Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse.
Ergebnisse pro Seite	Anzahl der pro Seite anzuzeigenden Suchergebnisse.
Erweitern/Minimieren zulassen	Option, um das Erweitern oder Reduzieren der Suchergebnisse im Formular zu ermöglichen.

4. Wählen Sie Absenden.

Definieren Sie die E-Mail-Konfiguration für die Kontextsuche

Definieren Sie E-Mail-Konfigurationen, damit das System Suchergebnisse in E-Mail-Benachrichtigungen einbeziehen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin


Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Wissen Artikel einem Datensatz zugeordnet sind, können diese Suchergebnisse in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten sein. Beispielsweise können E-Mail-Benachrichtigungen, die beim Erstellen eines Incident gesendet werden, Wissen Suchergebnisse enthalten. Ein Artikel in den Suchergebnissen kann dem Benutzer, der den Incident ausgelöst hat, helfen, das Problem unabhängig zu lösen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kontextsuche > Tabellenkonfiguration**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „E-Mail-Konfigurationen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „E-Mail-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
E-Mail-Benachrichtigung	Suchsymbol  auszuwählen, um eine E-Mail-Benachrichtigung auszuwählen, an die die Suchergebnisse angehängt werden sollen. Sie können nur Benachrichtigungen auswählen, die sich in derselben Tabelle wie der Tabellenkonfigurationsdatensatz befinden.
Benutzerfeld	Ein Referenzfeld, das hilft, die Suchergebnisse einzugrenzen. Wenn Sie beispielsweise Geöffnet von auswählen, enthalten die Suchergebnisse nur die Artikel, auf die der Benutzer von Geöffnet von basierend auf Benutzerkriterien zugreifen kann.
Anwendung	Anwendungsbereich der E-Mail-Konfiguration. Die Konfiguration ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.

Feld	Beschreibung
Grenzwert	Maximale Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Stellen Sie Wissen in der E-Mail-Benachrichtigung für Incidents bereit

Kontextbezogene Suchergebnisse sind in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten, die an Benutzer gesendet werden, die einen neuen Incident erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die E-Mail-Benachrichtigung enthält Links zu Wissensartikeln, die Benutzern helfen können, ihre Probleme schneller zu lösen. Wenn ein Benutzer beispielsweise einen Incident auslöst, während das Service Desk-Personal nicht verfügbar ist, enthält die E-Mail-Benachrichtigung Wissenslinks, die dem Benutzer helfen können.

Standardmäßig basieren Kontextsuchergebnisse auf der Kurzbeschreibung im Incident. Innerhalb der automatisierten E-Mail-Antwort fügt die Kontextsuche Links zu relevanten Wissensartikeln hinzu.

Prozedur

1. Ein Kunde sendet eine E-Mail an den IT-Support mit dem Betreff Mein Laptop stürzt ständig ab.
2. Basierend auf dieser E-Mail wird ein Incident erstellt.
3. Der Betreff der E-Mail wird in das Feld **Kurzbeschreibung** des neuen Incident eingefügt.
4. Die an den Benutzer gesendete automatisierte E-Mail-Benachrichtigung enthält Suchergebnisse basierend auf Mein Laptop stürzt immer wieder ab.
Standardmäßig enthalten Benachrichtigungen drei Artikellinks.
5. Der Kunde kann dann möglicherweise die Suchergebnisse verwenden, um den Incident zu lösen.

i Hinweis:

Die bereitgestellten Wissenslinks werden gefiltert, um sicherzustellen, dass die Artikel für den Benutzer zugänglich sind, der die E-Mail gesendet hat.

Nächste Maßnahme

Sie können Benachrichtigungsoptionen konfigurieren, z. B. die Anzahl der mit Benachrichtigungen bereitgestellten Links ändern. Sie können auch die Kontextsuchfunktion so konfigurieren, dass sie den E-Mail-Benachrichtigungen Ihrer Organisation entspricht, oder Sie können die Kontextsuche mit Benachrichtigungen für andere Datensätze verwenden.

Zugehörige Informationen

[Bearbeiten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung für die Suchergebnisse](#)

Bearbeiten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung für die Suchergebnisse

Beziehen Sie Suchergebnisse in eine E-Mail-Benachrichtigung ein, die an Benutzer gesendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie die E-Mail-Vorlage, die Sie ändern möchten, um Suchergebnisse einzubeziehen.
3. Wählen **Sie aus, was darin enthalten sein soll**.
4. Fügen Sie im Feld **Nachrichten-HTML** das folgende Skript hinzu:
`$(mail_script:cxs_EmailSearchResults)`

The screenshot shows the 'What it will contain' tab of an email template configuration. The 'Content type' is 'HTML only'. The 'Subject' is 'Incident \${number} has been opened on your behalf'. The 'Message HTML' field contains the script '\$(mail_script:cxs_EmailSearchResults)'. A 'Select variables' panel on the right shows a 'Fields' folder.

5. Wählen und halten Sie das Header-Formular (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), und klicken Sie auf **Speichern**.

Hängen Sie einen Wissen -Artikel an

Hängen Sie einen Wissen -Artikel an einen Incident an, um Probleme schnell zu lösen, indem Sie die detaillierten Schritte zur Fehlerbehebung und andere detaillierte Informationen im Artikel durchgehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Incident INC0010001

Number: INC0010001

Channel: Phone

* Caller: Bow Ruggeri

State: In Progress

Category: Hardware

Impact: 2 - Medium

Subcategory: -- None --

Urgency: 2 - Medium

Service: All

Priority: 3 - Moderate

Service offering:

Assignment group: Incident Management

Configuration item: *BOW-IBM

Assigned to: Incident Manager

* Short description: Restore my Windows computer to a previous configuration

Description: After applying the latest Windows update, I'm no longer able to get into Office programs (Word, Excel). Can I undo the update to get back to a working configuration?

Related Search Results

Related Search: Restore my Windows computer to a previous configuration

Reboot Windows Server	Restore my Windows Server (after patching or to clear a fault) making sure that it is removed from monitoring alerts, that network attached st...	Order
How can I restore my computer to a previous configuration	Restore my computer to a previous configuration You can use a feature ca... Author: Boris Catino • 14 views • Last modified: 2014-12-19 • Rating: ★★★★★	Attach

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Incident > Alle**.
2. Bearbeiten Sie einen aktiven Incident-Datensatz.
3. Wählen Sie **Zugehörige Suchergebnisse aus**.
Suchergebnisse werden im Bereich Zugehörige Suchergebnisse angezeigt.
4. **Wahlweise:** Um nur Suchergebnisse aus Wissensartikeln anzuzeigen, öffnen Sie die Quellenauswahl, und wählen Sie **Wissensartikel** aus.
5. Wählen Sie **Anfügen** im Suchergebnis für den Artikel Wissen aus, den Sie an den Incident-Datensatz anhängen möchten.
Eine Notiz zum Artikel Wissen wird in das Feld **Zusätzliche Anmerkungen (sichtbar für Kunden)** im Incident-Datensatz kopiert oder angehängt. Informationen zum Festlegen eines anderen Zielfelds im Incident-Datensatz finden Sie unter [Geben Sie das Feld für angehängte Wissen Artikellinks an](#).

i Hinweis:

Anhänge aus dem ausgewählten Artikel Wissen werden nicht an den Incident-Datensatz angehängt.

6. Um die Notiz zum Aktivitätenstrom hinzuzufügen, wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
Alternativ können Sie den Formularheader auswählen und halten (oder mit der rechten Maustaste darauf klicken) und dann **Speichern** auswählen.

Ergebnisse

Details des ausgewählten Wissen Artikels werden im dafür vorgesehenen Feld angezeigt.

Geben Sie das Feld für angehängte Wissen Artikellinks an

Geben Sie an, zu welchem Feld eine Notiz hinzugefügt werden soll, wenn Sie einen Wissen -Artikel an einen Datensatz anhängen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Wissen -Artikel an einen Datensatz anhängen, wird dem Feld **Zusätzliche Anmerkungen (sichtbar für Kunden)** standardmäßig ein Link zum Wissen -Artikel hinzugefügt. Sie können das Feld für diesen Link basierend auf der Tabelle angeben. Zum Beispiel verfügt ein Problemdatensatz nicht über das Feld **Zusätzliche Anmerkungen (sichtbar für Kunden)** im Formular, sodass die Aktion **Anfügen** so konfiguriert ist, dass die Notiz dem Feld **Arbeitsnotizen** hinzugefügt wird.

Sie können das Feld entweder global oder lokal angeben. Das lokale Feld für eine Tabelle überschreibt den globalen Standardfeldwert.

Um das globale Feld anzugeben, navigieren Sie zu *Wissen* > **Administration** > **Eigenschaften** > **Andere Knowledge-Eigenschaften** und geben Sie den Namen des Felds in der Eigenschaft *glide.knowman.attach.fields* an.

Sie können das lokale Feld mit dem folgenden Verfahren angeben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > *Kontextsuche* > **Tabellenkonfiguration**.
2. Öffnen Sie die Tabellenkonfiguration, für die Sie Anhangsfelder ändern möchten.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste „Suchaktionskonfigurationen“ aus.

The screenshot shows the 'Table Configuration' page for 'Problem [problem]'. The configuration includes:

- Table: Problem [problem]
- UI type: Platform
- Search context: Problem Solving
- Title: Related Search Results
- Application: Global
- Active:
- Limit: 5
- Results per page: 5
- Enable related search box:
- Enable source selector:
- Enable preview buttons:
- Allow search with empty search text:

The 'When to display' section shows a search condition: 'Active is true'.

The 'Search Action Configurations' table is as follows:

Search Fields (1)	Filter Configurations	Email Configurations	Search Action Configurations (12)																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Action label</th> <th>Search</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Attach</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Action label	Search	Attach				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Base configuration = Problem [problem] > Search action Recommendation Action != true</th> <th>Action label</th> <th>Action undo label</th> <th>Attachment type</th> <th>Badge label</th> <th>Order</th> <th>Search resource</th> <th>Search action</th> <th>Show on ne</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Attach</td> <td></td> <td>Embed link to article</td> <td>Attached</td> <td>100</td> <td>PinnedArticleSearchResource</td> <td>Attach</td> <td>false</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Attach</td> <td></td> <td>Embed link to article</td> <td>Attached</td> <td>100</td> <td>KnowledgeSearchResource</td> <td>Attach</td> <td>false</td> </tr> </tbody> </table>	Base configuration = Problem [problem] > Search action Recommendation Action != true	Action label	Action undo label	Attachment type	Badge label	Order	Search resource	Search action	Show on ne	<input type="checkbox"/>	Attach		Embed link to article	Attached	100	PinnedArticleSearchResource	Attach	false	<input type="checkbox"/>	Attach		Embed link to article	Attached	100	KnowledgeSearchResource	Attach	false
Action label	Search																																	
Attach																																		
Base configuration = Problem [problem] > Search action Recommendation Action != true	Action label	Action undo label	Attachment type	Badge label	Order	Search resource	Search action	Show on ne																										
<input type="checkbox"/>	Attach		Embed link to article	Attached	100	PinnedArticleSearchResource	Attach	false																										
<input type="checkbox"/>	Attach		Embed link to article	Attached	100	KnowledgeSearchResource	Attach	false																										

4. Führen Sie für jede Suchaktion, für die Sie das Standardfeld ändern möchten, die folgenden Schritte aus:

- a. Öffnen Sie die Suchaktion.
- b. Wählen Sie die Option **Benutzerdefiniertes Feld zum Anfügen von Notizen verwenden aus**, wenn sie nicht bereits ausgewählt ist.

c. Geben Sie im Feld Notiz anfügen den Namen des Felds ein, in das Sie die Artikelinformationen kopieren möchten, z. B. „comments“ oder „work_notes“.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

i Hinweis:

- Wenn Sie keinem Feld eine Notiz hinzufügen möchten, lassen Sie das **Feld** Notiz anfügen leer.
- Wenn das Feld, das Sie im **Feld Notiz anfügen** angegeben haben, nicht im Formular gefunden wird, wird die Notiz keinem Feld hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Leeren Sie den Systemcache, um sicherzustellen, dass die geänderte Feldspezifikation gilt. Sie können den Systemcache leeren, indem Sie „cache.do“ an die Instanz-URL anhängen. Beispiel: <https://<instance name>.service-now.com/cache.do> .

A Warnung:

Das Leeren des Systemcaches kann die Gesamtleistung beeinträchtigen und die Systemantwortzeiten verschlechtern. Führen Sie während der Geschäftszeiten keine Cache-Leerungen aus, und lösen Sie Cache-Leerungen nicht automatisch aus.

Feedback-Informationen zur Kontextsuche

Wenn ein Benutzer auf eine der Aktionsschaltflächen klickt, z. B. **Dies war hilfreich**, **Bestellung** oder **Angehängt**, werden die Feedback-Informationen in bestimmten Tabellen gespeichert. Die Informationen helfen Ihnen, die Effektivität der Suchvorgänge zu verstehen. Sie können auch benutzerdefinierte Berichte erstellen, indem Sie diese Tabellen abfragen.

Tabelle [name]	Beschreibung
Relevantes Dokument – Detail [cxs_rel_doc_detail]	Die Liste der einzelnen aufgezeichneten Aktionen. Beispiele: Vorschau, Dies war hilfreich, Anfügen oder Bestellung. Die wichtigsten Felder in der Tabelle „Relevante Dokumentdetails“ sind: <ul style="list-style-type: none"> • Ursprüngliche Suchbegriffe: Die ursprünglichen Suchbegriffe. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn der Erfüller die ursprünglichen Suchbegriffe mithilfe des zugehörigen Suchfelds überschrieben hat. • Relevanztyp: Die aufgezeichnete Aktion. • Relevantes Dokument: Der Verweis auf die Suchsitzungsgruppe in der Tabelle „Relevantes Dokument“. • Erstellt von: Der Benutzer, der die Aktion ausgeführt hat. • Position: Die Position der aufgezeichneten Aktion in der Ergebnisliste. • Suchressource: Der Verweis auf die Suchressource für dieses bestimmte Ergebnis. Wird nur für ein Predictive Intelligence Ähnlichkeitsergebnis verwendet.
Relevantes Dokument	Gruppiert die einzelnen aufgezeichneten Aktionen für relevante Dokumentdetails nach Suchsitzung.

Tabelle [name]	Beschreibung
[cxs_relevant_doc]	<p>i Hinweis: Eine neue Suchsitzungsgruppe wird jedes Mal erstellt, wenn Sie einen Datensatz erstellen oder öffnen oder die Seite neu laden.</p> <p>Die Schlüsselfelder in der Tabelle „Relevantes Dokument“ sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suchsitzung: Die Suchsitzungsgruppe. • Angezeigt in: Die Tabelle oder der Datensatzersteller, in der die Ergebnisse angezeigt wurden. • Relevant für: Der Verweis auf den Tabellendatensatz, wenn Angezeigt auf Tabelle ist. • Anwender/Erstellt von: Der Anwender, der die Aktion ausgeführt hat.

Führen Sie einen Bericht über die Nutzung der Kontextsuche aus

Führen Sie einen Bericht über die Nutzung aus, z. B. wie oft ein Wissensartikel an einen Datensatz angehängt wurde, um die Effektivität der kontextbezogenen Suchergebnisse zu ermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Service Desk-Manager kann einen Bericht zu Benutzerproblemen erstellen, die gelöst wurden, ohne dass ein Incident ausgelöst wurde. Die Informationen können dazu beitragen, gezieltes Wissen basierend auf Trends zu erstellen. Sie können häufig ausgelöste Incidents analysieren und dann Wissensartikel zu diesen Incidents erstellen, die dazu beitragen können, ähnliche Incidents in Zukunft zu beheben oder abzuwehren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Berichte > Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen **Sie Bericht erstellen aus**.
3. Füllen Sie die Felder unter **Daten** aus.

Feld	Beschreibung
Berichtname	Eindeutiger Name für den Bericht.
Quellentyp	Quelle, aus der die Daten eingetragen werden. Der Standardwert ist Datenquelle . Wählen Sie Tabelle aus.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle „Relevante Dokumentdetails“ [cxs_rel_doc_detail] aus.

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie unter **Typ** die Option **Weiter** aus.
6. Wählen Sie unter **Konfigurieren** die **Option Spalten** wählen aus, und verschieben Sie die erforderlichen Felder aus dem Feld **Verfügbar** in das Feld **Ausgewählt**.

Columns

Available		Selected
Relevant Document [+]		Search term
Created		Relevance type
Created by		Relevant document
Domain [+]		Relevant Document
Domain Path		
Help document URL	>	
Original search terms	<	
Position		
Relevant doc table		
Score		
Search Resource [+]		
Search request		
Tags		
Updated		
Updated by		
Updates		

Automatische Übersetzung

7. Wählen Sie **OK** und dann **Ausführen** aus.

The screenshot shows the 'Create a report' interface in ServiceNow. The report title is 'Contextual Search Usage'. The table 'Relevant Document Detail [cxs_rel_doc_detail]' is displayed with the following data:

Created	Created by	Search term	Original search terms	Relevance type	Position	Relevant doc table	Relevant document	Type
2022-08-16 14:36:26	maint	Can't access Exchange server - is it down?		Preview	1	Problem [problem]	Problem: PRB0000051	
2014-08-29 04:01:59	admin	Can't access SFA software		This helped		Knowledge [kb_knowledge]	Knowledge: KB0000003	
2014-08-29 04:01:52	admin	Can't access SFA software		This helped		Knowledge [kb_knowledge]	(empty)	
2014-08-31 06:53:59	admin	email		This helped		Knowledge [kb_knowledge]	(empty)	
2014-08-29 03:56:18	admin	email		This helped		Knowledge [kb_knowledge]	(empty)	
2022-08-17 08:45:45	maint	email	Receiving spam email	search	-1		(empty)	
2014-08-29 03:56:13	admin	email		This helped		Knowledge [kb_knowledge]	(empty)	
2014-08-31 06:53:52	admin	email		This helped		Knowledge [kb_knowledge]	(empty)	

Hinweis:

Wenn Benutzer in der Tabelle „Suchkontext“ [csc_context_config] das Kontrollkästchen **Registerkarte „Suchen auf“** aktivieren und dann das Suchfeld ändern und verlassen, wird eine Aktion in der Tabelle „Relevante Dokumentdetails“ [cxs_rel_doc_detail] protokolliert. Die Informationen in der Tabelle können Ihnen helfen, die Instanzen zu finden, in denen Benutzer eine Suche ausgeführt, aber keine Aktion ausgeführt haben. In diesen Fällen lautet der Wert der Spalte **Position-1**.

Domänentrennung und Kontextsuche

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

Support-Stufe: Standard

- Umfasst 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](#) .

Funktionsweise der Domäentrennung in der Kontextsuche

Standardmäßig verwenden die angezeigten Ergebnisse der Kontextsuchvorschläge die Domäne des aktuell angemeldeten Benutzers.

Suchen Sie als anderer Benutzer

Der Administrator kann nicht nur anhand der Domäne des angemeldeten Benutzers nach Ergebnissen suchen, sondern auch die Kontextsuche so konfigurieren, dass er [als anderer Benutzer](#) sucht.

Wenn Durchsuchen **als** konfiguriert ist, werden in den Suchergebnissen zwei Registerkarten angezeigt:

1. Die Registerkarte „**Meine Ergebnisse**“ sucht anhand der aktuell angemeldeten Benutzerdomäne.
2. Die Registerkarte **Search as user** (Als Benutzer durchsuchen) sucht anhand der Domäne des vom Administrator ausgewählten Felds Benutzerreferenz. Wenn Sie beispielsweise das Feld **Geöffnet von** oder **Anrufer** einer Anforderung auswählen, wird die Domäne des Benutzers verwendet, der die Anforderung gestellt hat.

i Hinweis:

- Die Ergebnisse von „**Suchen als**“-Benutzer wenden Sicherheitszugriff an, um Ergebnisse anzuzeigen, die sowohl für den angemeldeten Benutzer als auch für den „**Suchen als**“-Benutzer gelten. Daher kann die Suchergebnisansicht für diesen Benutzer weniger Einträge enthalten, als dieser Benutzer tatsächlich anzeigen kann.
- Datensatzersteller unterstützen nur die Suche als aktuell angemeldeter Benutzer.

Beispiel: Ein Incident, der Suchergebnisse für den aktuell angemeldeten Benutzer auf der Registerkarte „**Meine Ergebnisse**“ anzeigt.

My Results	Beth Anglin Results
New Email Account	New Email Creation Order
Report Performance Problem	Request assistance with a performance issue you are having with a service or an application. Order
Create Incident	Create an Incident record to report and request assistance with an issue you are having Order
Email Notifications	No description
Inbound Email Actions	No description

Beispiel: Derselbe Incident zeigt Suchergebnisse für den Benutzer aus dem Referenzfeld „**Anrufer**“ auf einer zweiten Registerkarte an.

My Results	Beth Anglin Results
Some results may not be displayed due to security constraints	
New Email Account	New Email Creation Order
Report Performance Problem	Request assistance with a performance issue you are having with a service or an application. Order
Create Incident	Create an Incident record to report and request assistance with an issue you are having Order
Create An Email Signature IT Email > Outlook > Outlook 2010	Create An Email Signature To create a personalized email signature: Open a new message. On the Message tab, in the Include ... Author: Ron Kettering ● 75 views ● Last modified: 2014-12-19 ● Rating: ★★★★★ Attach
Deleted Email Recovery IT Email > Outlook > Outlook 2010	Deleted Email Recovery By default, every email deleted from your OWA mailbox goes through the following process: The Author: Ron Kettering ● 44 views ● Last modified: 2022-07-22 ● Rating: ★★★★★ Attach

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie die Anzeige von Suchergebnissen für den aktuellen und einen anderen ausgewählten Benutzer

Kontextsuche Rollen

Kontextsuche wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Kontextsuche Feedback-Leser [cxs_feedback_reader]

Lesen Sie Datensätze in den Feedback-Tabellen „Relevantes Dokument“ [cxs_relevant_doc] und „Relevantes Dokumentdetail“ [cxs_rel_doc_detail].

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Weitere Informationen zu diesen Tabellen finden Sie unter [Feedback-Informationen zur Kontextsuche](#).

Intelligente Suche für CMDB

Verwenden Sie die tägliche Abfrage in natürlicher Sprache (NLQ) in einer Suchzeichenfolge, um eine Reihe von CIs in der CMDB abzufragen. Die intelligente Suche nach CMDB analysiert, löst Mehrdeutigkeiten und konvertiert Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage. Komplexe Suchzeichenfolgen werden vollständig auf einer Canvas des CMDB-Abfragegenerators erstellt, in der Sie fortfahren und verfeinern oder ausführen können.

Die intelligente Suche für CMDB wird nur auf Englisch unterstützt.

Integration mit CMDB-Arbeitsbereich

Die intelligente Suche für CMDB ist in die Store-App CMDB-Arbeitsbereich integriert. Weitere Informationen zur Verwendung der intelligenten Suche für CMDB finden Sie unter [CMDB Workspace](#) in CMDB-Arbeitsbereich.

Integration mit CMDB-Abfragegenerator

Die intelligente Suche für CMDB ist in den [CMDB-Abfragegenerator](#) in Now Plattformintegriert. Diese Integration wird durch die Systemeigenschaft `glide.cmdb.query.nlq.activated` gesteuert, die standardmäßig auf „true“ festgelegt ist. Mit der intelligenten Suche für CMDB können Sie die Verarbeitung natürlicher Sprache im CMDB-Abfragegenerator verwenden, um CIs und ihre Beziehungen mithilfe der intelligenten Suche für CMDB-Funktionen zu finden.

Verwenden der intelligenten Suche für CMDB

Die intelligente Suche ist auf die CMDB zugeschnitten und durchsucht nur die CMDB-Klassenhierarchie nach Tabellen sowie nach CIs und deren Beziehungen.

Verwenden Sie das Suchfeld Intelligente Suche, um eine Suchzeichenfolge in natürlicher Sprache zu erstellen. Ihre Abfragen können sich über mehrere CMDB-Klassen erstrecken und viele CIs betreffen, die durch verschiedene Beziehungen verbunden sind. Nach der Auflösung von Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen konvertiert die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge in eine Abfrage, die von der CMDB ausgeführt werden kann. Die CMDB-Abfrage wird dynamisch erstellt, während Sie in das Suchfeld eingeben, und bei Bedarf wird die Rechtschreibprüfung angewendet. Während der Eingabe wird eine dynamische Liste relevanter Vorschläge mit Elementen wie Tabellennamen, übereinstimmenden einzelnen Wörtern oder Teilausdrücken im eingegebenen Text angezeigt.

Intelligente Suche verwenden:

- **Suchtipps:** Zeigt Details und Tipps zur Verwendung von sowie Beispiele für Einzel- und Mehrfachtabellensuche, erweiterte Filterung und Beziehungen in der intelligenten Suche an. Die Registerkarte Beziehungen enthält einen Link zur Tabelle [Implizite CMDB-Beziehungen](#).
- **Suche:** Abhängig davon, ob die Suchzeichenfolge bereits vollständig in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert wurde und ob die Suche nach einer einzelnen oder mehreren Tabellen erfolgt.
 - Wenn die Suchzeichenfolge keine Mehrdeutigkeiten mit dem Tabellennamen oder den Beziehungen aufweist, wird die Abfrage ausgeführt, und die Ergebnisse werden in einem Listenansichtsformat angezeigt.

Wenn die erstellte CMDB-Abfrage mehr als eine einzelne Tabelle enthält, wird die Schaltfläche **Im Abfragegenerator anzeigen** angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um den [CMDB-Abfragegenerator](#) mit Ihrer Abfrage zu öffnen, die vollständig im Abfragegenerator-Canvas erstellt wurde. Sie können den Abfragegenerator verwenden, um mit der Bearbeitung der Abfrage fortzufahren.
 - Wenn in der Suchzeichenfolge Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen auftreten, kann die Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert werden. In diesem Fall wird das Dialogfeld Ihre Abfrage einschränken angezeigt, um fortzufahren und Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage zu analysieren. Das Dialogfeld enthält vorgeschlagene Synonyme und Bezeichnungen für Ausdrücke in Ihrer Suchzeichenfolge. Verwenden Sie die Dropdown-Listen, um die Synonyme auszuwählen, die der gewünschten Suche entsprechen, und klicken **Sie** dann auf Start, um die Abfrage auszuführen.
 - Wenn die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertieren kann, werden durch Klicken auf „**Suchen**“ keine Abfrageergebnisse generiert. Stattdessen wird ein Feedback-Formular angezeigt. Füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie auf **Feedback** senden, um Ihr Feedback an die Analyse von ServiceNow zu senden.
- **Ergebnisfeedback:** Senden Sie Feedback an ServiceNow Analysten, um Ihre Bewertung der Ergebnisse auszudrücken. Wählen Sie Beschreibungen aus, die die Lücke zwischen den Ergebnissen und den erwarteten Ergebnissen erfassen, und fügen Sie hilfreiche Details hinzu.

Beispielsuchen

Wenn Sie auf das Suchfeld klicken, wird die Dropdown-Liste der vordefinierten Beispielsuchen angezeigt. Die Liste besteht aus häufigeren Suchvorgängen oder Suchvorgängen, die schwieriger zu erstellen sind, z. B. Suchvorgänge, die Anwendungsservices betreffen. Führen Sie eine dieser Suchvorgänge aus, um zu beginnen.

- Beispielsuchen werden in der Tabelle „NLQ-Beispielsuche“ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search] gespeichert
- Referenzierte Tabellen werden in der Tabelle „NLQ-Beispielsuchtable“ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table] gespeichert

CMDB-Administratoren (Benutzerrolle sn_cmdb_admin) können eine Beispielsuche ändern, indem sie den Datensatz direkt in der Tabelle „NLQ-Beispielsuche“ bearbeiten. Klicken Sie auf **Alle**, und geben Sie dann im Filternavigator sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.listein. Bearbeiten Sie in der Listenansicht „NLQ-Beispielsuchen“ den Datensatz für eine Suche, die Sie ändern möchten.

Jede Änderung an Beispielsuchen wird sowohl in CMDB-Arbeitsbereich als auch im CMDB-Abfragegenerator berücksichtigt.

Synonyme

Die Tabelle „NLQ-Synonym“ [nlq_synonym] ist vorab mit Synonymen für Zeichenfolgen in natürlicher Sprache für CMDB-Tabellen- und -Spaltennamen und -Beziehungen ausgefüllt. Diese Tabelle wird verwendet, um Suchwörter in natürlicher Sprache mit der CMDB-Abfragesprache abzugleichen. Zum Beispiel hat der Ausdruck „Linux-Server“ Synonyme wie „Linux-Server“, „Server“ und „VM-Instanz“.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Hinzufügen von Synonymen, die an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst sind, finden Sie unter [NLQ-Synonyme](#).

Implizite CMDB-Beziehungen

Sie können der intelligenten Suche helfen, mehr Ergebnisse zu finden, indem Sie einige der Beziehungen zwischen Klassen als *implizite Beziehungen definieren*. Implizite Beziehungen können in Abfragen nützlich sein, die Serviceangebote und Anwendungsservices betreffen.

NLQ-Administratoren können neue implizite Beziehungen erstellen, indem sie zu navigieren **Alle > NLQ > Implizite CMDB-Beziehungen**.

Eine implizite Beziehung definiert die Beziehung zwischen zwei Tabellen und enthält alle Filter, die Sie anwenden möchten. Beim Erstellen einer impliziten Beziehung legen Sie die folgenden Elemente fest:

- Aus Tabelle (from_table): Die Klasse, die als übergeordnetes Element fungiert
- Filter: Bedingungen, die auf die Spalten der from_table angewendet werden
- An Tabelle: Die Klasse, die als untergeordnetes Element fungiert
- Beziehung: Wie die from_table mit der to_table interagiert. Beispiel: *Enthält: Enthalten in* bedeutet, dass from_table die to_table enthält
- Übersprungene Tabelle: Die Klasse, die impliziert und nicht vom CMDB-Abfragegenerator erfasst wird

Beispiel: Im CMDB-Abfragegenerator möchten Sie Ihre Serviceangebote anzeigen, bei denen in den letzten 10 Tagen ein P1-Incident aufgetreten ist. Wenn Sie jedoch „Alle

Business Service-Angebote mit p1-Incidents in den letzten 10 Tagenanzeigen“ eingeben, versteht NLQ die Beziehung nicht.

Implizite Beziehungen werden in der Tabelle „NLQ CMDB Implizite Beziehung“ [nlq_cmdb_implicit_relationship] gespeichert und in CMDB-Arbeitsbereich und, falls integriert, auch im CMDB-Abfragegenerator verwendet.

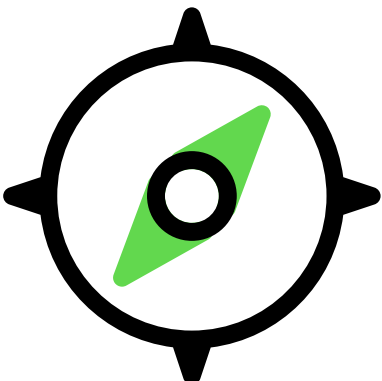


Weitere Informationen zu NLQ in Now Platform finden Sie unter [Natural Language Query \(NLQ\)](#).

Zeitkonfiguration

Als Standardfunktion von Now übernimmt das Zeitkonfigurationssystem von Now Platform ServiceNow die Zeitplanung im gesamten Unternehmen, sodass Sie Projekte effizient verwalten, Events nachverfolgen und planen können und vieles mehr.

Erste Schritte

Die Zeitkonfiguration umfasst die Planung von Events und die Nachverfolgung der Zeit. Es sind mehrere Funktionen verfügbar, die die Nachverfolgung der Zeit und die Verwendung dieser Informationen in Anwendungen ermöglichen.

Erkunden	Verwenden	Referenzen
 <p>Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen der Zeitkonfiguration.</p>	 <p>Erfahren Sie, wie Sie verschiedene Zeitkonfigurationsoptionen verwenden können.</p>	 <p>Hier finden Sie nützliche Referenzmaterialien und Informationen zur Zeitkonfiguration.</p>

Zeitkonfiguration erkunden

Die Zeitkonfiguration hilft Ihnen, alle erforderlichen Zeit- und Planungsaspekte Ihres Online-Unternehmens einfach zu handhaben.

Datensätze, die auf Now Platform gespeichert sind, werden mit Zeitmessungen bis zur Millisekunden gespeichert. Die Zeitkonfiguration umfasst mehrere Anwendungen, die Sie bei der korrekten Verwendung dieser Datensätze bei der Planung und Überwachung von Aktivitäten im täglichen Betrieb Ihres Unternehmens unterstützen.

Felder „Datum“ und „Datum/Uhrzeit“.

Datensätze in Now Platform speichern Datums- und Uhrzeitwerte in verschiedenen Feldtypen. Diese Werte werden als Ganzzahlen in Millisekunden gespeichert und im entsprechenden Datums- oder Datums-/Uhrzeitformat angezeigt.

Feldtypen „Datum“ und „Datum/Uhrzeit“.

Now Platform speichert Datums- und Datums-/Uhrzeitinformationen in Datensätzen mit den folgenden Feldtypen:

Feldtypen für Datum und Uhrzeit

Feldtyp	Dictionary-XML-Typ	MySQL-DB-Typ
Datum	<i>glide_date</i>	DATE
Datum/Uhrzeit	<i>glide_date_time</i>	DATETIME
Zeit	<i>glide_time</i>	DATETIME
Dauer	<i>glide_duration</i>	DATETIME
Fälligkeitsdatum	<i>due_date</i>	DATETIME

Eine vollständige Liste der Feldtypen finden Sie unter [Einführung in Felder](#).

Globales Format für Datums- und Zeitfelder

Sie definieren Standardformate für Datum und Uhrzeit global mithilfe von Systemeigenschaften.

Datumsformat

Die Eigenschaft `glide.sys.date_format` definiert das Datumsformat. Ein Administrator kann die Eigenschaft ändern, indem er zu navigiert **Systemeigenschaften** > **System**. Das Standardformat lautet: `jjjj-MM-tt`.

Hinweis:

Ein Benutzer kann das globale Datums- oder Zeitformat mit einer persönlichen Einstellung überschreiben.

Durch Ändern der Eigenschaft `glide.sys.date_format` wird das Datums- oder Zeitformat global geändert. Wenn Sie das Standarddatumsformat ändern, überprüfen Sie das Format auch mit einem Skript zum [Validieren von Datum und Uhrzeit](#). Sie können dieselben Musterzeichenfolgen wie für die Klasse `java.text.SimpleDateFormat verwenden`, mit der folgenden Ausnahme:

- Sie können das Zeichen „z“ nicht anfügen, um die Zeitzone beim Hinzufügen zu einem Skript einzubeziehen.
- Wenn die resultierende Zeitzone nicht aus drei Zeichen besteht, wird beim Validieren des Skripts ein Fehler „Ungültiges Datum angezeigt“ angezeigt, da das Validierungsskript für Datum/Uhrzeit (`sys_script_validator`) fehlschlägt. Dieser Fehler tritt auf, obwohl der Skript-Debugger anzeigt, dass der Inhalt des Werts die Anforderung „`g_user_date_time_format`“ erfüllt.

MM sind Monate, während *mm* Minuten angibt. Die Formatzeichenfolge besteht aus den folgenden Abkürzungen.

Feld	Vollständiges Formular	Kurzform
Jahr	yyyy (4 Stellen)	yy (2 Ziffern), y (2 oder 4 Ziffern)
Monat	MMM (Name oder Abk.)	MM (2 Ziffern), M (1 oder 2 Ziffern)
Tag des Monats	TT (2 Ziffern)	d (1 oder 2 Stellen)

i Hinweis:

Es wird empfohlen, ein Datumsformat zu verwenden, das auf dem yyyy -Format basiert. Verwenden Sie beispielsweise mm-tt-yyyy, yyyy-mm-tt oder dd-mm-yyyy.

- Wenn Ihr Systemdatumsformat auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt ist, betrachtet das System Daten, die 20 Jahre später oder 80 Jahre früher als das aktuelle Datum liegen, als Datum in der Vergangenheit oder Zukunft, was zu einem unerwarteten Verhalten führt.
- Wenn Sie das Jahr beispielsweise für 2051 auf 51 festlegen, berücksichtigt das System das Jahr als 1951. Wenn Sie das Jahr 1937 auf 37 festlegen, berücksichtigt das System das Jahr 2037.

Zeitformat - Verwenden Sie die gleichen „format“-Zeichenfolgen wie die Klasse „java.text.SimpleDateFormat“, mit kleinen Ausnahmen. Die Formatzeichenfolge enthält folgende Abkürzungen:

```
<pre>Feld | Langform | Kurzform-----
+-----+-----Stunde (1-12) | HH (2 Stellen) | H (1 oder 2
Stellen)Stunde (0-23) | HH (2 Stellen) | H (1 oder 2 Stellen)Minute | mm (2 Stellen)
| m (1 oder 2 Stellen)Sekunde | ss (2 Stellen) | s (1 oder 2 Stellen)AM/PM | a |
</pre>
```

Ein Administrator kann die Eigenschaft `glide.sys.time_format` ändern, indem er zu navigiert **Systemeigenschaften > System**. Durch das Ändern der Eigenschaft wird das Datums- oder Zeitformat global geändert. Wenn Sie das Standardzeitformat ändern, überprüfen Sie das Format auch mit einem Skript zum [Validieren von Datum und Uhrzeit](#) . Sie können dieselben Musterzeichenfolgen wie für die Klasse `java.text.SimpleDateFormat verwenden` , mit der folgenden Ausnahme:

- Das Anfügen von „z“ an die Zeitzone wird nicht unterstützt.

Die Formatzeichenfolge besteht aus den folgenden Abkürzungen.

Feld	Vollständiges Formular	Kurzform
Stunde (1–12)	hh (2 Stellen)	h (1 oder 2 Stellen)
Stunde (0–23)	HH (2 Stellen)	H (1 oder 2 Stellen)
Minute	mm (2 Stellen)	m (1 oder 2 Stellen)
Sekunde	ss (2 Stellen)	s (1 oder 2 Stellen)

Fügen Sie das Zeichen a am Ende der Zeitformatzeichenfolge hinzu, um „AM“ oder „PM“ anzugeben. Diese Option zeigt AM oder PM an, unabhängig davon, ob Sie das 12-Stunden-Format (hh) oder das 24-Stunden-Format (HH) verwenden.

Das Standardformat ist: HH:mm:ss.

i Hinweis:

Ein Benutzer kann das globale Datums- oder Zeitformat mit einer persönlichen Einstellung überschreiben.

Zugehörige Informationen

[Felder für Zeitplaneinträge](#)

Personalisieren Sie das Systemdatumsformat

Sie können das Format personalisieren, in dem Datumswerte in Ihrer Instanz angezeigt werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Personalisierung des Datumsformats werden die globalen Einstellungen nicht geändert und die Art und Weise beeinflusst, in der andere Benutzer Datumswerte sehen.

i Hinweis:

Es wird empfohlen, ein Datumsformat zu verwenden, das auf dem yyyy -Format basiert. Verwenden Sie beispielsweise mm-tt-yyyy, yyyy-mm-tt oder dd-mm-yyyy.

- Wenn Ihr Systemdatumsformat auf die Verwendung des Jahresformats jj eingestellt ist, betrachtet das System Daten, die 20 Jahre später oder 80 Jahre früher als das aktuelle Datum liegen, als Datum in der Vergangenheit oder Zukunft, was zu einem unerwarteten Verhalten führt.
- Wenn Sie das Jahr beispielsweise für 2051 auf 51 festlegen, berücksichtigt das System das Jahr als 1951. Wenn Sie das Jahr 1937 auf 37 festlegen, berücksichtigt das System das Jahr 2037.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Selfservice > Mein Profil**.
2. Wählen Sie im Feld **Datumsformat** eine Option aus.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Systemzeitformat personalisieren

Sie können das Format personalisieren, in dem Zeitwerte in Ihrer Instanz angezeigt werden.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss das Feld **Zeitformat** der Selfservice-Ansicht des Benutzerformulars hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Formularlayout konfigurieren](#).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Personalisierung des Zeitformats werden die globalen Einstellungen nicht geändert und die Art und Weise beeinflusst, in der andere Benutzer Zeitwerte sehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Selfservice > Mein Profil**.
2. Wählen Sie im Feld **Zeitformat** eine Option aus.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Datumsauswahl für den Listeneditor

Mit einer Systemeigenschaft können Sie zwischen zwei Datumsauswahlkonfigurationen für den Listeneditor wählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `glide.ui.list_edit.show_calendar_only`.
3. Legen Sie die Eigenschaft **Wert** auf eine der folgenden Optionen fest.

Zugehörige Informationen

[Verwaltung des Listeneditors](#)

Standardfelder für Datum und Uhrzeit

Bestimmte Zeitfelder werden standardmäßig bereitgestellt, um bestimmte Datums- und Zeitfelder zu speichern.

Globale Zeitstempelfelder

Alle Datensätze erben bestimmte Zeitstempelfelder aus der globalen Tabelle [global].

- **Erstellt**
- **Aktualisiert**

Diese Felder werden automatisch mit dem richtigen Datum und der richtigen Uhrzeit ausgefüllt, ausgedrückt in Greenwich Mean Time (GMT) und nicht in der Zeitzone des angemeldeten Benutzers.

Zeitfelder der geplanten Aufgabe

Das Plugin „Planned Task“ bietet eine Tabelle (Geplante Aufgabe [geplante Aufgabe]) mit Standardfeldern zum Messen der Zeit einer geplanten Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Aufgabe.

Aufgabenfelder zum Messen der Arbeitszeit

Verwenden Sie Standardaufgabenfelder, um Fortschritt und Lösung für bestimmte Datensätze zu messen.

Die folgenden Basissystemfelder werden in bestimmten Tabellen bereitgestellt, um nachzuverfolgen, wie lange es dauert, Tickets zu schließen:

- **Arbeitszeit:** Ein Timer, der ausgeführt wird, wenn Sie den Datensatz anzeigen, und pausiert, während Sie ihn schließen oder wenn Sie ihn manuell anhalten. Wird verwendet, um die Zeit nachzuverfolgen, die der Help Desk für die Arbeit an dem Datensatz aufgewendet hat.
- **Lösungszeit:** Ein berechnetes Feld, das die Zeit vom Öffnen des Datensatzes bis zum Schließen des Datensatzes misst. Wird verwendet, um nachzuverfolgen, wie lange die Auflösung des Datensatzes dauert.

Diese Felder enthalten verschiedene Metriken für die Anforderungsantwort.

Die folgenden zusätzlichen Tools sind für die Nachverfolgung der Arbeitszeit verfügbar:

- **Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs):** Misst, wie lange es dauert, bis ein Datensatz bestimmte Bedingungen erfüllt (z. B. wenn ein Incident als **gelöst** markiert wird).
- **Zeitkarten:** Verwenden Sie das Feld **Arbeitszeit**, um die aufgewendete Zeit nach Wochentag aufzuschlüsseln.

Arbeitszeit

Die Aufgabentabelle [Aufgabe] enthält ein Zeiterfassungsfeld mit der Bezeichnung **Arbeitszeit**.

Feld Arbeitszeit

Time worked

Dieses Feld misst, wie lange ein Datensatz angezeigt wurde, um die Arbeitszeit für ein Ticket nachzuverfolgen. Jede Tabelle, die Aufgabe erweitert, kann dieses Feld verwenden. Um das Feld hinzuzufügen, konfigurieren Sie das Formular.

Während der Datensatz angezeigt wird, zählt der Timer aufwärts. Um den Timer anzuhalten, klicken Sie auf das Stoppsymbol ().

Um den Timer fortzusetzen, klicken Sie auf das Startsymbol ().

Wenn Sie eine Aufgabe speichern, wird die Menge der neuen Zeit im Timer verwendet, um einen Datensatz in der Tabelle „Arbeitszeit“ [task_time_worked] zu generieren. Sie können diese Tabelle als zugehörige Liste im Aufgabenformular anzeigen.

Standardmäßig ist die **Zeit** im Feld Arbeitszeit ein kumulativer Wert, der im Aufgabendatensatz gespeichert wird. Wenn Sie einen Arbeitszeitdatensatz ändern, werden die Änderungen nicht im Aufgaben-Timer angezeigt.

Sie können die Eigenschaft `com.snc.time_worked.update_task_timer` festlegen, um die Aktualisierung des Aufgaben-Timer-Werts basierend auf Änderungen an den Arbeitszeitdatensätzen zu ermöglichen. Dazu verwenden Sie die Business Rule `Update task timer`.

Sie können auch das Wörterbuchattribut `time_worked_alert` aktivieren, damit Aktualisierungen des Felds „Arbeitszeit“ das Formular fehlerhaft machen. Standardmäßig ist das Attribut auf „false“ festgelegt.

Lösungszeitdauer

Das Feld **Lösungszeit** ist in den Tabellen „Incident“ [incident] und „Anforderung“ [sc_request] verfügbar. Dieses Feld ermöglicht eine einfache Meldung darüber, wie lange es dauert, bis Anforderungen geschlossen werden, und wird als Ganzzahl in Sekunden gespeichert.

Business Rule-Berechnung

Bestimmte Geschäftsregeln berechnen das Feld **Lösungszeit**, wenn der Datensatz aufgelöst oder als geschlossen markiert wird, und messen die Differenz zwischen dem Datum „**Geöffnet**“ und „**Geschlossen**“. Das Feld wird im System als Ganzzahl in Sekunden gespeichert.

- In der Incident-Tabelle wird das Feld beim Abschluss durch die Geschäftsregel *mark_closed* berechnet. Die folgenden Codezeilen berechnen die Lösungszeit:

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
    current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, resolved, true);
```

- Wenn der Incident direkt geschlossen wird, basiert die Berechnung auf der Geschäftsregel *mark_closed*. Die folgenden Codezeilen berechnen die Lösungszeit:

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
    current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, closed, true);
```

Zeigen Sie die Lösungszeit als Dauer an

Sie können die Lösungszeit als visuell lesbare Dauer anzeigen und nicht als Ganzzahl, die die Dauer in Sekunden angibt.

Prozedur

1. Klicken Sie im Incident- oder Anforderungsformular mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Konfigurieren > Tabelle**.
2. Klicken Sie in der eingebetteten Liste „**Spalten**“ auf **Lösungszeit**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „**Attribute**“ auf **Neu**.
4. Geben Sie die folgenden Werte ein.

Wörterbuchattributwerte

Feld	Wert
Attribut	Format
Wörterbucheintrag	Lösungszeitdauer
Wert	glide_duration

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Die Lösungszeit wird in Formularen und Listen als Dauer in Tagen, Stunden und Minuten angezeigt.

***i* Hinweis:**

Dieses Attribut ändert nicht das Felddatenformat, das eine Ganzzahl bleibt, die eine Dauer in Sekunden darstellt. In Berichten und Datenexporten wird sie weiterhin als tatsächliche Anzahl von Sekunden und nicht als Dauer angezeigt.

Exportieren Sie Datums- und Zeitformate

Da einige Exportformate für die Verwendung durch Benutzer und andere für die Verwendung durch Datenbanken vorgesehen sind, werden verschiedene Methoden verwendet, um Datums- und Uhrzeitfeldinformationen in verschiedenen Formaten bereitzustellen.

Excel

Die Felder „Datum“, „Datum/Uhrzeit“ und „Uhrzeit“ werden alle als Anzeigewerte exportiert und in einem benutzerdefinierten Format anstelle des Systemdatumsformats angezeigt.

Dauerfelder werden jedoch als in der Datenbank gespeicherter Wert exportiert, der ein ganzzahliger Wert von Sekunden ist.

i Hinweis:

Wenn das Datums- und Zeitformat in der Einstellung `glide.sys.date_format` Systemeigenschaften `hh:mm:ss` ist und Sie Zeitwerte nach Excel exportieren, werden sie im 24-Stunden-Format angezeigt.

Um die exportierten Werte im standardmäßigen 12-Stunden-AM/PM-Zeitformat anzuzeigen, wählen Sie das Zeitformat `13:30 PM` in aus **Zellen formatieren > Zeit** in Excel.

XML

Alle Datums- und Uhrzeitfelder werden als in der Datenbank gespeicherter Wert exportiert.

PDF

Alle Datums- und Uhrzeitfelder (einschließlich Dauer) werden als Anzeigewert exportiert.

CSV

Alle Datums- und Uhrzeitfelder werden als in der Datenbank gespeicherter Wert exportiert.

Zeitpläne

Verwenden Sie Zeitpläne, um anzugeben, wann Servicelevel-Vereinbarungen oder Inaktivitätsüberwachungen aktiv sind, oder um anzugeben, wann Rufbereitschaftsrotationen wirksam werden sollen. Zeitpläne sind Regeln, die Zeit für verschiedene Aktionen oder Aufgaben einbeziehen oder ausschließen.

Beispiel: Wenn eine Servicelevel-Vereinbarung auf einen Zeitplan für Wochentage von 8 bis 17 Uhr festgelegt ist, zählt das SLA nur die Zeit während dieser Stunden. Generieren und validieren Sie Zeitpläne in **Systemzeitplaner > Zeitpläne** -Menü.

i Hinweis:

Die veralteten Funktionen, die Sie möglicherweise auf der verwendet haben **Systemzeitplaner > Zeitpläne** Die Menüs „`„` und „Geschäftskalender“ zum Definieren von Zeitplänen und Geschäftskalendern werden weiterhin unterstützt. Sie sollten jedoch das Menü „Geschäftskalender“ verwenden, um Kalender und Zeitpläne zu definieren und sie dann bestimmten Now Platform -Paketen zuzuordnen. Weitere Informationen zum Definieren und Verwenden von Geschäftskalendern finden Sie unter [Erstellen von Geschäftskalendern](#).

Standardzeitpläne

Standardzeitpläne sind in einem Basissystem verfügbar.

Name	Zeitplan
8:00 Uhr bis 17:00 Uhr	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag.
8 bis 17 Uhr, ausgenommen Feiertage	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag. Enthält den untergeordneten Zeitplan mit Feiertagen in den USA.
Anwendung	Wird jede Woche am Sonntag wiederholt.
Anwendung „FLX“.	Wird jede Woche am Sonntag wiederholt.

Name	Zeitplan
Sperrzeit mittwochs (GMT)	Wiederholungen finden jede Woche mittwochs statt.
Datenbankserver (FLX).	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
Standard MS Project	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag jeweils von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr.
Globale Infrastruktur	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
MySQL-Datenbankservice	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
Network	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
Projektmanagement-Zeitplan	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag jeweils von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr. Standardzeitplan für die Anwendung Project Management.
Resource Management-Zeitplan	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag jeweils von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr. Standardzeitplan für die Anwendung Resource Management.
Server	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
Server San Diego	Wiederholungen finden jede Woche mittwochs statt.
Software-Sperrzeit	Wiederholungen finden jede Woche mittwochs statt.
Feiertage in den USA	Listet 12 Feiertage in den USA auf.
Webserver-FLX	Wird jede Woche am Sonntag wiederholt.
An Wochenenden	Wird jede Woche am Samstag an zwei Tagen wiederholt.

Zugehörige Informationen

[Zeitpläne](#)

Feiertage

Sie können jeden einzelnen Feiertag als Zeitplaneintrag definieren, um Ausnahmen für vorhandene Zeitpläne zu erstellen.

Beispiel: Wenn ein SLA erfordert, dass ein Incident innerhalb von drei Geschäftstagen mit Ausnahme von Feiertagen gelöst wird, erstellen Sie einen Zeitplaneintrag für Feiertage. Durch die Erstellung dieses Eintrags wird sichergestellt, dass die SLAs bei der Berechnung der verstrichenen Zeit nicht zu den Feiertagen zählen, auch wenn die Feiertage in die Arbeitswoche fallen.

Da Zeitpläne über eine Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehung in andere Zeitpläne integriert werden können, ist es auch möglich, einen Feiertagskalender zu erstellen und in andere Zeitpläne aufzunehmen, um die Feiertage konsistent zu halten. Das folgende Beispiel zeigt einen Feiertagskalender.

Feiertage in den USA

< ≡ Schedule U.S. Holidays 🔗 ⚙️ ⋮ Update Delete ↑ ↓

Name

Time zone

Parent

Application ⓘ

Type

Description

Update Delete

Related Links
[Show Schedule](#)

Schedule Entries (12) Child Schedules Referenced By (2)

≡ 🔍 💬 ⚙️ — New

Schedule = U.S. Holidays

<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Name ^	Repeats	Repeat every	Start date time	End date time
		Christmas Day	Every year on Dec 25	1	2012-12-25 00:00:00	2012-12-25 23:59:59
		Christmas Eve	Every year on Dec 24	1	2012-12-24 00:00:00	2012-12-24 23:59:59
		Columbus Day	Every year on 2nd Mon of Oct	1	2012-10-09 00:00:00	2012-10-09 23:59:59
		Independence Day	Every year on July 4	1	2012-07-04 00:00:00	2012-07-04 23:59:59
		Labor Day	Every year on 1st Mon of Sep	1	2012-09-01 00:00:00	2012-09-01 23:59:59
		Martin Luther King, Jr. Day	Every year on 3rd Mon of Jan	1	2012-01-16 00:00:00	2012-01-16 23:59:59

Das folgende Beispiel zeigt einen Zeitplan, der den vorherigen Feiertagskalender enthält.

Untergeordneter Zeitplan

Schedule
8-5 weekdays excluding holidays

Name: 8-5 weekdays excluding holidays

Time zone: -- Floating --

Parent: []

Application: Global

Type: []

Description: []

Update Delete

Related Links
[Show Schedule](#)

Schedule Entries (1) Child Schedules (1) Referenced By

Child schedule Search Actions on selected rows... Edit... New

Schedule = 8-5 weekdays excluding holidays

Child schedule	Time zone	Type
U.S. Holidays	(empty)	Include

1 to 1 of 1

Zugehörige Informationen

[Zeitpläne](#)

[Definieren Sie einen Zeitplan](#)

Erstellen Sie einen Feiertagskalender für mehrere Regionen

Sie können Feiertagskalender für mehrere Regionen erstellen, die demselben Arbeitszeitplan folgen, aber unterschiedliche Feiertage haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgende Methode unterstützt mehrere Regionen mit demselben Arbeitszeitplan (z. B. einem Zeitplan für Wochentage von 8 bis 17 Uhr), aber mit unterschiedlichen Feiertagskalendern.

Prozedur

1. Erstellen Sie für jede Region einen Feiertagskalender.
Zum Beispiel Feiertage in den USA, Feiertage in Großbritannien und Feiertage in Australien.
2. Fügen Sie den Arbeitszeitplan dem Feiertagskalender jeder Region als untergeordneten Zeitplan hinzu.

Diese Methode erfordert die Erstellung von $\langle \text{number of schedules} \rangle + 1$ Zeitpläne insgesamt. Wenn Sie den regionalen Feiertagskalender zu einem untergeordneten Zeitplan des Arbeitszeitplans machen, müssen Sie für jede Region einen separaten Arbeitszeitplan erstellen. Die Gesamtzahl der Zeitpläne in diesem Fall ist $\langle \text{number of schedules} \rangle \times \text{zwei}$ Zeitpläne.

Zugehörige Informationen

[Zeitpläne](#)

[Definieren Sie einen Zeitplan](#)

Übergeordnete und untergeordnete Zeitpläne

Zeitpläne können eine von zwei Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehungen zu anderen Zeitplänen haben.

Übergeordnetes Feld

Wenn ein Zeitplandatensatz einen Wert für das Feld **Übergeordnet** auflistet, gelten Zeitplaneinträge aus dem übergeordneten Zeitplan sowohl für den übergeordneten Zeitplan als auch für den untergeordneten Zeitplan. Standardmäßig gibt es keine Beispielzeitpläne, die das Feld **Übergeordnet** verwenden.

Untergeordneter Zeitplan

Wenn ein Zeitplandatensatz einen oder mehrere untergeordnete **Zeitpläne** in der zugehörigen Liste „Untergeordnete Zeitpläne“ enthält, gelten Zeitplaneinträge aus dem untergeordneten Zeitplan für den enthaltenen Zeitplan. Standardmäßig gibt es mehrere Beispielzeitpläne, die untergeordnete Zeitpläne verwenden. Sehen Sie sich beispielsweise den Zeitplan für **Wochentage von 8 bis 17 Uhr ohne Feiertage an**, der den Zeitplan für Feiertage in den **USA** enthält.

Übergeordnete und untergeordnete Zeitpläne können keine in Konflikt stehenden Zeitplaneintragstypen enthalten. Beispielsweise kann ein Zeitplan, der Wartungsplaneinträge enthält, keine Sperrplaneinträge enthalten. Ein Wartungsplan kann auch keinen untergeordneten Zeitplan mit Sperrplaneinträgen haben.

i Hinweis:

Um einen Feiertagskalender zu erstellen und in einen übergeordneten Zeitplan aufzunehmen, müssen Sie ihn als untergeordneten Zeitplan und mit einem Typ vom Typ Einschließen hinzufügen.

Übergeordnete Zeitpläne müssen mindestens einen Eintrag aufweisen, der nicht vom Typ „**Ausgeschlossen**“ ist. Wenn übergeordnete Zeitpläne nur ausschließende Zeitpläne sind, sind sie ungültig.

i Hinweis:

Der zugehörige Link **Zeitplan** anzeigen zeigt Zeitplaneinträge aus dem aktuellen Zeitplan und dem untergeordneten Zeitplandatensatz. Beispiel: Wenn der Zeitplan für **Wochentage von 8 bis 17 Uhr ohne Feiertage** angezeigt wird, werden Feiertage auch als ausgeschlossen angezeigt, da der Feiertagskalender ein untergeordneter Zeitplan ist.

Zugehörige Informationen

[Zeitpläne](#)

[Definieren Sie einen Zeitplan](#)

Definieren Sie einen Zeitplan

Sie konfigurieren Zeitpläne mithilfe von Zeitplan- und Zeitplaneintragsdatensätzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Zeitplandatensätze geben eine Zeitzone und einen Zeitplantyp an und verwenden einen oder mehrere Zeitplaneinträge. Zeitplandatensätze werden in der Zeitplantabelle [cmn_schedule] gespeichert.
- Zeitplaneintrags-Datensätze geben die Zeiträume an, die in einem Zeitplan enthalten sind oder ausgeschlossen werden. Zeitplaneinträge werden in der Tabelle „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] gespeichert.

Alternativ können Sie auch die Funktionen des Geschäftskalenders verwenden, um Zeitpläne zu erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftskalendern und -zeitplänen finden Sie unter [Erstellen von Geschäftskalendern](#).

⚠️ Warnung:

Wenn Sie Performance Analytics verwenden, gehen Sie beim Ändern der Zeitspannen vorsichtig vor. Jede Änderung, die Sie an der Zeitspanne in einem Geschäfts- oder Steuerkalender vornehmen, kann dazu führen, dass Performance Analytics-Daten ungültig werden. Wenden Sie sich an einen Performance Analytics-Administrator, bevor Sie solche Änderungen vornehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemzeitplaner > Zeitpläne > Zeitpläne**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie einen eindeutigen und aussagekräftigen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und füllen Sie das Formular aus.

Ausführliche Informationen zu Feldern im Formular „Zeitplan“ finden Sie unter [Zeitplanfelder](#).

i Hinweis:

Wenn für den aktuellen Zeitplan keine aktiven Einträge definiert sind, wird im Zeitplanformular eine Warnmeldung angezeigt. Wenn Ihr Zeitplan ein untergeordneter Zeitplan ist, der nur Ausschlüsse enthält, ignorieren Sie die Meldung, da Ausschlüsse nicht aktive Einträge sind.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.

i Hinweis:

- Wählen Sie im zugehörigen Link **Zeitplan** anzeigen aus, um den Zeitplan im Kalender über die Benutzeroberfläche Next Experience anzuzeigen. Weitere Informationen zu diesem Framework finden Sie unter [Next Experience UI](#) . Informationen zum Erstellen von Zeitplaneinträgen in [Next Experience UI](#) finden Sie unter [Erstellen Sie Zeitplaneinträge im Zeitplankalender](#).

Um den [klassischen Zeitplankalender](#) zu verwenden, können Sie die Eigenschaft `glide.schedule.enable_classic_calendar` hinzufügen und auf **true** festlegen. Informationen zum Hinzufügen einer Systemeigenschaft finden Sie unter [Systemeigenschaft hinzufügen](#).

- Wenn Sie einen Zeitplan vom Typ **Wartung** erstellen und den Datensatz speichern, blendet eine UI-Richtlinie das Feld **Typ** aus dem Formular aus. Um den Wert **Typ** anzuzeigen oder zu ändern, verwenden Sie die Liste der Zeitpläne anstelle des Zeitplanformulars. Fügen Sie bei Bedarf die Spalte **Typ** hinzu. Sie können auf die Zelle für den Wert in der Spalte **Typ** klicken und den Wert in der Listenansicht ändern.

4. Konfigurieren Sie einen oder mehrere Zeitplaneinträge.

Ausführliche Informationen zu den Feldern im Formular „Zeitplaneintrag“ finden Sie unter [Felder für Zeitplaneinträge](#).

Zugehörige Informationen

[Zeitpläne](#)

Zeitplanfelder

Das Zeitplanformular enthält die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Zeitplan.
Zeitzone	<p>Zeitzone für den Zeitplan. Wenn Sie Fließend auswählen, ist die Zeitzone relativ zu dem Prozess, der gerade auf das Element zugreift.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beispiel: Wenn ein Ressourcenmanager in Amsterdam einen gleitenden Zeitplan für 8:00 Uhr festlegt, bis 17:00 Uhr, sieht ein Benutzer in San Jose den Zeitplan als 8:00 bis 17:00 Uhr • Wenn ein Zeitplan in einer bestimmten Zeitzone festgelegt ist, sehen Benutzer in unterschiedlichen Zeitzonen den Zeitplan auf ihre eigene Zeitzone umgerechnet.
Übergeordnet	Übergeordneter Zeitplan, der den neuen Zeitplan einschränkt.
Anwendung	Anwendungsbereich des Zeitplans.
Typ	<p>Textbezeichnung, die den Zweck des Zeitplans beschreibt. Sie können auch einen dieser Systembegriffe verwenden, um zu bestimmen, wie bestimmte Zeitpläne verarbeitet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausgeschlossen: Schließt Zeiträume von SLA-Anzahlen aus. • Wartung: Gibt Zeiträume an, in denen Change-Management-Aktivitäten zulässig sind. Ein Zeitplan, der Wartungsplan-Einträge enthält, kann keine Sperrzeitplan-Einträge enthalten. • Sperrzeit: Schließt Zeiträume aus Change-Management-Zeitplänen aus. Ein Zeitplan, der Sperrzeitplan-Einträge enthält, kann keine Wartungsplan-Einträge enthalten.
Beschreibung	Beschreibung des Zeitplans.

Zugehörige Informationen

[Zeitpläne](#)

[Definieren Sie einen Zeitplan](#)

Felder für Zeitplaneinträge

Sie können einen Zeitplaneintrag nur einem Zeitplan zuordnen. Die zugehörige Liste „**Zeitplaneinträge**“ enthält die Definitionen der Zeiträume, die Sie in den Zeitplan aufnehmen oder daraus ausschließen möchten.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Zeitplaneintrag.
Typ	<p>Bezeichnung, die den Zweck des Zeitplans beschreibt. Das System verwendet auch den Zeitplantyp, um zu bestimmen, wie bestimmte Zeitpläne verarbeitet werden sollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausgeschlossen: Schließt Zeiträume von SLA-Anzahlen aus. • Wartung: Gibt Zeiträume an, in denen Change-Management-Aktivitäten zulässig sind. Ein Zeitplan, der Wartungsplan-Einträge enthält, kann keine Sperrzeitplan-Einträge enthalten. • Sperrzeit: Schließt Zeiträume aus Change-Management-Zeitplänen aus. Ein Zeitplan, der Sperrzeitplan-Einträge enthält, kann keine Wartungsplan-Einträge enthalten.
Zeigen als	<p>Option, die angibt, wie der Zeitplaneintrag in Kalenderanwendungen angezeigt werden soll und wie er mit anderen Zeitplaneinträgen interagieren soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschäftigt: Zeitplaneintrag ist für die Planung einer Arbeitsaufgabe nicht verfügbar. • Ohne Zusatzkosten: Der Zeitplaneintrag ist für die Planung einer Arbeitsaufgabe verfügbar. • Vorläufig: Der Zeitplaneintrag ist vorläufig für die Planung einer Arbeitsaufgabe verfügbar. • Rufbereitschaft: Der Zeitplaneintrag ist Rufbereitschaft. Dadurch kann bestimmt werden, welches Mitglied einer Benutzergruppe zum Abschließen einer Aufgabe verfügbar ist.
Wenn	<p>Datum und Uhrzeit, für die der Zeitplaneintrag gilt. Wenn der Zeitplaneintrag für einen vollständigen 24-Stunden-Tag gilt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Ganztägig.</p> <p>i Hinweis: Das Ändern des globalen Datums- und Zeitformats in der Einstellung <code>glide.sys.date_format</code> Systemeigenschaften hat erhebliche Auswirkungen auf Zeitplanberechnungen, die durchgeführt werden, wenn Sie das Kontrollkästchen Ganztägig aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Zeitfelder.</p>
Wiederholen	Wiederholungsintervall für den Zeitplaneintrag, falls vorhanden. Wenn Sie ein Wiederholungsintervall auswählen, werden andere Felder angezeigt, in denen Sie das Wiederholungsintervall weiter spezifizieren können.
Wiederholen alle	Wiederholungshäufigkeit planen – wöchentlich, monatlich oder jährlich. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld Wiederholen den Wert Täglich , Wöchentlich , Monatlich oder Jährlich aufweist.
Wiederholung an	Wochentage, an denen sich ein wöchentlicher Zeitplan wiederholt. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld Wiederholen den Wert Wöchentlich aufweist.
Monatlicher Typ	Monatliche Wiederholungshäufigkeit . Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld Wiederholen den Wert Monatlich aufweist. Monatliche Wiederholungsoptionen:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • An einem bestimmten Tag des Monats wiederholen • An einem bestimmten Tag in einer bestimmten Woche des Monats wiederholen • Wiederholen Sie dies am letzten Tag des Monats • An einem bestimmten Wochentag in der letzten Woche des Monats wiederholen
Jährlicher Typ	<p>Jährliche Wiederholungshäufigkeit des Zeitplans. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld Wiederholen den Wert Jährlich aufweist. Zu den Optionen für die jährliche Wiederholung gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wiederholen Sie dies an einem bestimmten Tag im Jahr • Wiederholen Sie dies an einem schwebenden Tag
Fließende Woche	<p>Woche des Monats, in der sich ein gleitender jährlicher Zeitplan wiederholt. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld Jährlicher Typ den Wert Fließend hat.</p>
Fließender Tag	<p>Wochentag, an dem sich ein gleitender jährlicher Zeitplan wiederholt. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld Jährlicher Typ den Wert Fließend hat.</p>
Monat	<p>Monat des Jahres, an dem sich ein gleitender jährlicher Zeitplan wiederholt. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld Jährlicher Typ den Wert Fließend hat.</p>
Wiederholen bis	<p>Enddatum der Wiederholung. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird der Zeitplan unbegrenzt wiederholt.</p>
Typ	<p>[Optional] Beschreibung des Zeiteintrags.</p>

Zugehörige Informationen

[Zeitpläne](#)

[Definieren Sie einen Zeitplan](#)

Zeitplan für die fünfte Instanz eines Wochendatums

Sie können für einen sich wiederholenden monatlichen Zeitplan ein Datum auswählen, das bis zur fünften Instanz eines Wochentags für ein Datum nahe dem Ende eines Monats berechnet wird.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die Behandlung von Monaten ohne übereinstimmende fünfte Instanz des ausgewählten Tages sind drei Optionen verfügbar.

- **Letzter:** Wählt die letzte Instanz des Wochentags im Monat aus.
- **Nächster:** Wählt die erste Instanz des Wochentags im nächsten Monat aus.
- **Strikt:** Überspringt jeden Monat ohne übereinstimmende fünfte Instanz und wählt nur Monate aus, die eine übereinstimmende fünfte Instanz haben.

Verwenden Sie die Systemeigenschaft `glide.schedules.fifth`, um zu steuern, wie sich ein Zeiteintrag, der das fünfte Vorkommen eines Wochentags auswählt, in Monaten mit nur vier Vorkommen dieses Tages verhält.

- Die Verwendung dieser Eigenschaft ist nur gültig, wenn die Eigenschaft `glide.schedules.repeat_nth` auf **Day** festgelegt ist.
- Das folgende Beispiel veranschaulicht die Berechnung, an welchem Tag des Monats ein Zeitplan wiederholt wird, wenn der Zeitplan an der fünften Instanz eines Wochentags im Monat beginnt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft `glide.schedules.fifth`.
3. Vergewissern Sie sich, dass der **Wert** auf den **letzten** festgelegt ist.
4. Navigieren zu **Systemzeitplaner > Zeitpläne > Zeitpläne**, definieren Sie einen neuen Zeitplan, und klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie den neuen Zeitplan, und erstellen Sie in der zugehörigen Liste „**Zeitplaneinträge**“ einen neuen Eintrag mit den folgenden Parametern:
 - Wann: 29. November 2012, 10:00 Uhr bis 29. November 2012, 11:00 Uhr
 - Wiederholen: Monatlich
 - Monatlicher Typ: Wochentag
 - Start: 29. November

Hinweis:

In diesem Beispiel ist der 29. November der fünfte Donnerstag im Monat.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Öffnen Sie denselben Zeitplaneintrag.

Hinweis:

Die Nachricht **Jeden Monat am fünften Do** wird im Formular angezeigt.

Der Zeitplan für die ersten drei Monate wird wie folgt berechnet:

- 29. November 2012 (Fünfter Donnerstag im Monat)
- 27. Dezember 2012 (Letzter Donnerstag des Monats)
- 31. Januar 2013 (Fünfter Donnerstag im Monat)

8. Wenn Sie in Schritt 3 den **Wert** in der Eigenschaft `glide.schedules.fifth` auf „**nächste**“ anstatt auf „**letzte**“ festlegen, wird der Zeitplan für die ersten drei Monate wie folgt berechnet:
 - 29. November 2012 (Fünfter Donnerstag im Monat)
 - 3. Januar 2012 (Erster Donnerstag des nächsten Monats, seit Dezember 2012 hat keine fünf Donnerstage)
 - 31. Januar 2013 (Fünfter Donnerstag im Monat)
9. Wenn der **Wert** in der Eigenschaft `glide.schedules.fifth` in Schritt 3 auf „**strikt**“ und nicht auf „**letzte**“ festgelegt ist, wird der Zeitplan für die ersten drei Monate wie folgt berechnet:
 - 29. November 2012 (Fünfter Donnerstag im Monat)
 - Keine Besprechung (Dezember 2012 übersprungen, da nicht fünf Donnerstage)
 - 31. Januar 2013 (Fünfter Donnerstag im Monat)

Zugehörige Informationen

[Zeitpläne](#)

[Definieren Sie einen Zeitplan](#)

[Wiederholen Sie einen monatlichen Zeitplan](#)

Wiederholen Sie einen monatlichen Zeitplan

Wiederholen Sie einen monatlichen Zeitplan, um die Zeit für die Definition von Zeitplänen zu reduzieren und eine konsistente Zeitplanung zu gewährleisten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die folgenden Optionen für monatliche Zeitpläne angeben, die an einem bestimmten Tag des Monats beginnen (**Monatlicher Typ** wird auf **Tag des Monats festgelegt**). Die folgenden Methoden sind verfügbar, um zu berechnen, an welchem Wochentag sich ein monatlicher Zeitplan wiederholt:

- **Tag:** Berechnet den Wochentag, an dem wiederholt werden soll, indem die Reihenfolge des ausgewählten Startdatums innerhalb des Monats bestimmt wird. Wenn Sie beispielsweise angegeben haben, dass das Startdatum am ersten Montag des Monats angezeigt wird, wird der Zeitplan jeden ersten Montag jedes Monats wiederholt.
- **Woche:** Berechnet den Tag des Monats, an dem die Wiederholung erfolgen soll, indem bestimmt wird, an welcher Wochennummer das ausgewählte Startdatum im Monat erscheint. Wenn das Startdatum beispielsweise ein Montag in der zweiten Woche des Monats ist, wird der Zeitplan am zweiten Montag jedes Monats wiederholt.

Verwenden Sie die Systemeigenschaft `glide.schedules.repeat_nth`, um festzulegen, mit welcher Methode Ihre Instanz berechnet, an welchem Tag ein sich wiederholender monatlicher Zeitplan auftritt. Standardmäßig verwenden Instanzen die genauere Tagesmethode.

i Hinweis:

Verwenden Sie die Methode **Woche**, um die Abwärtskompatibilität mit benutzerdefinierter Zeitplanlogik zu gewährleisten. Weitere Informationen zu Berechnungen für den Starttag jedes Monats für monatliche Zeitpläne, die an der fünften Instanz eines Tages beginnen, finden Sie unter [Fünfte Instanz eines Wochentags](#).

Das folgende Beispiel veranschaulicht die Berechnung des Wochentags, an dem sich ein monatlicher Zeitplan wiederholt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft `glide.schedules.repeat_nth`.
3. Vergewissern Sie sich, dass der **Wert** auf **Tag** festgelegt ist.
4. Navigieren zu **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** > **Zeitpläne**, [definieren Sie einen neuen Zeitplan](#), und klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie den neuen Zeitplan, und erstellen Sie in der zugehörigen Liste „**Zeitplaneinträge**“ einen neuen Eintrag mit den folgenden Parametern:
 - Wann: 5. November 2012, 10:00 Uhr bis 5. November 2012, 11:00 Uhr
 - Wiederholen: Monatlich
 - Monatlicher Typ: Wochentag

- Start: 5. November

 Hinweis:

In diesem Beispiel ist der 5. November der erste Montag im Monat, aber er ist in der zweiten Woche.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

7. Öffnen **Sie Zeitplaneintrag**.

 Hinweis:

Die Nachricht **Jeden Monat am ersten Montag** wird im Formular angezeigt. Die ersten Daten, an denen dieser Zeitplan ausgeführt wird, sind:

- 5. November 2012 (Erster Montag des Monats)
- 3. Dezember 2012 (Erster Montag des Monats)
- 7. Januar 2012 (Erster Montag des Monats)

8. Wenn Sie den **Wert** in der Eigenschaft `glide.schedules.repeat_nth` in Schritt 3 auf **Woche** statt auf **Tag** festlegen, werden die ersten Daten, an denen dieser Zeitplan ausgeführt wird, wie folgt ausgeführt:

- 5. November 2012 (Zeitplan beginnt am Montag in der zweiten Woche des Monats)
- 10. Dezember 2012 (Zweiter Montag im Monat)
- 14. Januar 2012 (zweiter Montag im Monat)

Zugehörige Informationen

[Zeitpläne](#)

[Definieren Sie einen Zeitplan](#)

Zeitpläne und Kalender verwenden

Bestimmte Anwendungen innerhalb von Now Platform generieren grafische Kalenderanzeigen basierend auf Zeitplanseiten.

Diese Zeitplanseiten werden in Tages-, Wochen- oder Monatsansichten angezeigt. Derzeit verwenden folgende Anwendungen Zeitplanseiten:

- Projektmanagement
- Wartungspläne
- Rufbereitschaftsrotation
- Außendienst-Management

Zeitplanseiten sind Datensätze, die die Skripts enthalten, die die Funktionalität der grafischen Anzeige bestimmen.

- Aufgrund des hohen Skriptaufwands für eine Zeitplanseite sollten Sie für die meisten Instanzen die standardmäßigen Zeitplanseiten der Basisplattform verwenden.
- Die Zeitplanseite verwendet eine URL, an die eine Reihe von Parametern angehängt ist, um die grafische Anzeige zu generieren.
- Eine Zeitplanseite steuert den Kalenderinhaltsdatensatz (`cmn_schedule_page`).

Um auf Zeitplanseiten zuzugreifen, navigieren Sie zu **Systemzeitplaner > Zeitpläne > Zeitplanseiten**. Das Formular „Zeitplanseiten“ enthält die folgenden Felder:

Feld	Feldtyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge	Allgemeiner Name, der zur Identifizierung der aktuellen Zeitplanseite verwendet wird.
Zeitplantyp	Zeichenfolge	Zeitplantyp ist eine Zeichenfolge, die verwendet wird, um die Zeitplanseite über den URI-Parameter „sysparm_page_schedule_type“ eindeutig zu identifizieren. Beispielsweise kann auf eine Zeitplanseite zugegriffen werden: /show_schedule_page.do?sysparm_page_schedule_type=gantt_chart&sysparm_timeline_task_id=d530bf9 Alternativ können Sie auf die Zeitplanseite zugreifen, indem Sie den URI-Parameter auf den eindeutigen 32-stelligen hexadezimalen Systembezeichner der Zeitplanseite setzen.
Anzeigetyp	Auswahl	Jeder Ansichtstyp zeigt verschiedene Feldkombinationen an. Es stehen zwei Optionen zur Verfügung: • Kalender • Zeitplanseiten
Beschreibung	Zeichenfolge	Allgemeine Beschreibung mit zusätzlichen Informationen zur aktuellen Zeitplanseite. Dieses Feld ist erforderlich.
Init-Funktionsname	Zeichenfolge	Hinweis: Diese Funktionalität wird nur von Kalender -Zeitplanseiten verwendet. Der Name der Init-Funktion gibt den Namen der JavaScript-Funktion an, die in der Client-Skript -Datei aufgerufen werden soll.
HTML	Zeichenfolge	Hinweis: Diese Funktionalität wird nur von Kalender -Zeitplanseiten verwendet. Jelly analysiert das HTML-Feld, bei dem es sich um einen skriptfähigen Abschnitt handelt. Anschließend wird der Inhalt des Kalenders in die Anzeigeseite eingefügt. Es kann verwendet werden, um Variablen vom Server aus zu definieren und zusätzliche Felder definiert werden.
Client-Skript	Zeichenfolge	Das Client-Skript ist ein skriptfähiger Abschnitt, in dem Optionen für die Anzeige der Zeitplanseite über die API unterscheidet sich je nach Ansichtstyp der Zeitplanseite.
AJAX-Prozessor des Servers	Zeichenfolge	Hinweis: Diese Funktionalität wird nur von Kalender -Zeitplanseiten verwendet. Der Server-AJAX-Prozessor ist spezifisch für Kalendertyp-Zeitplanseiten, die verwendet werden, um Zeitplanelemente und -spannen zurückzugeben, die angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

Rufen Sie die Seite „Zeitplan“ auf, und zeigen Sie einen Kalender an

Sie können die URL aus dem Argumentmodul, eine Felddekoration (Wörterbuchattribut `ref_contributions`) oder eine UI-Aktion verwenden, die mit `show_schedule.do` verknüpft ist, um die Seite „Zeitplan“ aufzurufen.

Beispielsweise generiert das Modul „Rufbereitschaftskalender“ den Kalender aus der folgenden URL:

```
$ocf.do?sysparm_start_date=2016-03-01&sysparm_current_view=monthly&sysparm_include_views=monthly,daily
```

Diese URL führt den Benutzer zur monatlichen Kalenderansicht vom 1. März 2016.

- Die URL-Komponente `sysparm_current_view = monatlich || wöchentlich || „Daily“` bestimmt die aktuelle Kalenderansicht. Wenn `sysparm_current_view` einen ungültigen oder leeren Wert erhält, wird standardmäßig die monatliche Ansicht verwendet, und die URL wird in diese Ansicht umgeschrieben. Gültige Werte sind monatlich, wöchentlich oder täglich.
- Die URL-Komponente `sysparm_include_view = month,weekly,daily` bestimmt, welche Kalenderansichten verfügbar sind. Wenn `sysparm_include_view` ungültige oder leere Werte erhält, werden nur die gültigen Ansichten angezeigt. Wenn alle Werte ungültig sind, werden die drei Standardansichten angezeigt, und die URL wird in diese Ansichten umgeschrieben. Gültige Werte sind monatlich, wöchentlich und täglich.

i Hinweis:

`sysparm_include_view` ist nur für die neue Bereitschaftskalenderansicht verfügbar.

- Die URL-Komponente `sysparm_group_id=group_sys_id` bestimmt die angegebene Gruppe, nach der gefiltert werden soll. Wenn `sysparm_group_id` angegeben ist, wird nach der angegebenen Gruppe gefiltert. Gültiger Wert ist eine Gruppen-sysld.
- Die URL-Komponente `sysparm_start_date=2016-03-02` bestimmt das Datum, auf dessen Grundlage jede Ansicht angezeigt wird. Wenn `sysparm_start_date` angegeben ist, wird der Kalender geöffnet, der das bestimmte Datum bestreitet, an dem jede Ansicht ausgewählt ist. Das Format ist JJJJ-MM-TT. Wenn ein ungültiges Format oder Datum angegeben ist, wird das aktuelle Datum verwendet und die URL wird auf dieses Datum umgeschrieben.

i Hinweis:

Die URL-Komponente `sysparm_zoom` wurde nur in OnCallRotation durch `sysparm_current_view` ersetzt.

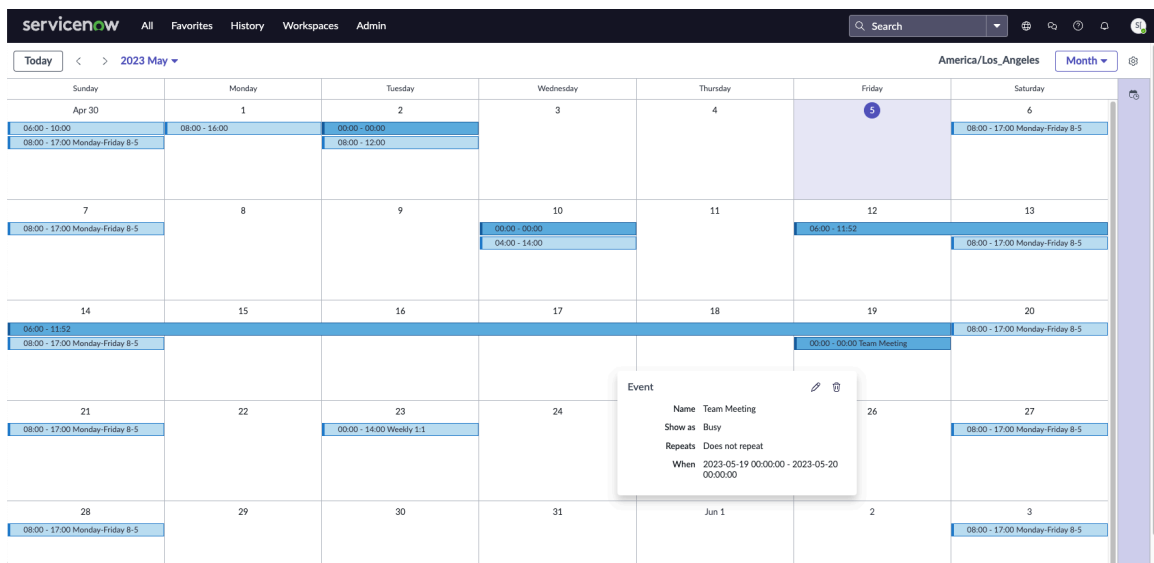
Zeitplankalender

Verwenden Sie den Zeitplankalender, um Events zu erstellen, anzuzeigen und zu bearbeiten.

Zeitplankalender

Der Zeitplankalender ist in Tages-, Wochen- oder Monatsansichten in Kalender- und Zeitleistenansichten verfügbar. Informationen zum Erstellen von Ereignissen im Kalender finden Sie unter [Erstellen Sie Zeitleisteneinträge im Zeitplankalender](#).

Die Abbildung zeigt die Kalenderbenutzeroberfläche.



Hinweis:

Informationen zur Verwendung des klassischen Zeitplankalenders finden Sie unter [Definieren Sie einen Zeitplan](#).

Domänensupport und Zeitpläne

Domänentrennung wird in Zeitplänen unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können. Aktivieren Sie das Plugin „Domain Support“ [com.glide.domain], um die Funktion zur Domänentrennung für Zeitpläne zu aktivieren.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der 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](#).

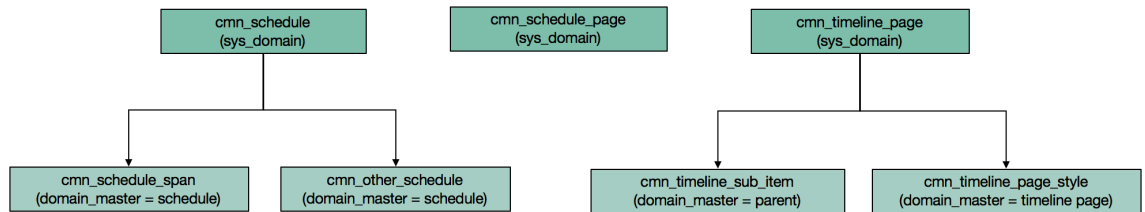
Übersicht

Die Datensätze in den Tabellen „Zeitplan“ [cmn_schedule], „Zeitplanseite“ [cmn_schedule_page] und „Zeitleistenseite“ [cmn_timeline_page] haben eine definierte Domäne.

- Die untergeordneten Tabellen verwenden das Attribut *domain_master*, um die Domäne aus der übergeordneten Tabelle abzuleiten.
- Sie finden das Attribut *domain_master* im Dictionary-Datensatz für die entsprechende Tabelle.

Das folgende Diagramm veranschaulicht den Umfang der Domänentrennung in verschiedenen Zeitplantabellen:

Domänen-Support für Zeitpläne



Implementierungen des benutzerdefinierten Domänensupports

Die Unterstützung der Domänentrennung erfolgt nicht automatisch, wenn Sie zu einem neuen Release migrieren, das eine benutzerdefinierte Implementierung der Domänenunterstützung für Tabellen wie „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] enthält. Mit dieser Aktion wird vermieden, dass bestimmte Konfigurationen geändert werden, die möglicherweise vorhanden sind.

Zum Implementieren der Basissystem-Domänenunterstützung für Zeitpläne wird ein Dienstprogramm sys.script bereitgestellt. Um dieses Dienstprogramm auszuführen, navigieren Sie zu **Hintergrund > Skripts – Hintergrund**. Das Skript wird unter dem Plugin com.glide.schedules als fix_schedule_domain_support.js aufgeführt.

- Das Dienstprogramm versucht, die Spalte „ **Domäne** “ [sys_domain] den Tabellen „Zeitplan“ [cmn_schedule], „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_page] und „Zeitleistenseite“ [cmn_timeline_page] hinzuzufügen.
- Anschließend wird versucht, das Attribut „domain_master“ den Tabellen „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span], „Anderer Zeitplan“ [cmn_other_schedule], „Zeitleisten-Unterelement“ [cmn_timeline_sub_item] und „Zeitleisten-Seitenstil“ [cmn_timeline_page_style] hinzuzufügen.
- Wenn das Skript vorhandene Datensätze zwischen einem untergeordneten und einem übergeordneten Datensatz findet, die eine unterschiedliche Domäne haben, führt das Skript das Attribut *domain_master* nicht in die untergeordnete Tabelle ein.

Betrachten Sie beispielsweise die Beziehung der Tabellen „Zeitplan“ [cmn_schedule] (übergeordnet) und „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] (untergeordnet). Wenn die Spalte **Domäne** [sys_domain] in beiden Tabellen in der Upgrade-Instanz verfügbar ist, muss das Dienstprogramm zur Basissystemimplementierung der Domänenunterstützung für Zeitpläne migriert werden.

- Wenn das Skript Datensätze erkennt, bei denen sich die untergeordnete Zeitplaneintragsdomäne [cmn_schedule_span] von der übergeordneten Zeitplandomäne [cmn_schedule] unterscheidet, wird die Ausführung beendet und eine Warnmeldung protokolliert.
- Wenn das Skript keine abweichenden Datensätze findet, wird der Lesezugriff auf die Spalten „ **Domäne** “ [sys_domain] und „ **Domänenpfad** “ [sys_domain_path] in der Tabelle „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] deaktiviert und der Lesezugriff darauf beschränkt.
- Schließlich fügt das Skript das Attribut „domain_master=schedule“ der Wörterbuchdatei für die Tabelle „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] hinzu.

i Hinweis:

Das Attribut *domain_master* stellt sicher, dass die untergeordneten und übergeordneten Datensatzdomänen mit der Domäne für das untergeordnete Element identisch bleiben, das vom angegebenen Referenzfeld abgeleitet wird.

Systemzeitplaner

Die Systemzeitplaner-Anwendung enthält zwei separate Engines für die Zeitplanung: die Engine für geplante Aufgaben und die Engine für Zeitpläne.

Geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgaben führen alle Arbeiten aus, die zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in wiederkehrenden Abständen ausgeführt werden müssen. Das Modul „Geplante Aufgaben“ ist mit der Zeitplantabelle [sys_trigger] verknüpft. Das Bearbeiten von Datensätzen in der

Zeitplattabelle wird nicht empfohlen. Verwenden Sie diese Tabelle, um vorhandene geplante Aufgaben des Basissystems anzuzeigen.

Das Modul „Geplante Aufgaben“ in der Systemdefinition ist eine verwaltungsfreundliche Schnittstelle für die Planung von Arbeit. Verwenden Sie dieses Modul, um neue geplante Aufgaben zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Geplante Aufgaben erstellen](#).

Zeitpläne

Zeitpläne sind Regeln, die Zeit in einem Kalender einbeziehen oder ausschließen. Sie werden von Serviceleveln, Inaktivitätsüberwachung und Gruppen-Rufbereitschaftsrotation verwendet. Sie können beispielsweise einen Zeitplan definieren, um die Servicelevel so zu beschränken, dass sie nur für Wochentage während der Geschäftszeiten gelten. Sie können auch Feiertage von einer Bereitschaftsrotation ausschließen.


Weitere Informationen finden Sie unter [Zeitpläne verwenden](#).

Geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgaben sind automatisierte Aufgaben, die zu einem bestimmten Zeitpunkt oder nach einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt werden können.

Sie können die folgenden Arten von Aufgaben automatisieren:

- Automatisches Generieren und Verteilen eines Berichts
- Generieren und planen Sie automatisch eine Entität von Datensätzen, z. B. einen Incident, ein Change-Element, ein Konfigurationselement, aus einer Vorlage
- Führen Sie geplante Aufgaben über Skripts oder Business Rules aus
- Zeitplanung am Monatsende
- Zeitplanung für Wochentage

Informationen zu Entwicklerschulungen finden Sie unter [Geplante Skriptausführungen und Event-Ziele](#)  im ServiceNow Developer Site.

Status der geplanten Aufgabe

Eine geplante Aufgabe kann einen der folgenden Status aufweisen.

Bereit

Auftrag ist bereit, im nächsten geplanten Intervall ausgeführt zu werden.

Wird ausgeführt

Auftrag führt gerade eine Aufgabe aus.

In der Warteschlange

Auftrag wurde der Planerwarteschlange hinzugefügt und wartet auf die Ausführung.

Fehler

Beim Ausführen des Auftrags ist ein Fehler aufgetreten.

Aufgabenfehler planen

Wenn beim Generieren einer geplanten Aufgabe Fehler auftreten, finden Sie unter [Beheben Sie Probleme mit einer geplanten Aufgabe über Application Insights](#) weitere Informationen.

Regelmäßige Aufgaben erstellen

Erstellen Sie eine geplante Aufgabe in der Tabelle „Aufgabe planen“ [sysauto].

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie alle neuen geplanten Aufgaben mit dieser Methode.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie den entsprechenden Typ der geplanten Aufgabe aus.
 - Erstellung und Verteilung eines Berichts automatisieren
 - Etwas (einen Change, einen Incident, eine CI etc.) automatisch aus einer Vorlage erstellen
 - Automatisch ein Skript Ihrer Wahl ausführen

Ergebnisse

Die angezeigten Felder hängen vom Typ der erforderlichen geplanten Aufgabe ab.

Zugehörige Informationen

[Personalisieren Sie das Systemdatumsformat](#)

[Legen Sie eine Systemzeitzone fest](#)

[Sonderfälle in Aufgabenzeitplänen](#)


[Zeigen Sie ein Zeitplanelement an](#)

Automatisieren Sie die Generierung und Verteilung eines Berichts

Generieren und verteilen Sie geplante Berichte per E-Mail.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Ein Benutzer mit der Rolle „report_scheduler“ kann einen geplanten Bericht auch über einen anderen Navigationspfad erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Schedule emails of reports](#) .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird


Geplante Berichte können im PDF-, CSV- oder XLS-Format verteilt werden. Grafische Berichte können im PNG- oder PDF-Format verteilt werden. Pivotberichte auf mehreren Ebenen können nur im PDF-Format geplant werden.

Hinweis:

- Es ist nicht möglich, Kalender-, Karten- oder Einzelpunktzahl-Berichte zu planen. Sie können Pivot-Tabellenberichte nur planen, wenn das Plugin `com.snc.whtp` aktiviert ist.
- Daten werden möglicherweise nicht in Berichten angezeigt, die von einer Person erstellt wurden, deren Benutzerkonto deaktiviert ist. Um sicherzustellen, dass die gewünschten Daten angezeigt werden, muss ein aktiver Benutzer den geplanten Bericht neu erstellen.

Prozedur


1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Generierung und Verteilung eines Berichts automatisieren aus**.
4. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Berichts
Bericht	<p>Verweis auf den Bericht, den Sie planen. Sie können das Suchsymbol  verwenden, um nach dem Bericht zu suchen.</p> <p>? Hinweis: Automatische E-Mail-Unterstützung ist für Kalender-, Karten- und Einzelpunktzahl-Berichte nicht verfügbar.</p>
Benutzer	Einzelne Benutzer, die den Bericht zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit erhalten. Für Benutzer muss Benachrichtigung in ihren Benutzerdatensätzen auf Aktiviert festgelegt sein, um Berichte zu erhalten.
Gruppen	Gruppen, die den Bericht zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit erhalten.
E-Mail-Adressen	E-Mail-Adressen von Berichtsempfängern, die sich nicht im System befinden.
Anwendung	Name der bereichsbezogenen Anwendung, die den Bericht enthält. Global wird angezeigt, wenn sich der Bericht im globalen Bereich befindet.
Aktiv	Wenn diese Option aktiv ist, werden geplante Berichte bereitgestellt.
Run-Kosten	<p>Zeitintervall für die Ausführung der geplanten Aufgabe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Täglich: Wird täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt ○ Wöchentlich: Wird wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit und an einem bestimmten Wochentag ausgeführt ○ Monatlich: Wird auf monatlicher Basis zu einer vorgegebenen Uhrzeit und an einem vorgegebenen Tag im Monat ausgeführt ○ Regelmäßig: Wird in einem vorgegebenen, sich wiederholenden Intervall ausgeführt ○ Einmal: Wird nur für ein einzelnes Vorkommen ausgeführt ○ Bei Bedarf: Wird bei Bedarf sofort ausgeführt ○ Geschäftskalender: Eintragsbeginn: Wird am Eintragsbeginndatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld Geschäftskalender auswählen. Eine regelmäßige Aufgabe wird für das Startdatum aller Geschäftseinträge ausgeführt, die Sie für den Geschäftskalender definiert haben. <p>Wenn der Geschäftskalender beispielsweise ein Geschäftsjahr darstellt und das Beginndatum jedes Eintrags ein Geschäftsmonat ist, wird die geplante Aufgabe am ersten Tag jedes Monats ausgeführt.</p>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Geschäftskalender: Eintragsende: Wird am Enddatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld Geschäftskalender auswählen. Diese Auswahl wird auf dieselbe Weise ausgeführt wie Geschäftskalender: Eintragsbeginn, jedoch für die Enddaten der zugehörigen Geschäftskalendereinträge. <p>i Hinweis: Wenn Sie Geschäftskalender: Eintragsbeginn oder Geschäftskalender: Eintragsende auswählen, können Sie einen Offset-Faktor anwenden, um die Ausführung der Aufgabe vor oder nach der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. Weitere Informationen finden Sie in den Feldern Offsettyp und Offset.</p> <p>Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Geschäftskalendern und zum Definieren von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Erstellen von Geschäftskalendern und Definieren Sie Geschäftskalendereinträge.</p>
Zeitzone	<p>Zeitzone, die mit dem Eintrag im Feld Zeit verwendet werden soll, wenn Sie die Uhrzeit angeben, zu der die regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie einen Zeitzoneneintrag aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ -Keine-: Verwenden Sie die Standardzeitzone für den angemeldeten Benutzer, der die regelmäßige Aufgabe erstellt. Die geplante Aufgabe wird beispielsweise um 16:45 Uhr US-Pazifik-Zeit ausgeführt, wenn es sich um die für den Benutzer zugewiesene Zeitzone handelt und wenn Sie 16:45 in das Feld Zeit eingeben. ○ Zeitzone des Systems verwenden: Verwenden Sie die standardmäßige Systemzeitzone, die für die Instanz angegeben ist, in der sie ausgeführt wird. Die regelmäßige Aufgabe wird beispielsweise um 22:15 Uhr Londoner Zeit ausgeführt, wenn Europa/London die standardmäßige Systemzeitzone für die Instanz ist und Sie 22:15 in das Feld Zeit eingeben. ○ Tatsächliche Zeitzone. Beispiel: Die regelmäßige Aufgabe wird um 13:30 Uhr in der Zeitzone USA/Osten ausgeführt, wenn Sie USA/Osten auswählen und 13:30 in das Feld Zeit eingeben.
Zeit	Uhrzeit, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll, ausgedrückt in Stunden, Minuten und Sekunden im 24-Stunden-Format. Mit der Auswahl, die Sie im Feld Zeitzone treffen, wird die Zeitzone für diesen Eintrag festgelegt.
Tag	Tag, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn für Ausführen die Option Wöchentlich festgelegt ist, geben Sie den Wochentag an. Wählen Sie zum Beispiel „Mittwoch“ aus. ○ Wenn Ausführen auf Monatlich eingestellt ist, wählen Sie den Tag im Monat. Wählen Sie beispielsweise 25 für den 25. Tag des Monats aus. <p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Ausführen die Option Monatlich oder Wöchentlich auswählen.</p>
Wiederholungsintervall	<p>Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld Tage den Wert 04 ein. ○ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld Stunden den Wert 26 ein. ○ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld Stunden den Wert 13 ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte 30 und 25 ein.
Wird gestartet	<p>Datum und Uhrzeit der ersten Erstellung einer geplanten Aufgabe. Wählen Sie Datum und Uhrzeit des Kalenders aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Ausführen die Option Regelmäßig auswählen.</p>
Geschäftskalender	<p>Geschäftskalendereintrag, den Sie verwenden, um das Start- oder Enddatum des Geschäftskalenders für die regelmäßige Aufgabe zu bestimmen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Zeit die Option Business Entry: Start Date (Geschäftseintrag: Startdatum) oder Business Entry: End Date (Geschäftseintrag: Enddatum) auswählen.</p>
Offsettyp	<p>Typ des Zeitversatzes, der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vergangenheit: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe vor dem Beginn der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ Zukunft: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe nach dem Ende der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ --Keiner--: Wenden Sie beim Planen dieser Aufgabe keinen Zeitversatz an. <p>Durch das Hinzufügen eines Offset-Faktors können Sie die Ausführung der Aufgabe so planen, dass sie vor oder nach der im Geschäftskalender definierten offiziellen Zeitspanne für die folgenden Anwendungsfälle ausgeführt wird:</p>

Feld	Beschreibung
Offset	<p>Zeitversatz (in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden), der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben. Wenn Sie beispielsweise so planen möchten, dass die Aufgabe drei Tage, 14 Stunden, 10 Minuten und 45 Sekunden vor dem Startdatum des Geschäftskalenders beginnt, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wählen Sie im Feld Offsettyp die Option Vergangenheit aus. ○ Geben Sie in das Feld Tage den Wert 3 ein. ○ Geben Sie in das Feld Stunden die Werte 14, 10 und 45 ein. <p>Die Felder Offset Days (Offset-Tage) und Stunden werden nur angezeigt, wenn Sie im Feld Ausführen die Option Geschäftskalender: Eintragsbeginn oder Geschäftskalender: Eintragsende auswählen und im Feld Offsettyp die Option Vergangenheit oder Zukunft auswählen.</p>
Priorität	<p>Numerische Priorität für die regelmäßige Aufgabe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Legen Sie für wichtige Aufgaben einen Prioritätswert unter 100 fest. ○ Legen Sie für weniger wichtige Aufgaben einen Prioritätswert über 100 fest. ○ Wenn 70 % oder mehr aller regelmäßigen Aufgaben überfällig sind, werden Aufgaben, die mit einem Wert über 100 markiert sind, nicht ausgeführt.
Bedingt	Wenn diese Option aktiviert ist, geben Sie eine skriptbasierte Bedingung für die Generierung des Berichts an.
Auslassen, wenn keine Datensätze	Wenn diese Option aktiviert ist, werden leere Berichte nicht verteilt.
Bedingung	<p>Bedingtes Skript, mit dem festgelegt wird, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Der letzte Ausdruck des Skripts muss einen booleschen Wert (true/false) ergeben. Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie Bedingungen verwenden auswählen. Weitere Informationen zu Skripten auf der Plattform ServiceNow finden Sie unter Skripten .</p> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 10px; border: 1px solid #ccc;"> <p>⚠️ Warnung: Bedingte Skripts für geplante Berichts-E-Mails werden in der Sandbox ausgeführt. Daher sind Funktionsdefinitionen nicht zulässig. Einige API-Aufrufe und Stichwörter sind ebenfalls nicht zulässig. Weitere Informationen finden Sie unter Skript-Sandbox-Eigenschaft .</p> </div>
Betreff	Text, der in der Betreffzeile der Verteilungs-E-Mail angezeigt wird.
Einführungsnachricht	<p>(Optional) Fügen Sie dem Bericht eine Nachricht hinzu.</p> <p>Wenn der Berichtsausgabebetyp eingebettetes PNG ist,</p>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Verwenden Sie das Tag <code>{report.png}</code> im Nachrichtentext, um den Bericht in der Nachricht zu positionieren. Andernfalls wird der Bericht am Ende der Nachricht angezeigt. ○ Verwenden Sie das Tag <code>{report.include_with}</code>, um andere in der E-Mail enthaltene Berichte zu positionieren. Andernfalls werden diese Berichte am Ende der Nachricht angezeigt.
Typ	<p>Berichtsausgabebetyp. Grafische Berichte können PNG- oder PDF-Dateien sein. Listenberichte können PDF-, Excel- oder CSV-Dateien sein.</p> <p>Wählen Sie beim Planen eines grafischen Berichts den Ausgabebetyp PDF oder PDF-Querformat aus, um die Diagrammrasterdaten einzubeziehen. Wählen Sie beim Planen eines Listenberichts den Ausgabebetyp Excel oder CSV aus.</p> <p>Wählen Sie PNG eingebettet aus, um die Berichtsvisualisierung in den E-Mail-Text einzubetten. Große Bilder werden so skaliert, dass sie in die E-Mail passen.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Berichtsausgabeformate.</p> <p>📘 Hinweis: Es ist nur möglich, Pivotberichte auf mehreren Ebenen in der PDF-Ausgabe zu planen.</p>
Zip-Ausgabe	Wenn diese Option aktiviert ist, wird der Bericht als ZIP-Dateianhang an die E-Mail gesendet.
Einbeziehen mit	Ein oder mehrere zusätzliche Berichte, die in die E-Mail aufgenommen werden sollen. Es ist nicht möglich, die Berichte innerhalb der E-Mail zu sortieren. Sie können das Suchsymbol  verwenden, um nach zusätzlichen Berichten zu suchen.
Seitengröße (nur Pivotbericht auf mehreren Ebenen)	Wählen Sie aus den Größen A3, A4, Letter oder Legal. Um die Abmessungen für ein anderes Papierformat festzulegen, wählen Sie Benutzerdefiniert , und geben Sie die Seitenhöhe und Seitenbreite in Pixeln an.
Seitenhöhe (in Pixeln) (nur Pivotbericht auf mehreren Ebenen)	Wird angezeigt, wenn die Seitengröße auf Benutzerdefiniert eingestellt ist. Für nicht standardmäßige Papierformate multiplizieren Sie die Seitenhöhe in Zoll mit 72, und geben Sie den Wert in dieses Feld ein.
Seitenbreite (in Pixeln) (nur Pivotbericht auf mehreren Ebenen)	Wird angezeigt, wenn die Seitengröße auf Benutzerdefiniert eingestellt ist. Für nicht standardmäßige Papierformate multiplizieren Sie die Seitenbreite in Zoll mit 72, und geben Sie den Wert in dieses Feld ein.

5. Klicken Sie auf Absenden.

Nächste Maßnahme

Um die geplante E-Mail einer Berichtsaufgabe zu bearbeiten, öffnen Sie die Aufgabe in der Liste „Geplante Aufgaben“. Um geplante E-Mails eines Berichts anzuhalten, löschen Sie die Zeile der entsprechenden Aufgabe aus der Liste „Geplante Aufgaben“.

Zugehörige Informationen

- [Regelmäßige Aufgaben erstellen](#)
- [Personalisieren Sie das Systemdatumsformat](#)
- [Legen Sie eine Systemzeitzone fest](#)

Berichtsausgabetypen

Sie können Berichte in bestimmten Ausgabeformaten exportieren. Sie können diese Berichte für den regelmäßigen Export einplanen.

Berichtsausgabeformate

Berichtsformat	Beschreibung
PDF	<p>Generieren Sie ein PDF-Dokument im Hoch- oder Querformat. PDF-Berichte enthalten die Diagrammrasterdaten. Kartenberichte können nicht im PDF-Format exportiert werden.</p> <p>i Hinweis: Um Multilevel pivot tables als PDF zu exportieren, müssen Sie das Webkit-HTML-zu-PDF-Plugin (com.snc.whtp) aktivieren.</p>
Excel	Die Berichtsvisualisierung wird als Microsoft Excel-Tabelle (XLS) angezeigt.
PNG	Die Berichtsvisualisierung wird als Portable Network Graphic-Datei (PNG) angezeigt. Erfahren Sie auch, wie Sie Berichte als Bilder in eine geplante Berichts-E-Mail einbetten .
CSV	Die Berichtsvisualisierung wird als Comma Separated Value-Textdatei (CSV) angezeigt.

„Ausführen als“-Benutzer und Berichts-E-Mails

Wenn Sie sich in einer domänengetrennten Instanz befinden, werden geplante Berichte mit den Berechtigungen des Benutzers unter „Ausführen als“ generiert.

Standardmäßig ist der Benutzer, der den geplanten E-Mail-Bericht einrichtet, der Benutzer unter „Ausführen als“. Der Domänenzugriff und die ACL-Berechtigungen report_view dieses Benutzers gelten beim Generieren der geplanten Berichte.

Wenn der Benutzer, der den geplanten Bericht eingerichtet hat, kein geeigneter „Ausführen als“-Benutzer ist, kann ein Administrator oder report_admin einen anderen „Ausführen als“-Benutzer angeben.

⚠ Warnung:
Der Benutzer unter „Ausführen als“ benötigt die entsprechende ACL-Berechtigung „report_view“, um den Bericht zu planen. Beim Festlegen dieses Benutzers kann auch ein Sicherheitsrisiko bestehen. Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, wenn Sie den Anwender unter „Ausführen als“ festlegen.

Zugehörige Informationen

- [Report_view access control](#)

Automatisch etwas aus einer Vorlage generieren

Planen Sie die Generierung von Entitäten, einschließlich Changes, Incidents und Cls.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: template_scheduler

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Automatisch etwas (einen Change, einen Incident, ein CI usw.) aus einer Vorlage generieren aus**.
4. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Generierung von Zeitplanentitäten

Feld	Beschreibung
Name	Name, der diese geplante Aufgabe identifiziert
Aktiv	Option, die angibt, dass die geplante Aufgabe aktiv ist und zum angegebenen Datum und zur angegebenen Uhrzeit ausgeführt werden soll
Anwendung	Name der Anwendung, die die Entität enthält. Global wird angezeigt, wenn sich die Entität im globalen Bereich befindet.
Bedingt	Option zum Aktivieren der Ausführung der geplanten Aufgabe, wenn bestimmte Bedingungen im zugehörigen Skript erfüllt sind
Bedingung	Bedingtes Skript, mit dem festgelegt wird, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Der letzte Ausdruck des Skripts muss einen booleschen Wert (true/false) ergeben. Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie Bedingungen verwenden auswählen.
Run-Kosten	<p>Zeitintervall für die Ausführung der geplanten Aufgabe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Täglich: Wird täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt ○ Wöchentlich: Wird wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit und an einem bestimmten Wochentag ausgeführt ○ Monatlich: Wird auf monatlicher Basis zu einer vorgegebenen Uhrzeit und an einem vorgegebenen Tag im Monat ausgeführt ○ Regelmäßig: Wird in einem vorgegebenen, sich wiederholenden Intervall ausgeführt ○ Einmal: Wird nur für ein einzelnes Vorkommen ausgeführt ○ Bei Bedarf: Wird bei Bedarf sofort ausgeführt ○ Geschäftskalender: Eintragsbeginn: Wird am Eintragsbeginndatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld Geschäftskalender auswählen. Eine regelmäßige Aufgabe wird für das Startdatum aller Geschäftseinträge ausgeführt, die Sie für den Geschäftskalender definiert haben. <p>Wenn der Geschäftskalender beispielsweise ein Geschäftsjahr darstellt und das Beginndatum jedes Eintrags ein Geschäftsmonat ist, wird die geplante Aufgabe am ersten Tag jedes Monats ausgeführt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Geschäftskalender: Eintragsende: Wird am Enddatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld Geschäftskalender auswählen. Diese Auswahl wird auf dieselbe

Automatische Übersetzung

Feld	Beschreibung
	<p>Weise ausgeführt wie Geschäftskalender: Eintragsbeginn, jedoch für die Enddaten der zugehörigen Geschäftskalendereinträge.</p> <p>i Hinweis: Wenn Sie Geschäftskalender: Eintragsbeginn oder Geschäftskalender: Eintragsende auswählen, können Sie einen Offset-Faktor anwenden, um die Ausführung der Aufgabe vor oder nach der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. Weitere Informationen finden Sie in den Feldern Offsettyp und Offset.</p> <p>Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Geschäftskalendern und zum Definieren von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Erstellen von Geschäftskalendern und Definieren Sie Geschäftskalendereinträge.</p>
Zeit	<p>Uhrzeit, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll, ausgedrückt in Stunden, Minuten und Sekunden im 24-Stunden-Format. Mit der Auswahl, die Sie im Feld Zeitzone treffen, wird die Zeitzone für diesen Eintrag festgelegt.</p>
Zeitzone	<p>Zeitzone, die mit dem Eintrag im Feld Zeit verwendet werden soll, wenn Sie die Uhrzeit angeben, zu der die regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie einen Zeitzoneneintrag aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ -Keine-: Verwenden Sie die Standardzeitzone für den angemeldeten Benutzer, der die regelmäßige Aufgabe erstellt. Die geplante Aufgabe wird beispielsweise um 16:45 Uhr US-Pazifik-Zeit ausgeführt, wenn es sich um die für den Benutzer zugewiesene Zeitzone handelt und wenn Sie 16:45 in das Feld Zeit eingeben. ○ Zeitzone des Systems verwenden: Verwenden Sie die standardmäßige Systemzeitzone, die für die Instanz angegeben ist, in der sie ausgeführt wird. Die regelmäßige Aufgabe wird beispielsweise um 22:15 Uhr Londoner Zeit ausgeführt, wenn Europa/London die standardmäßige Systemzeitzone für die Instanz ist und Sie 22:15 in das Feld Zeit eingeben. ○ Tatsächliche Zeitzone. Beispiel: Die regelmäßige Aufgabe wird um 13:30 Uhr in der Zeitzone USA/Osten ausgeführt, wenn Sie USA/Osten auswählen und 13:30 in das Feld Zeit eingeben.
Tag	<p>Tag, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn für Ausführen die Option Wöchentlich festgelegt ist, geben Sie den Wochentag an. Wählen Sie zum Beispiel „Mittwoch“ aus. ○ Wenn Ausführen auf Monatlich eingestellt ist, wählen Sie den Tag im Monat. Wählen Sie beispielsweise 25 für den 25. Tag des Monats aus.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Ausführen die Option Monatlich oder Wöchentlich auswählen.
Wiederholungsintervall	<p>Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld Tage den Wert 04 ein. ○ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld Stunden den Wert 26 ein. ○ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld Stunden den Wert 13 ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte 30 und 25 ein.
Wird gestartet	Datum und Uhrzeit der ersten Erstellung einer geplanten Aufgabe. Wählen Sie Datum und Uhrzeit des Kalenders aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Ausführen die Option Regelmäßig auswählen.
Geschäftskalender	Geschäftskalendereintrag, den Sie verwenden, um das Start- oder Enddatum des Geschäftskalenders für die regelmäßige Aufgabe zu bestimmen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Zeit die Option Business Entry: Start Date (Geschäftseintrag: Startdatum) oder Business Entry: End Date (Geschäftseintrag: Enddatum) auswählen.
Offsettyp	<p>Typ des Zeitversatzes, der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vergangenheit: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe vor dem Beginn der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ Zukunft: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe nach dem Ende der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ --Keiner--: Wenden Sie beim Planen dieser Aufgabe keinen Zeitversatz an. <p>Durch das Hinzufügen eines Offset-Faktors können Sie die Ausführung der Aufgabe so planen, dass sie vor oder nach der im Geschäftskalender definierten offiziellen Zeitspanne für die folgenden Anwendungsfälle ausgeführt wird:</p>
Offset	Zeitversatz (in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden), der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben. Wenn Sie beispielsweise so planen möchten, dass die Aufgabe drei Tage, 14 Stunden, 10 Minuten und 45 Sekunden vor dem Startdatum des Geschäftskalenders beginnt, gehen Sie folgendermaßen vor:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wählen Sie im Feld Offsettyp die Option Vergangenheit aus. ○ Geben Sie in das Feld Tage den Wert 3 ein. ○ Geben Sie in das Feld Stunden die Werte 14, 10 und 45 ein. Die Felder Offset Days (Offset-Tage) und Stunden werden nur angezeigt, wenn Sie im Feld Ausführen die Option Geschäftskalender: Eintragsbeginn oder Geschäftskalender: Eintragsende auswählen und im Feld Offsettyp die Option Vergangenheit oder Zukunft auswählen.
Dies generieren	Verweis auf den Vorlagendatensatz, aus dem Sie eine geplante Aufgabe generieren.

Zugehörige Informationen

- [Regelmäßige Aufgaben erstellen](#)
- [Personalisieren Sie das Systemdatumsformat](#)
- [Legen Sie eine Systemzeitzone fest](#)

Automatisch ein Skript Ihrer Wahl ausführen

Planen Sie sowohl bedingte als auch nicht bedingte Skripts. Wenn Domain Separation in der Instanz installiert ist, können Sie Skripts auch basierend auf den ihnen zugewiesenen Domänen auswählen, filtern, sortieren und planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Beispiel zeigt ein bedingtes Skript. Die geplante Aufgabe wird nur ausgeführt, wenn aktive Incidents vorhanden sind, die älter als 30 Tage sind.

```
// Only run this Scheduled Job if there are active Incidents over 30 days old
var ga = new GlideAggregate('incident');
ga.addAggregate('COUNT');
ga.addQuery('active', 'true');
ga.addQuery('sys_created_on', '<', gs.daysAgo(30));
ga.query();
ga.next();
ga.getAggregate('COUNT') !== '0'
```

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Automatisch ein Skript Ihrer Wahl ausführen aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Planen Sie die Skriptausführung

Feld	Beschreibung
Name	Name, der diese geplante Aufgabe identifiziert

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, die angibt, dass die geplante Aufgabe aktiv ist und zum angegebenen Datum und zur angegebenen Uhrzeit ausgeführt werden soll
Applikation	Name der Anwendung, die das Skript enthält. Global wird angezeigt, wenn das Skript zum globalen Umfang gehört.
Bedingt	Option zum Aktivieren der Ausführung der geplanten Aufgabe, wenn bestimmte Bedingungen im zugehörigen Skript erfüllt sind
Bedingung	<p>Bedingtes Skript, mit dem festgelegt wird, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Der letzte Ausdruck des Skripts muss einen booleschen Wert (true/false) ergeben. Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie Bedingungen verwenden auswählen.</p> <div style="background-color: #ffffcc; padding: 10px;"> <p>⚠️ Warnung: Bedingte Skripts für geplante Berichts-E-Mails und Performance Analytics Datenerfassungsaufgaben werden in der Sandbox ausgeführt. Daher sind Funktionsdefinitionen nicht zulässig. Einige API-Aufrufe und Stichwörter sind ebenfalls nicht zulässig. Weitere Informationen finden Sie unter Skript-Sandbox-Eigenschaft.</p> <p>Nach dem Upgrade werden Aufträge mit bedingten Skripts, die diese unzulässigen API-Komponenten enthalten, mit Fehlern beendet.</p> </div>
Run-Kosten	<p>Zeitintervall für die Ausführung der geplanten Aufgabe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Täglich: Wird täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt ○ Wöchentlich: Wird wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit und an einem bestimmten Wochentag ausgeführt ○ Monatlich: Wird auf monatlicher Basis zu einer vorgegebenen Uhrzeit und an einem vorgegebenen Tag im Monat ausgeführt ○ Regelmäßig: Wird in einem vorgegebenen, sich wiederholenden Intervall ausgeführt ○ Einmal: Wird nur für ein einzelnes Vorkommen ausgeführt ○ Bei Bedarf: Wird bei Bedarf sofort ausgeführt ○ Geschäftskalender: Eintragsbeginn: Wird am Eintragsbeginndatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld Geschäftskalender auswählen. Eine regelmäßige Aufgabe wird für das Startdatum aller Geschäftseinträge ausgeführt, die Sie für den Geschäftskalender definiert haben. <p>Wenn der Geschäftskalender beispielsweise ein Geschäftsjahr darstellt und das Beginndatum jedes Eintrags ein Geschäftsmonat ist, wird die geplante Aufgabe am ersten Tag jedes Monats ausgeführt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Geschäftskalender: Eintragsende: Wird am Enddatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld Geschäftskalender auswählen. Diese Auswahl wird auf dieselbe

Feld	Beschreibung
	<p>Weise ausgeführt wie Geschäftskalender: Eintragsbeginn, jedoch für die Enddaten der zugehörigen Geschäftskalendereinträge.</p> <p>i Hinweis: Wenn Sie Geschäftskalender: Eintragsbeginn oder Geschäftskalender: Eintragsende auswählen, können Sie einen Offset-Faktor anwenden, um die Ausführung der Aufgabe vor oder nach der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. Weitere Informationen finden Sie in den Feldern Offsettyp und Offset.</p> <p>Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Geschäftskalendern und zum Definieren von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Erstellen von Geschäftskalendern und Definieren Sie Geschäftskalendereinträge.</p>
Tag	<p>Tag, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn für Ausführen die Option Wöchentlich festgelegt ist, geben Sie den Wochentag an. Wählen Sie zum Beispiel „Mittwoch“ aus. ○ Wenn Ausführen auf Monatlich eingestellt ist, wählen Sie den Tag im Monat. Wählen Sie beispielsweise 25 für den 25. Tag des Monats aus. <p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Ausführen die Option Monatlich oder Wöchentlich auswählen.</p>
Wiederholungsintervall	<p>Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld Tage den Wert 04 ein. ○ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld Stunden den Wert 26 ein. ○ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld Stunden den Wert 13 ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte 30 und 25 ein.
Zeitzone	<p>Zeitzone, die mit dem Eintrag im Feld Zeit verwendet werden soll, wenn Sie die Uhrzeit angeben, zu der die regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie einen Zeitzoneneintrag aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ -Keine-: Verwenden Sie die Standardzeitzone für den angemeldeten Benutzer, der die regelmäßige Aufgabe erstellt. <p>Die geplante Aufgabe wird beispielsweise um 16:45 Uhr US-Pazifik-Zeit ausgeführt, wenn es sich um die für den Benutzer zugewiesene Zeitzone handelt und wenn Sie 16:45 in das Feld Zeit eingeben.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Zeitzone des Systems verwenden: Verwenden Sie die standardmäßige Systemzeitzone, die für die Instanz angegeben ist, in der sie ausgeführt wird.

Feld	Beschreibung
	<p>Die regelmäßige Aufgabe wird beispielsweise um 22:15 Uhr Londoner Zeit ausgeführt, wenn Europa/London die standardmäßige Systemzeitzone für die Instanz ist und Sie 22:15 in das Feld Zeit eingeben.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tatsächliche Zeitzone. <p>Beispiel: Die regelmäßige Aufgabe wird um 13:30 Uhr in der Zeitzone USA/Osten ausgeführt, wenn Sie USA/Osten auswählen und 13:30 in das Feld Zeit eingeben.</p>
Zeit	<p>Uhrzeit, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll, ausgedrückt in Stunden, Minuten und Sekunden im 24-Stunden-Format. Mit der Auswahl, die Sie im Feld Zeitzone treffen, wird die Zeitzone für diesen Eintrag festgelegt.</p>
Tag	<p>Tag, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn für Ausführen die Option Wöchentlich festgelegt ist, geben Sie den Wochentag an. Wählen Sie zum Beispiel „Mittwoch“ aus. ○ Wenn Ausführen auf Monatlich eingestellt ist, wählen Sie den Tag im Monat. Wählen Sie beispielsweise 25 für den 25. Tag des Monats aus. <p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Ausführen die Option Monatlich oder Wöchentlich auswählen.</p>
Wiederholungsintervall	<p>Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld Tag den Wert 04 ein. ○ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld Stunden den Wert 26 ein. ○ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld Stunden den Wert 13 ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte 30 und 25 ein.
Wird gestartet	<p>Datum und Uhrzeit der ersten Erstellung einer geplanten Aufgabe. Wählen Sie Datum und Uhrzeit des Kalenders aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Ausführen die Option Regelmäßig auswählen.</p>
Geschäftskalender	<p>Geschäftskalendereintrag, den Sie verwenden, um das Start- oder Enddatum des Geschäftskalenders für die regelmäßige Aufgabe zu bestimmen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Zeit die Option Business Entry: Start Date (Geschäftseintrag: Startdatum) oder Business Entry: End Date (Geschäftseintrag: Enddatum) auswählen.</p>

Feld	Beschreibung
Offsettyp	<p>Typ des Zeitversatzes, der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vergangenheit: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe vor dem Beginn der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ Zukunft: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe nach dem Ende der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ --Keiner--: Wenden Sie beim Planen dieser Aufgabe keinen Zeitversatz an. <p>Durch das Hinzufügen eines Offset-Faktors können Sie die Ausführung der Aufgabe so planen, dass sie vor oder nach der im Geschäftskalender definierten offiziellen Zeitspanne für die folgenden Anwendungsfälle ausgeführt wird:</p>
Offset	<p>Zeitversatz (in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden), der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben. Wenn Sie beispielsweise so planen möchten, dass die Aufgabe drei Tage, 14 Stunden, 10 Minuten und 45 Sekunden vor dem Startdatum des Geschäftskalenders beginnt, gehen Sie folgendermaßen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wählen Sie im Feld Offsettyp die Option Vergangenheit aus. ○ Geben Sie in das Feld Tag den Wert 3 ein. ○ Geben Sie in das Feld Stunden die Werte 14, 10 und 45 ein. <p>Die Felder Offset Days (Offset-Tage) und Stunden werden nur angezeigt, wenn Sie im Feld Ausführen die Option Geschäftskalender: Eintragsbeginn oder Geschäftskalender: Eintragsende auswählen und im Feld Offsettyp die Option Vergangenheit oder Zukunft auswählen.</p>
Ausführen als [optional]	<p>Wählen Sie einen anderen Benutzer aus, unter dem die Skriptausführung ausgeführt werden soll. Konfigurieren Sie das Formular, um dieses Feld hinzuzufügen, falls es nicht vorhanden ist.</p>
Dieses Skript ausführen	<p>Name des Skripts, das am geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit ausgeführt werden soll. Kopieren Sie beispielsweise die Skriptlogik aus einer Business Rule, oder rufen Sie eine Skripteinbindung auf.</p>

5. Wenn in dieser Instanz Domänentrennung installiert ist, werden die folgenden Felder auch zum Auswählen, Sortieren und Planen von Aufgaben nach Domäne angezeigt.

 Hinweis:

Das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ installiert die folgenden Felder. Weitere Informationen finden Sie unter [Domänentrennung anfordern](#) .

Feld	Beschreibung
Domäneniterator	<p>Kontrollkästchen, mit dem dieser Auftrag in mehreren Domänen ausgeführt werden kann. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Felder Domänenquellabelle und Domänenquellfilter angezeigt.</p>

Feld	Beschreibung
Domänenquelltable	<p>Name der domänengetrennten Tabelle, die die Quelle der Domänen ist, in denen die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie beispielsweise Abteilung (cmn_department) aus, wenn Sie sie als Quelle der zugewiesenen Domänen verwenden möchten, die zum Planen von Skripten verwendet werden. Die regelmäßige Aufgabe bestimmt diese Domänen aus dem Feld <code>sys_domain</code> der Quelltabellendatensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Domänenzuweisung .</p> <p>i Hinweis: Es wird empfohlen, eine domänengetrennte Tabelle zu erstellen, die ausschließlich der Beschaffung von Domänen dient, es sei denn, Sie haben einen Anwendungsfall, der die Verwendung einer vorhandenen Domäne rechtfertigt. Wenn Sie einen neuen erstellen, wählen Sie ihn einfach in diesem Feld aus.</p>
Domänenquellfilter	<p>Optionale Bedingung, die Sie angeben können, um die Datensätze zu filtern, die aus der ausgewählten Domänenquelltable abgefragt wurden.</p> <p>a. Wählen Sie das Feld aus, das zum Filtern von Datensätzen verwendet werden soll.</p> <p>b. Fügen Sie Filterbedingungen und Operatoren hinzu, um die Domänenauswahlkriterien einzugrenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Filter .</p>

Die folgende Verarbeitung findet statt, wenn eine Aufgabe in einer domänengetrennten Instanz geplant wird:

- Sie fragt zuerst die ausgewählte Domänenquelltable ab.
- Wenn Sie eine Bedingung im Feld **Domänenquellfilter** angegeben haben, wird die Filterbedingung angewendet, um den resultierenden Datensatz einzugrenzen.
- Schließlich wird die Liste der eindeutigen Domänen aus den `sys_domain`-Spalten dieser Datensätze abgerufen.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die geplante Aufgabe zu aktualisieren, auf **Jetzt** ausführen, um das geplante Skript sofort auszuführen, oder auf **Löschen**, um die Aufgabe zu löschen.

Zugehörige Informationen

- [Regelmäßige Aufgaben erstellen](#)
- [Personalisieren Sie das Systemdatumsformat](#)
- [Legen Sie eine Systemzeitzone fest](#)
- [Domänentrennung für Service Provider](#)

Sonderfälle in Aufgabenzeitplänen

Einige Sonderfälle erfordern Sorgfalt bei der Aufgabenplanung.

Zeitpläne für Monatsende

Da Monate unterschiedlich lang sind, sollten Sie bei der Planung von Aufgaben für das Monatsende mit Bedacht vorgehen.

- Es wird nicht empfohlen, ein Ereignis für den 29. oder 30. zu planen, da die geplante Aufgabe in Monaten (z. B. Februar) ausgeführt wird, die kürzer als diese Daten sind.
- Wenn ein Event für den 31. geplant ist, wird es am letzten Tag des Monats ausgeführt, auch wenn der Monat kürzer ist.

Zum Beispiel wird etwas, das für den 31. des Monats geplant ist, am 28. oder 29. Februar in einem Schaltjahr ausgeführt.

Wochentagspläne

Verwenden Sie für geplante Skripts das folgende Skript nur an Wochentagen:

```
(function isWeekday() {
  var isWeekday;
  var gDate = new GlideDate(); //Uses your Timezone!
  var day = gDate.getByFormat('EEEE'); //Gets name of day
  switch(day) {
    case "Saturday":
    case "Sunday":
      isWeekday = false;
      break;
    default:
      isWeekday = true;
  }
  return isWeekday;
})();
```

Geplante Aufgaben aus Skripts

Um eine geplante Aufgabe auszuführen, die durch ein Event ausgelöst wird, verwenden Sie das folgende Skript:

```
//Execute a scheduled script job
var rec = new GlideRecord('sysauto_script');
rec.get('name', 'YOUR_JOB_NAME_HERE');
SncTriggerSynchronizer.executeNow(rec);
```

Sie können das Skript mit einer von mehreren Tabellen ausführen:

- schedule_import_set (Geplante Importsätze)
- sysauto_script (Geplante Skriptausführung)
- sysauto_template (Geplante Vorlagengenerierung)
- sysauto_report (Geplanter Bericht)

Hinweis:

SncTriggerSynchronizer stellt keine Methoden zum Ausführen geplanter Aufgaben in der Zukunft bereit.

Ausführen geplanter Skripts und Aufgaben, die aus einer anderen Instanz importiert wurden

Die geplante Skriptausführung und geplante Aufgaben werden als Datensätze in Now Platform kategorisiert, was bedeutet, dass sie von Update Sets ausgeschlossen sind. Um zu bestimmen, ob eine Tabelle enthalten ist, navigieren Sie zu **Alle > Systemdefinition > Lexikon**

und zeigen Sie den **Attributwert** für die betreffende Tabelle an. In Update Sets sind nur Tabellen mit dem Attribut `update_sync=true` enthalten.

Optional können Sie Datensätze über XML exportieren und importieren. Um jedoch unerwartete Datenänderungen zu verhindern, werden Datensätze für Zeitplanelemente [sys_trigger] nicht für Datensätze erstellt, die aus einer XML-Datei wie einem Update Set importiert wurden. Um geplante Aufgaben oder Skripts auszuführen, die aus einer anderen Instanz importiert wurden, aktualisieren Sie den entsprechenden Aufgaben- oder Skriptdatensatz in der Zielinstanz.

Zeigen Sie ein Zeitplanelement an

Sie können geplante Elemente, bei denen es sich um einzelne Instanzen einer geplanten Aufgabe handelt, über den Systemzeitplaner anzeigen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

Navigieren zu **Alle > Systemzeitplaner > Geplante Aufgaben von heute**.

Hinweis:

Es wird nicht empfohlen, die Zeitplanelemente selbst zu ändern. Es ist am besten, die geplanten Aufgaben zu ändern, die sie enthalten.

Jedes Zeitplanelement wird in der Tabellenauflistung angezeigt.

Zugehörige Informationen

[Geplante Aufgaben](#)

[Regelmäßige Aufgaben erstellen](#)

Ereignisplanung

Sie können verschiedene Tools für die Planung von Aktionen oder Aufgaben verwenden, die in der Zukunft stattfinden sollen.

Wartungszeitpläne

Änderungen an der CMDB können über das Plugin „Wartungspläne“ verwaltet werden, mit dem Änderungen vorgeschlagen und über eine Zeitleiste angezeigt werden können.

Bereitschaftsrotation

Das Plugin „Group On-Call Rotation“ ermöglicht die Definition eines Zeitplans, um zu bestimmen, welche Benutzer zu bestimmten Tageszeiten primäre Kontakte sind.

Geplante Berichte

Sobald Sie Berichte definiert haben, können Sie sie mithilfe der Berichtsschnittstelle für den E-Mail-Versand zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in regelmäßigen Abständen planen.

Geplante Workflows

Workflows bieten ein robustes System für die Automatisierung erweiterter mehrstufiger Prozesse. Workflows werden durch Bedingungen ausgelöst, z. B. Geschäftsregeln, oder sie können für eine bestimmte Zeit bzw. einen wiederkehrenden Zeitplan geplant werden, z. B. geplante Aufgaben.

Geplante Aufgaben

Geplante Aufgaben sind Skripts, die Sie angeben können, damit sie automatisch zu einem bestimmten Datum und zu einer bestimmten Uhrzeit oder auf einer Wiederholungsbasis generiert werden.

Event-Registrierung

Sie können Ereignisse verwenden, um Aktionen oder Aufgaben zu planen, die ausgeführt werden sollen, wenn Bedingungen erfüllt sind.

Beispiel:

kb.view

Ein Ereignis, das ausgelöst wird, wenn ein Benutzer einen Knowledge Base-Artikel anzeigt. Sie verwenden es, um die Skriptaktion „Wissensansicht“ auszulösen, die jedes Mal, wenn ein Artikel angezeigt wird, einen Wissensnutzungsdatensatz erstellt.

incident.commented

Ein Ereignis, das ausgelöst wird, wenn ein Benutzer einen Artikel kommentiert, der von zwei kommentierten E-Mail-Benachrichtigungen zu Incidents verwendet wird.

Inaktivitätsüberwachungen

Wenn ein Datensatz für eine bestimmte Zeit nicht aktualisiert wurde, löst eine Inaktivitätsüberwachung ein Event aus.

Skriptaktionen

Skripts, die ausgelöst werden, wenn ein Event im Protokoll aufgezeichnet wird. Sie können Skripts so festlegen, dass sie immer dann ausgeführt werden, wenn eine bestimmte Aktivität in der Plattform ausgeführt wird, anstatt zu einem bestimmten Zeitpunkt, z. B. bei geplanten Aufgaben, oder als Reaktion auf bestimmte Bedingungen, z. B. [Business Rules](#) .

Benachrichtigungen

Sie können Events auch verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen auszulösen, wenn ein Event im Protokoll aufgezeichnet wird.

Registrieren Sie ein Event

Sie können ein Event für eine bestimmte Tabelle und eine Geschäftsregel registrieren, die das Event auslöst.


Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Um ein Event zu registrieren, navigieren Sie zu **Systemrichtlinie > Events > Registry**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Ausfüllen des Event-Registrierungsformulars

Feld	Beschreibung
Ereignisname	Name Ihres neuen Events.
Tabelle	Datenbanktabelle für dieses Event.  Hinweis: In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im selben Bereich wie das Event befinden.
Warteschlange	Name der Warteschlange, in der das Event platziert wird, wenn es ausgelöst wird.

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie nur Kleinbuchstaben, keine Leerzeichen und keine Sonderzeichen außer Unterstrichen (_). Beispiel: my_queue. Weitere Informationen finden Sie unter Using custom queues to process events .
Priorität	Reihenfolge, in der Nachrichten verarbeitet werden. Niedrigere Werte haben eine höhere Priorität.
Zugriff für Anrufer	Einstellungen für eingeschränkten Anruferzugriff. <ul style="list-style-type: none"> ○ Anruferbeschränkung: Anrufe an die Ressource müssen manuell genehmigt werden. ○ Anruferverfolgung: Anrufe an die Ressource werden automatisch genehmigt.
Ausgelöst von	Name der Business Rule, die das Event ausführt. Dieses Feld dient nur als Referenz und wird von keinem Prozess verwendet. Stellen Sie sicher, dass genügend Informationen vorhanden sind, um Ihr Event erneut zu finden.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Zwecks des Ereignisses.

Legen Sie eine Inaktivitätsüberwachung fest

Sie können eine Inaktivitätsüberwachung festlegen, die ein Event für einen Aufgabendatensatz auslöst, wenn die Aufgabe für einen bestimmten Zeitraum inaktiv war.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Aufgabe inaktiv bleibt, wird die Überwachung in regelmäßigen Abständen wiederholt. Benutzeraktualisierungen für den Aufgabendatensatz starten die Überwachung neu. Wenn die von Ihnen definierten Rücksetzbedingungen nicht erfüllt sind, wird die Überwachung nicht neu gestartet, wenn Sie den Aufgabendatensatz aktualisieren. Inaktivitätsüberwachungen gelten nur für Datensätze in Tabellen, die die Aufgabentabelle erweitern, oder die Aufgabentabelle selbst.


Wenn eine Inaktivitätsüberwachung ausgelöst wird, wird ein Event im Formular generiert <tablename>.inaktivität (z. B. incident.inaktivität). Definieren Sie eine [E-Mail- und SMS-Benachrichtigung](#) oder eine Skriptaktion, um weitere Aktionen für die Inaktivitätsüberwachung durchzuführen.

Die Aktivität eines Datensatzes basiert nur auf Benutzer-Updates. Systemupdates werden nicht als Aktivität gezählt.

Inaktivitätsüberwachungen unterstützen nur eine übereinstimmende Inaktivitätsüberwachung pro Aufgabe.

Wenn mehrere Inaktivitätsüberwachungen mit einem Aufgabendatensatz übereinstimmen, löscht eine der Inaktivitätsüberwachungen alle anderen sys_trigger-Jobs, sodass nur die eigene übrig bleibt, sodass die anderen nicht ausgelöst werden können. Da Inaktivitätsüberwachungen vom Bedingungsgenerator gesteuert werden, kann die Definitionszeit Inaktivitätsüberwachungen nicht daran hindern, sich pro Aufgabendatensatz zu überschneiden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > SLA > Inaktivitätsüberwachungen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie der Inaktivitätsüberwachung einen Namen.
3. Geben Sie den Typ des zu überwachenden Datensatzes im Feld **Tabelle** an.
4. Geben Sie im Feld **Warten** an, wie lange die Inaktivitätsüberwachung warten soll, bevor die einzelnen Benachrichtigungen gesendet werden.
5. Geben Sie zusätzliche Bedingungen im Feld **Bedingung** an.
Mindestens eine Bedingung muss angegeben werden, damit die Inaktivitätsüberwachung funktioniert.
 - Wenn Sie das automatische Schließen von Incidents verwenden, fügen Sie eine Bedingung Zurücksetzen hinzu, da das automatische Schließen sonst nicht ordnungsgemäß funktioniert. Um diese **Zurücksetzung** zu verhindern, legen Sie in Ihrer Inaktivitätsüberwachung eine Rücksetzbedingung fest. Weitere Informationen zum automatischen Schließen von Incidents finden Sie unter Incidents [für das automatische Schließen konfigurieren](#) .
 - Alle Bedingungen müssen pro Anwenderupdate „Wahr“ sein, damit die Inaktivitätsüberwachung ausgeführt werden kann. Zum Beispiel funktioniert diese Bedingung nur, wenn das Fälligkeitsdatum vor dem aktuellen Datum liegt, an dem der Benutzer die Aufgabe aktualisiert.
6. Geben Sie eine Reihenfolge an, wenn die Bedingungen mehrerer Inaktivitätsüberwachungen für einen bestimmten Datensatz erfüllt sein könnten. Es wird diejenige mit der niedrigsten Reihenfolge verwendet.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:

Wenn Sie die Bedingungen für eine Inaktivitätsüberwachung ändern, beendet die Überwachung die Nachverfolgung zuvor nachverfolgter Datensätze. Datensätze, die Sie vor der Inaktivitätsüberwachung erstellt haben, werden nicht nachverfolgt, auch wenn der Datensatz alle anderen Bedingungen erfüllt.

Eskalationsintervalle und Pausierungsbedingungen

Eskalationsintervalle und Pausierungsbedingungen sind für eine Inaktivitätsüberwachung nicht relevant.

Die zugehörige Liste und das zugehörige Feld sind verfügbar, da die Inaktivitätsüberwachungstabelle die für SLAs verwendete Tabelle erweitert. Diese Elemente werden jedoch in keiner Weise verwendet, wenn eine Inaktivitätsüberwachung angehängt oder ausgelöst wird.

Verwenden der Zeitkonfiguration

Mit dieser Funktion können Sie Zeitpläne verwalten, Ereignisse einrichten, Metriken nachverfolgen und vieles mehr.

Verwenden Sie Zeitkonfigurations-Apps für alles, von der grundlegenden Zeit- und Aufgabenverfolgung bis hin zu Kalendern für Geschäfts- und Steuerereignisse, die alle an jede Zeitzone angepasst werden können.

Erstellen von Geschäftskalendern

Erstellen Sie Geschäftskalender in Now Platform, damit Sie Ereignisse für Ihre Benutzer planen und deren Zeit anwendungsübergreifend nachverfolgen können. Sie definieren im Menü „Geschäftskalender“ Zeitpläne und Kalender aller Typen, einschließlich Steuerkalender.

Komponenten des Geschäftskalenders

Verwenden Sie die folgenden Formulare, wenn Sie Kalender und Zeitpläne im Menü „Geschäftskalender“ definieren:

Definitionsdatensatz des Geschäftskalenders

Identifiziert einen einzelnen Geschäftskalender, in dem Sie einen Referenznamen, eine Bezeichnung, einen übergeordneten Geschäftskalender (falls vorhanden) und eine Zeitzone angeben können. Ein Geschäftskalender kann einen beliebigen Zeitraum darstellen, und sein Definitionsdatensatz wird in der Tabelle „Geschäftskalender“ [business_calendar] gespeichert.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Geschäftskalenderdefinition finden Sie unter [Erstellen Sie einen Geschäftskalender](#).

Geschäftskalendereinträge

Definiert die einzelnen Einträge, aus denen ein Geschäftskalender besteht, und speichert sie in den Tabellen „Geschäftskalendereintrag“ [business_calendar_span] und „Name des Geschäftskalendereintrags“ (business_calendar_span_name). Im Gegensatz zu veralteten Zeitplaneinträgen, die sich wiederholende und ausschließende Zeitspannen aufweisen, müssen Sie für alle Zeitspannen im Kalender einzelne Geschäftskalendereinträge erstellen.

Weitere Informationen zum Erstellen von Einträgen für einen Geschäftskalender finden Sie unter [Definieren Sie Geschäftskalendereinträge](#) und [Erstellen Sie Namen für Geschäftskalendereinträge](#).

Filteroptionen für Geschäftskalender

Definiert die Filteroptionen für Datum und Uhrzeit für den Geschäftskalender, den Sie erstellen. Diese Filteroptionen ergänzen die standardmäßige Datums- und Uhrzeitfilterung im Now Platform.

Weitere Informationen zum Erstellen von Filteroptionen für einen Geschäftskalender finden Sie unter [Erstellen Sie einen Geschäftskalender](#).

Kalender für das Paket

Koppelt einen Geschäftskalender mit einem Now Platform -Paket, sodass Sie den Kalender für die Verwendung in diesem Funktionsbereich aktivieren können. Ein Paket ist eine Sammlung von Bereichen und Anwendungen, die einen Funktionsbereich bilden, z. B. HR Service Delivery.

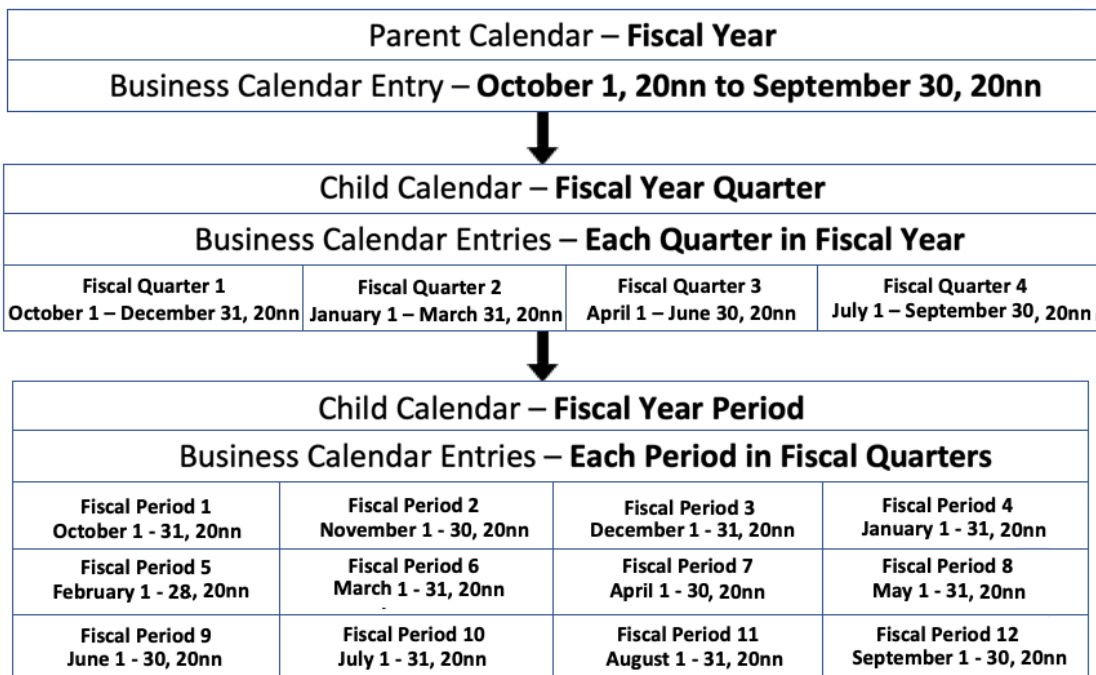
Weitere Informationen zum Zuordnen eines Geschäftskalenders zu einem Paket finden Sie unter [Geschäftskalender mit Paketen koppeln](#).

⚠️ Warnung:

Wenn Sie Performance Analytics verwenden, gehen Sie beim Ändern der Zeitspannen vorsichtig vor. Jede Änderung, die Sie an der Zeitspanne in einem Geschäfts- oder Steuerkalender vornehmen, kann dazu führen, dass Performance Analytics-Daten ungültig werden. Wenden Sie sich an einen Performance Analytics-Administrator, bevor Sie solche Änderungen vornehmen.

Beispiel: Geschäftskalender

In diesem Beispiel erstellen Sie einen Geschäftskalender mit 4 Quartalen und 12 Geschäftsperioden.



- Wenn Sie zu navigieren **Geschäftskalender > Geschäftskalender**, erstellen Sie:
 - Geschäftskalender mit dem Titel Geschäftsjahr.
 - Ein Kalender für Quartale, die zum Geschäftsjahr gehören.
 - Ein Kalender für Zeiträume mit dem übergeordneten Element „Geschäftsjahr“ oder „Geschäftsquartal“.

Wenn Sie den untergeordneten Kalender für das Geschäftsquartal erstellen, legen Sie fest, dass das Geschäftsjahr der übergeordnete Kalender ist. Für den untergeordneten Kalender „Geschäftsjahr“ legen Sie „Geschäftsjahr“ als unmittelbar übergeordnetes Element fest.
- Verwenden Sie beim Erstellen der einzelnen Kalender die zugehörige Liste Geschäftskalendereinträge, oder navigieren Sie zu **Geschäftskalender > Geschäftskalendereinträge**, um Geschäftskalendereinträge dafür zu erstellen. Erstellen Sie für jeden Geschäftskalendereintrag einen Referenznamen, z. B. Geschäftsperiode 1, und legen Sie Start- und Enddatum/-zeiten für jede Zeitspanne innerhalb des Kalenders fest.
 - Zum Beispiel hat der übergeordnete Geschäftsjahreskalender einen Geschäftskalendereintrag für die Zeitspanne vom 1. Oktober 20nn 0:00 Uhr bis zum 30. September 20nn 23:59:59 Uhr
 - Der untergeordnete Kalender für das Geschäftsquartal besteht aus vier Geschäftskalendereinträgen mit jeweils dem Start- und Enddatum jedes Quartals, aus dem das Geschäftsjahr besteht.

Hinweis:

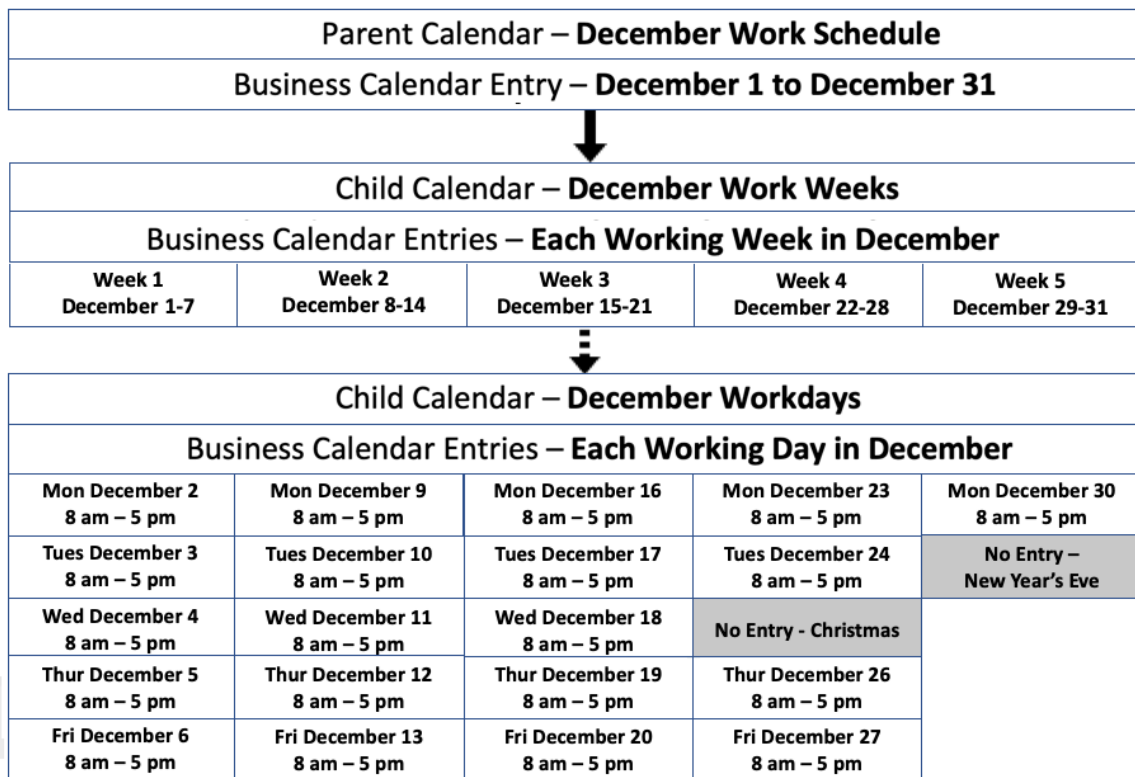
Sie können auch 13 Perioden, 445, 454 und 544 Arten von Steuerkalendern erstellen. Weitere Informationen zu diesen Arten von Geschäftskalendern finden Sie unter [Definieren von Steuerkalendern](#).

- Der untergeordnete Kalender „Geschäftsjahrquartale“ besteht aus mehreren Geschäftskalendereinträgen mit Start- und Enddatum/-zeiten für jeden Zeitraum im Geschäftsjahr.
- Verwenden **Geschäftskalender > Kalender für Paket** , um den übergeordneten Kalender für das Geschäftsjahr 20nn mit Now Platform -Paketen zu koppeln, z. B. HR Service Delivery oder Finance Close Automation.

Beispiel für Geschäftskalender-Zeitplan

In diesem Beispiel erstellen Sie einen Arbeitszeitplan für den Monat Dezember.

- Der Arbeitszeitplan besteht aus einem übergeordneten Kalender, einem untergeordneten Kalender für die Arbeitswochen im Dezember und einem weiteren untergeordneten Kalender für die Arbeitstage im Dezember.
- Der Dezember-Arbeitstagskalender besteht aus Geschäftskalendereinträgen für jeden Arbeitstag. Arbeitsfreie Tage wie Samstage, Sonntage und Betriebsfeiertage sind nicht enthalten.



- Verwenden **Geschäftskalender > Geschäftskalender** , um einen übergeordneten Geschäftskalender mit dem Titel Dezember-Arbeitszeitplan und einen untergeordneten Geschäftskalender für die Dezember-Arbeitswochen zu erstellen. Wenn Sie den untergeordneten Kalender erstellen, legen Sie fest, dass der Arbeitsplan für Dezember der übergeordnete Kalender ist.

i Hinweis:

Sie können den Dezember-Arbeitszeitplan noch detaillierter gestalten, indem Sie einen untergeordneten untergeordneten Kalender für Dezember-Arbeitstage erstellen. In diesem Fall ist das unmittelbar übergeordnete Element der Dezember-Arbeitswochenkalender.

- Verwenden Sie beim Erstellen der einzelnen Kalender die zugehörige Liste Geschäftskalendereinträge, oder navigieren Sie zu **Geschäftskalender** > **Geschäftskalendereinträge**, um mindestens einen Geschäftskalendereintrag dafür zu erstellen. Sie geben jedem Geschäftskalendereintrag einen Referenznamen und legen die Start- und Enddatumszeiten für jede Zeitspanne innerhalb des Kalenders fest.
 - Beispiel: Der übergeordnete Arbeitsplankalender für Dezember bezieht sich auf eine Zeitspanne vom 1. Dezember 20nn 12:00 Uhr bis zum 31. Dezember 20nn 23:59:59 Uhr
 - Der untergeordnete Dezember-Arbeitswochenkalender besteht aus fünf Geschäftskalendereinträgen. Jeder Eintrag bezieht sich auf das Start- und Enddatum jeder Kalenderwoche im Dezember.
 - Der untergeordnete Workdays-Kalender für Dezember besteht aus mehreren Geschäftskalendereinträgen. Jeder Eintrag bezieht sich auf das Start- und Enddatum für jeden Arbeitstag im Dezember. Sie erstellen keine Geschäftskalendereinträge für Unternehmensfeiertage wie Silvester oder Feiertage.
- Verwenden **Geschäftskalender** > **Kalender für Paket**, um den übergeordneten Geschäftskalender Dezember-Arbeitszeitplan mit den entsprechenden Now Platform -Paketen zu koppeln, z. B. Kundenservice-Management.

Geschäftskalender anstelle von veralteten Kalender- und Zeitplandefinitionen verwenden

Die veralteten Funktionen, die Sie möglicherweise auf der verwendet haben **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** Die Menü „“ und „Geschäftskalender“ zum Definieren von Zeitplänen und Geschäftskalendern werden weiterhin unterstützt. Sie sollten jedoch das Menü „Geschäftskalender“ verwenden, um Kalender und Zeitpläne zu definieren und sie dann bestimmten Now Platform -Paketen zuzuordnen.

i Hinweis:

Für Anwendungen von Strategic Portfolio Management (SPM) müssen Sie Geschäftskalender mit der Funktion [Geschäftskalender generieren](#) definieren.

- Wenn Sie die veralteten Funktionen zum Erstellen von Steuerkalendern und -zeitplänen verwenden, werden die resultierenden Definitionsdatensätze intern als zur veralteten Tabellenhierarchie [cmn_schedule] gehörend gekennzeichnet. Diese Datensätze werden in den Listen im Menü „Geschäftskalender“ sowie in den Listen in den jeweiligen Menüs für die verwendeten veralteten Funktionen angezeigt. Wenn Sie beispielsweise Steuerkalender mit veralteten Steuerkalenderfunktionen definiert haben, werden die resultierenden Datensätze in Listen in den Geschäftskalender Menüs „Geschäftskalender“ angezeigt.
- Wenn Sie einen veralteten Geschäftskalender oder -zeitplan aus diesen Listen auswählen, können Sie ihn nur mit der veralteten Funktion ändern, die Sie ursprünglich zum Erstellen verwendet haben. Wenn Sie beispielsweise einen veralteten Geschäftskalender auswählen, können Sie ihn nur mithilfe der Funktionen im Menü „Geschäftskalender“ ändern. Sie können sie nicht mit den Menüfunktionen des Geschäftskalenders ändern.

Zugehörige Informationen

[Zeitpläne und Kalender verwenden](#)

Erstellen Sie einen Geschäftskalender

Erstellen Sie einen Definitionsdatensatz für einen einzelnen übergeordneten oder untergeordneten Geschäftskalender. Sie erstellen diesen Datensatz, damit Sie einen bestimmten Geschäftskalender leicht identifizieren können, wenn Sie ihn in einem Now Plattform -Paket oder -Funktionsbereich verwenden. Ein Geschäftskalender kann einen beliebigen Zeitraum darstellen, z. B. eine Woche, einen Monat, ein Jahr oder eine Geschäftsperiode.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Geschäftskalender erstellen, geben Sie einen Referenznamen, eine Bezeichnung, einen übergeordneten Geschäftskalender (falls vorhanden) und eine Zeitzone dafür an.

1. Sie erstellen zuerst einen Geschäftskalenderdatensatz und dann Geschäftskalendereinträge dafür in der zugehörigen Liste „Geschäftskalendereinträge“. Weitere Informationen zur Funktionsweise von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter [Definieren Sie Geschäftskalendereinträge](#) und [Erstellen Sie Namen für Geschäftskalendereinträge](#).
2. Mit der zugehörigen Liste „Filteroptionen für Geschäftskalender“ können Sie auch die Filteroptionen für Datum und Uhrzeit für den Geschäftskalender definieren, den Sie erstellen.

 Hinweis:

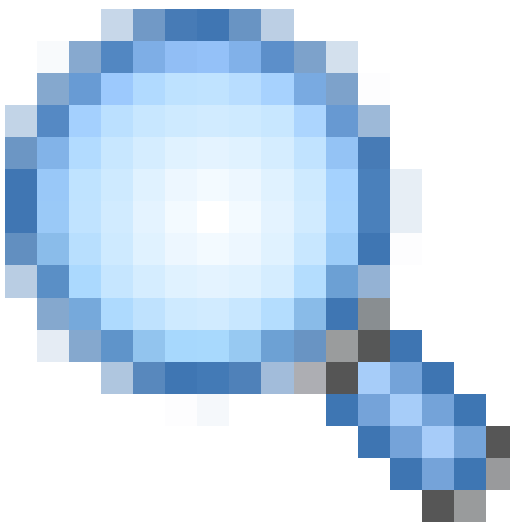

Steuerkalender oder Zeitpläne, die Sie im **Steuerkalender** oder erstellt haben **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** Das Menü „ wird auch in den Listen im Menü „**Geschäftskalender**“ angezeigt. Wenn Sie einen Steuerkalender oder -zeitplan auswählen, wird dieser in der veralteten Funktion angezeigt, die Sie ursprünglich zum Erstellen verwendet haben. Sie können mit diesem Formular keine veralteten Steuerkalender oder Zeitpläne anzeigen oder aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Geschäftskalender**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Geschäftskalender“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Referenzname und Bezeichner für den Geschäftskalenderdatensatz. Der Name muss pro Domäne eindeutig sein.
Bezeichnung	Eindeutige singuläre Bezeichnung zur Identifizierung des Geschäftskalenders, wenn Sie eine Filterung durchführen. Sie können beispielsweise einen einwöchigen Arbeitskalender mit der Bezeichnung Arbeitswoche zuweisen.
Pluralbezeichnungen	Eindeutige Pluralbezeichnung zur Identifizierung des Geschäftskalenders. Sie können beispielsweise einen einwöchigen Arbeitskalender mit der Bezeichnung Arbeitswochen zuweisen. Verwenden Sie Pluralbezeichnungen, wenn Sie eine Filterung durchführen, die auf mehr als einer Einheit in der Vergangenheit oder Zukunft basiert. Beispiel: Letzte 2 Geschäftsquartale.

Feld	Beschreibung
Übergeordnet	<p>Übergeordneter Geschäftskalender des aktuellen Geschäftskalenders, den Sie erstellen. Um nach einem vorhandenen Geschäftskalender zu suchen, klicken Sie auf</p>  <p>die</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sie haben beispielsweise einen Geschäftskalender für 2020 und einen einzelnen untergeordneten Kalender für jeden Monat innerhalb des Jahres mit jeweils eigenen Geschäftskalendereinträgen erstellt. Wenn Sie einen Geschäftskalender für jeden Monat erstellen, wählen Sie 2020 als übergeordneten Kalender für jeden aus. ○ Diese Einträge erstellen die Beziehung zwischen einem übergeordneten und seinen untergeordneten Geschäftskalender. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie einen übergeordneten Geschäftskalender selbst erstellen.
Anwendung	<p>Anwendung, die diesem Geschäftskalender zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder einen Geschäftskalender aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird das Feld standardmäßig auf diese Anwendung gesetzt. Andernfalls wird das Feld standardmäßig auf Global gesetzt. Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden standardmäßig dieser Anwendung zugewiesen. Weitere Informationen zur Umfangsdefinition von Anwendungen finden Sie unter Application scope </p>
Zeitzone	<p>Zeitzone, die für den Geschäftskalender verwendet werden soll, wenn Sie die Start- und Endzeit für jeden zugeordneten Geschäftskalendereintrag angeben. Wählen Sie einen Zeitzoneneintrag aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ -Keine-: Verwenden Sie die Zeitzone, die im Profil des angemeldeten Benutzers angegeben ist. ○ Systemzeitzone verwenden: Verwenden Sie die standardmäßige Systemzeitzone, die für die Instanz angegeben ist. ○ - Fließend -: Die Zeitzone ist relativ zu dem, was zu einem bestimmten Zeitpunkt auf den Geschäftskalendereintrag zugreift. Beispiel: Wenn ein Administrator in Amsterdam einen schwebenden Geschäftskalender für 08:00 bis 17:00 Uhr erstellt, sieht eine Person in San Jose, Kalifornien, diesen als 08:00 bis 17:00 Uhr, wenn Sie einen Geschäftskalender definieren in einer

Feld	Beschreibung
	<p>bestimmten Zeitzone sehen Benutzer in anderen Zeitzonen den Geschäftskalender in ihrer eigenen Zeitzone.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tatsächliche Zeitzone. Beispiel: Europa/London, USA/Pazifik, USA/Zentral.
Beschreibung	Beschreibung des Geschäftskalenders.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Wählen Sie in der Liste „Geschäftskalender“ den von Ihnen erstellten Geschäftskalender aus.

6. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste Geschäftskalendereinträge Einträge, die jede Zeitspanne innerhalb des Geschäftskalenders definieren.

Erstellen Sie mindestens einen Geschäftskalendereintrag für den ausgewählten Kalender.

i Hinweis:

Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter [Definieren Sie Geschäftskalendereinträge](#) und [Erstellen von Geschäftskalendern](#).

7. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Filteroptionen für Geschäftskalender“ auf **Neu**, um Filteroptionen für den Geschäftskalender zu erstellen.

Sie können die Filteroptionen für Datum und Uhrzeit für den Geschäftskalender definieren, den Sie erstellen. Diese Filteroptionen ergänzen die standardmäßige Datums- und Uhrzeitfilterung im Now Platform.

i Hinweis:

Weitere Informationen zum Erstellen von Filteroptionen für Geschäftskalender finden Sie unter [Definieren Sie Filteroptionen für Geschäftskalender](#).

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Ein Geschäftskalenderdatensatz wird in der Tabelle „Geschäftskalender“ [business_calendar] gespeichert.

- Wenn Sie Geschäftskalendereinträge in der zugehörigen Liste „Geschäftskalendereinträge“ erstellen, werden Datensätze in der Tabelle „Geschäftskalendereintrag“ (business_calendar_span) erstellt. Die Datensätze sind dem Geschäftskalender zugeordnet.
- Wenn Sie Geschäftskalender-Filteroptionen in der zugehörigen Liste „Geschäftskalender-Filteroptionen“ erstellt haben, wird ein Datensatz in der Tabelle „Geschäftskalender-Filteroption“ (business_calendar_filter_option) gespeichert. Der Datensatz ist dem Geschäftskalender zugeordnet.

Erstellen Sie eine Geschäftskalendergruppe

Damit Performance Analytics und Reporting Geschäftskalender verwenden können, organisieren Sie mehrere Kalender in einer Geschäftskalendergruppe. Eine Anwendung kann auch eine Geschäftskalendergruppe enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Performance Analytics -Indikator oder einen Bericht auf Geschäftskalender anstelle des Standardkalenders basieren. Die Geschäftskalender selbst sind zu granular und müssen gruppiert werden. Der

Bericht oder Indikator verwendet dann diese Gruppe. Arbeiten Sie mit Ihrem Performance Analytics -Team zusammen, um die Geschäftskalendergruppen zu entwerfen.

i Hinweis:

Steuerkalender werden ebenfalls unterstützt. Wenn Sie einen Geschäftskalender generieren, wird automatisch auch eine entsprechende Geschäftskalendergruppe generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geschäftskalender > Geschäftskalendergruppe**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Benennen Sie die Gruppe, und speichern Sie sie.
Die zugehörige Liste „**Geschäftskalender**“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „**Geschäftskalender**“ die Option **Bearbeiten** aus.
5. Wählen Sie aus vorhandenen Geschäftskalendern aus, die Sie der Gruppe hinzufügen möchten.
Sie können aus dieser Liste auch einen neuen Geschäftskalender erstellen.

i Wichtig:

Wählen Sie keine Geschäftskalender, die einen Zeitraum von weniger als einem 24-Stunden-Tag abdecken, für die Verwendung mit Performance Analytics -Indikatoren aus. Performance Analytics speichert keine Zeiten, nur Datumsangaben. Wenn die Gruppe nur von Berichten verwendet wird, können Sie einen kürzeren Zeitraum auswählen.

6. Klicken Sie abschließend auf **Aktualisieren**.

Example: Gregorianischer Kalendergruppe

Die Gruppe „Gregorianischer Kalender“ wird mit Basissystemgeliefert . Sie umfasst die Geschäftskalender Woche, Monat, Quartal und Jahr, die auch in Basissystemen enthalten sind.

Gruppe „Gregorianischer Kalender“.

Business Calendar Group
Gregorian calendar

Application

* Name: Gregorian calendar

Description: Gregorian calendar

Domain: global

Update Delete

Business Calendars Order Search

Actions on selected rows... Edit... New

Business calendar group = Gregorian calendar

Business calendar	Order	Domain
Week	100	global
Month	200	global
Quarter	300	global
Year	400	global

1 to 4 of 4

Jeder Geschäftskalenderdatensatz zeigt auch an, zu welchen Gruppen er gehört.

Automatische Übersetzung

Der Geschäftskalender „Woche“.

Business Calendar Week

* Name: Week

* Label: Week

* Plural label: Weeks

Parent: [] Application: Global

Time zone: -- Floating --

Description: []

Business Calendar Entries (1567) | Business Calendar Filter Options | **Business Calendar Groups (1)**

Business calendar group	Order	Domain
Gregorian calendar	100	global

Zugehörige Informationen

„Indikatoren mit Geschäftskalender“ in [Einen automatisierten Indikator erstellen](#)

Definieren Sie Geschäftskalendereinträge

Erstellen Sie Datensätze für Geschäftskalendereinträge, die die einzelnen Zeiträume definieren, aus denen ein Geschäftskalender besteht. Sie erstellen einen Geschäftskalendereintrag für jede einzelne Zeitspanne im Kalender.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Gegensatz zu veralteten Zeitplaneinträgen mit sich wiederholenden und ausschließenden Zeitspannen müssen Sie für jede Zeitspanne des Geschäftskalenders einzelne Geschäftskalendereinträge erstellen. Wenn Sie beispielsweise einen Geschäftskalender für das Geschäftsjahr 2020 mit 13 Geschäftsperioden erstellen, müssen Sie für jede Geschäftsperiode einzelne Geschäftskalendereinträge erstellen. Für jede Geschäftsperiode geben Sie Start- und Enddatum/-zeiten an.

i Hinweis:

Steuerkalender oder Zeitpläne, die Sie im **Steuerkalender** oder erstellt haben **Systemzeitplaner > Zeitpläne** Das Menü „“ wird auch in den Listen im Menü „**Geschäftskalender**“ angezeigt. Wenn Sie einen Steuerkalender oder -zeitplan auswählen, wird dieser in der veralteten Funktion angezeigt, die Sie ursprünglich zum Erstellen verwendet haben. Sie können mit diesem Formular keine veralteten Steuerkalender oder Zeitpläne anzeigen oder aktualisieren.

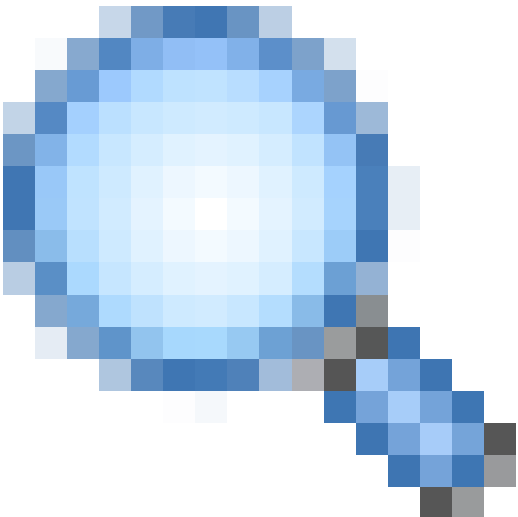
i Hinweis:

Die einfachste Möglichkeit, Geschäftskalendereinträge zu erstellen und einem Geschäftskalender zuzuordnen, besteht darin, die zugehörige Liste „Geschäftskalendereinträge“ im Formular „Geschäftskalender“ zu verwenden. Weitere Informationen zum Erstellen eines Geschäftskalenders finden Sie unter [Erstellen Sie einen Geschäftskalender](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geschäftskalender > Geschäftskalendereinträge**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Geschäftskalendereintrag“.

Feld	Beschreibung
Name	<p>Eindeutiger Referenzname für den Geschäftskalendereintrag. So wählen Sie einen Geschäftskalendernamen aus oder erstellen einen neuen Namen:</p> <p>a. Um nach dem Namen eines vorhandenen Geschäftskalendereintrags zu suchen,</p>  <p>klicken Sie auf die</p> <p>b. Wenn kein Name für den Geschäftskalendereintrag vorhanden ist und Sie einen neuen Namen für den Geschäftskalendereintrag erstellen möchten, klicken Sie auf Neu. Das Formular „Name des Geschäftskalendereintrags“ wird angezeigt.</p> <p>i Hinweis: Informationen zum Erstellen von Namen für Geschäftskalendereinträge finden Sie unter Erstellen Sie Namen für Geschäftskalendereinträge.</p>
Start	<p>Startdatum und -uhrzeit für den Geschäftskalenderzeitraum. Er verwendet die Zeitzone, die Sie im Geschäftskalenderdatensatz angegeben haben, den Sie ihm zuordnen. Wenn Sie beispielsweise eine Geschäftsperiode für den Monat Januar definieren, ist das Startdatum/-uhrzeit der 31. Januar 2020 0:00 Uhr</p>
Ende	<p>Enddatum und -uhrzeit für den Geschäftskalenderzeitraum. Er verwendet die Zeitzone, die Sie im Geschäftskalenderdatensatz angegeben haben, den Sie ihm zuordnen. Wenn Sie beispielsweise eine Geschäftsperiode für den Monat Januar definieren, ist das Enddatum der 31. Januar 2020 um 23:59 Uhr</p>

Automatische Übersetzung

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Namen für Geschäftskalendereinträge

Erstellen Sie einen Namen für einen einzelnen Geschäftskalendereintrag. Sie erstellen diesen Datensatz, damit Sie einen bestimmten Geschäftskalendereintrag leicht identifizieren können, wenn Sie ihn in einem Geschäftskalender verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geschäftskalender > Geschäftskalendereintragsnamen**.

i Hinweis:

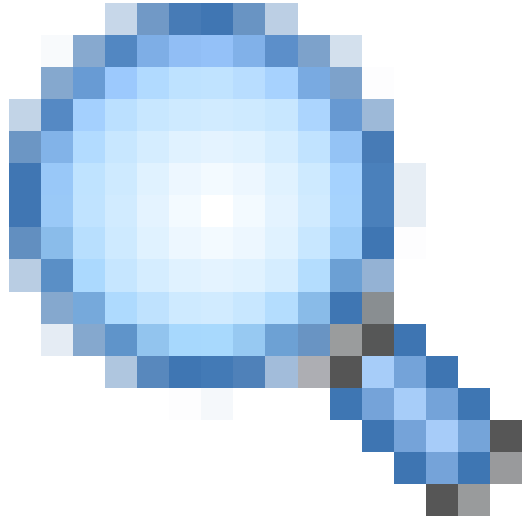
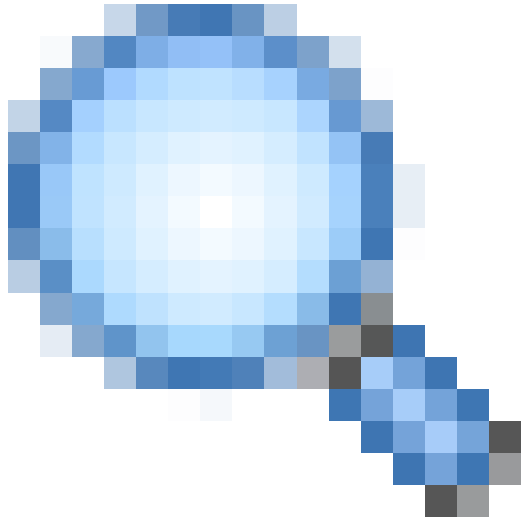
Alternativ können Sie einen Namen für einen Geschäftskalendereintrag erstellen, wenn Sie den zugehörigen Geschäftskalendereintrag erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen eines Geschäftskalendereintrags finden Sie unter [Definieren Sie Geschäftskalendereinträge](#).

2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Namensformular des Geschäftskalendereintrags

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Abgekürzter Name für den Geschäftskalendereintrag. Beispiel: Januar.
Langer Name	Längerer Name für den Geschäftskalendereintrag. Beispiel: Geschäftsperiode Januar.
Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung zur Identifizierung des Geschäftskalendereintrags beim Filtern.
Kalender	Name des Geschäftskalenders, zu dem der Geschäftskalendereintrag gehören soll. Dieser Eintrag erstellt die Beziehung zwischen einem Geschäftskalender und den Geschäftskalendereinträgen, die jede einzelne Zeitspanne damit definieren. Wenn Sie beispielsweise einen Geschäftskalendereintrag für die Geschäftsperiode Januar erstellen, wählen Sie GJ20 aus, um ihn dem Geschäftsjahr 2020 zuzuordnen. So wählen Sie einen vorhandenen Geschäftskalender aus:

Feld	Beschreibung
	 <p data-bbox="383 724 1340 871"> a. Klicken Sie oder b. Klicken Sie in das Feld Kalender, um eine Liste der aktuellen Geschäftskalender anzuzeigen und auszuwählen, die in erstellt wurden Geschäftskalender > Geschäftskalender. </p> <p data-bbox="383 892 582 945"> i Hinweis: </p>  <p data-bbox="438 1480 1380 1617"> Wenn Sie versuchen, die “ zu verwenden, und ein Dialogfeld mit den Optionen „Abbrechen“ und „Verlassen“ angezeigt wird, klicken Sie auf „Abbrechen“ und dann in das Feld Kalender, um eine Auswahl aus einer Liste der aktuellen Geschäftskalender zu treffen. </p>
Anwendung	Anwendung, die diesem Geschäftskalender zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder einen Geschäftskalender aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird das Feld standardmäßig auf diese Anwendung gesetzt. Andernfalls wird das Feld standardmäßig auf Global gesetzt. Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden standardmäßig dieser Anwendung zugewiesen. Weitere Informationen zur Umfangsdefinition von Anwendungen finden Sie unter Application scope

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Datensätze werden in den Tabellen „Geschäftskalendereintrag“ (business_calendar_span) und „Name des Geschäftskalendereintrags“ (business_calendar_span_name) erstellt. Wenn Sie Geschäftskalendereinträge in der zugehörigen Liste „Geschäftskalendereinträge“ im Formular „Geschäftskalender“ erstellen, werden diese Datensätze auch dem jeweiligen Geschäftskalender zugeordnet.

Definieren Sie Filteroptionen für Geschäftskalender

Definieren Sie Filteroptionen für Datum und Uhrzeit für einen Geschäftskalender. Diese Filteroptionen ergänzen die standardmäßige Datums- und Uhrzeitfilterung im Now Platform. Sie können Ihren Benutzern zusätzliche Filteroptionen bereitstellen, wenn sie den Geschäftskalender mit Now Platform Paketen und Funktionsbereichen verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu Standardfilteroptionen finden Sie unter [Werte für Datums-/Uhrzeitfelder](#) .

i Hinweis:

Die einfachste Möglichkeit, Filteroptionen für Geschäftskalender zu erstellen und einem Geschäftskalender zuzuordnen, besteht darin, die zugehörige Liste Filteroptionen für Geschäftskalender im Formular „Geschäftskalender“ zu verwenden. Weitere Informationen zum Erstellen eines Geschäftskalenders finden Sie unter [Erstellen Sie einen Geschäftskalender](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geschäftskalender > Filteroptionen für Geschäftskalender**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Geschäftskalender-Filteroptionen“

Feld	Beschreibung
Zeitraum	<p>Anzahl der Zeiträume, die für den Geschäftskalender vorwärts, rückwärts oder beides durchlaufen werden sollen. Wenn der Geschäftskalender beispielsweise eine Woche widerspiegelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Geben Sie eine Filteroption für die aktuelle Woche an, indem Sie für den Basiszeitraum 0 eingeben. ○ Geben Sie eine Filteroption für einen vorherigen Zeitraum an, indem Sie eine negative Zahl eingeben, die die Anzahl der Zeiträume darstellt, die vom Basiszeitraum aus durchlaufen werden sollen. Geben Sie beispielsweise -1 für den letzten Zeitraum oder -2 für zwei zurückliegende Zeiträume ein. ○ Geben Sie eine Filteroption für einen zukünftigen Zeitraum an, indem Sie eine positive Zahl eingeben. Geben Sie beispielsweise 1 für den nächsten Zeitraum oder 2 für die nächsten zwei Wochen ein. <p>Wenn der Geschäftskalender eine Woche widerspiegelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Geben Sie eine Filteroption für die aktuelle Woche an, indem Sie für den Basiszeitraum 0 eingeben. ○ Geben Sie eine Filteroption für einen vorherigen Zeitraum an, indem Sie eine negative Zahl eingeben, die die Anzahl der Zeiträume darstellt, die vom Basiszeitraum aus durchlaufen werden sollen. Geben Sie

Feld	Beschreibung
	<p>beispielsweise -1 für den letzten Zeitraum oder -2 für zwei zurückliegende Zeiträume ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Geben Sie eine Filteroption für einen zukünftigen Zeitraum an, indem Sie eine positive Zahl eingeben. Geben Sie beispielsweise 1 für den nächsten Zeitraum oder 2 für die nächsten zwei Wochen ein. <p>Wenn der Geschäftskalender ein Geschäftsjahr mit 13 Zeiträumen widerspiegelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Geben Sie eine Filteroption für das aktuelle Geschäftsjahr an, indem Sie für den Basiszeitraum 0 eingeben. ○ Geben Sie eine Filteroption für ein vorheriges Geschäftsjahr an, indem Sie eine negative Zahl eingeben, die die Anzahl der Zeiträume darstellt, die ausgehend vom Basiszeitraum durchlaufen werden sollen. Geben Sie beispielsweise -2 für zwei zurückliegende Geschäftsperioden oder -13 für das letzte Geschäftsjahr ein. ○ Geben Sie eine Filteroption für ein zukünftiges Geschäftsjahr an, indem Sie eine positive Zahl eingeben. Geben Sie beispielsweise 13 für das nächste Geschäftsjahr ein. <p>Wenn der Geschäftskalender ein Geschäftsjahr mit vier Geschäftsquartalen widerspiegelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Geben Sie eine Filteroption für das aktuelle Geschäftsquartal an, indem Sie für den Basiszeitraum 0 eingeben. ○ Geben Sie eine Filteroption für ein vorheriges Geschäftsquartal an, indem Sie eine negative Zahl eingeben, die die Anzahl der Zeiträume darstellt, die ausgehend vom Basiszeitraum durchlaufen werden sollen. Geben Sie beispielsweise -1 für das letzte Geschäftsquartal oder -2 für die letzten beiden Geschäftsquartale ein. ○ Geben Sie eine Filteroption für ein zukünftiges Geschäftsquartal an, indem Sie eine positive Zahl eingeben. Geben Sie beispielsweise 1 für das nächste Geschäftsquartal oder 2 für die nächsten zwei Geschäftsquartale ein.
Kalender	<p>Name des Geschäftskalenders, zu dem die Filteroptionen gehören sollen.</p> <p>So wählen Sie einen Geschäftskalender aus oder erstellen einen neuen:</p>

Feld	Beschreibung
	<p>a. Suchen Sie nach einem vorhandenen Geschäftskalender, indem Sie auf die</p>  <p>klicken.</p> <p>b. Wenn kein Geschäftskalender vorhanden ist oder Sie einen neuen Geschäftskalender erstellen möchten, klicken Sie auf Neu.</p>
Anwendung	<p>Anwendung, die diesem Geschäftskalender zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder einen Geschäftskalender aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird das Feld standardmäßig auf diese Anwendung gesetzt. Andernfalls wird das Feld standardmäßig auf Global gesetzt. Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden standardmäßig dieser Anwendung zugewiesen. Weitere Informationen zur Umfangsdefinition von Anwendungen finden Sie unter Application scope </p>

 Hinweis:

Innerhalb eines Kalenderfilteroptionsdatensatzes können Sie einen Geschäftskalender nur mit einer einzigen Filteroption verknüpfen. Um mehrere Filteroptionen zu erstellen, müssen Sie mehrere Filteroptionsdatensätze mit jeweils einem eigenen Zeitraumeintrag erstellen.

4. Klicken Sie auf Absenden.

Ergebnisse

Datensätze werden in der Tabelle „Geschäftskalender-Filteroption“ (business_calendar_filter_option) erstellt. Wenn Sie Filteroptionen für Geschäftskalender in der zugehörigen Liste „Filteroptionen für Geschäftskalender“ im Formular „Geschäftskalender“ erstellen, werden diese Datensätze auch dem jeweiligen Geschäftskalender zugeordnet.

Geschäftskalender mit Paketen koppeln

Koppeln Sie einen von Ihnen erstellten Geschäftskalender mit einem Paket oder einem Funktionsbereich im Now Platform. Wenn Sie einen Geschäftskalender einem Paket zuordnen, wird die Verwendung des Kalenders in diesem bestimmten Funktionsbereich ermöglicht. Bis Sie eine Geschäftskalenderdefinition mit mindestens einem Paket koppeln, bleibt sie nur ein Definitionsdatensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Paket ist eine Anwendung oder ein generischer Satz von Funktionen, z. B. HR Service Delivery oder Finance Close Automation, in Now Platform. Wenn Sie beispielsweise einen Geschäftskalender erstellt haben, können Sie ihn dem Paket Finance Close Automation zuordnen.

i Hinweis:

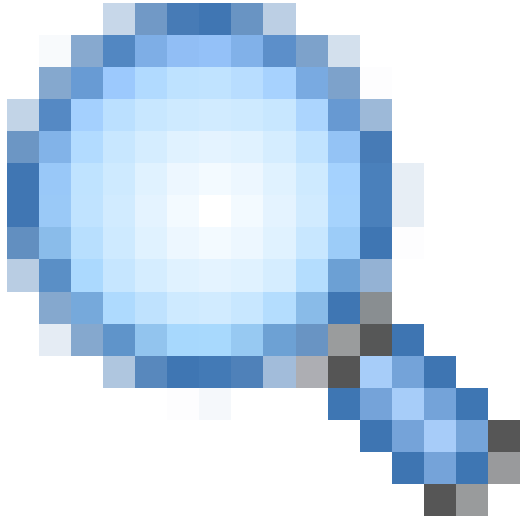
Innerhalb eines einzelnen Kalenderpaketdatensatzes können Sie einen Geschäftskalender nur einem einzelnen Paket zuordnen. Um Geschäftskalender mehreren Paketen zuzuordnen, müssen Sie mehrere Kalenderpaketdatensätze erstellen. Wenn Sie beispielsweise einen Geschäftskalender erstellt haben und ihn den Paketen für HR und Anlagegüter zuordnen möchten:

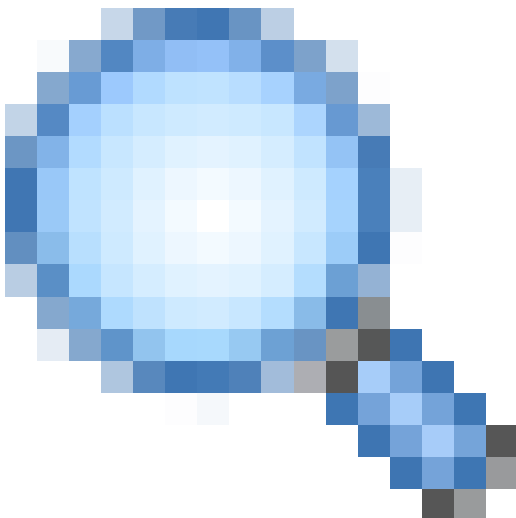
- Wählen Sie im ersten Datensatz, den Sie erstellen, im Feld **Kalender** das Geschäftsjahr und im Feld **Paket**HR aus.
- Im zweiten Datensatz, den Sie erstellen, wählen Sie erneut denselben Steuerkalender aus und wählen dann im Feld **Paket** die Option **Anlagegut** aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geschäftskalender > Kalender für Paket**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Paket“.

Feld	Beschreibung
Kalender	<p>Name des Geschäftskalenders, den Sie einem Now Platform -Paket zuordnen möchten. Klicken</p>  <p>Sie auf die um auf Geschäftskalender zuzugreifen, in denen Sie nach einem vorhandenen Geschäftskalender suchen können. Wenn kein Kalender vorhanden ist, können Sie einen neuen erstellen.</p>

Feld	Beschreibung
Paket	<p>Name des Now Platform -Pakets, das Sie dem ausgewählten Geschäftskalender zuordnen</p>  <p>möchten. Klicken Sie auf die um auf Pakete zuzugreifen, in denen Sie nach einem vorhandenen Paket suchen können. Wenn kein Paket vorhanden ist, können Sie ein neues erstellen.</p>

4. Klicken Sie auf Absenden.

Ergebnisse

In der Tabelle „Kalender für Paket“ (calendars_for_package) wird ein Datensatz erstellt, der den ausgewählten Geschäftskalender einem Now Platform -Paket zuordnet.

Definieren von Steuerkalendern

Erstellen Sie Steuerkalender mit definierten Geschäftsperioden zur Verwendung mit Finanzmanagement -Anwendungen, z. B. Finance Close Automation. Sie können Geschäftsperioden definieren, z. B. einen Monat, vier Wochen, Q1 2015 oder Juli 2015.

Um einen Geschäftskalender zu erstellen, aktivieren Sie das Plugin „Geschäftskalender“ [com.snc.fiscal_calendar]. Sie können dann die veralteten Funktionen auf der verwenden **Geschäftskalender** Menü zum Generieren und Validieren von Steuerkalendern und den zugehörigen Geschäftsperioden. Sie können einen der folgenden Typen erstellen:

Kalendertyp	Beschreibung
Regelmäßig	Ein Kalender mit 12 Zeiträumen, die jeweils einen Monat lang sind.
13 Zeitraum	<p>Ein Kalender mit 13 Zeiträumen, von denen jeder vier Wochen dauert.</p> <p>i Hinweis: Dieser Kalender ist der einzige Typ, der keine Quartale verwendet.</p>
445	Ein Kalender, der ein Jahr in aufeinanderfolgende Zeiträume von 4 Wochen, 4 Wochen und 5 Wochen unterteilt. Der erste und der zweite Zeitraum haben vier Wochen, der letzte fünf Wochen. Die Anwendung erstellt diese Zeiträume für die Dauer des Kalenders .
454	Ein Kalender, der ein Jahr in aufeinanderfolgende Zeiträume von 4 Wochen, 5 Wochen und 4 Wochen unterteilt. Der erste Zeitraum dauert vier Wochen, der zweite fünf Wochen und der dritte vier Wochen. Die Anwendung erstellt diese Zeiträume für die Dauer des Kalenders .

Kalendertyp	Beschreibung
544	Ein Kalender, der ein Jahr in aufeinanderfolgende Zeiträume von 5 Wochen, 4 Wochen und 4 Wochen unterteilt. Der erste Zeitraum dauert fünf Wochen, der zweite und dritte Zeitraum vier Wochen.

i Wichtig:

Nachdem Sie begonnen haben, mit einem Satz von Finanzdaten mit einem Steuerkalendertyp zu arbeiten, können Sie nicht zu einem anderen Steuerkalendertyp wechseln. Überprüfen Sie, ob Ihr Geschäftskalender mit Ihren Finanzdaten verwendet werden kann. Wenn Sie Datensätze in die Tabelle „Geschäftsperiode“ [fiscal_period] importieren, sollten Sie überprüfen, ob sie korrekt sind und keine Lücken enthalten.

Nachdem der Steuerkalender generiert wurde, ändern Sie die Felder „**Startdatum/-uhrzeit**“ oder „**Enddatum** /-uhrzeit“ der Geschäftsperiodendatensätze nicht, um Validierungsprobleme zu vermeiden.

i Hinweis:

- Die veralteten Funktionen, die Sie möglicherweise auf der verwendet haben **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** Die Menüs „“ und „Geschäftskalender“ zum Definieren von Zeitplänen und Geschäftskalendern werden weiterhin unterstützt. Sie sollten jedoch das Menü „Geschäftskalender“ verwenden, um Kalender und Zeitpläne zu definieren und sie dann bestimmten Now Platform -Paketen zuzuordnen. Weitere Informationen zum Definieren und Verwenden von Geschäftskalendern finden Sie unter [Erstellen von Geschäftskalendern](#).
- Für Anwendungen von Strategic Portfolio Management (SPM) müssen Sie Geschäftskalender mit der Funktion [Geschäftskalender generieren](#) definieren.

Aktivieren Sie das Plugin „Fiscal Calendar“.

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Fiscal Calendar“ (com.snc.fiscal_calendar) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

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

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

i 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 \(Washington DC\)](#)

Geschäftskalender generieren

Sie können einen Steuerkalender für einen bestimmten Zeitraum generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Fiscal_calendar_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Sobald Sie mit der Arbeit mit einem Satz von Finanzdaten mit einem Steuerkalendertyp begonnen haben, können Sie nicht mehr zu einem anderen Steuerkalendertyp wechseln. Überprüfen Sie, ob Ihr Geschäftskalender mit Ihren Finanzdaten verwendet werden kann.

Hinweis:

Anstatt Steuerkalender zu generieren, kann auch die Geschäftskalenderfunktionen zum Erstellen von Steuerkalendern verwendet. Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftskalendern und -zeitplänen finden Sie unter [Erstellen von Geschäftskalendern](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geschäftskalender > Generieren**

2. **Wählen** Sie im Abschnitt Geschäftskalendertypen den Typ des Geschäftsjahreskalenders aus.

3. Füllen Sie im Abschnitt „**Konfiguration** des Geschäftskalenders“ die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Geschäftseinheit	Basiseinheit für den Kalender. <ul style="list-style-type: none"> ○ Monat: Geschäftskalender mit monatlichen Zeiträumen generieren. ○ Quartal: Geschäftskalender mit Quartalszeiträumen generieren.
Startmonat	Monat, der der Beginn Ihres Geschäftsjahrs ist.

Feld	Beschreibung
Startjahr	Startjahr für den Kalender.
Präfix für Jahr	Präfix, das die Anwendung im Namen der Datensätze verwendet, die das Geschäftsjahr darstellen.
Präfix für Quartal/Zeitraum	Präfix, das die Anwendung im Namen der Datensätze verwendet, die das Geschäftsquartal oder den Geschäftszeitraum darstellen.
Startdatum	Tag, der den Beginn jedes Monats darstellt.
Endjahr	Endjahr für den Kalender.
Präfix für Monat/Zeitraum	Präfix, das die Anwendung im Namen der Datensätze verwendet, die den Monat oder Zeitraum darstellen.

4. Klicken Sie auf Kalender generieren.

5. Navigieren zu Systemdefinition > Geschäftsperioden und überprüfen, ob die Datensätze für die monatliche, vierteljährliche und jährliche Geschäftsperiode vorhanden sind.

Geschäftsperioden anzeigen, ändern und validieren

Nachdem Sie einen Steuerkalender generiert haben, können Sie Datensätze für Geschäftsperioden anzeigen, das Start- und Enddatum ändern, eine Geschäftsperiode validieren und bei Bedarf deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: fiscal_calendar_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geschäftsperioden**.
2. Öffnen Sie eine der Geschäftsperioden (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle), um sie anzuzeigen, zu ändern oder zu deaktivieren.

Formular „Geschäftsperiode“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geschäftsperiode.
Startdatumszeit	Datum, an dem die Geschäftsperiode beginnt.
Enddatumszeit	Datum, an dem die Geschäftsperiode endet.
Geschäftstyp	[Schreibgeschützt] Typ des Zeitraums, entweder Jahr oder Quartal .

3. Validieren Sie die Geschäftsperioden, um sicherzustellen, dass keine Lücken vorhanden sind und sie einem gültigen Kalenderstil entsprechen.

- a. Um dies zu validieren, kehren Sie zur Listenansicht der Geschäftsperioden zurück und klicken Sie auf **Geschäftsperioden validieren**.

Legen Sie eine Systemzeitzone fest

Legen Sie die Systemzeitzone mit einer Systemeigenschaft fest.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Platform speichert Zeitwerte in der koordinierten Weltzeit. Zeiten werden global basierend auf der [Systemzeitzone](#) (`glide.sys.default.tz`) oder, falls angegeben, basierend auf den [Benutzereinstellungen](#) angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > System**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Systemzeitzone für alle Benutzer, sofern sie im Datensatz des Benutzers** [`glide.sys.default.tz`] nicht überschrieben wird.

System timezone for all users unless overridden in the user's record ⓘ

Standardmäßig ist das Feld leer. Wenn Sie keine Zeitzone für diese Eigenschaft definiert haben, ist *Amerika/Los Angeles* der Standardwert.

3. Fügen Sie eine Zeitzone im Format Land/Stadt hinzu oder verwenden Sie den Namen einer Zeitzone (z. B. *GMT*), und klicken Sie auf **Speichern**.

Informationen zu verfügbaren Werten finden Sie unter [Zeitzoneendarstellung](#) ⓘ.

Die neue Systemzeitzone wird automatisch auf alle Benutzer kaskadiert, für die noch keine Zeitzone angegeben ist. Wenn ein Benutzer eine andere Zeitzone auswählt oder der Administrator eine andere Zeitzone auswählt, wird die ausgewählte Zeitzone dem Benutzer zugewiesen. Die Systemzeitzone wird nicht verwendet.

Ändern Sie die Zeitzone-Auswahlliste

Wenn Benutzer eine Zeitzone wählen können, werden die Auswahlmöglichkeiten mithilfe der Auswahlliste **Zeitzone** in der Benutzertabelle [`sys_user`] ausgefüllt. Standardmäßig werden nicht alle Zeitzone angezeigt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So fügen Sie Zeitzone hinzu oder entfernen sie aus der Liste der Zeitzone:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzer** und öffnen Sie einen Benutzerdatensatz, oder klicken Sie auf **Neu**.
Beachten Sie, dass die Standardzeitzone **System (Amerika/Los_Angeles)** ist.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Zeitzone**, und wählen Sie *Auswahlmöglichkeiten personalisieren* aus.
3. Markieren Sie die gewünschte Zeitzone aus der Liste „**Verfügbar**“ oder „**Ausgewählt**“, und **fügen** Sie die Zeitzone nach Bedarf hinzu, oder **entfernen Sie** sie.

Ändern Sie eine Zeitzone in einem geplanten Bericht

Standardmäßig verwenden geplante Berichte die Zeitzone des Benutzers, der sie ausführt (der Benutzer im Feld **Ausführen als**), um die Abfrageparameter auszuwerten. Sie können diese Zeitzone ändern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispiel: Ein Bericht über „Heute offene Incidents“ löst „Heute“ basierend auf der Zeitzone des Benutzers auf. So geben Sie die Zeitzone manuell an, die zum Auflösen der Parameter des Berichts verwendet wird:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Berichte > Geplante Berichte**.
2. Wählen Sie den Bericht mit der Zeitzone aus, die Sie bearbeiten möchten.
3. Fügen Sie dem Layout Ausführen als-Felder hinzu.
 - a. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dem Formular „ **Geplanter Bericht** “ das Feld **Als tz** ausführen hinzuzufügen.
Siehe [Formularlayout konfigurieren](#) für Anweisungen.

Im Feld Als tz ausführen können Sie entweder die Zeitzone des Benutzers auswählen, der den Zeitplan konfiguriert hat, oder eine bestimmte Zeitzone.
 - b. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dem Formular „ **Geplanter Bericht** “ das Feld **Ausführen als [+]** hinzuzufügen.
Siehe [Formularlayout konfigurieren](#) für Anweisungen.

Im Feld Ausführen als [+] können Sie einen bestimmten Benutzer auswählen, unter dem der Bericht ausgeführt werden soll.
4. Wählen Sie die Zeitzone aus, die Sie verwenden möchten.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den Benutzer aus, unter dem der Bericht ausgeführt werden soll.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ändern Sie eine Zeitzone in einem geplanten Datenimport

Standardmäßig werden geplante Datenimporte mit der Zeitzone des Benutzers ausgeführt, der sie erstellt. Es gibt jedoch eine Möglichkeit, die Zeitzone für den Import manuell anzugeben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So ändern Sie die Zeitzone des geplanten Datenimports:

Prozedur

1. Konfigurieren Sie das Formular so, dass das Feld **Ausführen als tz** dem Formular „ **Geplanter Datenimport**“ **hinzugefügt** wird.
2. Wählen Sie die entsprechende Zeitzone aus.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Definieren Sie eine relative Dauer

Sie können eine relative Dauer definieren, um die Dauer für SLAs zu berechnen.

Prozedur

Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **Systemzeitplaner > Relative Dauer**.

Vier relative Basisdauern sind verfügbar:

- Zwei Geschäftstage bis 16 Uhr
- Drei Werktag bis 16 Uhr

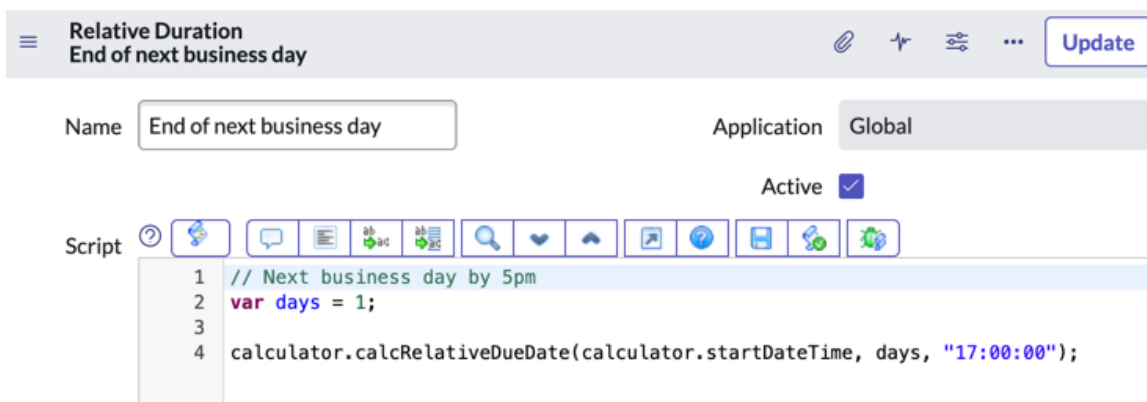
- Nächster Geschäftstag bis 16 Uhr
- Ende des nächsten Geschäftstags

Hinweis:

Der Geschäftszeitplan, den Sie verwenden, definiert die Dauer der Geschäftstage. Wenn Sie keinen Zeitplan definieren, beträgt die Dauer standardmäßig 24 x 7.

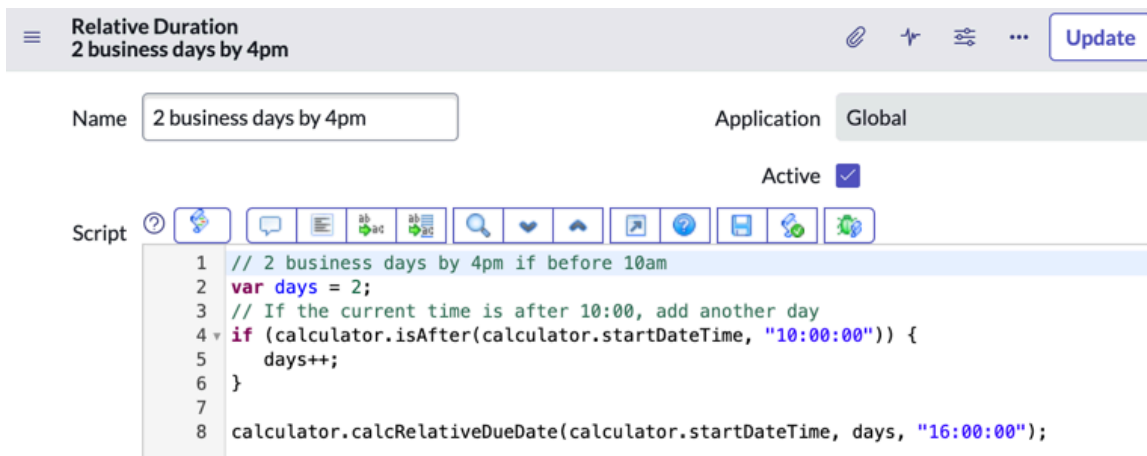
Example:

Sehen Sie sich die relative Dauer des nächsten Geschäftstags an. Wählen Sie in der Liste Relative Dauer die relative Dauer **Ende des nächsten Geschäftstags aus**. Die Variable *days* ist auf eins festgelegt, da das Ergebnis dieser Berechnung einen Tag in der Zukunft liegen sollte. Der Rest des Skripts entspricht dem Screenshot. Bei Bedarf können Sie den Zeitpunkt anpassen, zu dem die relative Dauer enden soll (derzeit auf 17:00 Uhr festgelegt).



Es gibt einen weiteren wichtigen Designaspekt der relativen Dauer, der von den anderen drei vordefinierten relativen Dauern verwendet wird. Um dieses Design zu veranschaulichen, betrachten wir **zwei Geschäftstage bis 16 Uhr**.

Wie Sie in der Abbildung sehen können, enthält das Skript eine if-Anweisung. Diese if-Anweisung überprüft, ob die berechnete Zeit nach 10:00 Uhr liegt. Wenn dies der Fall ist, wird der Berechnung ein zusätzlicher Tag hinzugefügt. Daher die Beschreibung von 2 Geschäftstagen bis 16 Uhr, wenn vor 10 Uhr.



Das „Ende des Geschäftstags“ hat nichts mit dem zugehörigen Zeitplan zu tun. Die Endzeit 17:00 Uhr ist in diesem Skript für relative Dauer fest codiert. Wenn die Uhrzeit anders als 17:00 Uhr sein soll, müssen Sie dies im Skript ändern.

Verwenden Sie eine relative Dauer

Wenn Sie eine SLA definieren, können Sie den **Typ Dauer** als relative Dauer festlegen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die relative Dauer verwenden, können Sie auch das Feld **Relative Dauer von Arbeiten** verwenden. Die Berechnung erfolgt anhand des SLA-Datensatzes oder des Aufgabendatensatzes, für den der SLA-Datensatz verwendet wird.

Dieses Beispiel zeigt, wie die relative Dauer des *Endes des nächsten Geschäftstags* funktioniert.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein SLA mit einer relativen Dauer von **Ende des nächsten Geschäftstags**.
2. Füllen Sie die restlichen Felder dieser SLA wie gezeigt mit den Werten aus, und legen Sie bei Bedarf auch eine Zeitzone fest.

3. Um zu zeigen, wie diese relative Dauer funktioniert, erstellen Sie einen neuen Incident.

Die SLA beginnt für diesen Incident. Wenn Sie sich in der zugehörigen Liste „**Aufgaben-SLAs**“ die Felder Verbleibende **Geschäftszeit** und **Startzeit** ansehen, beachten Sie, dass die verbleibende Zeit bis zum nächsten Geschäftstag um 17 Uhr reicht.

SLA definition	Type	Target	Stage	Business time left	Business elapsed time	Business elapsed percentage	Start time	Stop time
Test Relative Durations	SLA		In progress	23 Hours 59 Minutes	4 Seconds	0%	08-23 17:00 just now	(empty) (empty)

i Hinweis:

Pausierungsbedingungen sind nicht mit relativen Dauern kompatibel.

Erstellen Sie Zeitplaneinträge im Zeitplankalender

Fügen Sie Ereignisse wie Besprechungen, Auszeiten oder Termine hinzu, um sie im Zeitplankalender anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: schedule_admin, itil_admin, admin

Automatische Übersetzung

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Ereignisse mithilfe einer Kalenderansicht hinzufügen und analysieren. Sie können dies auch in einer Zeitleistenansicht für einen bestimmten Tag, eine bestimmte Woche oder einen bestimmten Monat tun, der in der Zeitleistenansicht als vier Wochen definiert ist.


In einer Kalenderansicht werden Ereignisse für einen bestimmten Zeitraum angezeigt. In einer Zeitleistenansicht werden alle Ereignisse für die ausgewählte Zeitleiste im Kalender angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemzeitplaner > Zeitpläne > Zeitpläne**.

2. Wählen Sie einen Zeitplan aus.

3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Zeitplan** anzeigen aus.

Über die Next Experience-Benutzeroberfläche können Sie die Zeitpläne im Zeitplankalender für alle Zeitplantypen mit Ausnahme des Dienstplantyps anzeigen. Die Zeitpläne des Dienstplantyps werden im [Rufbereitschafts-Zeitplan](#) angezeigt. 

4. Erstellen Sie einen Zeitplaneintrag.

a. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um das Formular **Event hinzufügen** zu öffnen:

- Wählen Sie einen Tag im Kalender aus.
- Ziehen Sie die Spanne von Tagen, für die Sie das Event erstellen möchten.

b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Event ein.

c. Wählen Sie im Menü **Typ** den Typ des Events aus.

d. Wählen Sie im Feld Anzeigen als den Status aus, den Sie für dieses Event anzeigen möchten.

e. Klicken Sie im Feld **Start** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Startdatum für das Event aus.

f. Klicken Sie im Feld **End** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Enddatum für das Event aus.
Wenn das Ereignis den ganzen Tag dauert, wählen Sie **Ganztägig** aus.

g. Wählen Sie im Menü **Wiederholen** aus, wie oft dieses Event wiederholt werden soll.

h. Wählen Sie **Speichern**.

- Der Zeitplaneintrag wird im Kalender für diesen Zeitraum angezeigt und basiert auf der Zeitzone des Benutzers.
- Sie können ein Event neu planen, indem Sie es ziehen und auf ein anderes Datum verschieben. Sie können auch dieses bestimmte Vorkommen oder alle Vorkommen für ein Event aktualisieren.
- Sie können auf ein Event klicken, um die Details in einer Popup-Anzeige anzuzeigen und das Event zu bearbeiten oder zu löschen, indem Sie das entsprechende Symbol auswählen.

- Wenn Sie ein Event hinzufügen oder bearbeiten, zeigt die **Zeitzone** im Event den Feldwert Zeitzone aus dem Zeitplandatensatz an.

i Hinweis:

Wenn der Wert im Feld **Zeitzone** gleich **Fließend** ist, wird die Zeitzone nicht angezeigt.

- Wenn Sie ein Ereignis hinzufügen oder bearbeiten, verwendet der Kalender das Start- und Enddatum aus der Zeitzone des Zeitplans.

i Hinweis:

Wenn der Wert im Feld **Zeitzone** gleich **Fließend** ist, verwendet der Kalender das Start- und Enddatum aus der Zeitzone des angemeldeten Benutzers.

Zeitkonfigurationsreferenzen

Dieser Abschnitt enthält Informationen zu den Eigenschaften der Zeitkonfiguration.

Zeitzone

Alle Zeiten werden in Coordinated Universal Time (UTC) gespeichert und global basierend auf der Systemzeitzone angezeigt. Zeiten werden Benutzern jedoch gemäß ihren Benutzereinstellungen in ihrer lokalen Zeitzone angezeigt.

Zeitzonendarstellung

Zeitzone im Format „Land/Stadt“ sind IDs der primären Zeitzone. Andere Zeitzone-IDs sind Links zur primären Zeitzone.

- Zum Beispiel ist US/Pazifik eine Verknüpfung mit der Zeitzone Amerika/Los_Angeles. Sowohl „Amerika/Los_Angeles“ als auch „US/Pazifik“ repräsentieren die pazifische Normalzeit mit demselben Zonen-Offset und demselben Sommerzeitplan (DST).
- Abgesehen von der Darstellung gibt es keine Auswirkungen auf die Datums- und Uhrzeitfunktionalität.

Wenn keine Standardzeitzone für den Benutzer oder das System vorhanden ist, liest die JVM die Standardzeitzoneinformationen vom Server.

- Je nachdem, wie der Server konfiguriert ist, kann er das Land/die Stadt oder den Link zurückgeben, z. B. USA/Pazifik oder Amerika/Los_Angeles.
- Administratoren sollten ihr System mit einer Standardzeitzone `glide.sys.default.tz` konfigurieren, um Systemabhängigkeiten zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter [Zeitzonendarstellung](#).

Sommerzeit

Wenn Sie eine Zeitzone basierend auf dem Standort angeben (z. B. **Amerika/Los Angeles**), passt sich das System im Allgemeinen automatisch an die Sommerzeit an.

- Wenn Sie eine Zeitzone basierend auf dem Zeitzonennamen angeben (z. B. **GMT**), wovon abgeraten wird, wird die Sommerzeit normalerweise nicht berücksichtigt. Es gibt jedoch Ausnahmen zu diesen Richtlinien.
- Ausführlichere Informationen zur Behandlung der Sommerzeit in Java finden Sie unter <https://www.iana.org/time-zones> und https://en.wikipedia.org/wiki/Tz_database.

Benutzereinstellungen

Sobald die Systemzeitzone definiert ist, können Benutzer auch ihre eigene Zeitzone aus ihrem Benutzerformular auswählen, auf das sie über zugreifen **Selfservice > Mein Profil**.

i Hinweis:

Der Systemstandard **wird als System ([Name der Standardzeitzone]) angezeigt**.
Beispiel: Wenn die Systemzeitzone „**Amerika/Los_Angeles**“ ist, wird dem Benutzer „**System (Amerika/Los Angeles)**“ angezeigt.

Java-Zeitzoneklasse

Now Platform unterstützt alle Zeitzone der Java-Zeitzoneklasse. So zeigen Sie eine Liste dieser Zeitzone an:

1. Geben Sie im Feld **Typfiltertextsys_user.liste** ein.
2. Öffnen Sie einen der Benutzerdatensätze in der Liste.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das **Zeitzonefeld**, und wählen Sie **Auswahl anzeigen aus**.

Die resultierende Liste ist eine vollständige Liste der verfügbaren Zeitzone-IDs.

Zeitzone in E-Mail-Benachrichtigungen

Der Datums- und Zeitstempel einer Benachrichtigung verwendet die **Systemzeitzone** und nicht die Zeitzone eines Empfängers.

i Hinweis:

Die Eigenschaft `glide.email.append.timezone` in **Systemeigenschaften > E-Mail** steuert, ob die Zeitzone angehängt werden soll. Bei „true“ wird die Systemzeitzone der Instanz an alle Datumsangaben oder Datums-/Zeitangaben in ausgehenden E-Mail-Nachrichten angehängt (z. B. 2010-07-02 04:01:14 PST).

Zeitzone in Servicelevel-Vereinbarungen

Servicelevel-Vereinbarungen bieten verschiedene Optionen für die zu verwendende Zeitzone. Um eine Zeitzone für SLAs festzulegen, navigieren Sie zur SLA-Definition und suchen Sie das Feld **Zeitzonequelle** :

Zeitzone für Servicelevel-Vereinbarungen

Timezone source

- ✓ The caller's time zone
- The SLA definition's time zone
- The CI's location's time zone
- The task's location's time zone
- The caller's location's time zone

Einige Besonderheiten:

- Wenn Sie die Zeitzone für den Anrufer auswählen, kann unvorhersehbares Verhalten auftreten, wenn für den Anrufer keine Zeitzone definiert ist.
- Wenn Sie die Zeitzone für die SLA-Definition auswählen, müssen Sie die Zeitzone im Formular für das SLA manuell angeben.

Zeitzone beim Skripting

Wenn Sie Skripts auf dem Server erstellen, verwendet das Skript mehrere Datums- und *Uhrzeitfunktionen* von GlideSystem, um Zeitwerte zu erhalten. Weitere Informationen zu bestimmten Methoden und zum Erlernen des Formats, in dem jede die angeforderte Zeit zurückgibt, finden Sie in der [GlideSystem-API](#) .

Erweiterungen

Die DST-Erweiterung erfordert, dass Berichte und Abfragen die Sommerzeitregeln berücksichtigen. Änderungen wirken sich auf Trenddiagramme, Liniendiagramme und Filter mit dem Vorgang „Trend ein“ aus.

Zeitzone-Change

Die Zeitzonenumstellung ist standardmäßig aktiviert. Benutzer können ihre Zeitzone für die aktuelle Sitzung in den Systemeinstellungen ändern (das Zahnrad oben rechts im Banner). Bei der nächsten Anmeldung wird die Zeitzoneneinstellung auf den Systemstandard oder die Benutzerprofileinstellung für die Zeitzone zurückgesetzt.

Zugehörige Informationen

[Legen Sie eine Systemzeitzone fest](#)

[Ändern Sie die Zeitzone-Auswahlliste](#)

[Ändern Sie eine Zeitzone in einem geplanten Bericht](#)

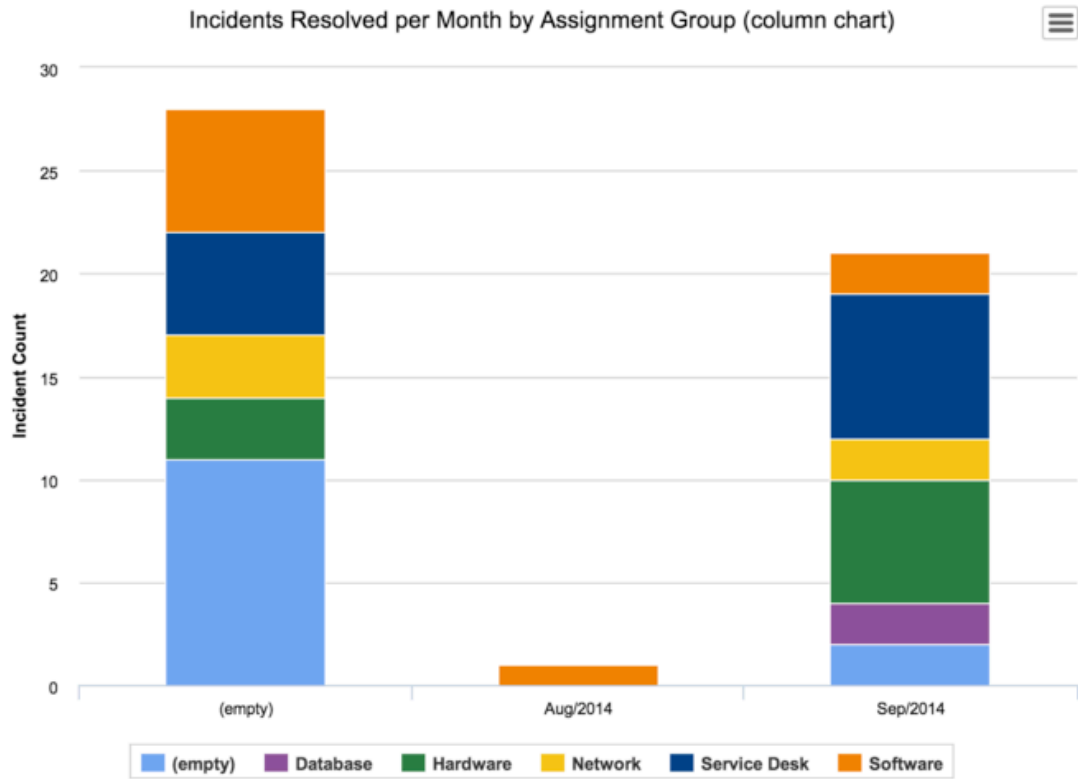
[Ändern Sie eine Zeitzone in einem geplanten Datenimport](#)

Datensatzinformationen im Zeitverlauf anzeigen

Sie können drei verschiedene Schnittstellen verwenden, um Datensatzinformationen im Zeitverlauf anzuzeigen: Berichte und Leistungsanalysen, Zeitleistenseiten und Zeitplanseiten.

Berichte und Leistungsanalysen

Berichtsbeispiel



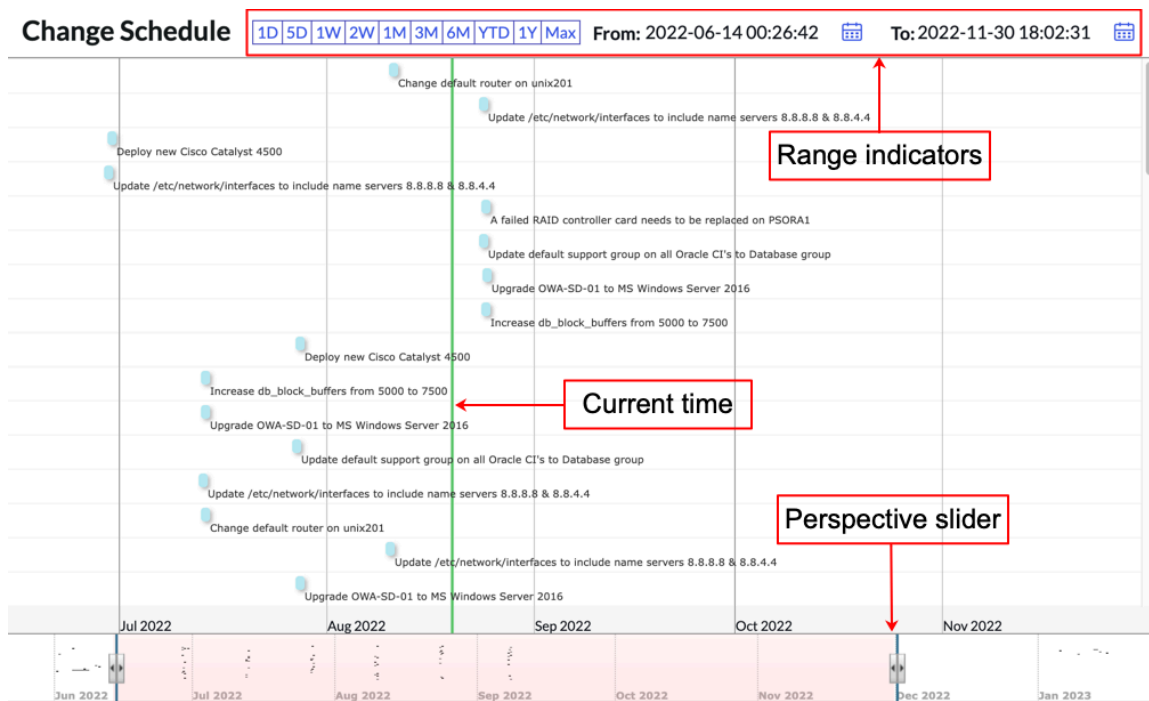
Sie können Daten mit [Reporting](#) visualisieren.

Automatische Übersetzung

Zeitleistenseiten

Beispiel für Zeitleistenseiten

Mit dieser Art von Seite können Sie lineare Zeitachsen aus Datensätzen mit Zeitinformationen definieren.



Mit dieser Art von Seite können Sie lineare Zeitachsen aus Datensätzen mit Zeitinformationen definieren.

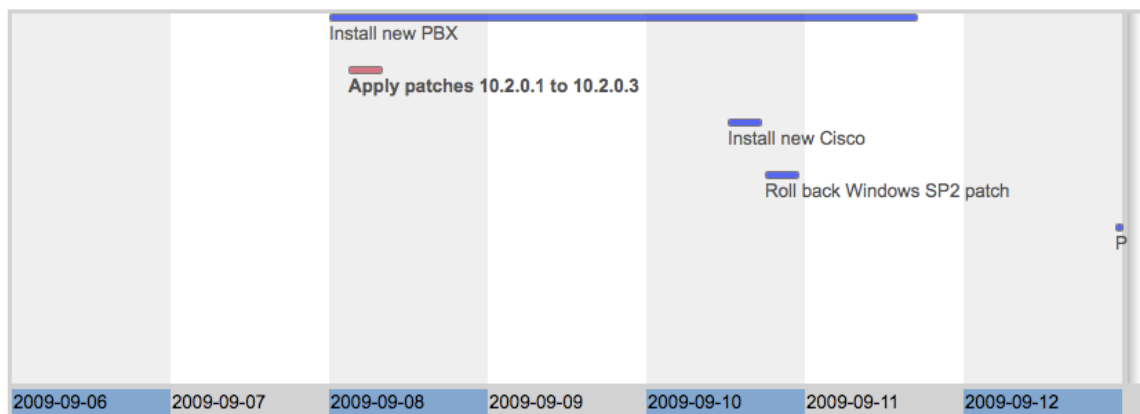
Zeitplanseiten

Beispiel für Zeitplanseiten

Planned Changes

Day Week Month Quarter Year ◀ Sep 6 - Sep 12 ▶

Filters



Zeitleistenseiten

Verwenden Sie Zeitleistenseiten, um Aktivitäten nachzuverfolgen, die durch zwei Datumsangaben begrenzt sind, z. B. Start- und Enddatum von Change-Anforderungen oder Eröffnungs- und Abschlussdatum von Incidents. Administratoren können Zeitleistenseiten erstellen, die für Benutzer interaktiv sind.

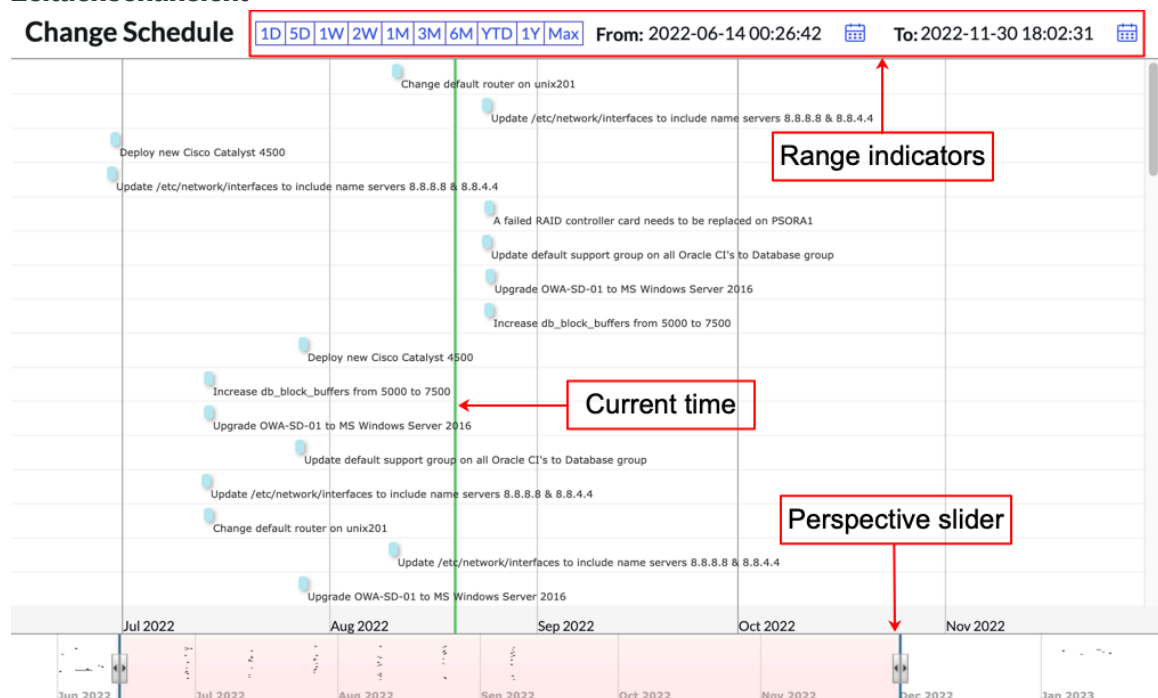
Features

- Stellen Sie Benutzern ausgewählte Zeitleisten nach Rolle zur Verfügung.
- Wählen Sie eine Perspektive von Tages- bis Jahresansichten aus.
- Erstellen Sie dynamische Bezeichnungen für Zeitleistenspannen.
- Konfigurieren Sie Tooltips für jede Spanne.
- Ziehen und Ändern der Größe von Spannen durch Benutzer zulassen.
- Sperren Sie Zeitleisten, um die Bearbeitung zu verhindern.

Zeitleisten anzeigen

Standardmäßig verfügen nur Administratoren über ein Modul für den Zugriff auf Zeitleistendatensätze. ITIL-Benutzer können Zeitleisten nur anzeigen, indem sie ein Kontextmenüelement aus einem Incident-Datensatz auswählen.

Zeitachsenansicht



Benutzer mit Administratorrolle

Benutzer mit einer Administratorrolle können Zeitleisten aus den Datensätzen der Zeitleistenseite anzeigen.

1. Navigieren zu **System-UI > Zeitleistenseiten**.
2. Wählen Sie einen Zeitleistendatensatz aus, um ihn anzuzeigen.
3. Klicken Sie **auf Zeitleiste anzeigen**.

Andere Benutzer

Standardmäßig werden Zeitleistenmetriken nur für Incident-Datensätze angezeigt. ITIL-Benutzer können Zeitleisten anzeigen, die mit einem beliebigen Aufgabendatensatz verknüpft sind, in dem die Metriken so festgelegt sind, dass sie als Zeitleistendatensätze angezeigt werden. Um die Zeitleisten für die Dauer von Zugewiesen an und die Zeitleisten

der Statusdauer anzuzeigen, können ITIL-Benutzer die UI-Aktion im Kontextmenü der **Zeitleiste für Metriken** auswählen.

1. Navigieren Sie zu einem aktiven Aufgabendatensatz, z. B. einem Incident.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Banner und wählen Sie **Metriken-Zeitleiste** aus.

Erstellen Sie ein [benutzerdefiniertes Modul](#), damit auch Nicht-Administratoren andere Zeitleisten anzeigen können.

Timing-Funktionalität

Die Zeitsteuerungsfunktionalität sind Tools, die vorhanden sind, um die Frage „Wie lange?“ zu beantworten.

Zugehörige Informationen

[Arbeitszeitfelder](#)

[Zeitkonfigurations-SLAs](#)

[Metrikdefinitionen](#)

Metrikdefinitionen

Definierte Metriken können nachverfolgen, wie lange ein geprüftes Feld einen bestimmten Wert enthält.

Beispielsweise kann eine Metrik nachverfolgen, wie lange ein Incident einer Person zugewiesen ist oder wie lange sich ein Incident im Status *Aktiv* befindet.

Zugehörige Informationen

[Timing-Funktionalität](#)

Zeitkonfigurations-SLAs

Servicelevel-Vereinbarungen geben an, wie lange eine Aufgabe eine bestimmte Bedingung erfüllt. Sie werden hauptsächlich verwendet, um sicherzustellen, dass Aufgaben innerhalb eines vordefinierten Zeitlimits bearbeitet werden.

SLAs definieren die folgenden Bedingungen:

- Startbedingungen
- Anhaltebedingungen
- Stoppbedingungen

Sobald eine Aufgabe die Startbedingungen erfüllt, legt das SLA fest, wie lange die Aufgabe in dieser Bedingung verbleibt (es sei denn, sie erfüllt die Pausierungsbedingungen). Der Timer endet, wenn die Stoppbedingungen erfüllt sind. Wenn das Zeitlimit überschritten wird, wird das SLA als *verletzt* markiert.

Benachrichtigungen können aus dem SLA entfernt werden, um interessierte Parteien zu warnen, wenn das Zeitlimit näher rückt.

Weitere Informationen zur SLA-Konfiguration finden Sie unter [SLAs konfigurieren](#).

Zugehörige Informationen

[Timing-Funktionalität](#)

Arbeitszeitfelder

Die Aufgabentabelle [Aufgabe] enthält ein Zeiterfassungsfeld mit der Bezeichnung **Arbeitszeit**. Dieses Feld misst, wie lange ein Datensatz angezeigt wurde, um die Arbeitszeit für ein Ticket zu messen.

Arbeitszeit



Jede Tabelle, die Aufgabe erweitert, kann dieses Feld verwenden. Um das Feld hinzuzufügen, [personalisieren Sie ein Formular](#) .

Während der Datensatz angezeigt wird, zählt der Timer aufwärts. Um den Timer anzuhalten, klicken Sie auf das Stoppsymbol ().

Um den Timer fortzusetzen, klicken Sie auf das Startsymbol ().

Wenn die Aufgabe gespeichert wird, wird die neue Zeit im Timer verwendet, um einen Datensatz in der Tabelle „Arbeitszeit“ [task_time_worked] zu generieren. Diese Tabelle kann als zugehörige Liste im Aufgabenformular angezeigt werden.

Standardmäßig zeigt die im Feld Arbeitszeit angezeigte **Zeit** einen kumulierten Wert an, der im Aufgabendatensatz gespeichert ist. Wenn Sie einen Arbeitszeitdatensatz ändern, werden die Änderungen nicht im Aufgaben-Timer angezeigt.

Sie können die Eigenschaft `com.snc.time_worked.update_task_timer` festlegen, um die Aktualisierung des Aufgaben-Timer-Werts basierend auf Änderungen an den Arbeitszeitdatensätzen zu ermöglichen. Dies wird durch die Geschäftsregel „**Aufgaben-Timer** aktualisieren“ erreicht.

Hinweis:

Timer-Felder, z. B. Arbeitszeit, werden in Serviceportal nicht 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.

Zugehörige Informationen

[Timing-Funktionalität](#)

Erstellen Sie eine Zeitleistenseite

Erstellen Sie eine Zeitleistenseite, um Aktivitäten nachzuverfolgen, die an zwei Datumsangaben gebunden sind.

Prozedur

Navigieren zu **System-UI > Zeitleistenseiten** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Erstellen einer -Zeitleistenseite

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der die Funktion dieser Zeitleiste beschreibt. Zum Beispiel Change-Anforderungen mit hoher Priorität.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, die dieser Zeitleiste zugeordnet ist, z. B. Change-Anforderung [change_request].
Startdatumfeld	Zeitbezogenes Feld aus der angegebenen Tabelle, das als Startdatum für die Zeitleiste verwendet werden soll. Die Zeitleiste beginnt mit der Spanne für den Datensatz mit dem frühesten Startdatum aus diesem Feld, nachdem die Filter- und Sortierreihenfolge angewendet wurde. Beispielsweise können Sie Aktualisiert als Startdatumfeld auswählen. Anschließend beginnt die Spanne für jeden aktiven Change Request an dem Datum, an dem er auf eine hohe Priorität aktualisiert wurde.
Enddatumfeld	Zeitbezogenes Feld aus der angegebenen Tabelle, das als Enddatum für die Zeitleiste verwendet werden soll. Die Zeitleiste endet mit der Zeitspanne für den Datensatz mit dem letzten Datum aus diesem Feld, nachdem die Filter- und Sortierreihenfolge angewendet wurde. Sie können beispielsweise Geschlossen als Enddatumfeld auswählen und alle Change-Anforderungen mit hoher Priorität nach dem Datum anzeigen, an dem sie geschlossen wurden.
Anzeigeoptionen	
Rasterzeilen anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine horizontale Hintergrundschattierung anzuzeigen, um alternative Zeitspannen hervorzuheben.
Linken Bereich anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um Bezeichnungstext in einem Bereich auf der linken Seite der Zeitleiste anzuzeigen. Der Text, der in diesem Bereich angezeigt wird, ist in den Spannertextfeldern definiert.
Zusammenfassungsbereich anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den rosa Schieberegler für die Perspektive am unteren Rand der Zeitleiste anzuzeigen. Bewegen Sie den Schieberegler von rechts nach links, um durch das Diagramm zu scrollen. Passen Sie die Endpunkte des Schiebereglers an, um die Vergrößerung zu ändern. Ein schmaler Schieberegler vergrößert die Spannen und bietet eine detailliertere Ansicht. Ein breiter Schieberegler vergrößert die Ansicht und macht einen größeren Teil der Zeitleiste auf dem Bildschirm sichtbar.
Automatisch neu laden	Wählen Sie ein automatisches Aktualisierungsintervall aus, oder deaktivieren Sie die automatische Aktualisierung. Wenn die automatische Aktualisierung deaktiviert ist, wird die Zeitleiste nur angepasst, wenn der Browser manuell aktualisiert wird oder wenn ein Start- oder Enddatumfeld in einem Datensatz aktualisiert wird.
CSS-Bereichsfarbe	Geben Sie eine benutzerdefinierte Spannenfarbe in einem beliebigen CSS-Farbformat ein, z. B. RGB oder Hexadezimalzeichen. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Standardspannenfarbe Hellblau verwendet. Die dunkelblaue Farbe kennzeichnet Aufgaben, die nur ein geplantes Startdatum und kein geplantes Enddatum haben. Durch Hinzufügen eines geplanten Enddatums wird die Farbe auf Hellblau aktualisiert.
Bereichstext anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Inhalt der Spannertextfelder als Bezeichnungen unter jeder Spanne anzuzeigen.
Bereichstextfelder	Wählen Sie Felder aus der angegebenen Tabelle aus, damit diese Werte als Bereichsbezeichnungen angezeigt werden. Sie können beispielsweise Nummer und Kurzbeschreibung auswählen. Die Spannenbezeichnungen werden auch im linken Bereich angezeigt, wenn der linke Bereich sichtbar ist.
Tooltips anzeigen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um Tooltips anzuzeigen, wenn sich der Cursor auf einer Spanne befindet.

Feld	Beschreibung
Quickinfo-Textfelder	Wählen Sie aus der angegebenen Tabelle die Felder aus, deren Werte als Tooltips angezeigt werden. Sie können beispielsweise Kategorie , Zugewiesen an und Fälligkeitsdatum auswählen.
Filtern und Sortierung	
Bedingung	Erstellen Sie eine Bedingung, um die in der Zeitleiste angezeigten Ergebnisse zu filtern. Zum Beispiel eine Bedingung, die nur aktive Incidents mit hoher Priorität anzeigt. Fügen Sie die Bedingungsanzahl einem Bedingungsfeld hinzu , um eine Vorschau der Datensätze anzuzeigen, die von diesem Bedingungssatz zurückgegeben werden.
Benutzerdefinierte Sortierung durchführen?	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die benutzerdefinierte Sortierung zu aktivieren. Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge, indem Sie Felder in den Feldern Sortieren nach und Nach Reihenfolge sortieren auswählen.
Sortieren nach	Wählen Sie ein beliebiges Feld in der Liste aus, um die Spalten in der Zeitleiste zu sortieren. In der Regel wird entweder das Feld Startdatum oder das Feld Enddatum als Sortierfeld ausgewählt. Wenn Sie ein anderes Sortierfeld auswählen, fügen Sie dieses Feld auch der Liste der Tooltip-Textfelder hinzu , um Benutzern die Möglichkeit zu geben, die Sortierkriterien zu ermitteln.
Nach Bestellung sortieren	Wählen Sie die Sortierreihenfolge für die ausgewählten Sortierfelder aus.
Interaktive Optionen	
Horizontales Verschieben zulassen?	Aktivieren Sie diese Checkbox, damit Benutzer Zeitleistenzeilen horizontal ziehen können. Durch Ziehen werden das Start- und Enddatum geändert und der Datensatz aktualisiert.
Ziehen der Startzeit zulassen?	Aktivieren Sie diese Checkbox, damit Benutzer den Datensatz aktualisieren können, indem sie die Startzeit einer Zeile ziehen.
Ziehen der Endzeit zulassen?	Aktivieren Sie diese Checkbox, damit Benutzer den Datensatz aktualisieren können, indem sie die Endzeit einer Zeile ziehen.
Bereichsrechner	Geben Sie eine Skripteinbindung an, die DurationCalculator zur Berechnung von Einschränkungen für den Fälligkeitsdatumsbereich verwendet und ggf. übergeordnete Aktualisierungen verarbeitet.

Passen Sie den Spaltenstil der Zeitleistenseite an

Mit der zugehörigen Liste Zeitleistenseiten-Zeitspaltenstile können Sie bedingte Spaltenstile definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Zeitleistenseiten**.
2. Öffnen Sie die Zeitleistenseite, für die Sie den Spaltenstil definieren möchten.
3. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste Zeitleistenseiten-Bereichsstile, und klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

Zeitleistenseiten-Bereichsstile anpassen

Feld	Beschreibung
Bedingung	Bedingungsgenerator , der die in der Zeitleiste angezeigten Ergebnisse filtert.
Bezeichnungsfarbe	Farbe für den Text unter jedem Bereich.

Feld	Beschreibung
Bezeichnungsdekoration	Zeichenstil für den Text unter jedem Bereich: Fett , Kursiv , Unterstrichen oder Durchgestrichen .
Bestellung	Nummer zur Bestimmung der Reihenfolge, in der die Stilbedingungen ausgewertet werden. Stilbedingungen mit einer niedrigeren Reihenfolge werden zuerst ausgewertet.
Bereichsfarbe	Farbe jedes Bereichs.
Zeitleistenseite	Zeitleistenseite, für die der Spannenstil gilt. Standardmäßig gilt die Spanne für die aktuelle Zeitleiste.

Unterelement der Zeitleiste

Verwenden Sie die zugehörige Liste „Unterelemente der Zeitleiste“, um untergeordnete Spannen für die Zeitleiste basierend auf Datensätzen in einer Tabelle zu definieren, die auf die Tabelle der übergeordneten Zeitleiste verweist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein Zeitleisten-Unterelement erstellen und eine hierarchische Beziehung generieren, beginnend bei einer Zeitleistenseite bis zu einer beliebigen Anzahl von Ebenen. Wenn beispielsweise eine Zeitleistenseite für einen Release vorhanden ist, kann das Unterelement „Sprints“ sein, und der Sprint kann Storys als Unterelement enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Zeitleistenseiten**.
2. Öffnen Sie die Zeitleistenseite, für die Sie ein Unterelement hinzufügen möchten.
3. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste „Unterelemente der Zeitleiste“, und klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle), und klicken Sie auf **Absenden**.

Zeitleisten-Unterpositionen

Feld	Definition
Übergeordnet	[Schreibgeschützt] Gibt das übergeordnete Element des untergeordneten Zeitleistenelements an.
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, der die Funktion dieser Zeitleiste beschreibt. Beispiel: Sprints für Changes mit verspäteter Priorität.
Tabelle	Wählen Sie die von dieser Zeitleiste aufgerufene Tabelle aus. Die ausgewählte Tabelle muss mindestens ein Feld enthalten, das auf die Tabelle verweist, die Sie für die übergeordnete Zeitleistenseite ausgewählt haben. Wenn die übergeordnete Zeitleistenseite beispielsweise die Tabelle „Scrum-Release“ [rm_release_scrum] verwendet, können Sie die Tabelle „Sprint“ [rm_sprint] für ein Zeitleisten-Unterelement auswählen.
Startdatumfeld	Wählen Sie ein zeitbezogenes Feld aus der angegebenen Tabelle aus, das als Startdatum für die Zeitleiste verwendet werden soll. Beispiel: Geplantes Startdatum.
Enddatumfeld	Wählen Sie ein zeitbezogenes Feld aus der angegebenen Tabelle aus, das als Enddatum für die Zeitleiste verwendet werden soll. Beispiel: Geplantes Enddatum.
Übergeordnete Referenzspalte	Wählen Sie ein Referenzfeld aus, auf dem die Zeitleistenverbindung zwischen den untergeordneten Elementdatensätzen und den übergeordneten Datensätzen basieren soll.

Feld	Definition
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn mehrere Referenzfelder verfügbar sind, wählen Sie das Referenzfeld aus, das Teil der von dieser Zeitleiste modellierten Hierarchie ist. ○ Wenn diese Liste leer ist, enthält die Unterelementtabelle keine Referenzfelder zur übergeordneten Tabelle. In diesem Fall müssen Sie eine andere Tabelle für das Unterelement auswählen. <p>ServiceNow verwendet die übergeordnete Referenzspalte, um zu bestimmen, welche Datensätze auf welcher Ebene der Zeitleiste angezeigt werden.</p>
Anzeigeoptionen	
CSS-Bereichsfarbe	Geben Sie eine benutzerdefinierte Spannenfarbe in einem beliebigen CSS-Farbformat ein, z. B. RGB oder Hexadezimalzeichen. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Standardspannenfarbe Hellblau verwendet. Die dunkelblaue Farbe kennzeichnet Aufgaben nur mit einem geplanten Startdatum ohne geplantes Enddatum. Durch Hinzufügen eines geplanten Enddatums wird die Farbe auf Hellblau aktualisiert.
Bereichstextfelder	Wählen Sie Felder aus der angegebenen Tabelle aus, damit diese Werte als Bereichsbezeichnungen angezeigt werden. Sie können beispielsweise Nummer und Kurzbeschreibung auswählen. Wenn die Zeitleiste den linken Bereich anzeigt, werden Bereichsbezeichnungen auch im linken Bereich angezeigt
Quickinfo-Textfelder	Wählen Sie Felder aus der angegebenen Tabelle aus, damit diese Werte als Tooltips angezeigt werden. Sie können beispielsweise Kategorie , Zugewiesen an und Fälligkeitsdatum auswählen.
Filtern und Sortierung	
Bedingungsgenerator	Erstellen Sie eine Bedingung, um die Ergebnisse zu filtern, die im Unterelement angezeigt werden. Sie können beispielsweise eine Bedingung erstellen, die nur aktive Incidents mit hoher Priorität anzeigt.
Benutzerdefinierte Sortierung durchführen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die benutzerdefinierte Sortierung zu aktivieren. Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge, indem Sie Felder in den Feldern Sortieren nach und Nach Reihenfolge sortieren auswählen.
Sortieren nach	Wählen Sie ein beliebiges Feld in der Liste aus, um die Spannen in der Zeitleiste zu sortieren. In der Regel wird entweder das Feld Startdatum oder das Feld Enddatum als Sortierfeld ausgewählt. Wenn Sie ein anderes Sortierfeld auswählen, fügen Sie dieses Feld auch der Liste der Tooltip-Textfelder hinzu, damit Benutzer die Sortierkriterien ermitteln können.
Nach Bestellung sortieren	Wählen Sie die Sortierreihenfolge für die ausgewählten Sortierfelder aus.
Interaktive Optionen	
Horizontales Verschieben zulassen?	Aktivieren Sie diese Checkbox, damit Benutzer Zeitleistenspannen horizontal ziehen können. Durch Ziehen werden das Start- und Enddatum geändert und der Datensatz aktualisiert.
Ziehen der Startzeit zulassen?	Aktivieren Sie diese Checkbox, damit Benutzer den Datensatz aktualisieren können, indem sie die Startzeit einer Spanne ziehen.
Ziehen der Endzeit zulassen?	Aktivieren Sie diese Checkbox, damit Benutzer den Datensatz aktualisieren können, indem sie die Endzeit einer Spanne ziehen.

Feld	Definition
Beschränkung	<p>Geben Sie das Verhalten an, wenn Sie eine untergeordnete Spanne ziehen. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie den Bereichsrechner für die übergeordnete Zeitleistenseite nicht angegeben haben.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Keine: Es ist keine Einschränkung vorhanden. ○ Nach übergeordnetem Element beschränken: Verschieben Sie die untergeordnete Spanne nur innerhalb des durch die übergeordnete Spanne definierten Zeitrahmens. ○ Übergeordnetes Element aktualisieren: Aktualisieren Sie die Spanne, wenn Sie die untergeordnete Spanne aus dem durch die übergeordnete Spanne definierten Zeitrahmen verschieben.

Zeigen Sie eine Metrik als Zeitleiste an

Administratoren können Benutzern ermöglichen, beliebige *Metriken* auf einer Zeitleiste anzuzeigen, indem sie die UI-Aktion „Zeitleistenmetriken“ aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Metriken > Definitionen**.
2. Wählen Sie die Metrik aus, die Sie auf einer Zeitleiste anzeigen möchten.
Beispiel: Problemstatusdauer.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zeitleiste**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Machen Sie eine Zeitleiste für einen ausgewählten Benutzer sichtbar

Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Modul in einer Anwendung und definieren Sie die Rollen, die darauf zugreifen können, um ausgewählte Zeitleisten für Benutzer verfügbar zu machen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit diese Benutzer Aufgabendatensätze direkt über die Zeitleiste aktualisieren können, konfigurieren Sie die Zeitleiste so, dass das Ziehen von Spannen aktiviert wird.

i Hinweis:

Von einem benutzerdefinierten Modul bereitgestellte Zeitleisten sind nicht vollständig dynamisch. Der linke Bereich, der Zusammenfassungsbereich, die automatische Aktualisierungsfunktion und die Rasterlinien sind nicht dynamisch und spiegeln keine Aktualisierungen des Zeitleistendatensatzes wider, nachdem der Modullink erstellt wurde. Die durch die Spannen, Bezeichnungen und Tooltips dargestellten Daten zeigen jedoch alle Aktualisierungen im benutzerdefinierten Modul an.

So erstellen Sie ein Zeitleisten-Seitenmodul:

Prozedur

1. Klicken Sie im Navigationsbereich in einer Anwendung (z. B. Incident) auf das Symbol **Anwendung bearbeiten**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Module“ der Anwendung auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie das Modulformular, um das Feld **Zeitleistenseite** hinzuzufügen.
4. Füllen Sie das Formular wie in der Tabelle beschrieben aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

Das Modulformular enthält die folgenden Felder.

Zeitleisten für ausgewählte Benutzer sichtbar machen

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Moduls, wie im Navigationsbereich angezeigt. Sie können beispielsweise die Planungszeitleiste verwenden.
Bestellung	Nummer zur Bestimmung der Reihenfolge, in der diese Bedingung ausgewertet werden soll, wenn mehr als eine übereinstimmende Bedingung vorhanden ist. Bedingungen mit einer niedrigeren Reihenfolge werden zuerst ausgewertet.
Anwendung	Anwendung für das neue Modul.
Tipp	Kurzbeschreibung des Moduls, das angezeigt wird, wenn der Benutzer den Mauszeiger über den Modulnamen bewegt. Sie können beispielsweise die wöchentliche Ansicht der Changes mit hoher Priorität eingeben.
Aktiv	Kontrollkästchen, mit dem das Modul für die definierten Rollen aktiviert wird. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um das Modul für alle Benutzer zu deaktivieren.
Bild	Symbol, das mit dem Modulnamen angezeigt werden soll.
Link-Typ	Wählen Sie Zeitleistenseite aus . Wenn Sie diesen Link auswählen, wird das Feld Zeitleistenseite angezeigt.
Zeitleistenseite	Zeitleistenseite, die in diesem Modul angezeigt werden soll. Wählen Sie beispielsweise für die Change-Anwendung eine change-bezogene Zeitleiste aus, und wählen Sie für die Incident-Anwendung eine Incident-bezogene Zeitleiste aus.
Rollen	Rollen, die auf dieses Modul zugreifen können.
Anwendungsmenürollen überschreiben	Checkbox, die angibt, dass dieses Modul angezeigt werden soll, wenn der Benutzer die angegebenen Rollen hat. Andernfalls muss der Benutzer über die Rollen verfügen, die sowohl im Anwendungsmenü als auch im Modul angegeben sind.

Skripts für Bereichsrechner

Sie können eine Skripteinbindung angeben, die Bereichseinschränkungen berechnet und übergeordnete Aktualisierungen auf einer Zeitleistenseite verarbeitet.

Bereichsrechnerskripts

Im Folgenden finden Sie drei Beispiele für Skripteinbindungen, die beim Festlegen von Bereichseinschränkungen helfen.

BeispielUpdateParentsRangeCalculator

Aktualisiert übergeordnete Datensätze, wenn ein untergeordneter Datensatzbereich in der Zeitleiste verschoben oder seine Größe geändert wird.

```
var ExampleUpdateParentsRangeCalculator = Class.create();
ExampleUpdateParentsRangeCalculator.prototype = {
  initialize: function() {},
  updateParents: function(id, table, startDate, endDate){
    if (table == "rm_sprint"){
      var releaseID;
```

```

var sprint = new GlideRecord(table);
sprint.addQuery('sys_id', id);
sprint.query();
if (sprint.next())
    releaseID = sprint.release + "";
if (releaseID) {
    var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
    gr.addQuery("sys_id", releaseID);
    gr.query();
    if (gr.next()) {
        if (startDate && startDate < this.getTimeMs(gr.start_date))
            gr.start_date = this.getTimeObject(startDate);
        if (endDate && endDate > this.getTimeMs(gr.end_date))
            gr.end_date = this.getTimeObject(endDate);
        gr.update();
    }
}
},
getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
getTimeMs: function(date){
    return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
    var gdt = new GlideDateTime();
    gdt.setNumericValue(timeMS);
    return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}

```

In diesem Beispiel wird die Spanne basierend auf der ID und der Tabelle aus der Funktion (ID, Tabelle, startDate, endDate) identifiziert.

BeispielMinRangeCalculator

Definiert das früheste Startdatum und das späteste Enddatum für eine angegebene Zeitspanne.

```

var ExampleMinRangeCalculator = Class.create();
ExampleMinRangeCalculator.prototype = {
    initialize: function() { },
    updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
    getMinRangeDetails: function(id, table){
        var min = -1;
        var max = -1;
        var minID = "";
        var maxID = "";
        if (table == "rm_release_scrum"){
            var now_GR = new GlideRecord("rm_sprint");
            gr.addQuery("release", id);
            gr.query();
            while(gr.next()){
                var start = this.getTimeMs(gr["start_date"]);
                var end = this.getTimeMs(gr["end_date"]);
                var id = gr["sys_id"];
                if (min == - 1 || start <= min){

```

```

        if (start != min)
            minID = "";
        min = start;
        minID += "," + id;
    }
    if (max == -1 || end >= max){
        if (end != max)
            maxID = "";
        max = end;
        maxID += "," + id;
    }
}
}
return [min, max, minID, maxID];
},
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
getTimeMs: function(date){ return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
    var gdt = new GlideDateTime();
    gdt.setNumericValue(timeMS);
    return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}

```

BeispielMaxRangeCalculator

Definiert das früheste Startdatum und das späteste Enddatum für eine angegebene Zeitspanne.

```

var ExampleMaxRangeCalculator = Class.create();
ExampleMaxRangeCalculator.prototype = {
    initialize: function() {},
    updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
    getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
    getMaxRangeDetails: function(id, table){
        if (table == "rm_sprint"){
            var sprint = new GlideRecord(table);
            sprint.addQuery('sys_id', id);
            sprint.query();
            if (sprint.next())
                releaseID = sprint.release + "";
            if (releaseID) {
                var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
                gr.addQuery("sys_id", releaseID);
                gr.query();
                if (gr.next())
                    return [this.getTimeMs(gr.start_date),
                        this.getTimeMs(gr.end_date), gr.sys_id];
            }
        }
        return [-1, -1, "", ""];
    },
    getTimeMs: function(date){ return new ScheduleDateTime(date).getMS(); },
    getTimeObject: function(timeMS) {
        var gdt = new GlideDateTime();
        gdt.setNumericValue(timeMS);
    }
}

```

```
return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Verwenden Sie die folgenden zwei Funktionen, um die korrekten Start- und Enddaten in den drei Beispiel-Skripteinbindungen zu erhalten, die als Referenz bereitgestellt werden.

```
getTimeMs: function(date){
    return new ScheduleDateTime(date).getMS();
}
```

```
getTimeObject: function(timeMS) {
    var gdt = new GlideDateTime();
    gdt.setNumericValue(timeMS);
    return gdt;
}
```

Zeitleisten

Zeitleisten zeigen einen linearen Kalender von Aufgaben wie Incidents und Change-Anforderungen an, die durch ihr Start- und Enddatum definiert sind.

Eine Spanne stellt jede Aufgabe auf der Zeitleiste dar, die als horizontaler Balken angezeigt wird und eine unterschiedliche Farbcodierung aufweisen kann. Jede Spanne hat eine Bezeichnung und kann Tooltip-Text enthalten, der zusätzliche Informationen zur Aufgabe enthält. Sie können auch die Perspektive des Kalenders ändern, um eine detailliertere Ansicht der Daten zu erhalten.

Perspektivwechsel

Verwenden Sie die Bereichsauswahl oben in der Zeitleiste, um die Perspektive zu ändern.

Die Inkremente reichen von einem Tag bis zu einem Jahr. Klicken Sie auf **Max**, um die Zeitleiste auf ein Inkrement zwischen dem Startdatum der ersten Zeitspanne und dem Enddatum der letzten Zeitspanne zu beschränken. Verwenden Sie die Start- und Endkalenderfelder, um die Perspektive der Zeitleiste auszuwählen. Diese Felder steuern dieselbe Perspektive wie der Schieberegler am unteren Rand der Zeitleiste. Die grüne, vertikale Linie zeigt das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an und verläuft automatisch über die Zeitleiste.

Zeitleisten-Perspektivenbalken



Der rosa Schieberegler am unteren Rand der Zeitleiste bietet eine weitere Möglichkeit, die Perspektive zu ändern. Bewegen Sie den Schieberegler von rechts nach links, um alle Zeitspannen auf einer langen Zeitleiste anzuzeigen. Passen Sie die Endpunkte des Schiebereglers an, um die Vergrößerung beliebig zu ändern. Ein schmaler Schieberegler zoomt näher an die Zeitspannen heran und bietet eine detailliertere Ansicht komplexer Zeitleisten. Ein breiter Schieberegler vergrößert die Ansicht und macht einen größeren Teil der Zeitleiste auf dem Bildschirm sichtbar.

Zeitleisten-Perspektiven-Schieberegler



Spannen verwalten

Sie können Spanndetails anzeigen, Spannen fokussieren und vergrößern sowie Spannen bearbeiten.

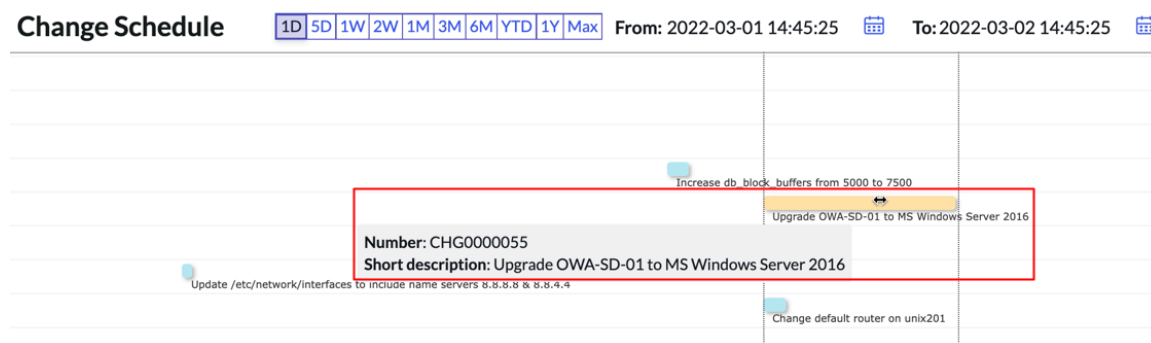
Eine Spanne stellt jede Aufgabe auf der Zeitleiste dar, die als horizontaler Balken angezeigt wird und eine unterschiedliche Farbcodierung aufweisen kann. Jede Spanne hat eine Bezeichnung und kann Tooltip-Text enthalten, der zusätzliche Informationen zur Aufgabe enthält. Sie können auch die Perspektive des Kalenders ändern, um eine detailliertere Ansicht der Daten zu erhalten.

Spanndetails

Wenn der linke Navigationsbereich sichtbar ist, ist die Spannenbezeichnung im linken Bereich sichtbar.

Wenn der linke Bereich ausgeblendet ist, zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf eine Spanne, um den Tooltip anzuzeigen.

Zeitleisten-Tooltip



Spannen Sie Fokus und Zoom

Sie können Tastenkombinationen verwenden, wenn Sie Zeitleisten verwenden.

Fokussieren und Zoomen auf eine Spanne

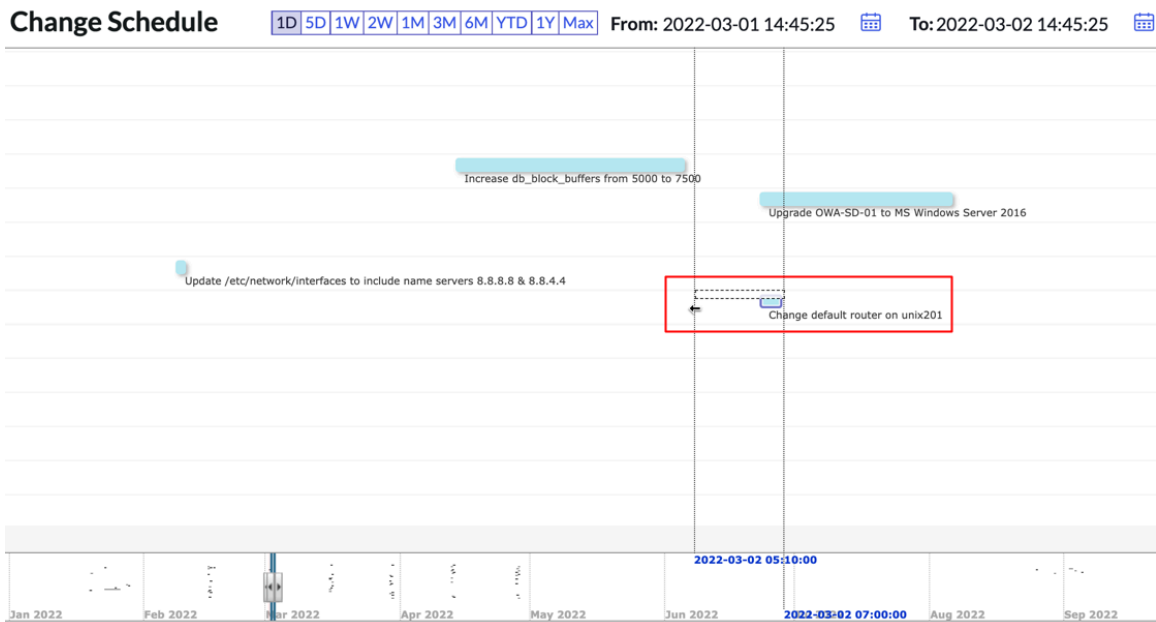
Betriebssystem	Tastenkürzel
Macintosh	Befehlstaste + Klicken
Windows	Strg + Klicken

Spannenbearbeitungen

Wenn die Zeitleiste für die Bearbeitung konfiguriert wurde (horizontale Verschiebung, Start- und Enddatum ziehen), verwenden Sie die Maus, um die Zeitspannen an Ihre Anforderungen anzupassen.

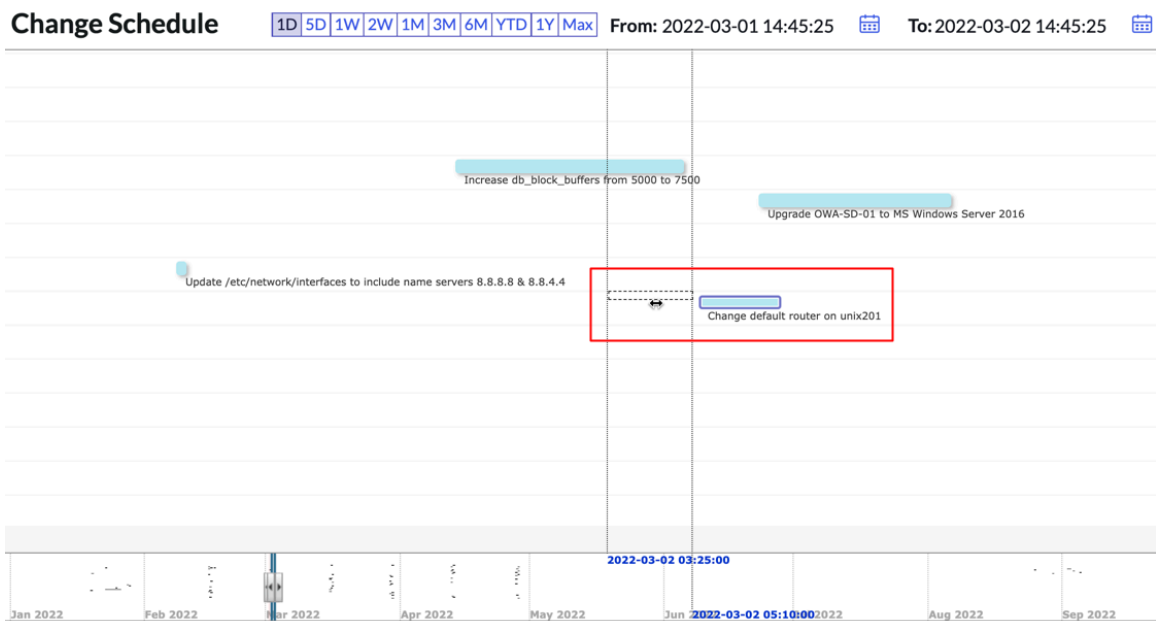
Verschieben Sie das Start- oder Enddatum, um die Dauer der Aufgabe zu ändern.

Zeitleisten-Ziehen Start



Verschieben Sie die gesamte Zeitspanne horizontal, um das Start- und Enddatum anzupassen, aber nicht die Dauer.

Zeitleisten-Ziehspanne



Automatische Übersetzung

Client-Transaktionszeiten

Das Plugin „Client Transaction Timings“ verbessert die Systemprotokolle durch Bereitstellung zusätzlicher Informationen zur Dauer von Transaktionen zwischen Client und Server.

Sie können Leistungsprobleme bis zu ihrer Quelle verfolgen, indem Sie anzeigen, wo die Zeit verbraucht wird und wie Zeit während einer Transaktion aufgewendet wurde.

Dieses Plugin erfordert die Aktivierung von [Response Time Indicator](#) und [Response Time Indicator](#) und erfasst Informationen aus den folgenden Browsern:

- Firefox
- Internet Explorer
- Chrome

Client-Transaktionsinformationen

Durch die Installation des Plugins wird das Modul „*Client-Transaktionen*“ der Anwendung „*Systemprotokolle*“ hinzugefügt. Sie enthält eine Liste aller protokollierten Transaktionen zwischen Client und Server innerhalb des letzten Tages:

Client-Transaktionsinformationen

Feld	Beschreibung
Erstellt	Zeitpunkt, zu dem die Transaktion aufgezeichnet wurde.
Antwortzeit	Anzahl der ms, die vom Server für die Erfüllung der Transaktion aufgewendet wurden.
Business-Regel-Zeit	Anzahl der ms, die von Business Rules aufgewendet wurden, die durch die Transaktion ausgelöst wurden.
SQL-Zeit	Anzahl der von der SQL-Datenbank aufgewendeten ms.
Client-Antwortzeit	(Load_completion_time) – (start_time). Sie enthält die Serverzeit.
Client-Netzwerkzeit	Anzahl der ms, die vom Netzwerk aufgewendet wurde, über das der Client eine Verbindung herstellt
Browserzeit	Anzahl der vom Browser während der Transaktion aufgewendeten ms.
Clientskriptzeit	Die Anzahl der für die Ausführung von Client-Skripts aufgewendeten ms.
UI-Richtlinienzeit	Anzahl der für die Ausführung der UI-Richtlinie aufgewendeten ms.
Typ	Typ der Transaktion: <ul style="list-style-type: none"> • Formular • Liste • Sonstige
Tabelle	Name der angezeigten Tabelle. Beispiel: incident, change_request.
Ansicht	Ansicht für dieses Formular/diese Liste.

Detaillierte Client-Informationen

Eine detailliertere Aufgliederung der Client-Zeiten für das gesamte Formular-Rendering (aber nicht das Listen-Rendering) wird ebenfalls nachverfolgt. Um Details anzuzeigen, führen Sie einen Drilldown in einen bestimmten Client-Transaktionsdatensatz durch, und beobachten Sie die zugehörige Liste am unteren Bildschirmrand.

Detaillierte Client-Informationen

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge während des Ladevorgangs, in dem dieser Vorgang aufgetreten ist.

Detaillierte Client-Informationen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Vorgangs.
Name	Beschreibender Name dieses bestimmten Vorgangs
Dauer	Anzahl der ms, die dieser Vorgang zum Abschluss benötigt hat.

Mit Client Transaction Timings installierte Komponenten

Das Plugin „Client Transaction Timings“ installiert mehrere Komponenten.

Datenbanktabellenstruktur

Das Plugin fügt die Tabelle *syslog_client_transaction* hinzu.

Skripts

Das Plugin basiert auf der neuen *Skripteinbindung AJAXClientTiming*. Dieses Skript erfasst die erforderlichen Informationen und füllt sie in die Tabelle „*syslog_client_transaction*“.

Abhängigkeiten

Dieses Plugin erfordert keine anderen Plugins, erfasst jedoch keine Informationen, es sei denn, der [Antwortzeitindikator](#) [Antwortzeitindikator](#) ist aktiviert.

Plugin wird aktiviert

Um das Plugin zu aktivieren, navigieren Sie zu **Systemdefinition > Plugins** und aktivieren Sie das Plugin.

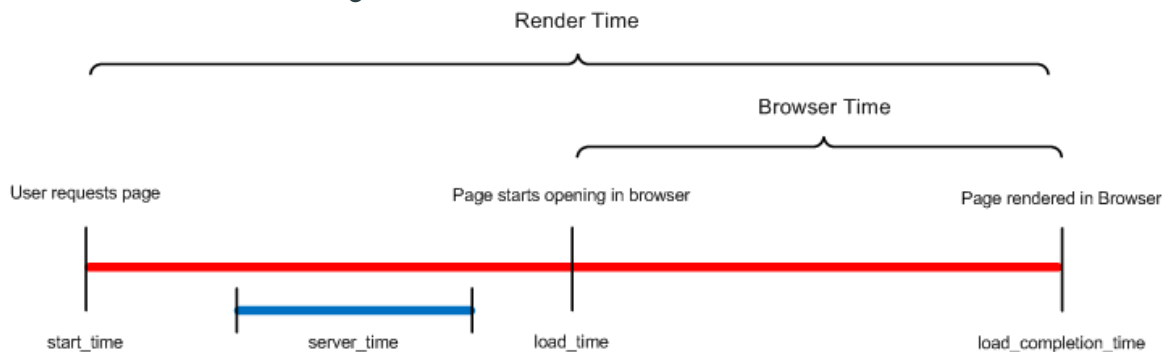
i Hinweis:

Für neue Instanzen ist das Plugin standardmäßig aktiviert.

Zeitwerte

Zeitwerte sind in mehrere Abschnitte unterteilt.

Client-Transaktions-Timing



Die Variablen in diesem Diagramm sind wie folgt definiert:

Zeitwerte

Variable	Beschreibung
start_time	Datum und Uhrzeit, zu der der Benutzer eine Seite anfordert (der Benutzer klickt auf einen Link). Dieser Wert wird festgelegt, indem in das Ereignis „before unload“ der vorherigen Seite eingebunden wird. WebKit-Browser unterstützen das Event <i>beforeunload</i> nicht ordnungsgemäß, weshalb die Client-Timings in Safari oder Chrome nicht unterstützt werden.
load_time	Datum und Uhrzeit, zu der die aktuelle Seite im Browser geladen wird. Ein Inline-Javascript, das als erstes Skript im HTML-Text ausgeführt wird, legt diesen Wert fest.
server_time	Zeit in ms, die der Server für die Verarbeitung der Transaktion aufgewendet hat. Der Server meldet diesen Wert an den Client.
load_completion_time	Datum und Uhrzeit, zu denen die Seite im Browser vollständig gerendert wurde. Dieser Vorgang wird als letztes Skript auf der Seite ausgeführt und gibt den Zeitpunkt an, zu dem das Laden der Seite abgeschlossen ist.

Die folgenden Zeiten werden in vielen Formularen und Listen unten rechts angezeigt:

Zeitwerte

Bezeichnung	Element	Beschreibung	Berechnung
Antwortzeit	client_response_time	Gesamtzeit für die Bereitstellung der Seite durch Abzug der Zeit, zu der der Anwender die Seite anfordert, von der Zeit, zu der die Seite vollständig im Browser gerendert wird.	load_completion_time – start_time
Serverzeit	client_server_time	Zeit, die der Server für die Verarbeitung der Transaktion benötigt.	server_time
Netzwerkzeit	client_network_time	Zeit, die das Netzwerk zur Verarbeitung der Anforderung benötigt. Berechnet durch Subtrahieren der Zeit der Benutzeranforderung ab dem Zeitpunkt, zu dem die Seite im Browser geladen wird, und Abziehen der Serververarbeitungszeit.	load_time – start_time – server_time
Browserzeit	browser_time	Zeit, die der Browser benötigt, um die Seite bereitzustellen, indem die Zeit, in der die Seite vollständig gerendert wird, vom Zeitpunkt abgezogen wird, zu dem die Seite im Browser geladen wird.	load_completion_time: load_time

Währungsverwaltung

Währungsfelder bieten Funktionen für die Berechnung, Konvertierung und Anzeige von Währungswerten.

Erste Schritte

Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

Erkunden	Konfigurieren	Referenzen
 <p data-bbox="248 722 539 814">Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen der Währungsverwaltung.</p>	 <p data-bbox="699 722 893 848">Konfigurieren Sie Standardwerte für Standardwährung und FX-Währung.</p>	 <p data-bbox="1038 722 1356 781">Ruft Details zu Eigenschaften der Währungsverwaltung ab.</p>

Währungsverwaltung erkunden

Now Platform[®] unterstützt zwei Arten von Währungsfeldern: Standardwährung (bzw. Standardwährung) und Fremdwährung (FX).

Standardwährung (Standardwährung).

Die standardmäßigen Währungsfelder, die mit Now Plattformbereitgestellt werden.

FX-Währung

FX-Währung ist ein alternativer Typ eines Währungsfelds, das in hohem Maße konfigurierbar ist, benutzerdefinierte Kurstabellen unterstützt und für eine verbesserte Transparenz der Umrechnungsberechnungen sorgt. Sie können Basisanwendungen und benutzerdefinierten Anwendungen FX-Währungsfelder hinzufügen, und sie funktionieren unabhängig von vorhandenen Standardwährungsfeldern.

Standardwährungsfelder

Die standardmäßigen Währungsfelder werden mit dem Basissystem installiert und in den meisten Nicht-Finanzanwendungen verwendet.

In einem Standardwährungsfeld werden ein Währungswert, ein Währungscode und ein Referenzwährungswert gespeichert.

- Dreistelliger ISO-Code, der die Währung identifiziert, die Sie für den Währungsbetrag auswählen. Zum Beispiel USD für den US-Dollar oder EUR für den Euro.
- Der Referenzwährungswert ist der Währungswert, ausgedrückt in der Referenzwährung. Wenn Sie einen Währungswert speichern, wird der Referenzwährungswert mithilfe einer Kurskonvertierung berechnet.

Ein Preisfeld ähnelt einem Währungsfeld, verfügt jedoch über spezielle Funktionen für die Konvertierung und Anzeige. Weitere Informationen finden Sie unter [Preisfelder](#).

Gebietsschemaeinstellungen

Es gibt zwei Gebietsschemaeinstellungen: „System“ und „Benutzer“. Das Systemgebietsschema bestimmt die Referenzwährung, und das Benutzergebietsschema bestimmt die Sitzungswährung.

Systemgebietsschema

Sie legen das Systemgebietsschema mit der Eigenschaft `glide.system.locale` fest. Der Wert hat das Format Language.Country, wobei Folgendes gilt:

- Sprache ist ein ISO 639-Sprachcode.
- Land ist ein ISO 3166-Sprachcode.

Intern wird dieser Wert wie von Java angegeben verwendet. Die Systemgebietsschemaeinstellung muss sich in der Liste der von [Java unterstützten Gebietsschemata](#) befinden. Legen Sie das Systemgebietsschema einmal nach einem neuen zBoot fest, da Referenzwährungswerte, die in Währungsfeldern angezeigt werden, in der vom Systemgebietsschema implizierten Währung vorliegen. Informationen zum Festlegen dieser Eigenschaft finden Sie unter [Steuern Sie die Standardkonfiguration und -verwendung von Währungsfeldern in einer Instanz](#).

Hinweis:

Ändern Sie das Systemgebietsschema nicht, nachdem Währungswerte in die Instanz eingegeben wurden. Wenn Sie das Systemgebietsschema ändern, werden die Referenzwährungswerte nicht angepasst. Es gibt keine Kurskonvertierung. Diese Persistenz führt zu ungültigen Zusammenfassungen und Filterungen.

Gebietsschema des Benutzers

Now Platform[®] bestimmt das Benutzergebietsschema in der folgenden Reihenfolge:

- Benutzerdatensatz, in dem das Land oder sowohl das Land als auch die Sprache angegeben ist.
- Mit der Eigenschaft `glide.system.locale` festgelegtes Systemgebietsschema.
- Gebietsschema des Browsers.

Beträge in Währungsfeldern bestehen aus einem Währungscode und einem Betrag. Beträge werden immer in der Sitzungswährung angezeigt und im von Java für das Benutzergebietsschema angegebenen Format formatiert.

Sitzungs- und Referenzwährung

Die Standardwährungsfelder in Now Platform[®] verwenden zwei Arten von Währungen: Sitzung und Referenz.

Sitzungswährung

Die Sitzungswährung wird für den Benutzer durch das Gebietsschema des Benutzers oder den Einzelwährungsmodus definiert.

Referenz

Die lokale Systemwährung bestimmt die Referenzwährung und ist der Standard, der in der gesamten Instanz verwendet wird.

Jedes Mal, wenn Sie einen Wert in ein Währungs- oder Preisfeld eingeben, speichert das System drei Informationen:

- Eingegebener Wert im Gebietsschema des Benutzers.
- Währungscode im Gebietsschema des Benutzers.
- Wert, der mit dem aktuellen Wechselkurs in die Referenzwährung konvertiert wurde.

i Hinweis:

Im Mehrwährungsmodus stimmt der im Währungsfeld gespeicherte Währungscode möglicherweise nicht mit dem Sitzungswährungscode überein. Zum Beispiel könnte die Sitzungswährung der Euro sein, und die eingegebene Zahl könnte der Japanischer Yen sein.

Sitzungswährung

Wenn Benutzer einen Währungswert anzeigen, sehen sie den Wert wie eingegeben oder im Sitzungswährungsformat. Das Format enthält Folgendes:

- Währungssymbol
- Wert, der in die Sitzungswährung konvertiert und in einem lokalisierten Zahlenformat angezeigt wird.

Das Gebietsschema des Benutzers bestimmt das Sitzungswährungsformat.

Das Zahlenformat kann sich in Funktionen wie dem Dezimaltrennzeichen basierend auf dem Gebietsschema unterscheiden. Zum Beispiel ist die US-Formatierung 1.234.567.89, während die Deutschland-Formatierung 1.234.567.89 ist. Now Platform[®] bestimmt die Sitzungswährung in der folgenden Reihenfolge:

- Einzelwährungsmodus mit `glide.i18n.single_currency` und `glide.i18n.single_currency.code` einrichten .
- Standardwährung für das Gebietsschema des Benutzers.

Bezugswährung

Um Berechnungen für Werte in einer bestimmten Währung durchzuführen, speichert Now Platform[®] Währungswerte, die in eine Systemwährung konvertiert werden, die als Referenzwährung bezeichnet wird. Jedes Währungsfeld enthält einen Referenzwährungswert. Das System bestimmt die Referenzwährung in der folgenden Reihenfolge:

- Mit der Eigenschaft festgelegtes Systemgebietsschema `glide.system.locale`
- Java-Standardgebietsschema, normalerweise en.US

Die Filter- und Zusammenfassungsfunktionen verwenden den Referenzwährungswert, um Berechnungen für Standardwährungsfelder durchzuführen. Diese Funktionen können aufgrund von Änderungen des Wechselkurses zu falschen Ergebnissen führen.

Probleme mit Währungsfeldern

Benutzer sind häufig durch die Ergebnisse des Filterns, Sortierens und Anzeigens von Währungsfeldern verunsichert, da das System für jeden Wert mit mindestens zwei Währungen arbeitet: der Sitzungswährung und der Referenzwährung.

i Hinweis:

Zusammenfassungen und Filterung von Währungsfeldern verwenden die Referenzwährung, und der Benutzer sieht die Sitzungswährung. Aufgrund der Änderung der Umrechnungskurse ergeben die gefilterten Referenzwährungswerte möglicherweise nicht die Reihenfolge, die die Sitzungswährungswerte nahelegen. Das gleiche Problem tritt bei Zusammenfassungen auf.

Der Benutzer sieht möglicherweise die folgenden Probleme:

- Listen, die nach Währungsfeldern gefiltert werden, weisen möglicherweise nicht die erwartete Reihenfolge auf. Sie verwendet die Referenzwährungswerte zum Filtern, zeigt jedoch Sitzungswährungswerte an.
- Die Zusammenfassung von Währungsfeldern führt möglicherweise nicht zu den erwarteten Ergebnissen, da Referenzwährungswerte zusammengefasst und dann in die Sitzungswährung konvertiert werden.
- Währungswerte werden möglicherweise nicht wie erwartet angezeigt, da Währungswerte basierend auf dem Gebietsschema des Benutzers und nicht auf dem Währungscode formatiert werden.

Diese Verwirrung kann auf Unterschiede zwischen Sitzungs- und Referenzwährungen, sich ändernde Umrechnungskurse und unterschiedliche Sitzungswährungen zurückzuführen sein, die von verschiedenen Benutzern verwendet werden.

Einzelwährungsmodus

Im Einzelwährungsmodus können alle Benutzer der Plattform Währungswerte in derselben Währung anzeigen.

Bevor Sie den Einzelwährungsmodus aktivieren, legen Sie das Systemgebietsschema fest. Um den Einzelwährungsmodus zu konfigurieren, legen Sie die folgenden Eigenschaften fest:

- `glide.i18n.single_currency`: **true** oder **false**
- `glide.i18n.single_currency.code`: Der dreistellige ISO-Währungscode
- `glide.system.locale`: Systemgebietsschema

Hinweis:

Ausführliche Informationen zu gültigen Gebietsschema-Formaten finden Sie unter [Gebietsschema-Einstellungen](#).

Bei Verwendung des Einzelwährungsmodus gelten die folgenden Einschränkungen:

- Der Einzelwährungsmodus ändert die Währung, die in den Benutzeransichten angezeigt wird, ändert jedoch nicht die Zahlenformatierung. Obwohl Benutzer in verschiedenen Ländern Währungswerte in derselben Währung sehen, entspricht die Zahlenformatierung, die vom Gebietsschema des Benutzers bestimmt wird, möglicherweise nicht den Erwartungen.
- Da die Eingabe des Währungswerts auf eine einzelne Währung beschränkt ist, können Preisfelder nicht verwendet werden.

Sie können die Auswirkungen von Kurskonvertierungen vermeiden, indem Sie das Systemgebietsschema und die Referenzwährung als einheitliche Währung festlegen.

Preisfelder

Ein Preisfeld ist ein Währungsfeld, das die Steuerung von Umrechnungen und der Anzeige ermöglicht.

Sie können Konvertierungs- und Anzeigeoptionen pro Preisfeld auswählen und jederzeit ändern. Es gibt drei Varianten:

Berechnet [Standard]

Verhält sich genauso wie der Standardwährungsfeldtyp. Bei jeder Umrechnung werden die aktuellen Währungsumrechnungskurse verwendet. Das Preisfeld wird in der Sitzungswährung für den Benutzer angezeigt.

Repariert

Wenn das Preisfeld angezeigt wird, wird es in dem Währungscode angezeigt, der bei der Eingabe des Werts verwendet wurde. Bei jeder Umrechnung werden die aktuellen Währungsumrechnungskurse verwendet.

Mehrfach

Ermöglicht die Eingabe mehrerer Preiswerte für einen Artikel, wobei für jeden Preis eine andere Währung verwendet wird. Der Feldwert ist der in der Sitzungswährung des Benutzers eingegebene Wert. Andernfalls wird der zuerst eingegebene Preis in die Sitzungswährung des Benutzers umgerechnet. Bei jeder Umrechnung werden die aktuellen Währungskurse verwendet.

Hinweis:

Der zuerst eingegebene Wert wird während der Anzeige verwendet. Die zusätzlichen Werte werden während der Berechnungen nicht verwendet.

Sie können den Währungscode und den numerischen Wert für ein Preisfeld ändern. Wenn Sie auf das Symbol Bearbeiten klicken, das neben dem **Preisfeld** angezeigt wird, wird ein Formular angezeigt, in dem Sie die Details für das Preisfeld bearbeiten:

Währungsdetails im Preisfeld

Feld	Beschreibung
Währung	Liste der im System aktivierten Währungen im Kombinationsfeld. Im Einzelwährungsmodus ist die Währung eine Bezeichnung und kann nicht geändert werden.
Betrag	Numerischer Wert, der im Gebietsschema des Benutzers formatiert ist.
Typ	<p>Berechnet, Fest, Mehrfach.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie den Preistyp in Mehrfach ändern, erstellt das System untergeordnete Datensätze für alle in der Plattform aktivierten Währungen. Die untergeordneten Datensätze werden mit Werten gefüllt, die aus dem Feld „Betrag“ konvertiert werden, wobei die aktuellen Währungsumrechnungskurse verwendet werden. • Sie können den Preistyp im Einzelwährungsmodus nicht ändern. • Sie können den Preistyp jederzeit ändern.

Standardwährungswerte in Formularen

In Formularen werden Währungswerte in der Währung angezeigt, in der sie eingegeben wurden.

Ein Kombinationsfeld enthält eine Liste der verfügbaren Währungen, und das Gebietsschema des Benutzers bestimmt das Format. Wenn Sie den numerischen Währungswert eingeben oder ändern, geben Sie ihn in demselben Format ein, das durch das Gebietsschema des Benutzers angegeben ist. Im Formular für einen neuen Datensatz wird die Referenzwährung in der Währungsliste vorausgewählt, wobei der numerische Wert auf null gesetzt wird.

Currency 

- Wenn der Datensatz schreibgeschützt ist, wird der **Währungswert** im Feld **Währung** so angezeigt, wie er eingegeben wurde, und im Gebietsschema des Benutzers formatiert. Im Feld **Preis** wird der Wert der Sitzungswährung angezeigt.
- Im Einzelwährungsmodus ist die Währung eine Bezeichnung, die nicht geändert werden kann, und das Symbol **Bearbeiten** wird nicht angezeigt.

Bearbeiten des Währungsinstanzdatensatzes

Wenn ein Währungsinstanzdatensatz vorhanden ist, wird ein **Bearbeitungssymbol** neben dem Feld **Währung** angezeigt, wenn Sie über Bearbeitungsrechte für die Tabelle „fx_currency_instance“ verfügen. Benutzer mit der Rolle „financial_mgmt_user“ können die dem Währungsfeld zugeordneten Werte bearbeiten.

 Hinweis:

Normalerweise sollten Sie die Tabelle „fx_currency_instance“ nicht direkt bearbeiten. Now Platform verwaltet diese Tabellen, und Ihre Änderungen können unbeabsichtigte Konsequenzen haben.

Standardwährungswerte in Berichten

Währungswerte in Berichten werden in der Sitzungswährung des Benutzers angezeigt und im Gebietsschema des Benutzers mit einem Währungssymbol formatiert.

Der Benutzer bestimmt, wie der Bericht ausgeführt wird.

- Freigegebener Bericht: Der Benutzer, der den Bericht ausführt.
- Geplanter Bericht: Wird im Allgemeinen als der Benutzer ausgeführt, der den Bericht geplant hat.

Die beiden benutzerspezifischen Werte im Bericht sind:

- Währung der Benutzersitzung
- Konvertierter Wert

 Hinweis:

Ein Benutzer, der eine andere Sitzungswährung hat als die Person, die einen Bericht ausführt, erhält möglicherweise unerwartete Ergebnisse.

Standardwährungswerte in Listen

In Listen werden Standardwährungswerte in der Sitzungswährung des Benutzers angezeigt, formatiert für die Anzeige im Gebietsschema des Benutzers. Normalerweise folgt eine formatierte Zahl dem Währungssymbol.

Verschiedene Feldtypen werden in Listen wie folgt angezeigt:

Feld	Beschreibung
Währungsfeldtyp	Wert ausgedrückt in der Sitzungswährung des Benutzers.

Feld	Beschreibung
Preisfeldtyp	<ul style="list-style-type: none"> • Berechnet: Wert in der Sitzungswährung des Benutzers. • Fest: Währungswert, wie vom Benutzer eingegeben. • Mehrfach: Wert, der der Sitzungswährung des Benutzers zugeordnet ist, wenn dieser Wert vorhanden ist. Andernfalls wird der zuerst eingegebene Wert in die Sitzungswährung des Benutzers umgerechnet.

Ein Globussymbol wird neben dem Währungswert angezeigt, mit dem Sie einen der folgenden Werte ändern können:

- Vom Benutzer eingegebener Wert.
- Wert in Sitzungswährung.
- Wert wie eingegeben und in Klammern der Wert in der Referenzwährung.

Das Symbol wird angezeigt, wenn sich die Sitzungswährung des Benutzers von der eingegebenen Währung unterscheidet. Durch Klicken auf das Symbol werden die aufgelisteten Anzeigen durchlaufen. In der Vorschau für den Datensatz werden Währungswerte wie eingegeben angezeigt, formatiert im Gebietsschema des Benutzers.

Zusammenfassung

Zusammenfassungsvorgänge können für Währungsspalten verwendet werden. Zu den Zusammenfassungsvorgängen gehören Summe, Gruppieren nach, Durchschnitt, Minimum und Maximum. Die Zusammenfassung erfolgt in zwei Schritten:

- Aggregieren Sie die Referenzwährungswerte für alle Datensätze.
- Konvertieren Sie diese Zusammenfassung zur Anzeige in die Sitzungswährung des Benutzers.

Hinweis:

Der resultierende Wert entspricht möglicherweise nicht Ihren Erwartungen. Der Umrechnungskurs, der für den Wert verwendet wird, der für das Währungsfeld angezeigt wird, und für die Referenzwährung, die für die Zusammenfassung verwendet wird, hat sich möglicherweise geändert.

Diese Einschränkung erstreckt sich auf verschiedene Preistypen.

- Für den Preistyp „Festpreis“ kann der berechnete Referenzwert alt sein.
- Beim Preistyp Mehrfach wird der Referenzwert des zuerst eingegebenen Preises verwendet. Die anderen Werte werden nicht verwendet.

Der zusammengefasste Wert wird formatiert im Gebietsschema des Anwenders mit einem Währungssymbol angezeigt. Währungsfelder werden mit vier Dezimalstellen gespeichert, und Zusammenfassungen haben vier Dezimalstellen. Für Upgrades müssen Sie die Eigenschaft `glide.currency_price.use_all_fraction_digits` festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung](#).

Filtern

Sie können Filter für Währungsfelder einrichten. Der Währungswert wird als Währungscode und numerischer Wert eingegeben. Die Filterung erfolgt in zwei Schritten:

- Der Wert der Filterwährung wird in die Referenzwährung umgerechnet.
- Der berechnete Referenzwert des Filters wird mit dem Referenzwert in den Datensätzen verglichen.

Übereinstimmende Datensätze werden in der Listenansicht angezeigt.

Hinweis:

Manchmal liefern die Filterergebnisse nicht das erwartete Ergebnis. Der beim Ausführen des Filters verwendete Umrechnungskurs kann sich von dem bei der Berechnung der Referenzwerte in den einzelnen Datensätzen verwendeten Umrechnungskurs unterscheiden. Diese Einschränkung erstreckt sich auf die folgenden Preistypen:

- Für einen Feldtyp „Festpreis“ kann der berechnete Referenzwert alt sein.
- Für den Feldtyp Mehrfachpreis wird der Referenzwert des ersten Preises verwendet. Die anderen Werte werden nicht verwendet.

Standardwährungswerte beim Import und Export

Im Allgemeinen werden Währungswerte, die die Grenzen der Plattform überschreiten, in der Sitzungswährung des Benutzers dargestellt und im Gebietsschema des Benutzers formatiert.

Importieren

Währungswerte werden wie andere Felder als Zeichenfolgen importiert. Die standardmäßige Transformationszuordnung zu einem Währungsfeld verwendet `setDisplayValue()`. Das erwartete Format für diese Funktion ist:

- Eine Zahl, die im Gebietsschema des Benutzers formatiert ist. Die Zahl wird als Wert in der Sitzungswährung des Benutzers verwendet, z. B. 1.234,56.
- Die Zahl, der der dreistellige Währungscode vorangestellt ist, getrennt durch ein Semikolon, z. B. EUR 1.234,56.

Dieses Verhalten kann in Transformationszuordnungsskripten angepasst werden.

Exportieren

Währungswerte werden in der Sitzungswährung des Benutzers exportiert. Sie werden im Gebietsschema des Benutzers formatiert, außer beim Exportieren als XML. Beim Exportieren der Währung in XML liegt der Wert im Referenzwährungswert ohne Formatierung vor.

Zugehörige Informationen

[Währungsfelder werden nach Excel exportiert](#)

Standardwährungswerte in Skripten

Sie können Währungsfelder in Skripten verwenden.

Diese Methoden sind für GlideElement-Objekte verfügbar.

Um Währungswerte anzuzeigen, verwenden Sie die Anzeige-API `getDisplayValue()`. Um mit Währungswerten auf andere Weise als zur Anzeige zu arbeiten, verwenden Sie die APIs, die unformatierte Zahlen zurückgeben/akzeptieren.

i Hinweis:

Bevor Sie Berechnungen für den Wert durchführen, verwenden Sie nicht die `getDisplayValue()`-Methoden und verarbeiten dann die Zeichenfolge, um Formatierungsinformationen zu entfernen.

Methoden wie `getValue()` und `getCurrencyValue()` geben unformatierte Zahlen als Zeichenfolgen zurück. Um den Gleitkommawert zu erhalten, verwenden Sie die JavaScript-Funktion `parseFloat()` und verwenden dann den resultierenden Wert, um Berechnungen durchzuführen. Um die diesen Werten zugeordnete Währung zu erhalten, verwenden Sie die APIs, die den Währungscode zurückgeben. Sie können auch die `getCurrencyCode()`-Methoden verwenden, um die Währung eines Felds zu bestimmen.

```
var rate = parseFloat(current.base_rate);
var currencyCode = current.base_rate.getCurrencyCode();
```

Verwenden Sie die `setValue()`-Methode, um den Wert eines Währungsfelds festzulegen. Wenn diese Währung die Sitzungswährung des Benutzers ist, verwenden Sie eine einfache Zahl oder die Gleitkommazahl einer Zeichenfolge, die sie enthält. Andernfalls stellen Sie dem Wert den dreistelligen ISO-Währungscode voran.

```
var totalCost = rate*current.hourly_rate;
current.total_cost.setValue(currencyCode + ";" + totalCost);
```

Sie arbeiten mit dem Referenzwährungswert, wenn Sie GlideAggregate für Währungs- oder Preisfelder verwenden. Stellen Sie sicher, dass Sie die Zusammenfassungswerte für die Anzeige in die Sitzungswährung des Benutzers konvertieren. Der resultierende Wert entspricht möglicherweise nicht Ihren Erwartungen. Der Umrechnungskurs, der für den Währungs- oder Preisfeldwert und für seine Referenzwährung verwendet wird, die für die Zusammenfassung verwendet wird, hat sich möglicherweise geändert.

Wenn Sie einen Datensatz löschen, der einen Währungswert enthält, löscht die Plattform alle zugehörigen Währungsdatensätze.

i Hinweis:

Verwenden Sie nicht `deleteMultiple()` für Tabellen mit Währungsfeldern. Löschen Sie jeden Datensatz einzeln.

Währungswerte enthalten vier Dezimalstellen.

- APIs, die Werte wie `getValue()` zurückgeben, geben bis zu vier Dezimalstellen zurück. Nachgestellte Nullen werden immer entfernt.
- APIs, die Anzeigewerte wie `getDisplayValue()` zurückgeben, haben mindestens zwei Dezimalstellen und bis zu vier Dezimalstellen.
- GlideAggregate gibt vier Dezimalstellen zurück.

Sie können festlegen, dass das System zwei Dezimalstellen verwendet. Wenn Sie ihn auf zwei Dezimalstellen festlegen, enthalten die von der API zurückgegebenen numerischen Werte zwei Dezimalstellen. Obwohl Währungsumrechnungskurse mehr Dezimalstellen haben können, speichern Währungsfelder nur zwei Dezimalstellen. APIs, die numerische Werte akzeptieren, runden Dezimalstellen auf zwei Stellen.

- APIs, die Werte wie `getValue()` zurückgeben, geben bis zu zwei Dezimalstellen zurück. Die nachfolgenden Nullen werden für Werte entfernt, die aus der Datenbank gelesen werden. Wenn jedoch später ein Wert wie 00 festgelegt wird, kann 1,00 zurückgegeben werden. Die Anzahl der zurückgegebenen nachgestellten Nullen ist nicht konsistent.

- APIs, die Anzeigewerte wie `getDisplayValue()` zurückgeben, enthalten bis zu zwei Dezimalstellen. Selbst für Werte wie 7,10 könnten manchmal zwei Stellen zurückgegeben werden, zu anderen Zeiten könnten jedoch nachgestellte Nullen entfernt werden. Die Anzahl der zurückgegebenen nachgestellten Nullen ist nicht konsistent.
- `GlideAggregate` gibt zwei Dezimalstellen zurück.

 Hinweis:

Informationen zum Ändern der Anzahl der vom System verwendeten Dezimalstellen finden Sie unter [Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung](#).

Im folgenden Beispiel wird das Gebietsschema des Benutzers auf Deutsch (de.DE) und die Referenzwährung auf USD festgelegt. Die Werte verwenden einen Währungswert von 21345,67 in Japanischer Yen, 1563,72 in Euro und 1152,48 in US-Dollar.

Methoden für den Zugriff auf Währungsfelder

Methodenname	Beschreibung	Beispiel
<code>getValue()</code>	Gibt den Währungswert in der Sitzungswährung des Benutzers als unformatierte Zahl zurück.	1563,72
<code>getReferenceValue()</code>	Gibt den Währungswert in der Referenzwährung als unformatierte Zahl zurück.	1152,48
<code>getSessionValue()</code>	Gibt den Währungswert in der Sitzungswährung des Benutzers als unformatierte Zahl zurück.	1563,72
<code>getCurrencyValue()</code>	Gibt den eingegebenen Währungswert als unformatierte Zahl zurück.	21345,67
<code>getDisplayValue()</code>	Gibt den Währungswert in der Sitzungswährung des Benutzers zurück, formatiert im Gebietsschema des Benutzers mit einem Währungssymbol.	1.563,72 Euro
<code>getSessionDisplayValue()</code>	Gibt den Währungswert in der Sitzungswährung des Benutzers zurück, formatiert im Gebietsschema des Benutzers mit einem Währungssymbol.	1.563,72 Euro
<code>getReferenceDisplayValue()</code>	Gibt den Währungswert in der Referenzwährung zurück, formatiert im Gebietsschema des Benutzers mit einem Währungssymbol.	1.152,48 USD
<code>getCurrencyDisplayValue()</code>	Gibt den eingegebenen Währungswert zurück, formatiert im Gebietsschema des Benutzers, mit einem Währungssymbol.	21,345,67 Yen
<code>getCurrencyString()</code>	Gibt den eingegebenen Währungswert als unformatierte	JPY 21345,67

Methoden für den Zugriff auf Währungsfelder (Fortsetzung)

Methodenname	Beschreibung	Beispiel
	Zahl zurück, der der dreistellige ISO-Währungscode vorangestellt und durch ein Semikolon getrennt ist.	
<code>getCurrencyCode()</code>	Gibt den dreistelligen ISO-Währungscode für den eingegebenen Währungswert zurück.	JPY
<code>getSessionCurrencyCode()</code>	Gibt den dreistelligen ISO-Währungscode für die Sitzungswährung des Benutzers zurück.	EUR
<code>getReferenceCurrencyCode()</code>	Gibt den dreistelligen ISO-Währungscode für die Referenzwährung zurück.	USD
<code>setValue()</code>	Legt den Währungswert fest als: <ul style="list-style-type: none"> • Eine unformatierte Zahl, die als Wert in der Sitzungswährung des Benutzers verwendet wird. • Eine unformatierte Zahl, der ein dreistelliger Währungscode vorangestellt ist, der durch ein Semikolon getrennt ist. 	4369,21 oder JPY 4369,21
<code>setDisplayValue()</code>	Legt den Währungswert fest als: <ul style="list-style-type: none"> • Eine im Gebietsschema des Benutzers formatierte Zahl, die als Wert in der Sitzungswährung des Benutzers verwendet wird. • Eine im Gebietsschema des Benutzers formatierte Zahl, der ein dreistelliger Währungscode vorangestellt ist, der durch ein Semikolon getrennt ist. 	4369,21 oder JPY 4369,21

FX-Währungsfelder

Verwenden Sie FX-Währungsfelder (Foreign Exchange) als Alternative zu den Standardwährungsfeldern, die in den meisten Anwendungen zu finden sind. Sie sind in hohem Maße konfigurierbar, unterstützen die Verwendung benutzerdefinierter Ratentabellen, Berichtzusammenfassungen und sorgen für eine verbesserte Transparenz der Konvertierungsberechnungen.

i Hinweis:

Sie müssen kein Plugin installieren, um die FX-Währungsfunktion zu verwenden. Sie ist standardmäßig aktiviert.

Überlegungen zur Verwendung

Verwenden Sie den Feldtyp FX-Währung anstelle der Standardwährungsfelder, wenn Sie:

- Unterstützen Sie Werte, die in mehreren Währungen ausgedrückt werden, z. B. 100 EUR, 200 JPY, 30 USD, als Werte in einem Feld. FX-Währungsfelder bieten eine bessere Unterstützung für Anwendungen mit mehreren Währungen als Standardwährungsfelder.
- Steuern Sie, wie das Feld FX-Währung konfiguriert wird, einschließlich der Angabe des internen Verhaltens und der Formatierung des Währungswerts.

Weitere Informationen zur Währungskonfiguration finden Sie unter [Verhalten von FX-Währungsfeldern konfigurieren](#).

- Erstellen Sie benutzerdefinierte Wechselkursstabellen.

Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Tabellenraten finden Sie unter [Fügen Sie Wechselkurse mithilfe einer benutzerdefinierten Kurstabelle hinzu](#).

- Sie haben mehr Kontrolle darüber, wann die tatsächliche Währungsumrechnung erfolgt. FX-Währungswerte werden nur bei Bedarf konvertiert, wodurch die Konvertierungsergebnisse viel transparenter werden.

Weitere Informationen zu Währungsumrechnungen finden Sie unter [Grundlegendes zur Funktionsweise von FX-Währungsfeldkonvertierungen](#).

- Sorgen Sie für mehr Transparenz bei Währungsumrechnungsberechnungen. Sie können die Berechnungskomponenten anzeigen und konfigurieren, einschließlich Umrechnungsdaten, Referenzwährung und Anzahl der angezeigten Dezimalstellen.
- Erstellen Sie Abfragebedingungen mit FX-Währungsfeldwerten. Informationen zu verfügbaren Abfragebedingungen finden Sie unter [Operators available for filters and queries](#).
- Greifen Sie über umfangreichere skriptfähige APIs auf FX-Währungsfelder zu.
- Aggregieren Sie Währungswerte, wie von Benutzern eingegeben, oder aggregieren Sie sie in ausgewählten Referenzwährungen für Berichtszwecke.

i Wichtig:

Sie können Basisanwendungen und benutzerdefinierten Anwendungen FX-Währungsfelder hinzufügen, und sie funktionieren unabhängig von vorhandenen Standardwährungsfeldern. Sie können jedoch ein Standardwährungsfeld nicht in ein FX-Währungstypfeld konvertieren oder ändern. Es sind keine Funktionen verfügbar, um Standardwährungsfelder in FX-Währungsfelder zu konvertieren und die Daten dann von einem in das andere zu migrieren.

Zugehörige Informationen

[Feldtypen](#)

FX-Währungswerte in Formularen verstehen

In Formularen verhält sich das Feld FX-Währung wie ein Dot-Walkable-Feld im Skript. Sie besteht aus einem Eingabefeld und einer zugehörigen Liste zur Auswahl eines Währungscode.

Insbesondere enthalten FX-Währungsfelder, die in Formularen angezeigt werden, Folgendes:

- Ein leeres Feld zur Eingabe eines numerischen Währungswerts, formatiert entsprechend dem zugewiesenen Benutzergebietsschema. In den USA wird sie beispielsweise mit zwei Dezimalstellen für die Eingabe von Cent formatiert.

Wenn es sich um einen neuen Datensatz handelt, ist das Feld leer. Wenn es sich um einen vorhandenen Datensatz handelt, wird der zuvor eingegebene Währungsbetrag angezeigt.

- Eine Auswahlliste der aktiven Währungen aus der Währungstabelle [fx_currency]. Der Standardwährungscode basiert auf dem Gebietsschema Ihres Benutzers. Sie können eine andere Währung auswählen, die während der Eingabesitzung verwendet werden soll.

Beispiel: In den USA lautet der Standardwährungswert, basierend auf dem Gebietsschema des Benutzers, USD. Sie können einen anderen Währungscode auswählen, der in der aktuellen Erfassungssitzung verwendet werden soll.

- Ein Bearbeitungssymbol (✎). Benutzer mit der zugewiesenen Rolle „währung_instanz_admin“ können darauf klicken, um die Währungsdetails im zugehörigen Währungsinstanz-Datensatz [fx_currency2_instance] zu bearbeiten.

Grundlegendes zur Funktionsweise von FX-Währungsfeldkonvertierungen

Sie können vorhandene Systemwährungskurse verwenden oder eine benutzerdefinierte Umrechnungskurstabelle für die Verwendung in der FX-Währungsverarbeitung definieren.

Ein Währungsumrechnungskurs stellt den Umrechnungsfaktor für den Umtausch einer Währung in eine andere dar. Der Umrechnungskurs wird verwendet, wenn ein in einer Währung ausgedrückter Währungswert in eine andere Währung umgerechnet wird. Konvertierungen können für die Speicherung (z. B. Konvertierung in eine Referenzwährung) oder für die Anzeige (z. B. Konvertierung in eine Sitzungswährung) erfolgen.

Wann Konvertierungen erfolgen

FX-Währungsfelder machen die Werte im Datensatz der Währungsinstanz [fx_currency2_instance] als Dot-Walkable-Felder verfügbar. Sie können ohne Transformationen auf alle Daten in einem FX-Währungsfeld zugreifen. Konvertierungen können in den folgenden Situationen erfolgen:

1. Berechnung eines Referenzwerts, der bei der Eingabe eines Währungswerts berechnet wird, unabhängig davon, ob er eingefügt oder aktualisiert wird. Der Referenzwährungswert wird zusammen mit dem eingegebenen Währungswert gespeichert. Sobald diese Berechnung erfolgt ist, wird der Referenzwert nicht neu berechnet.
2. Berechnung des von `getDisplayValue()` zurückgegebenen Sitzungsanzeigewerts, der Umrechnungen in die erforderliche Währung durchführt.

Der Wechselkurs basiert auf den Einstellungen der Felder „**Wechselkursstabelle**“ und „**Umrechnungsdatumsquelle**“ in **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration**.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter [Geben Sie die Kurstabelle und die Datumsquelle für Währungsumrechnungen an](#).

Wechselkurse

FX-Währungsumrechnungskurse werden folgendermaßen gespeichert:

- Tabelle „Systemrate“ [fx_system_rate]: Enthält Systemkonvertierungskurse. Jeder Datensatz enthält den Umrechnungskurs vom Euro in eine bestimmte Währung. Die Kurse werden täglich von der ECB-Website durch eine regelmäßige Aufgabe namens „Systemraten abrufen“ heruntergeladen. Weitere Informationen finden Sie unter [Planen Sie den Ratenaktualisierungsauftrag](#).
- Benutzerdefinierte Kurstabelle: Enthält benutzerdefinierte Währungsumrechnungskurse, und benutzerdefinierte Kurstabellen erweitern die Tabelle „Währungsumrechnungskurs“ [fx_conversion_rate]. Weitere Informationen zum Erstellen benutzerdefinierter Ratentabellen finden Sie unter [Fügen Sie Wechselkurse mithilfe einer benutzerdefinierten Kurstabelle hinzu](#).

FX-Währungswerte in Listen und Berichten verstehen

Standardmäßig sind die Währungswerte, die in den FX-Währungsfeldern in Listen und Berichten angezeigt werden, die Werte, die Sie direkt in die FX-Währungsfelder eingeben. Für Berichte sind die Zusammenfassungen der FX-Währungsfelder standardmäßig Referenzwährungswerte.

FX-Währungswerte in Listenansichten

In Listen werden FX-Währungswerte als formatierte Währungszeichenfolge angezeigt, die von `getDisplayValue()` zurückgegeben wird.

- Die Einstellungen in den Feldern **Anzeigeziffern** und **Anzeigewertwährung** in **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration** bestimmen, wie die Währungswerte in Listen angezeigt werden.
- Weitere Informationen finden Sie unter [Identifizieren Sie das Feld FX-Währung und seine Anzeigeparameter](#).

Für ein FX-Währungsfeld, das von einem anderen FX-Währungsfeld abhängt, stammt der Währungswert aus dem Datensatz der Währungsinstanz [fx_currency2_instance], der diesem zugeordnet ist. Das Anzeigewertformat basiert darauf, wie Sie die Anzeigeeinstellungen in konfiguriert haben **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration**.

i Hinweis:

Ein FX-Währungsfeld in einer benutzerdefinierten Tabelle ist ein Referenzfeld, das die Referenz (sys_id) auf den tatsächlichen Datensatz speichert. Da die sys_id aus 32 Zeichen besteht, muss die maximale **Länge** der FX-Währungsspalte 32 sein (Standard).

Filtern von FX-Währungswerten in Listen

In Listen verhält sich die Filterung von FX-Währungsfeldern anders als bei Standardwährungsfeldern. Die Filterung erfolgt anhand des Währungstyps, der ausgewählt

wurde, wenn ein Währungswert ursprünglich in ein FX-Währungsfeld eingegeben wurde. Referenzwährungen werden nicht berücksichtigt, wenn Sie eine Liste filtern. Wenn die ungefilterte Liste also FX-Währungsfeldeinträge in mehreren Währungen enthält, enthält eine gefilterte Liste nur die Datensätze, die ursprünglich mit der angegebenen Filterwährung eingegeben wurden.

- Wenn Sie beispielsweise einen Währungswert in Euro (USD) eingegeben haben und die Referenzwährung US-Dollar (USD) ist, wird der Referenzwährungswert möglicherweise in einer ungefilterten Liste angezeigt.
- Wenn Sie jedoch die Liste filtern und USD als Währung auswählen, wird der ursprünglich in Euro eingegebene Währungswert nicht angezeigt. In diesem Fall würden nur Währungswerte angezeigt, die ursprünglich in USD eingegeben wurden.

Unterhaltsberechtigte FX-Währungsfelder

Durch die Verwendung der FX-Währungsansicht oder abhängiger Felder können Sie alternative Anzeigekonfigurationen verwenden, die in definiert sind **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration** für ein bestimmtes FX-Währungsfeld. Weitere Informationen zu Feldkonfigurationen für FX-Währung finden Sie unter [Verhalten von FX-Währungsfeldern konfigurieren](#).

Wenn Sie ein FX-Währungsfeld erstellen, können Sie es als abhängig von einem anderen FX-Währungsfeld markieren. Wenn Sie ein FX-Währungsfeld als abhängig markieren, können die Konfigurationseinstellungen für das ursprüngliche FX-Währungsfeld verwendet werden, um die Betragswerte in einer anderen Währung anzuzeigen. Alle Änderungen, die Sie am abhängigen Feld vornehmen, wirken sich nicht auf das ursprüngliche Feld FX-Währung aus.

FX-Währungsberichte, Zusammenfassung und Gruppieren nach

Sie können FX-Währungsfelder für die Einbeziehung in Berichte auswählen. Sie werden auf die gleiche Weise wie in Listenansichten angezeigt.

- FX-Währungsfelder werden als formatierte Währungszeichenfolge angezeigt, die von `getDisplayValue()` zurückgegeben wird.
- Wenn Sie das Feld **Währung** des Anzeigewerts in festlegen **Systemlokalisierung** > **Alle Eigenschaften** auf **In Sitzungswährung anzeigen festlegen**, wird die Sitzungswährung angezeigt, die dem Benutzer zugewiesen ist, der den Bericht ausführt.

Sie können ähnliche Referenzwährungswerte innerhalb eines Währungsinstanzdatensatzes zusammenfassen. Folgendes ist das aggregierte Datenformat für FX-Währung in Now Platform®:

FX-Währungswert aggregieren

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	<p>Wert der Zusammenfassung. Wenn es sich bei den aggregierten Werten um FX-Währungswerte handelt, weist der zurückgegebene Wert das Format „währung_code:währung_wert“ auf, z. B.:</p> <p>USD: 134,980000</p> <p>Andernfalls ist der zurückgegebene Wert nur der Währungswert, z. B.: 134.980000.</p>

FX-Währungswert aggregieren (Fortsetzung)

Typ	Beschreibung
	<p>Hinweis:</p> <p>Wenn das Feld FX-Währungswerte verschiedener Währungstypen enthält, können die Werte nicht zusammengefasst werden. Der Wert wird als Semikolon (;) zurückgegeben.</p>

Beispiel: Wenn das Feld **Kosten** in einem Transaktionsdatensatz ein FX-Währungsfeld ist, können Sie nach `cost.amount` oder `cost.currency` gruppieren.

- Zusammenfassungsvorgänge wie SUM werden als SUM(amount) oder SUM(reference_amount) übersetzt. Die Zusammenfassungsquelle bestimmt die Umrechnung, wenn die Währung, die den Währungswerten in der Gruppierung zugeordnet ist, dieselbe ist.

Zum Beispiel ist der von `GlideAggregate.getAggregate()` zurückgegebene Zusammenfassungswert eine Zeichenfolge im Format USD. 1234,56. Der Gesamtwährungswert wird in der einzelnen Referenzwährung ausgedrückt, die allen Währungswerten in der Gruppierung zugeordnet ist.

- Wenn Währungswerten in der Gruppierung verschiedene Währungen zugeordnet sind, ist der Zusammenfassungswert leer. Wenn beispielsweise einige der Währungswerte in US-Dollar, andere in Euro und andere in Yen angegeben sind, wäre der Aggregatwert leer.

Sie können auch einen Gruppieren nach-Befehl für FX-Währungsfelder verwenden.

- Dies entspricht der Gruppierung nach Währung und Betrag oder nach `reference_currency` und `reference_amount`, wie von der Zusammenfassungsquelle vorgegeben.
- Der Wert der Gruppierung ist durch Dot-Walking im Feld FX-Währung oder mithilfe einer API wie `getDisplayValue()` verfügbar.

Zugehörige Informationen

[Konfigurieren der globalen Einstellungen für FX-Währung](#)

[Verhalten von FX-Währungsfeldern konfigurieren](#)

FX-Währungswerte beim Import und Export

Im Allgemeinen stellen Währungswerte, die die Grenzen der Plattform überschreiten, das dar, was von `getDisplayValue` zurückgegeben wird. Normalerweise ist dieser Währungswert der Standardwert, der von einem Benutzer in ein FX-Währungsfeld für eine Transaktion eingegeben wird.

FX-Währungsimport

Bei Verwendung der Standardimportmethode `setDisplayValue()` funktioniert FX-Währung ähnlich wie das Standardwährungsfeld. Sie importiert einen Wert wie USD;1,234,56 als `setDisplayValue("USD;1,234.56")`. Anschließend wird der Wert als dreistelliger ISO-Währungscode analysiert, gefolgt von einem Semikolon, gefolgt von einer Zahl, die im Gebietsschema des Benutzers formatiert ist. Diese Methode sollte für die meisten Anwendungsfälle funktionieren.

Die Standardwerte für andere Währungsinstanzfelder stammen aus der FX-Währungsfeldkonfiguration, die Sie in **Systemlokalisierung > FX-**

Währungskonfiguration. Um diese Felder explizit festzulegen, können Sie ein benutzerdefiniertes Importskript verwenden, das diese Felder auf die gewünschten Werte festlegt, möglicherweise unter Verwendung von Werten aus einer anderen Importspalte.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, FX-Währungsdaten zu importieren.

Methode	Beschreibung
Importieren von Daten in benutzerdefinierte Ratentabellen	<p>Hauptmethode zum Importieren von benutzerdefinierten Kursen, außer zum direkten Bearbeiten von Kursen. Wenn Sie vorhandene Kurse ändern, werden vorhandene Währungswerte, die diesen Kurs verwenden, nicht aktualisiert.</p> <p>i Hinweis: Dies ist nur für den Import spezifisch.</p>

FX-Währungsexport

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, FX-Währungsdaten zu exportieren.

Methode	Beschreibung
XML anzeigen	Zeigt eine XML-Datei mit Instanzdatensätzen für jedes FX-Währungsfeld an, das in der XML-Nutzlast gebündelt ist.
Als XML exportieren	Zeigt eine Entlade-XML mit Entladevorgängen für alle Instanzdatensätze an.
Export nach Excel/PDF	<p>Verwendet die Standardmethode zum Exportieren von Daten, die Daten aus Feldern mit <code>getDisplayValue()</code> extrahiert. Für FX-Währungsfelder gibt diese Methode eine formatierte Währungszeichenfolge im Format \$1.234,56 zurück.</p> <p>Um direkt und ohne Transformationen auf bestimmte Informationen in einem FX-Währungsfeld zuzugreifen, exportieren Sie diese Spalte einfach per Dot-Walking.</p>

Währungsfelder konfigurieren

Konfigurieren Sie Standardwerte für die Standardwährung und die Fremdwährung (FX).

Einrichten von Standardwerten, die für die Verwendung der Standardwährung erforderlich sind

Richten Sie die für die Verwendung von Standardwährungsfeldern in Ihrer Instanz erforderlichen Standardwerte ein.

Steuern Sie die Standardkonfiguration und -verwendung von Währungsfeldern in einer Instanz

Sie können steuern, wie Währungsfelder in Ihrer Instanz konfiguriert und verwendet werden.

Diese Eigenschaften sind für Währungsfelder verfügbar.

Hinweis:

Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Eigenschaften für Standardwährungsfelder

Eigenschaft	Beschreibung
<i>glide.sys.audit_currency_value</i>	<p>Bei „true“ entsprechen die Währungsfelder in Audit-Datensätzen dem vom Benutzer eingegebenen Wert im Format USD;1234,56. Bei „false“ ist der Wert der numerische Wert in der Sitzungswährung.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Boolesch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie Standardwährungsfelder in Audit-Datensätzen
<i>glide.currency_price.use_all_fraction_digits</i>	<p>Bei „true“ haben Währungsfelder vier Dezimalstellen. Bei „false“ werden zwei Dezimalstellen verwendet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Boolesch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung
<i>glide.currency_price_optimizer.enabled</i>	<p>Bei „true“ wird der Optimierer verwendet. Bei „false“ wird der Optimierer nicht verwendet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Boolesch • Standardwert: true


Automatische Übersetzung

Eigenschaften für Standardwährungsfelder (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie den Währungsoptimierer
<i>glide.currency_price_optimizer.min_rows</i>	<p>Mindestanzahl von Zeilen in der übergeordneten Tabelle, die für den Optimierer erforderlich ist. Wenn weniger als diese Anzahl von Zeilen vorhanden ist, wird der Optimierer nicht verwendet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Nummer • Standardwert: 4 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie den Währungsoptimierer
<i>glide.excel.convert_to_user_currency</i>	<p>Bei „true“ werden Währungsfelder in einer Tabelle in der Sitzungswährung des Benutzers ausgegeben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Boolesch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Währungsfelder werden nach Excel exportiert
<i>glide.excel.fixed_currency_usd</i>	<p>Bei „true“ werden Währungsfelder in einer Tabelle in US-Dollar konvertiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Boolesch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Währungsfelder werden nach Excel exportiert
<i>glide.system.locale</i>	<p>Der Wert hat das Format Sprache.Land, wobei die Sprache ein ISO 639-Sprachcode und das Land ein ISO 3166-</p>

Automatische Übersetzung

Eigenschaften für Standardwährungsfelder (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>Sprachcode ist. Intern wird dieser Wert wie von Java angegeben verwendet. Die Systemgebietsschemaeinstellung muss sich in der Liste der von Java unterstützten Gebietsschemata  befinden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: leer • Standort: Systemeigenschaften > Systemlokalisierung • Weitere Informationen: Gebietsschemaeinstellungen

Zugehörige Informationen

[Währungsfelder werden nach Excel exportiert](#)

Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung

Sie können die Anzahl der Dezimalstellen angeben, die in Währungsfeldern und Berechnungen gespeichert und verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie *glide.currency_price.use_all_fraction_digits*, und legen Sie den gewünschten Wert fest.

Wert	Beschreibung
false	Verwendet zwei Dezimalstellen.
Wahr	Verwendet vier Dezimalstellen. Dieser Wert ist der Standard.

Konfigurieren Sie Standardwährungsfelder in Audit-Datensätzen

Sie können steuern, welcher Währungswert in Audit-Datensätzen gespeichert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie *glide.sys.audit_currency_value*, und legen Sie den gewünschten Wert fest.

Wert	Beschreibung
false	Der im Audit-Datensatz eingegebene Wert ist der numerische Wert in der Sitzungswährung. Der Währungscode ist nicht enthalten. Dieser Wert ist der Standard.
Wahr	Vom Benutzer eingegebener Wert im Format USD. Beispiel: 1234,56.

Konfigurieren Sie den Währungsoptimierer

Sie können das System so konfigurieren, dass ein Optimierer für Währungs-/Preisfelder verwendet wird, um die Listenansicht (Lesen von Währungs-/Preiswerten) zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > sys_properties.list**.
2. Um die Währungsoptimierung zu aktivieren, suchen Sie `glide.currency_price_optimizer.enabled` und legen Sie den gewünschten Wert fest.

Wert	Beschreibung
false	Optimierer wird nicht verwendet.
Wahr	Optimierer wird verwendet. Dieser Wert ist der Standard.

3. Um die Mindestanzahl von Zeilen festzulegen, die vom Währungsoptimierer benötigt werden, suchen Sie `glide.currency_price_optimizer.min_rows` und legen den gewünschten Wert fest. Der Standardwert lautet 4.

Standardmäßige Währungsumrechnungen

Währungswerte können beim Speichern und Zugreifen in andere Währungen konvertiert werden.

In diesen Situationen können Konvertierungen erfolgen.

- Der Währungswert wird beim Speichern in die Referenzwährung umgerechnet, unabhängig davon, ob er eingefügt oder aktualisiert wird. Der Referenzwährungswert wird zusammen mit dem Währungswert gespeichert.
- Der Währungswert wird zur Anzeige in die Sitzungswährung des Benutzers konvertiert.
- Der in einen Filter eingegebene Wert wird unter Verwendung der im Filter angegebenen Währung in die Referenzwährung umgerechnet.

Wechselkurse werden in der Tabelle „fx_rate“ gespeichert. Jeder Datensatz enthält den Umrechnungskurs einer bestimmten Währung in den Euro. Die Kurse werden täglich von der ECB-Website durch eine regelmäßige Aufgabe namens ECB-Wechselkursladen aktualisiert.

Eine Währungsumrechnung von einer Währung in eine andere umfasst zwei Kurse.

- Ist-Wert: In der Tabelle „fx_rate“ enthält jeder Datensatz den Umrechnungskurs einer bestimmten Währung in den Euro.
- Erwartet: In der Tabelle „fx_rate“ enthält jeder Datensatz den Umrechnungskurs vom Euro in die angegebene Währung.

Bei jeder Konvertierung werden die aktuellen Umrechnungskurse verwendet. Daher können Berechnungen möglicherweise zu unerwarteten Ergebnissen führen. Beispiel:

- Auf verschiedene Währungswerte können beim Speichern des Referenzwährungswerts unterschiedliche Kurse angewendet werden. Daher kann die Zusammenfassung Werte mit unterschiedlichen Raten kombinieren und mit einer anderen Rate zurückkonvertieren.
- Ein Filterwert wird mit aktuellen Kursen konvertiert, während die Werte, die in der Datenbank gefiltert werden, mit unterschiedlichen Raten konvertiert werden können. Ein Filter für 100 USD zum heutigen Kurs kann einem Wert von 99 USD entsprechen, der zu den Kursen von gestern ermittelt wurde.

i Hinweis:

Zu Anzeigezwecken wird als Währungswert der vom Benutzer eingegebene Wert in die Sitzungswährung umgerechnet. Für die Zusammenfassung und Filterung wird jedoch der Referenzwährungswert verwendet. Durch die Verwendung der Referenzwährung können Währungswerte, die zu unterschiedlichen Kursen konvertiert wurden, miteinander verglichen werden.

Planen Sie den Ratenaktualisierungsauftrag

Planen Sie die Last des ECB-Wechselkurses, um einen nächtlichen Download von Währungsumrechnungstabellen von der Europäischen Central Bank durchzuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Häufigkeit dieses Verhaltens anpassen oder es vollständig deaktivieren. Informationen zum Deaktivieren der regelmäßig geplanten Aktualisierung und zum manuellen Verwalten der Wechselkursstabelle finden Sie unter [Verwenden Sie Ihre eigenen Währungsumrechnungskurse](#) und [FX-Währungsfelder](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemzeitplaner > Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die Aufgabe **Systemraten abrufen**.
3. Ändern Sie den Zeitplan nach Bedarf.

Nachdem die Aufgabe ausgeführt wurde, werden die Kurse aus der Tabelle „Wechselkurs“ [fx_rate] gespeichert und geladen. Navigieren zu **Systemlokalisierung > Wechselkurse**, um sie anzuzeigen.

Verwenden Sie Ihre eigenen Währungsumrechnungskurse

Alle Währungsumrechnungen basieren auf den in der Wechselkursstabelle gespeicherten Kursen. Sie können die regelmäßig geplante Aktualisierung durch die Europäische Central Bank (ECB) deaktivieren und die Tabelle manuell pflegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ECB-Wechselkurse laden lädt Wechselkurse aus der ECB für die folgenden Währungen:

<http://www.ecb.int/stats/eurofxref/eurofxref-daily.xml> an.

Wenn die ECB keine Tageskurse für eine bestimmte Währung bereitstellt, können Sie die Kurse manuell in die Wechselkurstabelle eingeben. Verwenden Sie ein Import Set oder einen anderen Service (z. B. JSON oder SOAP), der das Hochladen weiterer Währungskurse ermöglicht. Sie können dann eine ähnliche geplante Aufgabe hinzufügen, um diese Währungen zu aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemzeitplaner > Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die Aufgabe mit dem Namen **ECB-Wechselkurs laden**.
3. Wählen Sie im Feld *Auslösertyp* die Option **-- Keine --** aus.
4. Geben Sie neue Wechselkurse entweder manuell oder mit einem Importsatz ein.

Einrichten der für die Verwendung der FX-Währung erforderlichen Standardwerte

Richten Sie die für die Verwendung von FX-Währungsfeldern in Ihrer Instanz erforderlichen Standardwerte ein.

Führen Sie die folgenden Setup-Aufgaben aus, um die FX-Währungsverarbeitung zu aktivieren:

Fügen Sie Wechselkurse mithilfe einer benutzerdefinierten Kurstabelle hinzu

Sie können eine benutzerdefinierte Ratentabelle erstellen, um wiederholbare und konsistente Berechnungen sicherzustellen. In einer benutzerdefinierten Kurstabelle steuern Sie die Umrechnungskurse und die Häufigkeit der Kursumrechnungen. Wenn Sie keine benutzerdefinierten Kurstabellen definieren, verwenden FX-Währungsfelder die Tabelle „Systemkonvertierungswährungskurs“ [fx_system_rate], die die Kurse täglich von der Website der ECB (Europäische Central Bank) aktualisiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin,währung_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Umrechnungskurs kann auf verschiedene Arten angegeben werden.

- Direkter Umrechnungskurs (A -> B), der invertierbar ist oder nicht (d. h. bei gegebenem Kurs R für A -> B kann der Kurs für B -> A als 1/R abgeleitet werden).
- Indirekter Umrechnungskurs durch eine Zwischenwährung (A -> C und C -> B).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. **Geben Sie** im Feld *Bezeichnung* den Namen der Konversationsrate ein.
Beispiel: Konvertieren-US-Euro.
4. Wählen Sie im Feld *Erweitert* die Tabelle „Währungsumrechnungskurs“ [**fx_conversion_rate**] aus.
5. Füllen Sie die verbleibenden Felder aus, um die neue erweiterte Tabelle zu erstellen.
Weitere Informationen finden [Sie unter Tabellen erstellen](#).

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

7. Navigieren Sie zur neuen Tabelle, und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Von-Währung	Währung, aus der die Kurskonvertierungstabelle konvertiert werden soll. Beispiel: USD, wenn Sie US-Dollar umrechnen.
An-Währung	Währung, in die die Kurskonvertierungstabelle konvertiert werden soll. Beispiel: EUR, wenn Sie in Euro umrechnen.
Bereichsbeginn	Datum/Uhrzeit, ab der dieser Wechselkurs gültig ist, z. B. 1. Januar 2020 00:00:00.
Bereichsende	Datum/Uhrzeit, bis zu der dieser Wechselkurs gültig ist, z. B. 30. Januar 2020 23:59:59.
Bestellung	Reihenfolge, in der eine Währungsumrechnung Währungskurse auswählt, wenn sich ihre Zeitspannen überschneiden. Wenn für ein Datum/Uhrzeit- und ein Währungspaar mehrere Kurse mit einem Spannenbeginn vorhanden sind, der kleiner oder gleich dem Datum/der Uhrzeit ist und dessen Ende größer oder gleich dem Datum/der Uhrzeit ist, wird bei der Währungsumrechnung der niedrigste Reihenfolgenkurs ausgewählt .
Kurs	Tatsächlicher Wechselkurs, gespeichert als Dezimalzahl mit sechs Dezimalstellen.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die benutzerdefinierte Ratentabelle erstellt haben:

1. Füllen Sie die Tabelle manuell aus, oder importieren Sie Daten, um sie auszufüllen.
2. Um diese Ratentabelle auf globaler Basis zu verwenden, ändern Sie die Systemeigenschaft `glide.currency2.system_rate_table`.

Um sie für ein bestimmtes FX-Währungsfeld zu verwenden, ändern Sie die Feldeinstellung „**Wechselkurstabelle**“ in **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration**.

Zugehörige Informationen

[FX-Währungswerte beim Import und Export](#)

[Konfigurieren der globalen Einstellungen für FX-Währung](#)

[Geben Sie die Kurstabelle und die Datumsquelle für Währungsumrechnungen an](#)

Konfigurieren der globalen Einstellungen für FX-Währung

Überprüfen Sie vor der Einrichtung und Verwendung von FX-Währung die zugehörigen Systemeigenschaften, um das Standardverhalten zu bestätigen oder zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die globalen Standardwerte, die Sie in den Systemeigenschaften festlegen, wenden die Konfigurationsoption auf alle FX-Währungsfelder an. Sie können sie dann für bestimmte Wörterbuchattribute in anpassen

Systemlokalisierung > **FX-Währungskonfiguration**. Wenn Sie eine Währungskonfiguration erstellen,

werden diese Einstellungen nur auf das Feld FX-Währung angewendet, dem Sie sie hinzufügen. Weitere Informationen zu FX-Währungskonfigurationen finden Sie unter [Verhalten von FX-Währungsfeldern konfigurieren](#).

Konfigurationseinstellungen für FX-Währung für bestimmte FX-Währungsfelder haben Vorrang vor Systemeigenschaften. Administratoren können eine globale Konfiguration für eine Eigenschaft festlegen und dann Ausnahmen für jedes Feld anwenden.

- Wenn Sie Systemstandards ändern, mit Ausnahme von *display_digits* und *display_value*, gelten die Änderungen nur für aktualisierte und neue Werte.
- Vorhandene Werte und Daten ändern sich nicht, sondern werden je nach Konfiguration unterschiedlich angezeigt.

i Wichtig: Bearbeiten Sie die Währungstabelle [fx_currency] nicht direkt. Das System verwaltet diese Tabelle, und Ihre Änderungen könnten unbeabsichtigte Konsequenzen haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemlokalisierung > FX-Währungskonfiguration**.
2. Überprüfen Sie die Systemstandards, und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.

Eigenschaften und Attribute des FX-Währungsfelds

Systemeigenschaft	FX-Währungskonfigurationszuordnung	Beschreibung
glide.currency2.display_digits	Währung_display_digits	<p>Standardanzahl der in FX-Währungsfeldern angezeigten Stellen.</p> <p>i Hinweis: In einem Formular zeigen FX-Währungsfelder die Anzahl der von Ihnen eingegebenen Ziffern an, bis zu 12 Ziffern lang.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Typ: Nummer ○ Standardwert: -1 oder Währungsstandard ○ Verfügbare Optionen: 0–12 ○ Entwickeln: GlideCurrencyFormatter
glide.währung2.anzeige_wert	Währung_Anzeige_Wert	<p>Standardmäßiger Anzeigewert der Währung, der von <code>getDisplayValue()</code> zurückgegeben wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: as_entered ○ Verfügbare Optionen:

Systemeigenschaft	FX- Währungskonfigurationszuordnung	Beschreibung
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ as_entered: Währungswert, wie vom Benutzer eingegeben ▪ in_session_currency: Währungswert, wie vom Benutzer eingegeben und in die Sitzungswährung umgerechnet ▪ in_reference_currency: Währungswert, wie vom Benutzer eingegeben, umgerechnet in die Referenzwährung ○ Entwickeln: GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.system_rate_table	„conversion_rate_table“.	<p>Wechselkursstabelle, die für Währungsumrechnungen verwendet wird. Standardmäßig ist die Quelle für Währungsumrechnungen die Tabelle „Systemwährungsumrechnungskurs“ [fx_system_rate] in der die von der Europäischen Central Bank abgerufenen täglichen Referenzkurse gespeichert werden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Kurstabelle definiert haben, können Sie die in Währungsumrechnungen verwendete Kurstabelle ändern.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: fx_system_rate ○ Verfügbare Optionen: Jede Tabelle, die die Tabelle „Währungsumrechnungskurs“ [fx_conversion_rate] erweitert ○ Weitere Informationen: Grundlegendes zur Funktionsweise von FX-Währungsfeldkonvertierungen und Standardmäßige Währungsumrechnungen

Systemeigenschaft	FX-Währungskonfigurationszuordnung	Beschreibung
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Entwickeln: GlideCurrencyConverter ○ GlideCurrencyExchangeValue
glide.currency2.default_reference_currency	reference_currency	<p>Dreistelliger ISO-Währungscode, der für die Referenzwährung verwendet wird. Die Standardreferenzwährung für FX-Währungsfelder ist die Systemreferenzwährung.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: Wenn Sie <code>glide.system.reference_currency</code> auf „true“ festlegen, wird der dreistellige ISO-Währungscode von <code>glide.system.reference_currency</code>. Bei „false“ ist das Systemgebietsschema der Standard. ○ Weitere Informationen: Sitzungs- und Referenzwährung ○ Entwickeln: GlideElementCurrency2

Fügen Sie einer Tabelle ein FX-Währungsfeld hinzu

Bevor Sie ein FX-Währungsfeld verwenden und konfigurieren, fügen Sie es zuerst einer vorhandenen Tabelle oder einer neuen hinzu **Systemdefinition > Tabellen**

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

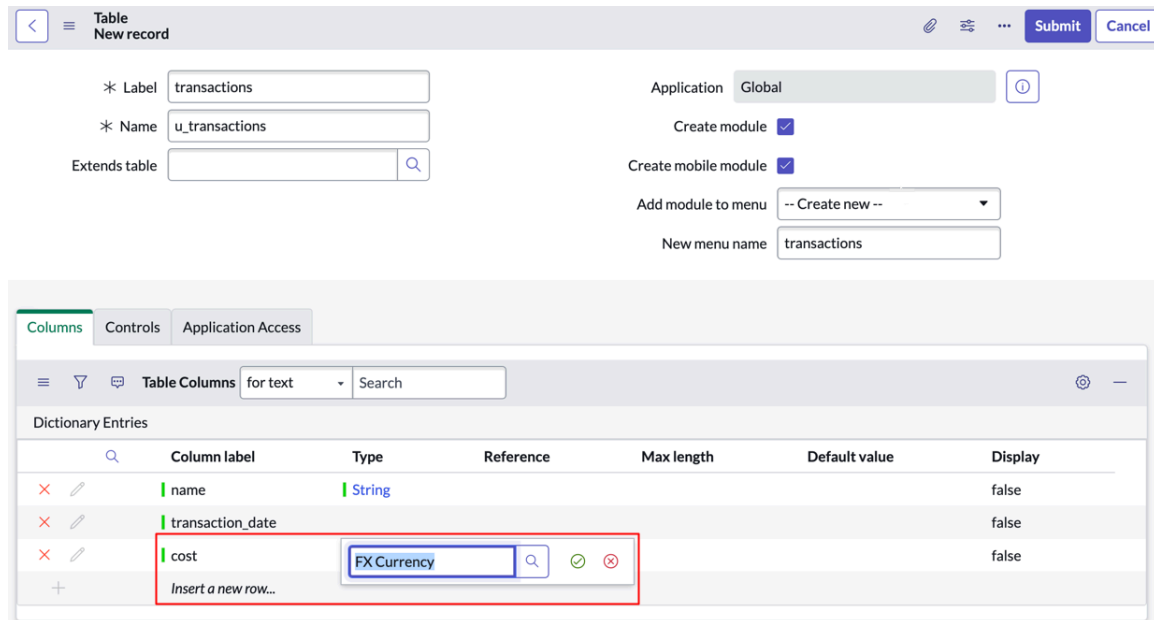
Erstellen Sie beispielsweise eine neue benutzerdefinierte Tabelle mit dem Namen „transaktionen“, die Transaktionsinformationen speichert und ein FX-Währungsfeld mit dem Namen „cost“ enthält.

Prozedur

1. Befolgen Sie die normalen Verfahren, um eine Tabelle hinzuzufügen, oder greifen Sie auf eine vorhandene Tabelle zu.
 Weitere Informationen zum Erstellen und Ändern von Tabellen in einer Instanz finden [Sie unter Tabelle erstellen](#) .
2. Verwenden Sie im Abschnitt **Spalten** die eingebettete Liste Tabellenspalten, um der **Tabelle Spalten** hinzuzufügen.
3. **Geben Sie** im Feld Spaltenbezeichnung den Spaltennamen ein.
 Beispiel: Kosten.

4. Wählen Sie im Feld **TypFX-Währung** als Feldtyp aus.

Example



5. Geben Sie bei Bedarf weitere erforderliche Parameter ein.

Hinweis:

Ändern Sie den Wert **Max. Länge** für **FX-Währung** in benutzerdefinierten Tabellen nicht. **Maximale Länge** muss 32 sein (Standard).

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verhalten von FX-Währungsfeldern konfigurieren

Nachdem Sie globale Währungsstandards festgelegt haben, können Sie benutzerdefinierte FX-Währungskonfigurationen für bestimmte Tabellenfelder erstellen. Identifizieren Sie die Tabellenfelder, die die FX-Währung verwenden, und definieren Sie, wie Währungsumrechnungsberechnungen durchgeführt, angezeigt, gefiltert und zusammengefasst werden sollen.

Für jedes ausgewählte Feld, das die FX-Währung verwendet, konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen:

- Steuern Sie die Dezimalgenauigkeit und die Währungsanzeige in Listen, Formularen und Berichten.
- Identifizieren Sie den Referenzwährungscode für die Konvertierung von in ein FX-Währungsfeld eingegebenen Währungswerten in eine gemeinsame Währung für Berichtszusammenfassungen.
- Identifizieren Sie die Kurstabelle und die Datenquelle, die für Währungsumrechnungen verwendet werden sollen.
- Geben Sie die Felder „Kurs“ und „Ziel“ an, die zum Filtern benutzerdefinierter Wechselkurse verwendet werden sollen.

i Hinweis:

Wenn Sie eine Währungskonfiguration erstellen, werden diese Einstellungen nur auf das Feld FX-Währung angewendet, dem Sie sie hinzufügen. Eine FX-Währungskonfiguration hat Vorrang vor globalen Systemeigenschaften, die Sie in festgelegt haben **Systemlokalisierung > Alle Eigenschaften**.

Weitere Informationen zu globalen Währungsstandards finden Sie unter [Konfigurieren der globalen Einstellungen für FX-Währung](#).

Sie können die Standardwerte jederzeit ändern. Dies hat keine Auswirkungen auf vorhandene Werte, kann jedoch die Arbeit mit vorhandenen Werten erschweren.

- Wenn Sie beispielsweise das Feld **Referenzwährung** auf der Registerkarte Währung ändern, haben vorhandene Instanzdatensätze die alte Referenzwährung, neue Instanzdatensätze jedoch die neue Referenzwährung. Sie können einen Vorgang wie die Summenzusammenfassung nicht ausführen, da die Referenzwerte in verschiedenen Währungen vorliegen.
- Da jedoch auf die tatsächliche Referenzwährung in der Tabelle „Währungsinstanz“ [fx_currency2_instance] in einem FX-Währungsfeld zugegriffen werden kann, können Sie ein beliebiges Skript verwenden, das diese Zusammenfassung durchführt.

Identifizieren Sie das Feld FX-Währung und seine Anzeigeparameter

Geben Sie die Tabelle und das Feld in der Tabelle (z. B. Kosten) an, für die die FX-Währungskonfiguration gilt. Wählen Sie dann die Anzeigeparameter für Dezimalgenauigkeit und Währung für das Feld aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin,währung_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemlokalisierung > FX-Währungskonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld Tabelle die **Tabelle** aus, die das Wörterbuchattribut FX-Währung enthält. Wenn Sie beispielsweise eine benutzerdefinierte Tabelle erstellt haben, die Transaktionsinformationen speichert und ein FX-Währungsfeld enthält, wählen Sie sie aus der Tabellenauflistung aus. Weitere Informationen zum Erstellen von Tabellen in einer Instanz finden Sie unter [Tabelle erstellen](#) .
4. Wählen Sie im **Feld** Feld die Spalte mit dem Feldtyp FX-Währung aus. Wenn Sie beispielsweise eine benutzerdefinierte Tabellenspalte für die Eingabe der Transaktionskosten erstellt haben, wählen Sie sie aus der Liste der Felder für die Tabelle aus.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte Anzeige.
7. **Wählen** Sie im Feld Anzeigeziffern die Anzahl der Ziffern aus, die in Listen und Berichten nach dem Komma angezeigt werden sollen.

Option	Bezeichnung
Währungsstandard	Anzahl der Ziffern, die in Listen und Formularen angezeigt werden, je nachdem, was für die angegebene Währung selbst angemessen und üblich ist. Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> ○ USD: Zwei Stellen nach der Dezimalstelle, z. B. 12,33. ○ Hunderter: Drei Ziffern werden nach der Dezimalstelle angezeigt, z. B. 69,535.

Option	Bezeichnung
	<ul style="list-style-type: none"> Yen: Nach der Dezimalstelle werden keine Ziffern angezeigt, da der Yen keine Cent verwendet und die Zahlen auf den nächstletzten Wert gerundet werden. Zum Beispiel wird ein berechneter Währungswert von 69,535 auf 67 Yen aufgerundet und angezeigt.
0–12	<p>Spezifische Anzahl der Nachkommastellen mit auswählbaren Werten von 0 bis 12. Wenn Sie mehr als 1 auswählen, werden die Werte mit Nullen aufgefüllt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wenn Sie beispielsweise 3auswählen und der berechnete Wert 1,1 ist, wird der Währungswert als 1,100 angezeigt. Wenn Sie 5auswählen, wird dieser Wert als 1.10000 angezeigt.

***i* Hinweis:**

In einem Formular zeigen FX-Währungsfelder die Anzahl der vom Benutzer eingegebenen Ziffern an, bis zu 12 Ziffern lang.

8. Wählen Sie im Feld Währung des Anzeigewerts aus, welcher Währungswert im angegebenen FX-Währungsfeld in Formularen und Listen angezeigt wird.

Option	Bezeichnung
Globalen Standard verwenden	Verwenden Sie den globalen Standard, den Sie in der Systemeigenschaft <code>glide.currency2.display_value</code> in festgelegt haben Systemlokalisierung > Alle Eigenschaften .
Als eingegeben anzeigen	Währungswert, wie in das angegebene FX-Währungsfeld eingegeben. Beispiel: Wenn das Benutzergebietsschema US-Dollar ist, wird der Wert in Euro angezeigt, wenn der Benutzer während einer Eingabesitzung den Euro als Währung auswählt.
In Sitzungswährung anzeigen	<p>Währungswert, der in das angegebene FX-Währungsfeld eingegeben und in die Sitzungswährung umgerechnet wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wenn das Benutzergebietsschema beispielsweise die USA ist, wird die Sitzungswährung in US-Dollar angezeigt. Wenn das Gebietsschema des Benutzers Japan ist, wird die Sitzungswährung in Yen angezeigt. <p>Weitere Informationen zum Benutzergebietsschema finden Sie unter Gebietsschemaeinstellungen.</p>
Anzeige in Referenzwährung	<p>Währungswert, der in das angegebene FX-Währungsfeld eingegeben wurde, wird in die Referenzwährung konvertiert, die im Feld Referenzwährung auf der Registerkarte Referenz angegeben ist.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise den Währungsbetrag in Euro eingeben, wird er in US-Dollar umgerechnet und angezeigt, wenn dies die angegebene Referenzwährung ist. Weitere Informationen zur Referenzwährung finden Sie unter Legen Sie die Referenzwährung fest.</p>

9. Wählen Sie im Feld Zusammenfassungsquelle den Währungstyp aus, der beim Zusammenfassen von Währungsbeträgen für das angegebene Feld in Berichten verwendet werden soll.

Option	Bezeichnung
Globalen Standard verwenden	Verwenden Sie den globalen Standard, den Sie in der Eigenschaft <i>glide.currency2.default_reference_currency</i> in festgelegt haben Systemlokalisierung > Alle Eigenschaften .
Als eingegebene Werte	<p>Währungswerte, wie in das angegebene FX-Währungsfeld eingegeben.</p> <p>i Hinweis: Wenn Sie diese Option auswählen, kann es zu Situationen kommen, in denen Beträge, die in unterschiedlichen Währungen eingegeben werden, in Berichten nicht zusammengefasst werden können. Wenn Sie beispielsweise Währungsbeträge in US-Dollar, Yen und Euro eingeben, können die Beträge nicht ordnungsgemäß zusammengefasst werden, oder dies kann zu falschen Summen führen.</p>
Referenzwerte	<p>Währungswerte, wie sie in das festgelegte Feld „FX-Währung“ eingegeben wurden, werden in die Referenzwährung konvertiert, die Sie im Feld Referenzwährung auf der Registerkarte „Referenz“ angeben.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise USD als Referenzwährung festlegen, werden die in dieses Feld eingegebenen Werte unabhängig von der Währung, in der Sie sie eingegeben haben, in die Referenzwährung umgerechnet. Die Währungswerte, die in Berichten angezeigt werden, sind die zusammengefassten konvertierten Referenzwerte.</p>

10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Legen Sie die Referenzwährung fest

Legen Sie die Referenzwährung für das angegebene FX-Währungsfeld fest. Der Now Platform verwendet die Referenzwährung, um Werte, die in das Feld FX-Währung eingegeben werden, in eine gemeinsame Währung für Berichtszusammenfassungszwecke zu konvertieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf die Registerkarte Währung.
2. Wählen Sie im Feld **Referenzwährung** den dreistelligen ISO-Währungscode aus, der für die Referenzwährung verwendet wird.
Wählen Sie beispielsweise **USD** aus, wenn die in verschiedenen Währungen ausgedrückten Währungswerte für die Berichtszusammenfassung in US-Dollar umgerechnet werden.
Zur Verwendung der globalen Referenzwährung, die Sie standardmäßig in der Eigenschaft *glide.currency2.default_reference_currency* in festgelegt haben **Systemlokalisierung > Alle Eigenschaften**.
3. Geben Sie im Feld **Referenzwährungsquelle** die Quelle der Referenzwährung an.

- Um beim Erstellen oder Aktualisieren eines Währungswerts für dieses FX-Währungsfeld als Quelle der Referenzwährung zu verwenden, wählen Sie das Dot-Walking-Feld aus.
 - Beispiel: `Kosten` ist ein FX-Währungsfeld und `my_currency` ist ein Referenz- oder Zeichenfolgenfeld in der Währungstabelle [`fx_currency`], das einen Währungscode wie USD enthält.
 - Wenn Sie eine FX-Währungskonfiguration für das Feld „Kosten“ erstellen, wählen Sie `my_currency` als Referenzwährung aus.
- Wenn Sie die Referenzwährung nicht aus einem anderen Feld auswählen möchten, wählen Sie **Sie --Keine--** aus.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Geben Sie die Kurstabelle und die Datumsquelle für Währungsumrechnungen an

Identifizieren Sie die Kurstabelle und die Datenquelle, die für Währungsumrechnungen für das angegebene FX-Währungsfeld verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf die Registerkarte Ratentabelle.

2. Wählen Sie im Feld Wechselkursstabelle die Kurstabelle aus, die für die Umrechnung von Währungswerten im Feld FX-Währung verwendet wird:

- So verwenden Sie die Standardsystemratentabelle, die Sie in der Eigenschaft `glide.currency2.system_rate_table` in definiert haben **Systemlokalisierung > Alle Eigenschaften.**, wählen Sie **Umrechnungskurs für Systemwährung** aus. In dieser Tabelle werden die täglichen Referenzkurse gespeichert, die von der Europäischen Central Bank abgerufen wurden.

Weitere Informationen zur Systemratentabelle finden Sie unter [Standardmäßige Währungsumrechnungen](#).

- Wenn Sie eine benutzerdefinierte Kurstabelle definiert haben, können Sie sie zur Verwendung in Währungsumrechnungen für das Feld FX-Währung auswählen. Weitere Informationen zum Definieren benutzerdefinierter Ratentabellen finden Sie unter [Fügen Sie Wechselkurse mithilfe einer benutzerdefinierten Kurstabelle hinzu](#).

3. Wählen Sie im Feld **Konvertierungsdatumsquelle** das Feld aus, das als Quelle für Datum und Uhrzeit für die Währungsumrechnung für das Feld FX-Währung verwendet werden soll:

- Um das Datum und die Uhrzeit zu verwenden, zu der der Benutzer die Währungsumrechnung durchführt, wählen Sie **Sie --Keine-- aus**.
- Um das Datum und die Uhrzeit für die Währungsumrechnung als Quelle zu verwenden, wählen Sie das Dot-Walking-Feld aus.

Um beispielsweise die Währungsumrechnung basierend auf den geltenden Währungskursen durchzuführen, wählen Sie ein Transaktionsdatumsfeld aus. Wenn Sie die Transaktion also am 15. Juli eingegeben haben und die Währungsumrechnung am 31. Juli durchführen, werden die am 15. Juli gültigen Währungsumrechnungskurse verwendet.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

[Grundlegendes zur Funktionsweise von FX-Währungsfeldkonvertierungen](#)

[Fügen Sie Wechselkurse mithilfe einer benutzerdefinierten Kurstabelle hinzu](#)

Wählen Sie die Raten- und Zieltabellenfelder aus, die zum Filtern verwendet werden

Geben Sie optional die Felder „Kurstabelle“ und „Zieltabelle“ an, die zum Filtern von Informationen zu Wechselkursen verwendet werden sollen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispielsweise pflegen Sie Schnittstellen zu mehreren ERP-Systemen, haben Währungsumrechnungskurse, die für jedes ERP eindeutig sind, aber Sie verwalten alle Kurse in einer einzigen Tabelle.

- Um Raten für ein bestimmtes ERP-System zu identifizieren, gibt es in der Ratentabelle ein **Systemfeld**, das Einträge enthält, die jedes ERP-System identifizieren, z. B. ABC, XYZ. In der Zieltabelle mit dem Feld FX-Währung gibt es ein ähnlich benanntes Feld zum Identifizieren der für bestimmte ERP-Systeme erforderlichen Umrechnungskurse.
- Wenn Sie Währungsumrechnungen durchführen und die Feldeinträge für Kurs und Zieltabelle übereinstimmen, werden die Kurse verwendet, die für dieses spezifische ERP eindeutig sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf die Registerkarte Ratenfilter.
2. **Wählen** Sie im Feld Kurstabellenfeld das Feld in der Kurstabelle aus, das mit dem angegebenen Zieltabellenfeld für die Wechselkursfilterung abgeglichen werden soll.
Wählen **Sie --Keine--** aus, um die Verwendung eines Ratentabellenfelds für die Wechselkursfilterung zu überspringen.
3. **Wählen** Sie im Feld Zieltabellenfeld das Feld in der Zieltabelle aus, das mit dem angegebenen Ratentabellenfeld für die Ratenfilterung abgeglichen werden soll.
Wählen **Sie --Keine-- aus**, um die Verwendung eines Zieltabellenfelds für die Ratenfilterung zu überspringen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

[FX-Währungswerte in Listen und Berichten verstehen](#)

[FX-Währungswerte in Formularen verstehen](#)

Der Währungsinstanzdatensatz wird aktualisiert

Wenn Ihnen die Rolle „währung_instanz_admin“ zugewiesen ist, können Sie die Details eines Währungseintrags in einem FX-Währungsfeld überprüfen und bearbeiten. Sie können die Referenzwährung und den Wert nicht bearbeiten, da sie automatisch berechnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin,währung_instanz_admin, mit ACL-Zugriff auf das FX-Währungsfeld.

Prozedur

1. Greifen Sie mit einer der folgenden Methoden auf den Währungsinstanzdatensatz zu:
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Währungsinstanz

Feld	Beschreibung
Betrag	<p>Währungsbetrag, den Sie in das Feld FX-Währung eingegeben haben, formatiert gemäß dem Währungscode in Ihrem Benutzergebietsschema. Der Betrag wird intern als Währungscode und als numerischer Wert mit bis zu 12 Stellen gespeichert. Beispiel: USD; 1234,56.</p> <p>i Hinweis: Der Währungswert besteht aus zwei Teilen: dem Währungsbetrag und einem Währungscode. Der Betrag wird als Dezimalwert gespeichert, z. B. 1234,56.</p>
Währungscode	<p>Dreistelliger ISO-Code, der die Währung identifiziert, die Sie für den Währungsbetrag auswählen. Zum Beispiel USD für den US-Dollar oder EUR für den Euro.</p>
Konvertierungsrate	<p>Umrechnungskurs, der zur Berechnung des Referenzwährungswerts verwendet wird. Sie konvertiert einen in einer Währung ausgedrückten Sitzungswährungswert in eine andere und speichert ihn als Referenz zu einem Datensatz in der Tabelle „Währungsumrechnungskurs“ [fx_conversion_rate].</p> <p>Der Konversationskurs basiert auf den Einstellungen „Wechselkursstabelle“ und „Konvertierungsdatumsquelle“ für das Feld FX-Währung auf der Registerkarte „Kurs“ der FX-Währungskonfiguration. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter Verhalten von FX-Währungsfeldern konfigurieren.</p> <p>Sie ändern oder wählen den Wechselkurs nach Bedarf.</p>
Bezugsbetrag	<p>Berechneter Referenzwährungsbetrag. Now Platform konvertiert den in das Feld Betrag eingegebenen Währungswert in eine gemeinsame Referenzwährung. Dabei werden die Einstellungen in den Feldern Referenzwährungsquelle und Referenzwährung in verwendet Systemlokalisierung > FX-Währungskonfiguration, um dies zu tun.</p> <p>Sie können den berechneten Referenzbetrag nicht ändern.</p> <p>i Hinweis: Weitere Informationen zu Referenzwährungen finden Sie unter Legen Sie die Referenzwährung fest.</p>
Bezugswährungscode	<p>Dreistelliger ISO-Code, der die Referenzwährung identifiziert, in die der eingegebene Währungswert umgerechnet wird, z. B. USD. Sie können den Referenzwährungscode nicht ändern.</p>

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Währungsverwaltungsreferenzen

In den folgenden Abschnitten werden die Eigenschaften beschrieben, die der Währungsverwaltung zugeordnet sind.

Lebenszyklus von Datensätzen, die FX-Währungsfelder enthalten

Das Verhalten von FX-Währungsfeldern variiert während der Verarbeitung, die während der Lebensdauer eines Datensatzes auftritt, der sie enthält.

Einfügen/Aktualisieren

Das Feld FX-Währung verweist auf einen Währungsinstanz-Datensatz [fx_currency2_instance]. Wenn Sie den Währungswert in einem FX-Währungsfeld ändern, wird der Umrechnungskurs bestimmt und die Referenzwährung berechnet, bevor:

- Die Business Rules *before* werden ausgeführt.
- Die Business Rules *after* werden ausgeführt und enthalten alle weiteren Änderungen, die Sie an den Business Rules *before* vorgenommen haben.

i Hinweis:

Wenn das Feld FX-Währung einen ungültigen Währungscode enthält, wird möglicherweise eine Ausnahmebedingung angezeigt, bevor diese beiden Phasen auftreten.

Auditing

Da ein FX-Währungsfeld auf einen Währungsinstanz-Datensatz verweist, der mehrere Werte speichert, ist die Audit-Zeichenfolge eine Zusammensetzung, die diese Informationen enthält. Die in der Tabelle „Systemaudit“ [sys_audit] gespeicherte Zeichenfolge hat das Format EUR;111.222;4555525f5553445f3230313931323033 mit den folgenden Werten, getrennt durch Semikolons:

- Dreistelliger ISO-Währungscode. Beispiel: EUR.
- Betrag als unformatierte Zahl. Beispiel: 111.222.
- Systembezeichner (sys_id) für den Wechselkursdatensatz in der Tabelle „Währungsumrechnungskurs“ [fx_conversion_rate]. Beispiel: 4555525f5553445f3230313931323033.

Beim Erstellen von Verlaufszeilen für einen Benutzer wird die geprüfte Zeichenfolge mit dem Gebietsschema des Benutzers formatiert. Er hat das Format „111.22;2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59;fx_system_rate“ mit den folgenden Werten, getrennt durch Semikolon:

- Formatierte Währungszeichenfolge im Benutzergebietsschema. Beispiel: 111,22 Euro.
- Startspanne – Endspanne, wie im Wechselkursdatensatz in der Systemrate-Tabelle [fx_system_rate] ausgedrückt. Beispiel: 2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59.
- Name der Wechselkurs-tabelle. Beispiel: fx_system_rate.

Dot-Walkable-Währungsinstanzfelder

Sie können für bestimmte Felder im Datensatz der Währungsinstanz [fx_currency2_instance] ein Dot-Walking durchführen, und in der Datenbank gespeicherte Feldwerte sind miteinander konsistent. Da Felder jedoch einzeln geändert werden können und Sie nur einige der Felder ändern, können sie in einem Skript inkonsistent sein.

Währungscode

Das Feld „**Währung**“ ist kein Referenzfeld, daher können Sie es auf einen beliebigen Wert festlegen. Wenn Sie jedoch einen ungültigen Währungscode eingeben, wird eine Ausnahmemeldung generiert. Ein leerer Wert wird als Sitzungswährungscode betrachtet.

Abfragebedingungen

Sie können Abfragebedingungen für Dot-Walking-Felder in der Instanztabelle hinzufügen. Wenn der Abfragebedingungswert jedoch in einem speziellen Format mit Währungscode und Betrag vorliegt, wird er als zusammengesetzte Bedingung für die Dot-Walking-Felder behandelt. Der Wert muss im Format XYZ,abc vorliegen. Dabei gilt:

- XYZ ist ein Währungscode und
- abc ist ein Betrag.

Beispiel: USD, 12,34.


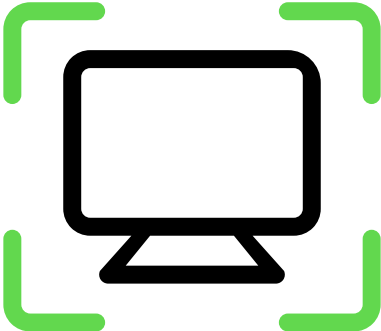

Eine Bedingung wie `cost>USD,12.34` wird als `cost.currency>USD AND cost.amount12.34` behandelt.

Wenn der zweite Operand ein anderes Währung2-Feld ist, wird die Bedingung auf ähnliche Weise übersetzt:

`cost1>cost2` wird als `cost1.currency=cost2.currency UND cost1.amount>cost2.amount` behandelt.

Now Platform Übersetzung und Lokalisierung

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

Lokalisierungs-Framework	Systemlokalisierung	Dynamische Übersetzung
 <p>Kommunizieren Sie mit Anwendern auf der ganzen Welt mit standardisierter Übersetzung überall im Now Platform.</p>	 <p>Richten Sie standortbasierte Übersetzungs- und Währungsunterstützung für Benutzer in Ihrer Instanz ein, unabhängig davon, ob sie sich auf der Welt befinden.</p>	 <p>Bieten Sie Benutzern eine solide lokalisierte Experience mit aktiver Übersetzung für die vom Benutzer eingegebene Sprache.</p>

Automatische Übersetzung

Lokalisierungs-Framework

Profitieren Sie von einer klaren Kommunikation im gesamten Now Platform. Die App [Lokalisierungs-Framework übersetzt Servicekatalog Elemente, Virtual Agent Hilfe, Dokumentvorlagen und mehr. Natural Language Understanding verarbeitet häufig ausgedrückte sprachliche Eingaben von Benutzern.

Systemlokalisierung

Bieten Sie Ihren Benutzern spezialisierten Support für die Systemlokalisierung. Definieren Sie Gebietsschemata, und passen Sie die Lokalisierungseinstellungen an, um Benutzern eine bestimmte Uhrzeit/ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Währung anzuzeigen. Mehrere Sprachen sind in Now Plattformverfügbar, zusammen mit Optionen zum Erstellen benutzerdefinierter Übersetzungen für ServiceNow -Materialien sowie für Sprachen, die nicht auf der Plattform übersetzt werden.

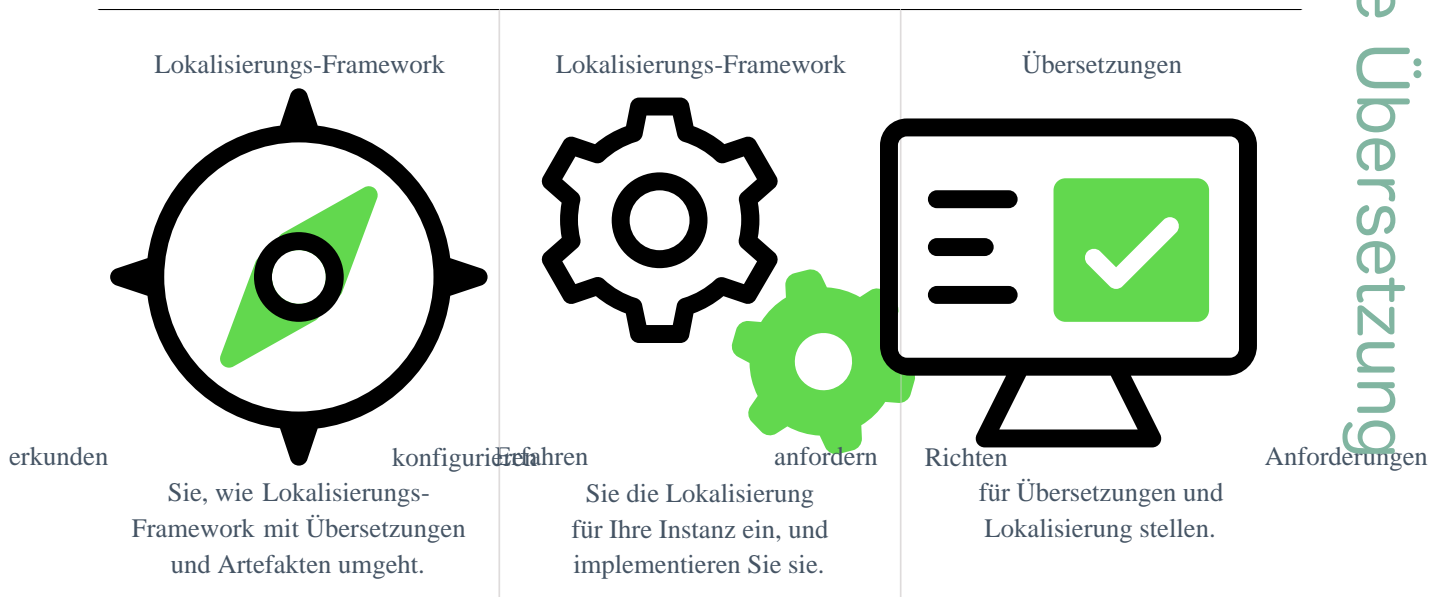
Dynamische Übersetzung

Übersetzen Sie die Sprache der Anwender in allen Anwendungen auf der Now Plattform. Dynamische Übersetzung verarbeitet die Sprachinterpretation für Text, der in Formulare, Mitarbeiterchat Fenster und mehr eingegeben wird. IBM Watson Assistant, Microsoft Azure und Google Cloud Translator Service werden standardmäßig unterstützt. Fügen Sie Ihrer Instanz mithilfe von IntegrationHub weitere gewünschte Service Provider hinzu.

Lokalisierungs-Framework

Die Anwendung ServiceNow® Lokalisierungs-Framework standardisiert und verbessert den Übersetzungsprozess von Artefakten auf der gesamten Plattform durch konfigurierbare Workflows. Zu diesen Artefakten gehören ServiceNow® Servicekatalog Elemente, Virtual Agent Themen, Natural Language Understanding Modelle und Dokumentvorlagen von ServiceNow® HR Service Delivery.

Erste Schritte



Automatische Übersetzung



Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- [ServiceNow Community-Foren](#)
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#)
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

Lokalisierungs-Framework erkunden

Erfahren Sie mehr über die App Lokalisierungs-Framework, die den Lokalisierungsprozess vereinfacht und es Unternehmen ermöglicht, eine nahtlose Benutzer-Experience in mehreren Sprachen zu bieten.

Lokalisierungs-Framework – Übersicht

Lokalisierungs-Framework optimiert den Prozess der Anpassung und Übersetzung von ServiceNow -Instanzen, um den Anforderungen verschiedener Regionen und Sprachen gerecht zu werden. Mit dieser Anwendung können Benutzer Übersetzungsprojekte erstellen und verwalten, Übersetzern Aufgaben zuweisen und den Fortschritt nachverfolgen. Lokalisierungs-Framework unterstützt auch die Erstellung von Sprachpaketen, die übersetzte Inhalte für bestimmte Sprachen enthalten. Organisationen können sicherstellen, dass ihre ServiceNow Instanzen für Benutzer auf der ganzen Welt zugänglich und benutzerfreundlich sind, indem sie den Zeit- und Arbeitsaufwand für die Lokalisierung reduzieren.

Vorteile von Lokalisierungs-Framework

Vorteil	Funktion	Benutzer
Definieren und verwenden Sie benutzerdefinierte Sprachartefakte, zusätzlich zur Installation von Artefakt-spezifischen Produkt-Plugins.	Artefaktkonfigurationen	Administratoren
Passen Sie Lokalisierungs-Framework Workflows und Übersetzungseinstellungen an	Lokalisierungs-Framework Einstellungen	Administratoren

Vorteil	Funktion	Benutzer
Übersetzungen anfordern	Übersetzungen anfordern	Administratoren, Editoren, Manager und anfordernde Personen
Übersetzungsprojekte verwalten	Erstellen Sie ein Lokalisierungsprojekt	Manager
Bündeln Sie Übersetzungsprojekte	Fügen Sie einem Projekt ein Lokalisierungsanforderungselement hinzu	Manager
Übersetzungsprojekte durchführen	Erfüllen einer Lokalisierungsaufgabe	Erfüller
Genehmigen und veröffentlichen Sie Lokalisierungen und Übersetzungen	Genehmigen Sie eine Lokalisierungsaufgabe	Erfüller
Verwenden Sie Artefakte in der Lokalisierung mit Unterstützung für Virtual Agent und mehrere andere ServiceNow -Produkte.	Unterstützte Artefakte in Lokalisierungs-Framework	Administratoren, Manager und Benutzer

Unterstützte Artefakte in Lokalisierungs-Framework

Lokalisierungs-Framework erweitert seine Framework-Fähigkeiten auf bestimmte Artefakte und übersetzt den Inhalt der Artefaktelemente.

Mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework_installer) sind einige Artefakte standardmäßig verfügbar. Einige Artefakte erfordern die Installation der Artefakt-spezifischen Produkt-Plugins.

Mit der Installation von Lokalisierungs-Framework verfügbare Artefakte

Die folgenden Artefakte sind mit der Installation von Lokalisierungs-Framework verfügbar:

- Katalogelement (Servicekatalog)
- NLU-Modell (Natural Language Understanding Modelle)
- Umfragen (Bewertungen und Umfragen)

Mit Artefakt-spezifischen Plugins verfügbare Artefakte

Die folgenden Artefakte sind mit der Installation von Artefakt-spezifischen Produkt-Plugins nach der Installation von Lokalisierungs-Framework verfügbar.

- Virtual Agent Thema – verfügbar mit der Aktivierung des Plugins „Glide Virtual Agent Lite“ (com.glide.cs.chatbot.lite).
- Dokumentvorlagen-Blockinhalt – verfügbar bei Aktivierung des Plugins „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent].
- HTML-Dokumentvorlage – verfügbar bei Aktivierung des Plugins „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent].
- Knowledge Base Artikel – verfügbar, wenn das Plugin „Knowledge Management Advanced“ [com.snc.knowledge_advanced] aktiviert wird und die Eigenschaft

`glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation` auf „true“ festgelegt wird.

- E-Mail-Benachrichtigungen, E-Mail-Vorlagen und E-Mail-Layout – verfügbar bei Aktivierung des Plugins „Glide Notification Translation“ (`com.glide.notification.translation`).

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für Servicekatalog Elemente

Lokalisierungs-Framework ermöglicht die Übersetzung von Servicekatalog Elementen, wenn die Übersetzung eines Katalogelements in eine Sprache angefordert wird und ein angefordertes Lokalisierungselement (LRITM) erstellt wird.

Servicekatalog Elemente werden lokalisiert

Sie können die folgenden Aufgaben in Lokalisierungs-Framework [] ausführen, um die Elemente von Servicekatalog zu übersetzen.

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen mit dem Katalogelement-Artefakt zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren der Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter [Lokalisierungs-Framework Einstellungen](#).
- Erstellen Sie LRITMs, indem Sie Übersetzungen in eine oder mehrere Sprachen anfordern.
- Übersetzen Sie den Inhalt der Servicekatalog -Elemente direkt mit der Option „Übersetzungen bearbeiten“.
- Lesen, bearbeiten und übersetzen Sie den Inhalt, senden Sie den Inhalt an das -TMS, senden Sie den Inhalt per E-Mail, exportieren und importieren Sie den Inhalt des Servicekatalog -Elements.

i Hinweis:

Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (`com.glide.dynamic_translation`), um die maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Framework zu verwenden.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Überwachen Sie die allgemeine Lokalisierungsintegrität der Servicekatalog -Elemente aus dem [Dashboard „Lokalisierungseinblicke“](#).

Informationen zum Anfordern von Übersetzungen für ein Katalogelement finden Sie unter [Übersetzungen für Servicekatalogelemente anfordern](#).

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für Katalog-Generator in Servicekatalog

Lokalisierungs-Framework ermöglicht die Übersetzung von Servicekatalog Elementen direkt aus dem Katalog-Generator-Dashboard in Servicekatalog.

Sie können die folgenden Aufgaben im Katalog-Generator-Dashboard in Servicekatalog ausführen, wenn das Lokalisierungs-Framework -Installations-Plugin (`com.glide.localization_framework_installer`) installiert ist:

- Verwenden Sie die Registerkarte **Übersetzungsstatus**, die angezeigt wird, wenn ein Servicekatalog -Element ausgewählt wird, um die folgenden Aufgaben auszuführen:
 - Zeigen Sie die Liste aller aktiven Sprachen an.
 - Fordern Sie die Übersetzung der Servicekatalog -Elemente direkt mit der Option **Übersetzung anfordern** an, wenn die Eigenschaft

`glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode` auf „true“ festgelegt ist.

 Hinweis:

Sie können Übersetzungen für die Elemente in den aktiven Sprachen nur anfordern, wenn die Einstellung Lokalisierungs-Framework für die jeweilige Sprache verfügbar ist.

- Zeigen Sie den Übersetzungsstatus der Servicekatalog -Elemente an.

 Hinweis:

Der Übersetzungsstatus der Servicekatalog -Elemente basiert auf dem Status und Abschluss der Lokalisierungs-Framework -Planeraufgaben.

- Verwenden Sie die Option **Übersetzung bearbeiten**, wenn die Eigenschaft `glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode` auf „falsch“ festgelegt ist, damit Sie die Übersetzungen maschinell übersetzen und in der Ad-hoc-UI veröffentlichen können.

 Hinweis:

Die Option für maschinelle Übersetzung ist nur verfügbar, wenn die Einstellung Lokalisierungs-Framework für diese bestimmte Sprache verfügbar ist.

- Fordern Sie die Übersetzungen der Servicekatalog -Elemente an, wenn Sie die Elemente erstellen.

Weitere Informationen zur Integration von Lokalisierungs-Framework mit dem Katalog-Generator finden Sie unter [Integration des Lokalisierungs-Frameworks mit dem Katalog-Generator](#) .

Integration von Lokalisierungs-Framework in Virtual Agent-Designer

Durch die Integration von Virtual Agent-Designer mit Lokalisierungs-Framework können Sie Virtual Agent -Themen mit den von Lokalisierungs-Framework unterstützten Übersetzungsmodi mit oder ohne Lokalisierungsaufgabe übersetzen.

Virtual Agent -Themen werden lokalisiert

Durch die Integration von Virtual Agent-Designer mit Lokalisierungs-Framework können Sie die folgenden Aufgaben ausführen.

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen mit dem Artefakt Virtual Agent zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren der Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter [Lokalisierungs-Framework Einstellungen](#).
- Übersetzen Sie den Inhalt mit der Bearbeitungsoption direkt aus Virtual Agent-Designer.
- Lesen, bearbeiten, maschinell übersetzen, exportieren und importieren Sie den Inhalt des Themas Virtual Agent aus Virtual Agent-Designer, wenn das Artefakt Virtual Agent in den Lokalisierungseinstellungen konfiguriert ist.

i Hinweis:

i Hinweis:

Sie benötigen die Rolle „localization_editor“, um den übersetzten Inhalt direkt über die Vergleichs-UI von Virtual Agent-Designer zu bearbeiten. Weitere Informationen zur Rolle „localization_editor“ finden Sie unter [Lokalisierungs-Framework - Rollen](#).

- Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um die maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Framework zu verwenden.

- Fordern Sie Übersetzungen von Virtual Agent-Designer an.

i Hinweis:

Durch das Anfordern von Übersetzungen werden Lokalisierungsaufgaben erstellt. Sie benötigen die Rolle „localization_requester“, um Übersetzungen anzufordern.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Überwachen Sie die allgemeine Lokalisierungsintegrität der Virtual Agent -Themen aus dem [Dashboard „Lokalisierungseinblicke“](#).

Weitere Informationen zum Lokalisieren der Virtual Agent -Themen in Virtual Agent-Designer finden Sie unter [Virtual Agent Lokalisierung](#) [🔗](#).

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für Natural Language Understanding Modelle

Lokalisierungs-Framework [] ist integriert, um die Modelle von NLU-Workbench Natural Language Understanding zusammen mit den zugehörigen Absichten, Äußerungen und Entitäten in mehrere Sprachen zu übersetzen.

Natural Language Understanding Modelle werden lokalisiert

Durch die Integration von Lokalisierungs-Framework mit NLU-Workbench können Sie die folgenden Aufgaben ausführen.

- Konfigurieren Sie das Modellartefakt NLU in der Tabelle „Artefaktkonfiguration“ [sn_lf_config] automatisch mit der Aktivierung des Plugins Lokalisierungs-Framework (com.glide.localization_framework.installer).
- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen mit Natural Language Understanding Modellartefakten zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren der Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter [Lokalisierungs-Framework Einstellungen](#).
- Fordern Sie Übersetzungen für Natural Language Understanding Modelle an, und übersetzen Sie den Inhalt der Lokalisierungsaufgabe mit den Übersetzungsmodi.

i Hinweis:

Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um die maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Framework zu verwenden.

- Übersetzen Sie den Inhalt der Natural Language Understanding -Modelle direkt aus dem NLU-Workbench.

i Hinweis:

Nur Benutzer mit der Rolle „localization_editor“ können Inhalte in der Vergleichs-UI des Modells Natural Language Understanding in NLU-Workbenchübersetzen. Weitere Informationen zur Rolle „localization_editor“ finden Sie unter [Lokalisierungs-Framework - Rollen](#).

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.

i Hinweis:

Die Lokalisierung von Natural Language Understanding -Modellen erfordert eine Zuordnung zwischen den Natural Language Understanding -Modellen in einer Sprache und ihren Gegenstücken in anderen Sprachen, um die Unterstützung des Lokalisierungs-Frameworks zu verwenden.

Weitere Informationen zum Lokalisieren von Natural Language Understanding -Modellen finden Sie unter [NLU-Modelle übersetzen](#) .

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für Umfragen

Lokalisierungs-Framework ermöglicht die Übersetzung von Umfrageelementen, wenn die Übersetzung einer Umfrage in eine Sprache angefordert wird und ein angefordertes Lokalisierungselement (LRITM) erstellt wird.

Lokalisieren von Umfragen

Durch die Erweiterung der Umfragefunktionen von Lokalisierungs-Framework können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen mit dem Umfrageartefakt zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren der Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter [Lokalisierungs-Framework Einstellungen](#).
- Erstellen Sie LRITMs, indem Sie Übersetzungen in eine oder mehrere Sprachen anfordern.
- Übersetzen Sie den Inhalt der Umfragen direkt mit der Option „Übersetzungen bearbeiten“.
- Inhalte lesen, bearbeiten und maschinell übersetzen. Sie können den Inhalt auch an das -TMS oder per E-Mail senden. Sie können den Inhalt der Umfrageelemente exportieren und importieren.

i Hinweis:

Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um die maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Framework zu verwenden.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Überwachen Sie die allgemeine Lokalisierungsintegrität der Umfragen aus dem [Dashboard „Lokalisierungseinblicke“](#).

Weitere Informationen zum Anfordern und Bearbeiten von Übersetzungen für Umfragen finden Sie unter [Übersetzungen für Umfragen](#) anfordern und [Übersetzungen für Umfragen bearbeiten](#) .

Lokalisierungs-Framework Support für Knowledge Base

Lokalisierungs-Framework ermöglicht die Übersetzung von Knowledge Base (KB)-Artikeln, wenn die Übersetzung eines KB-Artikels in eine Sprache angefordert wird und ein angefordertes Lokalisierungselement (LRITM) erstellt wird.

wird lokalisiert Knowledge Base


Durch die Erweiterung der Lokalisierungs-Framework -Fähigkeiten auf die KB-Artikel können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen mit dem Knowledge Base-Artefakt zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren der Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter [Lokalisierungs-Framework Einstellungen](#).
- Erstellen Sie LRITMs, indem Sie Übersetzungen in eine oder mehrere Sprachen anfordern.
- Übersetzen Sie den Inhalt der KB-Artikel direkt mit der Option „Übersetzungen anfordern“.
- Inhalte lesen, bearbeiten und maschinell übersetzen. Sie können den Inhalt auch an das -TMS oder per E-Mail senden. Sie können den Inhalt der KB-Artikel exportieren und importieren.

i Hinweis:

Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um die maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Framework zu verwenden.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Übersetzen Sie Knowledge Base Artikel im Stapel in mehrere Sprachen.

Weitere Informationen zum Übersetzen der KB-Artikel finden Sie unter [Knowledge Base-Artikel lokalisieren](#) .

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für E-Mail-Benachrichtigungen

Lokalisierungs-Framework ermöglicht die Übersetzung von E-Mails (Benachrichtigung, Vorlage und Layout), wenn die Übersetzung eines E-Mail-Artefakts in eine Sprache angefordert wird und ein angefordertes Lokalisierungselement (LRITM) erstellt wird.

E-Mail-Benachrichtigungen lokalisieren

Durch die Erweiterung der Lokalisierungs-Framework -Fähigkeiten auf E-Mails können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen, E-Mail-Vorlagen und E-Mail-Layout-Artefakte zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren der Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter [Lokalisierungs-Framework Einstellungen](#).
- Erstellen Sie LRITMs, indem Sie Übersetzungen in eine oder mehrere Sprachen anfordern.
- Übersetzen Sie den Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung direkt mit der Option „Übersetzungen bearbeiten“.
- Inhalte lesen, bearbeiten und maschinell übersetzen. Sie können den Inhalt auch an das -TMS oder per E-Mail senden. Sie können den Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung exportieren und importieren.

i Hinweis:

Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um die maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Framework zu verwenden.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.

Weitere Informationen zum Lokalisieren von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Lokalisierung von E-Mail- [Benachrichtigungen](#).

Lokalisierungs-Framework Support für HR Service Delivery

Lokalisierungs-Framework erweitert seine Framework-Fähigkeiten auf Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagen-Blockinhalte in HR Service Delivery.

wird lokalisiert Dokumentvorlagen

Durch die Erweiterung der Fähigkeiten von [Lokalisierungs-Framework auf HR Service Delivery können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen entweder mit dem Dokumentvorlagen-Blockinhalt oder den Artefakten der HTML-Dokumentvorlage zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren der Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter [Lokalisierungs-Framework Einstellungen](#).
- Übersetzen Sie den Vorlageninhalt manuell, durch maschinelle Übersetzung oder mithilfe von Export und Import.

i Hinweis:

Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um die maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Framework zu verwenden.

- Veröffentlichen Sie die Übersetzung.

Weitere Informationen zum Übersetzen von Dokumentvorlagen finden Sie unter [Verwenden Lokalisierungs-Framework für Dokumentvorlagen](#) .

Lokalisierungs-Framework - Rollen

Lokalisierungs-Framework verwendet verschiedene Rollen, um verschiedene Aspekte der Anwendung zu verwalten.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Lokalisierungsadministrator [localization_admin]

Verwalten Sie die folgenden Aspekte der Anwendung Lokalisierungs-Framework.

- Konfiguriert die unterstützten Artefakte und benutzerdefinierten Artefakte für Lokalisierungs-Framework.
- Konfiguriert Lokalisierungseinstellungen für die aktivierten Sprachen.
- Kann Übersetzungen in mehrere Sprachen für Servicekatalog Elemente, Virtual Agent Themen oder für benutzerdefinierte Artefakte aus ihren jeweiligen Artefakttabellen anfordern.
- Kann Übersetzungen für Servicekatalog Elemente, Virtual Agent Themen oder für ein benutzerdefiniertes Artefakt für eine bestimmte Sprache aus den jeweiligen Artefaktberichten im Dashboard „Einblicke“ anfordern.

- Kann RWS- und XTM-TMS konfigurieren und ein benutzerdefiniertes TMS erstellen und konfigurieren, indem die folgenden Rollen geerbt werden:
 - flow_designer: Kann die TMS-Subflows bearbeiten und einen neuen TMS-Konfigurationsdatensatz erstellen.
 - connection_admin: Kann auf die Tabellen und Datensätze für Verbindungen und Anmeldeinformationen zugreifen.
- Besitzt das Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ und die Berichte. Kann die geplanten Aufgaben ausführen, um die Berichte im Dashboard anzuzeigen.
- Zeigt die Lokalisierungsintegrität des Systems an.
- Die Rolle localization_admin erbt die Rollen lcoalization_requestor, localization_editor und localization_fulfiller.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- localization_fulfiller
- localization_manager
- localization_requestor
- localization_editor

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.

Lokalisierungsanforderer [localization_requestor]

Fordern Sie Übersetzungen für alle konfigurierten Artefakte in eine oder mehrere Sprachen an.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

i Hinweis:

Die Lokalisierungsanforderer kann Übersetzungen durch Übernahme der Rolle „localization_fulfiller“ ausführen.

Lokalisierungserfüller [localization_fulfiller]

Stellen Sie Übersetzungen für die angeforderten Artefaktelemente bereit und genehmigen und veröffentlichen Sie die Übersetzungen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Erfüller können eine Lokalisierungsaufgabe auf folgende Weise übersetzen:

- Verwenden Sie die manuelle Übersetzung, wenn der Erfüller sowohl die Quell- als auch die Zielsprache versteht.
- Verwenden Sie die maschinelle Übersetzung, indem Sie den in den Übersetzungseinstellungen konfigurierten Übersetzer verwenden.
- Exportiert Daten an einen Drittanbieter-Übersetzer und importiert sie nach Übersetzungen zurück.
- Sendet die Daten per E-Mail für Übersetzungen und erhält die übersetzten Daten per E-Mail zurück.
- Sendet übersetzbare Daten zur Übersetzung an ein Übersetzungsverwaltungssystem (TMS).
- Überprüft und genehmigt die Übersetzungen.
- Veröffentlicht die Übersetzungen, wenn der Spracheinstellungs-Workflow keinen Genehmigungs-Flow hat.

Lokalisierungseditor [localization_editor]

Bietet Benutzern die Möglichkeit, Inhalte zu übersetzen, ohne dass eine Lokalisierungsaufgabe erforderlich ist.

Enthält die Rollen

Die Rolle „Lokalisierungseditor“ [localization_editor] enthält die Rolle „Lokalisierungsanforderer“ [localization_requestor].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Benutzer, die dieser Rolle zugewiesen sind, können Inhalte aus Virtual Agent-Designer NLU-Workbench und Dokumentvorlagen von HR Service Delivery übersetzen.

Ein Lokalisierungseditor kann den Inhalt mithilfe maschineller Übersetzung sowie durch Export und Import des Inhalts übersetzen.

Lokalisierungsmanager [localization_manager]

Besitzt die Lokalisierungsprojekte. Fügt den Projekten alle angeforderten Lokalisierungselemente hinzu. Nur Lokalisierungsmanager sind berechtigt, das Projekt zu starten.

Enthält die Rollen

Die Rolle „Lokalisierungsmanager“ [localization_manager] enthält die Rolle „Lokalisierungserfüller“ [localization_fulfiller].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wenn die Lokalisierungs-Framework Hub-and-Spoke-Architektur eingerichtet ist, hat die Rolle „localization_manager“ Zugriff auf die folgenden Tabellen in der Hub-Instanz:

- Lokalisierungs-Framework Hub-Übersetzungsanforderung [sn_lf_hub_translation_request]
- Lokalisierungs-Framework Hub-Übersetzungselement [sn_lf_hub_translation_item]

Weitere Informationen finden Sie unter [Hub-and-Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks](#)

Workflows in Lokalisierungs-Framework

Workflows definieren Aktionen zum Abschließen einer Lokalisierungsaufgabe. Jede Lokalisierungsaufgabe durchläuft den für ihre Zielsprache konfigurierten Workflow, um die Aufgabe abzuschließen.

Workflows in Lokalisierungs-Framework

Workflows	Beschreibung
Übersetzung # Veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe wird manuell oder mithilfe eines der Übersetzungsmodi übersetzt. Nach der Übersetzung wird der Inhalt manuell veröffentlicht. <i>i</i> Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Lokalisierungserfüllergruppe für den Workflow zuweisen, um den Inhalt zu lokalisieren.
Übersetzung # Übersetzungsgenehmigung # Automatisch veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe wird manuell oder mithilfe eines der Übersetzungsmodi übersetzt. Nach

Workflows in Lokalisierungs-Framework (Fortsetzung)

Workflows	Beschreibung
	<p>der Übersetzung wird die Übersetzung genehmigt und automatisch veröffentlicht.</p> <p>i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Lokalisierungserfüllergruppe und die Übersetzungsgenehmigergruppe für den Workflow zuweisen, um den Inhalt zu lokalisieren.</p>
<p>Automatische Übersetzung > Übersetzungsgenehmigung > Automatisch veröffentlichen</p>	<p>Die Lokalisierungsaufgabe wird einer automatischen Übersetzung unterzogen. Nach der Übersetzung wird die Übersetzung genehmigt und automatisch veröffentlicht.</p> <p>i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Lokalisierungserfüllergruppe, den automatischen Übersetzungsmodus und die Übersetzungsgenehmigergruppe für den Workflow zuweisen, um den Inhalt zu lokalisieren.</p>
<p>Automatische Übersetzung # Veröffentlichen</p>	<p>Die Lokalisierungsaufgabe wird automatisch übersetzt und manuell veröffentlicht.</p> <p>i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Lokalisierungserfüllergruppe und den automatischen Übersetzungsmodus für den Workflow zuweisen, um den Inhalt zu lokalisieren.</p>
<p>Automatische Übersetzung # Automatisch veröffentlichen</p>	<p>Die Lokalisierungsaufgabe wird automatisch übersetzt und automatisch veröffentlicht.</p> <p>i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Lokalisierungserfüllergruppe und den automatischen Übersetzungsmodus für den Workflow zuweisen, um den Inhalt zu lokalisieren.</p>
<p>Geschäftsgenehmigung > Übersetzung > Veröffentlichen</p>	<p>Die Lokalisierungsaufgabe erfordert eine Geschäftsgenehmigung für die Lokalisierung. Der Inhalt wird manuell oder mithilfe eines der Übersetzungsmodi übersetzt. Der Inhalt wird manuell veröffentlicht.</p>

Automatische Übersetzung

Workflows in Lokalisierungs-Framework (Fortsetzung)

Workflows	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Geschäftsgenehmigergruppe und die Lokalisierungserfüllergruppe für den Workflow zuweisen, um den Inhalt zu lokalisieren.</p>
<p>Geschäftsgenehmigung > Übersetzung > Übersetzungsgenehmigung > Automatisch veröffentlichen</p>	<p>Die Lokalisierungsaufgabe erfordert eine geschäftliche Genehmigung für die Lokalisierung, und der Inhalt wird manuell oder mithilfe eines der Übersetzungsmodi übersetzt. Nach der Übersetzung wird die Übersetzung genehmigt und automatisch veröffentlicht.</p> <p>i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Geschäftsgenehmigergruppe, die Lokalisierungserfüllergruppe und die Übersetzungsgenehmigergruppe für den Workflow zuweisen, um den Inhalt zu lokalisieren.</p>
<p>Geschäftsgenehmigung > Automatische Übersetzung > Übersetzungsgenehmigung > Automatisch veröffentlichen</p>	<p>Die Lokalisierungsaufgabe erfordert eine Geschäftsgenehmigung für die Lokalisierung, und der Inhalt wird automatisch übersetzt. Nach der Übersetzung wird die Übersetzung genehmigt und automatisch veröffentlicht.</p> <p>i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Geschäftsgenehmigergruppe, die Lokalisierungserfüllergruppe, den automatischen Übersetzungsmodus und die Übersetzungsgenehmigergruppe für den Workflow zuweisen, um den Inhalt zu lokalisieren.</p>
<p>Geschäftsgenehmigung > Automatische Übersetzung > Veröffentlichen</p>	<p>Die Lokalisierungsaufgabe erfordert eine Geschäftsgenehmigung für die Lokalisierung. Der Inhalt wird automatisch übersetzt, aber manuell veröffentlicht.</p> <p>i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Geschäftsgenehmigergruppe, die Lokalisierungserfüllergruppe und den automatischen Übersetzungsmodus für den Workflow zuweisen, um den Inhalt zu lokalisieren.</p>

Automatische Übersetzung

Workflows in Lokalisierungs-Framework (Fortsetzung)

Workflows	Beschreibung
Geschäftsgenehmigung > Automatische Übersetzung > Automatisch veröffentlichen	<p>Die Lokalisierungsaufgabe erfordert eine Geschäftsgenehmigung für die Lokalisierung. Der Inhalt wird automatisch übersetzt und automatisch veröffentlicht.</p> <p>Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Geschäftsgenehmigergruppe, die Lokalisierungserfüllergruppe und den automatischen Übersetzungsmodus für den Workflow zuweisen, um den Inhalt zu lokalisieren.</p>

Lokalisierungs-Framework konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Lokalisierungs-Framework-Implementierung.

Konfiguration – Übersicht

Nach der Aktivierung von Lokalisierungs-Framework können Sie benutzerdefinierte Artefakte und Verarbeitungsskripts erstellen und die Voreinstellungen für E-Mails, Workflows und andere Einstellungen anpassen

Aktivieren von Lokalisierungs-Framework

Wenn Sie das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) aktivieren, ist Lokalisierungs-Framework standardmäßig für die Servicekatalog -Elemente und Virtual Agent]-Themen, Natural Language Understanding -Modelle und Dokumentvorlagen für HR Service Delivery verfügbar.

Nachdem Sie das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) aktiviert haben, können Sie:

- Erstellen Sie Konfigurationen für das Onboarding einer anderen Anwendung in Lokalisierungs-Framework.
- Fordern Sie Übersetzungen der Artefakte in eine oder mehrere Sprachen an.
- Übersetzen Sie den Inhalt der Artefakte mithilfe der manuellen Übersetzung oder eines der unterstützten Übersetzungsmodi.
- Genehmigen Sie Übersetzungen, indem Sie den übersetzten Inhalt Korrektur lesen.
- Veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Analysieren Sie die Lokalisierungsintegrität des Systems mit dem Dashboard „Lokalisierungseinblicke“.
- Installieren Sie optionale Plugins, um [Hub-and-Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks](#) einzurichten.

Weitere Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter [Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework](#).

Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework

Sie können das Plugin „Localization Framework Installer“ (com.glide.localization_framework.installer) für Lokalisierungs-Framework aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind. Optional können Sie Plugins für die Lokalisierungs-Framework Hub-and-Spoke-Architektur für eine Reihe von Instanzen aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) kann auf zwei Arten aktiviert werden:

- Manuelle Installation des Plugins
- Automatische Installation des Plugins

Wenn ein Sprach-Plugin installiert ist, wird das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) automatisch zusammen mit der Aktivierung des Sprach-Plugins installiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Sprach-Plugins](#).

Die folgenden Elemente werden mit Lokalisierungs-Framework installiert:

- Plugins
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit installierte Komponenten Lokalisierungs-Framework](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Localization Framework Installer“ (com.glide.localization_framework.installer).

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:

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

Nächste Maßnahme

Optional können Sie als Nächstes Plugins für [Hub-and-Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks](#) installieren. Auf diese Weise können Sie eine Instanz als Hub zur Erfüllung von Lokalisierungsanforderungen und eine oder mehrere Instanzen als Spokes festlegen, die Anforderungen an den Hub senden.

Entscheiden Sie, welche Instanz als Hub fungieren soll. Führen Sie in dieser Instanz das obige Verfahren aus, um nach dem Lokalisierungs-Framework Hub-Plugin [com.sn.localization_framework.hub] zu suchen und es zu installieren.

Entscheiden Sie, welche Instanzen als Spokes fungieren sollen. Befolgen Sie in jeder dieser Instanzen das obige Verfahren, um nach dem Lokalisierungs-Framework Spoke-Plugin [com.sn.localization_framework.spoke] zu suchen und es zu installieren.

Mit Lokalisierungs-Framework installierte Komponenten

Das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) aktiviert mehrere zugehörige Plugins, die noch nicht aktiv sind. Mit der Installation der Core-Plugins sind optionale Plugins für die Lokalisierungs-Framework Hub- und Spoke-Architektur verfügbar.

Verfügbare Plugins mit dem Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer)

Plugin	Beschreibung
Lokalisierungs-Framework [com.glide.localization_framework]	Lokalisierungs-Workflows für die Plattform und die Produkte verwalten.
Lokalisierungs-Framework für Service Catalog [com.glide.localization_framework.service_catalog]	Ermöglicht die Übersetzung von Servicekatalog Elementen mit Lokalisierungs-Framework.
Lokalisierungs-Framework für Virtual Agent-Thema [com.glide.localization_framework.va]	Ermöglicht die Übersetzung von Virtual Agent Themen mit Lokalisierungs-Framework.
RWS Translation Management System-Spoke für Lokalisierungs-Framework [com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	Integriert Lokalisierungs-Framework in das RWS Translation Management System.
XTM Translation Management System-Spoke für Lokalisierungs-Framework [com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	Integriert Lokalisierungs-Framework in das XTM Translation Management System.

Optionale Plugins für die Hub- und Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks

Lokalisierungs-Framework Hub [com.sn.localization_framework.hub] Bereich: sn_if_hub	Hierbei handelt es sich um ein Framework, mit dem die Übersetzungsanforderungen erfüllt werden können, die von der Lokalisierungs-Framework-Spoke empfangen werden. Nach der Installation und Konfiguration verwaltet die Hub-Instanz eingehende Übersetzungsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Hub-and-Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks .
Lokalisierungs-Framework Spoke	Hierbei handelt es sich um ein Framework, mit dem die Übersetzungsanforderungen über

Optionale Plugins für die Hub- und Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks (Fortsetzung)

[com.sn.localization_framework.spoke]	den Lokalisierungs-Framework-Hub erfüllt werden können. Nach der Installation und Konfiguration übermitteln die Spoke-Instanz ihre Übersetzungsanforderungen an den Hub.
Bereich: sn_lf_spoke	

Artefaktkonfigurationen

Sie können die erforderlichen Artefakte konfigurieren und Lokalisierungs-Framework verwenden, um die Übersetzungsanforderungen zu erfüllen.

Jedes in der Anwendung Lokalisierungs-Framework konfigurierte Artefakt verfügt über einen eigenen Datensatz in der Tabelle „Artefaktkonfigurationen“ [sn_lf_config].

Mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) werden automatisch ein Datensatz für das Element Natural Language Understanding Servicekatalog und das Modell [] in Lokalisierungs-Framework erstellt und konfiguriert.

Ein Datensatz für das Thema Virtual Agent wird auch im Framework erstellt und konfiguriert, da Virtual Agent automatisch mit dem Basissystem aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Virtual Agent Lite](#) .

Datensätze für den Inhalt des Dokumentvorlagenblocks und die HTML-Dokumentvorlage werden in der Tabelle „Artefaktkonfigurationen“ [sn_lf_config] erstellt, wenn Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter [Lifecycle Events for Enterprise aktivieren](#) .

Sie können auch ein Artefakt Ihrer Wahl erstellen und konfigurieren. In der Tabelle „Artefaktkonfigurationen“ [sn_lf_config] wird ein Datensatz dafür erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und konfigurieren Sie ein benutzerdefiniertes Artefakt](#).

Erstellen und konfigurieren Sie ein benutzerdefiniertes Artefakt

Erstellen und konfigurieren Sie benutzerdefinierte Artefakte Ihrer Wahl, um die Funktionalität Lokalisierungs-Framework zu verwenden.

Vorbereitungen


Erforderliche Rolle: localization_admin und script_include_admin

Stellen Sie sicher, dass Sie das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) aktiviert haben, bevor Sie ein benutzerdefiniertes Artefakt Ihrer Wahl konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Lokalisierungs-Framework > Artefaktkonfigurationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Artefaktkonfiguration“ aus.

Felder des Formulars „Artefaktkonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des Artefakt Datensatzes.
Interner Name	Ein interner Name für das Artefakt.
Tabellenname	Bezeichner der Tabelle, in der Informationen zum Artefakt gespeichert werden. Beispiel: Tabelle „Katalogelemente“ [sc_cat_item].
Prozessorskript	<p>Extrahiert den der Übersetzungsanforderung zugeordneten übersetzbaren Inhalt und speichert die Übersetzungen in der Datenbank.</p> <p>Sie können eine Skripteinbindung mithilfe des  auswählen oder eine neue Skripteinbindung erstellen.</p> <p>Das Prozessorskript enthält die folgenden Funktionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ getTranslatableContent: Extrahiert den übersetzbaren Inhalt ○ saveTranslatedContent: Speichert den übersetzten Inhalt zurück im System. <p>i Hinweis: „Skript lesen“ und „Skript speichern“ sind ab Release Washington DC veraltet und werden durch das Prozessorskript ersetzt. Sie arbeiten weiterhin für die älteren Datensätze und verwenden die Legacy -UI-Aktion „Ansicht“, um auf sie zuzugreifen.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Prozessorskriptfunktionen.</p> <p>Informationen zum Erstellen eines neuen Prozessorskripts für das Artefakt finden Sie unter Erstellen Sie ein Prozessorskript.</p> <p>i Hinweis: Für einen vorhandenen Artefakt Datensatz können Sie die Ansicht zur Legacy-Ansicht oder zur Standardansicht wechseln, indem Sie auf den entsprechenden zugehörigen Link klicken.</p>
Anwendung	Umfang der Anwendung. Der Wert ist die aktuelle Anwendung, die für die Sitzung des angemeldeten Benutzers ausgewählt ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Konfigurationsdatensatzes.
Allgemeine Einblicke	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Lokalisierungseinblicke für das Artefakt.

4. Klicken Sie auf Absenden.

Erstellen Sie ein Prozessorskript

Sie können ein Prozessorskript erstellen, das in Ihre benutzerdefinierte Artefaktkonfiguration aufgenommen wird, um den übersetzbaren Inhalt zu extrahieren und den übersetzten Inhalt zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_admin und script_include_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Lokalisierungs-Framework > Artefaktkonfigurationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie ein Artefakt, für das Sie das Prozessorskript aktualisieren möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Prozessorskript erstellen**.
4. Geben Sie im Feld Name der **Skripteinbindung den Namen** der Skripteinbindung an, um das Artefakt mit Lokalisierungs-Framework zu integrieren.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Prozessorskriptfunktionen

Das Prozessorskript enthält Funktionen, mit denen Sie den übersetzbaren Inhalt extrahieren und den übersetzten Inhalt speichern können, der beim Konfigurieren eines Artefakts enthalten ist.

getTranslatedContent(params)

Diese Funktion ist für das Extrahieren des übersetzbaren Inhalts für Lokalisierungs-Framework verantwortlich, um diesen Inhalt zu verwenden und zu verbrauchen, und enthält die folgenden Parameter:

getTranslatedContent(params)

Name	Typ	Beschreibung
tableName	Zeichenfolge	Der Tabellename des Artefaktdatensatzes.
sysId	Zeichenfolge	Die sys_id des Artefaktdatensatzes.
language	Zeichenfolge	Die Sprache, in die das Artefakt übersetzt werden muss (Zielsprache).

i Hinweis:

Diese Skriptfunktion ist standardmäßig verfügbar, wenn Sie das Prozessorskript konfigurieren. Für diese Skriptfunktion müssen Sie die Parameter konfigurieren, um das LFDocumentContent-Objekt zu erstellen.

speichernTranslatedContent (documentContent)

Diese Funktion ist für das Speichern der Übersetzungen im System verantwortlich und verfügt über einen Parameter, der ein Objekt von LFDocumentContent ist.

Alle Prozessorskripts erweitern LFArtifactProcessorSNC, was die Standardimplementierung dieser Funktion definiert, d. h. das Speichern der Übersetzungen in Standardtabellen. Durch die Definition dieser Funktion im Prozessorskript wird das Standardverhalten überschrieben.

i Hinweis:

Diese Skriptfunktion wird standardmäßig kommentiert, wenn ein neues Prozessorskript erstellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Leseskript-Hilfsfunktionen für LFDocumentContentBuilder](#).

Erstellen Sie eine UI-Aktion für das benutzerdefinierte Artefakt

Erstellen Sie eine UI-Aktion, um Übersetzungen für das benutzerdefinierte Artefakt anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zur benutzerdefinierten Artefakttable. Suchen Sie die Tabelle anhand ihres Tabellennamens. Zum Beispiel ist **[sys_cs_topic]** der Tabellename für Virtual Agent Themen.
2. Klicken Sie in einer der Spalten auf das Hamburger-Symbol (☰), und navigieren Sie zu **Konfigurieren UI-Aktionen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „UI-Aktionen“ aus.

Felder des Formulars „UI-Aktion“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die UI-Aktion. Beispiel: Übersetzungen anfordern .
Client	Option zum Ausführen des Skripts im Browser des Benutzers. Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Feld Beim Klicken über dem Feld Bedingung angezeigt.
Bedingung	Bedingung, um zu entscheiden, wann diese UI-Aktion angezeigt werden soll.
Beim Klicken	Geben Sie den JavaScript-Funktionsnamen wie folgt an: <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;">renderLanguagePickerModal();</div>
Skript	Option zum Ausführen des Skripts zum Ausführen der Funktion „Übersetzungen anfordern“. Das Skript variiert je nach Formularschaltfläche und Listenauswahl . <ul style="list-style-type: none"> ○ Formularschaltfläche <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 5px auto; width: 80%; font-family: monospace; font-size: 0.9em;"> <pre>function renderLanguagePickerModal() { var dlg = new GlideModal("sn_if_language_picker"); dlg.setTitle(getMessage("Request Translations")); dlg.setPreference("sys_id", g_form.getUniqueValue()); dlg.setPreference("artifact_config_intern al_name", "catalog_item"); dlg.setPreference("request_type", "form"); dlg.setPreference("focusTrap", true); }</pre> </div>

Feld	Beschreibung
	<pre>dlg.render(); }</pre> <p>○ Listenauswahl</p> <pre>function renderLanguagePickerModal() { var sys_ids = g_list.getChecked(); if (!sys_ids sys_ids.length == 0) return; var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker"); dlg.setTitle(getMessage("Request Translations")); dlg.setPreference("sys_id", sys_ids); dlg.setPreference("artifact_config_intern al_name", "catalog_item"); dlg.setPreference("request_type", "list"); dlg.setPreference("focusTrap", true); dlg.render(); }</pre>
Formularschaltfläche	Option zum Aktivieren der UI-Aktion als Formularschaltfläche.
Listenauswahl	Option zum Aktivieren der UI-Aktion in der Auswahlliste.

***i* Hinweis:**

Konfigurieren Sie das Formular so, dass alle Felder angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine UI Action](#).

5. Klicken Sie auf Absenden.

Leseskript-Hilfsfunktionen für LFDocumentContentBuilder

Der *LFDocumentContentBuilder* bietet Dienstprogrammfunktionen zum Erstellen von Dokumentinhalten. Verwenden Sie diese Funktionen, um die Logik zu schreiben, um den übersetzbaren Inhalt aus beliebigen Artefakten zu extrahieren, unabhängig davon, ob sie Standardtabellen verwenden oder nicht.

initialize (Version, targetLanguage, sys_id, tableName)

Verwenden Sie diese Funktion als Konstruktor für *LFDocumentContentBuilder* und enthält die folgenden Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
Version	Zeichenfolge	Der Versionstyp des zu generierenden Dokumentinhalts. Für Washington DC lautet dieser Wert v1.
targetLanguage	Zeichenfolge	Die Zielsprache des Inhalts des Lokalisierungsaufgabendokuments.

Name	Typ	Beschreibung
		Die Zielsprache ist die gleiche wie die Sprache, die über das Leseskript-Funktionsargument verfügbar ist.
sys_id	Zeichenfolge	Die sys_id des Artefaktdatensatzes.
tableName	Zeichenfolge	Der Tabellename des Artefaktdatensatzes.

processString (Zeichenfolge, groupName, label)

Verwenden Sie diese Funktion, um das LFDocumentContentElement im Dokumentinhalt für die angegebene Zeichenfolge hinzuzufügen, und schließt die folgenden Parameter ein.

Name	Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Zeichenfolge	Der Wert, für den ein Dokumentinhaltseintrag erstellt wird.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe, zu der das Element gehören soll.
label	Zeichenfolge	Der eindeutige Bezeichnungsbezeichner für das erstellte Element.

processStringArray (stringArray, groupName, label)

Verwenden Sie diese Funktion, um Elemente (Objekt von LFDocumentContentElement) im Dokumentinhalt für die angegebenen Zeichenfolgen hinzuzufügen, und enthält die folgenden Parameter.

Name	Typ	Beschreibung
stringArray	Liste der Zeichenfolgen	Die Liste der Werte, für die ein Dokumentinhaltseintrag erstellt wird.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe, zu der diese Zeichenfolgen gehören.
label	Zeichenfolge	Der eindeutige Bezeichnungsbezeichner für diese Zeichenfolgen.

processScript (scriptContent, groupName, label)

Verwenden Sie diese Funktion, um dem Dokumentinhalt ein Element für die Zeichenfolgen hinzuzufügen, die als Eingabe von getMessage, gs.getMessage oder gs.getMessageLang im angegebenen Skript vorhanden sind. Sie weist die folgenden Parameter auf:

Name	Typ	Beschreibung
scriptContent	Zeichenfolge	Das zu verarbeitende Skript, um die Zeichenfolgen abzurufen, die als Eingabe von getMessage, gs.getMessage oder gs.getMessageLang vorhanden sind.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe für diese Eingabe.
label	Zeichenfolge	Der eindeutige Bezeichnungsbezeichner für diese Eingabe.

Beispiel:

```
var documentContentBuilder = new LFDocumentContentBuilder("v1", language, sysId,
    tableName);
Var name = "name";
documentContentBuilder .processScript("gs.getMessage('Hello {0}, How are you', name)",
    "Script_Group", "Script_Label");
```

processTranslatableFieldsForSingleRecord (glideRecord, groupName)

Verwenden Sie diese Funktion, um Elemente für das angegebene glideRecord-Objekt im Dokumentinhalt für alle übersetzbaren Felder zu erstellen. Diese übersetzbaren Felder können vom Typ „translated_field“, „translated_text“ oder „translated_html“ sein. Sie enthält die folgenden Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
glideRecord	GlideRecord	Das GlideRecord-Objekt, das für übersetzbare Felder verarbeitet werden soll. Der GlideRecord sollte auf den gültigen Tabellendatensatz verweisen.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe für diese Eingabe.

processTranslatableFieldsForMultipleRecords (tableName, encodedQuery, groupName)

Verwenden Sie diese Funktion, um alle qualifizierten Datensätze für den angegebenen tableName und die encodedQuery abzurufen und Elemente (Objekt von LFDocumentContentElement) im Dokumentinhalt für alle übersetzbaren Felder hinzuzufügen. Sie enthält die folgenden Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
tableName	Zeichenfolge	Die Tabelle zum Abrufen von Datensätzen.

Name	Typ	Beschreibung
encodedQuery	Zeichenfolge	Die codierte Abfrage zum Filtern von Datensätzen aus der Tabelle „processTranslatableFieldsForSingleRecord“.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe für diese Eingabe.

processElement()

Verwenden Sie diese Funktion, um dem LFDocumentContent-Objekt ein Element (Objekt von LFDocumentContentElement) hinzuzufügen.

Element	LFDocumentContentElement	Element, das dem Dokumentinhalt hinzugefügt werden soll.

Build ()

Gibt das LFDocumentContent-Objekt zurück.



Hinweis:

Die Funktion `getFinalJSON` ist im Release Washington DC veraltet und es wird empfohlen, die Funktion `build()` zu verwenden.

Ein Beispielskript zum Erstellen des Dokumentinhalts.

```
getTranslatableContent: function(params) {
    var tableName = params.tableName;
    var sysId = params.sysId;
    var language = params.language;
    var lfDocumentContentBuilder = new global.LFDocumentContentBuilder("v1", language, sysId, tableName);
    // This will create a new object of LFDocumentContent and stores it internally
    lfDocumentContentBuilder.processTranslatableFieldsForSingleRecord(gr, "Basic Info");
    var field = LFDocumentContentHelper.createField(originalValue, translatedValue);
    field.setTextType(LFDocumentContentHelper.PLAIN_TEXT_TYPE);
    // All the other relevant attributes can be set
    var element = LFDocumentContentHelper.createElement(groupName, label);
    element.addField(field);
    lfDocumentContentBuilder.processElement(element); // Adds element to the LFDocumentContent object
    return lfDocumentContentBuilder.build(); // return the LFDocumentContent object
}
```

Beispielskript zum Extrahieren von Daten aus LFDocumentContent

```
saveTranslatedContent: function(documentContent) {
    // LFDocumentContent object is passed as an argument to the saveTranslatedContent
    var targetLanguage = documentContent.getLanguage();
    var version = documentContent.getVersion();
    var elements = documentContent.getElements(); // Array of LFDocumentContentElement objects
    for (var idx = 0; idx < elements.length; idx++) {
        var element = elements[idx];
        var groupName = element.getGroupName();
    }
}
```

```

var fields = element.getFields(); // Array of LFDocumentContentField objects
for (var fieldIdx = 0; fieldIdx < fields.length; fieldIdx++) {
    var field = fields[fieldIdx];
    var originalValue = field.getOriginalValue();
    var translatedValue = field.getTranslatedValue();
    // Get all the other required members and process them appropriately
}
}
}

```

Lokalisierungs-Framework Einstellungen

Sie können Übersetzungs- und Workflow-Einstellungen für eine oder mehrere Sprachen und für ein oder alle verfügbaren Artefakte mit den Einstellungen Lokalisierungs-Framework definieren.

Stellen Sie vor dem Definieren der Übersetzungs- und Workflow-Einstellungen sicher, dass Sie über die erforderlichen Artefakte zum Definieren der Lokalisierungseinstellungen verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Artefaktkonfigurationen](#).

i Hinweis:

Sprachen ohne Lokalisierungseinstellungen können nicht für Übersetzungsanforderungen ausgewählt werden.

Sie können einen oder mehrere der folgenden Übersetzungsmodi aktivieren, um die Übersetzungseinstellungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Übersetzungsmodi](#).

- Aktivieren Sie den erforderlichen Übersetzer, wenn Sie maschinelle Übersetzung verwenden möchten.

i Hinweis:

Die maschinelle Übersetzung in der Anwendung Lokalisierungs-Framework basiert auf Dynamische Übersetzung. Daher können Sie durch die Aktivierung des Dynamische Übersetzung -Plugins (com.glide.dynamic_translation) die Funktion der maschinellen Übersetzung in Lokalisierungs-Framework verwenden.

- Konfigurieren Sie einen TMS-Service Ihrer Wahl, wenn Sie den Inhalt zur Übersetzung an ein Übersetzungsverwaltungssystem senden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurationen des Übersetzungsverwaltungssystems](#).
- Konfigurieren Sie einen E-Mail-Subflow, wenn Sie einen anderen Subflow als den Standard-Subflow zum Senden der übersetzbaren Inhaltsdatei zur Übersetzung per E-Mail verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie einen benutzerdefinierten E-Mail-Subflow](#).

Erstellen Sie einen benutzerdefinierten E-Mail-Subflow

Erstellen Sie einen E-Mail-Subflow gemäß Ihren Anforderungen. Sie können diesen Subflow dann auswählen, um Übersetzungseinstellungen für eine Sprache zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: localization_admin und flow_designer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lokalisierungs-Framework stellt einen standardmäßigen E-Mail-Subflow bereit, den Sie anpassen können.


Kopieren Sie den vorhandenen E-Mail-Subflow, der für Lokalisierungs-Framework konfiguriert wurde, und passen Sie ihn an. Veröffentlichen Sie den benutzerdefinierten Subflow, damit er beim Einrichten der Übersetzungseinstellung für eine Sprache ausgewählt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter [Subflow erstellen](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierung > Flow Designer**.
2. Klicken Sie im Fenster Flow Designer auf **Subflows**.
3. Klicken Sie auf **LF-E-Mail senden, um den Subflow „Übersetzung“** zu erhalten.
Der Subflow „LF-E-Mail zur Übersetzung senden“ wird in Flow Designer im schreibgeschützten Format geöffnet. Die Eingaben in diesem Subflow werden in der folgenden Tabelle beschrieben:

LF-E-Mail senden, um Übersetzungseingabeparameter zu erhalten

Name	Beschreibung	Typ
Iftask_record	Zugeordneter Lokalisierungs-Framework Aufgabendatensatz.	Referenz.Ortungsaufgabe [sn_lf_insight]
attachment_record	Enthält eine Datei im Zusammenhang mit der LFTASK, die per E-Mail zur Übersetzung gesendet werden kann.	Referenz.Anhang
send_to	Enthält E-Mail-Adressen der Empfänger zum Senden der LF-Aufgabendatei	Zeichenfolge
source_language	Sprache, aus der die Lokalisierungsaufgabe erstellt wurde.	Zeichenfolge
target_language	Sprache, in die der Inhalt der Lokalisierungsaufgabe übersetzt wird.	Zeichenfolge

4. Klicken Sie im Subflow-Header auf das Symbol , und wählen Sie **Subflow kopieren aus**.
5. Geben Sie im Feld **Neuer Subflow-Name** den Namen des neuen Subflow ein.
6. Um den Anwendungsbereich des Subflows zu beschränken, wählen Sie im Feld **Anwendung** die erforderliche Anwendung aus, andernfalls wählen Sie **Global**.
7. Klicken Sie auf **Kopieren**.

Der neue Subflow wird erstellt und im Subflow Designer-Editor geöffnet. Die Eingaben aus dem kopierten Subflow werden angezeigt.

Hinweis:

Eingaben sind fest und können nicht bearbeitet werden.

8. Klicken Sie im Abschnitt Aktionen auf **E-Mail senden**.
Dadurch wird der Abschnitt „E-Mail senden“ erweitert. Die Felder im Abschnitt E-Mail senden werden im Folgenden beschrieben:

Felder E-Mail senden

Feldname	Beschreibung
Aktion	Name der Aktion Standard: E-Mail senden.
Zieldatensatz	Zugeordneter Lokalisierungs-Framework Aufgabendatensatz
Tabelle	Name der Tabelle, in der sich die Lokalisierungsaufgabe befindet.
Wasserzeichen einfügen	Fügt ein Wasserzeichen in der Datei hinzu, die der Lokalisierungsaufgabe zugeordnet ist.
Bis	Enthält E-Mail-Adressen der Empfänger, die direkt angesprochen werden sollen
CC	Enthält E-Mail-Adressen der Empfänger, die die Liste der direkt in der E-Mail adressierten Empfänger sehen sollen.
BCC	Enthält E-Mail-Adressen der Empfänger, die in der E-Mail kopiert, aber nicht in der E-Mail angezeigt werden.
Betreff	Der Text über die E-Mail, den die Empfänger sehen können.
Textkörper	Die Textnachricht über die Lokalisierungsaufgabe, die zur Übersetzung gesendet wird.

9. Klicken Sie auf **Fertig**, wenn Sie die Felder gemäß Ihren Anforderungen geändert haben.

10. Klicken Sie auf **Anhang kopieren**.

Die Aktion Anhang kopieren wird erweitert. Die Felder im Abschnitt „Anhang kopieren“ werden im Folgenden beschrieben:

Felder „Anhang kopieren“

Feldname	Beschreibung
Aktion	Name der Aktion Anhang kopieren wird standardmäßig angezeigt.
Quellanhang-Datensatz [Attachment]	Übersetzbare Inhaltsdatei der Lokalisierungsaufgabe.
Zieldatensatz	Stellt den Zieldatensatz in der E-Mail dar.
Tabelle	Stellt die E-Mail-Tabelle dar.

11. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Subflow im Entwurfsstatus zu speichern.

12. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Verwenden Sie den veröffentlichten Subflow, um die Übersetzungseinstellung für eine Sprache zu definieren.

Konfigurationen des Übersetzungsverwaltungssystems

Lokalisierungs-Framework unterstützt die Integration mit einem Übersetzungsverwaltungssystem, um den Inhalt zu lokalisieren.

In der TMS-Konfigurationstabelle werden alle in der Instanz konfigurierten TMS-Services aufgelistet.

RWS- und XTM-TMS-Services werden in Lokalisierungs-Framework automatisch mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) aktiviert und in der TMS-Konfigurationstabelle [sn_lf_tms_config] angezeigt.

Um den RWS-TMS-Service für die Lokalisierung der Artefakte zu verwenden, müssen Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von RWS-TMS finden Sie unter [RWS Translation Management System-Spoke](#).

Um den XTM-TMS-Service für die Lokalisierung der Artefakte zu verwenden, müssen Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von XTM-TMS finden Sie unter [XTM Translation Management System-Spoke](#).

Sie können sich auch anmelden und einen Account bei einem TMS-Service Ihrer Wahl erstellen. Informationen zum Erstellen und Konfigurieren eines benutzerdefinierten TMS finden Sie unter [Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Übersetzungsverwaltungssystem](#).

RWS Translation Management System-Spoke

Die RWS Translation Management System-Spoke bietet Subflows und Aktionen zum Lokalisieren der Artefakte mit dem RWS Translation Management System-Service.

Aktivieren Sie das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer), um die RWS Translation Management System-Spoke für Lokalisierungs-Framework (com.glide.localization_framework.rws_spoke) zu aktivieren.

Abonnement

Die RWS-TMS-Spoke erfordert ein Abonnement von ServiceNow, das Standard oder höher ist und Lokalisierungs-Frameworkenthält.

Unterstützte Versionen

Version v1.

Spoke-Subflows

Die -Spoke stellt Subflows im Status „Veröffentlicht“ bereit, die in den RWS-TMS-Service integriert werden sollen. Diese Subflows können als Teil anderer Subflows und Flows verwendet werden.

Spoke-Unterabläufe

Unterablauf	Beschreibung
Übersetzungen anfordern [request_translations]	Enthält einen Satz von Eingaben und Ausgaben, um Übersetzungen der Artefakte anzufordern.
Übersetzungen abrufen [retrieve_translations]	Enthält einen Satz von Eingaben und Ausgaben, um Übersetzungen der übersetzten Artefakte abzurufen.

Spoke-Aktionen

Die -Spoke bietet Aktionen zur Integration in den RWS-TMS-Service.

Spoke-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Projekt erstellen [create_project_on_sdl]	Erstellt ein Projekt in RWS zur Übersetzung.
Projektdetails abrufen [get_sdl_project_details]	Ruft die Projektdetails für die Übersetzungsanforderung ab.
Übersetzte Datei abrufen [get_translated_file_from_sdl]	Ruft die übersetzte Datei nach Übersetzungen aus dem RWS-TMS ab.
Datei als vollständig markieren [complete_file_on_sdl]	Markiert die Datei als abgeschlossen, nachdem der übersetzte Inhalt abgerufen wurde.
Datei hochladen [upload_file_on_sdl_tms]	Sendet eine Datei zur Übersetzung an RWS.

Anforderungen an das RWS Translation Management System-Konto

Vergewissern Sie sich, dass Sie beim RWS-TMS registriert sind, und erhalten Sie die Anmeldeinformationen. Weitere Informationen zur RWS Managed Translation-API finden Sie in der [RWS-!\[\]\(aa5c124553442dbceea317c3ad3d1429_img.jpg\)](#) Dokumentation.

Anforderungen für Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu [Verbindungen und Anmeldeinformationen !\[\]\(2d78e074b929587d7507503a545aa8ed_img.jpg\)](#).

Um die Spoke-Verbindungsaliasse zu verwenden, verwenden Sie einen zugeordneten Verbindungsdatensatz und einen Anmeldeinformationsdatensatz, der mit der RWS-Spoke-Installation erstellt wurde.

Diese Spoke verwendet den RWS-TMS-Alias (sn_sdl_spoke.SDL_TMS), um Aktionen zu autorisieren.

Im Folgenden finden Sie die Anforderungen für Verbindungsalias.

- Verbindungstyp: HTTP
- Verbindungs-URL: Beispiel: <https://languagecloud.sdl.com>. Dies ist eine Beispiel-URL. Benutzer können je nach geografischer Präferenz eine andere URL haben.

Unter [Konfigurieren Sie das RWS-TMS im Lokalisierungs-Framework](#) erfahren Sie, wie Sie eine Verbindung zu den RWS-TMS-Services herstellen und sie zum Lokalisieren der Artefakte verwenden können.

Konfigurieren Sie das RWS-TMS im Lokalisierungs-Framework

Konfigurieren Sie RWS TMS für die Verwendung des RWS TMS-Service in Lokalisierungs-Framework.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: connection_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Verbindungen und Anmeldeinformationen > Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.

Ein Anmeldeinformationsdatensatz für das RWS-TMS wird erstellt, wenn die RWS-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.

2. Öffnen Sie den RWS-TMS-Anmeldeinformationsdatensatz.

3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ den RWS-Verbindungsdatensatz.

Ein Verbindungsdatensatz für RWS wird erstellt, wenn die RWS-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.

Alle Formularfelder werden mit den Informationen ausgefüllt, die während der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) über die RWS-Spoke-Installation abgerufen werden.

4. Geben Sie im Abschnitt „Attribute“ des HTTP/HTTPS-Verbindungsformulars das Verbindungsattribut *project_option_id* an, und speichern Sie das Formular.

RWS bietet eine Option zum Erstellen automatisierter oder überprüfter Projekte und stellt die entsprechenden Options-IDs während der RWS-Kontoerstellung bereit.

5. Klicken Sie im Feld „**Anmeldeinformationen**“ auf das Informationssymbol (), und öffnen Sie den Datensatz.

Ein Datensatz für OAuth 2.0-Anmeldeinformationen wird erstellt, wenn die RWS-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.

6. Klicken Sie im Feld **OAuth-Entitätsprofil** auf das Informationssymbol (), und öffnen Sie den Datensatz.

Ein OAuth-Entitätsprofil wird erstellt, wenn die RWS-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.

7. Klicken Sie im Feld **OAuth-Provider** auf das Informationssymbol (), und öffnen Sie den Datensatz.

Ein Anwendungsregistrierungsdatensatz wird erstellt, wenn die RWS-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.

8. Geben Sie die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel an, die von RWS zum Zeitpunkt der Kontoerstellung bereitgestellt wurden, und speichern Sie das Formular.

9. Öffnen Sie das Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“ erneut, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token** abrufen.

10. Geben Sie den Benutzernamen und das Passwort an.

RWS unterstützt als Gewährungstyp das Passwort des Ressourcenbesitzers. Geben Sie diese Anmeldeinformationen an, um das Token zum ersten Mal zu generieren.

i Hinweis:

Der Benutzername und das Passwort bleiben in der Instanz ServiceNow nicht erhalten.

11. Klicken Sie auf OAuth-Token abrufen.

Sobald das OAuth-Token erstellt wurde, generiert die ServiceNow® -Plattform das Token neu, bis das Aktualisierungstoken abläuft.

XTM Translation Management System-Spoke

Die XTM Translation Management System-Spoke bietet Subflows und Aktionen zum Lokalisieren der Artefakte mit dem XTM Translation Management System-Service.

Aktivieren Sie das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer), um die XTM Translation Management System-Spoke für das Lokalisierungs-Framework (com.glide.localization_framework.xtm_spoke) zu aktivieren.

Abonnement

Die XTM-TMS-Spoke erfordert ein Abonnement von ServiceNow, das Standard oder höher ist und Lokalisierungs-Frameworkenthält.

Unterstützte Versionen

Version v1

Spoke-Subflows

Die Spoke stellt Subflows im Status „Veröffentlicht“ bereit, die in den XTM-TMS-Service integriert werden sollen. Diese Subflows können als Teil anderer Subflows und Flows verwendet werden.

Spoke-Unterabläufe

Unterablauf	Beschreibung
Übersetzungen anfordern [request_translations]	Enthält einen Satz von Eingaben und Ausgaben, um Übersetzungen der Artefakte anzufordern.
Übersetzungen abrufen [retrieve_translations]	Enthält einen Satz von Eingaben und Ausgaben, um Übersetzungen der übersetzten Artefakte abzurufen.

Spoke-Aktionen

Die -Spoke bietet Aktionen zur Integration in den XTM-TMS-Service.

Spoke-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Projekt erstellen [create_project]	Erstellt ein Projekt in XTM zur Übersetzung.
Projektdetails abrufen [get_xtm_tms_project_details]	Ruft die Projektdetails für die Übersetzungsanforderung ab.
Übersetzte Datei abrufen [get_translated_file_from_xtm_tms]	Ruft die übersetzte Datei nach Übersetzungen aus dem XTM-TMS ab.

XTM Translation Management System-Account-Anforderungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie beim XTM-TMS registriert sind, und erhalten Sie die Anmeldeinformationen. Weitere Informationen finden Sie in der [XTM-!\[\]\(8fb49223c18659292c63f18f7c0be25b_img.jpg\) Dokumentation](#).

Anforderungen für Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu [Verbindungen und Anmeldeinformationen !\[\]\(f22fd6952f6f88bbdb26d4f3bcc82e1d_img.jpg\)](#).

Um die Spoke-Verbindungsaliasse zu verwenden, verwenden Sie einen zugeordneten Verbindungsdatensatz und einen Anmeldeinformationsdatensatz, der mit der Installation der XTM TMS-Spoke erstellt wurde.

Diese Spoke verwendet den XTM-TMS-Alias (sn_xtm_spoke.XTM_TMS), um Aktionen zu autorisieren.

Im Folgenden finden Sie die Anforderungen für Verbindungsalias.

- Verbindungstyp: HTTP
- Verbindungs-URL: Beispiel: <https://languagecloud.sdl.com>. Dies ist eine Beispiel-URL. Benutzer können je nach geografischer Präferenz eine andere URL haben.

Unter [Konfigurieren Sie das XTM-TMS im Lokalisierungs-Framework](#) erfahren Sie, wie Sie eine Verbindung zu den XTM-TMS-Services herstellen und sie zum Lokalisieren der Artefakte verwenden können.

Konfigurieren Sie das XTM-TMS im Lokalisierungs-Framework

Konfigurieren Sie das XTM-TMS für die Verwendung des XTM-TMS-Service im Lokalisierungs-Framework.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: connection_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Verbindungen und Anmeldeinformationen > Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.

Ein Anmeldeinformationsdatensatz für das XTM-TMS wird erstellt, wenn die XTM-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.

2. Öffnen Sie den XTM-TMS-Anmeldeinformationsdatensatz.

3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ den XTM-Verbindungsdatensatz.

Ein Verbindungsdatensatz für XTM wird erstellt, wenn die XTM-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.

Alle Formularfelder werden mit den Informationen ausgefüllt, die während der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) über die XTM-Spoke-Installation abgerufen wurden.

Hinweis:

Geben Sie im Feld **Verbindungs-URL** die URL der XTM-Verbindung ein.

4. Geben Sie im Abschnitt „Attribute“ des HTTP(s)-Verbindungsformulars die Attribute *template_id* und *customer_idconnection* an, und speichern Sie das Formular.
5. Klicken Sie im Feld „**Anmeldeinformationen**“ auf das Informationssymbol (ⓘ), und öffnen Sie den Datensatz.
Ein Datensatz für OAuth 2.0-Anmeldeinformationen wird erstellt, wenn die XTM TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.
6. Klicken Sie im Feld **OAuth-Entitätsprofil** auf das Informationssymbol (ⓘ), und öffnen Sie den Datensatz.
Ein OAuth-Entitätsprofil wird erstellt, wenn die XTM-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.
7. Klicken Sie im Feld **OAuth-Provider** auf das Informationssymbol (ⓘ), und öffnen Sie den Datensatz.
Ein Anwendungsregistrierungsdatensatz wird erstellt, wenn die XTM-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.
8. Geben Sie die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel an, die von XTM zum Zeitpunkt der Kontoerstellung bereitgestellt wurden, und speichern Sie das Formular.
9. Öffnen Sie das Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“ erneut, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token** abrufen.
10. Geben Sie den Benutzernamen und das Passwort an.
XTM unterstützt als Gewährungstyp die Passwortanmeldeinformationen des Ressourcenbesitzers. Geben Sie diese Anmeldeinformationen an, um das Token zum ersten Mal zu generieren.

ⓘ Hinweis:

Der Benutzername und das Passwort bleiben in der Instanz ServiceNow nicht erhalten.

11. Klicken Sie auf OAuth-Token abrufen.

Sobald das OAuth-Token erstellt wurde, generiert die ServiceNow® -Plattform das Token neu, bis das Aktualisierungstoken abläuft.

Integration mit einem Übersetzungsverwaltungssystem

Integrieren Sie ein Übersetzungsverwaltungssystem Ihrer Wahl, um die für Übersetzungen angeforderten Artefakte zu lokalisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie Subflows, um Übersetzungen anzufordern und den übersetzten Inhalt mit IntegrationHub Subflows, Aktionen sowie Verbindungen und Anmeldeinformationen abzurufen.
 - a. Stellen Sie sicher, dass die Fehlermeldungen und Codes des TMS-Anbieters mit den von der ServiceNow -Plattform unterstützten Fehlermeldungen und Codes korrekt zugeordnet werden.

Standardfehlercodes und -meldungen

Fehlercode	Fehlermeldung
40510	Fehler beim Anfordern von Übersetzungen.
40520	Fehler beim Abrufen der Übersetzungen.

Fehlercode	Fehlermeldung
40500	Authentifizierung fehlgeschlagen.

b. Stellen Sie sicher, dass die Eingabe- und Ausgabefelder für die Subflows das folgende Format aufweisen:

Übersetzungs-Subflow anfordern

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
lftask_number	Nummer der zugeordneten Lokalisierungsaufgabe.	Zeichenfolge
xliff_1_2_content	Inhalt eines Artefakts, das in das XLIFF 1.2-Format übersetzt werden muss. Beispiel: <input type="text" value="'csv', 'xliff 1.2'"/>	Zeichenfolge
source_language	Sprachcode des Quelltexts. Beispiel: <input type="text" value="'en'"/>	Zeichenfolge
target_language	Sprachcode des Zieltexts. Beispiel: <input type="text" value="'fr', 'it'"/>	Zeichenfolge
Ausgaben		
project_info	Die ID für das Projekt, das für eine Artefaktkonfiguration erstellt wurde.	Objekt
status	Status der Anforderung. Beispiel: Erfolg oder Fehler.	Auswahl
error_message	Die Fehlerursache, die ausgefüllt wird, wenn ein Fehler auftritt.	Zeichenfolge
error_code	Der Fehlercode, der ausgefüllt wird, wenn ein Fehler auftritt.	Zeichenfolge

Übersetzungs-Subflow abrufen

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
lftask_number	Nummer der zugeordneten Lokalisierungsaufgabe.	Zeichenfolge
project_info	Die ID für das Projekt, das für eine Artefaktkonfiguration erstellt wurde.	Objekt

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
Ausgaben		
übersetzt_xliff_1_2	Übersetzte XLIFF-Datei, die vom -TMS empfangen wurde.	Zeichenfolge
status	Status der Anforderung. Beispiel: Erfolg oder Fehler.	Auswahl
error_message	Die Fehlerursache, die ausgefüllt wird, wenn ein Fehler auftritt.	Zeichenfolge
error_code	Der Fehlercode, der ausgefüllt wird, wenn ein Fehler auftritt.	Zeichenfolge

- Erstellen und konfigurieren Sie ein benutzerdefiniertes Übersetzungsverwaltungssystem, und aktivieren Sie es.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Übersetzungsverwaltungssystem](#).

i Hinweis:

Lokalisierungs-Framework hängt von IntegrationHub ab, um Integrationen mit Systemen von Drittparteien zu erstellen.

Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Übersetzungsverwaltungssystem

Konfigurieren Sie Lokalisierungs-Framework mit einem Übersetzungsverwaltungssystem einer Drittpartei Ihrer Wahl, um ein Artefakt zu lokalisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: localization_admin und flow_designer

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Lokalisierungs-Framework Installer“ (com.glide.localization_framework.installer) aktiviert ist.

Prozedur

- Navigieren zu **Alle > Lokalisierungs-Framework > TMS-Konfiguration**.

i Hinweis:

Standardmäßig sind die Übersetzungsverwaltungssystemkonfigurationen RWS und XTM verfügbar.

- Klicken Sie auf **Neu**.
- Füllen Sie die Felder im Formular „TMS-Konfiguration“ aus.

Felder des Formulars „TMS-Konfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner der TMS-Konfiguration.
Übersetzungs-Subflow anfordern	IntegrationHub-Subflow, der mit dem Übersetzungsverwaltungssystem einer Drittpartei interagiert, um Übersetzungen anzufordern.

Feld	Beschreibung
Übersetzungs-Subflow abrufen	IntegrationHub-Subflow, der mit dem Übersetzungsverwaltungssystem einer Drittpartei interagiert, um übersetzte Inhalte abzurufen.
Anwendung	Der Anwendungsbereich. Der Standardwert ist Global.
Version	Version des in Subflows verwendeten Vertrags. Der Standardwert ist v1 .
Automatischen Abruf aktivieren	Option zum automatischen Abrufen des übersetzten Inhalts. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Übersetzungen gemäß den regelmäßigen Aufgaben abgerufen, die täglich ausgeführt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Lokalisierungs-Framework -Einstellungen

Konfigurieren Sie die Einstellungen, um die Übersetzung in die aktivierten Sprachen anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_admin oder localization_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Lokalisierungs-Framework > Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner der Übersetzungseinstellung.
Artefakt	Artefakt für die zu definierenden Einstellungen. Sie können entweder Alle Artefakte oder ein Artefakt Ihrer Wahl auswählen, z. B. catalog_item oder nlu_model . i Hinweis: Um Virtual Agent Themen, Dokumentvorlagen, Dokumentvorlagen-Blockinhalt, HTML-Dokumentvorlage, Knowledge Base oder E-Mail-Benachrichtigungsartefakte auszuwählen, müssen Sie bestimmte Plugins aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Artefakte in Lokalisierungs-Framework .
Sprachen	Zieldatensätze der in der Instanz verfügbaren Sprachen. Alle verfügbaren Sprachen werden basierend auf dem ausgewählten Artefakt ausgefüllt.

4. Wechseln Sie zur Registerkarte **Übersetzungseinstellungen**.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Übersetzungseinstellungen“.

Feld	Beschreibung
Maschinelle Übersetzung	
Maschinelle Übersetzung aktivieren	Option zum Aktivieren des maschinellen Übersetzungsservice für ausgewählte Sprachen. i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie Dynamische Übersetzung installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung .
Übersetzer	Liste aller verfügbaren Übersetzer für maschinelle Übersetzung. i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der entsprechende Übersetzerkonfigurationsdatensatz aktiv ist und einen Übersetzungs-Subflow der Version v3 enthält.
Übersetzungsverwaltungssystem (TMS)	
TMS aktivieren	Option zum Aktivieren des Translation Management System (TMS) für ausgewählte Sprachen.
TMS	Liste aller für die maschinelle Übersetzung verfügbaren TMS-Services. Standardmäßig sind das RWS und das XTM - TMS verfügbar. Sie können auch ein konfiguriertes benutzerdefiniertes TMS auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und konfigurieren Sie ein benutzerdefiniertes Artefakt . Wenn Sie eine Spoke-Instanz gemäß der Hub-and-Spoke-Architektur Lokalisierungs-Framework konfigurieren, wählen Sie in diesem Feld Localization Framework Hub aus. Weitere Informationen finden Sie unter Hub-and-Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks .
Per E-Mail senden	
Senden per E-Mail aktivieren	Option zum Aktivieren des E-Mail-Service für die Inhaltslokalisierung für ausgewählte Sprachen.
E-Mail-Subflow	Verfügbare Subflows für Ihre E-Mail. Automatisch ist ein Subflow vorhanden. Um einen anderen Subflow auszuwählen, erstellen Sie einen Subflow, bevor Sie die Übersetzungseinstellung einrichten.
Standarddateiformat	Option zum Auswählen eines Dateiformats zum Senden und Empfangen des Inhalts. Standardmäßig werden die Dateiformate XLIFF 1.2 und CSV unterstützt.
Standardmäßige Empfängerliste	Liste der Empfänger-E-Mail-Adressen, über die der Inhalt zur Übersetzung an den Übersetzer gesendet wird.
Export/Import	
Export/Import aktivieren	Option zum Aktivieren des Exports und Imports von Inhalten für die Übersetzung ausgewählter Sprachen.
Standarddateiformat	Verfügbare Optionen für Dateiformate zum Senden und Empfangen des Inhalts. Standardmäßig werden die Dateiformate XLIFF 1.2 und CSV unterstützt.

Automatische Übersetzung

6. Wechseln Sie zur Registerkarte **Workflow-Einstellungen**.

7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Workflow-Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Workflow	<p>Liste aller für den Übersetzungsprozess verfügbaren Workflows.</p> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Workflows finden Sie unter Workflows in Lokalisierungs-Framework.</p>
Geschäftliche Genehmigergruppe	<p>Liste aller verfügbaren geschäftlichen Genehmigergruppen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld Workflow ein Workflow ausgewählt wird, der geschäftliche Genehmigungen erfordert.</p> <p>i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Geschäftsgenehmigergruppe die Rolle „localization_fulfiller“ enthält.</p>
Localization-Erfüllergruppe	<p>Liste aller verfügbaren Lokalisierungserfüllergruppen.</p> <p>i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Lokalisierungserfüllergruppe die Rolle „localization_fulfiller“ enthält.</p>
Automatischer Übersetzungsmodus	<p>Option zum Auswählen des automatischen Übersetzungsmodus. Folgende Optionen sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Maschinell übersetzen ○ An TMS senden. Wenn die Instanz als Spoke in Hub-and-Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks eingerichtet wurde, wird mit dieser Einstellung die Übersetzungsanforderung an den Hub gesendet. ○ Per E-Mail senden Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmodi <p>i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Übersetzungseinstellungen für den ausgewählten automatischen Übersetzungsmodus konfiguriert haben.</p>
Übersetzungsgenehmigergruppe	<p>Liste aller verfügbaren Übersetzungsgenehmigergruppen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld Workflow ein Workflow ausgewählt wird, der Übersetzungsgenehmigungen erfordert.</p> <p>i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Übersetzungsgenehmigergruppe die Rolle „localization_fulfiller“ enthält.</p>

8. Wechseln Sie zur Registerkarte **Projekteinstellungen**.

9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Projekteinstellungen“

Feld	Beschreibung
Projekte aktivieren	Option zum Aktivieren der Erstellung von Lokalisierungsprojekten. Wenn diese Option aktiviert ist und die Übersetzung des Artefakts angefordert wird, werden die angeforderten Lokalisierungselemente (LRITMs) erstellt. Sie können dann ein Projekt erstellen und die entsprechenden angeforderten Elemente hinzufügen, um die Übersetzung zu starten. Sie müssen über die Rolle „localization_manager“ verfügen, um ein Projekt zu erstellen. Diese Option hilft bei der Massenübersetzung der Artefakte, die gleichzeitig durchgeführt werden sollen, indem sie einem Projekt hinzugefügt werden. Anschließend wird der Übersetzungsfortschritt der LRITMs auf Projektebene überwacht.
Automatische Erstellung aktivieren	Option zum Aktivieren der automatischen Erstellung von Lokalisierungsprojekten. Wenn diese Option aktiviert ist und die Übersetzung der Artefaktelemente angefordert wird, geschieht Folgendes: <ul style="list-style-type: none"> Ein Lokalisierungsprojekt wird automatisch erstellt. Die entsprechenden angeforderten Lokalisierungselemente (LRITMs) werden erstellt, gebündelt und dem Lokalisierungsprojekt hinzugefügt. Das Projekt wird basierend auf den Einstellungen des Lokalisierungs-Frameworks automatisch gestartet.
Localization-Managergruppe	Liste aller verfügbaren Benutzergruppen. ⓘ Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Lokalisierungsmanagergruppe die Rolle „localization_manager“ enthält.

10. Wählen Sie Absenden.

Eigenschaften des Lokalisierungs-Frameworks: Update Set-Strategien

Verwenden Sie Update Sets, um Ihre Übersetzungen in eine andere Instanz zu migrieren. Konfigurieren Sie Eigenschaften für Update Sets entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.

Mit Update Sets können Sie Ihre Artefaktübersetzungen auf andere Instanzen übertragen. Hintergrundinformationen zu Update Sets finden Sie unter [System-Update Sets](#) .

Für Lokalisierungsaufgaben wurde standardmäßig ein dedizierter Update Set pro Aufgabe im Bereich des Artefakts erstellt. Im Release Washington DC können Sie Ihre Update Set-Strategie angeben, um zu steuern, ob Übersetzungen in einem Update Set gebündelt oder in granulare Update Sets verteilt werden.

Die Einstellungen für Update Set-Strategien variieren je nach Übersetzungstyp, der wie folgt definiert ist:

Lokalisierungsaufgaben

Teil von Workflows, die häufig Genehmigungsprozesse enthalten. Diese basieren auf Aufgaben.

Ad-hoc

Wird direkt vom Lokalisierungs-Editor aus dem Artefaktdatensatz (z. B. einem Katalogelement) bearbeitet und veröffentlicht. Die Schaltfläche **Übersetzung bearbeiten** ist für den Editor

sichtbar und öffnet eine UI-Seite für die Übersetzung. Ad-hoc-Übersetzungen werden im Benutzerkontext verarbeitet.

Zu verwendende Update-Satz-Strategie, wenn Übersetzungen aus einem Lokalisierungsauftrag veröffentlicht werden

Speichern Sie die Übersetzung in einem Update Set, das für jede Lokalisierungsaufgabe erstellt wird	Das System erstellt für jede Aufgabe ein eigenes Update Set mit dem Aufgabennamen. Diese Strategie ist am besten geeignet, wenn die Anzahl der Aufgaben begrenzt ist.
Übersetzungen im Update Set „LF: Translations“ speichern	Granulare Update Sets werden nicht erstellt. Stattdessen erstellt oder verwendet das System ein Update Set mit dem Namen „LF: Translations“ und speichert alle Aufgaben darin. Diese Strategie kann praktischer sein, wenn viele Lokalisierungsaufgaben vorhanden sind.

Zu verwendende Update-Satz-Strategie für die Ad-hoc-Veröffentlichung von Übersetzungen

Übersetzungen im benutzerdefinierten Update Set speichern	Die Übersetzungen werden in das Update Set geschrieben, das der Benutzer für einen Bereich angegeben hat, da die Verarbeitung im Kontext des Benutzers erfolgt. Wenn sich Artefakte in einem Anwendungsbereich befinden, werden ihre Übersetzungen im bevorzugten Update Set des Benutzers für diesen Bereich gespeichert.
Übersetzungen im Update Set „LF: Translations“ speichern	Das System erstellt oder verwendet ein Update Set mit dem Namen „LF: Translations“, in das alle Ad-hoc-Übersetzungen geschrieben werden.

Um diese Eigenschaften festzulegen, navigieren Sie zu **Lokalisierungs-Framework > Eigenschaften**. Wählen Sie die entsprechende Strategie aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Hub-and-Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks

Ermöglichen Sie einer zentralen Instanz, Übersetzungsanforderungen zu erfüllen, die von anderen Instanzen mithilfe der Lokalisierungs-Framework Hub-and-Spoke-Architektur übermittelt wurden. Installieren Sie optionale Lokalisierungs-Framework -Plugins, um eine Ihrer Instanzen als Hub und andere Instanzen als Spokes zu konfigurieren.

Standardmäßig werden Übersetzungen in derselben Instanz angefordert und ausgeführt. Im Release Washington DC ist jedoch ein Hub-Spoke-Modell für Übersetzungsanforderungen und -erfüllung verfügbar. Mit dieser Architektur sind Übersetzungsanforderungen ein zweistufiger Prozess:

1. Die Spoke-Instanz sendet eine Übersetzungsanforderung an die Hub-Instanz.
2. Die Hub-Instanz verwaltet die Erfüllung der Anforderung, z. B. durch Senden des Inhalts an ein Translation Management System (TMS). Der Hub gibt den übersetzten Inhalt an die Spoke-Instanz zurück.

Ziehen Sie die Lokalisierungs-Framework Hub-and-Spoke-Architektur in Betracht, wenn Sie den Zugriff von Erfüllern auf nur eine Instanz beschränken möchten.

Verwenden Sie zum Einrichten dieser Architektur die Administratorrolle, um die folgenden Plugins zu installieren:

- Lokalisierungs-Framework -Hub [com.sn.localization_framework.hub]. Installieren Sie dieses Plugin in der Instanz, die Sie als Hub festlegen.
- Lokalisierungs-Framework -Spoke [com.sn.localization_framework.spoke]. Installieren Sie dieses Plugin in den Instanzen, die Sie als Spokes festlegen.

Weitere Informationen zur Installation von finden Sie unter [Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework](#).

Wenn beide Plugins installiert sind, verwenden Sie die Rolle „admin“ oder „localization_admin“, um die Verbindung zwischen Hub- und Spoke-Instanzen zu konfigurieren. In der Hub-Instanz:

1. Navigieren zu **Lokalisierungs-Framework > Hub > Spoke-Einstellungen**
2. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für jeden Eintrag ein.
3. Suchen Sie auf der Registerkarte für **Übersetzungseinstellungen** den Abschnitt **Translation Management System (TMS)**. Geben Sie den TMS-Service ein, den Ihre Organisation verwendet.
4. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte **Workflow-Einstellungen** entsprechend Ihren Anforderungen. Abhängig vom ausgewählten Workflow werden verschiedene Unterfelder ausgefüllt.
5. Die Registerkarte **Projekteinstellungen** ist optional. Wenn kein Projekt eingegeben wird, wird jede Anforderung für Übersetzungen in mehr als eine Zielsprache in separate Aufgaben aufgeteilt, eine für jede Sprache.

i Hinweis:

Wenn Dynamische Übersetzung nicht installiert ist, ist die Option für maschinelle Übersetzung nicht verfügbar.

In einer Spoke-Instanz:

1. Navigieren Sie zur Tabelle **Einstellungen Alle Artefakte** [sn_lf_setting].
2. Suchen Sie auf der Registerkarte **Übersetzungseinstellungen** den Abschnitt **Translation Management System (TMS)**.
 - **TMS aktivieren:** Wählen Sie.
 - **TMS:** Auf Lokalisierungs-Framework-Hub festgelegt.
 - **TMS – Zusätzliche Informationen:** **Geben Sie fürspokeSettingsName** den Namen der Verbindungseinstellung ein, die auf dem Hub konfiguriert wurde.

3. Navigieren Sie zur Tabelle für Aliasse für **Verbindungen und Anmeldeinformationen**. Suchen und öffnen Sie den Datensatz *Lokalisierungs-Framework* **Hub TMS**.
4. Fügen Sie die Verbindung zum Hub auf der Registerkarte **Verbindungen** hinzu. Sie können die URL zu Ihrem Hub in das Feld **Verbindungs-URL** eingeben. Legen Sie die Authentifizierung und andere für Ihre Umgebung geeignete Attribute fest.

Aus der Perspektive der Spoke-Instanz fungiert der Hub als TMS.

Übersetzungen anfordern

Lokalisierungs-Framework bietet die Möglichkeit, eine oder mehrere aktivierte Sprachen auszuwählen, während Übersetzungen für Artefakte aus dem Englischen in verschiedene Sprachen angefordert werden.

Fordern Sie Übersetzungen im an Lokalisierungs-Framework

- Definieren Sie Lokalisierungseinstellungen für die in der Instanz verfügbaren Sprachen, um Übersetzungen anzufordern.
- Listet nur die aktivierten Sprachen in der Instanz auf, die für die Lokalisierung des Inhalts ausgewählt werden sollen.

Hinweis:

Bevor Sie Übersetzungen anfordern, müssen Sie alle erforderlichen Sprachen in der Instanz aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie eine Sprache](#).

- Zeigt den Übersetzungsstatus für jede aktivierte Sprache nur an, wenn Übersetzungen für Einblicke in diese Sprachen angefordert wurden. Der Übersetzungsstatus wird aktualisiert, wenn das Dashboard für Einblicke generiert wird.
- Ermöglicht das Anfordern von Übersetzungen aus dem Englischen in die ausgewählte Sprache aus dem Lokalisierungs-Dashboard für die ausgewählten Einblicksdatsätze.
- Ermöglicht das Anfordern von Übersetzungen für Einblicke aus dem Englischen in eine oder mehrere aktivierte Sprachen aus den jeweiligen Tabellen.

Fordern Sie Übersetzungen aus einer Artefaktabelle an**Request Translations**

Languages without localization settings are disabled

- Russian
- Spanish
- Swedish
- Thai
- Traditional Chinese
- Turkish
- Brazilian Portuguese
- French - Canada

Cancel

Submit

 Hinweis:

Sprachen ohne Lokalisierungseinstellungen können beim Anfordern von Übersetzungen nicht ausgewählt werden.

Übersetzungen anfordern

Mit Lokalisierungs-Framework können Sie beim Anfordern von Übersetzungen für Artefakte eine oder mehrere aktivierte Sprachen auswählen.

Fordern Sie Übersetzungen im an Lokalisierungs-Framework

- Definieren Sie Lokalisierungseinstellungen für die in der Instanz verfügbaren Sprachen, um Übersetzungen anzufordern.
- Listet nur die aktivierten Sprachen in der Instanz auf, die für die Lokalisierung des Inhalts ausgewählt werden sollen.

 Hinweis:

Bevor Sie Übersetzungen anfordern, müssen Sie alle erforderlichen Sprachen in der Instanz aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie eine Sprache](#).

- Zeigt den Übersetzungsstatus für jede aktivierte Sprache nur an, wenn Übersetzungen für Einblicke in diese Sprachen angefordert wurden. Der Übersetzungsstatus wird aktualisiert, wenn das Dashboard für Einblicke generiert wird.
- Ermöglicht das Anfordern von Übersetzungen in der ausgewählten Sprache aus dem Lokalisierungs-Dashboard für die ausgewählten Einblicksdatensätze.

- Ermöglicht das Anfordern von Übersetzungen für Einblicke in eine oder mehrere aktivierte Sprachen aus den jeweiligen Tabellen.

Fordern Sie Übersetzungen aus einer Artefakttabelle an

Request Translations
×

i Languages without localization settings are disabled

<input type="checkbox"/> Russian
<input checked="" type="checkbox"/> Spanish
<input type="checkbox"/> Swedish
<input type="checkbox"/> Thai
<input type="checkbox"/> Traditional Chinese
<input type="checkbox"/> Turkish
<input type="checkbox"/> Brazilian Portuguese
<input type="checkbox"/> French - Canada

Cancel
Submit

***i* Hinweis:**

Sprachen ohne Lokalisierungseinstellungen können beim Anfordern von Übersetzungen nicht ausgewählt werden.

Zugehörige Informationen

[Erfüllen einer Lokalisierungsaufgabe](#)

[Genehmigen Sie eine Lokalisierungsaufgabe](#)

Fordern Sie Übersetzungen für Servicekatalog Elemente an

Fordern Sie Übersetzungen für mehrere Servicekatalog -Elemente an, um sie aus dem Englischen in eine oder mehrere Sprachen zu lokalisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- localization_requestor: Zum Anfordern von Übersetzungen
- catalog_admin: Für den Zugriff auf die Tabelle „Servicekatalog items“ [sc_cat_item].
- catalog_editor (oder catalog_manager), wenn Sie der Editor oder Manager des zu übersetzenden Elements sind: Für den Zugriff auf die Tabelle „Servicekatalog items“ [sc_cat_item].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Servicekatalog > Katalogdefinitionen > Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie einzelne oder mehrere Elemente aus der Liste aus, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** auswählen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die **Option Übersetzungen anfordern** aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld „**Übersetzungen anfordern**“ die Sprachen aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.
Angeforderte Lokalisierungselemente (LRITMs) werden für die ausgewählten Elemente in allen ausgewählten Sprachen erstellt. Eine Erfolgsmeldung mit einem Link zur Liste der angeforderten Elemente wird angezeigt. Klicken Sie auf den Link, um die Liste der angeforderten Elemente anzuzeigen.

Fordern Sie eine Ad-hoc-Übersetzung für Servicekatalog Elemente an

Fordern Sie mit der Option „Übersetzungen bearbeiten“ Ad-hoc-Übersetzungen für Servicekatalogelemente an, um sie aus dem Englischen in eine oder mehrere Sprachen zu lokalisieren. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, können Sie die Übersetzungen veröffentlichen.

Vorbereitungen

Das Plugin „Localization Framework for Service Catalog“ [com.glide.localization_framework.service_catalog] muss installiert sein, damit die Schaltfläche Übersetzungen bearbeiten im Servicekatalog-Formular angezeigt wird.

Erforderliche Rollen:

- localization_editor: Zum Anfordern von Übersetzungen
- catalog_admin: Für den Zugriff auf die Tabelle „Servicekatalog items“ [sc_cat_item].
- catalog_editor (oder catalog_manager), wenn Sie der Editor oder Manager des zu übersetzenden Elements sind: Für den Zugriff auf die Tabelle „Servicekatalog items“ [sc_cat_item].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Servicekatalog > Katalogdefinitionen > Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie das Element aus, für das Sie Ad-hoc-Übersetzungen anfordern möchten.
3. Klicken Sie **auf Übersetzungen bearbeiten**.
Die Ad-hoc-Vergleichs-UI von Lokalisierungs-Framework wird angezeigt.
4. In der Ad-hoc-Vergleichs-UI von Lokalisierungs-Framework können Sie die folgenden Optionen verwenden.

Hinweis:

Die im Ad-hoc-Vergleichs-UI von Lokalisierungs-Framework angezeigten Optionen basieren auf den Lokalisierungs-Framework **Einstellungen**.

5. Klicken Sie nach Abschluss der Änderungen auf **Übersetzungen veröffentlichen**.

Erstellen Sie Übersetzungsprojekte

Lokalisierungs-Framework bietet die Möglichkeit, Lokalisierungs- und Übersetzungsaufgaben zusammenzustellen, zu verwalten und abzuschließen, von Zuweisungen einzelner Elemente bis hin zu großen Batch-Projekten.

Mit der Funktion „ **Lokalisierungsprojekte** “ können Benutzer mehrere Lokalisierungsanforderungselemente (LRITMs) unter einem Projekt bündeln. Dies ermöglicht die Massenübersetzung angeforderter Elemente, wodurch die Effizienz des Prozesses erhöht wird. Um mit Lokalisierungsprojekten zu arbeiten, muss die Funktion in den Lokalisierungseinstellungen aktiviert sein. Benutzer mit der Rolle „localization_manager“ können die Funktion in den Lokalisierungseinstellungen aktivieren.

Lokalisierungsaufgaben werden nicht automatisch erstellt. Der Lokalisierungsmanager fügt die angeforderten Elemente einem Projekt hinzu und startet das Projekt. Alle angeforderten Elemente werden dann unter den Lokalisierungsaufgaben gebündelt.

Sie können Lokalisierungsprojekte auch **automatisch** erstellen, indem Sie die Option Automatische Erstellung aktivieren in den Einstellungen Lokalisierungs-Framework aktivieren. Ein Lokalisierungsprojekt wird automatisch erstellt, und die entsprechenden LRITMs werden erstellt, gebündelt und dem Lokalisierungsprojekt hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie die Lokalisierungs-Framework -Einstellungen](#).

Jede Lokalisierungsaufgabe hat mindestens ein angefordertes Element und ist in der folgenden Reihenfolge gruppiert:

1. Lokalisierungs-Framework **Einstellungen**: Alle angeforderten Elemente werden zuerst basierend auf den LF-Einstellungen gruppiert.
2. Ausgangssprache: Nachdem die angeforderten Elemente gemäß den Einstellungen gruppiert wurden, werden dieselben Ausgangssprachen unter einer Lokalisierungsaufgabe gebündelt.
3. Gruppe von 150 angeforderten Elementen: Wenn die Anzahl der angeforderten Elemente für eine Ausgangssprache mehr als 150 beträgt, wird für jede Gruppe von 150 angeforderten Elementen eine Lokalisierungsaufgabe erstellt.

Erstellen Sie ein Lokalisierungsprojekt

Erstellen Sie Lokalisierungsprojekte, um mehrere angeforderte Elemente unter einer Lokalisierungsaufgabe zu bündeln.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie Lokalisierungsprojekte in den Einstellungen Lokalisierungs-Framework.

Erforderliche Rolle: localization_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Lokalisierungs-Framework > Meine Projekte**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Lokalisierungsprojekt

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Projektnummer.

Feld	Beschreibung
Status	Aktueller Status des Projekts. Er wird automatisch auf Entwurf festgelegt.
Zugewiesen an	Person, der dieses Projekt zugewiesen ist.
Zuweisungsgruppe	Gruppe der zugewiesenen Person.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Projekts.
Arbeitsnotizen	Hinweise zum Projekt.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Notizen, die für den Kunden sichtbar sind.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie einem Projekt ein Lokalisierungsanforderungselement hinzu

Fügen Sie einem Projekt mehrere Lokalisierungsanforderungselemente (LRITMs) hinzu, damit die Erfüller die Elemente in großen Mengen übersetzen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Lokalisierungs-Framework > Meine Projekte**.
2. Wählen Sie das Projekt aus der Liste aus, um die angeforderten Elemente hinzuzufügen.
3. Wählen Sie im Datensatz „Lokalisierungsprojekt“ in der zugehörigen Liste die Registerkarte Lokalisierung – angeforderte Elemente aus.
4. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.

Hinweis:

Die Schaltfläche Bearbeiten ist nur sichtbar, wenn sich ein Projekt im Status **Entwurf** befindet.

5. Wählen Sie im Fenster „**Sammlung**“ ein oder mehrere Elemente für Übersetzungen aus.

6. Fügen Sie die ausgewählten Elemente dem Fenster „**Liste der angeforderten Lokalisierungselemente**“ mit dem Rechtspfeil hinzu.

7. Speichern Sie die Änderungen.

8. Wählen Sie im Header des Formulars **Projekt starten** aus.

Der Status des Projekts wird in „**In Bearbeitung**“ geändert, und eine oder mehrere Lokalisierungsaufgaben werden basierend auf Einstellungen und angeforderten Elementen erstellt.

Hinweis:

Sie können dem Projekt keine Elemente hinzufügen, nachdem Sie das Projekt gestartet haben.

Erfüllen einer Lokalisierungsaufgabe

Führen Sie eine Lokalisierungsaufgabe aus, die für jede ausgewählte Sprache in der Übersetzungsanforderung erstellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Lokalisierungs-Framework > Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Lokalisierungsaufgabe im Status „Offen“ aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Lokalisierungsaufgabe“ im Formularheader **Übersetzen** aus.

i Hinweis:

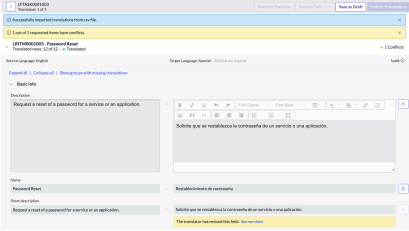
Die UI-Aktion „**Übersetzen**“ ist in allen Status außer „Warten auf Geschäftsgenehmigung“, „Abschluss – vollständig“ und „Unvollständig“ sichtbar.

Eine zweiseitige Vergleichs-UI-Seite wird geöffnet, wobei sich die Spalte Ausgangssprache auf der linken Seite und die Spalte Zielsprache auf der rechten Seite befindet.

Jedes angeforderte Lokalisierungselement verfügt über die folgenden Optionen:


- **Alle erweitern:** Erweitern Sie alle Gruppen in der Vergleichs-UI.
 - **Alle reduzieren:** Reduzieren Sie alle Gruppen in der Vergleichs-UI.
 - **Gruppen mit fehlenden Übersetzungen anzeigen:** Es werden nur die Gruppen angezeigt, in denen Übersetzungen fehlen, wenn der Inhalt übersetzt wird.
4. Übersetzen Sie den Inhalt manuell, oder wählen Sie einen der folgenden Übersetzungsmodi aus dem Aufgaben-Header aus.

Übersetzungsmodus	Beschreibung
Maschinell übersetzen	Übersetzt Inhalte mit dem in den Übersetzungseinstellungen konfigurierten Übersetzungsdienstleister. Wenn mehr als ein LRITM vorhanden ist, ist der Vorgang asynchron.
An TMS senden	Sendet das Artefakt an das Übersetzungsverwaltungssystem, das in den Übersetzungseinstellungen für die Übersetzung konfiguriert ist. Wenn es mehr als LRITM gibt, ist der Vorgang asynchron.
Quelldatei exportieren	Exportiert die Quelldatei zur Übersetzung in das in den Übersetzungseinstellungen konfigurierte Dateiformat oder gemäß dem in der Vergleichs-UI ausgewählten Dateiformat.
Übersetzte Datei importieren	<p>Importiert die übersetzte Datei in dem Dateiformat, das in den Übersetzungseinstellungen des Drittanbieter-Übersetzers konfiguriert ist.</p> <p>Ein Zusammenführungskonflikt tritt auf, wenn Sie bestimmte Felder vorab mit Übersetzungen ausgefüllt haben, diese Felder jedoch aktualisiert werden, wenn Sie die übersetzte Datei importieren. Diese Konflikte werden direkt unter den Feldern angezeigt, die mit den neuesten Übersetzungen aktualisiert wurden.</p>

Übersetzungsmodus	Beschreibung
	 <p>Gehen Sie wie folgt vor, um den Zusammenführungskonflikt zu lösen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Klicken Sie auf Versionen anzeigen. Wählen Sie eine Version aus, die Sie beibehalten möchten. Klicken Sie auf Speichern.
<p>Quelldatei per E-Mail senden</p>	<p>Sendet die Quelldatei an die in den Übersetzungseinstellungen konfigurierten E-Mail-Adressen zur Übersetzung. Wenn mehr als ein LRITM vorhanden ist, ist der Vorgang asynchron.</p>

***i* Hinweis:**

Wenn ein Übersetzungsmodus zum Übersetzen des Inhalts ausgewählt wird, wird der Inhalt als Entwurf gespeichert, um die vom Benutzer vorgenommenen Änderungen beizubehalten, und dann wird der Übersetzungsprozess initiiert.

5. Wahlweise: Wenn Sie Änderungen an den überprüften Übersetzungen vornehmen möchten, klicken Sie auf das Schlosssymbol () neben dem Feld mit den überprüften Übersetzungen. Überprüfte Übersetzungen sind bereits vorhandene Übersetzungen, die in der Datenbank für den angegebenen Text verfügbar sind. Das Framework ruft automatisch die vorhandenen Übersetzungen ab und sperrt die Felder.

6. Wahlweise: Speichern Sie den übersetzten Inhalt, indem Sie auf **Als Entwurf speichern** klicken. Sie können den Inhalt später erneut aufrufen oder zur Genehmigung der Übersetzung senden.

(Optional) Mit dieser Option wird der Aufgabenstatus in „Übersetzung in Bearbeitung“ verschoben.

7. Klicken Sie auf Zur Genehmigung senden.

***i* Hinweis:**

Diese Option ist nur für Aufgaben verfügbar, bei denen der für die Zielsprache konfigurierte Workflow eine Übersetzungsgenehmigung erfordert.

Die Aufgabe wird zur Genehmigung der Übersetzung gesendet.

8. Klicken Sie auf Übersetzungen veröffentlichen.

***i* Hinweis:**

Diese Option ist nur für Aufgaben verfügbar, bei denen der für die Zielsprache konfigurierte Workflow die Option **Veröffentlichen** enthält.

Ergebnisse

Die Übersetzungen der Lokalisierungsaufgabe werden veröffentlicht, und die Aufgabe wird mit dem Status Geschlossen – vollständig aktualisiert.

Sie können Übersetzungsdatensätze mithilfe von Update Sets zwischen Instanzen verschieben. Die übersetzten XML-Dateien werden in dem in den Einstellungen angegebenen Update Set gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter [Eigenschaften des Lokalisierungs-Frameworks: Update Set-Strategien](#).

Genehmigen Sie eine Lokalisierungsaufgabe

Lesen Sie den übersetzten Inhalt Korrektur und genehmigen Sie eine Lokalisierungsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_fulfiller

Prozedur

- 1.** Navigieren zu **Alle > Lokalisierungs-Framework > Meine Aufgaben**.
- 2.** Wählen Sie eine Lokalisierungsaufgabe im Status „**Offen**“ aus.
- 3.** Wählen Sie **Übersetzen**.
Eine Liste aller angeforderten Elemente mit dem Übersetzungsstatus wird angezeigt. Sie können jedes angeforderte Element erweitern, um die Details anzuzeigen.
- 4.** Wählen **Sie Zur Genehmigung senden aus**.
Der Status der Lokalisierungsaufgabe wird in **Überprüfung** geändert. Eine Genehmigungslokalisierungsaufgabe wird erstellt und einem Genehmiger entsprechend der in den Lokalisierungseinstellungen zugewiesenen Genehmigergruppe zugewiesen.
- 5.** Wählen Sie diese Option aus, um den Datensatz der Genehmigungslokalisierungsaufgabe zu öffnen.
Der Status der Genehmigungslokalisierungsaufgabe wird auf **Angefordert** gesetzt.
- 6.** Wählen Sie im Header des Formulars **Übersetzungen überprüfen** aus.
Eine Liste aller angeforderten Elemente wird angezeigt. Jede Anforderung wird erweitert, um die Vergleichs-UI anzuzeigen.
- 7.** Wählen Sie im Header des Formulars **Genehmigen** aus.
Alle Übersetzungen werden veröffentlicht, und der Status der angeforderten Elemente, der Lokalisierungsaufgabe und des Lokalisierungsprojekts wird in **Geschlossen – vollständig** geändert.
- 8.** Wählen Sie im Header des Formulars **Changes anfordern** aus, wenn Sie die Übersetzungen ablehnen möchten.
Der Status der Genehmigungslokalisierungsaufgabe wird in „**Abgelehnt**“ geändert. Die anfordernde Person muss eine weitere Genehmigungsaufgabe erstellen und der Genehmigungsgruppe zuweisen.

Überwachen Sie Lokalisierungs-Framework

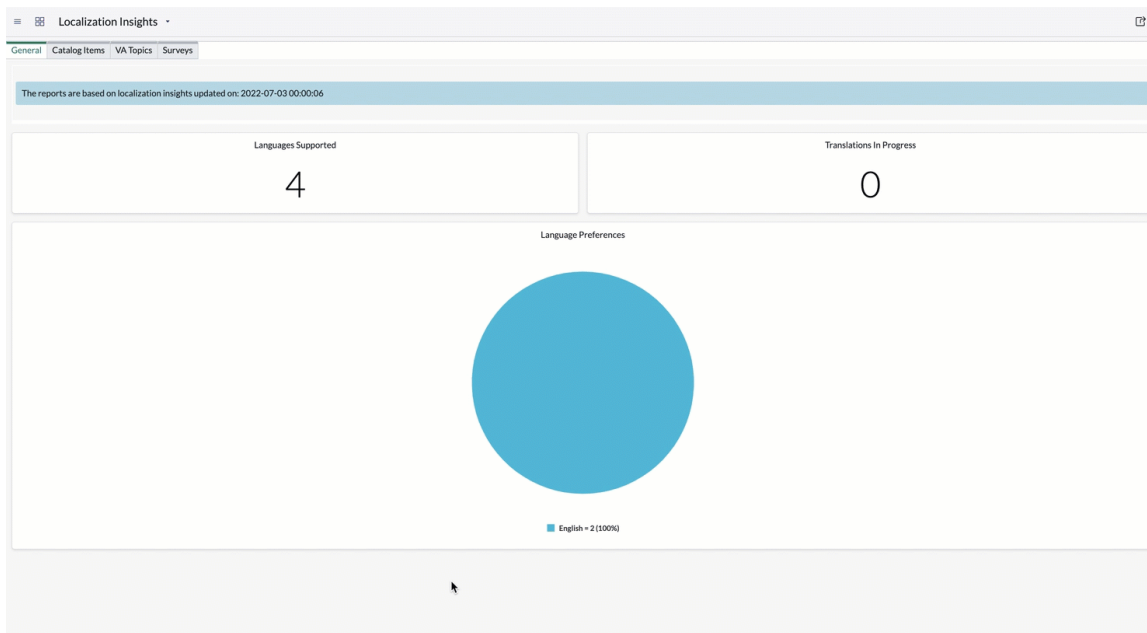
Verfolgen Sie die Lokalisierungsleistung, und fordern Sie Übersetzungen mit Lokalisierungs-Framework Dashboards an.

Dashboard „Lokalisierungseinblicke“

Das Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ stellt die Lokalisierungsintegrität des Systems mit Berichten bereit, die aus den Datensätzen der Lokalisierungseinblicke gemäß den geplanten Aufgaben generiert werden. Lokalisierungseinblicke enthalten die Liste der Artefakte mit ihren Übersetzungsstatus, die bei der Generierung ein Dashboard mit Informationen anzeigen.

Dashboard „Lokalisierungseinblicke“

- Das Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ zeigt die letzte Aktualisierungszeit der Lokalisierungseinblicke an, mit denen die Berichte generiert wurden.
- Sie können ein Artefakt aus der geplanten Aufgabe für Einblicke aktivieren oder deaktivieren.
- Basierend auf den Artefakten enthält dieses Dashboard die folgenden Registerkarten:
 - Allgemein: Zeigt allgemeine Übersetzungsinformationen an.
 - Katalogelemente: Zeigt Übersetzungsinformationen zu Servicekatalog Elementen an.
 - VA-Themen: Zeigt Übersetzungsinformationen zu Virtual Agent (VA)-Themen an.
 - Umfragen: Zeigt Übersetzungsinformationen im Zusammenhang mit Umfragen an.



Automatische Übersetzung

Erforderliche Rolle Now Platform .

Sie benötigen die Rolle „localization_admin“ oder „localization_requestor“, um auf die Lokalisierungseinblicke-Datensätze für die Ausführung der regelmäßigen Aufgaben zum Generieren des Dashboards „Lokalisierungseinblicke“ zuzugreifen.

Anwendungsfall

Anwender	Dashboard-Verwendung
Benutzer mit den Rollen „localization_requester“ oder „localization_admin“.	Zeigen Sie die Lokalisierungsintegrität des Systems an. Fordern Sie Übersetzungen für Servicekatalog Elemente, Umfragen und Virtual Agent Themen für eine bestimmte Sprache aus

Anwender	Dashboard-Verwendung
	dem Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ an.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Unterstützte Sprachen	Einzelne Punktzahl	sys_language	Die Gesamtzahl der aktivierten Sprachen in der Instanz.
Übersetzung wird ausgeführt...	Einzelne Punktzahl	sn_lf_insight	Die Gesamtzahl der in der Instanz ausgeführten Übersetzungen.
Spracheinstellungen	Horizontale Leiste	localization_insights_view	Stellt Informationen zur Anzahl der bei der Instanz angemeldeten Benutzer zusammen mit ihren bevorzugten Sprachen bereit.
Katalogelemente	Einzelne Punktzahl	sn_lf_insight	Die Gesamtzahl der Servicekatalog Elemente in der Instanz.
Übersetzung der Katalogelemente wird ausgeführt	Einzelne Punktzahl	sn_lf_insight	Die Gesamtzahl der Servicekatalog Elementübersetzungen, die in der Instanz ausgeführt werden.
Katalogelementübersetzungen	Vertikaler Balken	sn_lf_insight	<p>Die Gesamtzahl der Servicekatalog Elemente, die für Übersetzungen pro Sprache angefordert wurden.</p> <p>Außerdem werden die folgenden Übersetzungsstatus mit definierten Farblegenden angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vollständig übersetzt • Übersetzung wird ausgeführt • Teilweise übersetzt • Nicht übersetzt
Virtual Agent Themen	Einzelne Punktzahl	sn_lf_insight	Die Gesamtzahl der veröffentlichten Virtual

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Agent Themen in der Instanz.
Virtual Agent Themenübersetzung wird ausgeführt	Einzelne Punktzahl	sn_lf_insight	Die Gesamtzahl der in der Instanz ausgeführten Themenübersetzungen von Virtual Agent.
Virtual Agent Themenübersetzungen	Vertikaler Balken	sn_lf_insight	<p>Die Gesamtzahl der veröffentlichten Virtual Agent Themen, für die Übersetzungen pro Sprache angefordert wurden.</p> <p>Außerdem werden die folgenden Übersetzungsstatus mit definierten Farblegenden angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vollständig übersetzt • Übersetzung wird ausgeführt • Teilweise übersetzt • Nicht übersetzt
Umfragen	Einzelne Punktzahl		Die Gesamtzahl der Umfragen in der Instanz.
Übersetzung von Umfragen wird ausgeführt	Einzelne Punktzahl		Die Gesamtzahl der in der Instanz ausgeführten Umfrageübersetzungen.
Umfragen-Übersetzungen	Vertikaler Balken		<p>Die Gesamtzahl der Umfragen, die für Übersetzungen pro Sprache angefordert wurden.</p> <p>Außerdem werden die folgenden Übersetzungsstatus mit definierten Farblegenden angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vollständig übersetzt • Übersetzung wird ausgeführt • Teilweise übersetzt • Nicht übersetzt

Fordern Sie Übersetzungen über das Dashboard „Einblicke“ an

Fordern Sie Übersetzungen für Servicekatalog Elemente oder Virtual Agent Themen aus dem Dashboard für Einblicke an, um sie basierend auf ihrem Übersetzungsstatus in der ausgewählten Sprache zu lokalisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_admin oder localization_requestor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Lokalisierungs-Framework > Insights-Dashboard**.

Das Dashboard bietet standardmäßig den Bericht „**Katalogelementübersetzungen**“ und den Bericht „**Virtual Agent-Themenübersetzungen**“, mit denen Sie Übersetzungen anfordern können.

Wenn Sie einen Bericht für Ihr benutzerdefiniertes Artefakt erstellt haben, der im Dashboard angezeigt werden soll, können Sie auch Übersetzungen für die benutzerdefinierten Artefakte anfordern. Weitere Informationen finden [Sie unter Berichte für benutzerdefinierte Artefakte erstellen](#) .

2. Klicken Sie im Bericht „**Katalogelementübersetzungen**“ oder im Bericht „**Virtual Agent-Themenübersetzungen**“ auf die vertikale Leiste der Sprache, in die Sie Übersetzungen anfordern möchten.
Beispiel:
 - Wählen Sie im Bericht „Übersetzungen von **Katalogelementen**“ eine Sprache aus, um Übersetzungen für die Servicekatalog -Elemente in dieser Sprache anzufordern.
 - Wählen Sie eine Sprache aus dem Bericht „**Virtual Agent-Themenübersetzungen**“ aus, um Übersetzungen für die Virtual Agent -Themen in dieser Sprache anzufordern.
 - Wenn Sie einen benutzerdefinierten Bericht für ein Artefakt erstellt haben, wählen Sie eine Sprache aus diesem Bericht aus, um Übersetzungen in die ausgewählte Sprache anzufordern.
3. Wählen Sie ein oder mehrere Dokumente aus der Liste „Lokalisierungseinblicke“ aus.
 - Sie können auf das Kontrollkästchen **Alle** auswählen klicken, um Übersetzungen für alle Elemente in der Liste anzufordern.
4. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die **Option Übersetzungen anfordern** aus.
5. Klicken Sie im Bestätigungsdiaologfeld auf **OK**, um die Anforderung zu übermitteln.

Lokalisierungs-Framework – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Komponenten und technischen Aspekten von Lokalisierungs-Framework.

Übersetzungsmodi

Lokalisierungs-Framework bietet verschiedene Übersetzungsmodi für die Übersetzung von Inhalten. Lokalisierungserfüller können einen der Übersetzungsmodi verwenden, um Inhalte zu übersetzen und Lokalisierungsanforderungen zu erfüllen.

Maschinell übersetzen

Die maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Framework wird von Dynamische Übersetzung unterstützt .

Aktivieren Sie den erforderlichen Übersetzungsdienstanbieter in der -Instanz, um den Inhalt maschinell zu übersetzen. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Übersetzerkonfiguration](#).

An Übersetzungsverwaltungssysteme senden

Lokalisierungs-Framework lässt sich in Übersetzungsverwaltungssysteme (TMS) von Drittparteien integrieren, um den Inhalt zu lokalisieren.

Die Übersetzungsverwaltungssysteme RWS und XTM werden standardmäßig unterstützt und erfordern eine Konfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter, [Konfigurieren Sie das RWS-TMS im Lokalisierungs-Framework](#) und [Konfigurieren Sie das XTM-TMS im Lokalisierungs-Framework](#).

Sie können ein benutzerdefiniertes Übersetzungsverwaltungssystem Ihrer Wahl konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Übersetzungsverwaltungssystem](#).

Wenn die Lokalisierungs-Framework Hub-and-Spoke-Architektur installiert ist, muss das TMS entsprechend konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Hub-and-Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks](#).

ZIP-Anhang sollte auf der Instanz unterstützt werden. Weitere Informationen zur Anhangkonfiguration finden Sie unter [Systemanhangseigenschaften konfigurieren](#)

Per E-Mail senden

Lokalisierungs-Framework stellt „ **Per E-Mail senden** “ als Übersetzungsmodus bereit, mit dem der übersetzbare Inhalt zur Übersetzung per E-Mail an einen TMS-Service gesendet werden kann.

Wenn Sie mehr als ein angefordertes Element in einer Aufgabe haben, werden die angeforderten CSV- oder XLIFF-Elemente in eine ZIP-Datei komprimiert und an die E-Mail angehängt. Die Instanz sollte entweder CSV- oder XLIFF-Anhänge unterstützen. Weitere Informationen zur Anhangkonfiguration finden Sie unter [Systemanhangseigenschaften konfigurieren](#)

Sie können den Modus „Per E- **Mail senden**“ als Übersetzungseinstellung für eine oder mehrere aktivierte Sprachen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie die Lokalisierungs-Framework -Einstellungen](#).

Export/Import

Lokalisierungs-Framework unterstützt die folgenden Übersetzungsmodi:

- **Exportieren:** Exportieren Sie den übersetzbaren Inhalt zur Übersetzung in einen TMS-Service. Wenn Sie mehr als ein angefordertes Element in einer Aufgabe haben, werden die einzelnen CSV- oder XLIFF-Dateien komprimiert und als ZIP-Datei heruntergeladen.
- **Importieren:** Importieren Sie den übersetzten Inhalt aus einem TMS-Service. Wenn die Aufgabe mehr als ein angefordertes Element enthält, können Sie einzelne CSV- oder XLIFF-Dateien oder in einem ZIP-Format importieren. Alle Dateien, die nicht zur Aufgabe gehören, werden übersprungen.

Die Instanz sollte entweder CSV- oder XLIFF-Anhänge unterstützen. Weitere Informationen zur Anhangkonfiguration finden Sie unter [Systemanhangeigenschaften konfigurieren](#)

Status von Lokalisierungsprojekten und -aufgaben

Der Status eines Lokalisierungsprojekts oder einer Aufgabe definiert den Status der Lokalisierungsanforderung. Die Status der Lokalisierungsaufgaben ändern sich basierend auf dem für Übersetzungen definierten Workflow.

Projektstatus

Status	Definition
Entwurf	Anfangsstatus, wenn das Lokalisierungsprojekt erstellt wird.
In Bearbeitung	Status, wenn das Lokalisierungsprojekt gestartet wird.
Abgeschlossen	Status, wenn alle Aufgaben abgeschlossen sind.
Unvollständig geschlossen	Status, wenn mindestens eine der Aufgaben unvollständig geschlossen wurde.

Aufgabenstatus

Status	Definition
Warten auf Geschäftsgenehmigung	Lokalisierungsaufgabe wartet auf Geschäftsgenehmigung.
Fehler in Übersetzung	Bei der Lokalisierungsaufgabe ist beim Übersetzen des Inhalts ein Fehler aufgetreten.
Abgeschlossen	Lokalisierungsaufgabe wurde erfüllt, und die Übersetzungen werden veröffentlicht.
Unvollständig geschlossen	Lokalisierungsaufgabe wurde geschlossen, ohne die Anforderung zu erfüllen.
Offen	Lokalisierungsaufgaben werden nicht zur Übersetzung gesendet.
In Bearbeitung	Übersetzung von Lokalisierungsaufgaben wird ausgeführt.
Überprüfung wird ausgeführt	Der Genehmiger überprüft die Übersetzungen.

Fehlermeldungen in Lokalisierungs-Framework

Fehlermeldungen werden angezeigt, wenn die entsprechenden Einstellungen für die Übersetzungs- und Workflow-Einstellungen nicht konfiguriert sind.

Fehlermeldungen in Artefaktkonfigurationen

Fehlermeldung	Szenario
Interner Name kann für den vorhandenen Datensatz nicht geändert werden.	Wenn jemand versucht, den internen Namen des vorhandenen Artefaktdatensatzes zu ändern.
Für eine aktive Artefaktkonfiguration ist entweder ein Prozessorkript oder ein Leseskript erforderlich.	Wenn für den Artefaktkonfigurationsdatensatz kein Prozessorkript oder Leseskript verfügbar ist.
Für die Tabelle ist ein Konfigurationsdatensatz vorhanden: {table_name}	Wenn Sie einen Tabellennamen für einen Artefaktkonfigurationsdatensatz angeben, der für ein anderes Artefakt vorhanden ist.

Fehlermeldungen in Artefaktkonfigurationen (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Szenario
Ein Konfigurationsdatensatz mit dem internen Namen ist vorhanden: {internal_name}	Wenn Sie einen internen Namen für einen Artefaktkonfigurationsdatensatz angeben, der für ein anderes Artefakt vorhanden ist.

Fehlermeldungen in den Einstellungen

Fehlermeldung	Szenario
Enthält ungültige E-Mail-Adresse(n): {kommagetrennte E-Mail-Adressen}.	Wenn einige der E-Mail-Adressen die Validierung nicht bestehen.
Die ausgewählte Lokalisierungserfüller hat die Rolle „localization_fulfiller“ nicht.	Wenn die ausgewählte Benutzergruppe nicht über die Rolle „localization_fulfiller“ verfügt.
Die ausgewählte Geschäftsgenehmigergruppe hat die Rolle „localization_fulfiller“ nicht.	Wenn die ausgewählte Benutzergruppe nicht über die Rolle „localization_fulfiller“ verfügt.
Die ausgewählte Übersetzungsgenehmigergruppe hat die Rolle „localization_fulfiller“ nicht.	Wenn die ausgewählte Benutzergruppe nicht über die Rolle „localization_fulfiller“ verfügt.
Stellen Sie sicher, dass die entsprechende Übersetzungseinstellung für Ihre automatische Übersetzungsoption aktiviert ist.	Wenn die automatische Übersetzung in der Workflow-Einstellung ausgewählt ist.
Übersetzer {Translator_name} gehört nicht zu Version v3.	Wenn die entsprechende Übersetzerversion nicht v3 ist.
Für den Übersetzer {Translator_name} ist kein Übersetzungs-Subflow konfiguriert.	Wenn der Übersetzungs-Subflow des entsprechenden Übersetzers leer ist.
Der ausgewählte Übersetzer ist nicht aktiv.	Wenn die entsprechende Übersetzerkonfiguration inaktiv ist.
Für das ausgewählte Artefakt sind keine Sprachen verfügbar. Alle möglichen Sprachen wurden in anderen Lokalisierungseinstellungsdatensätzen konfiguriert.	Eine Warnmeldung, wenn für das ausgewählte Artefakt keine Sprachen verfügbar sind.
Für das Artefakt ist ein Einstellungsdatensatz vorhanden: Sprachpaar(e): {Paar aus Artefakt und Sprache}. Lösen Sie den/die Konflikt(e), um fortzufahren.	Wenn ein Benutzer versucht, eine Sprache oder ein Artefakt in den Einstellungen hinzuzufügen, und dieser Datensatz in einem anderen Datensatz vorhanden ist.
Die Liste der Standardempfänger enthält ungültige E-Mail-Adressen: {comma_separated_email_addresses}.	Wenn die angegebenen E-Mail-Adressen der Empfänger ungültig sind.
{0} Übersetzer ist nicht aktiv.	Wenn der Übersetzer nicht aktiv ist.

Fehlermeldungen in Übersetzungen anfordern

Fehlermeldung	Szenario
Ihre Anforderung von Übersetzungen ist fehlgeschlagen. Initiieren Sie die Anforderung erneut.	Wenn beim Übermitteln der Übersetzungsanforderung ein Fehler auftritt.

Fehlermeldungen in Übersetzungen anfordern (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Szenario
Fehler beim Anfordern von Übersetzungen für das folgende Paar aus Artefaktelement und Sprache: {pair of Artefakt und Sprache}. Initiieren Sie die Anforderung für die aufgelisteten Paare erneut.	Fehler wird nur in der Listenansicht angezeigt, wenn ein Fehler beim Anfordern von Übersetzungen für bestimmte Sprachpaare auftritt: {Paar aus Artefakt und Sprache}.

Fehlermeldungen in der Vergleichs-UI

Fehlermeldung	Szenario
Maschinell übersetzen	
<p>Fehler bei der maschinellen Übersetzung mit {translator name}. {Fehlerursache}.</p> <p>i Hinweis: Der Grund wird aus Dynamische Übersetzung abgerufen.</p>	<p>Diese Nachricht wird in zwei Szenarien angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI für maschinelle Übersetzung angezeigt wird. Nachricht, die im Aktivitätenstrom protokolliert wurde, wenn die maschinelle Übersetzung des Inhalts fehlgeschlagen ist.
Fehler bei der maschinellen Übersetzung mit {translator name}. Übersetzungen für ein oder mehrere Felder sind fehlgeschlagen.	<p>Diese Nachricht wird in zwei Szenarien angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, wenn Übersetzungen für ein oder mehrere Felder fehlschlagen. Nachricht, die im Aktivitätenstrom protokolliert wird, wenn Übersetzungen für ein oder mehrere Felder fehlschlagen.
Fehler beim maschinellen Übersetzen.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, wenn der Aufruf der maschinellen Übersetzung fehlschlägt.
Fehler beim Speichern des Entwurfs. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.	<p>Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, wenn Inhalte, deren Übersetzung angefordert wird, nicht erfolgreich als Entwurfsnachricht gespeichert werden.</p> <p>Für jeden Übersetzungsmodus, der zum Übersetzen des Inhalts ausgewählt ist, wird der Inhalt als Entwurf gespeichert, um die vom Benutzer vorgenommenen Änderungen beizubehalten, und dann wird der Übersetzungsprozess initiiert.</p>
Per E-Mail senden	
Fehler beim Senden der Quelldatei per E-Mail an: {email address}.	Im Aktivitätenstrom protokollierte Nachricht, wenn das Senden der Quelldatei per E-Mail fehlschlägt.
Fehler beim Senden der E-Mail.	Diese Fehlermeldung wird in zwei Szenarien angezeigt:

Fehlermeldungen in der Vergleichs-UI (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Szenario
Maschinell übersetzen	
	<ul style="list-style-type: none"> • Fehlermeldung bleibt bestehen und wird in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn das Senden der Quelldatei per E-Mail fehlschlägt. • Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, wenn der Aufruf zum Senden der E-Mail fehlschlägt.
<p>Nachfolgend sind die ungültigen E-Mail-Adressen aufgeführt: {kommagetrennte ungültige E-Mail-Adressen}. Versuchen Sie es erneut.</p>	<p>Wenn eine der angegebenen E-Mail-Adressen beim Senden per E-Mail falsch ist.</p>
An TMS senden	
<p>Fehler beim Senden der Aufgabe an das TMS {tms name} zur Übersetzung. {Fehlerursache}.</p>	<p>Diese Fehlermeldung wird in zwei Szenarien angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Im Aktivitätenstrom protokollierte Nachricht, wenn das Senden von übersetzbarem Inhalt an das -TMS fehlschlägt. • Fehlermeldung bleibt erhalten und wird in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn das Senden von übersetzbarem Inhalt an das -TMS fehlschlägt.
<p>Fehler beim Senden an das -TMS.</p>	<p>Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf zum Senden von übersetzbaren Inhalten an das -TMS fehlschlägt.</p>
<p>Ein Datensatz im Zusammenhang mit {0} ist vorhanden.</p>	<p>wenn Sie versuchen, ein anderes TMS mit demselben Namen zu erstellen.</p>
Abruf aus -TMS	
<p>Fehler beim Abrufen von Übersetzungen aus dem TMS {tms name} {Fehlerursache}.</p>	<p>Dieser Fehler tritt in zwei Szenarien auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nachricht, die im Aktivitätenstrom protokolliert wird, wenn das Abrufen von Übersetzungen aus dem XTM-TMS fehlschlägt. • Fehlermeldung bleibt erhalten und wird in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn das Abrufen von Übersetzungen aus dem XTM-TMS fehlschlägt.
<p>Fehler beim Abrufen von Übersetzungen aus dem TMS {tms name}</p>	<p>Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf zum Abrufen von Übersetzungen aus dem XTM-TMS fehlschlägt.</p>
Quelldatei exportieren	
<p>Fehler beim Exportieren der Datei {CSV/XLIFF}. {Fehlerursache}.</p>	<p>Diese Fehlermeldung wird in zwei Szenarien angezeigt:</p>

Fehlermeldungen in der Vergleichs-UI (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Szenario
Maschinell übersetzen	
	<ul style="list-style-type: none"> • Fehlermeldung bleibt erhalten und wird in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn der Export der Quelldatei für Übersetzungen fehlschlägt. • Nachricht, die beim Exportieren der Quelldatei für Übersetzungen im Aktivitätenstrom protokolliert wurde.
Fehler beim Exportieren der Datei.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, wenn der Aufruf zum Exportieren der Quelldatei zur Übersetzung fehlschlägt.
Übersetzte Datei importieren	
Fehler beim Importieren von Übersetzungen aus der Datei {CSV/XLIFF}. {Fehlerursache}.	<p>Diese Nachricht wird in zwei Szenarien angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nachricht, die beim Importieren der übersetzten Datei im Aktivitätenstrom protokolliert wurde. • Fehlermeldung bleibt erhalten und wird in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn der Import der übersetzten Datei fehlschlägt.
Import fehlgeschlagen.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf zum Importieren der übersetzten Datei fehlschlägt.
Fehler beim Veröffentlichen von Übersetzungen.	Wann die Übersetzungen nicht veröffentlicht werden konnten.
Als Entw. speich.	
Fehler beim Erstellen des Entwurfs.	Wenn nach dem Klicken auf Als Entwurf speichern ein Fehler auftritt.
Übersetzungen genehmigen	
Fehler beim Anfordern von Changes.	Wenn ein Fehler auftritt, während ein Genehmiger Änderungen für die Übersetzungen anfordert.
Übersetzungen veröffentlichen	
Fehler beim Übermitteln der Übersetzungen.	Beim Veröffentlichen von Übersetzungen oder beim Senden von Übersetzungen zur Genehmigung.

Automatische Übersetzung

Fehlermeldungen in Einblicken

Fehlermeldung	Szenario
Der Auftrag zur Generierung von Einblicken wird bereits ausgeführt. Versuchen Sie es später erneut	Wenn Sie mehrmals versuchen, den Datensatz für Einblicke zu generieren.
Ihre Anforderung von Übersetzungen für die ausgewählten Einblicke ist fehlgeschlagen. Klicken Sie hier, um die Liste der Einblicke für fehlgeschlagene Anforderungen anzuzeigen und die Anforderung erneut zu initiieren.	Listet die Datensätze mit Einblicken auf, für die keine Übersetzungen angefordert werden konnten.

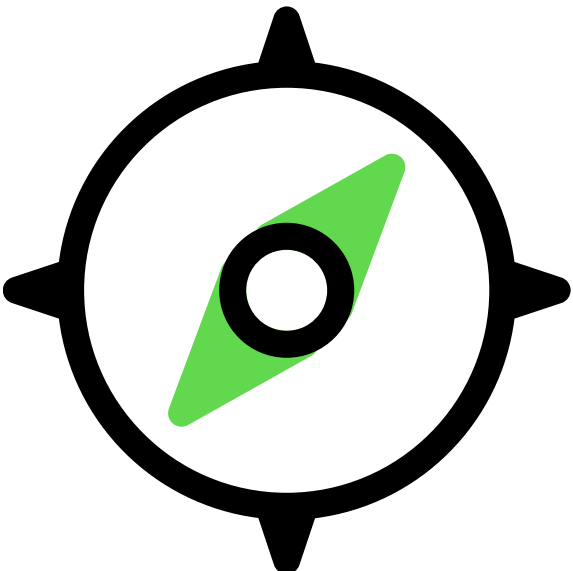
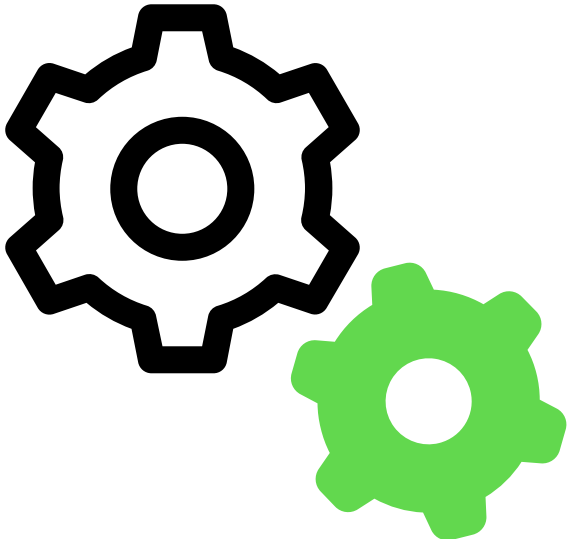
Fehlermeldungen in Einblicken (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Szenario
Lokalisierungseinstellung ist für die folgenden Tabellen- und Sprachpaare nicht vorhanden: {pair of table name and language}. Deaktivieren Sie die Datensätze der genannten Paare, und übermitteln Sie sie erneut.	Listet die Sprachpaare auf: {pair of table name and language}, für die kein Einstellungsdatensatz vorhanden ist.

Systemlokalisierung

Durch die Lokalisierung können Administratoren Benutzer aus verschiedenen Ländern mit unterschiedlichen Sprachen und Währungen in derselben Instanz aufnehmen.

Erste Schritte

<p style="text-align: center;">Erkunden</p>  <p style="text-align: center;">Erfahren Sie mehr über die Lokalisierung einer Instanz für verschiedene Benutzer.</p>	<p style="text-align: center;">Konfigurieren</p>  <p style="text-align: center;">Konfigurieren Sie Sprachen, Gebietsschemata, Regionen und Standorte für eine Instanz.</p>
---	---

Übersetzen Sie benutzerdefinierte Inhalte



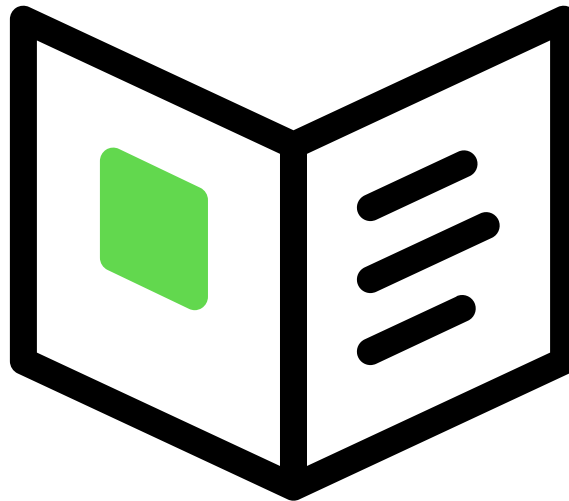
Übersetzen Sie Inhalte, die in einer Instanz erstellt oder geändert wurden.

In eine neue Sprache übersetzen



Übersetzen Sie eine Instanz in eine Sprache ohne Sprach-Plugin.

Referenz



Rufen Sie Details zu Eigenschaften, Tabellen und mehr ab.

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- [Lokalisierung](#) im ServiceNow Customer Success Center
- [Expertenreihe zur Lokalisierung](#) in ServiceNow University

- Digitaler Leitfaden für die Lokalisierung auf ServiceNow® Developer Site: [ServiceNow Anwendungslokalisierung](#)
- [Internationalisierung und Lokalisierung in der ServiceNow-Community](#)
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#)
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

Systemlokalisierung erkunden

Erfahren Sie mehr über die Unterstützung der Lokalisierung von ServiceNow -Instanzen als Teil Ihrer Globalisierungsstrategie.

Systemlokalisierung – Übersicht

Lokalisierung ist der Prozess, bei dem eine Instanz für eine bestimmte Region oder ein bestimmtes Gebietsschema spezifisch gemacht wird, ohne die Funktionalität zu beeinträchtigen.

Die Systemlokalisierung umfasst die Sprach- und Gebietsschemaeinstellungen für eine Instanz und ist eine Now Platform -Funktion, die standardmäßig aktiv ist (com.glide.i18n.core). Übersetzungen für mehrere Sprachen sind über zusätzliche Sprach-Plugins für die Internationalisierung (I18N) verfügbar (z. B. com.snc.i18n.spanish). Diese Sprach-Plugins installieren das Plugin „I18N: Internationalization“ (com.glide.i18n), das die für die Übersetzung einer Instanz erforderlichen Elemente bereitstellt.

Sprachen und Übersetzung

Die I18N-Sprach-Plugins enthalten Übersetzungen des UI-Zeichenfolgeninhalts, den ServiceNow standardmäßig in Ihrer Instanz bereitstellt. Immer wenn Sie angepasste UI-Zeichenfolgen haben, die Sie übersetzen möchten, müssen Sie diese Zeichenfolgen manuell identifizieren und übersetzen. Darüber hinaus können Sie Übersetzungen für Sprachen erstellen, für die ServiceNow kein Plugin bereitstellt.

i Hinweis:

Die Verwendung der Anwendung Lokalisierungs-Framework wird für die Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache oder die Übersetzung großer Mengen von benutzerdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in eine unterstützte Sprache empfohlen.

Gebietsschemata, Standorte und Regionen

Gebietsschemaeinstellungen unterstützen die korrekte Anzeige von Datum, Uhrzeit und Währung basierend auf Ihrem Standort. Darüber hinaus können Sie Standorte konfigurieren, um Benutzer, Assets, Incidents und mehr in der Instanz zu identifizieren. Konfigurieren Sie Regionen, um Sprachen in Sprachauswahlen zu organisieren.

Vorteile der Systemlokalisierung

Vorteil	Funktion	Benutzer
Übersetzungen des UI-Zeichenfolgeninhalts des Basissystems anzeigen.	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung der Spracheninternationalisierung • Aktivieren Sie eine Sprache 	Administratoren

Vorteil	Funktion	Benutzer
Zeigen Sie Daten, Uhrzeiten und Währungen in einer Instanz basierend auf den Standorten der Benutzer an.	Gebietsschemata konfigurieren	
Übersetzen Sie UI-Zeichenfolgeninhalte, die Sie erstellen oder ändern.	Benutzerdefinierte Inhalte werden übersetzt	

Zugehörige Anwendungen

Lokalisierungs-Framework

Die Verwendung der Anwendung Lokalisierungs-Framework wird für die Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache oder die Übersetzung großer Mengen von benutzerdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in eine unterstützte Sprache empfohlen. Lokalisierungs-Framework unterstützt auch die Verwendung von [Dynamische Übersetzung](#) für die Live-Übersetzung von Formularfeldern, die Übersetzung von Wissensartikeln und die Integration mit Übersetzungsservices von Drittanbietern.

Übersetzungsmanagement für Wissensmanagement

Die Übersetzung von Wissensartikeln verwendet ein separates System, das auf dem Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization“ basiert. Wenn dieses Plugin nicht aktiviert ist, greift die Übersetzung von Wissensartikeln auf die Systemlokalisierung zurück, wobei die Übersetzungen in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] gespeichert werden.

Unterstützung der Spracheninternationalisierung

Die ServiceNow -Plattform unterstützt mehrere Sprachen.

Sprachunterstützung ist verfügbar, wenn mindestens ein Sprach-Plugin aktiviert wurde, wie in [Aktivieren Sie eine Sprache](#) beschrieben.

Wenn sich ein Benutzer anmeldet, wird die Sprache für die Instanzsitzung durch die folgende Logik bestimmt:

1. Wenn die Sprachauswahl bei der Anmeldung aktiviert ist, wird diese Sprache verwendet.
2. Wenn nicht, wird die Spracheinstellung verwendet, die mit der Sprachauswahl in der Kopfzeile ausgewählt wurde.
3. Wenn nicht, wird die Spracheinstellung in der Benutzertabelle [sys_user] verwendet.
4. Wenn keine der obigen Angaben zutrifft, wird die Standardsprache des Systems verwendet.

Sie können auch eine Fallback-Sprache aktivieren, wenn eine Übersetzung nicht in der bevorzugten Sprache verfügbar ist, wie in [Legen Sie eine Fallback-Sprache fest](#) beschrieben.

Einige Teile des Systems werden nicht übersetzt und verbleiben in der Sprache, in der sie erstellt wurden:

- Journalfelder
- Berichtstitel
- Jedes Feld, das Freiformtext speichert

Darüber hinaus werden Plugin-Namen und Spoke-Namen nicht übersetzt. Die englische Version von Plugins und Spoke-Namen wird immer beibehalten, auch wenn sie in anderen Kontexten verwendet werden. Funktionsnamen werden jedoch übersetzt.

Ab Release Washington DC werden neue Produkt- und Anwendungsnamen in allen unterstützten Sprachen lokalisiert. Vorhandene Produkt- und Anwendungsnamen werden schrittweise lokalisiert.

FAQ

Frage	Antwort
Werden Felder, die ich selbst erstellt oder bearbeitet habe, übersetzt?	Now Platform führt keine Übersetzungen durch. ServiceNow bietet nur Übersetzungen von Zeichenfolgen, die das Unternehmen selbst erstellt hat. Wenn Sie ein Feld, eine Nachricht oder einen anderen UI-Inhalt in Textform erstellen, übersetzen Sie diesen Inhalt manuell.
Ich sehe keine übersetzten Journalfelder.	Für benutzerdefinierte Zeichenfolgenfelder wie Kurzbeschreibung, zusätzliche Anmerkungen und Berichtstitel werden keine Übersetzungstabellen bereitgestellt. Diese Felder können nur in der Sprache angezeigt werden, in der sie erstellt wurden.

Zugehörige Informationen

[Übersetzbare UI-Zeichenfolgen suchen](#)

Benutzerspezifische Sprache

Der Benutzer hat mehrere Möglichkeiten, die für die Instanz zu verwendende Sprache zu identifizieren, wie hier beschrieben.

Um benutzerdefinierte Sprachen zu aktivieren, aktivieren Sie zuerst die I18N Translation-Plugins für die gewünschten Sprachen.

- *Sprachauswahl bei der Anmeldung:* Wenn die benutzerdefinierte Sprache aktiviert ist, sehen Benutzer auf der Anmeldeseite eine Auswahlliste, in der sie ihre Sprache auswählen können. Um die Anzeige der Auswahlliste auf der Anmeldeseite zu steuern, navigieren Sie zu **Alle > Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften** und verwenden Sie die Eigenschaft *Sprachauswahlfeld auf der Anmeldeseite anzeigen, damit der Benutzer die Sprache angeben kann, in der er sich anmelden möchte*.
- *Sprachauswahl im Benutzermenü (Next Experience-UI):* Benutzer können ihre Sprache aus dem Benutzermenü auswählen, indem sie zu navigieren **Einstellungen > Sprache und Region**. Das Benutzermenü befindet sich unter Next Experience Zentrale Navigation.
- *Sprachauswahl im Fenster „Systemeinstellungen“ (Core-UI):* Benutzer können ihre Sprache auf der Registerkarte „Allgemein“ des Fensters „Systemeinstellungen“ auswählen. Greifen Sie auf dieses Fenster zu, indem Sie auf das Zahnradsymbol am rechten Rand des Banners klicken.
- *Spracheinstellung in der Benutzertabelle:* Wenn Sie Benutzer haben, die zusätzlich zur globalen Sprache eine andere Sprache benötigen, können Sie in eine Sprache für sie angeben **Alle > Benutzeradministration > Benutzer**. Wenn sich das Feld **Sprache** noch nicht im Formular befindet, können Sie [das Formular konfigurieren](#) und hinzufügen.

Das Feld **Sprache** in der Benutzertabelle [sys_user] überschreibt die standardmäßige globale Sprache für die Sitzungen dieses Benutzers.

Anwendersprache

The screenshot shows a user profile form for 'User Abel Tuter'. The 'Language' field is open, showing a dropdown menu with three options: 'System (English)' (selected with a checkmark), 'English', and 'Spanish'. A mouse cursor is pointing at the 'System (English)' option.

i Hinweis:

Durch das Festlegen der Sprache für den Systemgastbenutzer wird die Sprache sowohl für die Anmeldeseite als auch für alle Benutzer ohne Benutzerrolle festgelegt.

Währungs- und Preisfelder werden lokalisiert

Sie können Währungen für Elementpreise und Optionen lokalisieren.

Standardwährungsfelder zeigen denselben Preis in verschiedenen Währungen basierend auf der Sprache des Benutzers an. Ein Preisfeld ähnelt einem Währungsfeld, verfügt jedoch über spezielle Funktionen für die Konvertierung und Anzeige.

Das System hat das Konzept einer Referenzwährung, die auf dem Gebietsschema der Instanz basiert. Alle Währungswerte werden vor der Zusammenfassung oder Konvertierung automatisch in die Referenzwährung umgerechnet. Ändern Sie die globale Gebietsschemaeinstellung nicht, nachdem Sie Daten im System haben. Das Ändern der globalen Gebietsschemaeinstellung nach dem Hinzufügen von Daten zum System kann dazu führen, dass Zusammenfassungen berechnet und falsch angezeigt werden. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Instanzgebietsschemas finden Sie unter [Gebietsschemata konfigurieren](#).

Zugehörige Informationen

[Währungsverwaltung](#)

[Preisfelder](#)

[Standardwährungswerte in Skripten](#)

Die Knowledge Base wird übersetzt

Die Knowledge Base verfügt über ein eigenes Übersetzungsverwaltungssystem. Wenn diese Option jedoch deaktiviert ist, verwenden Knowledge Base-Artikel „translated_html“-Felder für übersetzte Inhalte.

Wenn eines der Plugins für die Internationalisierung (I18N) aktiviert ist, wird das Plugin „Knowledge Management Internationalization“ aktiviert. Mit diesem Plugin können Autoren von Wissensartikeln sprachspezifische Artikel erstellen und Artikel übersetzen und darauf zugreifen. Weitere Informationen zur Internationalisierung von Knowledge Management finden Sie unter [Translation Management](#) in der Knowledge Management-Dokumentation.

Wenn das Plugin „Knowledge Management Internationalization“ deaktiviert ist, verwenden Knowledge Base-Artikel die Felder „translated_html“ für Artikelinhalte. Dieser Feldtyp zeigt die Übersetzung basierend auf der Sprache des Benutzers an, wenn mehrere Übersetzungen gespeichert sind. Informationen zur Verwendung von „translated_html“-Feldern finden Sie unter [Textfelder werden übersetzt](#).

Übersetzen der Einkaufswagenbezeichnungen im Servicekatalog

In den folgenden Servicekatalog-Bildschirmen können Sie sprachspezifische Bezeichnungen angeben: Einkaufswagen, Einkaufswagen bearbeiten und Auschecken (einschließlich Workflows und Genehmigungen).

Der Text für die Bezeichnungen wird in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] gespeichert. Lokalisierte Nachrichtendatensätze für diese Bezeichnungen sind in den Sprach-Plugins der I18N-Internationalisierung enthalten. Die Anwendung ist Global. Sie können einen Datensatz für eine nicht unterstützte Sprache hinzufügen oder einen vorhandenen Datensatz bearbeiten. Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz bearbeiten, exportieren Sie den Datensatz in eine andere Anwendung, bearbeiten Sie ihn in dieser Anwendung, und importieren Sie ihn erneut. Andernfalls werden Ihre Änderungen möglicherweise überschrieben, wenn Ihre Instanz zugebootet oder aktualisiert wird. Weitere Informationen zum Exportieren von Übersetzungsdatsätzen finden Sie unter [Übersetzungsdatsätze exportieren und bearbeiten](#).

Bezeichnungen des Servicekatalog-Einkaufswagens

<p>Order this Item</p> <p>Price \$1,499.00 + \$100.00 Annually</p> <p>Quantity <input type="text" value="1"/></p> <hr/> <p>Subtotal \$1,499.00 + \$100.00 Annually</p> <p>Delivery time 5 Days</p> <p>Order Now</p> <p>Add to Cart</p>	<p>Pedir este elemento</p> <p>Precio \$1,499.00 + \$100.00 Anual</p> <p>Cantidad <input type="text" value="1"/></p> <hr/> <p>Subtotal \$1,499.00 + \$100.00 Anual</p> <p>Hora de entrega 5 Días</p> <p>Pedir ahora</p> <p>Añadir a la cesta</p>
<p>Shopping Cart</p> <p>Empty</p>	<p>Cesta de la compra</p> <p>Vacío</p>

Systemlokalisierung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Gebietsschemata, Sprachen, Regionen und Standorte, die für Ihre Benutzer erforderlich sind.

Konfiguration – Übersicht

Die folgende Liste enthält eine allgemeine Übersicht über den Workflow, um mit der Lokalisierung einer Instanz zu beginnen. Es kann jedoch Anwendungsfälle geben, in denen eine andere Reihenfolge dieser Schritte bevorzugt wird.

1. Legen Sie das Instanzgebietsschema fest

Standardmäßig ist das Instanzgebietsschema die USA (en.US). Sie sollten das Instanzgebietsschema festlegen, bevor ein System in die Produktion geht, und es danach nicht mehr ändern.

2. Aktivieren Sie eine Sprache

Aktivieren Sie eines der ServiceNow® Internationalization (I18N)-Sprach-Plugins, um Übersetzungen von UI-Zeichenfolgen des Basissystems in die Sprachen zu erhalten, die Ihre Benutzer benötigen. US-Englisch ist die Standardsprache und muss nicht aktiviert werden.

3. Legen Sie die Standardsprache für eine Instanz fest

Wählen Sie eine Standardsprache für eine Instanz aus, wenn es sich um eine andere Sprache als US-Englisch handeln soll.

4. Legen Sie eine Fallback-Sprache fest

Geben Sie die Fallback-Sprache für eine andere Sprache an, damit UI-Text, wenn er nicht in eine Sprache übersetzt wird, stattdessen in der Fallback-Sprache angezeigt wird. Wenn eine UI-Zeichenfolge nicht in die bevorzugte Sprache einer Instanzsitzung übersetzt wird, wird sie standardmäßig in Englisch angezeigt.

5. Standorte einrichten

Konfigurieren Sie die Standorte, die Ihre Organisation unterstützt, um Benutzer, Assets, Incidents und mehr nach Standort zu identifizieren.

6. Erstellen Sie Regionen für die Sprachauswahl in Portalen

Ordnen Sie Sprachen Regionen zu, um die Sprachauswahl für Gastbenutzer zu organisieren.

7. Stellen Sie sicher, dass übersetzte Auswahlmöglichkeiten für Anwendungen angezeigt werden, die von Plugins hinzugefügt werden

Wenn Sie andere Anwendungs-Plugins aktivieren, nachdem Sie Sprach-Plugins aktiviert haben, werden übersetzte Auswahlmöglichkeiten in Listen möglicherweise nicht für die von ihren Plugins installierten Anwendungen oder Funktionen angezeigt. Stellen Sie sicher, dass übersetzte Auswahlmöglichkeiten für diese Anwendungen angezeigt werden, indem Sie übersetzte Auswahldatensätze aktivieren, nachdem die entsprechenden englischsprachigen Auswahldatensätze von Plugins hinzugefügt wurden.

Nachdem Sie Ihre Instanz mit den Lokalisierungsoptionen und unterstützten Sprachen konfiguriert haben, müssen Sie möglicherweise benutzerdefinierte Inhalte übersetzen oder die Instanz in eine nicht unterstützte Sprache übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Benutzerdefinierte Inhalte werden übersetzt](#) und [Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache](#).

Gebietsschemata konfigurieren

Geben Sie ein Gebietsschema für eine Instanz an, damit Informationen wie Datum, Uhrzeit und Währung basierend auf Ihrem Standort richtig angezeigt werden.

Standardmäßig verwendet das Basissystem die US-Standardformatierung. Zum Beispiel ist die Standardwährung das US-Dollar-Zeichen (\$), das mit zwei Dezimalstellen angezeigt wird: \$100,00. Durch die Anpassung Ihres Gebietsschemas können Sie Dinge wie die

Währung wie erwartet anzeigen lassen. In Frankreich möchten Sie beispielsweise 100,00 \$ anstelle von 100,00 € anzeigen.

Legen Sie das Instanzgebietsschema fest

Legen Sie das Instanzgebietsschema mithilfe eines Gebietsschemacodes fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie sollten das Instanzgebietsschema festlegen, bevor ein System in die Produktion gegangen ist, und es nicht ändern, nachdem es in die Produktion gegangen ist. Wenn das Gebietsschema eines Benutzers geändert werden muss, aktualisieren Sie das Feld **Ländercode** im Benutzerdatensatz.

i Wichtig:

Der Wert dieser Eigenschaft bestimmt die Standardwährung des Systems oder die Referenzwährung, in die alle Preise automatisch umgerechnet werden, bevor andere Summen oder Umrechnungen durchgeführt werden. Das Ändern dieser Eigenschaft, nachdem einem Preis- oder Währungsfeld ein Wert zugewiesen wurde (für Servicekatalogelemente, Assets, Projektaufgaben usw.), kann zu einer falschen Konvertierung oder zu falschen Preisen führen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > Systemlokalisierung**.
2. Geben Sie den zu verwendenden Gebietsschemacode unter **Für die Lokalisierung zu verwendender Gebietsschemacode ein. Das Format ist [Sprachcode].[Ländercode]** (z. B. **en.GB** für Großbritannien, **fr.FR** für Frankreich, **de.DE** für Deutschland oder **ja.JP** für Japan).

Allgemeine Gebietsschemata

Land	Gebietsschemacode
Vereinigte Staaten	en.US
Großbritannien	en.GB
Frankreich	fr.FR
Deutschland	de.DE
Japan	ja.JP

3. Wählen Sie **Speichern**.

Aktivieren Sie eine Sprache

Standardmäßig ist die von der Plattform unterstützte Sprache US-Englisch. Sie können Plugins für andere unterstützte Sprachen aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Plugins sind derzeit verfügbar:

- I18N: Übersetzungen auf Arabisch
- I18N: Übersetzungen auf Portugiesisch (Brasilien)
- I18N: Übersetzungen auf Tschechisch
- I18N: Übersetzungen auf Niederländisch
- I18N: Übersetzungen auf Finnisch
- I18N: Übersetzungen auf Französisch (Kanada)
- I18N: Übersetzungen auf Französisch
- I18N: Übersetzungen auf Deutsch
- I18N: Hebräische Übersetzungen
- I18N: Übersetzungen auf Ungarisch
- I18N: Übersetzungen auf Italienisch
- I18N: Übersetzungen auf Japanisch
- I18N: Übersetzungen auf Koreanisch
- I18N: Übersetzungen auf Norwegisch
- I18N: Übersetzungen auf Polnisch
- I18N: Übersetzungen auf Portugiesisch
- I18N: Übersetzungen auf Russisch
- I18N: Übersetzungen auf Chinesisch (vereinfacht)
- I18N: Übersetzungen auf Spanisch
- I18N: Übersetzungen auf Schwedisch
- I18N: Übersetzungen auf Thailändisch
- I18N: Übersetzungen auf Chinesisch (traditionell)
- I18N: Übersetzungen auf Türkisch

Darüber hinaus bietet das Plugin „I18N: Internationalization“ (com.glide.i18n) die erforderlichen Elemente für die Übersetzung einer Instanz, ohne dass eine Übersetzung vorab geladen wird. Dieses Plugin ist nützlich, um eine Instanz in eine andere Sprache als die oben aufgeführten zu übersetzen. Weitere Informationen zur Verwendung des Plugins „I18N: Internationalization“ zum Übersetzen einer Instanz finden Sie unter [Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache](#).

Hinweis:

- Durch die Aktivierung von Internationalization-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird automatisch das Plugin für I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert.
- Produkt- und Anwendungsname werden in Lokalisierungs-Plugins in Englisch gehalten. Funktionsnamen werden übersetzt.

Prozedur

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

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

i 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>.

Legen Sie die Standardsprache für eine Instanz fest

Ändern Sie die Sprache, die standardmäßig für eine Instanz angezeigt wird.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Sprachen, die Ihre Benutzer benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie eine Sprache](#) für unterstützte Sprachen oder [Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache](#) für benutzerdefinierte Übersetzungen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Eigenschaft definiert die Sprache, die Benutzer mit einer Rolle sehen, wenn in ihrem Benutzerdatensatz keine Sprache angegeben ist. Benutzer ohne Rolle sehen die Standardgastsprache, wie in [Benutzerspezifische Sprache](#) beschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > Systemlokalisierung**.
2. Geben Sie im Feld **Standardsprache für das System (zwei Zeichenwerte)** einen zweistelligen Sprachcode ein.

Sie können jede Sprache, die in der Instanz aktiv ist, als Standardsprache festlegen. Die folgenden Sprachcodes und Sprachen sind Beispiele für mögliche Werte.

Standardsprache

Default language for the system (two character values):

```
en - English US
fr - Francais
es - Español
it - Italiano
de - Deutsch
```



en

3. Wählen Sie **Speichern**.

Legen Sie eine Fallback-Sprache fest

Legen Sie eine Fallback-Sprache fest, die verwendet werden soll, wenn der Text der Benutzeroberfläche nicht in die bevorzugte Sprache des Benutzers übersetzt wird, um den Sprachanforderungen Ihrer Benutzer gerecht zu werden.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Sprachen, die Ihre Benutzer benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie eine Sprache](#) für unterstützte Sprachen oder [Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache](#) für benutzerdefinierte Übersetzungen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine UI-Zeichenfolge nicht in die bevorzugte Sprache einer Instanzsitzung übersetzt wird, wird sie standardmäßig in Englisch angezeigt. Durch das Festlegen von Fallback-Sprachen wird eine dreistufige Hierarchie erstellt, in der eine Zwischensprache verwendet wird, bevor standardmäßig Englisch verwendet wird. Das Festlegen einer Fallback-Sprache bedeutet auch, dass Sie keine benutzerdefinierten Übersetzungen für UI-Zeichenfolgen hinzufügen müssen, die in der Fallback-Sprache geeignet sind, und Benutzer erhalten UI-Zeichenfolgen in den Sprachen, die für sie am besten geeignet sind.

Sie können beispielsweise die Fallback-Sprache für mexikanisch-spanisches Spanisch auf Spanisch festlegen. Wenn eine UI-Zeichenfolge nicht in mexikanisch-spanisches übersetzt wird, wird sie stattdessen in spanisch angezeigt. Wenn auch keine Übersetzung ins Spanische verfügbar ist, wird die UI-Zeichenfolge in Englisch angezeigt. Als Administrator müssen Sie benutzerdefinierte Übersetzungen von UI-Zeichenfolgen in mexikanisch-spanischem nur dann bereitstellen, wenn sich die Übersetzung von der spanischen Übersetzung unterscheidet.

Hinweis:

Um die Fallback-Sprachen [`glide_i18n.language_fallback_enabled`] zu deaktivieren und immer auf Englisch zurückzugreifen, fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [`sys_properties`] die Eigenschaft [] hinzu, und legen Sie den Wert [] von auf `false` fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemlokalisierung > Sprachen**.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Sprachen“ [`sys_language`] den Namen einer aktiven Sprache aus.
3. Wählen Sie im Feld **Fallback** des Sprachdatensatzes den Namen der Fallback-Sprache aus.
Sie können nur eine aktive Sprache als Fallback-Sprache auswählen. Sie können Englisch nicht als Fallback-Sprache festlegen, da dies die standardmäßige Fallback-Sprache ist.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Standorte einrichten

Wenn Ihre Organisation mehr als einen eindeutigen Standort unterstützt, können Sie diese Standorte in der Plattform konfigurieren, um Benutzer, Assets und Incidents weiter zu identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie im Anwendungsnavigator zu **Alle > Benutzeradministration > Standorte**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Formular „Standort“ den Namen, die Adresse, den Kontakt und andere Standortdetails des Standorts ein.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der neue Standort ist als Referenz verfügbar, wo immer Sie ihn angeben können.

Erstellen Sie Regionen für die Sprachauswahl in Portalen

Erstellen Sie Regionen, um Sprachen in der Sprachauswahl in Portal-Headern zu gruppieren.

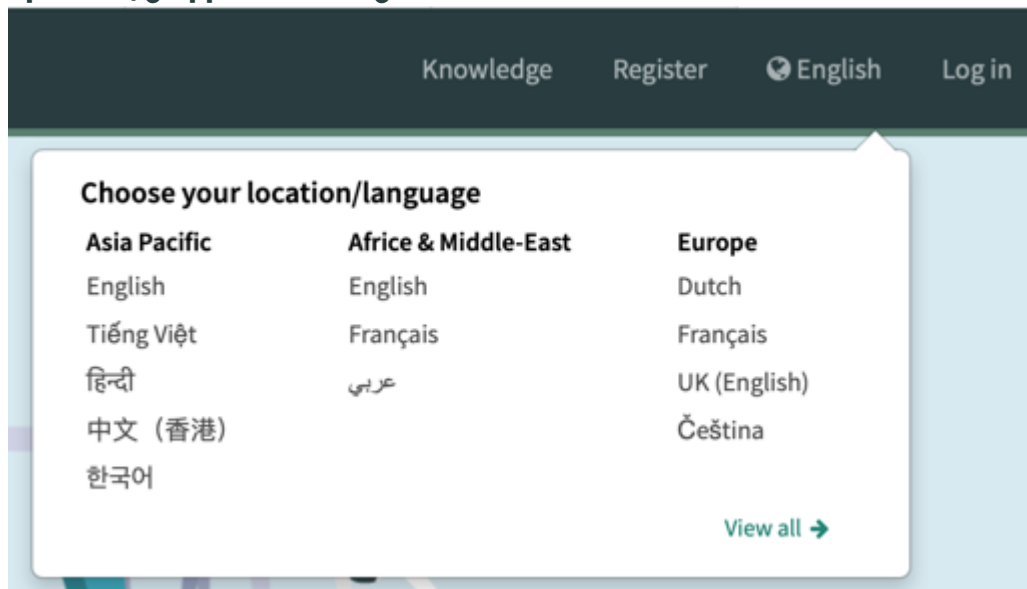
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Portalkopfzeilen zeigt die Sprachauswahl die aktuelle Sprachauswahl des Benutzers und ein Menü mit Sprachen an, aus denen der Benutzer auswählen kann. Wenn Sprachen Regionen zugewiesen sind, werden die Sprachen gemäß den konfigurierten Regionsgruppen angezeigt.

Sprachen, gruppiert nach Region in einem Portal-Header



Weitere Informationen zur Sprachauswahl in Portal-Headern finden Sie unter [Enable a language selector in portal headers](#) .

Prozedur

1. Erstellen Sie Regionen.
 - a. Navigieren zu **Systemlokalisierung > Regionen**.
 - b. Wählen Sie **Neu**.

- c. Fügen Sie im Feld **Region** einen Namen für die Region hinzu.
 - d. Weisen Sie im Feld **Reihenfolge** einen numerischen Wert in Vielfachen von Hundert für die Region zu. Die Reihenfolge steuert, wo die Regionen in der Sprachauswahl angezeigt werden, wobei die Region mit der niedrigsten Ordnungszahl auf der linken Seite und die Region mit der höchsten Ordnungszahl auf der rechten Seite angezeigt wird.
 - e. Wählen Sie **Absenden**.
 - f. Wiederholen Sie diese Schritte, um zusätzliche Regionen zu erstellen.
2. Weisen Sie Regionen Sprachen zu.
- a. Navigieren zu **Systemlokalisierung > Sprachregionen**.
 - b. Wählen Sie **Neu**.
 - c. Wählen Sie im Feld **Region** eine Region aus der Liste aus.
 - d. Wählen Sie im Feld **Sprache** eine Sprache aus der Liste aus, die der Region zugewiesen werden soll.
 - e. Wählen Sie **Absenden**.
 - f. Wiederholen Sie diese Schritte, um Regionen zusätzliche Sprachen zuzuweisen.

Stellen Sie sicher, dass übersetzte Auswahlmöglichkeiten für Anwendungen angezeigt werden, die von Plugins hinzugefügt werden

Stellen Sie sicher, dass übersetzte Auswahlmöglichkeiten für Anwendungen angezeigt werden, indem Sie übersetzte Auswahl Datensätze aktivieren, nachdem die entsprechenden englischsprachigen Auswahl Datensätze von Plugins hinzugefügt wurden.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Sprache und dann ein Plugin aktiviert haben, das die entsprechenden englischen Auswahl Datensätze enthält. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie eine Sprache](#) und [Plugins aktivieren](#).

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Plugins aktivieren, nachdem Sie Sprachen aktiviert haben, werden übersetzte Auswahlmöglichkeiten in Listen möglicherweise nicht für Anwendungen oder Funktionen angezeigt, die von den Plugins installiert werden. Übersetzte Auswahl Datensätze, die von einem Sprach-Plugin installiert werden und noch keine entsprechenden englischen Datensätze in der Auswahltabelle [sys_choice] enthalten, sind standardmäßig auf **Inaktiv** gesetzt. Wenn Sie später Plugins aktivieren, die die entsprechenden englischsprachigen Auswahl Datensätze enthalten, müssen Sie diese Datensätze aktivieren, um übersetzte Auswahlmöglichkeiten für alle mit dem Plugin installierten Anwendungen oder Funktionen anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemlokalisierung > Sprachen**.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] den Namen einer beliebigen aktiven Sprache aus.

Sie können eine beliebige Sprache auswählen, da bei diesem Prozess Auswahl Datensätze für alle Sprachen aktualisiert werden.

3. Wählen Sie im Abschnitt Zugehörige Links die **Option Nicht englische sys_choice-Datensätze reparieren aus**.
4. In der Auswahl nicht englischer Sprache reparieren? Wählen Sie im Dialogfeld **Ja** aus.
Eine Aufgabe, die dafür sorgt, dass das Feld **Inaktiv** für alle übersetzten Auswahl Datensätze mit den entsprechenden englischen Auswahl Datensätzen übereinstimmt, wird 15 Minuten nach dieser Auswahl ausgeführt.

Ergebnisse

Übersetzungen für alle Auswahlmöglichkeiten mit entsprechenden englischsprachigen Auswahl Datensätzen werden für mit Plugins installierte Anwendungen oder Funktionen angezeigt.

Benutzerdefinierte Inhalte werden übersetzt

Übersetzen Sie Inhalte, die Sie erstellen oder ändern, in eine unterstützte Sprache, oder fügen Sie eine nicht unterstützte Sprache hinzu.

Hinweis:

Die Verwendung der Anwendung Lokalisierungs-Framework wird für die Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache oder die Übersetzung großer Mengen von benutzerdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in eine unterstützte Sprache empfohlen. Weitere Informationen finden Sie unter [Lokalisierungs-Framework](#).

ServiceNow bietet Übersetzungen der UI-Zeichenfolgen des Basissystems in unterstützte Sprachen durch die Sprach-Plugins für die Internationalisierung (I18N). Für Anwendungen, die Sie erstellen, und Änderungen, die Sie am Inhalt von Now Platform[®] vornehmen, müssen Sie Ihre eigenen Übersetzungen bereitstellen. Sie können auch Übersetzungen in nicht unterstützte Sprachen bereitstellen, für die ServiceNow keine Übersetzungen bereitstellt. Now Platform bietet keine automatische Übersetzungsfunktion.

Die Übersetzungsmethode hängt vom zu übersetzenden Material ab. Wiederholen Sie den Übersetzungsvorgang, wenn Sie Inhalte bearbeiten oder aktualisieren.

Übersetzungsmethoden und Anwendungsfälle

Was übersetzt werden muss	Vorgehensweise	Ressourcen
Feldbezeichnungen in einer Tabelle für eine vom Kunden erstellte Anwendung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erstellen Sie englische Versionen für alle Felder in der Tabelle. 2. Suchen Sie die Datensätze für die Tabelle in der Anwendung. 3. Öffnen Sie die Übersetzungstabelle Feldbezeichnungen. 4. Exportieren Sie die Datensätze, übersetzen Sie die entsprechenden Felder, legen Sie das Sprachfeld fest, und importieren Sie sie über einen Importsatz erneut. 	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten • Alternativ können Sie das Verfahren zum Übersetzen einzelner Bezeichnungen in Übersetzen Sie eine Feldbezeichnung befolgen.

Übersetzungsmethoden und Anwendungsfälle (Fortsetzung)

Was übersetzt werden muss	Vorgehensweise	Ressourcen
HTML auf einer UI-Seite in einer vom Kunden erstellten Anwendung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erstellen Sie die englische Version. Wenn Sie den HTML-Code im Formular „UI-Seite“ erstellen, schließen Sie den übersetzbaren Text in <code>gs.getMessage-</code> Aufrufen ein. 2. Erstellen Sie für jede englische Nachricht einen Nachrichtendatensatz <code>[sys_ui_message]</code> mit einem entsprechenden Schlüssel-Wert-Paar. 3. Erstellen Sie zusätzliche Nachrichtendatensätze für jede Nachricht für jede andere Sprache. 	<p>Übersetzen Sie eine Client-Skript-Nachricht</p>
Servicekatalogelemente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Navigieren zu Alle > Systemeigenschaften > Systemlokalisierung und legen Sie Übersetzungspräfix für übersetzbare Zeichenfolgen anzeigen auf Ja fest. 2. Erstellen Sie das Element in Englisch. 3. Ändern Sie die bevorzugte Sprache in eine andere Sprache. 4. Übersetzen Sie alle übersetzbaren Elemente, die jetzt durch das Übersetzungspräfix identifiziert werden. 5. Speichern Sie den Datensatz. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen zum Aktivieren von Übersetzungspräfixen finden Sie unter Debuggen von Übersetzungen. • Informationen zu übersetzbaren Textfeldern, die in Servicekatalogelementen häufig vorkommen, finden Sie unter Textfelder werden übersetzt.
Service Portal-Widget	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erstellen Sie die englische Version. Externen übersetzbaren Text veröffentlichen, indem Sie den Text mit <code>\$\$</code>-Wrappern umgeben. 	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzen Sie eine Client-Skript-Nachricht • Internationalisieren Sie ein Widget in der Service Portal-Dokumentation

Übersetzungsmethoden und Anwendungsfälle (Fortsetzung)

Was übersetzt werden muss	Vorgehensweise	Ressourcen
	<ol style="list-style-type: none"> Erstellen Sie einen Nachrichtendatensatz [sys_ui_message] für jeden englisch übersetzbaren Text mit einem entsprechenden Schlüssel/Wert-Paar. Erstellen Sie zusätzliche Nachrichtendatensätze für jeden übersetzbaren Text für jede andere Sprache. 	<ul style="list-style-type: none"> Inoffizielle Ratschläge finden Sie unter Mehrsprachige Serviceportale erstellen
Bearbeiten Sie eine in einem Plugin bereitgestellte Übersetzung	<ol style="list-style-type: none"> Exportieren Sie die Datensätze aus der Übersetzungstabelle. Bearbeiten Sie sie außerhalb der Übersetzungstabelle, und importieren Sie sie erneut. <p>Bearbeiten Sie die Datensätze nicht direkt, da Ihre Änderungen beim Upgrade oder zBoot Ihrer Instanz überschrieben werden könnten.</p>	Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten
Übersetzen Sie eine Instanz in eine nicht unterstützte Sprache	<ol style="list-style-type: none"> Erstellen Sie einen Auswahldatensatz [sys_choice] für diese Sprache. Fügen Sie weitere Übersetzungsdatensätze über den Export- und Importsatz-Ansatz hinzu. 	Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache
Support-Chattexte	Support-Chat wird hauptsächlich über die I18N-Sprach-Plugins übersetzt. Wenn Sie Support-Chat-Texte anpassen, befolgen Sie das Verfahren für Service Portal-Widgets.	Internationalisieren Sie ein Widget in der Service Portal-Dokumentation
Benachrichtigungen und Umfragen	Die Systemlokalisierung umfasst keine Plattformbenachrichtigungen oder Umfragen. Der übliche Ansatz besteht darin, eine separate Version jeder Umfrage oder Benachrichtigung in jeder Sprache zu erstellen und Business Rules zu verwenden, um die richtige	—

Übersetzungsmethoden und Anwendungsfälle (Fortsetzung)

Was übersetzt werden muss	Vorgehensweise	Ressourcen
	Sprachversion an den richtigen Endbenutzer zu senden.	

Übersetzbare UI-Zeichenfolgen suchen

Suchen Sie nach einzelnen nicht übersetzten Zeichenfolgen, um Ihre eigene Übersetzung von vom Kunden erstellten und vom Kunden bearbeiteten Zeichenfolgen bereitzustellen, z. B. Feldnamen und Nachrichten.

Die Sprach-Plugins für Internationalisierung (I18N) enthalten nur Übersetzungen des UI-Inhalts, den ServiceNow standardmäßig in Ihrer Instanz bereitstellt. Wenn Sie benutzerdefinierte UI-Zeichenfolgen haben, die Sie übersetzen möchten, können Sie diese Zeichenfolgen manuell identifizieren und übersetzen. Um diese Übersetzungen durchzuführen, müssen Sie zuerst die folgenden Aktionen ausführen:

- Identifizieren Sie die Zeichenfolgen, die übersetzt werden müssen.
- Identifizieren Sie, welche Übersetzungstabellen die Zeichenfolgen enthalten.

Informationen zum Identifizieren von Zeichenfolgen, die in keine Sprache übersetzt wurden, und deren Übersetzungstabellen finden Sie unter [Listet nicht übersetzte Elemente auf](#).

Wenn Sie wissen, wo eine Zeichenfolge in der Benutzeroberfläche angezeigt wird, und nur wenig Material zu übersetzen haben, sollten Sie die Debug-Funktionalität verwenden, um zu ermitteln, welche Zeichenfolgen übersetzt werden können und welche Übersetzungstabellen sie enthalten. Diese Funktionalität besteht aus Präfixen, die vor allen übersetzbaren Zeichenfolgen angezeigt werden und die Übersetzungstabelle angeben, in der sich die Zeichenfolgen befinden. Weitere Informationen finden Sie unter [Debuggen von Übersetzungen](#).

Listet nicht übersetzte Elemente auf

Ruft eine Liste aller benutzerdefinierten UI-Zeichenfolgen ab, die in keine Sprache übersetzt wurden (nur Englisch), um eigene Übersetzungen bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren aktiviert Module, die den folgenden Übersetzungstabellen entsprechen, in denen Datensätze nur mit einer englischsprachigen Version aufgelistet werden.

- Übersetzte Namen/Felder
- Nachrichten
- Feldbezeichnungen
- Auswahlmöglichkeiten

Diese Methode zum Auflisten nicht übersetzter Elemente identifiziert keine Zeichenfolgen, die in mindestens eine andere Sprache als Englisch übersetzt wurden, aber keine Übersetzungen in andere Sprachen enthalten.

Hinweis:

Dieser Prozess funktioniert am besten mit einer kleinen Anzahl nicht übersetzter Elemente. Informationen zu einem Workaround für eine große Anzahl von nicht übersetzten Elementen finden Sie im Artikel [Ineffiziente Last von Anpassungen für Systemlokalisierung -> Nicht übersetzte Elemente \[KB0813304\]](#) in der Knowledge Base des Now Support.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Anwendungsmenüs.**
2. **Wählen** Sie das Anwendungsmenü „Systemlokalisierung“ aus.
3. Aktualisieren Sie in der Liste „**Module**“ im Datensatz „**Systemlokalisierung**“ die Module „**Anpassungen**“, „**Übersetzter Name/Felder**“, „**Nachrichten**“, „**Feldbezeichnungen**“ und „**Auswahl**“, um das Feld **Aktiv** mithilfe des Listeneditors auf **True** zu setzen.

Wenn die Liste nach **Reihenfolgesortiert** ist, werden die Module in der Reihenfolge von 500 bis 900 angezeigt.

Application Menu System Localization

Modules Order Search

Application menu = System Localization

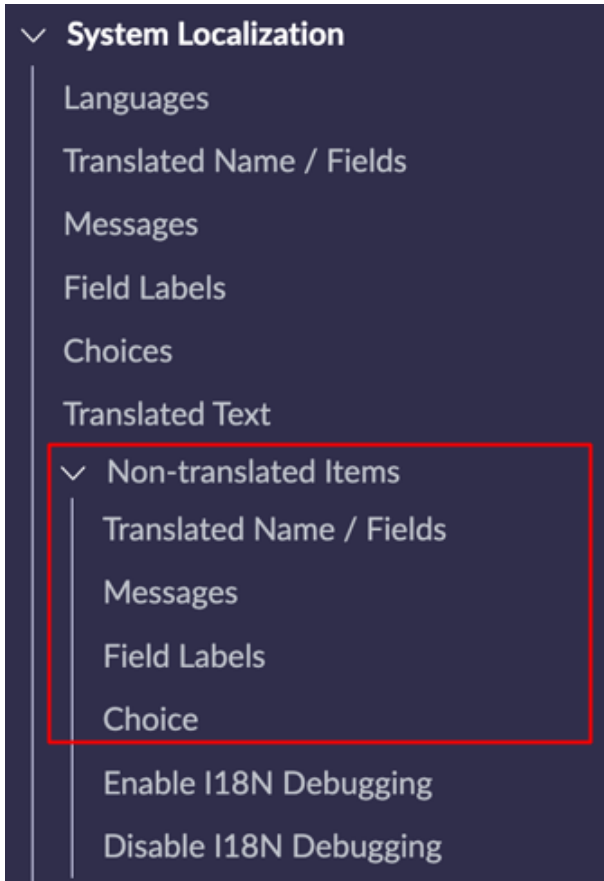
Title	Table	Active	Filter	Order
Languages	Languages [sys_language]	true		
Translated Name / Fields	Translated Name / Field [sys_translated]	true		100
Messages	Message [sys_ui_message]	true		200
Field Labels	Field Label [sys_documentation]	true		300
Choices	Choice [sys_choice]	true		400
Translated Text	Translated Text [sys_translated_text]	true		450
Customizations		true		500
Translated Name / Fields	Translated Name / Field [sys_translated]			600
Messages	Message [sys_ui_message]	false		700
Field Labels	Field Label [sys_documentation]	false		800
Choice	Choice [sys_choice]	false		900
Enable I18N Debugging		true		901

Automatische Übersetzung

Hinweis:

Anstelle von **Anpassungen** zeigt Ihre Liste möglicherweise einen Datensatz mit dem Titel **Nicht übersetzte Elemente** an. Wenn Sie das Modul „**Anpassungen**“ aktivieren, ändert sich der Titel in **Nicht übersetzte Elemente**.

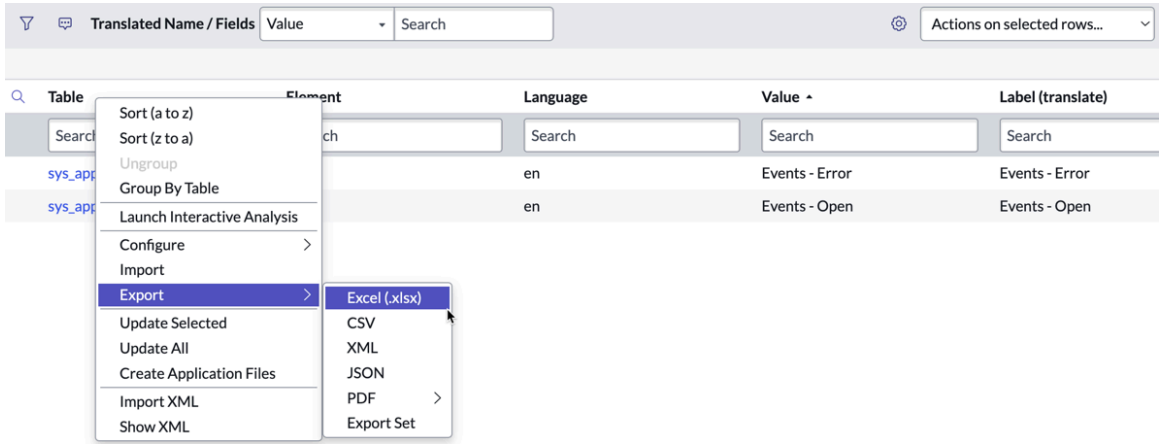
Nachdem der Anwendungsnavigator aktualisiert wurde, werden die Module im Filternavigator unter **Nicht übersetzte Elemente** angezeigt.



4. Öffnen Sie im Anwendungsmenü jedes Modul, und exportieren Sie die zugehörigen Listen in ein unterstütztes Format, z. B. Microsoft Excel.

Example

Wählen Sie beispielsweise **Nicht übersetzte Elemente > Übersetzter Name/Felder**, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spalte, und exportieren Sie die Liste.



Nächste Maßnahme

Sie können die Felder in einer externen Anwendung übersetzen und die Übersetzungen als Update Set neu laden. Weitere Informationen finden Sie unter [Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten](#). Wenn Sie eine kleine Anzahl von zu übersetzenden Zeichenfolgen haben, können Sie sie einzeln übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einzelne UI-Zeichenfolgen werden übersetzt](#).

Debuggen von Übersetzungen

Zeigen Sie an, welche UI-Zeichenfolgen übersetzbar sind, und ihre Übersetzungstabelle, um Übersetzungen zu debuggen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Übersetzungspräfixe so festlegen, dass sie nur in der aktuellen Benutzersitzung oder in allen Sitzungen angezeigt werden.

Übersetzungspräfixe werden wie folgt den Übersetzungstabellen zugeordnet.

Übersetzungspräfixe, die Tabellen zugeordnet sind

Präfix	Tabelle	Navigation
TRF	Übersetzter Name/Felder [sys_translated]	Systemlokalisierung > Übersetzte Namen/Felder
MSG	Nachrichten [sys_ui_message]	Systemlokalisierung > Nachrichten
GMLD	Feldbezeichnung [sys_documentation]	Systemlokalisierung > Feldbezeichnungen
TRT	Übersetzter Text [sys_translated_text]	Systemlokalisierung > Übersetzter Text
CHC	Auswahl [sys_choice]	Systemlokalisierung > Auswahlmöglichkeiten

i Hinweis:

Einige Zeichenfolgen zeigen möglicherweise keine übersetzbaren Präfixe an. In diesem Fall wird die Zeichenfolge in keiner dieser Tabellen gespeichert. Beispiele für dieses Verhalten:

- Text, der in Bilder eingebettet ist, z. B. die Schaltflächen im Servicekatalog.
- Text, der durch Eigenschaften definiert wird, z. B. der Text, der auf das Banner folgt.

Prozedur

1. Aktivieren Sie Übersetzungspräfixe für Feldbezeichnungen.
 - Um Präfixe für die aktuelle Benutzersitzung zu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle > Systemlokalisierung > I18N-Debugging aktivieren**.
 - Um Präfixe für alle Sitzungen zu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle > Systemeigenschaften > Systemlokalisierung** und legen **Sie Übersetzungspräfix für übersetzbare Zeichenfolgen anzeigen** auf **Ja** fest.

Displays translation prefix on translatable strings.

Yes | No

2. Aktualisieren Sie die Seite, oder ändern Sie Ihre Benutzersprache in eine der nicht englischsprachigen Sprachen, die in Ihrer Instanz installiert sind, um die Präfixe anzuzeigen.

Ergebnisse

Wenn diese Option aktiviert ist, werden Übersetzungspräfixe vor übersetzbaren UI-Zeichenfolgen angezeigt.



Nächste Maßnahme

Wenn Sie mit dem Debuggen fertig sind, deaktivieren Sie die Übersetzungspräfixe.

- Um Präfixe für die aktuelle Benutzersitzung zu deaktivieren, melden Sie sich entweder von der Sitzung ab, oder navigieren Sie zu **Alle > Systemlokalisierung > I18N-Debugging deaktivieren**.
- Um Präfixe für alle Sitzungen zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Alle > Systemeigenschaften > Systemlokalisierung** und setzen **Sie Übersetzungspräfix für übersetzbare Zeichenfolgen anzeigen** auf **Nein**.

Einzelne UI-Zeichenfolgen werden übersetzt

Wenn Sie nur einige UI-Zeichenfolgen übersetzen, z. B. wenn Sie einer übersetzten Instanz Anpassungen hinzufügen, verwenden Sie das Verfahren, das für die Art des zu übersetzenden Texts gilt.

UI-Zeichenfolgen umfassen Feldnamen und -werte, zugehörige Listennamen und Nachrichten.

Felder und zugehörige Listen

Drei Arten von Feldern unterstützen übersetzte Zeichenfolgen für Felder und zugehörige Listennamen:

Translated_field

Speichert Feldbezeichnungen, zugehörige Listennamen und bestimmte Feldwerte. Der Wert von „translated_field“ ersetzt die Bezeichnung, den Listennamen oder den Feldwert, wenn der Benutzer die entsprechende Sprache auswählt. Translated_field-Werte haben eine 1:n-Beziehung zu ihren zugehörigen Schlüsseln. Daher können mehrere Datensätze auf einen Wert von „translated_field“ verweisen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Übersetzen Sie eine Feldbezeichnung](#)
- [Übersetzen Sie einen zugehörigen Listennamen](#)
- [Übersetzen Sie einen Feldwert für die klassische Umgebung](#)

Translated_text

Speichert Langtextwerte im Nur-Text-Format. Der Wert von „translated_text“ ersetzt den Nur-Text, wenn der Benutzer die entsprechende Sprache auswählt. Translated_text-Werte haben eine 1:1-Beziehung zu ihren zugehörigen Schlüsseln. Daher kann nur ein Datensatz auf einen Wert von „translated_text“ verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Textfelder werden übersetzt](#).

Translated_html

Speichert Langtextwerte in HTML. Der Wert von „translated_html“ ersetzt den HTML-Code, wenn der Benutzer die entsprechende Sprache auswählt. Translated_html-Werte haben eine 1:1-Beziehung zu ihren zugehörigen Schlüsseln. Daher kann nur ein Datensatz auf einen Wert von „translated_html“ verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Textfelder werden übersetzt](#).

Die übersetzten Werte werden als separate Datensätze gespeichert und zeigen den richtigen Wert entsprechend der Sprache des Endbenutzers an. Um den Feldtyp zu bestimmen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld im Formular, wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus, und überprüfen Sie das Feld **Typ**.

Nachrichten

Informationsmeldungen, Bestätigungsmeldungen, Fehlermeldungen und andere Arten von Systemmeldungen auf der gesamten Plattform können übersetzt werden. Nachrichten, die die Übersetzung unterstützen, stammen aus HTML auf einer UI-Seite in einer vom Kunden erstellten Anwendung oder aus Serviceportal Widget-Nachrichten, wenn diese Texte richtig umgebrochen sind. Wenn ein Client-Skript einen getMessage-Aufruf oder ein Server-Skript einen gs.getMessage -Aufruf enthält, überprüft das System die Nachrichtentabelle [sys_ui_message] auf eine Übersetzung. Weitere Informationen finden Sie unter [Übersetzen Sie eine Client-Skript-Nachricht](#).

Übersetzen Sie eine Feldbezeichnung

Feldbezeichnungen sind die Namen, die in Formularen und Listen angezeigt werden, um die Art der Informationen zu beschreiben, die das Feld enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Verfahren funktioniert am besten für die Übersetzung einzelner Feldbezeichnungen, z. B. solche, die mit einer Anpassung hinzugefügt wurden. Um eine große Anzahl von Feldbezeichnungen zu übersetzen, verwenden Sie das in [Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten](#) beschriebene Verfahren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Feld im Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Bezeichnung konfigurieren** aus.
3. Ersetzen Sie im Formular „*Feldbezeichnung*“ den englischen Text in den *Feldern Bezeichnung, Plural* und *Hinweis* durch den Text der Zielsprache.

4. Geben Sie den [BCP 47](#) -Code der Zielsprache ein.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Einfügen** aus.
Wenn Sie **Einfügen** auswählen, wird ein neuer Datensatz in der Tabelle „Feldbezeichnung“ [sys_documentation] für diese Feldbezeichnung in der ausgewählten Sprache erstellt. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter [Tabelle „Feldbezeichnung“](#).

Übersetzen Sie einen Feldwert für die klassische Umgebung

Feldwerte sind die Texteinträge, die für Felder vom Typ „translated_field“ verwendet werden, z. B. das Feld *Titel* oder *Hinweis* in der Modultabelle [sys_app_module].

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Verfahren funktioniert am besten zum Übersetzen von Werten für einzelne Felder, z. B. solche, die mit einer Anpassung hinzugefügt wurden. Um eine große Anzahl von Feldwerten zu übersetzen, verwenden Sie das in [Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten](#) beschriebene Verfahren.

Prozedur

1. Verwenden Sie die Sprachauswahl in der Kopfzeile, um zur gewünschten Zielsprache zu wechseln.
2. Navigieren Sie zu dem Feld im Formular.
3. Aktualisieren Sie den Feldwert mit dem in die Zielsprache (Spanisch) übersetzten Text.

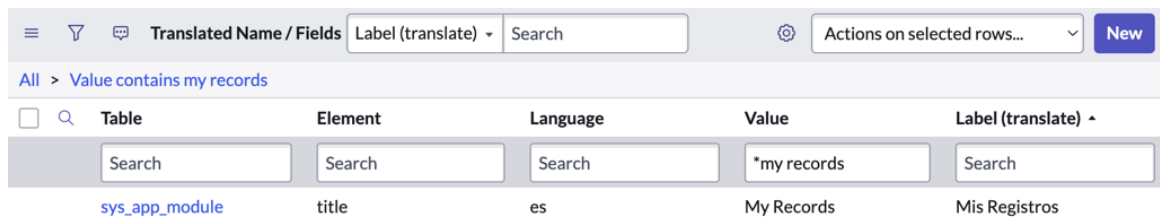
The screenshot shows a form for 'Módulo My Records'. The 'Título' field is highlighted with a red box and contains the text 'Mis Registros'. Below it are fields for 'Menú de aplicación', 'Pedido', and 'Indicio'. At the bottom, the 'Nombre de visualización' field is set to 'My Records'.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Dadurch wird ein neuer Datensatz in der Tabelle „Übersetzter Name/ Feld“ [sys_translated] für die ausgewählte Sprache erstellt oder der vorhandene

Datensatz aktualisiert, wenn bereits eine Übersetzung vorhanden ist. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter [Übersetzter Name/Feldtabelle](#).

Übersetztes Feld



Textfelder werden übersetzt

Übersetzen Sie lange Textabschnitte in die Sprache des Benutzers.

Übersetzte Textfelder ermöglichen es demselben Feld, je nach Sprache des Benutzers unterschiedliche Inhalte anzuzeigen.

Es gibt zwei verschiedene Felder für übersetzten Text:

- Übersetzter Text: Speichert Langtextwerte im Nur-Text-Format.
- Übersetztes HTML: Langtextwerte in HTML speichern.

Diese Felder funktionieren genauso wie normale Text- und HTML-Felder, außer dass sie mehrere Eingaben in mehreren Sprachen speichern können. Die häufigste Verwendung von übersetzten Textfeldern sind Servicekatalog Namen, Beschreibungen oder Variablen.

i Hinweis:

Mit dem Ändern eines normalen HTML- oder Textfelds in ein übersetztes HTML- oder Textfeld ist ein geringfügiger Leistungseinbruch verbunden. Es ist am besten, übersetzte Felder nur zu verwenden, wenn die übersetzte Fähigkeit erforderlich ist.

Für übersetzten Text und HTML-Felder wird der englischsprachige Text in der Haupttabelle gespeichert, die Werte anderer Sprachen werden jedoch in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] gespeichert. Jedes übersetzte Feld in jeder Zeile hat einen oder mehrere Einträge in der Tabelle „Übersetzter Text“: einen pro Sprache, für die ServiceNow eine Übersetzung bereitstellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Tabelle für übersetzten Text](#).

i Hinweis:

Die Übersetzung von Wissensartikeln verwendet ein separates System, das auf dem Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization“ basiert. Wenn dieses Plugin nicht aktiviert ist, greift die Übersetzung von Wissensartikeln auf das hier beschriebene System zurück, wobei die Übersetzungen in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] gespeichert werden. Weitere Informationen zur Internationalisierung von Knowledge Management finden Sie unter [Übersetzungsmanagement](#) in der Knowledge Management-Dokumentation.

Übersetzen Sie Langtextinhalte

Übersetzen Sie den Inhalt von übersetztem Text und HTML-Feldern direkt in dem Formular, in dem der Inhalt angegeben ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gehen Sie wie folgt vor, um den Inhalt für vom Kunden erstellte Textfelder zu übersetzen. Um vorhandene Textübersetzungen zu bearbeiten, exportieren Sie die Datensätze aus der Tabelle „Übersetzter Text“, und befolgen Sie das Verfahren in [Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten](#).

Prozedur

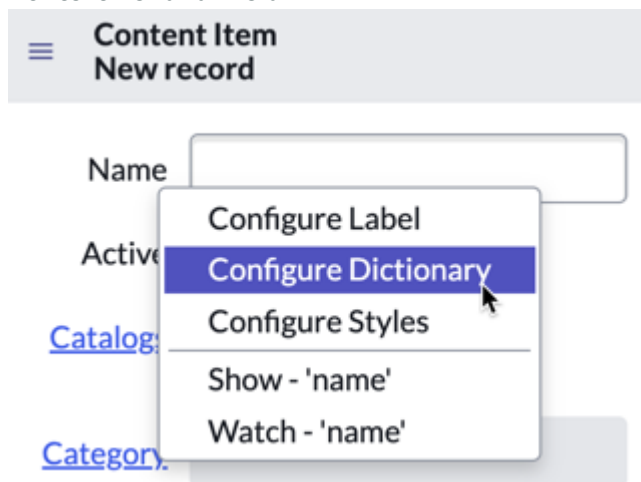
1. Öffnen Sie den Datensatz mit dem Feld, das Sie übersetzen möchten.
2. Vergewissern Sie sich, dass das Feld, dessen Inhalt Sie übersetzen möchten, ein „translated_text“- oder „translated_html“-Feld ist.
Die folgenden Schritte sind eine mögliche Möglichkeit, einen Feldtyp zu überprüfen:

- a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Felds, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.

Example

In diesem Beispiel wurde das Kontextmenü für das Feld **Name** für einen Datensatz in der Tabelle „Datensatzersteller“ [sc_cat_item_producer] geöffnet.

Kontextmenü für Feld



- b. Bestätigen Sie im Datensatz des **Wörterbucheintrags**, der sich öffnet, dass das Feld **TypÜbersetzter Text** oder **Übersetztes HTML** lautet.

Example

In diesem Beispiel sehen Sie, dass das Feld **Name** den Typ **Übersetzter Text** hat.

Wörterbucheintrag für Feld

< ≡ Dictionary Entry Name

* Table Catalog Item [sc_cat_item]

* Type Translated Text ⓘ

* Column label Name

* Column name name

c. Navigieren Sie zurück zum Formular.

3. Verwenden Sie die Sprachauswahl, um zur gewünschten Sprache zu wechseln.
4. Ersetzen Sie im entsprechenden Feld den englischen Text durch den Text der Zielsprache.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ein neuer Datensatz in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] für die aktive Sprache wird hinzugefügt. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter [Tabelle für übersetzten Text](#).

Übersetzen Sie einen zugehörigen Listennamen

Zugehörige Listen werden am unteren Rand von Formularen angezeigt. Sie können einen zugehörigen Listennamen übersetzen, indem Sie das Listensteuerelement konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

Prozedur

1. Verwenden Sie die Sprachauswahl, um zur gewünschten Sprache zu wechseln.
2. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste im Formular.
3. Öffnen Sie das Listensteuerelement für die zugehörige Liste, indem Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion ausführen.
4. Ersetzen Sie im Formular „Listensteuerung“ die vorhandene *Bezeichnung* durch den Text der Zielsprache.
5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
Das System erstellt einen neuen Eintrag in der Tabelle „Übersetzter Name/Feld“ [sys_translated] oder aktualisiert den vorhandenen Eintrag für diese Sprache. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter [Übersetzter Name/Feldtabelle](#).

Übersetzen Sie eine Client-Skript-Nachricht

Übersetzen Sie die von Client-Skripts verwendeten Nachrichten.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein Client-Skript, das Nachrichten enthält. Weitere Informationen zum Erstellen von Clientskripts finden Sie unter [Clientskripts](#).

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Client-Skripts enthalten ein mehrzeiliges Feld *Nachrichten*, das für Nachrichtenzeichenfolgen vorgesehen ist, die das Client-Skript als Schlüssel für die Suche nach einer lokalisierten Nachrichtenalternative in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] verwenden kann. Jeder Nachrichtenschlüssel in einem Client-Skript befindet sich in einer separaten Zeile im Feld *Nachrichten*. Die Instanz sucht jedes Mal nach einer lokalisierten Nachrichtenzeichenfolge, wenn das Client-Skript einen getMessage(msg)-Aufruf durchführt, bei dem die msg-Zeichenfolge mit einem Schlüssel im Feld *Nachrichten* im Client-Skript übereinstimmt.

Client Script
Validate Password Policy fields

Name: Validate Password Policy fields
Table: Password Policy [password_policy]
UI Type: Desktop
Type: onSubmit

Application: Global
Active:
Inherited:
Global:

Description: Validate Password Policy fields.

Messages

- The minimum password length can not be less than 8.
- The minimum password length can not be greater than the maximum password length and there must be a difference of 5 or more. Difference between minimum and maximum password length must be 5 or more.
- The maximum password length must not be less than the sum {{0}} of minimum required character fields.

Script

```

1 function onSubmit() {
2   // Minimum Password Length can not be less than 8
3   var minPwLength = g_form.getIntValue('minimum_password_length');
4   var pwStrength = g_form.getIntValue('password_strength');
5   if(pwStrength != 70) {
6     if (minPwLength < 8) {
7       g_form.showFieldMsg('minimum_password_length', getMessage('The minimum password length can
not be less than 8. '), 'error');
8       return false;
9     }
10
11     var maxPwLength = g_form.getIntValue('maximum_password_length');
12     if (minPwLength >= maxPwLength) {
13       g_form.showFieldMsg('minimum_password_length', getMessage('The minimum password length can
not be greater than the maximum password length and there must be a difference of 5 or more. '),
'error');
14       return false;
15     }
16
17     if ((maxPwLength - minPwLength) < 5) {
18       g_form.showFieldMsg('maximum_password_length', getMessage('Difference between minimum and
maximum password length must be 5 or more. '), 'error');
19       return false;
20     }
  }
}

```

Wenn Sie beispielsweise die Zeichenfolge Bitte füllen Sie das Feld Grund aus zum Feld *Nachrichten* im Client-Skript hinzufügen, sucht die Instanz bei jedem Aufruf des Client-Skripts nach einer lokalisierten Zeichenfolge aus der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] :

getMessage(„Bitte Feld „Grund“ ausfüllen“)

i Hinweis:

Wenn Sie einen Datensatz in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] erstellen, der einen vorhandenen Schlüssel und dieselbe Sprache verwendet, kann sich die Nachricht für vorhandene Referenzen mit dem Schlüssel ändern. Beispiel: Wenn ein Datensatz mit „Aktualisieren“ für den Schlüssel, Englisch für die Sprache und „Aktualisieren“ für die Nachricht vorhanden ist und Sie einen anderen Datensatz mit demselben Schlüssel und derselben Sprache, aber einer anderen Nachricht „Bildschirm aktualisieren“ erstellen, Wenn Sie vorhandene UI-Zeichenfolgen mit der Taste „Aktualisieren“ eingeben, wird die neue Meldung „Bildschirm aktualisieren“ angezeigt. Datensätze in dieser Tabelle werden im globalen Bereich erstellt und sind nicht bereichsbeschränkt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemlokalisierung > Nachrichten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.

Nachrichtenformular

Feld	Beschreibung
Schlüssel	Der interne eindeutige Bezeichner für diese Nachricht.
Sprache	Die Sprache, in die die Nachricht übersetzt wird.
Nachricht	Der übersetzte Text, den Benutzer sehen.

Example

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ein neuer Datensatz wird der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] für die lokalisierte Nachrichtenschlüsselzeichenfolge hinzugefügt. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter [Nachrichtentabelle](#).

Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten

Exportieren Sie Übersetzungsdatensätze, um sie in zusätzliche Sprachen in Ihrer bevorzugten Übersetzungsumgebung zu übersetzen, und importieren Sie die neuen oder bearbeiteten Übersetzungsdatensätze über Importsätze.

Vorbereitungen

i Hinweis:

Die Verwendung der Anwendung Lokalisierungs-Framework wird für die Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache oder die Übersetzung großer Mengen von benutzerdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in eine unterstützte Sprache empfohlen. Weitere Informationen finden Sie unter [Lokalisierungs-Framework](#).

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Übersetzen Sie in den folgenden Fällen Zeichenfolgen in der Benutzeroberfläche außerhalb von Now Platform, und importieren Sie sie über Import Sets:

- Sie haben eine erhebliche Menge an vom Kunden erstellten UI-Komponenten und möchten diese Komponenten in andere Sprachen übersetzen.
- Sie möchten Übersetzungen ändern, die ServiceNow in Internationalisierungs-Plugins bereitstellt.
- Sie möchten eine Instanz in eine Sprache übersetzen, die ServiceNow mit Internationalisierungs-Plugins nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter [Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache](#).

Alle übersetzbaren UI-Zeichenfolgeelemente werden in Datensätzen der Übersetzungstabelle gespeichert. Sie würden die Benutzeroberfläche nur dann direkt in Übersetzungsdatensätzen übersetzen, wenn Sie eine kleine Menge von vom Kunden erstellten UI-Komponenten haben und genau wissen, wo sie sich befinden. Weitere Informationen zu Übersetzungstabellen finden Sie unter [Übersetzungstabellen](#) und [Einzelne UI-Zeichenfolgen werden übersetzt](#).

Prozedur

1. Wenn Sie vom Kunden erstellte UI-Komponenten übersetzen, suchen Sie die übersetzbaren Zeichenfolgen. Für weitere Informationen [Übersetzbare UI-Zeichenfolgen suchen](#).
2. Exportieren Sie die relevanten Übersetzungstabellendatensätze in ein Format (z. B. Excel), das leicht bearbeitet werden kann. Weitere Informationen zum Exportieren einer Liste von Datensätzen finden Sie unter [Listensexport](#).
3. Übersetzen Sie im exportierten Dokument die folgenden Felder in jeder Zeile, abhängig von der Übersetzungstabelle:

Übersetzungstabelle	Zu übersetzende Felder
Feldbezeichnungen	Bezeichnung, Plural, Hinweis
Übersetzter Name/Feld	Bezeichnung (übersetzen)
Nachricht	Nachricht
Auswahlmöglichkeiten	Bezeichnung
Übersetzter Text	Wert

4. Ändern Sie in jeder Zeile die Spalte „Sprache“ in den [BCP 47](#) -Code der neuen Sprache. Geben Sie in Datensätzen für übersetzten Text und Nachrichten den vollständigen Namen der Sprache anstelle des BCP 47-Codes ein.
5. Speichern Sie die Änderungen.

Nächste Maßnahme

Importieren Sie das übersetzte Dokument als Import Set zurück in die Instanz.

Importieren Sie eine Übersetzung aus einer Excel-Tabelle

Die Anwendung „System-Import Sets“ enthält Importtabellen und entsprechende Transformationszuordnungen, um den Import von Übersetzungen aus einer Excel-Tabelle zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-Importsätze > Daten laden**.
2. Wählen Sie **Sie Vorhandene verwenden** und den **Tabellennamen**, der dem Typ der zu importierenden Daten entspricht, wie folgt aus.
 - Wählen Sie für Auswahlmöglichkeiten die Tabelle [u_sys_choice] aus.
 - Wählen Sie für Feldbezeichnungen die Tabelle [u_sys_documentation] aus.
 - Wählen Sie für übersetzte Namen und Felder die Tabelle [u_sys_translated] aus.
 - Wählen Sie für Nachrichten die Tabelle [u_sys_ui_message] aus.
 - Wählen Sie für übersetzten Text die Tabelle [u_sys_translated_text] aus.
3. Wählen Sie **Excel-Datei hochladen** aus, und klicken Sie dann auf Durchsuchen, um die Excel-**Quelltabelle** auszuwählen.
4. Geben Sie ggf. das *Arbeitsblatt* und die *Zeilennummer* des Headers an.
5. Wählen Sie **Start**.

Die Übersetzungen sind jetzt in der entsprechenden *Import Set-Tabelle* verfügbar.

6. Navigieren zu **Alle > System-Importsätze > Tabellenname** und überprüfen Sie die importierten Informationen, um sicherzustellen, dass der Import erfolgreich war.
7. Um die importierten Daten in die entsprechende Tabelle umzuwandeln, navigieren Sie zu **Alle > System-Importsätze > Umwandlung ausführen**.
8. Wählen Sie wie folgt die entsprechende Transformationszuordnung aus.

Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass Sie eine Transformationszuordnung auswählen, für die die Option **Business Rule** ausführen ausgewählt ist. Wenn diese Option in der Transformationszuordnung nicht ausgewählt ist, werden alle benutzerdefinierten Übersetzungen beim nächsten Upgrade möglicherweise überschrieben.

- Wählen Sie für Auswahlmöglichkeiten die **Sys-Choice-Übersetzungszuordnung** aus.
- Wählen Sie für Feldbezeichnungen die **Sys-Dokumentationsübersetzungszuordnung** aus.
- Wählen Sie für übersetzte Namen und Felder die **Sys-übersetzte Übersetzungszuordnung** aus.
- Wählen Sie für Nachrichten die **Sys-UI-Nachrichtenübersetzungszuordnung** aus.
- Wählen Sie für übersetzten Text die **Sys-Übersetzungszuordnung** für übersetzten Text aus.

9. Wählen Sie **Umwandeln**.


Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache

Übersetzen Sie die Schnittstelle einer Instanz in eine Sprache, für die ServiceNow kein Plugin für die Internationalisierung (I18N) bereitstellt.

Vorbereitungen

Hinweis:

Die Verwendung der Anwendung Lokalisierungs-Framework wird für die Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache oder die Übersetzung großer Mengen von benutzerdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in eine unterstützte Sprache empfohlen. Weitere Informationen finden Sie unter [Lokalisierungs-Framework](#).

[Kontakt Kundenservice und Support](#) , um eine Datei mit Zeichenfolgen von der Schnittstelle in englischer Sprache anzufordern.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Schnittstellenelemente werden als übersetzbare Zeichenfolgen in den Übersetzungstabellen gespeichert. Standardmäßig enthalten diese Übersetzungstabellen nur englische Zeichenfolgen. Um diese Tabellen mit übersetzten Zeichenfolgen in einer nicht unterstützten Sprache auszufüllen, folgen Sie diesem Workflow. Weitere Informationen zu Übersetzungstabellen finden Sie unter [Übersetzungstabellen](#).

Prozedur

1. [Erstellen Sie einen Sprachdatensatz](#) für die nicht unterstützte Sprache.
2. Exportieren und übersetzen Sie die zu übersetzenden Zeichenfolgen, wie in [Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten](#) beschrieben.
Es gibt eine sehr große Anzahl von übersetzbaren Zeichenfolgen auf der Plattform. Alle zu exportieren und manuell zu übersetzen, ist wahrscheinlich keine realistische Möglichkeit. Erwägen Sie, gefilterte Teilmengen der Zeichenfolgen aus jeder Tabelle zu exportieren und sie dann zu übersetzen.
3. Importieren Sie das übersetzte Dokument als Import Set zurück in die Instanz, wie in [Importieren Sie eine Übersetzung aus einer Excel-Tabelle](#) beschrieben.
4. [Erstellen Sie eine Sprachauswahl für Benutzer](#), um die neue Sprache auszuwählen.

Erstellen Sie einen Sprachdatensatz

Fügen Sie einen Datensatz für eine Sprache hinzu, die nicht von einem Plugin für die Internationalisierung (I18N) bereitgestellt wird, um neue Übersetzungen zuzuordnen.


Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Schnittstelle einer Instanz in eine Sprache zu übersetzen, für die ServiceNow kein Plugin für die Internationalisierung bereitstellt, müssen Sie in der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] einen Sprachdatensatz für eine neue Übersetzung erstellen. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter [Sprachentabelle](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemlokalisierung > Sprachen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die Sprachinformationen an.
 - **Name:** Der Name der Sprache, z. B. Türkisch.
 - **ID:** Der [BCP 47](#)  -Code für die Sprache, z. B. tr.

- **Textrichtung:** Die Richtung, die die Instanz zum Anzeigen der Sprache verwenden soll: von links nach rechts oder von rechts nach links.
- **Aktiv:** Option zum Aktivieren der Sprache für die Instanz.
- **Fallback:** Der Name einer anderen aktiven Sprache, die als Fallback-Sprache verwendet werden soll. Weitere Informationen zu Fallback-Sprachen finden Sie unter [Legen Sie eine Fallback-Sprache fest](#).

4. Wählen Sie Absenden.

Erstellen Sie eine Sprachauswahl für Benutzer

Ermöglichen Sie Benutzern, die Sprache als gültige Option in der Sprachauswahl oder einem Benutzerdatensatz auszuwählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen einen Auswahldatensatz für eine neue Übersetzung in der Auswahltabelle [sys_choice] erstellen. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter [Auswahltabelle](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemlokalisierung > Auswahlmöglichkeiten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder aus.

Auswahldatensatzfelder zum Auswählen der neuen Sprache

Feld	Eingabe
Tabelle	sys_user
Element	preferred_language
Sprache	Geben Sie einen Bezeichner ein, der BCP 47 entspricht. Der Bezeichner kann einen Sprachcode oder einen Sprachcode enthalten, gefolgt von einem Länder- oder Regionscode. Beispiel: <i>tr</i> für Türkisch oder <i>es-MX</i> für Spanisch-Mexiko.
Bezeichnung	Geben Sie den Namen der neuen Sprachauswahl so ein, wie er in der Sprachauswahl angezeigt werden soll. Beispiel: Mongolisch.
Wert	Geben Sie einen Bezeichner ein, der BCP 47 entspricht. Der Bezeichner kann einen Sprachcode oder einen Sprachcode enthalten, gefolgt von einem Länder- oder Regionscode. Beispiel: <i>tr</i> für Türkisch oder <i>es-MX</i> für Spanisch-Mexiko.
Sequenz	Geben Sie eine Zahl ein, um festzulegen, in welcher Reihenfolge die Option in der Auswahlliste angezeigt wird, wenn Sie die Auswahl nicht alphabetisch auflisten möchten. Beispiel: 5.

Example

Mit dem folgenden Datensatz kann ein Benutzer, der die Niederländische Lokalisierung seiner Instanz verwendet, die Sprache in Mongolisch ändern:

- **Tabelle:** Benutzer [sys_user]
- **Element:** preferred_language
- **Sprache:** nl
- **Bezeichnung:** Mongoolse
- **Wert:** mn

4. Wählen Sie Absenden.**Konfigurieren Sie eine Sprache so, dass sie von rechts nach links liest**

Verwenden Sie das Feld Textrichtung, um eine Sprache zu konfigurieren, die von rechts nach links gelesen wird, z. B. Hebräisch.

Vorbereitungen


Aktivieren Sie die Sprachen, die Ihre Benutzer benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie eine Sprache](#).

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Unterstützung von rechtsläufiger Sprache ist nur in der Hauptbenutzeroberfläche und im Live-Feed verfügbar. Andere Benutzeroberflächen und Anwendungen wie der grafische Workflow-Editor, Berichterstellung, CMS, Chat und die Dokumentationswebsites ServiceNow werden nicht unterstützt.

Prozedur

- 1.** Navigieren zu **Alle > Systemlokalisierung > Sprachen**.
- 2.** Wählen Sie **Neu**.
- 3.** Geben Sie den **Namen** der Sprache ein, z. B. Hebräisch.
- 4.** Geben Sie den **BCP 47**  -Code für die Sprache ein.

Example

Zum Beispiel ist Hebräisch he.

- 5.** Wählen Sie im Feld Textrichtung die Option **Rechts nach links aus**.
- 6.** Wählen Sie **Absenden**.

Systemlokalisierungsreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Konfigurationseigenschaften, Tabellen und mehr.

Systemlokalisierungseigenschaften

Systemlokalisierungseigenschaften konfigurieren Übersetzungs-, Währungs- und Gebietsschemaeinstellungen in der Instanz für Benutzer aus mehreren Ländern.

Einige Lokalisierungseigenschaften werden erst angezeigt, nachdem das Plugin „I18N: Internationalization“ aktiviert wurde. Einige Eigenschaften sind auf der Seite „Systemlokalisierungseigenschaften“ verfügbar, einige weniger häufig verwendete

Eigenschaften sind jedoch nur in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] verfügbar.

Greifen Sie auf die folgenden Eigenschaften zu, indem Sie zu navigieren **Alle > Systemeigenschaften > Systemlokalisierung**.

Eigenschaft	Beschreibung
<p>Sprachauswahlfeld auf Anmeldeseite anzeigen, damit Anwender die gewünschte Sprache angeben können.</p> <p><i>glide.ui.login.language.select</i></p>	<p>Aktiviert die Sprachauswahl bei der Anmeldung.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optionen: Ja Nein • Standardwert: Ja • Abhängigkeit: Das Plugin „I18N: Internationalization“ muss aktiv sein
<p>Sprache der Textsuche für die Wortstammerkennung.</p> <p><i>glide.ts.stemming_language</i></p>	<p>Wählt die Sprache aus, in der abgeleitete Wörter in der Textsuche abgeglichen werden sollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optionen: Englisch, Deutsch und Französisch • Standardwert: Englisch • Abhängigkeit: Das Plugin „I18N: Internationalization“ muss aktiv sein • Mehr erfahren: Zing gleicht abgeleitete Wörter mit Wortstammerkennung ab
<p>Zeigt Übersetzungspräfix für übersetzbare Zeichenfolgen an.</p> <p><i>glide.ui.i18n_test</i></p>	<p>Fügt ein Übersetzungspräfix zu übersetzbaren Feldern hinzu, um anzugeben, wo die zu übersetzende Zeichenfolge zu finden ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optionen: Ja Nein • Standardwert: Nein • Mehr erfahren: Debuggen von Übersetzungen
<p>Verwenden Sie ein einheitliches Währungsmodell. Zeigen Sie alle Währungen im gleichen Währungscode an, unabhängig vom Gebietsschema, Land oder Sprachcode eines Benutzers.</p> <p><i>glide.i18n.single_currency</i></p>	<p>Aktivieren Sie den Einzelwährungsmodus.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optionen: Ja Nein • Standardwert: Nein • Mehr erfahren: Währungsverwaltung
<p>Standardsprache für das System (zwei Zeichenwerte)</p> <p><i>glide.sys.language</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Optionen: en, fr, es, it, de • Standardwert: en

Eigenschaft	Beschreibung
<p>Wenn Sie das Einzelwährungsmodell verwenden, zeigen Sie alle Währungen mit diesem Währungscode an. Währungscode verwenden das aus drei Buchstaben bestehende ISO 4217-Format.</p> <p><i>glide.i18n.single_currency.code</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Optionen: ISO 4217-Währungscode aus drei Buchstaben • Standardwert: USD • Mehr erfahren: Währungsverwaltung
<p>Gebietsschema-Code, der für die Lokalisierung verwendet werden soll.</p> <p><i>glide.system.locale</i></p>	<p>Bestimmt die Standardwährung des Systems, in die alle Preise automatisch umgerechnet werden, bevor andere Summen oder Umrechnungen durchgeführt werden. Das Ändern dieser Eigenschaft, nachdem einem Preis- oder Währungsfeld ein Wert zugewiesen wurde, kann zu einer falschen Konvertierung oder zu falschen Preisen führen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optionen: [Sprachcode].[Ländercode] (z. B. en.GB für Großbritannien, fr.FR für Frankreich, de.DE für Deutschland oder ja.JP für Japan) • Standardwert: Keiner • Mehr erfahren: Gebietsschemaeinstellungen <p>i Hinweis: Ändern Sie diesen Wert nicht, nachdem ein System in die Produktion gegangen ist. Wenn das Gebietsschema eines Anwenders geändert werden muss, aktualisieren Sie das Feld „Ländercode“ im Anwenderdatensatz.</p>
<p>Wörterbuch der Rechtschreibprüfung für englische Benutzer.</p> <p><i>glide.spell.dictionary.en</i></p>	<p>Legt das Dictionary der Rechtschreibprüfung im System für englische Benutzer fest.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optionen: Portugiesisch (Brasilien), Niederländisch, Englisch (USA), Englisch (GB), Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Russisch, Spanisch und Thai • Standardwert: Englisch (USA). • Mehr erfahren: Gebietsschemaeinstellungen

Greifen Sie auf die folgenden Eigenschaften zu, indem Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` eingeben, um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [`sys_properties`] zu öffnen.

Eigenschaft	Beschreibung
<i>glide_i18n.language_fallback_enabled</i>	Option, um das Festlegen von Fallback-Sprachen für die Instanz zu ermöglichen. Durch das Festlegen von Fallback-Sprachen

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>wird eine dreistufige Hierarchie erstellt, in der eine Zwischensprache verwendet wird, bevor der Standardwert für Englisch festgelegt wird, wenn der Text der Benutzeroberfläche nicht in die bevorzugte Sprache des Benutzers übersetzt wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: true • Mehr erfahren: Legen Sie eine Fallback-Sprache fest

Übersetzungstabellen

ServiceNow speichert Übersetzungsinformationen in diesen Tabellen.

- Sprachen [sys_language]
- Übersetzter Name/Feld [sys_translated]
- Nachrichten [sys_ui_message]
- Feldbezeichnung [sys_documentation]
- Auswahl [sys_choice]
- Übersetzter Text [sys_translated_text]

Um zu sehen, welche Tabelle eine bestimmte übersetzte Bezeichnung enthält, aktivieren Sie die Anzeige von Übersetzungspräfixen. Weitere Informationen finden Sie unter [Debuggen von Übersetzungen](#).

Hinweis:

Die Sprachentabelle ist nur verfügbar, nachdem mindestens ein I18N:Internationalization-Plugin aktiviert wurde.


Zugehörige Informationen

[Aktivieren Sie eine Sprache](#)

Sprachentabelle

Die Tabelle „Sprachen“ [sys_language] enthält eine Liste der Sprachen, für die übersetzter Text verfügbar ist.

Um die Übersetzung in eine neue Sprache zu aktivieren, fügen Sie der Tabelle „Sprachen“ einen Datensatz hinzu. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Name: Sprachname
- ID: [BCP 47](#)  -Code für die Sprache
- Textrichtung: Richtung des Texts in dieser Sprache
- Aktiv: Indikator, der angibt, ob die Sprache für diese Instanz aktiviert wurde (wahr) oder nicht (falsch)
- Fallback: Name der Sprache, die die Instanz verwendet, wenn keine Übersetzung verfügbar ist

Auswahltablelle

Die Auswahltablelle [sys_choice] enthält übersetzten Text für Optionen, die in Auswahllisten angezeigt werden.

Die Hauptfelder für diese Tablelle sind:

- Tablelle: Name der Tablelle, für die diese Übersetzung gilt.
- Element: Name des Felds, für das diese Übersetzung verwendet wird.
- Sprache: [BCP 47](#) -Code der Sprache für die übersetzte Auswahl.
- Wert: Englische Beschreibung dieser Auswahl.
- Bezeichnung: übersetzter Text, den Benutzer für diese Auswahl sehen.

Auswahlliste

Table	Element	Language	Value	Label
change_request	priority	es	1	1 - Crítica
change_request	priority	en	1	1 - Critical
change_request	priority	es	2	2 - Alta
change_request	priority	en	2	2 - High
change_request	priority	es	3	3 - Moderada
change_request	priority	en	3	3 - Moderate
change_request	priority	es	4	4 - Baja
change_request	priority	en	4	4 - Low

Übersetzte Auswahlmöglichkeiten

Solicitud de cambio
CHG0040007

Número

Solicitado por

Categoría

Servicio

Oferta de servicio

CI afectado

Prioridad

Automatische Übersetzung

Übersetzter Name/Feldtabelle

Die Tabelle „Übersetzter Name/Felder“ [sys_translated] speichert übersetzte Werte für Textfelder, in denen der Feldtyp „translated_field“ ist (siehe Wörterbucheintrag).

Diese Option ist für Textfelder mit einer Länge von bis zu 255 Zeichen verfügbar. Einige Beispiele sind Namen, Titel und Kurzbeschreibungen. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Tabelle: Name der Tabelle, für die diese Übersetzung gilt.
- Element: Name des Felds, für das diese Übersetzung gilt.
- Bezeichnung (übersetzen): übersetzter Text, den Benutzer in Formularen und Listen sehen.
- Sprache: [BCP 47](#) -Code der Sprache für diesen übersetzten Text.
- Wert: Englischer Wert, der bewirkt, dass dieser übersetzte Text angezeigt wird.

Tabelle „Übersetzter Name/Felder“.

Table	Element	Language	Value	Label (translate)
sys_collection	label	es	Access to	Acceso a
sys_app_module	title	es	Access Types	Tipos de acceso
sys_app_module	title	es	Accommodation Types	Tipos de adaptaciones
sys_app_module	title	es	Accommodations	Adaptaciones
sys_uib_toolbox_component	label	es	Accordion Item	Elemento del menú

Tabelle „Feldbezeichnung“.

Die Tabelle „Feldbezeichnung“ [sys_documentation] speichert den Text von Tabellennamen zusammen mit den Bezeichnungen im Singular und Plural für jedes Feld in der Tabelle.

Für jeden Tabellennamen und jede Feldbezeichnung enthält die Tabelle „Feldbezeichnung“ einen Datensatz für jede installierte Sprache. ServiceNow verwendet die Tabellen- und Feldnamen aus dieser Tabelle, um Listen und Formulare in der richtigen Sprache anzuzeigen. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Tabelle: Name der Tabelle, für die diese Übersetzung gilt.
- Element: Name des Felds, für das diese Übersetzung gilt.
- Sprache: [BCP 47](#) -Code der Sprache für den übersetzten Text.
- Bezeichnung: übersetzter Text, den Benutzer sehen.
- Plural: Plural der Bezeichnung.
- Hilfe: für zukünftige Verwendung reserviert. Ein Fragezeichen (?) wird neben Hinweisbezeichnungen angezeigt, wenn der Eingabehilfemodus aktiviert ist.
- Hinweis: Text, der angezeigt wird, wenn sich der Cursor auf dem Feld befindet.
- URL: URL für eine Webseite, die Informationen zum Feld bereitstellt. Wenn eine URL angegeben ist, wird der Text blau und unterstrichen angezeigt, um anzuzeigen, dass die Bezeichnung anklickbar ist.

Feldbezeichnung

Table	Element	Language	Label	Plural
incident	close_code	en	Resolution code	Resolution codes
incident	close_code	es	Código de resolución	Códigos de resolución
incident_fact_table	close_count	en	Close count	Close counts
incident_fact_table	close_count	es	Número de cierre	Número de cierres

Übersetztes Feld

< ≡ **Incidencia**
INC0009004

Número: INC0009004

* Solicitante: David Miller

Categoría: Software

Subcategoría: -- Ninguno --

Código de resolución: Solved (Work Around)

Tabelle für übersetzten Text

In der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] werden Übersetzungen für Felder mit dem Feldtyp „translated_text“ oder „translated_html“ gespeichert (siehe Wörterbucheintrag).

Dieser Feldtyp wird normalerweise für lange Textfelder mit einer Länge von bis zu 65.000 Zeichen verwendet, z. B. Name und Einführung der Umfrage. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Dokument: Interner Bezeichner des Datensatzes, für den diese Übersetzung gilt.
- Feldname: Feld, in dem dieser übersetzte Text angezeigt wird, z. B. Abschlussnotizen.
- Sprache: Sprache, in die der Text übersetzt wird.
- Tabellename: Tabelle, für die diese Übersetzung gilt.
- Wert: übersetzter Text, den der Benutzer sieht.

Liste mit übersetztem Text

Document	Field Name	Language	Table Name	Value
(empty)	short_description	Spanish	Catalog Item [sc_cat_item]	Confirme la fecha de liberación de un billete
(empty)	name	Spanish	Catalog Item [sc_cat_item]	Elemento del catálogo para invocar la operación
(empty)	short_description	Spanish	Catalog Item [sc_cat_item]	Elemento del catálogo para invocar la op...
Catalog Item: Text Index Stop Words	name	Spanish	Catalog Item [sc_cat_item]	Palabras irrelevantes de índice de texto

Zugehörige Informationen

Textfelder werden übersetzt

Nachrichtentabelle

Die Tabelle „Nachricht“ [sys_ui_message] enthält die Übersetzungen für Informationsnachrichten, Bestätigungsnachrichten, Fehlermeldungen und andere Arten von Systemnachrichten auf der gesamten Plattform.

Die Nachrichtentabelle enthält benutzerdefinierten übersetzbaren Text aus den folgenden Quellen, wenn diese Texte korrekt umgebrochen werden:

- HTML auf einer UI-Seite in einer vom Kunden erstellten Anwendung
- Service Portal-Widget-Nachrichten (einschließlich in Umfragen)

ServiceNow überprüft diese Tabelle auf übersetzten Text, wenn ein Client-Skript einen getMessage-Aufruf oder ein Server-Skript einen gs.getMessage -Aufruf enthält. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Schlüssel: interner, eindeutiger Bezeichner (Groß-/Kleinschreibung beachten) dieser Nachricht.
- Sprache: Sprache, in die die Nachricht übersetzt wird.
- Nachricht: übersetzter Text, den Benutzer sehen.

***i* Hinweis:**

Wenn Sie einen Datensatz in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] erstellen, der einen vorhandenen Schlüssel und dieselbe Sprache verwendet, kann sich die Nachricht für vorhandene Referenzen mit dem Schlüssel ändern. Beispiel: Wenn ein Datensatz mit „Aktualisieren“ für den Schlüssel, Englisch für die Sprache und „Aktualisieren“ für die Nachricht vorhanden ist und Sie einen anderen Datensatz mit demselben Schlüssel und derselben Sprache, aber einer anderen Nachricht „Bildschirm aktualisieren“ erstellen, Wenn Sie vorhandene UI-Zeichenfolgen mit der Taste „Aktualisieren“ eingeben, wird die neue Meldung „Bildschirm aktualisieren“ angezeigt. Datensätze in dieser Tabelle werden im globalen Bereich erstellt und sind nicht bereichsbeschränkt.

Weitere Informationen zu übersetzbaren benutzerdefinierten Inhalten in der Nachrichtentabelle finden Sie unter [Benutzerdefinierte Inhalte werden übersetzt](#).

Nachrichtenliste

Key	Language	Message
The following mandatory fields are not f...	Spanish	Los siguientes campos obligatorios no se...
The email contains an invalid reply to f...	Spanish	El correo electrónico contiene un campo ...
Target field	Spanish	Campo de objetivo
Source field	Spanish	Campo de origen
Some fields are incomplete	Spanish	Algunos campos están incompletos

Übersetzte Nachricht

⊗
Los siguientes campos obligatorios no se han cumplimentado: Nombre
✕

Dynamische Übersetzung

Sie können in einer Anwendung eingegebenen Text dynamisch übersetzen, z. B. vom Benutzer eingegebener Text in Formularen, um eine nahtlose Lokalisierungs-Experience zu gewährleisten.

Eine Übersicht über die dynamische Übersetzung

Mit der dynamischen Übersetzung können Sie die Lokalisierungsunterstützung in Echtzeit für Ihre Instanz konfigurieren. Nach der Konfiguration können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Formularfelder, Mitarbeiterchat-Nachrichten und Wissensartikel schnell und effizient übersetzen.

Erste Schritte

<p>Erkunden</p>  <p>Erkunden Sie die dynamische Übersetzung</p>	<p>Konfigurieren</p>  <p>Konfigurieren Sie die dynamische Übersetzung</p>	<p>integrieren</p>  <p>Integrieren Sie Übersetzungsservices von Drittparteien</p>
<p>Verwenden</p>  <p>Verwenden Sie die dynamische Übersetzung in Ihrer Instanz</p>	<p>Referenz</p>  <p>Referenz für Eigenschaften, Aktionen und Fehlermeldungen der dynamischen Übersetzung</p>	

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- [Lesen Sie Artikel auf der Now Community-Website](#)
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#)
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

Dynamische Übersetzung erkunden

Erfahren Sie mehr über Dynamische Übersetzung, einschließlich der Aktivierung der Live-Übersetzung von Formularfeldern, der Übersetzung von Wissensartikeln und der Integration mit Übersetzungsservices von Drittanbietern.

Dynamische Übersetzung – Übersicht

Wenn Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) aktivieren, aktivieren Sie die Live-Übersetzung in Ihrer Instanz, einschließlich Formularen, Aktivitätenströmen und Chats. Für die Übersetzung von Text können Sie den standardmäßig verfügbaren Übersetzungsdienstanbieter oder einen Übersetzungsdienstanbieter Ihrer Wahl verwenden.

Dynamische Übersetzung-Workflow

1. Erwerben Sie ein beliebiges ServiceNow, Inc. -Abonnement, das Professional oder höher ist und Dynamische Übersetzung enthält.
2. Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation). Diesbezügliche Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung](#).
3. Melden Sie sich an, und erstellen Sie ein Konto bei einem Übersetzungsdienstanbieter. Standardmäßig werden die folgenden Übersetzungsdienstanbieter unterstützt:
 - Microsoft Informationen zur Anmeldung finden Sie in der Microsoft- [Dokumentation](#).
 - Google Informationen zur Anmeldung finden Sie auf der Google- [Website](#) und in der Spoke „[Google Cloud Translation Service einrichten](#)“.
 - IBM Informationen zur Anmeldung finden Sie auf der IBM [Website](#).



Wichtig:

Die IBM Watson Language Translator-Service-Spoke wird in einem zukünftigen Release nicht mehr unterstützt. Die -Spoke wird in diesem Release noch unterstützt.

4. Konfigurieren Sie das Framework Dynamische Übersetzung für den Übersetzungsserviceanbieter.

i Hinweis:

- Um die standardmäßigen Übersetzungsdienstanbieter zu verwenden, sollten Sie eine Verbindung erstellen, die Anmeldeinformationen angeben und dann die entsprechende Übersetzerkonfiguration aktivieren.
- Legen Sie mindestens eine Übersetzerkonfiguration als Standard für die Erkennung fest, um die Sprache des vom Benutzer eingegebenen Texts zu erkennen.
- Legen Sie mindestens eine Übersetzerkonfiguration als Standard für die Übersetzung fest, um die Dynamische Übersetzung Experience in Formularen und Aktivitätenströmen zu aktivieren.
- Dynamische Übersetzung verwendet die Sprachcodes ServiceNow® und unterstützt alle Sprachen, die die Übersetzungsdienstanbieter unterstützen.

i Hinweis:

Für Sprachen, bei denen es Unterschiede in den Sprachcodes gibt, lesen Sie [Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung](#), um einen Sprachcode-Zuordnungsdatensatz zu erstellen und ihn dem Übersetzerkonfigurationsdatensatz zuzuordnen.

Sie können Ihre Instanz für die Verwendung der folgenden Service Provider konfigurieren.

- Microsoft Weitere Informationen zu Konfigurationen für Microsoft finden Sie unter [Spoke für Microsoft Azure Translator-Dienst](#).
- Google Informationen zu Konfigurationen für Google finden Sie unter [Google Cloud Translation-Service-Spoke](#).
- Ein beliebiger Übersetzungsdienstanbieter Ihrer Wahl. Weitere Informationen zu Konfigurationen finden Sie unter [Integrieren Sie mit einem Übersetzungsdienstanbieter](#).
- IBM Weitere Informationen zu Konfigurationen für IBM finden Sie unter [Spoke für IBM Watson Language Translator-Service](#).

i Hinweis:

Das Framework Dynamische Übersetzung ist für Google nur verfügbar, wenn die Spoke für den Google Cloud Translator-Dienst in ServiceNow Storeinstalliert ist.

Vorteile von Dynamische Übersetzung

Vorteil	Funktion	Anwender
Live-Übersetzung in Formularen	Dynamische Übersetzung in Formularen und Aktivitätenströmen	Service Desk-Mitarbeiter
Übersetzung von Wissensartikeln	Übersetzungsaufgaben in Knowledge Bases	Service Desk-Mitarbeiter
Legen Sie Ihre bevorzugten Übersetzungsservices fest	Dynamische Übersetzung Spoke und Integration mit Services von Drittparteien	Administrator
Aktivieren Sie die Übersetzung in Echtzeit für mehrere Sprachen	DynamicTranslation-API	Verwalten
Übersetzen Sie Text in Konversationen zwischen Endbenutzern und Service Desk-Mitarbeitern	Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat	Endbenutzer, Service Desk-Mitarbeiter

Konfigurieren der dynamischen Übersetzung

Aktivieren und konfigurieren Sie Dynamic Translation für die Integration mit ServiceNow-Übersetzungsservices oder mit einem Drittanbieter, um die Live-Übersetzung von benutzergenerierten Inhalten im gesamten Now Platform zu ermöglichen.

Konfiguration – Übersicht

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung, und integrieren Sie sie mit Ihrem bevorzugten Service Provider.

Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um alle erforderlichen APIs zu aktivieren.

Vorbereitungen

Das Plugin „Glide Notification Translation“ (com.glide.notification.translation) muss installiert und aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dynamische Übersetzung Das -Plugin (com.glide.dynamic_translation) aktiviert die folgenden zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation)

Plugin	Beschreibung
Flow Designer – Installationsprogramm [com.glide.hub]	Unterstützt die Anwendung Flow Designer.
ServiceNow IntegrationHub-Laufzeit [com.glide.hub.integration.runtime]	Ermöglicht die Ausführung von IntegrationHub-Aktionen und -Flows.
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – REST [com.glide.hub.action_step.rest]	Aktionsschritt – REST
Microsoft Azure Translator-Service-Spoke [com.glide.microsoft_translation_spoke]	Stellt Subflows und Aktionen bereit, um den vom Benutzer eingegebenen Text dynamisch zu übersetzen und die Sprache des Texts mithilfe von Microsoft-Übersetzungsservices zu erkennen.
IBM Watson Translator-Service-Spoke [com.glide.ibm_translation_spoke]	Stellt Subflows und Aktionen bereit, um den vom Benutzer eingegebenen Text dynamisch zu übersetzen und die Sprache des Texts mithilfe von IBM-Übersetzungsservices zu erkennen.
Spoke des ServiceNow-Spracherkennungsservice [com.glide.language_detection_spoke]	Verwendet den Spracherkennungsservice ServiceNow [®] , um die Sprache des angegebenen Texts zu erkennen.

Plugins für das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Dynamische Übersetzungs-Spoke [com.glide.dynamische_translation.spoke]	Stellt Aktionen bereit, mit denen Text aus einer Sprache in eine andere Sprache übersetzt und die Sprache des angegebenen Texts erkannt werden kann.

i Hinweis:

- Wenn Sie das Microsoft Azure Translator-Service-Spoke-Plugin aktivieren, während das Dynamische Übersetzung -Plugin (com.glide.dynamic_translation) inaktiv ist, werden die Subflows und Aktionen des Microsoft Azure Translator-Service-Spoke-Plugins aktiviert. Diese Subflows können in anderen Flows und Subflows verwendet werden. Sie können jedoch keine dynamischen Übersetzungs-APIs aufrufen.
- Wenn Sie das Plugin „IBM Watson Translator Service Spoke“ aktivieren, während das Plugin „Dynamic Translation“ inaktiv ist, werden die Subflows und Aktionen des Plugins „IBM Watson Translator Service Spoke“ aktiviert. Diese Subflows können in anderen Flows und Subflows verwendet werden. Sie können jedoch keine dynamischen Übersetzungs-APIs aufrufen.

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**.

i 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 \(Washington DC\)](#)

Anforderung für Domänentrennung in Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie die Unterstützung für das Framework Dynamische Übersetzung in domänengetrennten Instanzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

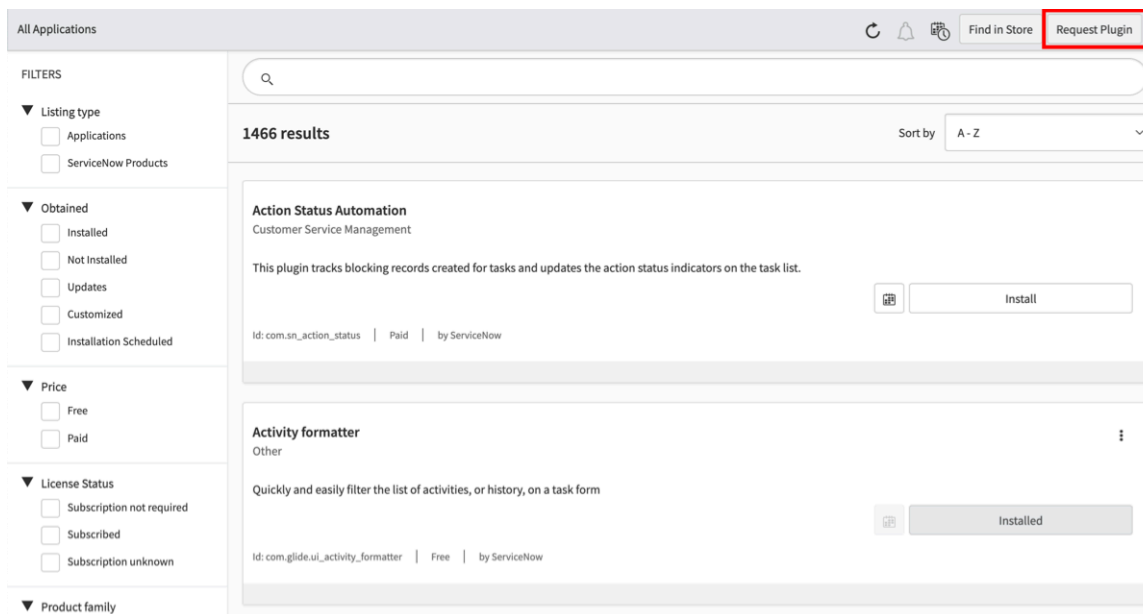
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern.

- Greifen Sie direkt auf den Servicekatalog Now Support zu, indem Sie auswählen **Alle > Servicekatalog > Plugin aktivieren** auf Now Support.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

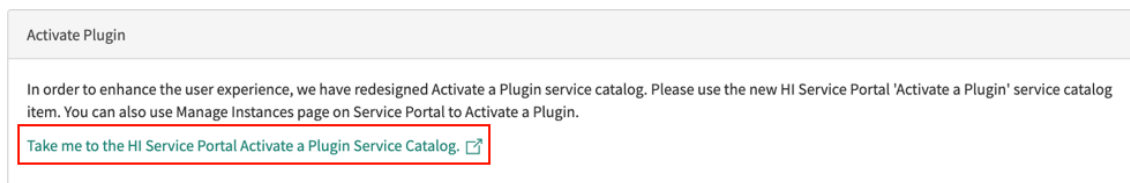
Prozedur

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



Automatische Übersetzung

3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins

Feld	Beschreibung
	<p>Hinweis: Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet), und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.</p>
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	<p>Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.</p> <p>Hinweis: Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei Grund/Kommentare ein.</p>

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“

The screenshot shows the 'Activate Plugin' form in the ServiceNow interface. The form is titled 'Activate Plugin' and includes the following elements:

- Target Instance:** A dropdown menu with 'My Instance' selected.
- Plugin Selection:** A dropdown menu with 'CSM Workspace' selected.
- Checkbox:** An unchecked checkbox labeled 'Plugin I'm looking for is not listed'.
- Maintenance Date and Time:** A section titled 'Select Maintenance Date and Time' with a note: 'Only available time slots are shown. Your preferred slot may be unavailable due to other scheduled changes or general maintenance.' Below this is a calendar grid for the period 'Sep 25, 2022 - Oct 1, 2022'. The selected date is Thursday, September 29, 2022, with a time slot of 22:25 highlighted in green.
- Buttons:** 'Cancel' and 'Submit' buttons at the bottom right.

7. Wählen Sie Absenden.

Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter [Plugins aus dem Servicekatalog anfordern \[KB0751715\]](#) im Now Support Knowledge Base. [↗](#)

Zugehörige Informationen

[Liste der Plugins \(Washington DC\)](#)

Migrieren Sie zu Version v3 einer Übersetzerkonfiguration

Implementieren Sie den Vertrag mit Subflows unter Verwendung komplexer Objekte in den Eingabe- und Ausgabefeldern für die dynamische Übersetzung von Text.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Implementieren Sie für eine Übersetzerkonfiguration, die Sie zur Integration mit einem Übersetzungsdienstleister Ihrer Wahl hinzugefügt haben, IntegrationHub -Subflows mit komplexen Objekten in den Eingabe- und Ausgabefeldern. Diese Subflows sind für die Interaktion mit dem Übersetzungsdienstleister für die folgenden Aufgaben erforderlich:

- Übersetzen Sie den Eingabetext
- Erkennen Sie die Sprache des Eingabetexts

Informationen zur Implementierung dieser Subflows finden Sie unter [Integrieren Sie mit einem Übersetzungsdienstleister](#).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach einem Upgrade auf Washington DC wird die Version aller Übersetzerkonfigurationen, die standardmäßig verfügbar, aber nicht angepasst sind, automatisch auf v3 aktualisiert. Die entsprechenden Subflows enthalten komplexe Objekte in den Eingabe- und Ausgabefeldern.

Für die folgenden Übersetzerkonfigurationen sollten Sie jedoch zu Version v3 migrieren:

- Übersetzerkonfigurationen, die standardmäßig verfügbar sind, aber in angepasst werden New York
- Übersetzerkonfiguration, die Sie zur Integration mit einem Übersetzungsdienstleister Ihrer Wahl hinzugefügt haben

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Dynamische Übersetzung > Übersetzerkonfigurationen**.
2. Wählen Sie eine Übersetzerkonfiguration aus.
3. Aktualisieren Sie im Formular „Übersetzerkonfiguration“ die folgenden Felder.

Felder des Formulars „Übersetzerkonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die Übersetzerkonfiguration für die Integration mit Dynamische Übersetzung.
Version	Version des in Subflows verwendeten Vertrags. Wählen Sie v3 aus .
Einen Übersetzungs-Subflow auswählen	IntegrationHub -Subflow mit komplexen Objekten in den Eingabe- und Ausgabefeldern, um den Eingabetext zu übersetzen. <ul style="list-style-type: none"> ○ Wählen Sie für die Übersetzerkonfigurationen, die standardmäßig verfügbar, aber angepasst sind, Text übersetzen [translate_text_v3] aus. ○ Wählen Sie für die Übersetzerkonfiguration, die Sie zur Integration mit einem Übersetzungsdienstleister Ihrer Wahl hinzugefügt haben, den Subflow aus, den Sie mit komplexen Objekten implementiert haben. Der Vertrag unterstützt jetzt mehrere Texte in einem einzigen Methodenaufruf.
Einen Erkennungs-	IntegrationHub Subflow mit komplexen Objekten in den Eingabe- und Ausgabefeldern, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen.

Feld	Beschreibung
Subflow auswählen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wählen Sie für die Übersetzerkonfigurationen, die standardmäßig verfügbar, aber angepasst sind, Sprache erkennen [detect_language_v3] aus. ○ Wählen Sie für die Übersetzerkonfiguration, die Sie zur Integration mit einem Übersetzungsdienstanbieter Ihrer Wahl hinzugefügt haben, den Subflow aus, den Sie mit komplexen Objekten implementiert haben. Der Vertrag unterstützt jetzt mehrere Texte in einem einzigen Methodenaufruf.
Als Standard für die Übersetzung markieren	Markiert den Übersetzer als Standardkonfiguration für die dynamische Übersetzung von Text.
Als Standard für die Erkennung markieren	Markiert den Übersetzer als Standardkonfiguration, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen.

4. Klicken Sie auf Aktualisieren.

Integration mit anderen Übersetzungsservices

Integrieren Sie Übersetzungsservices von Drittanbietern in Ihre Instanz, um die Live-Übersetzung von benutzerdefiniertem Text mit dem Anbieter Ihrer Wahl zu ermöglichen.

Sobald Sie die -Spoke für Ihren bevorzugten Übersetzungsdienstanbieter konfiguriert haben, können Sie direkt in Ihre -Instanz integrieren.

Microsoft Azure Translator-Dienst

Konfigurieren Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen mit der Spoke für den Microsoft Azure Translator-Dienst, und aktivieren Sie die Übersetzerkonfiguration.

Google Cloud Translator Service

Erstellen Sie Java KeyStore-Zertifikate, JWT-Signierschlüssel und JWT-Provider, um die Spoke für den Google Cloud Translator-Service einzurichten.

IBM Watson Translator-Service

Konfigurieren Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen mit der IBM Watson Translator-Service-Spoke, und aktivieren Sie die Übersetzerkonfiguration.

i Wichtig:
 IBM hat die Einstellung der Unterstützung des IBM Watson Translator-Service für IBM Cloud in allen Regionen angekündigt. Ab dem 10. Juni 2023 wird die Kachel „Sprachübersetzer“ für Neukunden aus der IBM Cloud-Plattform entfernt. Nur Bestandskunden können auf das Produkt zugreifen. Ab dem 10. Juni 2024 erreicht der Service das Datum des Supports. Ab dem 10. Dezember 2024 wird der Service vollständig zurückgezogen und steht Kunden nicht mehr zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter <https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes>.

Integrieren Sie mit einem Übersetzungsdienstanbieter

Integrieren Sie den Übersetzungsdienstanbieter Ihrer Wahl, um generierten Text dynamisch zu übersetzen.

Integrieren Sie mit einem Übersetzungsdienstanbieter

Integrieren Sie einen beliebigen Übersetzungsdienstanbieter Ihrer Wahl, um den dynamisch generierten Text zu übersetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie Subflows, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen, und übersetzen Sie den Eingabetext mithilfe von IntegrationHub Subflows, Aktionen sowie Verbindungen und Anmeldeinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter [Flow Designer](#) .

- a. Stellen Sie sicher, dass die Zuordnung für Fehlermeldungen erfolgt, um Fehlercodes vom Übersetzungsdienstanbieter den von ServiceNowunterstützten Fehlercodes und standardisierten Fehlermeldungen zuzuordnen.

Standardfehlercodes und -meldung

Fehlercode	Fehlermeldung
40050	Fehlercode zum Ausfüllen von Fehlermeldungen des Übersetzungsdienstanbieters anstelle von standardisierten Fehlermeldungen.
40051	Unbekannter Fehler ist aufgetreten.
40052	Text (Feld „Text“) hat seine maximale Länge überschritten.
40053	Ausgangssprache ist ungültig.
40054	Zielsprache ist ungültig.
40055	Die Anforderung ist nicht autorisiert, da die Anmeldeinformationen fehlen oder ungültig sind.
40056	Text kann nicht in Zielsprachen übersetzt werden.

- b. Stellen Sie sicher, dass die Ein- und Ausgabefelder für Subflows das folgende Format aufweisen.

Hinweis:

Beim Erstellen von Subflows können Sie bei Bedarf auf die standardmäßig verfügbaren Subflows verweisen. Beispiele: Sprache erkennen [detect_language_v3] und Text in mehrere Sprachen übersetzen [translate_text_to_multiple_languages_v3].

Erkennen Sie den Subflow

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
Texte	Eingabetexte, deren Sprache erkannt werden soll. Im Release Washington DC unterstützt Version v3 die Massenerkennung – Erkennung mehrerer Texte, die in eine einzelne Zeichenfolge eingegeben werden.	Array.Zeichenfolge
Ausgaben		

Feldname	Beschreibung	Typ
Erkennungen	<p>Informationen über den Code und die Konfidenz der vom Übersetzer erkannten Sprachen und ihre jeweiligen Alternativen, Fehlercodes und Fehlermeldungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Code: Sprachcode der erkannten Sprache, wie vom Übersetzungsdienstanbieter angegeben. Konfidenz: Wert, der die Konfidenz in das Ergebnis angibt. Der Wert liegt zwischen null und eins. Ein niedriger Wert zeigt eine geringe Konfidenz an. <p>Beispiel: Französischer Text mit einer Konfidenz von 0,93</p> <pre>{ 'code' : 'fr', 'confidence' : '0.93' }</pre> <p>Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt <code>getDetectedLanguages</code> von DynamicTranslation - Scoped.</p>	Array.Objekt Jedes Element des Objekts ist ein Zeichenfolgenwert.
status	Status der Anforderung.	Auswahl

Übersetzen Sie den Subflow

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
Texte	<p>Zu übersetzende Texte.</p> <p>Im Release Washington DC unterstützt Version v3 die Massenübersetzung – die Übersetzung mehrerer Texte, die in eine einzelne Zeichenfolge eingegeben werden.</p>	Array.Zeichenfolge
target_languages	<p>Array von Sprachcodes, in die der Text übersetzt werden muss.</p> <p>Beispiel:</p> <pre>['fr','it']</pre>	Array-Zeichenfolge. Jedes Element des Arrays ist ein Zeichenfolgenwert.
source_language	<p>Sprachcode des Quelltexts.</p> <p>Beispiel:</p> <pre>en</pre>	Zeichenfolge
additional_parameters	<p>Array mit zusätzlichen Parametern.</p> <p>Beispiel:</p> <pre>[{'parameter_name': 'textType', 'parameter_value': 'html'}]</pre>	Array.Objekt Jedes Element des Arrays ist ein Objekt mit Zeichenfolgenwerten.
Ausgaben		
Übersetzungen	<p>Übersetzte Texte in den angegebenen Zielsprachen. Jedes Element des Arrays ist ein Objekt, das die Zielsprache und den übersetzten Text enthält.</p>	Array.Objekt Jedes Element des Arrays

Feldname	Beschreibung	Typ
	<p>Beispiel:</p> <pre>[{'target_language':'fr', 'translated_text':'Bonjour'}, {'target_language':'it', 'translated_text':'ciao'}]</pre> <p>Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt <code>getTranslations</code> von DynamicTranslation – Scoped .</p>	ist ein Objekt mit Zeichenfolgenwerten.
status	Status der Anforderung.	Auswahl

i Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass das Feld **Ausführen als** in den Flow-Eigenschaften auf **Benutzer, der die Sitzung initiiert** festgelegt ist.

2. Erstellen Sie eine Übersetzerkonfiguration, und aktivieren Sie sie.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Übersetzerkonfiguration](#).

Erstellen Sie eine Übersetzerkonfiguration

Konfigurieren Sie das Framework Dynamische Übersetzung für einen Übersetzungsdienstanbieter Ihrer Wahl. Verwenden Sie das -Framework, um den vom Benutzer eingegebenen Text in der -Anwendung dynamisch zu übersetzen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Dynamische Übersetzung > Übersetzerkonfigurationen**.

i Hinweis:

Standardmäßig sind Übersetzerkonfigurationen von Google, IBM und Microsoft verfügbar, und die Übersetzerkonfiguration ServiceNow für die Spracherkennung ist verfügbar und aktiv.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder des Formulars „Übersetzerkonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner der Übersetzerkonfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Übersetzerkonfiguration.
Version	Version des in Subflows verwendeten Vertrags. Der Standardwert ist v3, der komplexe Objekte in den Eingabe- und Ausgabefeldern von Subflows verwendet.

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Die Versionen v1 und v2 akzeptieren nur eine einzelne Zeichenfolge und sind veraltet. Verwenden Sie Version v3, die mehrere Zeichenfolgen für die Übersetzung und Erkennung akzeptiert.</p>
Einstellungen	
Einen Übersetzungs-Subflow auswählen	IntegrationHub-Subflow, der mit dem Übersetzungsdienstanbieter interagiert, um den Eingabetext zu übersetzen.
Als Standard für die Übersetzung markieren	<p>Option zum Markieren der Übersetzerkonfiguration als Standardkonfiguration für die Übersetzung.</p> <p>Wenn beim Übersetzen des Texts keine Übersetzerkonfiguration angegeben wird, wird die Standardkonfiguration verwendet.</p> <p>i Hinweis:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Konfiguration muss aktiv sein, damit sie als Standard festgelegt wird. ○ Sie können nur eine Konfiguration als Standard für die Übersetzung auswählen.
Einen Erkennungs-Subflow auswählen	IntegrationHub-Subflow, der mit dem Übersetzungsdienstanbieter interagiert, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen.
Als Standard für die Erkennung markieren	<p>Option zum Markieren der Übersetzerkonfiguration als Standardkonfiguration für die Erkennung.</p> <p>Wenn beim Erkennen des Texts keine Übersetzerkonfiguration angegeben wird, wird die Standardkonfiguration verwendet.</p> <p>i Hinweis:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Konfiguration muss aktiv sein, damit sie als Standard festgelegt wird. ○ Sie können nur eine Konfiguration als Standard für die Übersetzung auswählen.
Sprachcode-Zuordnungen	
Sprachcode-Zuordnungen	<p>Zuordnungscodes für Sprachen, die dem Konfigurationsdatensatz des Übersetzers zugeordnet werden sollen.</p> <p>Ordnen Sie den Übersetzerkonfigurationsdatensatz zu, indem Sie auf das Lupensymbol 🔍 klicken und die Sprachcodezuordnung auswählen.</p> <p>i Hinweis: Nur Sprachen, für die die Sprachcodezuordnung erstellt wurde, stehen zur Auswahl. Sie können nur eine Sprachcodezuordnung pro Sprache auswählen.</p>

Feld	Beschreibung
	Informationen zum Erstellen einer Sprachcodezuordnung finden Sie unter Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung .

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Spoke des Google Cloud Translation-Service

Stellt Subflows und Aktionen bereit, um den vom Benutzer eingegebenen Text dynamisch zu übersetzen und die Sprache des Texts mithilfe des Google-Übersetzungsservice zu erkennen.

Apps im Store anfordern

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

Abonnement

Diese Spoke erfordert eines der folgenden Abonnements:

- Jedes ServiceNow Abonnement, das Professional oder höher ist und Dynamische Übersetzungenthält.
- IntegrationHub Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter [Gesetzliche Zeitpläne – IntegrationHub – Übersicht](#) .

Unterstützte Versionen

Google Translate-API, Version v3.

Umfang der Spoke im Framework für dynamische Übersetzungen

Um Google Cloud Translator Service-Spoke im Framework Dynamische Übersetzung zu verwenden, stellen Sie sicher, dass die -Spoke in ServiceNow Store installiert und das Plugin „Dynamische Übersetzung“ aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Dynamische Übersetzung](#).

Spoke-Abläufe

Diese Spoke hat keine Beispiel-Abläufe.

Spoke-Unterabläufe

Google Cloud Translator Service-Spoke stellt Subflows im Status „Veröffentlicht“ bereit, die in den Übersetzungsservice Google integriert werden sollen. Diese Subflows können als Teil anderer Subflows und Flows verwendet werden.

Subflow	Beschreibung
Sprache erkennen	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen.
Text in mehrere Sprachen übersetzen	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um den Eingabetext in mehrere Sprachen zu übersetzen.

Spoke-Aktionen

Google Cloud Translator Service-Spoke bietet Aktionen zur Integration in den Übersetzungsservice Google. Folgende Aktionen sind verfügbar:

Aktion	Beschreibung
Sprache erkennen	Erkennt die Sprache des Eingabetexts.
Übersetzen Sie Text in eine Sprache	Übersetzt den Eingabetext in eine einzelne Sprache.
Text in mehrere Sprachen übersetzen	Übersetzt den Eingabetext in mehrere Sprachen.

Anforderungen an Google- Accounts

Google Cloud Translator Service-Spoke erfordert die Konfiguration Ihres Google Cloud-Kontos, um ein OAuth 2.0 JWT Bearer Grant-Token zu generieren.

Alias-Anforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen sowie OAuth-Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie die Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren.

Diese Spoke verwendet den GoogleTranslation-Alias-Datensatz (sn_google_trans.GoogleTranslation), um Aktionen zu autorisieren. Informationen zum Einrichten der Spoke finden Sie unter [Richten Sie die Google Spoke für den Cloud Translator-Dienst ein](#)

Richten Sie die Google Spoke für den Cloud Translator-Dienst ein

Integrieren Sie Ihr Google -Konto mit Ihrer ServiceNow -Instanz.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Erstellen Sie ein Servicekonto in Google Cloud, generieren Sie einen Servicekontoschlüssel vom Typ JSON, und laden Sie ihn herunter. Informationen zum Erstellen des Servicekontoschlüssels finden Sie in der [Google](#) -Dokumentation.
- Aktivieren Sie den API-Service Cloud Translation. Informationen zum Aktivieren eines Service finden Sie in der [Google](#) -Dokumentation.

Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat

Verschlüsseln Sie die von Google abgerufenen Sicherheitszertifikate, indem Sie eine JKS-Datei (Java KeyStore) erstellen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Laden Sie eine JSON-Datei mit dem Servicekontoschlüssel von Google herunter. Informationen zum Herunterladen der JSON-Datei finden Sie in der [Google](#) -Dokumentation. Es folgt eine Beispiel-JSON-Datei:

```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "primeval-nectar-242610",
```

```

"private_key_id": "0c6c7b1511f1c236c1300c5933d528bbf45314e5",
"private_key": "-----BEGIN PRIVATE
KEY-----\nMIIEvQKBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBAcwggSjAgEAAoIBAQDg97zOxfOeny
u2\niXC8ArQHaAgOiy27sjG3jXohUdHkawuX+nQLWZklbZYIZX+cMjNfpUFpzeHRkPm\n5OQ
2bjHCgCTVFCbToKIH+VkmP57LO+TFKW2TkWJHzWO2Xv30bT+2HkSb4tTZisMg\nV/sI6dGJ
aOko4yTIBwZc7vlr28nGJdw945+9NVkEPm/G8drYJRTlrlmyfnnD0RGR\npyKctHAC3wZ/rCE
5b/VIHK5ZKspRT/qXVwZsH5pW7a8NdrB1z+YQIGGOjflfInxBE\nQCE5GhiUF+XscfGdq30culF
oILO9xAk/41yQb8ziDr4Ru5H1UF0Jp4t6fLw3k2o\nnoDsr+R
+XAgMBAAEcggEAA03QIY9JsSowR6mEE+YsQ7GU8LW9kbSfw0zWxMf0UlpE\nnp5e0BOEt0E
modmuX/NkmMdJqmN8oUx3GklULDUvWUn90SwbVPSVuS8SvOJ7SbZyv\nEvA1UkX/1gMftE
V34FecaG3QXyO5MYq2q+pu3uYkNCrsxbN0TIXAE6xU0G81auoL\nnYII7pzVfcxDW50f5V15Au
Mc8+0rgadvOPu3JThjjauMvnDPKi5sbKDsDCfTqqDys\nnHMny8+uhfC0r2JtTgpc4HUgqGKpA
LAUQvRZYmmIkqfBNgXo+dDBKJsd7pD9NnxQn\nnM7I8wqQ0kS2kfcJsHNcV4ZUORabz1q1MF
IVdxxeijQKBgQD5r7J/MgN4LLekaimE\nn3T27KTA12aikQI0LORQHlHbHZRexVD41WoRrQySSzU
vQKXSiwZwRQLO/hptDRnUyh\nn6WVQLwtSiNvltLu+8Ak2mb3F+NDEFb/R1FPdTR30G7wXE
eau1+cm8+8N63ehFAW4\nn7IXTyDhtO5c3deXN7SDrRFjrnQKBgQDmqAdRkKPwau6q+zSGPx
qcFqIXS+ghpQkT\nnUPxe45aZdRuFUOUcWA9BibMnlVHZUDnQpilbfBJ9Tcs2/vBwLt2QjziZPb
nllmkp\nnqIF4t5edar8Z6vn0IWmeupAmIfqKN7GoopUD+Rlto68BfSKIPczfGLtu3PxLEmgj\nnRY
zY5HUTwwKBGcZ05zssCtjBmm9aYpayNMxU7DX/FjhmeEo40lt4sEHUwTfAs3Y6\nnThUGRf7
QsgG+o3u4AjQPF8tblCIU5i6x8gbNmCLYLXHWVGxuMB0WxOHvFsh8yRSa\nnbWhSbmCgvPG
Ysj0Px+x5+cHdGlnYuaDn3RznY7l/SiUipYh4E2/pEQEJAoGAdu1G\nnMMESNkd8ZD5324wn7T
kmATPLMaXFYydLqKVSHjeqg/eszKOY4e09UXiFjZeSP2P\nn8nnrpk4M3INgd4dCiGnANgsEg
q9C887FSvfmfazvca6dSIXNWqE4+Btf/4ot2RRT\nnHyRKQiv2bR8XMgYjXxiCc+wPTank9eLDd
4V79D8CgYEA6Eywnqil5bVO5ksW9gyp\nn0u5eieKMNYndPq5lyw1POyN9nx/iYQ3m2FI7d2K7a
BpK0AXkLZQqv5tbqrF2fvdO\nnbm4eLISLg8kdZ09OohAsRuZ6JG2alCw4vTWgQyRWLe4RxdOY
9gGKh8N844tUU7uN\nnPCsWu/rdB8dT8wqerTFo81U=\n-----END PRIVATE KEY-----\n",
"client_email":
"service-now-google-trans-v3@primeval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com",
"client_id": "113255944370425109391",
"auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
"token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
"auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
"client_x509_cert_url":
"https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/service-now-google-trans-v3%40pri
meval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com"
}

```

Prozedur

1. Führen Sie in der JSON-Datei die folgenden Schritte für den Wert `private_key` aus.

a. Entfernen Sie das Escape-Zeichen, dann `\n` Zeichen.

Tipp:

Um Zeichen in einer JSON-Datei zu entfernen, können Sie eine JSON-Zeichenfolge in ein JavaScript-Objekt analysieren.

b. Speichern Sie den privaten Schlüssel in einer Datei mit der Erweiterung „.pem“.

2. Führen Sie in der JSON-Datei die folgenden Schritte für den Wert `client_x509_cert_url` aus.

a. Öffnen Sie den für `client_x509_cert_url` angegebenen Link.

b. Entfernen Sie dann `\n` Zeichen für das Zertifikat, das der in der JSON-Datei genannten `private_key_id` zugeordnet ist.

c. Speichern Sie den Zertifikatwert in einer Datei mit der Erweiterung PEM.

- Verwenden Sie den Befehl `openssl`, um eine PKCS 12-Datei mit den kürzlich erstellten privaten Schlüssel- und Zertifikatdateien zu erstellen.

```
openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key] -certfile [path to certificate ] -out testkeystore.p12
```

Wenn beispielsweise `certificate.pem` das Zertifikat und `privatekey.pem` der private Schlüssel ist:

```
openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out testkeystore.p12
```

Eine PKCS 12-Datei, `testkeystore.p12`, wird erstellt.

- Geben Sie ein Exportpasswort oder Quellschlüsselspeicher-Passwort an.

***i* Hinweis:**

Sie sollten dieses Passwort angeben, wenn Sie einen JWT-Schlüssel für Google Cloud Translator Service-Spoke erstellen.

- Verwenden Sie den Befehl `keytool`, um eine JKS-Datei aus der PKCS 12-Datei zu erstellen.

```
keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore wso2carbon.jks -deststoretype JKS
```

***i* Hinweis:**

`testKeyStore.p12` ist die PKCS 12-Datei und `wso2karbon.jks` ist die JKS-Datei.

- Geben Sie ein Passwort für den Zielschlüsselspeicher an.

***i* Hinweis:**

Sie sollten dieses Passwort angeben, wenn Sie ein JKS-Zertifikat an Google Cloud Translator Service-Spoke anhängen.

Hängen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat an die Spoke für den Google Cloud Translator-Dienstan

Aktivieren Sie die JWT-Client-Authentifizierung, indem Sie ein gültiges JKS-Zertifikat (Java KeyStore) an Google Cloud Translator Service-Spoke anhängen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Gültiges Java KeyStore-Zertifikat

Prozedur

- Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Zertifikate**.
- Klicken Sie auf **Neu**.
- Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder X.509-Zertifikat

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des Zertifikats.

Feld	Beschreibung
Benachrichtigung bei Ablauf	Benutzer, die benachrichtigt werden sollen, wenn das Zertifikat abläuft.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage zum Senden einer Benachrichtigung, bevor das Zertifikat abläuft.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zertifikats.
Typ	Typ des Zertifikats. Wählen Sie Java Key Store aus .
Läuft in Tagen ab	Anzahl der Tage, bis das Zertifikat abläuft.
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das Zertifikat. Verwenden Sie das Passwort des Zielschlüsselspeichers, das beim Erstellen des JKS-Zertifikats angegeben wurde. Weitere Informationen zu diesem Passwort finden Sie unter Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat .
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Zertifikats.

4. Klicken Sie auf das Symbol „Anhänge verwalten“ (Symbol „📎“), und hängen Sie ein JKS-Zertifikat an.
5. Um das JKS-Zertifikat zu validieren, klicken Sie auf **Validate Stores/Certificates**(Speicher/Zertifikate validieren).
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen JWT-Signierschlüssel für die Spoke des Google Cloud Translator-Service

Weisen Sie Ihrem Java KeyStore-Zertifikat einen JSON Web Token (JWT)-Signierschlüssel zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-OAuth > JWT-Schlüssel**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder des Formulars „JWT-Schlüssel“.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des JWT-Signierschlüssels.
Signatur-Schlüsselspeicher	Gültiges JKS-Zertifikat, für das Sie den Schlüssel zuweisen möchten.
Schlüssel-ID	Schlüssel-ID, um zu identifizieren, welcher Schlüssel verwendet wird, wenn mehrere Schlüssel zum Signieren von Token verwendet werden.
Signaturalgorithmus	Algorithmus zum Signieren mit dem Schlüssel.
Signaturschlüssel-Passwort	Passwort, das dem Schlüssel zugeordnet ist. Verwenden Sie das Exportpasswort oder das Quellschlüsselspeicher-Passwort, das beim Erstellen des JKS-Zertifikats angegeben wurde. Weitere Informationen zu diesem Passwort finden Sie unter Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat .

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Schlüssels.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine JWT-Provider -Spoke für den Google Cloud Translator-Service

Fügen Sie einen JSON Web Token (JWT)-Provider zu Google Cloud Translator Service-Spokehinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-OAuth > JWT-Anbieter**.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder des Formulars „JWT-Provider“

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des JWT-Providers.
Ablaufintervall (Sek.)	Anzahl der Sekunden, die die Lebensdauer des JWT-Provider-Tokens angeben. Geben Sie 3600an.
Signierkonfiguration	JWT-Signierschlüssel.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader und wählen Sie **Speichern** aus.

5. Geben Sie in der zugehörigen Liste Standardansprüche die Werte für diese Ansprüche ein.

Anspruch

Name des Anspruchs	Anspruchswert
aud	https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token
ist	<i>client_email</i> -Wert aus der JSON-Datei.

6. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste Benutzerdefinierte Ansprüche den **Bereichsanspruch**, und geben Sie seinen Wert als https://www.googleapis.com/auth/cloud-translations ein.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für den GoogleTranslation-Alias

Autorisieren Sie Aktionen von Google Cloud Translator Service-Spoke, indem Sie die Google OAuth 2.0-Anmeldeinformationen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Verbindungen und Anmeldeinformationen > Berechtigungen**.
2. Wählen Sie die Anmeldeinformationen für Google OAuth 2.0 aus.
3. Öffnen Sie den im Feld **OAuth-Entitätsprofil** angegebenen Datensatz.
4. Geben Sie im Feld JWT- **Provider** den JWT-Provider an, den Sie verwenden möchten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Um zu überprüfen, ob ein OAuth-Zugriffstoken für die Verbindung mit den Übersetzungsservices von Google generiert wird, klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token** abrufen der Google OAuth 2.0-Anmeldeinformationen.

Konfigurieren Sie die Verbindungsattribute für den GoogleTranslation-Alias

Stellen Sie eine Verbindung zum Übersetzungsservice von Google her, indem Sie die Google-Verbindung konfigurieren. Geben Sie Informationen an, die von HTTP(s)-Aktionen oder -Aktivitäten verwendet werden, um eine Verbindung zu diesem Service herzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: connection_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Verbindungen und Anmeldeinformationen > Verbindungen**.
2. Für den Datensatz für **Google** öffnen.
3. Füllen Sie die Felder in der zugehörigen Liste „Attribute“ des Formulars „HTTP(S)-Verbindung“ aus.

Formularfelder HTTP(S)-Verbindung

Feld	Wert erforderlich
location	Standort des Kunden. Wenn der Wert beim Erstellen eines Kontos in Google Cloud nicht angegeben wird, geben Sie global an.
project_id	Bezeichner eines Projekts. Geben Sie den Wert <i>project_id</i> aus der JSON-Datei an.
Version	API-Version, für die die zugehörigen Spokes erstellt werden. Der Standardwert ist v3beta1. Da Google jetzt die Version v3 unterstützt, können Sie diesen Wert als v3 überschreiben.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des Formulars und wählen Sie **Speichern** aus.

Spoke für Microsoft Azure Translator-Dienst

Die Spoke für den Microsoft Azure Translator-Dienst bietet Subflows und Aktionen, um die vom Benutzer eingegebenen Texte dynamisch zu übersetzen und die Sprache der vom Benutzer eingegebenen Texte mithilfe des Microsoft-Übersetzungsservice zu erkennen. Dynamische Übersetzung unterstützt die Erkennung und Übersetzung von einzelner Text und mehreren Texten.

Dynamische Übersetzung wird mit dem Übersetzungsservice Microsoft Azure integriert.

Aktivierung

Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) oder das Plugin „Microsoft Azure Translator Service Spoke“ (com.glide.microsoft_translation_spoke).

Abonnement

Diese Spoke erfordert ein Abonnement von ServiceNow, das Professional oder höher ist, und enthält Dynamische Übersetzung.

Unterstützte Versionen

API-Version v3.

Spoke-Unterabläufe

Die -Spoke stellt Subflows im Status „Veröffentlicht“ bereit, die in den Übersetzungsservice Microsoft integriert werden sollen. Diese Subflows können als Teil anderer Subflows und Flows verwendet werden.

Spoke-Unterabläufe

Unterablauf	Beschreibung
Sprache erkennen [detect_language_v3]	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen.
Text übersetzen [translate_text_v3]	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um den Eingabetext in mehrere Sprachen zu übersetzen.

Spoke-Aktionen

Die -Spoke bietet Aktionen zur Integration in Übersetzungsservices von Microsoft.

Spoke-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Sprache erkennen [detect_language_v3]	Erkennt die Sprache des Eingabetexts.
Text übersetzen [translate_text_v3]	Übersetzt den Eingabetext in mehrere Sprachen.

Microsoft-Kontoanforderungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie bei Microsoft registriert sind, und erhalten Sie die Anmeldeinformationen. Weitere Informationen finden Sie in der [Microsoft-!\[\]\(6edd13211de580ce49dc0d459d9cb412_img.jpg\)](#) Dokumentation.

Weitere Informationen zur Microsoft Translator-Text-API finden Sie in der [Microsoft-!\[\]\(5e3fc9ca295952e185f9aa91a93bbb6b_img.jpg\)](#) Dokumentation.

Alias-Anforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie

Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Anmelde- und Verbindungsinformationen](#)

Um die Spoke-Verbindungsaliasse zu verwenden, erstellen Sie einen zugeordneten Verbindungsdatensatz und einen Anmeldeinformationsdatensatz für jeden Alias.

Diese Spoke verwendet den MicrosoftTranslation-Alias (sn_ms_trans_spoke.MicrosoftTranslation), um Aktionen zu autorisieren.

Im Folgenden finden Sie die Anforderungen für Verbindungsalias.

- Verbindungstyp: HTTP
- Verbindungs-URL: Beispiel: https://api.cognitive.microsofttranslator.com.

i Hinweis:

Die hier angegebene URL ist nur ein Beispiel. Microsoft Translation-Kunden müssen möglicherweise benutzerdefinierte API-URLs oder API-URLs vom Typ „Virtueller Netzwerktyp“ verwenden, auch wenn sie kein virtuelles Netzwerk abonnieren. Microsoft -Kunden, die *Multiservice-* oder *regionale Übersetzungsservices* verwenden, müssen auch ihr *Attribut Ocp-Apim-Subscription-Region* kennen, und ihre API-URL kann einen regionalen Verweis enthalten. Überprüfen Sie Ihr Azure-Portal auf diese Informationen. Weitere Informationen finden Sie in der [Microsoft](#) -Dokumentation.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um eine Verbindung zu den Microsoft-Übersetzungsservices herzustellen und sie zur dynamischen Übersetzung Ihres Texts zu verwenden.

Erstellen Sie Anmeldeinformationen für den MicrosoftTranslation-Alias

Autorisieren Sie Aktionen der Microsoft Azure Translator-Dienst-Spoke, indem Sie Anmeldeinformationen für die MicrosoftTranslation-Verbindung und den Anmeldeinformationsalias erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Verbindungen und Anmeldeinformationen > Berechtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Anmeldeinformationen für API-Schlüssel aus**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „API-Schlüssel-Anmeldeinformationen“ aus.

Felder des API-Schlüssel-Anmeldeinformationsformulars

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner der Anmeldeinformationen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anmeldeinformationen für die Verwendung.
Betrifft	MID-Server, für die die Anmeldeinformationen gelten. Mögliche Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> ○ Alle MID-Server in Ihrem Netzwerk. ○ Bestimmte MID-Server Geben Sie in diesem Fall die Server im Feld MID Server an.

Feld	Beschreibung
MID Server verwenden	Spezifische MID-Server, für die die Anmeldeinformationen gelten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Spezifische MID Server für das Feld Betrifft auswählen.
Bestellung	Sequenz, in der die Anmeldeinformationen angewendet werden.
API-Schlüssel	Eindeutiger Code, der an eine API übergeben wird, um die Verbindung zu identifizieren.
Anmeldeinformationsalias	Alias zur Verwendung der Anmeldeinformationen.

5. Wählen Sie Absenden.

Erstellen Sie eine Verbindung für den MicrosoftTranslation-Alias

Erstellen Sie eine Verbindung zum Microsoft-Übersetzungsservice. Geben Sie Informationen an, die von HTTP(s)-Aktionen oder -Aktivitäten verwendet werden, um eine Verbindung zu diesem Service herzustellen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihre Verbindung befinden. Der Standardanwendungsbereich ist **Microsoft Azure Translator Service Spoke**.

Erforderliche Rolle: connection_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Verbindungen und Anmeldeinformationen > Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Wählen Sie den MicrosoftTranslation-Alias (sn_ms_trans_spoke.MicrosoftTranslation) aus.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Verbindungen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „HTTP(S)-Verbindung“ aus.

Formularfelder HTTP(S)-Verbindung

Feld	Beschreibung
Name	Name der HTTP(s)-Verbindung.
Anmeldeinformationen	Anmeldeinformationsdatensatz, der zum Autorisieren der Verbindung verwendet wird.
Verbindungsalias	Alias-Datensatz zum Zuordnen zu der Verbindung. Mit einem Alias können Sie den Verbindungsdatensatz aktualisieren, ohne Aktionen oder Aktivitäten, die den Alias verwenden, neu zu konfigurieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verbindung
Domäne	Domäne, für die die Verbindung gilt
URL-Builder	Option, mit der das System die Verbindungs-URL erstellen kann. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit dem Übersetzungsservice von Microsoft. Beispiel: https://api.cognitive.microsofttranslator.com.

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Diese URL ist nur ein Beispiel. Microsoft Translation-Kunden müssen möglicherweise benutzerdefinierte API-URLs oder API-URLs vom Typ „Virtueller Netzwerktyp“ verwenden, auch wenn sie kein virtuelles Netzwerk abonnieren. Überprüfen Sie Ihr Azure-Portal, um Ihre API-URL zu erhalten.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft- [2] Dokumentation.</p>
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers für diese Verbindung.
Verbindungszeitüberschreitung	Zeitüberschreitungswert in Millisekunden. Überschreibt die globale Eigenschaft für diese Verwendung.
Attribute	
Version	API-Version, für die die zugehörigen Spokes erstellt werden. Der Standardwert ist v3. Bearbeiten Sie diesen Wert nicht.
Ocp-Apim-Subscription-Region	<p>Wert der regionalen Übersetzerressource. Dieser Wert ist optional, wenn eine globale Übersetzerressource verwendet wird.</p> <p>i Hinweis: Dieser Wert ist für Kunden obligatorisch, die <i>Multiservice-</i> oder <i>regionale Übersetzerressourcen</i> von Microsoft verwenden.</p> <p>Informationen zu unterstützten Regionen finden Sie in der Microsoft- [2] Dokumentation.</p>

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktivieren Sie die Microsoft Translator-Konfiguration

Machen Sie den Übersetzungsservice Microsoft verfügbar, indem Sie die Übersetzerkonfiguration Microsoft aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Dynamische Übersetzung > Übersetzerkonfigurationen**.
2. Wählen Sie **Microsoft** aus.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Wählen Sie im Abschnitt „**Einstellungen**“ einen Übersetzer als Standard für Übersetzung oder Erkennung oder für beides aus.

Einstellungen

Feld	Beschreibung
Als Standard für die Übersetzung markieren	Option, um den Übersetzer als Standard für die Übersetzung zu markieren.
Als Standard für die Erkennung markieren	Option zum Markieren des Übersetzers als Standard für die Erkennung.

i Hinweis:

Legen Sie mindestens eine Übersetzerkonfiguration als Standardkonfiguration für die Übersetzung fest, um die Dynamische Übersetzung Experience in Formularen und Aktivitätenströmen zu aktivieren.

5. Wählen Sie Aktualisieren.

Spoke für IBM Watson Language Translator-Service

Die Spoke des IBM Watson Language Translator-Service stellt Subflows und Aktionen bereit, um die vom Benutzer eingegebenen Texte dynamisch zu übersetzen und die Sprache der vom Benutzer eingegebenen Texte mithilfe des Übersetzungsservice IBM zu erkennen. Dynamische Übersetzung unterstützt die Erkennung und Übersetzung von einzelmem Text und mehreren Texten.

Integrieren Sie Dynamische Übersetzung mit dem Übersetzungsservice IBM.

i Wichtig:

IBM hat die Einstellung der Unterstützung des IBM Watson Translator-Service für IBM Cloud in allen Regionen angekündigt. Ab dem 10. Juni 2023 wird die Kachel „Sprachübersetzer“ für Neukunden aus der IBM Cloud-Plattform entfernt. Nur Bestandskunden können auf das Produkt zugreifen. Ab dem 10. Juni 2024 erreicht der Service das Datum des Supports. Ab dem 10. Dezember 2024 wird der Service vollständig zurückgezogen und steht Kunden nicht mehr zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter <https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes>.

Aktivierung

Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) oder das Plugin „IBM Watson Language Translator Service Spoke“ (com.glide.ibm_translation_spoke).

Abonnement

Diese Spoke erfordert ein Abonnement von ServiceNow, das Professional oder höher ist, und enthält Dynamische Übersetzung.

Unterstützte Versionen

API-Version v3.

Spoke-Unterabläufe

Die -Spoke stellt Subflows im Status „Veröffentlicht“ bereit, die in die IBM Watson-Sprachübersetzungsservices integriert werden sollen. Diese Subflows können als Teil anderer Subflows und Flows verwendet werden.

Spoke-Unterabläufe

Unterablauf	Beschreibung
Sprache erkennen [detect_language_v3]	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen.
Text übersetzen [translate_text_v3]	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um den Eingabetext in mehrere Sprachen zu übersetzen.

Spoke-Aktionen

Die -Spoke bietet Aktionen zur Integration in Übersetzungsservices von IBM.

Spoke-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Sprache erkennen [detect_language_v3]	Erkennt die Sprache des Eingabetexts.
Text übersetzen [translate_text_v3]	Übersetzt den Eingabetext in mehrere Sprachen.

IBM-Kontoanforderungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie bei IBM registriert sind, und erhalten Sie die Anmeldeinformationen. Weitere Informationen finden Sie in der [IBM](#) Dokumentation.

Weitere Informationen zur IBM Language Translator-API und Hinweise zur veralteten Version finden Sie in der [IBM](#) Dokumentation.

Alias-Anforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Anmelde- und Verbindungsinformationen](#).

Um die Spoke-Verbindungsaliasse zu verwenden, erstellen Sie einen zugeordneten Verbindungsdatensatz und einen Anmeldeinformationsdatensatz für jeden Alias.

Diese Spoke verwendet den IBMTranslation-Alias (sn_ibm_trans_spoke.IBMTranslation), um Aktionen zu autorisieren.

Im Folgenden finden Sie die Anforderungen für Verbindungsalias.

- Verbindungstyp: HTTP
- Verbindungs-URL: Von IBM bereitgestellte Basis-URL, um eine Verbindung zum Sprachübersetzungsservice herzustellen. Benutzer können je nach geografischer Präferenz eine andere URL haben.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um eine Verbindung zu den IBM Watson Sprachübersetzungsservices herzustellen und sie zum Übersetzen des dynamisch generierten Texts zu verwenden.

Erstellen Sie Anmeldeinformationen für den IBMTranslation-Alias

Autorisieren Sie Aktionen der IBM Watson Language Translator-Service-Spoke, indem Sie Anmeldeinformationen für die IBM-Verbindung und den Anmeldeinformationsalias erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

i Wichtig:

IBM hat die Einstellung der Unterstützung des IBM Watson Translator-Service für IBM Cloud in allen Regionen angekündigt. Ab dem 10. Juni 2023 wird die Kachel „Sprachübersetzer“ für Neukunden aus der IBM Cloud-Plattform entfernt. Nur Bestandskunden können auf das Produkt zugreifen. Ab dem 10. Juni 2024 erreicht der Service das Datum des Supports. Ab dem 10. Dezember 2024 wird der Service vollständig zurückgezogen und steht Kunden nicht mehr zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter <https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes> .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Verbindungen und Anmeldeinformationen > Berechtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Klicken Sie auf **Basisanmeldedaten**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung“ aus.

Felder des Formulars „Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung“

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner der Anmeldeinformationen.
Bestellung	Sequenz, in der die Anmeldeinformationen angewendet werden.
Benutzernamen	Benutzername zur Identifizierung der Verbindung. Geben Sie apikey ein.
Passwort	Eindeutiger Schlüssel, der von IBM bereitgestellt wird, um die Verbindung zu bestätigen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anmeldeinformationen für die Verwendung.
Anmeldeinformationsalias	Alias zur Verwendung der Anmeldeinformationen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Verbindung für den IBMTranslation-Alias

Stellen Sie eine Verbindung zum IBM-Übersetzungsservice her. Geben Sie Informationen an, die von HTTP(s)-Aktionen oder -Aktivitäten verwendet werden, um eine Verbindung zu diesem Service herzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: connection_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

i Wichtig:

IBM hat die Einstellung der Unterstützung des IBM Watson Translator-Service für IBM Cloud in allen Regionen angekündigt. Ab dem 10. Juni 2023 wird die Kachel „Sprachübersetzer“ für Neukunden aus der IBM Cloud-Plattform entfernt. Nur Bestandskunden können auf das Produkt zugreifen. Ab dem 10. Juni 2024 erreicht der Service das Datum des Supports. Ab dem 10. Dezember 2024 wird der Service vollständig zurückgezogen und steht Kunden nicht mehr zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter <https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes> .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Verbindungen und Anmeldeinformationen > Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Wählen Sie den IBMTranslation-Alias (sn_ibm_trans_spoke.IBMTranslation) aus.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Verbindungen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „HTTP(S)-Verbindung“ aus.

Formularfelder HTTP(S)-Verbindung

Feld	Beschreibung
Name	Name der HTTP(s)-Verbindung.
Anmeldeinformationen	Anmeldeinformationsdatensatz, der zum Autorisieren der Verbindung verwendet wird.
Verbindungsalias	Alias-Datensatz zum Zuordnen zu der Verbindung. Mit einem Alias können Sie den Verbindungsdatensatz aktualisieren, ohne Aktionen oder Aktivitäten, die den Alias verwenden, neu zu konfigurieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verbindung
Domäne	Domäne, für die die Verbindung gilt
URL-Builder	Option, mit der das System die Verbindungs-URL erstellen kann. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Verbindungs-URL	Von IBM bereitgestellte Basis-URL, um eine Verbindung zum Sprachübersetzungsservice herzustellen. Benutzer können je nach geografischer Präferenz eine andere URL haben.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers für diese Verbindung. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Attribute	
Lernen abwählen	Attribut, um anzugeben, ob Ihre Daten von IBM als Testdaten zum Trainieren der Modelle verwendet werden können. Bei Festlegung auf true verwendet IBM Ihre Daten nicht für API-Anforderungen. Standardmäßig protokollieren IBM Services Anforderungen und deren Ergebnisse.
Datum der API-Version	Release-Datum der API-Version, die Sie verwenden möchten. Der Standardwert ist 2018-05-01. Bearbeiten Sie diesen Wert nicht.
Version	API-Version, für die die zugehörigen Spokes erstellt werden. Der Standardwert ist v3. Bearbeiten Sie diesen Wert nicht.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Aktivieren Sie die IBM Translator-Konfiguration

Machen Sie den Übersetzungsservice IBM verfügbar, indem Sie die Übersetzerkonfiguration IBM aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

i Wichtig:

IBM hat die Einstellung der Unterstützung des IBM Watson Translator-Service für IBM Cloud in allen Regionen angekündigt. Ab dem 10. Juni 2023 wird die Kachel „Sprachübersetzer“ für Neukunden aus der IBM Cloud-Plattform entfernt. Nur Bestandskunden können auf das Produkt zugreifen. Ab dem 10. Juni 2024 erreicht der Service das Datum des Supports. Ab dem 10. Dezember 2024 wird der Service vollständig zurückgezogen und steht Kunden nicht mehr zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter <https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes> .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Dynamische Übersetzung > Übersetzerkonfigurationen**.
2. Wählen Sie **IBM** aus.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Wählen Sie im Abschnitt „**Einstellungen**“ einen Übersetzer als Standard für Übersetzung oder Erkennung oder für beides aus.

Einstellungen

Feld	Beschreibung
Als Standard für die Übersetzung markieren	Option, um den Übersetzer als Standard für die Übersetzung zu markieren.
Als Standard für die Erkennung markieren	Option zum Markieren des Übersetzers als Standard für die Erkennung.

i Hinweis:

Legen Sie mindestens eine Übersetzerkonfiguration als Standard für die Übersetzung fest, um die Dynamische Übersetzung Experience in Formularen und Aktivitätenströmen zu aktivieren.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Übersetzen mit dynamischer Übersetzung

Übersetzen Sie benutzergenerierte Inhalte live in Ihrer Instanz, um die Lokalisierungs-Eperience für Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Endbenutzer zu verbessern.

Nachdem Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) aktiviert haben, können Sie die folgenden Aufgaben mit einem Übersetzungsdienstanbieter ausführen:

- Übersetzen Sie vom Anwender eingegebenen Text aus einer Ausgangssprache in eine Zielsprache
- Erkennen Sie die Sprache des Eingabetexts

Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter [Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung](#).

Nachdem Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) aktiviert haben, können Sie die folgenden Aufgaben mit einem Übersetzungsdienstanbieter ausführen:

- Übersetzen Sie vom Anwender eingegebenen Text aus einer Ausgangssprache in eine Zielsprache
- Erkennen Sie die Sprache des Eingabetexts

Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter [Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung](#).

Standardmäßiges Framework für dynamische Übersetzungen

Standardmäßig bietet das Plugin „Dynamische Übersetzung“ das folgende Dynamische Übersetzung -Framework für Microsoft, IBM und Google-Übersetzungsdienstanbieter.

- Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen und die entsprechenden Verbindungsattribute.

i Hinweis:

Sie sollten eine Verbindung für jeden Übersetzungsdienstanbieter erstellen und die Anmeldeinformationen angeben.

- IntegrationHub-Subflows und -Aktionen für diese Spokes.
 - Spoke für Microsoft Azure Translator-Dienst
 - Google Cloud Translator Service-Spoke
 - Spoke für IBM Watson Translator-Service
- Übersetzerkonfigurationen

i Hinweis:


Das Framework für dynamische Übersetzungen ist für Google nur verfügbar, wenn die Google Cloud Translation-Spoke in ServiceNow Store installiert ist.


Dynamische Übersetzung wird verwendet

Dynamische Übersetzung in Formularen und Aktivitätenströmen

Für eine nahtlose Lokalisierungs-Experience in Formularen und Aktivitätenströmen können Sie Text basierend auf der bevorzugten Sprache eines Benutzers dynamisch übersetzen.

Dynamische Übersetzung in Formularen


Sie können die Feldwerte in Formularen in Now Platform und den konfigurierbaren Arbeitsbereichen übersetzen. Weitere Informationen zur Unterstützung von Dynamische Übersetzung für konfigurierbare Arbeitsbereiche finden Sie unter [Dynamische Übersetzungsunterstützung für konfigurierbare Arbeitsbereiche](#)  .

Informationen zum Aktivieren der dynamischen Übersetzung auf Feldebene in Plattformformularen finden Sie unter [Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für ein Feld](#). Nachdem die dynamische Übersetzung aktiviert wurde, klicken Sie auf das Übersetzungssymbol (), um den übersetzten Inhalt ein- oder auszublenden.

Dynamische Übersetzung in Aktivitätenströmen

Sie können Aktivitätenströme in Now Platform, im konfigurierbaren Arbeitsbereich und im Service Portal übersetzen. Weitere Informationen zur Unterstützung von

Dynamische Übersetzung für konfigurierbare Arbeitsbereiche finden Sie unter [Dynamische Übersetzungsunterstützung für konfigurierbare Arbeitsbereiche](#) .

Verwenden Sie die dynamischen Übersetzungseigenschaften, um die Option für die dynamische Übersetzung von Kommentaren und Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom für verschiedene Tabellen wie Fälle, Aufgaben, Incidents usw. zu aktivieren oder zu deaktivieren. Die dynamische Übersetzung ist standardmäßig für Kommentare und Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom für alle Tabellen aktiviert. Wenn diese Option aktiviert ist, klicken Sie auf das Übersetzungssymbol (), um den übersetzten Inhalt für jeden Kommentar oder jede Arbeitsnotiz ein- oder auszublenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Eigenschaften der dynamischen Übersetzung](#).

Längenbeschränkungen für Übersetzungsdienstleister

Im Folgenden sind die Längenbeschränkungen für Übersetzungsdienstleister aufgeführt:

- Für Microsoft darf der Eingabetext für die Übersetzung nicht mehr als 10.000 Zeichen einschließlich Leerzeichen enthalten. Und der Grenzwert für den Eingabetext für die Erkennung beträgt 50.000. Weitere Informationen finden Sie in der [Microsoft-Dokumentation](#) .
- Für IBM darf die Größe des Eingabetexts 50 KB nicht überschreiten. Weitere Informationen finden Sie in der [IBM Dokumentation](#) .

Wichtig:

IBM hat die Einstellung der Unterstützung des IBM Watson Translator-Service für IBM Cloud in allen Regionen angekündigt. Ab dem 10. Juni 2023 wird die Kachel „Sprachübersetzer“ für Neukunden aus der IBM Cloud-Plattform entfernt. Nur Bestandskunden können auf das Produkt zugreifen. Ab dem 10. Juni 2024 erreicht der Service das Datum des Supports. Ab dem 10. Dezember 2024 wird der Service vollständig zurückgezogen und steht Kunden nicht mehr zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter <https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes> .

- Für Google beträgt die empfohlene maximale Länge jeder Anforderung 5.000 Zeichen. Die maximale Größe des Eingabetexts darf 30.000 Codepunkte nicht überschreiten. Weitere Informationen finden Sie in der [Google-Dokumentation](#) .

Hinweis:

Ab Release Rome können Sie Dynamische Übersetzung ohne die Rolle „snc-internal“ verwenden.

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für ein Feld

Übersetzen Sie den dynamisch generierten Text für ein Feld in Plattformformularen, indem Sie die dynamische Übersetzung auf Feldebene aktivieren. Sie können den Text basierend auf der bevorzugten Sprache eines Benutzers übersetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Dynamische Übersetzung“ (com.glide.dynamic_translation).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dynamische Übersetzung unterstützt nur die folgenden Feldtypen:

- Zeichenfolge
- Zeichenfolge (UTF-8 komplett)
- Mehrzeiliger kleiner Textbereich

- Breiter Text
- HTML

***i* Hinweis:**

- Im Folgenden sind die Längenbeschränkungen für Übersetzungsdienstanbieter aufgeführt:
 - Für Microsoft darf der Eingabetext für die Übersetzung nicht mehr als 10.000 Zeichen einschließlich Leerzeichen enthalten. Und der Grenzwert für den Eingabetext für die Erkennung beträgt 50.000. Weitere Informationen finden Sie in der [Microsoft-Dokumentation](#) .
 - Für IBM darf die Größe des Eingabetexts 50 KB nicht überschreiten. Weitere Informationen finden Sie in der [IBM Dokumentation](#) .

***i* Wichtig:**
 IBM hat die Einstellung der Unterstützung des IBM Watson Translator-Service für IBM Cloud in allen Regionen angekündigt. Ab dem 10. Juni 2023 wird die Kachel „Sprachübersetzer“ für Neukunden aus der IBM Cloud-Plattform entfernt. Nur Bestandskunden können auf das Produkt zugreifen. Ab dem 10. Juni 2024 erreicht der Service das Datum des Supports. Ab dem 10. Dezember 2024 wird der Service vollständig zurückgezogen und steht Kunden nicht mehr zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter <https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes> .

- Für Google beträgt die empfohlene maximale Länge jeder Anforderung 5.000 Zeichen. Die maximale Größe des Eingabetexts darf 30.000 Codepunkte nicht überschreiten. Weitere Informationen finden Sie in der [Google-Dokumentation](#) .
- Sie können ein Feld in Formularen von Mitarbeiterbereich nicht übersetzen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem beliebigen Formular, z. B. einem Incident-Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das erforderliche Feld, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Attribute“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchattribut“ aus.

Felder des Wörterbuchattributformulars

Feld	Wert
Attribut	Dynamische Übersetzung aktiviert
Wert	Wahr

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.



Dynamische Übersetzung für ein Feld

* Short description


El servidor de correo electrónico está inactivo



Description

Ein Übersetzungssymbol  wird neben dem Feld angezeigt. Der angemeldete Benutzer kann auf dieses  klicken, um den Text mit dem in den Übersetzerkonfigurationen angegebenen Standard-Übersetzungsdienstanbieter in die bevorzugte Sprache des Benutzers zu übersetzen. Weitere Informationen zu Fehlermeldungen während der Übersetzung finden Sie unter [Fehlermeldungen in Dynamische Übersetzung](#).

Hinweis:

Wenn Sie keine Standardübersetzerkonfiguration haben, können Sie das Übersetzungssymbol  nicht anzeigen.

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat – Übersicht


Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat (DTAC) übersetzt Chatkonversationen aus einer Sprache in eine andere. Durch diese Übersetzung können Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen Chatunterhaltungen miteinander führen, ohne eine gemeinsame Sprache zu benötigen.

Dynamische Übersetzung für das Übersichtsvideo zum Mitarbeiterchat

Beispiel: Eine anfordernde Person, die nur Französisch spricht, startet eine Chatkonversation mit einem Servicemitarbeiter, der nur Englisch spricht. Aus Sicht der anfordernden Person wird die gesamte Konversation auf Französisch geführt, während sie aus Sicht des Service Desk-Mitarbeiters auf Englisch geführt wird.

DTAC ermöglicht gebietsübergreifenden Supportteams und Fusions- und Übernahmeprojekten, Zeit und Geld zu sparen, indem größere Mengen von Chatkonversationen aus anderen Regionen verwaltet werden.

Hinweis:

- DTAC wird auf Mitarbeiterbereichunterstützt, nicht auf Connect-Support.
- DTAC wird derzeit nicht unterstützt, wenn der Autopilot aktiv ist. Wenn die anfordernde Person auf Aufforderungen aus Autopilotthemen antwortet, werden diese Antworten für den Service Desk-Mitarbeiter nicht übersetzt, auch wenn DTAC für diese Konversation aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie [unter Konversations-Autopilot](#) .

Funktionsweise von DTAC

DTAC verwendet [Dynamische Übersetzung](#) und einen Übersetzungsdienstanbieter, um Chatkonversationen in Echtzeit zu übersetzen. Verfügbare Übersetzungsdienstanbieter:

- Richten Sie die Spoke für den Google Cloud Translation-Service ein
- IBM Translator-Service [🔗](#)
- Spoke für Microsoft Azure Translator-Dienst

Mobile Clients

DTAC ist für anfordernde Personen im Mitarbeiterchat in Mobile für iOS und Android verfügbar.

Sprachbeschränkungen

Obwohl die entsprechenden I18N-Plugins aktiviert sind, unterstützt DTAC die folgenden Sprachübersetzungen nicht:

- Portugiesisch (Brasilien)
- Kanadisches Französisch

Übersetzungsunterstützung auf eine Sprache beschränkt

DTAC unterstützt nur die Übersetzung aus einer Sprache in eine andere. Daher sollten zusätzliche Service Desk-Mitarbeiter oder Manager, die an Chatsitzungen teilnehmen, dieselbe Sprache wie der primäre Service Desk-Mitarbeiter sprechen.

- Chatübertragungen an Service Desk-Mitarbeiter: Service Desk-Mitarbeiter, die eine Chatkonversation übertragen, sollten dieselbe Sprache sprechen.
- Manager, die der Chatunterhaltung beitreten – Manager, die der Chatunterhaltung beitreten, um Service Desk-Mitarbeiter zu überwachen oder zu unterstützen, sollten dieselbe Sprache wie der primäre Service Desk-Mitarbeiter sprechen.

Anwesenheitsstatus von Agenten

DTAC übersetzt keine Agenten-Anwesenheitsstatus.

Anhänge in DTAC

Beim Einfügen eines Anhangs in einen Chat übersetzt DTAC weder den Dateinamen noch den Inhalt des Anhangs.

Übersetzen Sie einen Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe

Beginnen Sie mit der Übersetzung von Artikeln, sobald sie veröffentlicht und Ihnen zur Übersetzung zugewiesen wurden.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Dynamische Übersetzung“ (com.glide.dynamic_translation).
- Aktivieren Sie die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task`. Weitere Informationen finden Sie unter [Übersetzungsverwaltung](#) [🔗](#).

Erforderliche Rolle: admin, knowledge_admin oder knowledge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Wissen > Übersetzungsmanagement > Meine zugewiesenen Aufgaben**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Wissensübersetzungsaufgaben“ eine der aufgelisteten Übersetzungsaufgaben aus, die Ihnen zugewiesen ist.
3. Klicken Sie auf **Übersetzen**.
Die **Bereiche Übersetzen aus** und **Übersetzen an** sind nebeneinander angeordnet, um den Vergleich zu erleichtern (siehe folgende Abbildung).

4. Klicken Sie auf **Maschinelle Übersetzung**, um automatisch in die Zielsprachen zu übersetzen.

i Hinweis:

Informationen dazu, wie Administratoren die Übersetzungs-API konfigurieren, finden Sie unter [Dynamische Übersetzung](#).

5. Klicken Sie auf **Artikelentwurf** erstellen, um eine Entwurfsversion des übersetzten Artikels zu erstellen.
Wenn für diese Sprache bereits ein übersetzter Artikel vorhanden ist, wird der vorhandene übersetzte Inhalt durch eine neue Entwurfsversion überschrieben.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

i Hinweis:

Standardmäßig wird die übersetzte Version immer als v1.0 erstellt, sodass die übergeordnete Version für alle übersetzten Versionen gleich bleibt. Weitere Informationen finden Sie unter [Übersetzte KB-Artikel zeigen immer die übergeordnete Version 1.0 an, unabhängig von der für die Übersetzung verwendeten Version](#).

Ergebnisse

Der neu erstellte Entwurf wird auf der Registerkarte **Übersetzte Versionen** aufgelistet.

DynamicTranslation-API

Sie können die *DynamicTranslation*-API verwenden, um Text in Echtzeit mit Übersetzungsdiensteanbietern in mehrere Sprachen zu übersetzen.

Diese API ist als Teil von Server-APIs, Client-APIs und Service Portal-APIs verfügbar, um mit Übersetzungsdiensteanbietern zu interagieren. Weitere Informationen finden Sie unter [DynamicTranslation - Scoped](#) und [DynamicTranslation - Client](#).

Unabhängig vom Übersetzungsdiensteanbieter funktioniert diese API mit einem Standardsatz von Eingaben und Ausgaben und zeigt Standardfehlercodes und -meldungen an.

Es gibt einige Einschränkungen, wenn Sie einen Übersetzungsdiensteanbieter integrieren, um die Experience Dynamische Übersetzung zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Einschränkungen bei der dynamischen Übersetzung](#).

Einschränkungen der Sprachunterstützung für Übersetzungsdienstleister

Nicht alle Übersetzungen in der Ausgangssprache werden von Übersetzungsdienstleistern unterstützt.

Weitere Informationen zu Sprachübersetzungen, die von Microsoft unterstützt werden, finden Sie in der Microsoft [-Dokumentation](#) .

Informationen zu Sprachübersetzungen, die von IBM unterstützt werden, finden Sie in der IBM [Dokumentation](#) für identifizierbare Sprachen und in der IBM [Dokumentation](#) für Übersetzungsmodelle.

i Wichtig:

IBM hat die Einstellung der Unterstützung des IBM Watson Translator-Service für IBM Cloud in allen Regionen angekündigt. Ab dem 10. Juni 2023 wird die Kachel „Sprachübersetzer“ für Neukunden aus der IBM Cloud-Plattform entfernt. Nur Bestandskunden können auf das Produkt zugreifen. Ab dem 10. Juni 2024 erreicht der Service das Datum des Supports. Ab dem 10. Dezember 2024 wird der Service vollständig zurückgezogen und steht Kunden nicht mehr zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter <https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes> .

Weitere Informationen zu Sprachübersetzungen, die von Google unterstützt werden, finden Sie in der Google [-Dokumentation](#) .

Dynamische Übersetzung-Spoke

Die Spoke Dynamische Übersetzung bietet Aktionen, mit denen mehrere Texte aus einer Sprache in eine oder mehrere Sprachen übersetzt und die Sprache mehrerer Texte nahtlos erkannt werden kann.

Die Dynamische Übersetzung -APIs sind über die gesamte ServiceNow -Plattform über die folgenden Zugriffspunkte zugänglich:

- Server
- Plattform-Client
- Portal-Client

Im Release Washington DC Dynamische Übersetzung können Sie über die Spoke [] über Dynamische Übersetzung auf die APIs von Flow Designer zugreifen.

Die Spoke Dynamische Übersetzung ist ein Plugin (com.glide.dynamic_translation.spoke), das bei Aktivierung des Plugins Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) verfügbar ist.

Die Spoke Dynamische Übersetzung enthält Aktionen, die entsprechend den APIs von Dynamische Übersetzung erstellt werden.

Die folgenden Aktionen sind im Release Dynamische Übersetzung Washington DC in der Spoke [] integriert:

Dynamische Übersetzung Spoke-Aktionen und APIs

Aktionsname	API
Sprache erkennen	getDetectedLanguage()
Sprachen erkennen	getDetectedLanguages()
Text übersetzen	getTranslation()

Dynamische Übersetzung Spoke-Aktionen und APIs (Fortsetzung)

Aktionsname	API
Texte übersetzen	getÜbersetzungen()
Ist dynamische Übersetzung aktiviert	isDynamicTranslationEnabled()

Weitere Informationen zum Zugriff auf die Aktionen über Flow Designer finden Sie unter [Greifen Sie über Dynamische Übersetzung auf Spoke-Aktionen für Flow Designer zu.](#)

Greifen Sie über Dynamische Übersetzung auf Spoke-Aktionen für Flow Designer zu.

Greifen Sie über Dynamische Übersetzung auf Spoke-Aktionen für Flow Designer zu, um die angegebenen Texte dynamisch zu erkennen und zu übersetzen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Spoke Dynamische Übersetzung mit der Aktivierung des Plugins Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) aktiviert ist, und konfigurieren Sie das Framework Dynamische Übersetzung für einen Übersetzungsdienstanbieter.
- Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierung > Flow Designer**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktionen**.
3. Durchsuchen Sie die Aktionen mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
Sie können nach den Aktionen mit dem Namen der Spoke suchen. Beispiel: Dynamische Übersetzung
Alle in der Spoke Dynamische Übersetzung erstellten Aktionen werden angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Aktionen in Dynamische Übersetzung -Spoke](#).

Spracherkennungs-Spoke

Die Spoke für den Spracherkennungsservice ServiceNow stellt einen einzelnen Subflow und eine Aktion bereit, um die Sprache des angegebenen Texts mithilfe des Spracherkennungsservice ServiceNow zu erkennen.

Die Spoke für den Spracherkennungsservice ServiceNow ist ein interner Spracherkennungsservice, der von der Plattform Washington DC im Release [ServiceNow angeboten wird.

Das Spoke-Plugin für den Spracherkennungsservice (com.glide.language_detection_spoke) ist mit der Aktivierung des Plugins Dynamische Übersetzung ServiceNow (com.glide.dynamic_translation) verfügbar.

Abonnement

Diese Spoke erfordert ein Abonnement von ServiceNow, das Professional oder höher ist, und enthält Dynamische Übersetzung.

Unterstützte Versionen

API-Version v3.

Spoke-Subflow

Die -Spoke stellt den Subflow im Status „Veröffentlicht“ bereit, der in den Spracherkennungsservice ServiceNow integriert werden soll.

Spoke-Subflow

Unterablauf	Beschreibung
Eingaben	
Sprache erkennen [detect_language_v3]	Erkennt die Sprachen von Text mit dem ServiceNow Spracherkennungsservice.

Spoke-Aktion

Die -Spoke stellt die Aktion im Status „Veröffentlicht“ bereit, die in den Spracherkennungsservice ServiceNow integriert werden soll.

Spoke-Aktion

Unterablauf	Beschreibung
Eingaben	
Sprache erkennen [detect_language_v3]	Erkennt die Sprachen von Text mit dem ServiceNow Spracherkennungsservice.

Der ServiceNow -Spracherkennungsservice verwendet die folgenden Dynamische Übersetzung -APIs, um die Sprache der Eingabetexte zu erkennen:

- getDetectedLanguage: Stellt Text zum Identifizieren der Sprachen bereit.
- getDetectedLanguages: Stellt Texte zum Identifizieren der Sprachen bereit.

Sprachcodezuordnung in Dynamische Übersetzung

MitDynamische Übersetzung können Sie Zuordnungen zwischen den Sprachcodes von ServiceNow® und den von den Übersetzungsdiensteanbietern verwendeten Sprachcodes hinzufügen.

- Sie können einen Sprachcode erstellen, um den Sprachcode ServiceNow® zuzuordnen.
- Sie können die Standarddatensätze der Sprachcodezuordnung in der Tabelle „Sprachcodezuordnung“ [sn_trans_commons_language_code_mapping] anzeigen.
- Sie können die Sprachcodezuordnung einem Übersetzerkonfigurationsdatensatz zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Übersetzerkonfiguration](#).

i Hinweis:

Sprachcodezuordnungen werden erstellt und Microsoft Azure Translator Service, IBM Translator Service und Google Cloud Translator Service zugeordnet, die standardmäßig in Dynamische Übersetzung unterstützt werden.

Informationen zum Hinzufügen einer neuen Sprachcodezuordnung finden Sie unter [Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung](#).

Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung

Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung, um die Sprachcodes ServiceNow® den Sprachcodes der Übersetzungsdienstleister zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Dynamische Übersetzung > Sprachcode-Zuordnungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder des Formulars „Sprachcodezuordnung“.

Feld	Beschreibung
Sprachcode	Sprache, für die ein ServiceNow® -Sprachcode-Zuordnungsdatensatz erstellt wird.
Zugeordneter Sprachcode	Sprachcode des Übersetzungsdienstleisters, dem der Sprachcode ServiceNow® zugeordnet wird.
Name	<p>Bezeichner für die Sprache und den Zuordnungscode.</p> <p>Der Name wird automatisch mit dem Sprachcode und dem zugeordneten Sprachcode im Format „Sprachcode -> Code der zugeordneten Sprache“ ausgefüllt.</p> <p>Beispiel: fq -> fr-CA.</p> <p>Benutzer können die Felder bei Bedarf bearbeiten.</p>

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

i Hinweis:

Nachdem Sie die Sprachcodezuordnung erstellt haben, ordnen Sie sie einer entsprechenden Übersetzerkonfiguration zu, um den vorhandenen Sprachcode ServiceNow® zuzuordnen.

Referenz für dynamische Übersetzung

Erhalten Sie Details zu Dynamische Übersetzung Domäentrennung, Eigenschaften, Aktionen, Einschränkungen und Fehlermeldungen.


Domain Separation und Dynamische Übersetzung

Domäentrennung wird in Dynamische Übersetzung unterstützt und ist so konfiguriert, dass er auf Übersetzerkonfigurationen angewendet wird. 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](#) .

Aktivierungsinformationen

Sie sollten das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ (com.glide.domain.msp_extensions.installer) aktivieren. Informationen dazu, wie Sie die Plugin-Aktivierung anfordern können, finden Sie unter [Anforderung für Domänentrennung in Dynamische Übersetzung](#).

So funktioniert Domain Separation in Dynamische Übersetzung

Ein Service Provider mit domänengetrennten Instanzen kann das Framework für dynamische Übersetzungen implementieren, sodass Benutzer die Übersetzungsservice Provider verwenden können, die in den für ihre Domäne spezifischen Übersetzerkonfigurationen konfiguriert sind. Übersetzerkonfigurationen werden in Dynamische Übersetzungsprozess getrennt. Alle Übersetzungsdienstleister, die in den Übersetzerkonfigurationen der übergeordneten Domäne konfiguriert sind, sind in untergeordneten Domänen verfügbar.

Eine Übersetzerkonfiguration in der globalen Domäne ist in allen anderen Domänen sichtbar. In jeder Domäne kann ein Benutzer nur die Übersetzerkonfigurationen anzeigen, die in den folgenden Domänen konfiguriert sind:

- Aktuelle Domäne
- Übergeordnete Domänen
- Globale Domäne

Hinweis:

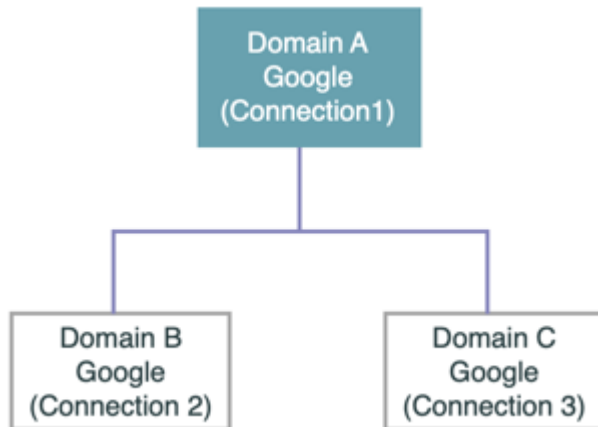
Wenn in einer Domäne mehrere Übersetzerkonfigurationen für denselben Übersetzungsserviceanbieter vorhanden sind, wird die Übersetzerkonfiguration der aktuellen Domäne oder der nächstgelegenen übergeordneten Domäne für die dynamische Übersetzung berücksichtigt.

Außerdem können verschiedene Verbindungen für dieselbe Verbindung und denselben Anmeldeinformationsalias eines Übersetzungsserviceanbieters in mehreren Domänen konfiguriert werden. Anmeldeinformationen und Verbindungen sind jedoch datengetrennt. Daher ist eine in einer untergeordneten Domäne konfigurierte Verbindung in übergeordneten Domänen sichtbar. Weitere Informationen zur Domänentrennung

für Verbindungen und Anmeldeinformationen finden Sie unter [Domänentrennung für Anmeldeinformationen und Verbindungen](#) ^z.

Stellen Sie sich zum Beispiel das folgende Szenario vor:

Verbindungen für einen Übersetzungsdienstanbieter in mehreren Domänen



Für denselben Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen von Google werden in mehreren Domänen unterschiedliche Verbindungen konfiguriert. In Domäne A sind alle folgenden Verbindungen sichtbar:

- Verbindung 1
- Verbindung 2
- Verbindung 3

i Hinweis:

Wenn mehrere aktive Verbindungen für dieselbe Verbindung und denselben Anmeldeinformationsalias in einer Domäne sichtbar sind, wird die Verbindung mit der höchsten Reihenfolge priorisiert, wenn das Kontrollkästchen **Support Multiple Active Connections** (Mehrere aktive Verbindungen unterstützen) aktiviert ist.

Domänengetrennte Tabelle

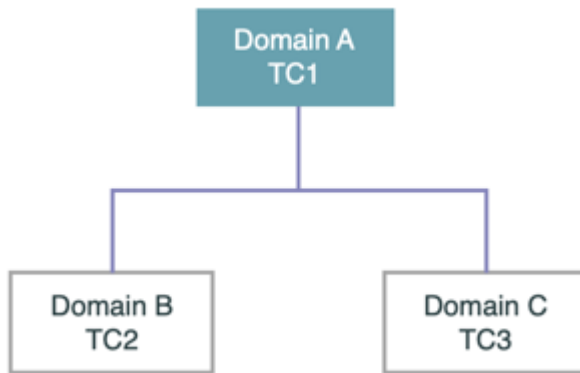
Übersetzerkonfiguration [sn_dt_translator_configuration].

Standardübersetzerkonfiguration für eine Domäne

Die Standardübersetzerkonfiguration der aktuellen Domäne wird für die dynamische Übersetzung immer berücksichtigt. Wenn die aktuelle Domäne keine Standardübersetzerkonfiguration aufweist, wird die verfügbare Standardübersetzerkonfiguration des nächsten übergeordneten Elements berücksichtigt.

Eine Domäne kann mehrere Standardübersetzerkonfigurationen haben. Auch in diesem Fall wird die Standardübersetzerkonfiguration der aktuellen Domäne für die dynamische Übersetzung berücksichtigt. Betrachten wir beispielsweise das folgende Szenario:

Domänentrennung in dynamischer Übersetzung



In Domäne B sind sowohl TC1 als auch TC2 sichtbar. Ab Domäne B wird zuerst TC2 als Standardübersetzerkonfiguration festgelegt. Ab Domäne A wird TC1 dann überschrieben und als Standardübersetzerkonfiguration festgelegt. Dies führt zu mehreren Standardübersetzerkonfigurationen in Domäne B. In diesem Fall wird in Domäne B TC2 als Standardübersetzerkonfiguration für die dynamische Übersetzung verwendet.

Überschreiben einer Übersetzerkonfiguration

In jeder Domäne können Sie die Übersetzerkonfiguration dieser Domäne oder der übergeordneten Domäne überschreiben. Die überschriebene Übersetzerkonfiguration einer übergeordneten Domäne ist auch in untergeordneten Domänen sichtbar. Die überschriebene Übersetzerkonfiguration einer untergeordneten Domäne ist jedoch in der übergeordneten Domäne nicht sichtbar.

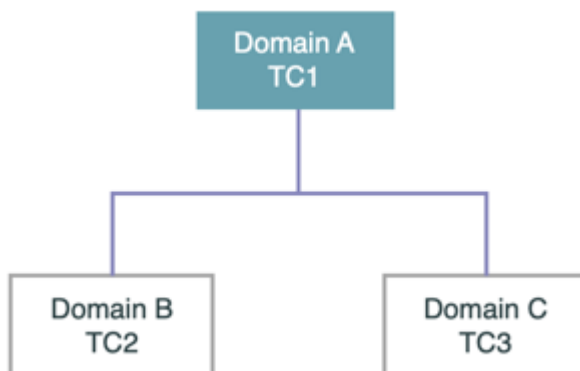
Nachdem Sie eine Übersetzerkonfiguration derselben Domäne überschrieben haben, ist nur die überschriebene Übersetzerkonfiguration in dieser Domäne sichtbar.

Nachdem Sie eine Übersetzerkonfiguration einer übergeordneten Domäne überschrieben haben, treten die folgenden Szenarien auf:

- Nur die überschriebene Übersetzerkonfiguration ist in der untergeordneten Domäne sichtbar.
- Das Feld **Überschreibungen** der überschriebenen Übersetzerkonfiguration verweist auf die ursprüngliche Übersetzerkonfiguration der übergeordneten Domäne.

Stellen Sie sich zum Beispiel das folgende Szenario vor:

Domänentrennung in dynamischer Übersetzung



Sie können eine Übersetzerkonfiguration TC1 aus Domäne B überschreiben. Nach dem Überschreiben ist nur die überschriebene Konfiguration TC1 in Domäne B verfügbar, und das Feld Übersreibungen von **TC1** verweist auf **TC1** der übergeordneten Domäne.

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Eigenschaften der dynamischen Übersetzung

Verwenden Sie die Eigenschaften Dynamische Übersetzung, um die Übersetzungsfunktionen anzupassen, zu konfigurieren und zu steuern.

Navigieren zu **Dynamische Übersetzung > Eigenschaften** , um diese Eigenschaften anzuzeigen und zu bearbeiten.

Dynamische Übersetzung -Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivitätenstrom	
Sperrlistentabellen sn.dt.activity_stream.block_list	Liste der Tabellen (kommasetrennt), für die die Option zum Übersetzen des Inhalts im Aktivitätenstrom (Arbeitsnotizen und Kommentare) inaktiv ist. Beispielsweise können solche Tabellen für Incidents, Fälle usw. verwendet werden. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
Allow-Listen-Tabellen sn.dt.aktivität_stream.allow_list	Liste der Tabellen (kommasetrennt), für die die Option zum Übersetzen des Inhalts in den Aktivitätenströmen (Arbeitsnotizen und Kommentare) aktiviert ist. Beispielsweise können solche Tabellen für Incidents, Fälle usw. verwendet werden. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner

Aktionen in Dynamische Übersetzung -Spoke

Aktionen in der Spoke Dynamische Übersetzung werden erstellt, um über Dynamische Übersetzung auf die APIs von Flow Designer zuzugreifen.

Dynamische Übersetzung Spoke-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Sprache erkennen [detect_language]	Erkennt die Sprache des Texts mithilfe des konfigurierten Übersetzers.
Sprachen erkennen [detect_languages]	Erkennt die Sprachen mehrerer Texte mit dem konfigurierten Übersetzer.
Ist Dynamische Übersetzung aktiviert [is_dynamic_translation_enabled]	Überprüft, ob das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) installiert und für einen Übersetzungsdienstanbieter konfiguriert ist.

Dynamische Übersetzung Spoke-Aktionen (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Prüft bei leerer Eingabe, ob ein standardmäßiger Übersetzungsdienstleister konfiguriert ist. • Wenn ein Übersetzer bereitgestellt wird, wird überprüft, ob dieser Übersetzungsdienstleister konfiguriert ist.
Text übersetzen [translate_text]	Übersetzt Text mit dem konfigurierten Übersetzungsdienstleister in mehrere Sprachen. Die Aktion kann eine Textzeichenfolge in mehrere Zielsprachen übersetzen.
Texte übersetzen [translate_texts]	Übersetzen von Texten in mehrere Sprachen mit Hilfe des konfigurierten Übersetzungsdienstleisters. Die Aktion kann ein Array von Texten in mehrere Zielsprachen übersetzen.

Standardfehlercodes

Wenn ein Fehler auftritt, werden die Fehlercodes mit der Fehlerursache ausgefüllt. In den folgenden Informationen finden Sie die Standardfehlercodes, die angezeigt werden, während Sie an den Dynamische Übersetzung -Spoke-Aktionen arbeiten, die den Dynamische Übersetzung -APIs entsprechen.

- [Dynamische Übersetzung Scoped](#)
- [Dynamische Übersetzung Client](#)

Einschränkungen bei der dynamischen Übersetzung

Sie müssen einige Einschränkungen beachten, wenn Sie die Integration mit einem Übersetzungsdienstleister vornehmen, um die Experience Dynamische Übersetzung zu aktivieren.

Längenbeschränkungen für Übersetzungsdienstleister

Im Folgenden sind die Längenbeschränkungen für Übersetzungsdienstleister aufgeführt:

- Für Microsoft darf der Eingabetext für die Übersetzung nicht mehr als 10.000 Zeichen einschließlich Leerzeichen enthalten. Und der Grenzwert für den Eingabetext für die Erkennung beträgt 50.000. Weitere Informationen finden Sie in der [Microsoft-Dokumentation](#).
- Für IBM darf die Größe des Eingabetexts 50 KB nicht überschreiten. Weitere Informationen finden Sie in der [IBM Dokumentation](#).

i Wichtig:

IBM hat die Einstellung der Unterstützung des IBM Watson Translator-Service für IBM Cloud in allen Regionen angekündigt. Ab dem 10. Juni 2023 wird die Kachel „Sprachübersetzer“ für Neukunden aus der IBM Cloud-Plattform entfernt. Nur Bestandskunden können auf das Produkt zugreifen. Ab dem 10. Juni 2024 erreicht der Service das Datum des Supports. Ab dem 10. Dezember 2024 wird der Service vollständig zurückgezogen und steht Kunden nicht mehr zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter <https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes> .

- Für Google beträgt die empfohlene maximale Länge jeder Anforderung 5.000 Zeichen. Die maximale Größe des Eingabetexts darf 30.000 Codepunkte nicht überschreiten. Weitere Informationen finden Sie in der [Google-Dokumentation](#) .

Einschränkungen der Sprachunterstützung für Übersetzungsdienstleister

Nicht alle Übersetzungen in der Ausgangssprache werden von Übersetzungsdienstleistern unterstützt.

Weitere Informationen zu Sprachübersetzungen, die von Microsoft unterstützt werden, finden Sie in der [Microsoft -Dokumentation](#) .

Informationen zu Sprachübersetzungen, die von IBM unterstützt werden, finden Sie in der [IBM Dokumentation](#) für identifizierbare Sprachen und in der [IBM Dokumentation](#) für Übersetzungsmodelle.

i Wichtig:

IBM hat die Einstellung der Unterstützung des IBM Watson Translator-Service für IBM Cloud in allen Regionen angekündigt. Ab dem 10. Juni 2023 wird die Kachel „Sprachübersetzer“ für Neukunden aus der IBM Cloud-Plattform entfernt. Nur Bestandskunden können auf das Produkt zugreifen. Ab dem 10. Juni 2024 erreicht der Service das Datum des Supports. Ab dem 10. Dezember 2024 wird der Service vollständig zurückgezogen und steht Kunden nicht mehr zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter <https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes> .

Weitere Informationen zu Sprachübersetzungen, die von Google unterstützt werden, finden Sie in der [Google -Dokumentation](#) .

Fehlermeldungen in Dynamische Übersetzung

Bei der Verwendung von Dynamische Übersetzung müssen Sie einige Fehlerszenarien beachten.

Fehlermeldungen in Formularen und Aktivitätenströmen

Fehlermeldungen werden angezeigt, wenn der Text in Formular-Aktivitätenströmen nicht dynamisch übersetzt werden kann.

Formulare und Aktivitätenströme

Szenario	Fehlermeldung
Feld hat keinen Wert. i Hinweis: Dieses Szenario gilt nur für Felder im Formular.	Kein Text zum Übersetzen vorhanden.

Formulare und Aktivitätenströme (Fortsetzung)

Szenario	Fehlermeldung
Der zu übersetzende Text liegt bereits in der bevorzugten Sprache des angemeldeten Benutzers vor.	Dieser Inhalt ist in Ihrer bevorzugten Sprache geschrieben. Keine Übersetzung erforderlich.
Text kann vom Standard-Übersetzungsdienstleister nicht in die bevorzugte Sprache des Benutzers übersetzt werden.	Text kann nicht in Ihre bevorzugte Sprache übersetzt werden.
Die für den Übersetzungsserviceanbieter unter „Verbindungen und Anmeldeinformationen“ konfigurierten Anmeldeinformationen sind nicht gültig.	Anmeldeinformationen fehlen oder sind ungültig. Wenden Sie sich an Ihren Administrator.
Der zu übersetzende Text hat die maximale Länge überschritten, die vom Standard-Übersetzungsdienstleister unterstützt wird	Text hat die maximale Länge überschritten.
Fehler bei der Übersetzung. Mögliche Gründe: <ul style="list-style-type: none"> Anmeldeinformationen, die für den Übersetzungsserviceanbieter im Untermodul „Verbindungen und Anmeldeinformationen“ konfiguriert sind, fehlen. Zeitüberschreitung bei Übersetzung. Alle anderen Probleme mit dem Übersetzungsdienstleister. Zum Beispiel die Erschöpfung von Anmeldeinformationen für weitere Transaktionen. 	Übersetzung nicht möglich.

Fehlermeldungen in der Übersetzerkonfiguration

Übersetzerkonfiguration

Szenario	Fehlermeldung
Wenn der Übersetzerkonfiguration kein gültiger Subflow zugeordnet ist.	Für eine gültige Übersetzerkonfiguration ist entweder ein Erkennungs- oder ein Übersetzungs-Subflow erforderlich.
Wenn mehrere Sprachcodezuordnungen für denselben Sprachcode ausgewählt werden	Mehrere Sprachcodezuordnungen können nicht für dieselbe(n) Sprachcode(s) ausgewählt werden: xx.

Now Platform-Integrationen

Integrieren Sie Anwendungen von Drittanbietern in Now Platform.

Integration mit Anwendungen und Datenquellen von Drittparteien

Stellen Sie eine Verbindung zu externen Services her, und konfigurieren Sie Ihr Unternehmen über Now Platform perfekt. ServiceNow Systeme lassen sich problemlos in Apps

von Drittanbietern integrieren und verwenden branchenübliche Technologien wie SOAP, REST, WSDL und API sowie mehrere andere wie Webservices, JDBC und mehr. Laden Sie externe Daten mit XML, CSV, XLS und anderen Dateitypen über mehrere Datenquellen, einschließlich HTTPS, FTPS und SCP. Die Integration zwischen Instanzen ist aufgrund gemeinsam genutzter Integrationspunkte auf der Plattform noch einfacher.

Integration mit Anwendungen und Datenquellen von Drittparteien

ServiceNow lässt sich in viele Anwendungen und Datenquellen von Drittparteien integrieren.

Die häufigsten Integrationen sind CMDB, Incident Management, Problem Management, Change Management, Benutzerverwaltung und Single Sign-on. Eine Vielzahl von Techniken kann verwendet werden, insbesondere Webservices, JDBC, LDAP, Excel, CSV und E-Mail sowie alle branchenüblichen Technologien, die SOAP, REST oder WSDL verwenden. Darüber hinaus können API- und Befehlszeilenintegrationen mit einem MID Server durchgeführt werden. ServiceNow hat die folgenden Integrationen mit Unternehmenssystemen und -plattformen durchgeführt.

Technologien

Die ServiceNow -Plattform basiert auf der serviceorientierten Architektur (SOA), in der alle Datenobjekte Webservices verwenden können, um auf die bidirektionale Integration auf Datenebene zuzugreifen. Die Schnittstelle ist auch direkt und dynamisch, da alle Änderungen an vorhandenen Objekten und alle neuen Objekte automatisch als direkter Webservice veröffentlicht werden. Eine indirektere Erstellung und Verwendung von Webservices kann über einen zugeordneten Webservice erreicht werden, bei dem eine Transformationszuordnung verwendet wird, um eingehende Webservice-Daten in den endgültigen Zieltabellen zu sammeln. Schließlich ist eine erweiterte Scripted Web Service-Technik für die Definition prozessbasierter Webservices verfügbar, bei der Daten irrelevant sind, sondern eher als Auslöser für einen Prozess oder eine Kombination von Aktionen dienen, die auf dem Server ausgeführt werden.

Darüber hinaus bietet die Plattform eine umfangreiche Schnittstelle zum Laden externer Daten mithilfe von Importsätzen. Mit dieser Funktion können Sie Daten aus verschiedenen Datenquellen wie HTTPS, FTPS und SCP in Dateiformaten wie XML-, CSV- und Microsoft Excel XLS-Dateien laden. Informationen können auch über eine direkte JDBC-Verbindung aus einer Datenquelle abgerufen werden, sofern die Netzwerkkonnektivität dies zulässt.

Informationen können mithilfe eines [ODBC-Treibers](#) von der Plattform auf eine externe Plattform abgerufen werden.

Formulare, Listen und Berichte auf der Plattform können direkt über eine URL aufgerufen werden, was die Integration auf UI-Ebene zwischen zwei oder mehr Webanwendungen erleichtert.

Eine Handvoll Single Sign-on-Technologien wird identifiziert und standardmäßig implementiert, um eine schnelle Integration in Ihr Portal zu ermöglichen. Die Technik kann jedoch in einem Skript angepasst werden, um Flexibilität in den verschiedenen SSO-Umgebungen unserer Kunden zu ermöglichen.

Integration zwischen ServiceNow-Instanzen

Es gibt Zeiten, in denen Sie feststellen, dass Sie eine bestimmte Integration zwischen Ihrer Instanz und einer anderen ServiceNow -Instanz durchführen müssen. Instanz-zu-Instanz-Integrationen sind ein Kinderspiel, da alle Integrationspunkte zwischen den beiden Instanzen vorhanden sind.

Integrationsoptionen

Fast alle Kunden von ServiceNow erhalten einen Mehrwert durch die Integration mit Anwendungen von Drittparteien.

ServiceNow -Kunden haben die folgenden Optionen für die Integration mit Anwendungen von Drittanbietern.

- Aktivieren Sie eine von ServiceNow bereitgestellte Integration.
- Installieren Sie eine zertifizierte Integration aus dem [ServiceNow Store](#) .
- Installieren Sie eine Integration von [Share](#) .
- Wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, um Informationen zu verfügbaren benutzerdefinierten Integrationen zu erhalten.
- Erstellen Sie mithilfe der Integrationsschnittstellen der Plattform Ihre eigene benutzerdefinierte Integration.

i Hinweis:

Zertifizierte Integrationen haben eine Reihe von Interoperabilitäts-, Sicherheits- und Leistungskriterien bestanden, die von ServiceNow definiert wurden.

Von ServiceNow bereitgestellte Integrationen

ServiceNow bietet viele Integrationen als Teil der -Plattform.

Diese Integrationen gelten als Teil der Plattform und werden kostenlos bereitgestellt.

Bereitgestellte Integrationen

Integration	Typ	Integrationspunkt
Altiris (Version 6.5)	MID Server	CMDB
Google Maps	Webservices	Variiert
Benutzerdefinierte Google-Suche	Webservices	Wissen
Integration – IBM Watson Conversation Service	Webservices	Variiert
Microsoft SMS/SCCM	MID Server	CMDB
Verizon eBonding	Webservices	Incident

Google Maps API einrichten

Sie aktivieren die Positionsbestimmungsfunktion mithilfe der entsprechenden Einträge aus einer Google Maps API for Business-Lizenz oder einem Google Maps-JavaScript-API-Schlüssel.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: 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.

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.

i 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. <ul style="list-style-type: none"> Typ: true/false Standardwert: true Standort: Systemeigenschaften > Google Maps
google.maps.client	Client-ID für Google Maps-API für Unternehmen. <ul style="list-style-type: none"> 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. <ul style="list-style-type: none"> Typ: Zeichenfolge Standardwert: leer Standort: Systemeigenschaften > Google Maps
google.maps.version	Versionsnummer der aktuellen Installation von Google Maps API for Business.

Eigenschaft	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Typ: Zeichenfolge Standardwert: aktuelle Versionsnummer Standort: Systemeigenschaften > Google Maps
google.maps.key	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Zeichenfolge Standardwert: leer Standort: Systemeigenschaften > Google Maps
google.maps.latitude	<p>Start-Breitengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt die Startposition, die in Google Karten angezeigt wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Zeichenfolge Standardwert: 36.008522 Standort: Systemeigenschaften > Google Maps
google.maps.longitude	<p>Start-Längengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt die Startposition, die auf Google Kartenseiten angezeigt wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Zeichenfolge Standardwert: -95.221764 Standort: Systemeigenschaften > Google Maps
google.maps.max_items	<p>Maximale Anzahl an Elementen, die auf der Karte angezeigt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Ganzzahl Standardwert: 500 Standort: Systemeigenschaften > Google Maps
google.maps.tabelle	<p>Tabelle, die von der Karte verwendet wird. Die Tabelle benötigt die folgenden Felder: Name, Längengrad, Breitengrad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Zeichenfolge Standardwert: cmn_location Standort: Systemeigenschaften > Google Maps
google.maps.zoom	<p>Anfangszoomstufe der Karte (1 ist die niedrigste Stufe)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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:

Systemeigenschaft	Beschreibung
google.maps.refresh.latlong.duration	Anzahl der Tage, nach denen die Standortdetails aktualisiert werden. i 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**.
- i 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.
- i 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.

- 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**.

Microsoft SCCM-Integration

Die Microsoft SCCM-Integration ist ein unidirektionaler Import von SCCM-Daten in die ServiceNow Configuration Management Database (CMDB).

Geplante Importe importieren relevante SCCM-Daten aus einer SQL Server-Datenbank in die Instanz ServiceNow und ordnen sie Tabellen in der CMDB zu. Sie können entweder einen vollständigen oder einen inkrementellen Datenimport konfigurieren. Der Import erfolgt über eine JDBC-Verbindung über den MID Server. Durch die Integration wird die CMDB ServiceNow mit der SCCM-SQLServer-Datenbank synchronisiert, sodass nur relevante Daten aus der SCCM-Datenbank in die CMDB importiert werden. Die SCCM-Datenbank gilt als autoritative Quelle und wird nicht geschrieben.

Unterstützte Versionen

Das ältere SCCM-Plugin Microsoft ist veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine Neuaktivierung nicht mehr verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel [Deprecation Process \[KB0867184\]](#) (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support. Empfehlung für alle Kunden, zum neuen [Service Graph Connector für Microsoft SCCM](#) zu migrieren.

Dies sind die Plugins für die derzeit unterstützten SCCM-Versionen, die alle „Asset Intelligence“ und „Incremental Software Reconciliation“ unterstützen:

- Microsoft SCCM 2007
- Microsoft SCCM 2012 v2
- Microsoft SCCM 2016

i Hinweis:



Wenn Sie Ihre Instanz auf eine Version von Now Platform aktualisieren, die keine Unterstützung für Ihre SCCM-Version bietet, können Sie diese Version weiterhin verwenden. Alle neuen Instanzen erfordern jedoch die Verwendung einer unterstützten SCCM-Version.

Das Plugin „Integration - Microsoft SCCM 2016“ (com.snc.integration.sccm2016) ist mit den SCCM-Versionen 1606, 1906, 1910 und 2002 kompatibel.

Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Um SCCM-Daten in die CMDB zu importieren, können Sie den [Service Graph Connector für Microsoft SCCM](#) anstelle des veralteten SCCM-Connectors verwenden.

Die Verwendung des SCCM-Connectors von Service Graph bietet folgende Vorteile:

- Einhaltung des [CSDM-Datenmodells \(Common Service Data Model\)](#).
- Verwendung der [Identification and Reconciliation Engine \(IRE\)](#) , um doppelte Datensätze zu vermeiden.
- Unterstützung für Erkennung entfernter Software und Delta-Erkennung.
- Verwendung der [IntegrationHub ETL \(2.2.1\)](#) , die eine einfache Datenzuordnung und -anpassung ermöglicht.
- Höhere Leistung bei der Datenverarbeitung.

Informationen zum Aktualisieren von Microsoft SCCM Connector-Plugins auf Service Graph Connector for Microsoft SCCM finden Sie unter [Microsoft SCCM 2016-Plugin für Service Graph Connector for Microsoft SCCM aktualisieren](#) .

Verfügbare Module

- **Einrichtung:**
 - Konfigurieren Sie die Datenquellen.
 - Geben Sie die Einstellungen für den Datenbankserver und den MID Server an.
 - Testen Sie die Konfiguration.
- **Geplanter Import:** Planen Sie den Import, oder führen Sie den Import sofort aus.
- **Datenquellen:** Eine Liste der vorkonfigurierten Datenquellen, die die externe CMDB-Datenbank definieren.
- **Fortschritt:** Das Fortschrittsprotokoll für geplante Importe.
- **Transformationsverlauf:** Ein Protokoll der von geplanten Importen durchgeführten Transformationen.
- **CI-Identifizierung:** Bezeichner, die von SCCM verwendet werden, um Import Set-Daten mit der CMDB abzugleichen.
- **Importsatzdaten:** Tabellen, in denen importierte SCCM-Daten gespeichert werden.
- **Webservices:** Liste der Webservices, die zum Hinzufügen oder Entfernen von Feldern in den Transformationszuordnungen verwendet werden.

Asset Intelligence

Asset Intelligence ist eine SCCM-Funktion, die Softwaredatensätze filtern, normalisieren und bereinigen kann. Wenn diese Option aktiviert ist, werden normalisierte Softwaredaten in eine separate Tabelle innerhalb der SCCM-Datenbank eingetragen. Sie können diese separate Tabelle anstelle der Software-Rohdatentabelle als Ziel verwenden. Wenn Sie Softwaredatensätze in die CMDB importieren und diese Funktion aktiviert ist, erhalten Sie einen saubereren Satz von Softwaredaten. Um diese Funktion zu verwenden, müssen Sie [geplante SCCM Asset Intelligence-Importe](#) in der ServiceNow-Zielinstanz sowie in der SCCM-Quelldatenbank aktivieren.

Aktivieren Sie ein unterstütztes Microsoft SCCM-Plugin

Die SCCM-Plugins können von einem Administrator aktiviert werden und erfordern die Plugins „Integration – JDBC“ und „CI Identification“. Diese abhängigen Plugins werden automatisch mit der SCCM-Aktivierung aktiviert.

Vorbereitungen

Eine vollständige Liste der Plugins, die aktiviert werden müssen, finden Sie unter [Aktivieren Sie geplante SCCM Asset Intelligence-Importe](#).

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**.

i Hinweis:

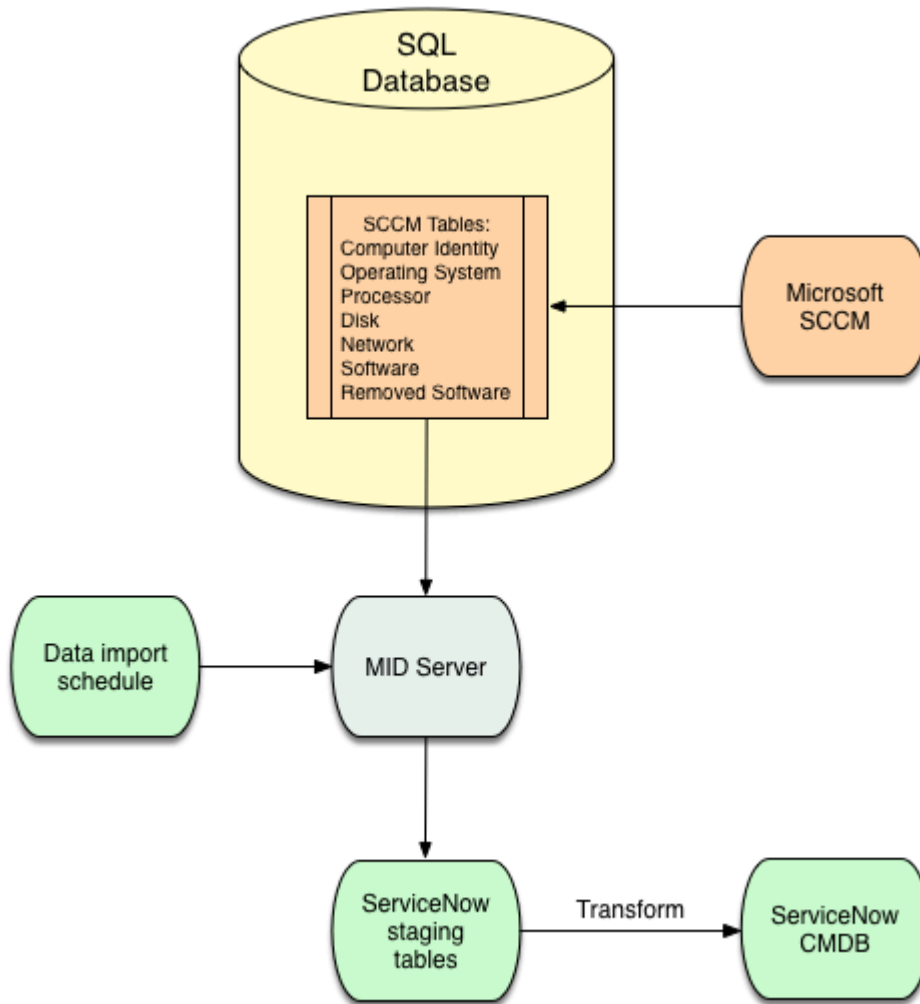
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung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

SCCM-Datenimportprozess und Quelltabellen

Die in der Plattform ServiceNow®] unterstützten Microsoft SCCM-Versionen bieten identische Funktionen und dieselben importierten Daten.

Datenimportprozess

1. Ein Zeitplan namens **SCCM-System <Version> Import** bestimmt, wann die SCCM-Tabellen in die Instanz ServiceNow® importiert werden. Importe können sofort ausgeführt oder in festgelegten Intervallen geplant werden.
2. Ein MID Server ruft die SCCM-Daten ab und importiert sie in Staging-Tabellen auf der Instanz.
3. Transformationen werden für die Daten in den Bereitstellungstabellen ausgeführt und ordnen die SCCM-Daten vorhandenen Feldern in der CMDB zu.



SCCM-Daten importiert

Diese Tabelle zeigt die SCCM-Quellentabellen, die entsprechenden Import Set-Bereitstellungstabellen in der Instanz ServiceNow® und die Zieltabellen in der CMDB.

SCCM-Tabelle	Bereitstellungstabelle	CMDB-Tabelle
<ul style="list-style-type: none"> v_GS_Computer_System v_GS_Workstation_Status v_GS_System v_GS_PC_Bios v_GS_Betriebs_system v_GS_Computer_System_Produkt v_GS_System_Gehäuse v_GS_Baseboard 	SCCM <Version> Computeridentität [imp_sccm<Version>_computer_id]	Computer [cmdb_ci_computer]
v_GS_Disk	SCCM <Version> Datenträger [imp_sccm<Version>_disk]	Datenträger [cmdb_ci_disk]

SCCM-Tabelle	Bereitstellungstabelle	CMDB-Tabelle
v_GS_Netzwerk_Adapter_Konfiguration	SCCM <Version> Netzwerk [imp_sccm<Version>_network]	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
v_GS_Betriebs_system	SCCM <Version> Betriebssystem [imp_sccm<Version>_os]	Computer [cmdb_ci_computer]
v_GS_Prozessor	SCCM <Version> Prozessor [imp_sccm<Version>_processor]	Computer [cmdb_ci_computer]
<ul style="list-style-type: none"> v_GS_Add_Remove_Programme v_GS_Hinzufügen_Entfernen_Programme_64 	SCCM <Version> Software [imp_sccm<Version>_software]	<ul style="list-style-type: none"> Software [cmdb_ci_spkg] Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (wenn Software Asset Management aktiviert ist*)

*Weitere Informationen zu Software Asset Management und zur Aktivierung finden Sie unter [Software Asset Management anfordern](#) .

SCCM-Datenquellen

Die ServiceNow® SCCM-Integration verwendet JDBC-Datenquellen, um Softwaredaten aus der SCCM-Datenbank zu importieren. Jede Datenquelle enthält die Verbindungsspezifikationen für die SCCM-Datenbank und benennt den MID Server, den die Instanz zum Importieren der Daten verwendet. Die Transformationen, die die SCCM-Felder der CMDB zuordnen, werden in einer zugehörigen Liste in jedem Datenquellen-Datensatz definiert.

Transformationszuordnungen

Auf Transformationszuordnungen kann über die zugehörige Liste „**Transformationen**“ in jedem Datenquellen-Datensatz zugegriffen werden. Die Quellfelder in SCCM und die Zielfelder in der CMDB werden in der zugehörigen Liste „**Feldzuordnungen**“ in jedem Datensatz der Tabellentransformationszuordnung aufgelistet. Die SCCM-Integration verwendet das mit der Plattform ServiceNow® bereitgestellte Transformationszuordnungs-Dienstprogramm. Anweisungen zum Bearbeiten oder Erstellen einer Transformationszuordnung finden Sie unter [Transformationszuordnungen](#) .

Die SCCM-Integration bietet zwei Transformationszuordnungen für inkrementelle Softwareimporte. Es kann jeweils nur eine Transformationszuordnung aktiviert (**Aktiv**) sein.

- **Inkrementeller Import:** Standardmäßig aktiviert. Diese Zuordnung muss als **Aktiv** konfiguriert werden, wenn ServiceNow® Software Asset Management für die Instanz nicht aktiviert ist.
- **Inkrementeller Import (SAM aktiviert):** Wenn das Software Asset Management-Plugin aktiviert ist, legen Sie diese Transformation auf **Aktiv** fest

i Hinweis:

Um einen einmaligen vollständigen Import aller Softwaredaten aus der SCCM-Datenbank zu erzwingen, löschen Sie den Wert im Feld **DateTime der letzten Ausführung** in der Datenquelle. Die Ausführung dieses Vorgangs kann sehr lange dauern. Daher ist die effizienteste Methode die Verwendung einer inkrementellen Transformation nach dem ersten vollständigen Import.

Der zugewiesene Benutzer wird transformiert

SCCM<version> Das Transformationsskript für Computeridentität versucht, das Feld **Zugewiesen an** im CMDB-Datensatz festzulegen, indem der Name des Benutzers in der SCCM-Quelltabelle gesucht und der Wert mit dem entsprechenden Feld in der ServiceNow-Tabelle `sys_user` verglichen wird. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, wird dieser Benutzer dem Datensatz zugewiesen. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, bleibt das Feld **Zugewiesen an** leer. Das übereinstimmende Feld wird von der Systemeigenschaft `glide.discovery.assigned_user_match_field` gesteuert, die standardmäßig auf `user_name` festgelegt ist.

Kennungen

Die SCCM-Integration verwendet die CI-Identifizierung, um CIs zu aktualisieren, die aus aus SCCM importierten Daten mit einer Ressourcen-ID erstellt wurden. Der Bezeichner „Hardwareregeln“ gibt die Ressourcen-ID eines Computers aus SCCM zurück und speichert sie in der Tabelle „Quelle“ [`sys_object_source`]. Wenn Ressourcen-IDs zum ersten Mal importiert werden, entweder aus SCCM oder *Discovery*, wird die Tabelle [`sys_object_source`] mit IDs für jedes identifizierte CI ausgefüllt. Wenn bei nachfolgenden Importen eine eingehende ID mit der eines vorhandenen CI übereinstimmt, aktualisiert IRE (Identification and Reconciliation Engine) die Informationen für dieses CI in der CMDB. Wenn die eingehende Ressourcen-ID nicht mit der eines vorhandenen CI übereinstimmt, erstellt IRE ein neues CI und füllt es mit der Ressourcen-ID.

Weitere Informationen zu CMDB Identification and Reconciliation und IRE finden Sie unter [CMDB Identification and Reconciliation](#) .

Bei Upgrades von früheren Versionen als Geneva werden die alten Kennungen beibehalten. Sie können jedoch mithilfe einer Eigenschaft zu den neuen Kennungen wechseln: `glide.discovery.use_cmdb_identifiers`. Wenn Sie ein Upgrade von einer Version vor Geneva durchgeführt haben, müssen Sie diese Eigenschaft manuell hinzufügen und auf `true` setzen, um die neuen Kennungen zu verwenden. Wenn Sie ein Upgrade von Geneva durchgeführt haben, ist diese Eigenschaft in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [`sys_properties`] verfügbar. Um die Funktionalität in benutzerdefinierten veralteten Kennungen zu erhalten, müssen Sie diese in das neue Format der CMDB-Bezeichnerregeln konvertieren, bevor Sie diese Eigenschaft aktivieren. Das System konfiguriert Ihre benutzerdefinierten Kennungen nicht automatisch erneut für das neue Framework.

Skripts

Datenauffüllungsskripts füllen die zugehörigen Daten in die CMDB für jedes vom Hardwareregeln-Bezeichner erkannte Ziel-CI.

Software

Die Microsoft SCCM-Integration gleicht die Anzahl der Softwarepakete in den Datensätzen für ein CI ab und entfernt eine Softwareinstanz aus der Tabelle „Softwareinstanz“ [`cmdb_software_instance`], wenn das Softwarepaket aus dem CI deinstalliert wird. Bei einem vollständigen Softwareimport füllt die Transformation die Tabellen „Software“ [`cmdb_ci_spkg`] und „Softwareinstanz“ [`cmdb_software_instance`]. Wenn das Plugin „Software Asset Management“ aktiviert ist, füllt die Transformation die Tabelle „Softwareinstallation“ [`cmdb_sam_sw_install`].

i Hinweis:

Die aus SCCM importierten Tabellendaten müssen vollständige Daten für das CI enthalten. Die Instanz geht davon aus, dass der Import alle vorhandenen Beziehungen darstellt, und passt die CMDB entsprechend an. Teildaten, die aus SCCM-Tabellen empfangen wurden, können zum Löschen aktiver Beziehungen führen.

Konfigurieren Sie die SCCM-Integration, und planen Sie einen Import

Das Importieren von Daten aus Microsoft SCCM erfordert eine Verbindung zur SCCM-Datenbank über eine JDBC-Datenquelle und einen Zeitplan, der dem MID Server mitteilt, wann die Daten abgerufen werden sollen.

Vorbereitungen

Sie benötigen ausreichende Anmeldeinformationen, um den SQL Server abzufragen, der die SCCM-Datenbank enthält. Erstellen Sie ein SQL Server-Konto, um eine Verbindung zur SCCM-Datenbank auf dem MID Server herzustellen und die Datenquellen zu verwenden.

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrem SCCM-SQL-Server her, und konfigurieren Sie Folgendes:

1. Erstellen Sie einen neuen Anmeldebenutzernamen und ein neues Passwort für die SQL Server-Authentifizierung.
2. Wählen Sie die SCCM-Datenbank aus, mit der ServiceNow Datenquellen eine Verbindung herstellen.
3. Weisen Sie dem neuen Anwender die Rollenmitgliedschaft „db_datareader“ zu.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System verwendet die Details der Datenbankverbindung, die Sie in diesem Verfahren erstellen, um die standardmäßigen SCCM-Datenquellen automatisch zu konfigurieren.

i Hinweis:

Wenn Sie die JDBC-Datenquelle für die Authentifizierung in Ihrer SQL Server-Datenbank mit dem Windows MID Server-Servicebenutzer konfigurieren möchten, aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Integrierte Authentifizierung** verwenden für jede der vorhandenen Datenquellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Integration – Microsoft SCCM <Version> > Setup**.
2. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus, um die Verbindung zur SCCM-SQL-Datenbank zu konfigurieren. Stellen Sie sicher, dass Sie einen gültigen MID Server einbeziehen, der Zugriff auf den SQL-Datenbankserver hat.

Setup des SCCM-Datenimports

The screenshot shows the 'Integration Setup' page for 'SCCM 2016 Integration'. The fields are as follows:

- Database Server: DiscoDB
- Database Name: DiscoSCCM
- Database User ID: david.loo
- Database User Password: [Masked]
- Table schema prefix: [Empty]
- MID Server: DocMID
- Status: Up

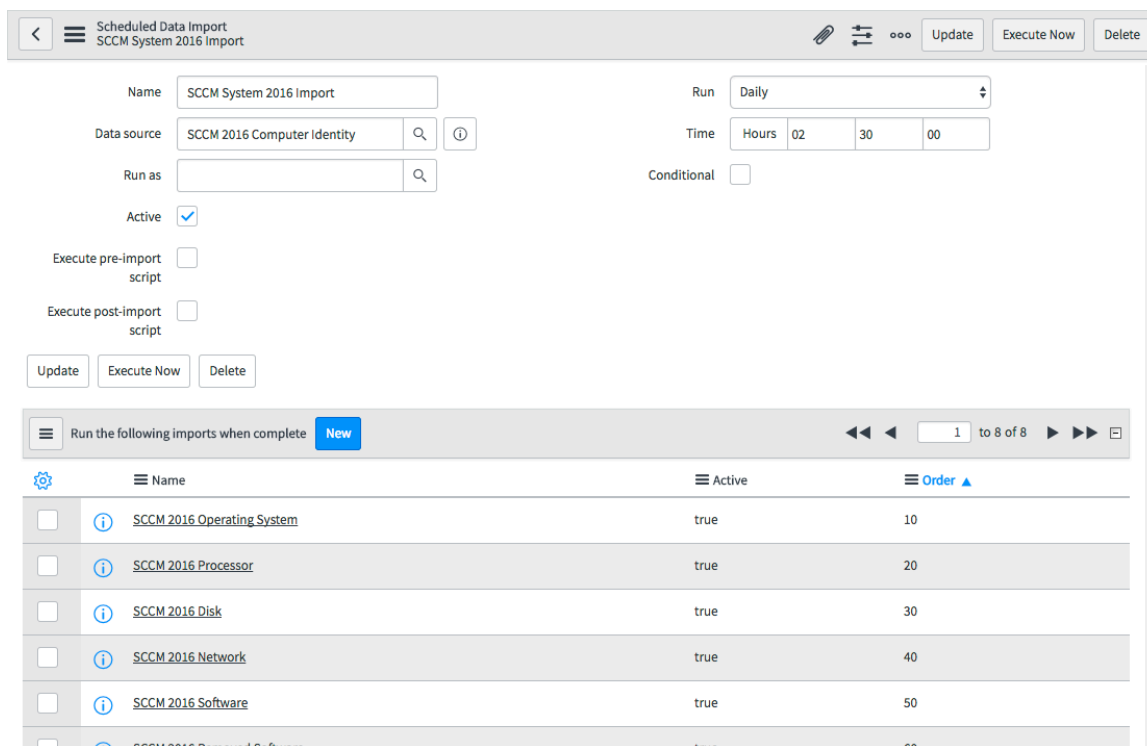
Buttons: Save, Delete (top right), Save, Delete (bottom left).

Related Links: [Test data source connections](#)

3. Klicken Sie unter Zugehörige Links auf **Datenquellenverbindungen** testen, um die Verbindung zur SCCM-Datenbank zu testen.

4. Wenn die Datenquelle eine Verbindung zur SCCM-Datenbank herstellt, navigieren Sie zu **Integration – Microsoft SCCM > Geplanter Import**.

Das Formular „Geplanter Datenimport“ wird für Ihre Version der SCCM-Integration angezeigt. Die Datenquelle „Computeridentität“ wird zuerst ausgeführt. Die anderen im Formular aufgeführten Datenquellen werden basierend auf ihrer Standardreihenfolge nacheinander ausgeführt.



5. Wählen Sie im Feld **Ausführen** ein Kalenderintervall (Tag, Woche usw.) aus, und geben Sie die Tageszeit an, zu der der Import ausgeführt werden soll.

Ihre Auswahl zeigt zusätzliche Felder an, die zum Abschließen des Zeitplans erforderlich sind.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um den Import zu planen, oder klicken Sie auf **Jetzt** ausführen, um den Import sofort auszuführen.

Nachdem die Instanz Daten mit der Datenquelle **SCCM <Version> Computeridentität** importiert hat, werden die anderen Datenquellen in der Reihenfolge ausgeführt, in der die restlichen SCCM-Daten abgerufen werden sollen.

Aktivieren Sie geplante SCCM Asset Intelligence-Importe

Um doppelte Softwareimporte zu verhindern, aktivieren Sie entweder Asset Intelligence (KI) oder den geplanten Nicht-KI-Import.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Achten Sie darauf, die Häufigkeit des Softwareimports so zu begrenzen, dass sie nicht größer ist als die Häufigkeit der Tabellenbereinigung, die gelöschte Software in SCCM nachverfolgt.

Asset Intelligence wird in diesen SCCM-Plugins unterstützt:

- Integration – Microsoft SCCM 2007
- Integration – Microsoft SCCM 2012 Version 2
- Integration - Microsoft SCCM 2016

i Wichtig:

Um die Leistung Ihres anfänglichen SCCM-Imports zu verbessern, können Sie verhindern, dass das System vor dem Importdatum gelöschte Software überprüft. Navigieren zu **Integration – Microsoft SCCM<version> > Datenquellen > SCCM<version> Entfernte Software** und geben Sie das aktuelle Datum in das Feld Datum/Uhrzeit der **letzten Ausführung** im Format **jjjj-mm-tt 00:00:00,0 ein**. Dieses Feld wird bei jeder nachfolgenden Ausführung der entfernten Softwaredatenquelle automatisch ausgefüllt, sodass der Wert nach dem ersten Import nicht geändert werden muss.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **System-Importsätze > Administration > Geplante Importe**.
2. Legen Sie **Aktiv** für die folgenden Datenimportzeitpläne auf „**falsch**“ fest:
 - SCCM<version> Software
 - SCCM<version> Entfernte Software
3. Legen Sie **Aktiv** für die folgenden Datenimportzeitpläne auf „**true**“ fest:
 - SCCM<version> Software (mit KI)
 - SCCM<version> Entfernte Software (mit KI)

Zugehörige Informationen

[Konfigurieren Sie die SCCM-Integration, und planen Sie einen Import](#)

SCCM-Integrationsversion aktualisieren

Wenn Sie eine frühere Version eines SCCM-Plugins (System Center Configuration Manager) verwenden, können Sie zu einer späteren Version wechseln, um die neuen Funktionen zu nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ServiceNow-SCCM-Integrationen sind in sich abgeschlossen und können unabhängig vorhanden sein. Für sie werden jeweils eigene Importsatztabellen, Datenquellen und Transformationszuordnungen verwendet. Von allen SCCM-Integrationen werden jedoch Daten in dieselben Tabellen innerhalb der ServiceNow-CMDB umgewandelt. So vermeiden Sie, dass die Daten von einer anderen Quelle überschrieben werden:

- Verwenden Sie eine einzige SCCM-Integration, und deaktivieren Sie alle anderen geplanten SCCM-Importe.
- Führen Sie einen [vollständigen Import](#) durch, um die Tabellen „cmdb_software_instance“, „cmdb_sam_sw_install“ und andere Tabellen alter SCCM-Daten zu löschen.

i Hinweis:

Es ist möglich, jedes Plugin für die Integration mit SCCM 2007 oder 2012 zu konfigurieren, da der Integrationsmechanismus derselbe ist, nämlich die Verwendung von JDBC-Importen (Java Database Connectivity). Eine Datenquelle muss jedoch geändert werden, wenn sie für eine SCCM-Version verwendet wird, für die sie nicht geschrieben wurde. Verwenden Sie die Plugin-Version, die der SCCM-Version entspricht, für die die Datenquelle vorgesehen ist.

So ändern Sie die SCCM-Integration:

- Deaktivieren Sie die aktuelle Integration, indem Sie den SCCM-Importzeitplan deaktivieren.
- Aktivieren Sie das neue SCCM-Plugin.
- Importieren Sie alle Softwaredatensätze erneut, wenn Sie zu einer Integration wechseln, die inkrementelle Importe entfernter Software unterstützt.

So deaktivieren Sie den SCCM-Importzeitplan:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Integration – Microsoft SCCM 20xx > Geplanter Import**.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Formular „Geplanter Import“

The screenshot shows a web form titled "Scheduled Data Import" for "SCCM System 2012 v2 Import". The form contains the following elements:

- Name:** SCCM System 2012 v2 Import
- Data source:** SCCM 2012 v2 Computer Identity (with search and info icons)
- Run as:** (empty field with search and info icons)
- Active:** (highlighted with a blue border and a red arrow pointing to it)
- Execute pre-import script:**
- Execute post-import script:**
- Buttons:** Update, Execute Now, Delete

3. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.
4. Um das neue SCCM-Plugin zu aktivieren, navigieren Sie zu **Systemdefinition > Plugins**.
5. Suchen Sie nach dem Namen ***SCCM**, um alle verfügbaren SCCM Integrations-Plugins anzuzeigen.
6. Aktivieren Sie das Plugin.

Zugehörige Informationen

[SCCM-Datenimportprozess und Quelltabellen](#)

Migrieren Sie die Verizon eBonding-Integration zu einem Produktionssystem

In diesem Thema werden die Aufgaben beschrieben, die für die Verschiebung der Verizon eBonding-Integration aus einer Entwicklungs-/Testumgebung in eine Produktionsumgebung erforderlich sind.

Dieser Prozess erfordert eine Abstimmung mit dem Ihnen zugewiesenen Verizon-Implementierungsmanager.


Allgemeine Aufgaben

Die folgenden Arbeiten können jederzeit ausgeführt werden:

- Fordern Sie ein SOAP-Passwort für die Produktion von Verizon an. Ihre Verizon-SOAP-Benutzer-ID ist mit der für den Verizon-Test-Broker verwendeten identisch.
- Erstellen Sie einen Integrationsbenutzer für Verizon in der Produktionsinstanz ServiceNow. Verwenden Sie denselben Benutzernamen und dasselbe Passwort, das für die Entwicklungsinstanz erstellt wurde, damit die Kommunikation zwischen Verizon und ServiceNow ordnungsgemäß authentifiziert wird.

Migration in eine Produktionsumgebung

Führen Sie diese Aufgaben der Reihe nach aus.

- Aufgabe 1: Verizon eBonding-Plugin für die Produktionsinstanz anfordern Wenn das Plugin installiert ist, ist die einzige unmittelbare Änderung der Benutzeroberfläche ein zusätzliches Feld **Kategorie** mit dem Namen **VZ eBonding**. Alle Auslöser für die Integration hängen davon ab, ob die Kategorie auf **VZ eBonding festgelegt ist**. Die Aktivierung des Plugins in der Produktionsinstanz sollte keine Auswirkungen auf Ihre Benutzer haben. Wenn Sie zusätzliche Vorsichtsmaßnahmen treffen möchten, deaktivieren Sie die Kategorie „**VZ eBonding**“ in der Liste, wenn das Plugin für die Instanz aktiviert wird.
- Aufgabe 2: Verizon-Zertifikat und -Schlüsselspeicher einrichten Kopieren Sie diese direkt aus der Entwicklungsinstanz, oder generieren Sie sie neu, sodass Sie separate Versionen für die Entwicklungs- und Produktionsinstanzen haben.
- Aufgabe 3: Integrationseigenschaften für die Verwendung mit dem eBonding-System von Verizon in der Produktion konfigurieren Dies sind Benutzer-ID, Passwort und andere Eigenschaften, die von Ihrem Verizon-Vertreter bereitgestellt werden.
- Aufgabe 4: Ändern Sie alle SOAP-Nachrichtenfunktionen von Verizon eBroker, um den SOAP-Endpunkt für die Produktion von Verizon zu verwenden. In den meisten Fällen lautet die Endpunkt-URL: https://pubwebsvc.vzbi.com:443/Trouble_Management_v3r0. Überprüfen Sie diese URL mit dem Verizon-Implementierungsspezialisten.
 - Klicken Sie in der zugehörigen Liste „**SOAP-Nachrichtenfunktionen**“ auf jede Funktion, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sperren**, und geben Sie den Produktionsendpunkt ein.
 - Konfigurieren Sie die zugehörige Liste **SOAP-Nachrichtenfunktionen**, und fügen Sie die **SOAP-Endpunktspalte** hinzu. Entsperren und aktualisieren Sie in der Listenansicht „**SOAP-Nachrichtenfunktionen**“ den Endpunkt für alle Datensätze, indem [Sie mehrere Datensätze in einer Liste mit dem Listen-Editor bearbeiten](#)  .
- Aufgabe 5: Anpassungen anwenden Wenn Anpassungen an der Integration auf dem Dev-System in einem Update Set erfasst wurden, wenden Sie dieses Update Set auf das Produktionssystem an.
- Aufgabe 6: SOAP-Endpunkt für die Produktion für Verizon bereitstellen Der SOAP-Endpunkt sollte in etwa so aussehen: <https://yourproductioninstance.service-now.com/ETMSPublish.do?WSDL>.

- Aufgabe 7: Eine Produktionsübergabe mit Ihrem Verizon-Vertreter koordinieren, um grundlegende Tests durchzuführen.

⚠ **Warnung:**

Erstellen Sie keine Testtickets für das Produktionssystem, ohne mit dem Verizon-Team zusammenzuarbeiten. Alle erstellten Tickets werden als echte Tickets behandelt.

Veraltet: Altiris-Integration 2.0

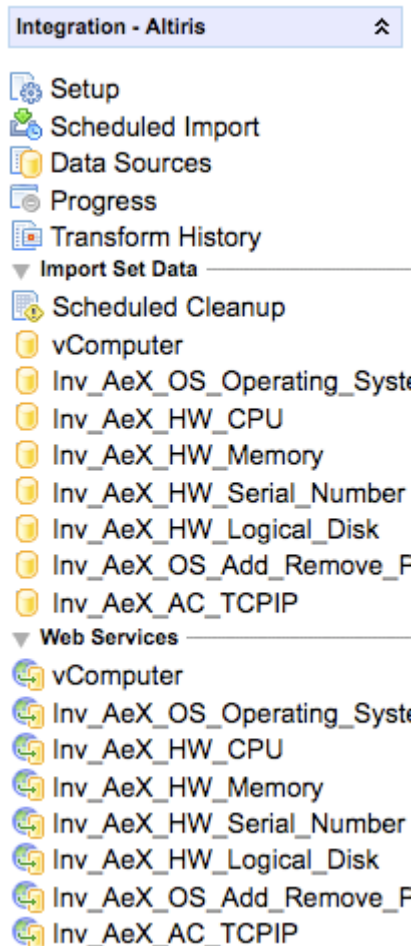
Die Altiris-Integration ist seit dem Istanbul-Release veraltet.

Die Altiris-Integration ist ein Import der Altiris-Daten in eine Richtung in ServiceNow CMDB (Configuration Management Database). Durch die Integration wird die CMDB ServiceNow mit der Altiris SQL Server-Datenbank auf dem neuesten Stand gehalten.

Datenimport

Relevante Daten werden aus der Altiris-Datenbank in die CMDB importiert. In die Altiris-Datenbank wird nicht geschrieben, sie gilt als autorisierende Quelle. Der Import erfolgt über eine JDBC-Verbindung über den [MID Server](#).

Altiris-Integrationsanwendung



Zu den aus Altiris abgerufenen Informationen gehören:

- PC-Hardware (Modell, Hersteller, Arbeitsspeicher, Taktfrequenz, Anzahl der CPUs usw.)
- Betriebssysteminformationen (Name, Service Pack)
- Drucker

- Datenträgerinformationen (physisch, Netzwerk und logisch)
- Netzwerk (IP-Adresse, Netzmaske)

Konfigurations- und Betriebsmodule

Durch Aktivieren dieser Integration wird die Anwendung „Integration - Altiris“ erstellt.

Im Folgenden finden Sie die Konfigurations- und Betriebsmodule für diese Integration.

Modul	Beschreibung
Setup	<ul style="list-style-type: none"> • Konfigurieren Sie die Datenquellen aus einem Formular <ul style="list-style-type: none"> ◦ Geben Sie die IP-Adresse des Datenbankservers an ◦ Geben Sie den Datenbanknamen an ◦ Geben Sie die Datenbankanwender-ID und das Passwort an (dieses muss auf der SQL DB-Seite erstellt werden; in diesem Artikel finden Sie Hilfe zu diesem Schritt): http://technet.microsoft.com/en-us/library/aa337562.aspx ◦ Suchen Sie den MID Server und wählen Sie ihn aus • Legen Sie die Einstellungen für Datenbankserver und MID-Server fest • Testkonfiguration
Geplanter Import	Planen Sie die Ausführung des Imports oder importieren Sie ihn sofort
Datenquellen	Eine Liste der vorkonfigurierten Datenquellen, die die externe CMDB-Datenbank definieren
Fortschritt	Eine Verlaufsliste des Fortschritts bei geplanten Importen
Verlauf umwandeln	Eine Verlaufsliste der während geplanter Importe durchgeführten Transformationen

⚠️ Warnung:

Wenn Sie eine vorhandene Integration der vorherigen Version aktiviert haben:

1. Durch die Aktivierung des 2.0-Plugins wird der vorhandenen Integration nichts „hinzugefügt“ oder „entfernt“.
2. Beim Übergang von der alten Integration zu dieser neuen müssen bereits vorgenommene Anpassungen berücksichtigt werden, z. B. Wenn Sie Zuordnungserweiterungen verwenden oder andere Zusammenfügungswerte verwenden, müssen diese erneut implementiert werden.
3. Beide Plugins können gleichzeitig ausgeführt werden, sofern die Daten auf die gleiche Weise zusammengeführt werden – bis das ältere Plugin nicht mehr benötigt wird und zu diesem Zeitpunkt deaktiviert werden kann.

Unterstützte Versionen

Die Altiris-Integration unterstützt nur Altiris Version 6.5. Die Integration von Altiris, Version 7.0, ist derzeit nicht möglich.

Legacy-Importsatzdaten für Altiris

Lernen Sie die Modulnamen kennen, die von den Altiris-Importsatzdaten angezeigt werden.

Der Abschnitt „Altiris-Importsatzdaten“ zeigt eine Liste der [Importsatztabellen](#), die in verwendet werden und Daten enthalten, die mithilfe von JDBC zum Abfragen der Altiris-Datenbank abgerufen wurden. Die Modulnamen (daher die Import Set-Tabellen, auf die sie verweisen) stimmen mit den Tabellennamen und der Struktur von Altiris überein, aus denen geladen wird.

Modulnamen

i Hinweis:

Die hier beschriebene Funktionalität erfordert das Plugin „Integration - Altiris 2.0“.

- Geplante Bereinigung (Zeitplan zum Bereinigen/Löschen von Import Set-Daten konfigurieren, die bereits transformiert wurden)
- vComputer
- Inv_AeX_OS_Operating_System
- Inv_AeX_HW_CPU
- Inv_AeX_HW_Speicher
- Inv_AeX_HW_Seriennummer
- Inv_AeX_HW_Logical_Disk
- Inv_AeX_OS_Add_Remove_Programs
- Inv_AeX_AC_TCPIP

Wenn Sie jede dieser Tabellenlisten anzeigen, finden Sie am Ende der Liste Links zu anderen operativen Funktionen des Importsatzes.

Altiris-Integrationsanwendung

<input type="checkbox"/>		97	ISET10002	Inserted	Computer: 5f81c79f0a0a0ba
<input type="checkbox"/>		98	ISET10002	Inserted	Computer: 5f81c7760a0a0ba
<input type="checkbox"/>		99	ISET10002	Inserted	Computer: 5f81c79f0a0a0ba
<input type="checkbox"/>	Actions on selected rows...				

Related Links

[Import Sets](#)

[Transform Maps](#)

[Transform History](#)

[Edit Web Service](#)

- [Importsätze](#)
- [Transformationszuordnungen](#)

- **Transformationsverlauf** : Protokoll der abgeschlossenen Importvorgänge (bei denen ein Importsatz in eine Tabelle umgewandelt wurde).
- [Webservice-Importsätze](#)

Zugehörige Informationen

Veraltet: [Import Set-Tabellen für Webservices für Altiris](#)
 Veraltet: [Altiris-Integration 2.0](#)

Veraltet: Import Set-Tabellen für Webservices für Altiris

In diesem Thema werden die Module aufgelistet, die die Import Set-Tabellen für Webservices definieren – das Schema für die Import Set-Tabellen, die den JDBC-Import erhalten.

Von jedem Webservice können Sie Felder hinzufügen/entfernen sowie auf die Transformationszuordnungen zugreifen, um Änderungen vorzunehmen.

***i* Hinweis:**

Die hier beschriebene Funktionalität erfordert das Plugin „Integration - Altiris 2.0“.

Import Set-Tabellen

← Edit Web Service
Update

Label:

Name:

WSDL:

Related Links

- [Import Sets](#)
- [Input Rows](#)
- [Transform History](#)

Changes made to this list will be saved when the Edit Web Service form above is saved

Web Service Fields

« 1 to 16 of 16 »

	Label	Name	Length
	CreatedDate	u_createddate	Default (40)
	Domain	u_domain	Default (40)
	Guid	u_guid	Default (40)

Import Set-Tabellen

	User	u_user	Default (40)
--	------	--------	--------------

« 1 to 16 of 16 »

Web Service Transform Maps

« 1 to 1 of 1 »

	Name	Source table	Target table	Run business rules	Order	Active
<input type="checkbox"/>	Altiris vComputer	imp_altiris_vcomputer	cmdb_ci_computer	true	100	true

Actions on selected rows...

« 1 to 1 of 1 »

Zugehörige Informationen

Legacy-Importsatzdaten für Altiris

Veraltet: Altiris-Integration 2.0

Unterstützte Integrationsschnittstellen

ServiceNow bietet eine Reihe von Schnittstellen für die direkte Integration mit der -Plattform. Diese Schnittstellen werden als Teil der Plattform betrachtet und kostenlos zur Verfügung gestellt.

Unterstützte Integrationsschnittstellen

Schnittstelle
E-Mail
JDBC
JSONv2-Webservice ↗
LDAP-Integration ↗
SOAP Web Service ↗
REST-API ↗
SAML ↗
Digest-Token-Authentifizierung ↗
ODBC Driver ↗
Datenexport
CTI
Syslog-Probe

Computer-Telefonie-Integration

Computer Telephony Integration (CTI) wird erreicht, indem der CTI-Client auf dem Benutzercomputer eine URL an die Instanz sendet.

Die URL muss die folgenden Komponenten enthalten:

1. Die Basis-URL. Beispiel: `https:// <instance name> .service-now.com/cti.do?` würde zur Instanz gelangen und die CTI-Verarbeitung anfordern.
2. Parameter geben an, welche Teile des Incident-Formulars angezeigt werden sollen.
 - `sysparm_caller_name=name`, wobei „name“ der Name eines Benutzers ist.
 - `sysparm_caller_phone=Telefon`, wobei „Telefon“ die Telefonnummer des Benutzers ist. Entweder ein Name oder eine Telefonnummer muss angegeben werden, wenn Sie den Benutzer beim Anruf identifizieren möchten. Andere Parameter können angegeben werden, um den Benutzer zu identifizieren, wie später erläutert wird.
 - `sysparm_task_id=taskID`, wobei „taskID“ ein vorhandenes Problem identifiziert, zu dem der Anrufer anruft.
 - `sysparm_view=Ansicht`, wobei „Ansicht“ der Name der Ansicht ist, die zum Anzeigen der Daten verwendet werden soll.
 - `sysparm_xxxx= Wert`, wobei „xxxx“ der Name eines Felds im Datensatz „incident“ ist, das mit dem angegebenen „Wert“ ausgefüllt werden soll. Zum Beispiel würde

`sysparm_priority=1` dazu führen, dass das Prioritätsfeld auf den Wert 1 gesetzt wird, wenn der neue Incident-Bildschirm angezeigt wird.

- `sysparm_cti_rule=name`, wobei „name“ der Name einer Funktion ist, die für die CTI-Verarbeitung aufgerufen werden soll, anstatt das Standardskript zu verwenden. Die Funktion muss in einem `sys_script`-Eintrag definiert werden, der als vom Client aufrufbar markiert ist. Wenn die Funktion `GlideRecord(s)` einfügen, aktualisieren oder löschen muss, muss sie eine separate, nicht vom Client aufrufbare Funktion aufrufen, um die Aktualisierung durchzuführen.

i Hinweis:

Während das CTI-Verarbeitungsskript so geändert wurde, dass es vom Client aufrufbar ist, wurde der Code zur Implementierung der Aufgabenansicht auskommentiert. Sie müssen eine neue nicht vom Client aufrufbare Funktion für den Code implementieren, der `task.update()` ausführt.

i Hinweis:

Um ein Skript vom Client aufrufbar zu machen, müssen Sie das Kontrollkästchen „Vom Client aufrufbar“ im Formular aktivieren, das angezeigt wird, wenn der `sys_script`-Eintrag angezeigt wird. Das Kontrollkästchen „Vom Client aufrufbar“ wird standardmäßig möglicherweise nicht angezeigt. Um das Kontrollkästchen „Vom Client aufrufbar“ anzuzeigen, müssen Sie möglicherweise die im Formular angezeigten Felder mithilfe des Zahnradsymbols und des Slushbucket-Mechanismus ändern.

Parameter in der URL stehen der Business Rule als globale Werte zur Verfügung.
Beispiel:

```
var name = sysparm_caller_name;
```

Die von Ihnen angegebene Geschäftsregel muss die URL für den Popup-Bildschirm zurückgeben und die globale Antwortvariable festlegen.

Eine Beispiel-URL zum Aufrufen eines Screenshots für Benutzer Don Goodliffe würde wie folgt aussehen. `https:// <instance name> .service-now.com/cti.do?sysparm_caller_name=Don%20Goodliffe` Mehrere `sysparm`-Parameter können verwendet werden, getrennt durch kaufmännische Und-Zeichen (&).

CTI-Verarbeitungsskript

Wenn der Parameter `sysparm_cti_rule` nicht angegeben ist, verwendet das System das CTI-Verarbeitungsskript, um die folgende Funktionalität bereitzustellen.

Das CTI-Verarbeitungsskript führt folgende Schritte aus:

1. Versucht, den Anwender anhand des Werts `sysparm_caller_name` zu identifizieren, falls dieser angegeben wurde.
2. Wenn kein Benutzer gefunden wurde, versucht das Skript, den Benutzer anhand des Werts `sysparm_caller_phone` zu identifizieren, falls dieser angegeben wurde.
3. Wenn ein Benutzer identifiziert wurde, wird einer der folgenden Schritte ausgeführt
 - a. Wenn der Benutzer offene Incidents hat, zeigt der Popup-Bildschirm Informationen zum aktuellen Anrufer und alle offenen Incidents des Benutzers an.
 - b. Wenn der Benutzer keine offenen Incidents hat, zeigt der Popup-Bildschirm einen neuen Incident mit Informationen in der angezeigten URL an.
4. Wenn ein Benutzer nicht identifiziert wurde und eine `taskID` angegeben ist und die `taskID` vorhanden ist, geschieht nichts. Der Code zur Behandlung dieses Falls ist auskommentiert. Wenn der Popup-Bildschirm die Details für die Aufgabe anzeigen soll, müssen Sie das CTI-Verarbeitungsskript so ändern, dass die Funktionalität in eine separate, nicht vom Client aufrufbare Funktion eingefügt wird.

Integration von ServiceNow mit Ihrem Intranet

Sie können Ihrem Intranet einen Anmelde-Link ServiceNow hinzufügen.

Informationen zum Bereitstellen von ServiceNow Inhalten von einer Webseite finden Sie unter [Service Portal](#) .

JDBCProbe

Eine JDBC-Probe wird auf dem MID Server ausgeführt, um eine externe Datenbank über [JDBC] abzufragen, und gibt Ergebnisse an ServiceNowServiceNow zurück.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Probes interagieren mit dem MID Server über die ECC-Warteschlange. Daher wird die Antwort einer JDBC-Probe als XML-Nutzlast in einem ECC-Warteschlangendatensatz vom Typ „Eingabe“ zurückgegeben. Standardmäßig enthält jede Antwortnutzlast bis zu 200 zurückgegebene Zeilen. Dieser Wert kann geändert werden, indem der Probe-Parameter `jdbcpoke_result_set_rows` auf die gewünschte Anzahl festgelegt wird.

Plugin wird aktiviert

Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um das Plugin „ **Integration - JDBC** “ (com.snc.integration.jdbc) zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Systemdefinition > Plugins**.
2. Klicken Sie in der Liste mit der rechten Maustaste auf den Namen des Plugins, und wählen Sie **Aktivieren/ Aktualisieren** aus.

Wenn das Plugin von anderen Plugins abhängig ist, werden diese Plugins und deren Aktivierungsstatus aufgelistet.

3. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

(Optional) Einige Plugins enthalten Demo-Datensätze, die Plugin-Features für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen sollen. Das Laden von Demodaten ist eine gute Vorgehensweise, wenn Sie das Plugin zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz aktivieren. Sie können Demodaten laden, nachdem das Plugin aktiviert wurde, indem Sie diesen Prozess wiederholen und das Kontrollkästchen aktivieren.

4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Direkte JDBC-Probe

Eine direkte JDBC-Probe gibt alle Parameter an, die in der XML-Nutzlast der ausgehenden ECC-Warteschlange erforderlich sind.

Es handelt sich um eine eigenständige Probe, die von einer JDBC-Datenquelle entkoppelt ist und nicht in einen Importsatz eingefügt wird. Das Pflichtfeld im Datensatz der ECC-Warteschlange für eine direkte JDBC-Probe ist **Thema** und muss **JDBCProbe entsprechen**. Das Feld **Quelle** ist für die `sys_id` des Datenquellen-Datensatzes im Falle einer JDBC-Datenquelle reserviert.

Hinweis:

Wenn ServiceNow Discovery auf Ihrer Plattform aktiviert ist, fügen Sie der Probe den Parameter `skip_sensor` hinzu, um zu verhindern, dass die Erkennungssensoren die Probe verarbeiten, was zu einem Fehler „Keine Sensoren definiert“ führt.

XML-Struktur

Eine direkte JDBC-Probe weist die folgende XML-Nutzlaststruktur auf

```
<parameters><parameter name = "skip_sensor" value = "true" /><parameter name =
"parameter_name" value = "parameter_value" />
...
<parameter name = "work" ><select ... >
...
</select></parameter></parameters>
```

Zugehörige Informationen

[JDBCProbe](#)

JDBC-Probes über Datenquelle

JDBC-Probes werden über eine JDBC-Datenquelle ausgeführt, wenn ein Import für die Datenquelle ausgeführt wird.

Eine JDBC-Datenquellen-JDBC-Probe wird durch das JDBCProbe-Thema und die sys_id der Datenquelle im Feld Quelle des Ausgabedatensatzes der ECC-Warteschlange beschrieben.

Der Datenquellendatensatz würde so aussehen


JDBC-Datenquelle

Data Source [Integration_sms2 view]		Update		Delete	
Name:	SMS / SCCM System	User name:	sms_cricket		
Import set table label:	SMS System	Password:		
Import set table name:	imp_sms_system	Server:	sandb01.service-now.com		
Type:	JDBC	Query:	All Rows from Table		
Use MID Server:	localhost	Table name:	System_DATA		
Format:	SQLServer	Use last run datetime:	<input checked="" type="checkbox"/>		
Database name:	SMS_CRICKET	Last run datetime:	'2006-04-04 17:52:22.0'		
Database port:		Last run database field:	TimeKey		

[Update](#) [Delete](#)

Related Links

[Test Load 20 Records](#)
[Load All Records](#)

Transforms New						
	Name	Source table	Target table	Run business rules	Order	Active
<input type="checkbox"/>	 SMS System_DATA	imp_sms_system	cmdb_ci_computer	true	100	true
<input type="checkbox"/>	Actions on selected rows...					

Die folgende Ausgabe-Probe ECC-Warteschlange wird erstellt, wenn Sie aus der Datenquelle *laden*.

JDBC-Datenquellen-Probe

Queue		Update		Delete	
Agent:	mid.server.localhost	Queue:	output		
Topic:	JDBCProbe	State:	processed		
Name:		Processed:	2009-10-06 17:49:04		
Source:	0186e1f30a0a0b2b009dbbd3eaca:	Created:	2009-10-06 17:48:49		
Response to:		Sequence:	1242c784191000001		
Payload: XML					

Zugehörige Informationen

JDBCProbe

Wählen Sie * JDBC-Probe-Kurzbefehl aus

Alternativ können Sie anstelle eines Arbeitselements einen Parameter *table_name* angeben, und die folgende Abfrage wird ausgeführt.

```
select * from <table_name>
```

Verwenden Sie beispielsweise die folgende XML-Nutzlast

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?><parameters><parameter name="jdbc_driver" value="com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name="connection_string" value="jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;databaseName=SMS_CRICKET;user=sms;password=sms" /><parameter name="table_name" value="System_DATA" /></parameters>
```

Zeilen werden gezählt

Um die Anzahl der Zeilen in einer Tabelle zu zählen, können Sie eine Abfrage vom Typ `select count(*)` angeben, indem Sie den Parameter `count_rows` mit dem Wert `true` einschließen.

Zum Beispiel

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?><parameters><parameter name="jdbc_driver" value="com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name="connection_string" value="jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;databaseName=SMS;user=sms;password=sms" /><parameter name="count_rows" value="true" /><parameter name="table_name" value="System_DATA" /></parameters>
```

Die resultierende XML-Antwortnutzlast

```
<parameters>
...
<result query="SELECT count(*) as row_count FROM System_DATA" ><row id="1" ><row_count class="java.lang.Integer" length="11" type="4" >2312</row_count></row></result>
...
</parameters>
```

Zugehörige Informationen

JDBCProbe

Parameter

Die folgenden Parameter sind in einer direkten JDBC-Probe verfügbar.

Parameter	Beschreibung
<code>jdbc_driver</code>	<p>Erforderlich. Java-Klassenname für den zu verwendenden JDBC-Treiber. Die derzeit unterstützten Treiber sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle: <code>oracle.jdbc.OracleDriver</code> • Microsoft SQL Server: <code>com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver</code> • MySQL: <code>com.mysql.jdbc.Driver</code>

Beispiel

```
com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver
```

Parameter	Beschreibung
<code>connection_string</code>	<p>Erforderlich. JDBC-Verbindungszeichenfolge/URL zum Definieren der Verbindung, enthält normalerweise Informationen über den Datenbankserver und den Namen, die Benutzer-ID und das Passwort für die Verbindung mit der Datenbank. Die Syntax ist herstellerspezifisch. Referenzen finden Sie unter den folgenden Links:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle: <code>[jdbc:oracle:thin:<username/>password> @<database>]</code> • Microsoft SQL-Server: <code>[jdbc:sqlserver://localhost;user=MyUserName;password=*****;]</code> • MySQL – <code>[jdbc:mysql://localhost/database?user=username%26password=passwd]</code>

Beispiel

```
jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;
databaseName=SMS;
user=sms_user;
password=sms_password;
```

Parameter	Beschreibung
<code>work</code>	Erforderlich, wenn nicht die Parameterabkürzung <code>table_name</code> verwendet wird.

Automatische Übersetzung

Parameter	Beschreibung
	Übergeordnetes Element eines XML-Fragments, das den auszuführenden SQL-Befehl beschreibt.

Beispiel

```
...
<parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
...
```

Parameter	Beschreibung
<i>query_timeout</i>	Optional während SELECT. Anzahl der Sekunden, die der JDBC-Treiber auf den Abschluss einer Abfrage (SELECT) wartet. Null bedeutet keine Zeitüberschreitung. Wenn die Zeitüberschreitung überschritten wird, betrachtet die Integration das JDBC-Ergebnis als nicht zugänglich und versetzt es in einen Fehlerstatus.

Parameter	Beschreibung
<i>table_name</i>	Optional (außer erforderlich während <code>count_rows == true</code>). Alternative Methode zum Ausführen einer <code>select * -Abfrage</code> ; anstatt das Element <code>work</code> zu verwenden. Entspricht der Ausführung von <code>select * from<table_name></code> .

Parameter	Beschreibung
<i>count_rows</i>	Optional. Gibt an, ob eine <code>select count(*)- Abfrage</code> die Anzahl der Zeilen zurückgeben soll (<code>true/false</code>). Das Ergebnis der Zählung wird als <code>row_count</code> -Element im <code>result</code> -Element zurückgegeben.

Parameter	Beschreibung
<i>query</i>	Optional. Typ der Abfrage. Mögliche Auswahlmöglichkeiten sind „Alle Zeilen aus Tabelle“ oder „Bestimmte SQL“. Bei „Specific SQL“ ist „sql_statement“ erforderlich, um die SQL-Anweisung anzugeben.

Parameter	Beschreibung
<i>sql_statement</i>	Optional. Verwenden Sie eine bestimmte SQL-Abfrage. Das Vorhandensein dieses Elements

Parameter	Beschreibung
	führt eine direkte Abfrage aus, die im Wertattribut angegeben ist.

Beispiel

```
...
select * from any_table where id = 123
...
```

Parameter	Beschreibung
<i>skip_sensor</i>	Optional. Legt fest, ob Discovery versucht, die ECC-Eingabe von JDBCProbe zu verarbeiten. Standard = true

Um beispielsweise eine Tabelle mit einer direkten JDBC-Probe abzufragen, sind die folgenden Parameter erforderlich:

- Klassenname des JDBC-Treibers
- JDBC-Verbindungszeichenfolge
 - Datenbankserver
 - Datenbankname
 - Benutzernamen
 - Benutzerpasswort
- Der Tabellenname

Warteschlangenformular

Queue
Update Delete

Agent:	mid.server.locallocal	Queue:	output
Topic:	JDBCProbe	State:	processed
Name:		Processed:	2009-10-06 12:20:43
Source:		Created:	2009-10-06 12:20:41
Response to:		Sequence:	1242b4bda5e0000001

Payload: XML

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<parameters>
  <parameter name="jdbc_driver" value="com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver"/>
  <parameter name="connection_string" value="jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;
databaseName=SMS;user=sms_user;password=sms_password"/>
  <parameter name="work">
    <select table="System_DATA"/>
  </parameter>
</parameters>
```

Zugehörige Informationen

[JDBCProbe](#)

Arbeitselement verwenden

Das Arbeitselement codiert SQL-Anweisungen, die von der Probe ausgeführt werden sollen.

Im Folgenden sind die gültigen untergeordneten **Arbeitselemente** aufgeführt.

- auswählen
- Aktualisieren
- insert
- löschen

SELECT

Rufen Sie Zeilen aus der angegebenen Tabelle in der durch die JDBC-Verbindungszeichenfolge angegebenen Datenbank ab. Die einfachste **Auswahlarbeit** gibt nur den Tabellennamen an und ruft alle Felder in einer Zeile ab, z. B.:

```
...
<parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" /></parameter>
...
```

Um ein Suchkriterium anzugeben, geben Sie das Attribut **where** im Element **select** an, z. B.:

```
...
<parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where =
"InstanceKey=692" /></parameter>
...
```

Um die Felder anzugeben, die zurückgegeben werden sollen, betten Sie die Felder als untergeordnete Elemente des **ausgewählten** Elements ein, z. B.:

```
...
<parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
...
```

Um eine direkte SQL-Anweisung zu verwenden, geben Sie sie im **Abfrageparameter** an

```
...
<parameter name= "query" value= "Specific SQL" /><parameter name = "sql_statement"
value = "select * from any_table where value='test'" />
...
```

AKTUALISIEREN

Eine SQL- **Aktualisierung** kann ausgeführt werden, indem die **Tabelle**, die optionale Klausel „**where**“ und erforderliche untergeordnete Elemente für die zu aktualisierenden Felder und ihre Werte angegeben werden.

```
...
<parameter name= "work" ><update table = "alerts.status" where =
"ServerName %= 'NCOMS' AND ServerSerial=3935" ><Agent>ServiceNow -
INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
>0</Acknowledged></update></parameter>
...
```

EINFÜGEN

Eine SQL zum **Einfügen** kann ausgeführt werden, indem die **Tabelle** und die erforderlichen untergeordneten Elemente für die einzufügenden Felder und ihre Werte angegeben werden.

```

...
<parameter name= "work" ><insert table = "alerts.status" ><Agent>ServiceNow -
INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
>0</Acknowledged></insert></parameter>
...

```

LÖSCHEN

Eine SQL- **Delete** kann durch Angabe der **Tabelle** und der optionalen Klausel „ **where** “ ausgeführt werden.

```

...
<parameter name= "work" ><delete table = "alerts.status" where = "ServerName %= 'NCOMS'
AND ServerSerial=3935" /></parameter>
...

```

Zugehörige Informationen

[JDBCProbe](#)

Erstellen Sie einen Suchanbieter für Ihre Instanz

ServiceNow -Suchanbieter ermöglichen die Suche nach und unseren Foren über die IE- und Firefox-Suchleiste.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Firefox 3.x können Sie auch jedem Suchanbieter ein Stichwort zuweisen und über die Adressleiste darauf zugreifen. Weisen Sie beispielsweise w dem Wiki-Suchanbieter zu, und Sie können das Wiki nach Geschäftsregeln durchsuchen, indem Sie w Geschäftsregeln in die Adressleiste eingeben.

Suchleiste



Prozedur

1. Erstellen Sie ein OpenSearch-Beschreibungsdokument.

In den OpenSearch-Standards finden Sie Details zu zusätzlichen Attributen dieses Dokuments, z. B. zum Einfügen eines Symbols.

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<OpenSearchDescription xmlns="http://a9.com/-/spec/opensearch/1.1/">
<ShortName>Demo Search</ShortName>
<Description>Demo Search provider</Description>
<InputEncoding>UTF-8</InputEncoding>
<Url type="text/html" template="https://www.service-now.com/demo/nav_to.do?

```

```
uri=incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^123TEXTQUERY321%3D{searchTerms
}"/>
</OpenSearchDescription>
```

- Speichern Sie die Datei auf einem Webserver mit XML-Erweiterung.
Die zur Installation verwendete Methode lässt keine lokalen Dateiaufrufe zu.
- Erstellen Sie eine einfache HTML-Seite, um den Anbieter zu installieren.

```
<a href="javascript:window.external.AddSearchProvider('http://yourServer/yourFile.xml');
" title="MySearch" name="ServiceNow Custom Search">Add ServiceNow Custom Search
Provider</a>
```

Sie können versuchen, den JavaScript-Befehl über das Adressfeld des Browsers auszuführen, anstatt die HTML-Datei zu verwenden. Dies funktioniert mit FF, nicht mit IE.

Syslog-Probe

Die Probe ServiceNow „ Syslog“ verwendet den MID Server, um Protokollnachrichten von einer ServiceNow -Instanz an einen anderen Computer, z. B. einen dedizierten Protokollserver, zu übermitteln, wobei das syslog-Protokoll über ein IP-Netzwerk verwendet wird.

Funktionsweise der Syslog-Probe

Die syslog-Probe wird von einer ServiceNow [Skripteinbindung](#) (genannt Syslog) gestartet, die über eine [Business Rule](#), Event- oder Orchestration-Aktivität aufgerufen werden kann und von einem MID Server gestartet wird. Ein syslog-Server oder ein beliebiger Server, der Nachrichten mit dem syslog-Protokoll empfangen kann, muss auf dem Empfängercomputer (Zielcomputer) installiert sein. Normalerweise ist ein dedizierter Protokollserver im Netzwerk so konfiguriert, dass er alle internen syslog-Nachrichten empfängt. Einige Produkte, die Syslog-Nachrichten akzeptieren, sind:

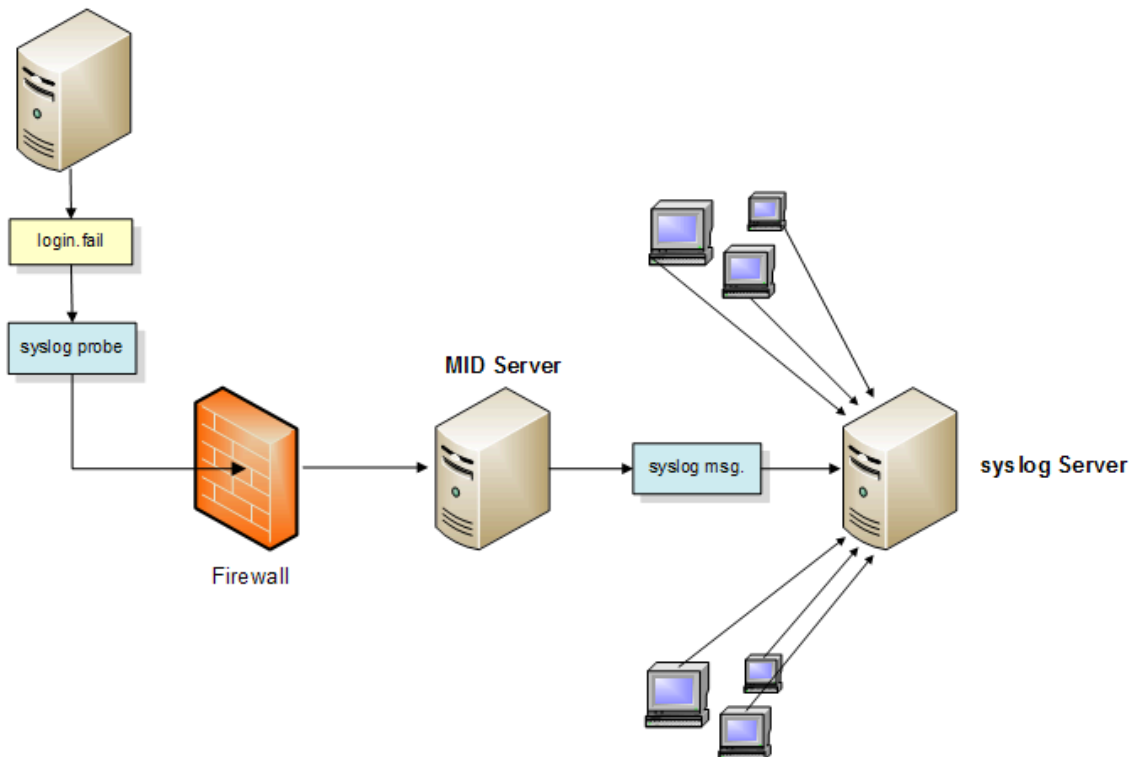
- ArcSight
- Splunk
- LogLogic
- syslog-ng

Beispiel

Das Unternehmen Acme möchte jedes Mal, wenn eine Benutzeranmeldung fehlschlägt, eine Protokollnachricht von seiner ServiceNow -Instanz an einen ArcSight-Syslog-Server innerhalb der Unternehmensfirewall senden. Der Systemadministrator verwendet das Event „login.failed“, um eine Geschäftsregel auszulösen, die die Syslog-Skripteinbindung jedes Mal aufruft, wenn eine Anmeldung fehlschlägt. Der MID Server von Acme überprüft die ECC-Warteschlange auf Arbeit und erfasst die syslog-Probe, die den Protokolleintrag enthält. Der MID Server sendet dann die Protokollnachricht an den ArcSight-Server, der Protokollnachrichten von allen Computern im internen Netzwerk erfasst.

Syslog-Probe-Diagramm

Service-now Instance



Code-Beispiel

Das folgende Codebeispiel, das in einem Event oder einer Business Rule enthalten ist, ruft die Syslog-Skripteinbindung direkt auf und sendet eine Syslog-Nachricht an einen festgelegten Syslog-Server:

```
var sl = new Syslog('FQDN of your syslog server', 'mid.server.Eclipse', 16);
sl.log('This is a sample log message', 6);
```

Dieser Code führt Folgendes aus:

- Sendet die Protokollnachricht an Einrichtung **16**
- Legt die Priorität auf **6** (informativ) fest
- Sendet die Nachricht an Ihren syslog-Server
- Startet die Probe über den MID-Server mit dem Namen „Eclipse“

Integrationssitzungen verwalten

Verwalten Sie den Zugriff auf eine Instanz, indem Sie konfigurieren, wie lange Integrationssitzungen dauern, bevor sie ablaufen.

Ähnlich wie bei Benutzersitzungen können Sie Ihre Instanz sichern, indem Sie konfigurieren, wann eine Integrationssitzung nach einem Zeitraum der Inaktivität und einer maximalen aktiven Sitzungszeit beendet werden soll. Standardmäßig wird eine Integrationssitzung erst nach einer Minute Inaktivität beendet.

Konfigurieren Sie eine maximale aktive Zeit für Integrationssitzungen

Sichern Sie Ihre Instanz, indem Sie unabhängig von der Integrationsaktivität eine maximale Dauer für Sitzungen erzwingen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig laufen Sitzungen erst nach einem Zeitraum der Inaktivität ab. Durch das Erzwingen einer maximalen aktiven Sitzungszeit werden Sitzungen beendet, unabhängig davon, ob in letzter Zeit eine Integration aktiv war. Die Zeitüberschreitung für aktive Sitzungen muss größer sein als der für die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen konfigurierte Wert. Wenn Sitzungen beispielsweise so konfiguriert sind, dass sie nach 30 Minuten Inaktivität ablaufen, muss die Zeitüberschreitung für aktive Sitzungen größer als 30 Minuten sein.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	<code>glide.active.session.timeout.invalidate.session</code>
Beschreibung	Gibt an, ob Integrationssitzungen durch die Konfiguration einer maximalen aktiven Sitzungszeit für ungültig erklärt werden können.
Typ	richtig falsch
Wert	true

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Öffnen Sie in der Liste „Systemeigenschaft“ [`sys_properties`] die Eigenschaft `glide.integrations.active.session.life_span`.
6. Geben Sie im Feld **Wert** die Anzahl der Minuten ein, nach denen Integrationssitzungen unabhängig von der Benutzeraktivität ablaufen.
Der Wert muss größer als der Wert `glide.integration.session_timeout` für die Zeitüberschreitung der inaktiven Integrations Sitzung sein. Standardmäßig beträgt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen für Integrationen eine Minute.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Integrationen werden nach der angegebenen Zeit von der Instanz abgemeldet, und ihre Anmeldeinformationen müssen erneut eingegeben werden, um auf die Instanz zuzugreifen. Diese Einstellung hilft, eine Instanz mithilfe von Integrationen wie der REST API zu sichern.

Zugehörige Informationen

[Konfigurieren Sie eine maximale aktive Zeit für Benutzersitzungen](#)

Ändern Sie die Zeitüberschreitung der Integrationssitzung nach Inaktivität

Geben Sie an, wann Integrationssitzungen nach einem Zeitraum der Inaktivität abgebrochen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig beendet die Plattform nach einer Minute Inaktivität eine Integrations Sitzung und meldet den Benutzer automatisch ab.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	glide.integration.session_timeout
Beschreibung	Legt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen für Integrationsitzungen in Minuten fest.
Typ	Zeichenfolge
Wert	Geben Sie die Anzahl der Minuten an.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

[Ändern Sie die Zeitüberschreitung der Anwendersitzung nach Inaktivität](#)

Domänentrennung bei der Integration von Drittanbieteranwendungen und Datenquellen

Dies ist ein Überblick über die Domänentrennung und Integration von Anwendungen und Datenquellen von Drittparteien. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis-Standard

Die Basis-Standard-Ebene der Domänentrennung wird durch Datentransparenz sowie das Integrationsdesign erreicht.

Basis

- Es gibt eine Geschäftslogik, um sicherzustellen, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle der Anwendungs-Service Provider übertragen werden.
- In der Anwendung berücksichtigen die Benutzeroberfläche, Cacheschlüssel, Berichterstellung, Rollups, Zusammenfassungen usw. alle Domänen zur Laufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie für mehrere Mandanten normal funktioniert.

Standard

- Umfasst die **Basis**-Stufe
- Geschäftslogik: Prozesse können vom Service Provider pro Kunde erstellt oder geändert werden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere Service Provider-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung zu konfigurieren.

Übersicht



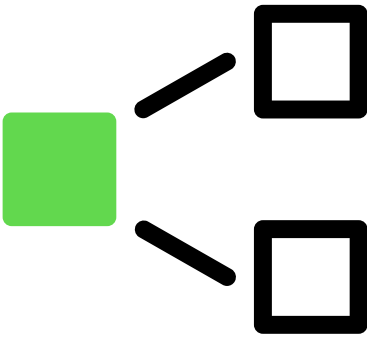
Das Team sollte einige Beispiele mit datengesteuerten Eigenschaften definieren. Es sollten drei verschiedene Buckets mit jeweils einer Kurzbeschreibung vorhanden sein

Zugehörige Informationen



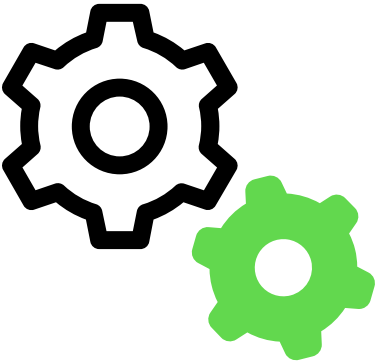
[Domänentrennung für Service Provider](#)

Benachrichtigungen

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

E-Mail-Administration	Systembenachrichtigungen	Provider-Benachrichtigungen
 <p data-bbox="236 1444 549 1604">Verwenden Sie bei E-Mail-Benachrichtigungen E-Mail-Eigenschaften, um Ihre Instanz zu definieren und E-Mail-Accounts einzurichten</p>	 <p data-bbox="667 1444 928 1640">Richten Sie Benachrichtigungen für Datensatzänderungen per E-Mail, SMS, Push-Benachrichtigung oder Messaging-App ein</p>	 <p data-bbox="1027 1444 1374 1572">Senden Sie Benachrichtigungen über den Anbieter über unterstützte Kanäle direkt an Empfänger</p>

Automatische Übersetzung

E-Mail-Client	Eingehende E-Mail	Benachrichtigungseinstellungen
		
<p>Senden Sie E-Mails direkt aus einem beliebigen Datensatz, z. B. einem Incident-, Change-Anforderungs- oder Problem Datensatz</p>	<p>Konfigurieren Sie Ihre Instanz so, dass Antworten gesendet, Incidents erstellt oder Datensätze automatisch als Antwort auf eingehende E-Mails aktualisiert werden</p>	<p>Mit den Benachrichtigungseinstellungen können Sie die Benachrichtigungen verwalten und auswählen, die Sie erhalten möchten</p>

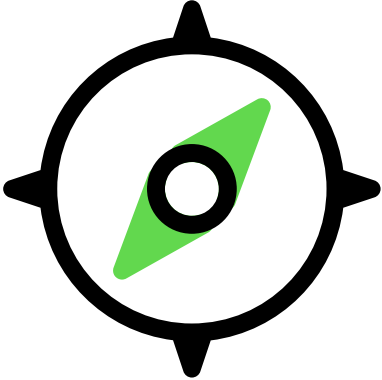
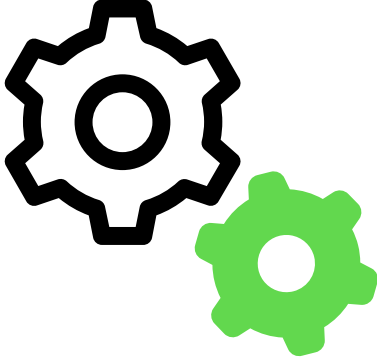
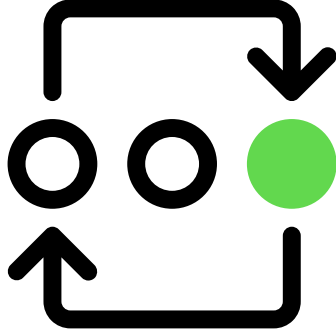
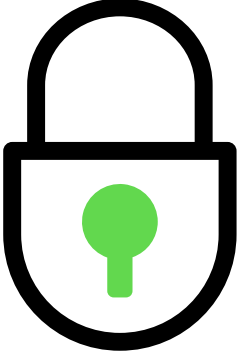
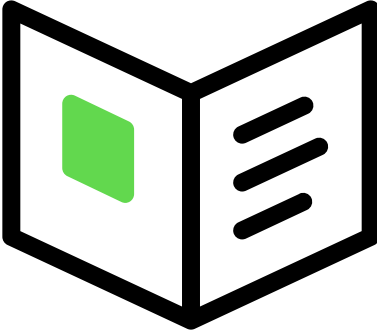
Problembehandlung und Hilfe

- [Fehlerbehebung bei Benachrichtigungs-E-Mails](#)
- Fragen in der [Plattform](#) -Community stellen oder beantworten
- [Known Error-Portal](#) nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

E-Mail-Administration

Alle E-Mail-Benachrichtigungen verwenden die E-Mail-Eigenschaften, die Sie für Ihre Instanz definieren, sowie die von Ihnen eingerichteten E-Mail-Accounts. Ihr E-Mail-Dienst kann auch die erfolgreiche Übertragung eingehender und ausgehender E-Mails beeinflussen.

Erste Schritte

<p>Erkunden</p>  <p>Erkunden Sie die E-Mail-Verwaltung</p>	<p>Konfigurieren</p>  <p>Konfigurieren Sie die E-Mail-Verwaltung</p>	<p>E-Mail-Accounts</p>  <p>E-Mail-Accounts erstellen, filtern und warten</p>
<p>E-Mail-Verschlüsselung</p>  <p>Secure/Multifunktions-Internet-Mail-Erweiterungen (S/MIME) ist ein End-End-Verschlüsselungsprotokoll zur Unterstützung der Vertraulichkeit, Authentizität und Integrität von Daten</p>	<p>Referenz</p>  <p>Referenzen für E-Mail-Größenbegrenzung und E-Mail-Bounce</p>	

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Fehlerbehebung bei Benachrichtigungs-E-Mails
- Fragen in der [Plattform](#) -Community stellen oder beantworten
- [Known Error-Portal](#) nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

Erkunden Sie die E-Mail-Verwaltung

Erfahren Sie mehr über die E-Mail-Administration.

Vorteile der E-Mail-Verwaltung

Vorteil	Funktion
Definieren Sie Ihre Instanz und die E-Mail-Accounts, die Sie eingerichtet haben. Ihr E-Mail-Service wirkt sich auf die erfolgreiche Übertragung eingehender und ausgehender E-Mails aus.	E-Mail-Verwaltung
E-Mail-Nachrichten werden im Menü „Systempostfächer“ angezeigt, über das Sie auf den Posteingang, den Postausgang und den Gesendet-Ordner des Systems zugreifen können.	System-Mailboxen
E-Mail-Accounts speichern die Verbindungsdetails und Anmeldeinformationen, die das System für den Zugriff auf externe E-Mail-Server und -Dienste verwendet.	E-Mail-Accounts
Geben Sie an, welche eingehenden E-Mails ignoriert oder in ein bestimmtes Postfach verschoben werden sollen.	E-Mail-Filter
Die Email Service API bietet einen Endpunkt für die Installation der Email API in der Instanz.	E-Mail-Service
Beschränken Sie das Senden von E-Mails auf IDs, von denen bekannt ist, dass sie Bounces gemäß RFC3463 generieren und es den Administratoren ermöglichen, blockierte IDs zu steuern	E-Mail-Bounce-Management

E-Mail-Verwaltung

Alle E-Mail-Benachrichtigungen verwenden die E-Mail-Eigenschaften, die Sie für Ihre Instanz definieren, sowie die von Ihnen eingerichteten E-Mail-Accounts. Ihr E-Mail-Dienst kann auch die erfolgreiche Übertragung eingehender und ausgehender E-Mails beeinflussen.

E-Mail-Accounts

E-Mail-Administratoren richten [E-Mail-Accounts](#) ein, damit das System eine Verbindung zu externen Mail-Diensten wie POP3-, SMTP- oder IMAP-Servern herstellen kann. Sie können die von ServiceNow bereitgestellten E-Mail-Accounts verwenden oder eigene Accounts für Ihre eigenen E-Mail-Services erstellen.

E-Mail-Eigenschaften

Benutzen Sie [E-Mail-Eigenschaften](#), um die Einstellungen für eingehende und ausgehende E-Mails zu konfigurieren. Die E-Mail-Eigenschaften gelten für alle E-Mail-Accounts.

Größenbeschränkungen für E-Mail-Dienste

Ihr E-Mail-Dienst, ob Sie eine Standard-ServiceNow-E-Mail-Konfiguration oder eine alternative E-Mail-Konfiguration verwenden, bestimmt die erfolgreiche Übertragung eingehender oder ausgehender E-Mails anhand der maximalen E-Mail-Größe. Eine E-Mail-Konfiguration besteht aus Ihrer Instanz, dem E-Mail-Server und dem E-Mail-Client.

- [Standard-E-Mail-Konfigurationen](#) – Für Fälle, in denen die Standard-E-Mail-Konfiguration verwendet wird, können die ServiceNow-Mail-Server keine E-Mails senden oder empfangen, die größer als etwa 50 MB sind (vor dem Kodieren), einschließlich der E-

Mail-Kopfzeile, des Textkörpers und der Anhänge. E-Mail-Nachrichten werden von einem E-Mail-Client verschlüsselt, wodurch die Gesamtgröße der E-Mail-Nachrichten erhöht wird. Die maximale Größenbeschränkung des ServiceNow-Mail-Servers beträgt 75 MB (nach der Codierung). Die maximale E-Mail-Größenbeschränkung wird unabhängig von konfigurierten Größenbeschränkungen für Anhänge durchgesetzt.

- **Alternative E-Mail-Konfigurationen** – Wenn Ihr E-Mail-Dienst einen firmeneigenen Server oder einen Server eines Drittanbieters verwendet, gilt die Größenbeschränkung von etwa 50 MB (einschließlich E-Mail-Kopfzeile, Textkörper und Anhängen) möglicherweise weiterhin. Ihr Dienst unterstützt jedoch möglicherweise unterschiedliche maximale Dateigrößen für eingehende und ausgehende E-Mails. Wenden Sie sich an den E-Mail-Administrator Ihres E-Mail-Services, um die Größenbeschränkungen für E-Mails zu überprüfen.

Einzelheiten dazu, wie die Kodierung die Größe der E-Mail-Nachrichten und die E-Mail-Übertragung beeinflussen kann, finden Sie unter [KB0521772](#).

Verfügbarkeit des E-Mail-Dienstes

Bei Instanzklonen wird der E-Mail-Dienst absichtlich heruntergefahren, um das erneute Senden bereits ausgelieferter E-Mails zu verhindern. Upgrades erfordern keine längere Unterbrechung des E-Mail-Dienstes. Instanzen verarbeiten E-Mails während eines Upgrades weiter. Eine mögliche Erklärung für nicht zugestellte E-Mails finden Sie in [diesem Blog-Post](#) von einem ServiceNow Techniker des technischen Supports in der ServiceNow Community.

Anweisungen zum Erstellen und Senden von benutzerdefinierten E-Mails bei Auftreten von Ereignissen in der Instanz finden Sie in den Aufgaben in [E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen](#).

Instanz-zu-Instanz-Kommunikation per E-Mail

Verwenden Sie [Webservices](#), um zwischen zwei Instanzen zu kommunizieren.

Bestimmen Sie nicht vertrauenswürdige und vertrauenswürdige E-Mail-Domänen

Mit dem Sicherheitscenter der Instanz können Sie die Metriken in Bezug auf die gesperrten und die zulässigen eingehenden E-Mails für Ihre Instanz überwachen. Weitere Informationen finden Sie unter [Nicht vertrauenswürdige und vertrauenswürdige E-Mail-Domänen festlegen](#).

Nächste Schritte nach dem Aktivieren der E-Mail

Nach der E-Mail-Aktivierung in Ihrer Instanz sollten Sie einige dieser wichtigen Aufgaben ausführen.

- Testen Sie die E-Mail-Konfiguration, indem Sie alle E-Mails an einen einzelnen Benutzer weiterleiten (legen Sie die Eigenschaft `glide.email.test.user` fest).
- Überprüfen Sie die Baseline-Benachrichtigungskategorien, E-Mail-Benachrichtigungen und Vorlagen, um festzustellen, ob sie Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen.
- Überprüfen Sie die Baseline-Aktionen eingehender E-Mails, um festzustellen, ob sie Ihren geschäftlichen Anforderungen entsprechen.
- Bestimmen Sie, ob Sie E-Mail-Layouts verwenden möchten, um konsistente Inhaltselemente hinzuzufügen.
- Bestimmen Sie, ob Sie E-Mail-Filter verwenden möchten, um die von der Instanz empfangenen E-Mails einzuschränken.

- Bestimmen Sie, ob Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie implementieren möchten, um E-Mails in bestimmten Intervallen zu archivieren und zu vernichten.
- Bestimmen Sie, welche Art von Wasserzeichen ausgehende E-Mails verwenden, um Datensätze E-Mail-Nachrichten zuzuordnen.
- Bestimmen Sie, ob Sie Benutzer erstellen möchten, wenn die Instanz eine E-Mail von einem nicht erkannten Benutzer erhält.
- Legen Sie die Priorität für ausgehende E-Mails fest. Standardmäßig sendet die Instanz E-Mails mit dem Vorrang von Massen-E-Mails (Eigenschaft `glide.smtp.precedence_bulk` festlegen).
- Ziehen Sie in Betracht, nicht vertrauenswürdige Benutzer daran zu hindern, Aktionen bei eingehender E-Mail auszulösen, um zu verhindern, dass unerwünschte E-Mails Ihre Instanz beeinflussen.
- Implementieren Sie einen Spamfilter, um unerwünschte Nachrichten an Ihre benutzerdefinierten E-Mail-Adressen zu beschränken.

System-Mailboxen

E-Mail-Nachrichten werden im Menü „Systempostfächer“ angezeigt, über das Sie auf den Posteingang, den Postausgang und den Gesendet-Ordner des Systems zugreifen können.

Jedes bietet eine gefilterte Ansicht von E-Mails, damit Sie nur das sehen, was Sie zu einem bestimmten Zeitpunkt benötigen, einschließlich der jeweils geltenden Listenfelder. Das Menü „Systempostfächer“ zeigt Ihren aktuellen POP- und SMTP-Status an.

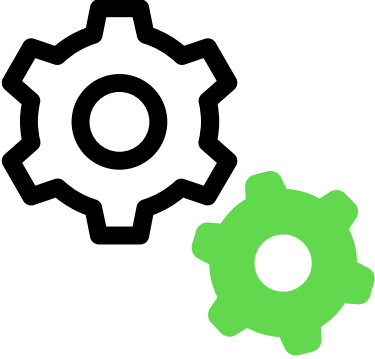
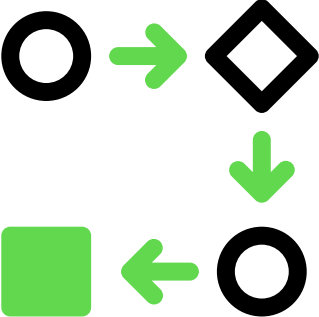
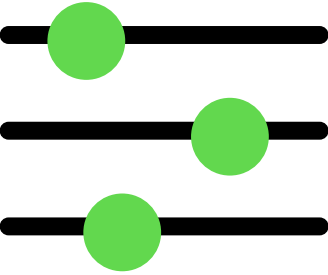

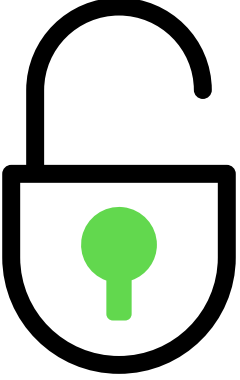
Das Systempostfach wird von ServiceNow gehostet, die alleinigen Zugriff auf die Postfächer haben. Sobald die Instanz eine E-Mail-Nachricht abrufen, wird sie standardmäßig vom E-Mail-Server gelöscht und in der Anwendung in der E-Mail-Tabelle [sys_email] gespeichert.

Informationen zu den Feldern, die im Systempostfach angezeigt werden, finden Sie unter [System-E-Mail-Protokoll und -Postfächer](#). Sie können das Layout eines Systempostfachs so konfigurieren, dass alle E-Mail-Protokollfelder angezeigt werden, nicht nur die Felder, die standardmäßig angezeigt werden.

- **Eingehende E-Mails:** Alle eingehenden E-Mails werden bis zur Verarbeitung in den Posteingang gestellt. Nachdem sie gelöscht wurde, wird die E-Mail in den Status *Empfangen* verschoben. Wenn die E-Mail-Nachricht den Kriterien einer Aktion bei eingehender E-Mail entspricht, wird die E-Mail zu *Verarbeitet* geändert. Wenn nicht, wird sie zu *Bereit* geändert. Wenn das System aus irgendeinem Grund neu gestartet wird (z. B. während eines Systemupgrades), warten alle eingehenden E-Mails auf dem externen Mail-Server, bis das System die Zustellung anfordert.
- **Ausgehende E-Mails:** Alle ausgehenden E-Mails werden bis zur Verarbeitung in den Postausgang gestellt. Nach dem Löschen wird die E-Mail zu *Gesendet* (falls gesendet) oder *Übersprungen* verschoben (nicht gesendet, z. B. wenn keine gültigen Empfänger vorhanden sind). Wenn das System aus irgendeinem Grund neu gestartet wird (z. B. während eines Systemupgrades), warten alle ausgehenden E-Mails in der Instance-Datenbank, bis das System online geschaltet wird und der Scheduler nach E-Mails zum Absenden sucht.

Konfigurieren Sie die E-Mail-Verwaltung

Richten Sie grundlegende und erweiterte E-Mails ein, konfigurieren Sie E-Mail-Eigenschaften, aktivieren Sie E-Mail-Filter und -Services, und gewähren Sie Nicht-Administratoren Zugriff auf E-Mail-APIs.

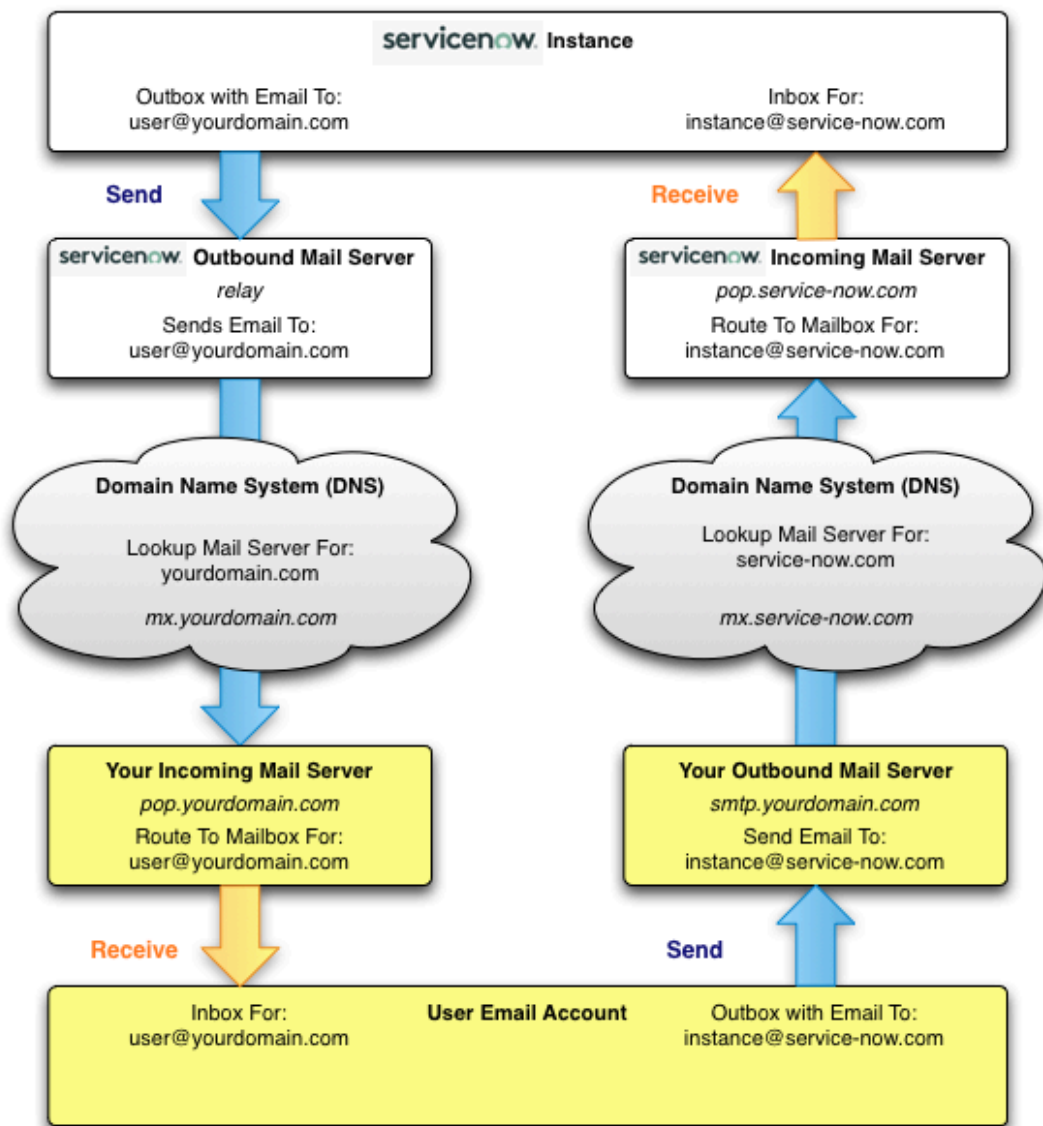
<p>Standardeinrichtung</p>  <p>Standard-E-Mail-Einrichtung</p>	<p>Erweiterte Einrichtung</p>  <p>Erweiterte E-Mail-Einrichtung</p>	<p>E-Mail-Eigenschaften</p>  <p>Konfigurieren Sie Einstellungen für eingehende und ausgehende E-Mails</p>
<p>Aktivieren</p>  <p>Aktivieren Sie E-Mail-Filter und -Services</p>	<p>Zugriff</p>  <p>Gewähren Sie Nicht-Administratoren Zugriff auf die E-Mail-API</p>	

Standard-E-Mail-Einrichtung

Alle Produktionsinstanzen können E-Mails mit den von ServiceNow bereitgestellten Ressourcen senden und empfangen. Die Instanz hat eine E-Mail-Adresse von instance@service-now.com.

Netzwerklayout für Standard-E-Mail-Konfiguration

Standard-E-Mail-Netzwerk



Automatische Übersetzung

Grundlegende E-Mail-Dienste und -Funktionen

- E-Mail-Server, die von ServiceNow verwaltet werden.
 - Verschlüsseln Sie E-Mails mit opportunistischem TLS (Transport Layer Security), sofern dies von Ihren Mail-Servern unterstützt wird.

Wenn Ihre internen E-Mail-Server Nachrichten über einen TLS-verschlüsselten Kanal senden und empfangen, unterstützen ServiceNow E-Mail-Server diese Kommunikation.

- Stellen Sie ein dediziertes Postfach für Ihre Instanz bereit.
- Vorkonfigurierte E-Mail-Accounts für die Verbindung mit ServiceNow E-Mail-Servern.

- Ein SMTP-Account sendet eine E-Mail von Ihrer Instanz-E-Mail-Adresse instanz@service-now.com an Ihren primären Mail Exchange(MX)-Server.
- Ein POP3-Account erhält eine E-Mail, die an Ihre Instanz-E-Mail-Adresse instanz@service-now.com gesendet wird.
- Hochverfügbarkeitsfunktionen aus ServiceNow Rechenzentren.
- Spamerkennung für eingehende E-Mails.

Administratoren, die grundlegende E-Mail-Dienste verwenden möchten, können die E-Mail-Eigenschaften zum Senden und Empfangen von E-Mails aktivieren.

Grundlegende E-Mail aktivieren

Aktivieren Sie Standard-E-Mail, um die von ServiceNow bereitgestellten E-Mail-Server und -Konten zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > E-Mail-Eigenschaften**.
2. Konfigurieren Sie diese E-Mail-Eigenschaften und klicken Sie auf **Speichern**.

E-Mail-Eigenschaftsbeschreibungen

Eigenschaftsabschnitt	Bezeichnung	Systemeigenschaft	Einstellung erforderlich
E-Mail-Ausgangskonfiguration	E-Mail-Versand aktiviert	glide.email.smtp.active	Ja
E-Mail-Eingangskonfiguration	E-Mail-Empfang aktiviert	glide.email.read.active	Ja

Erweiterte E-Mail-Einrichtung

Mit einem erweiterten E-Mail-Setup können Sie Ihren eigenen SMTP-Server, POP3-Server oder beides verwenden.

Das Einrichten einer eigenen E-Mail-Umgebung kann hilfreich sein, wenn Sie vorhandene Filterungs-, Aufbewahrungs- oder Konformitätsaspekte Ihrer internen E-Mail-Architektur verwenden möchten. Sie können E-Mails auf verschiedene Arten einrichten:

- Verwenden Sie Ihren eigenen SMTP-Server, um E-Mails an ServiceNow -Server weiterzuleiten.
- Verwenden Sie Ihren eigenen SMTP-Server, um E-Mails zu senden.
- Verwenden Sie Ihren eigenen POP3-Server, um E-Mails zu erhalten.
- Verwenden Sie Ihre eigenen SMTP- und POP3-Server, um E-Mails zu senden und zu empfangen.
- Verwenden Sie einen OAuth 2.0-fähigen SMTP-Server, um E-Mails von einem Dienst eines Drittanbieters zu senden.
- Verwenden Sie einen OAuth 2.0-fähigen IMAP-Server, um E-Mails von einem Dienst eines Drittanbieters zu erhalten.

Die folgenden Verfahren gehen davon aus, dass Sie [die grundlegenden E-Mail-Eigenschaften aktiviert haben](#).

Mit eigenen SMTP-Server aktivieren

Aktivieren Sie die Verwendung Ihres eigenen SMTP-Servers, damit Sie die vorhandenen Filter-, Aufbewahrungs- und Compliance-Aspekte Ihres eigenen SMTP-Servers nutzen und gleichzeitig den POP3-Server ServiceNow verwenden können.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Erforderlicher E-Mail-Server: SMTP
- [Grundlegende E-Mail-Eigenschaften](#): aktiviert

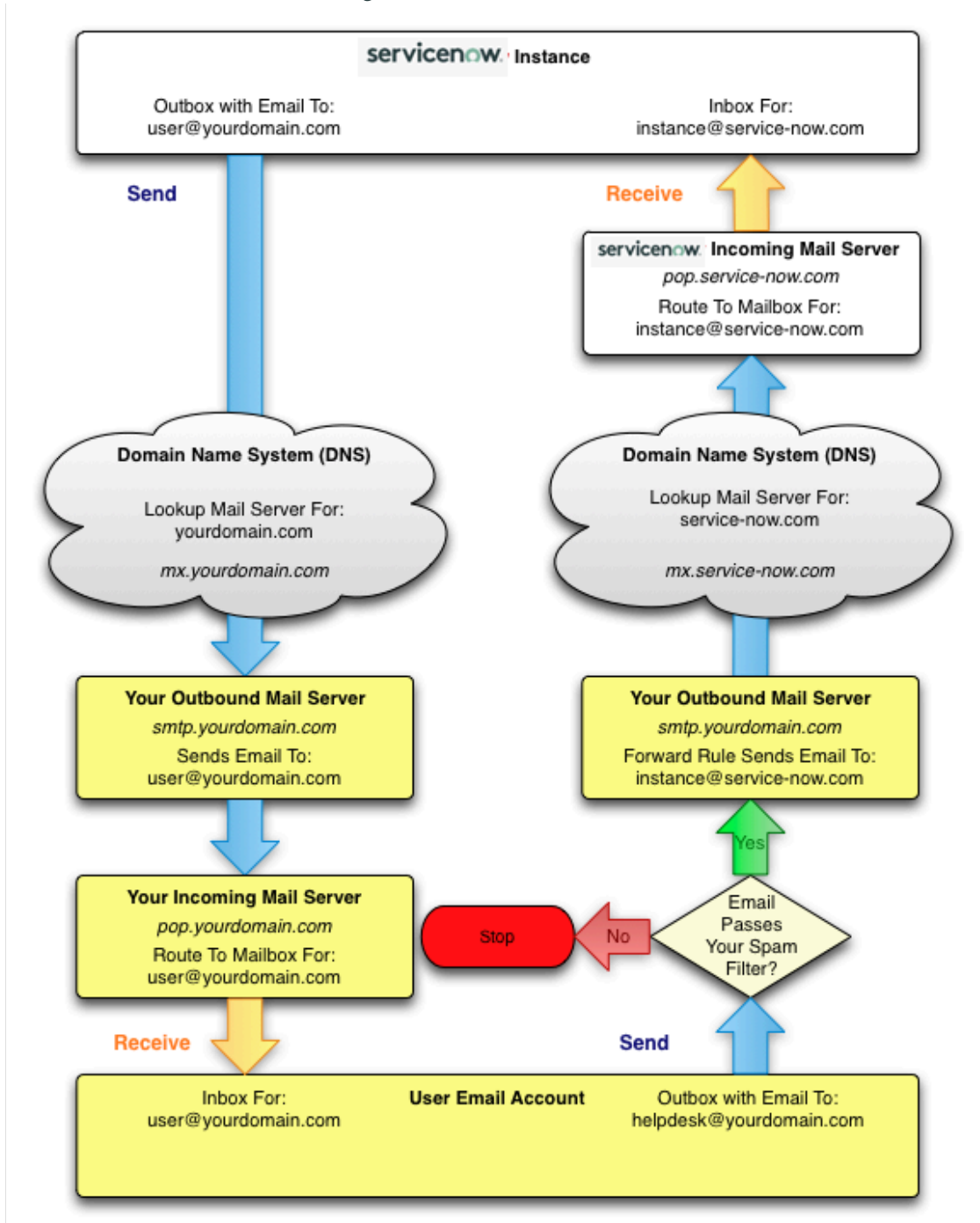
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihre eigene interne E-Mail-Architektur mit der E-Mail-Architektur von ServiceNow kombinieren, um E-Mails zu verarbeiten. Das folgende Diagramm zeigt, wie Sie Ihren eigenen SMTP-Server neben dem POP3-Server ServiceNow verwenden würden.

Hinweis:

Unterstützt jeweils nur einen aktiven SMTP-Account (für ausgehende E-Mails).

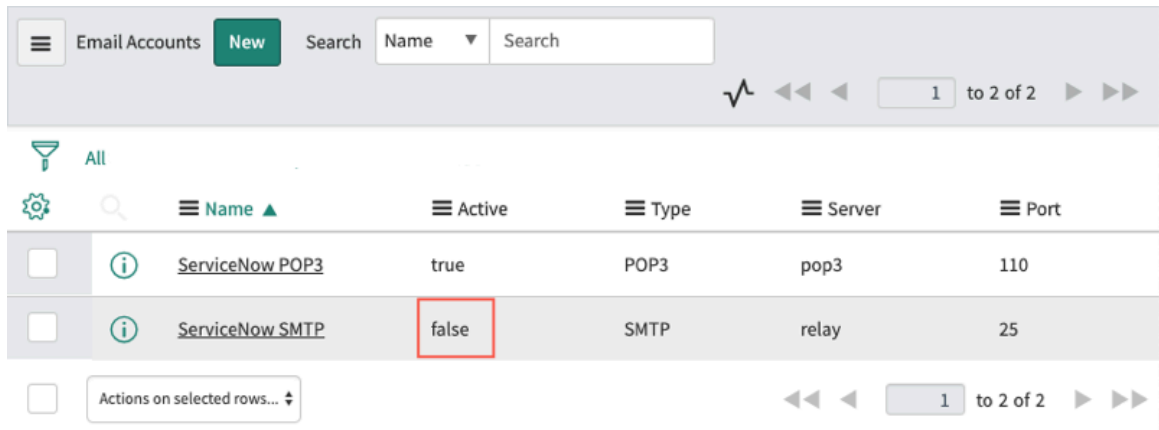
Senden von E-Mails über Ihren eigenen SMTP-Server



Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-Mailboxen > Administration > E-Mail-Accounts**. Das System zeigt die Liste der verfügbaren E-Mail-Accounts an.
2. Suchen Sie den Datensatz für **ServiceNow SMTP** und ändern Sie **Aktiv** zu **false**.



3. Klicken Sie auf **Neu**.

4. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Datensatz für Ihren SMTP-Server, auf dem **Typ SMTP** ist.

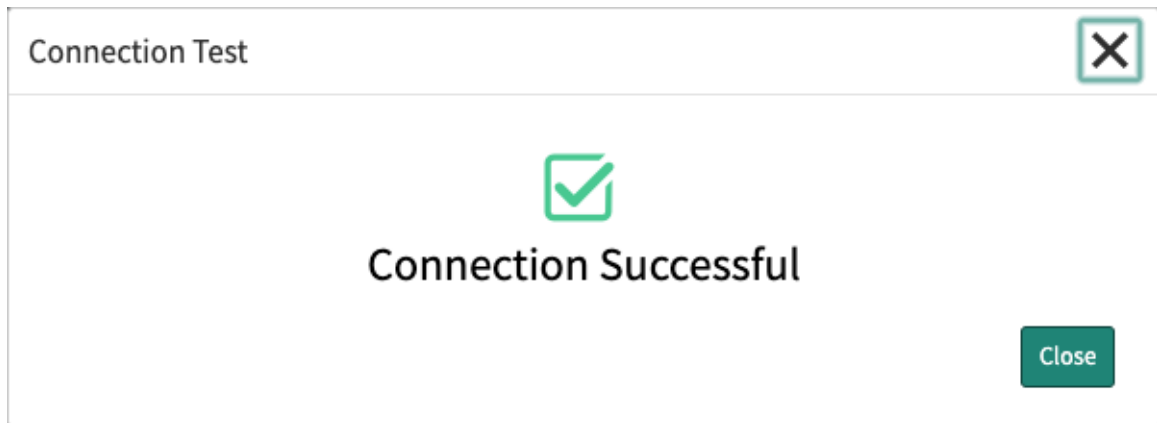
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Accounts.
Typ	Typ des E-Mail-Servers.
Authentifizierung	<p>Typ der Authentifizierung, die für die Verbindung des E-Mail-Accounts mit dem E-Mail-Server verwendet wird. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> -- Keine -- <input type="radio"/> Passwort <input type="radio"/> OAuth <input type="radio"/> OAuth 2.0
Server	Remote-Server, zu dem dieser Account eine Verbindung herstellt. Um einen Server für eine lokale Installation zu aktivieren, geben Sie die vollständige Adresse (FQDN) des Knotens ein (z. B. node.customerdomain).
Benutzername	Benutzername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse.
Passwort	Passwort, wenn der Authentifizierungstyp Passwort ist.
Verbindungssicherheit	<p>Typ der sicheren Verbindung. Wählen Sie eine Einstellung:</p> <p>Keine Es wird kein sicheres Protokoll verwendet.</p> <p>STARTTLS Aktualisiert eine unsichere Verbindung auf eine sichere</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Verbindung mit dem SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokoll, wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt.</p> <p>SSL/TLS</p> <p>Stellen Sie eine Verbindung zu einem mit SSL/TLS verschlüsselten Port her, um die Verbindung zu sichern. Die E-Mail ist zwischen der ServiceNow-Instanz und Ihrem E-Mail-Server verschlüsselt.</p> <div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px;"> <p>⚠ Warnung: Wenn Sie ein weniger sicheres Protokoll wie STARTTLS oder Keine auswählen, sind Ihre Daten möglicherweise verfügbar. Um die Sicherheit der Daten auf Ihrem E-Mail-Server besser zu gewährleisten, wählen Sie SSL/TLS aus.</p> </div>
Port	Verbindungs-TCP-Port
Systemadressfilter	<p>Systemadressfilter, der auf den E-Mail-Account angewendet werden soll. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, verwendet das System den standardmäßigen Systemadressfilter für eingehende oder ausgehende E-Mails.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Systemadressfilter.</p>
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Kontos.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, ob dieser Account von ServiceNow bereitgestellt wird. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Debug-Protokollierung aktivieren	<p>Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können die Knotenprotokolle überprüfen, indem Sie zu navigieren Systemprotokolle > Dienstprogramme > Knotenprotokolldatei-Browser.</p> <p>Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme im Zusammenhang mit dem Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.</p>

6. Klicken Sie unter Zugehörige Links auf Verbindung testen.

Wenn der E-Mail-Account gültig ist, gibt das System eine Erfolgsmeldung zurück.



Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den SMTP-Server in Ihrer internen E-Mail-Architektur, um E-Mails von der benutzerdefinierten E-Mail-Adresse an die E-Mail-Adresse der Instanz weiterzuleiten. Implementieren Sie einen Spamfilter für die benutzerdefinierte E-Mail-Adresse.

Zugehörige Informationen

[Erstellen Sie ein E-Mail-Konto](#)

Die Verwendung Ihres eigenen POP3-Servers aktivieren

Sie können Ihren eigenen POP3-Server zum Speichern und Empfangen von E-Mails für die Instanz verwenden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Erforderlicher E-Mail-Server: POP3
- [Grundlegende E-Mail-Eigenschaften](#): aktiviert

Prozedur

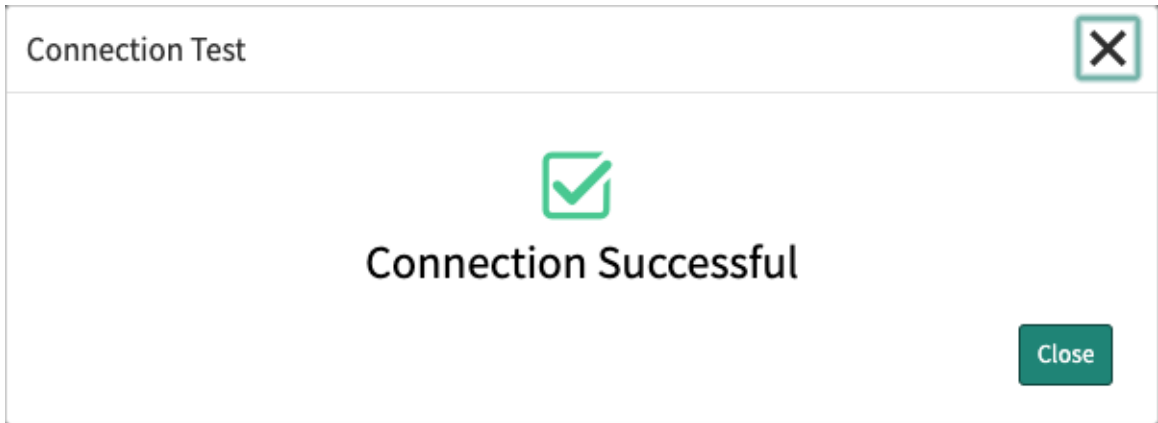
1. Erstellen Sie auf Ihrem POP3-Server ein Postfach für Ihre Instanz mit einer benutzerdefinierten E-Mail-Adresse.
Erstellen Sie beispielsweise ein Postfach für `service-desk@company.com`.
2. Navigieren zu **System-Mailboxen > Administration > E-Mail-Accounts**.
Das System zeigt die Liste der verfügbaren E-Mail-Accounts an.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie keine E-Mail erhalten möchten, die an das Postfach `instance@service-now.com` gesendet wurde, suchen Sie den Datensatz für **ServiceNow POP3**, und ändern Sie **Aktiv** in **false**.
Eine Instanz kann E-Mails von mehreren POP3-Accounts gleichzeitig empfangen. Wenn Sie das **ServiceNow POP3** -Konto aktiv lassen, kann die Instanz E-Mails empfangen, die an die Standard-E-Mail-Adresse gesendet werden.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
Das System zeigt ein leeres E-Mail-Account-Formular an.
5. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Datensatz für Ihren POP3-Server, auf dem **Typ POP3** ist.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Accounts.
Typ	Typ des E-Mail-Servers.
Authentifizierung	<p>Typ der Authentifizierung, die für die Verbindung des E-Mail-Accounts mit dem E-Mail-Server verwendet wird. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ -- Keine -- ○ Passwort ○ OAuth ○ OAuth 2.0
Server	Remote-Server, zu dem dieser Account eine Verbindung herstellt. Um einen Server für eine On-Premise-Installation zu aktivieren, geben Sie die vollständige Adresse (FQDN) des Knotens ein (z. B. knoten.kundendomäne).
Benutzername	Benutzername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse.
Passwort	Passwort, wenn der Authentifizierungstyp Passwort ist.
Verbindungssicherheit	<p>Typ der sicheren Verbindung. Wählen Sie eine Einstellung:</p> <p>Keine</p> <p>Es wird kein sicheres Protokoll verwendet.</p> <p>STARTTLS</p> <p>Aktualisiert eine unsichere Verbindung auf eine sichere Verbindung mit dem SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokoll, wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt.</p> <p>SSL/TLS</p> <p>Stellen Sie eine Verbindung zu einem mit SSL/TLS verschlüsselten Port her, um die Verbindung zu sichern. Die E-Mail ist zwischen der ServiceNow-Instanz und Ihrem E-Mail-Server verschlüsselt.</p>

Feld	Beschreibung
	<p>⚠️ Warnung: Wenn Sie ein weniger sicheres Protokoll wie STARTTLS oder Keine auswählen, sind Ihre Daten möglicherweise verfügbar. Um die Sicherheit der Daten auf Ihrem E-Mail-Server besser zu gewährleisten, wählen Sie SSL/TLS aus.</p>
Port	Verbindungs-TCP-Port
Systemadressfilter	<p>Systemadressfilter, der auf den E-Mail-Account angewendet werden soll. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, verwendet das System den standardmäßigen Systemadressfilter für eingehende oder ausgehende E-Mails.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Systemadressfilter.</p>
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Kontos.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, ob dieser Account von ServiceNow bereitgestellt wird. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Debug-Protokollierung aktivieren	<p>Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können die Knotenprotokolle überprüfen, indem Sie zu navigieren Systemprotokolle > Dienstprogramme > Knotenprotokolldatei-Browser.</p> <p>Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme im Zusammenhang mit dem Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.</p>

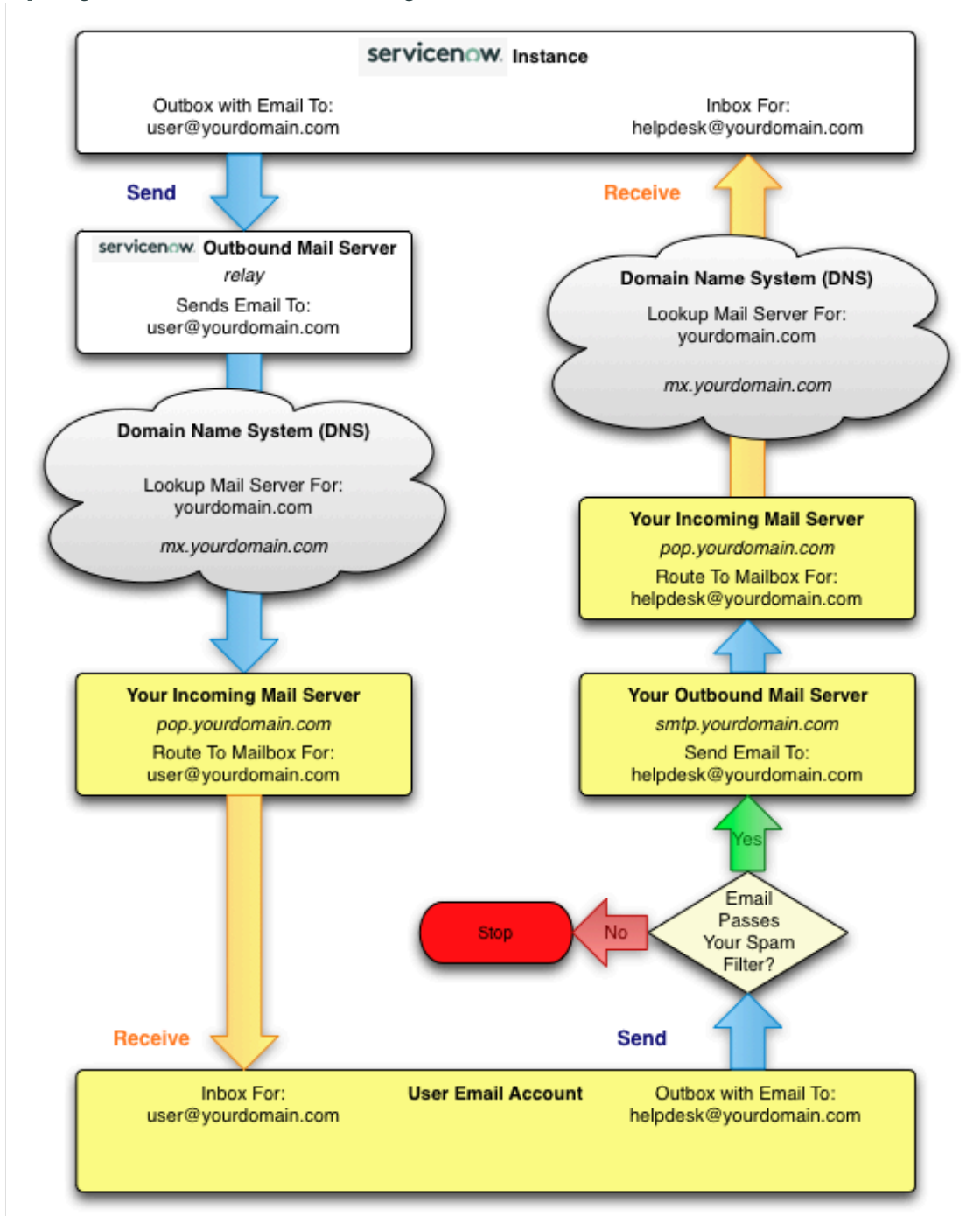
7. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Verbindung testen**.

Wenn der E-Mail-Account gültig ist, gibt das System eine Erfolgsmeldung zurück.



Automatische Übersetzung

Example:
Empfangen von E-Mails über Ihren eigenen POP3-Server



Automatische Übersetzung

Die Verwendung Ihrer eigenen SMTP- und POP3-Server aktivieren

Sie können Ihre eigenen SMTP- und POP3-Server verwenden, um E-Mails von der Instanz zu senden und E-Mails für die Instanz zu speichern und zu empfangen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Erforderliche E-Mail-Server:

- SMTP
- POP3
- **Grundlegende E-Mail-Eigenschaften:** aktiviert

Prozedur

- 1.** Erstellen Sie auf Ihrem POP3-Server ein Postfach für Ihre Instanz.
Erstellen Sie beispielsweise ein Postfach für `service-desk@company.com`.
- 2.** Navigieren zu **System-Mailboxen > Administration > E-Mail-Accounts**.
Das System zeigt die Liste der verfügbaren E-Mail-Accounts an.
- 3.** Suchen Sie den Datensatz für **ServiceNow SMTP** und ändern Sie **Aktiv** zu **false** .
- 4. Wahlweise:** Wenn Sie keine E-Mail erhalten möchten, die an das Postfach von `instance@service-now.com` gesendet wurde, suchen Sie den Eintrag für **ServiceNow POP3** und ändern Sie **Aktiv** zu **false**.
Eine Instanz kann E-Mails von mehreren POP3-Accounts gleichzeitig empfangen. Indem der **ServiceNow POP3**-Account aktiv gelassen wird, erhält die Instanz E-Mails, die an ihre Standard-E-Mail-Adresse gesendet werden.
- 5.** Klicken Sie auf **Neu**.
Das System zeigt ein leeres E-Mail-Account-Formular an.
- 6.** Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Datensatz für Ihren SMTP-Server, auf dem **Typ SMTP** ist.
- 7.** Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

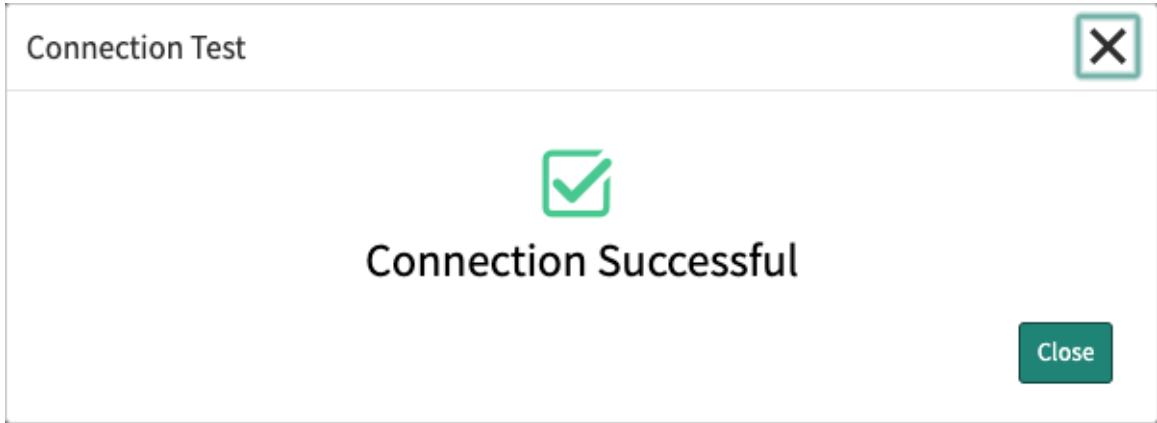
Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Accounts.
Typ	Typ des E-Mail-Servers.
Authentifizierung	Typ der Authentifizierung, die für die Verbindung des E-Mail-Accounts mit dem E-Mail-Server verwendet wird. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: <ul style="list-style-type: none"> ○ -- Keine -- ○ Passwort ○ OAuth ○ OAuth 2.0
Server	Remote-Server, zu dem dieser Account eine Verbindung herstellt. Um einen Server für eine On-Premise-Installation zu aktivieren, geben Sie die vollständige Adresse (FQDN) des Knotens ein (z. B. <code>knoten.kundendomäne</code>).
Benutzername	Benutzername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse.
Passwort	Passwort, wenn der Authentifizierungstyp Passwort ist.
Verbindungssicherheit	Typ der sicheren Verbindung. Wählen Sie eine Einstellung: Keine

Feld	Beschreibung
	<p>Es wird kein sicheres Protokoll verwendet.</p> <p>STARTTLS</p> <p>Aktualisiert eine unsichere Verbindung auf eine sichere Verbindung mit dem SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokoll, wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt.</p> <p>SSL/TLS</p> <p>Stellen Sie eine Verbindung zu einem mit SSL/TLS verschlüsselten Port her, um die Verbindung zu sichern. Die E-Mail ist zwischen der ServiceNow-Instanz und Ihrem E-Mail-Server verschlüsselt.</p> <div style="background-color: #ffffcc; padding: 5px;"> <p>⚠️ Warnung: Wenn Sie ein weniger sicheres Protokoll wie STARTTLS oder Keine auswählen, sind Ihre Daten möglicherweise verfügbar. Um die Sicherheit der Daten auf Ihrem E-Mail-Server besser zu gewährleisten, wählen Sie SSL/TLS aus.</p> </div>
Port	Verbindungs-TCP-Port
Systemadressfilter	<p>Systemadressfilter, der auf den E-Mail-Account angewendet werden soll. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, verwendet das System den standardmäßigen Systemadressfilter für eingehende oder ausgehende E-Mails.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Systemadressfilter.</p>
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Kontos.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, ob dieser Account von ServiceNow bereitgestellt wird. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Debug-Protokollierung aktivieren	<p>Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können die Knotenprotokolle überprüfen, indem Sie zu navigieren Systemprotokolle > Dienstprogramme > Knotenprotokolldatei-Browser.</p> <p>Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme im Zusammenhang</p>

Feld	Beschreibung
	mit dem Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.

8. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Verbindung testen**.

Wenn der E-Mail-Account gültig ist, gibt das System eine Erfolgsmeldung zurück.



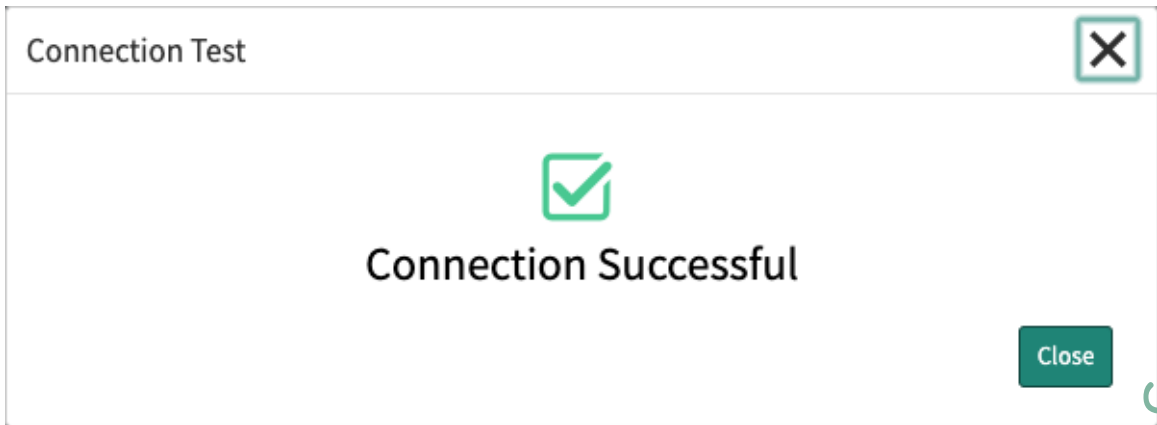
9. Klicken Sie auf **Neu**.

Das System zeigt ein leeres E-Mail-Account-Formular an.

10. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Datensatz für Ihren POP3-Server, auf dem **Typ POP3** ist.

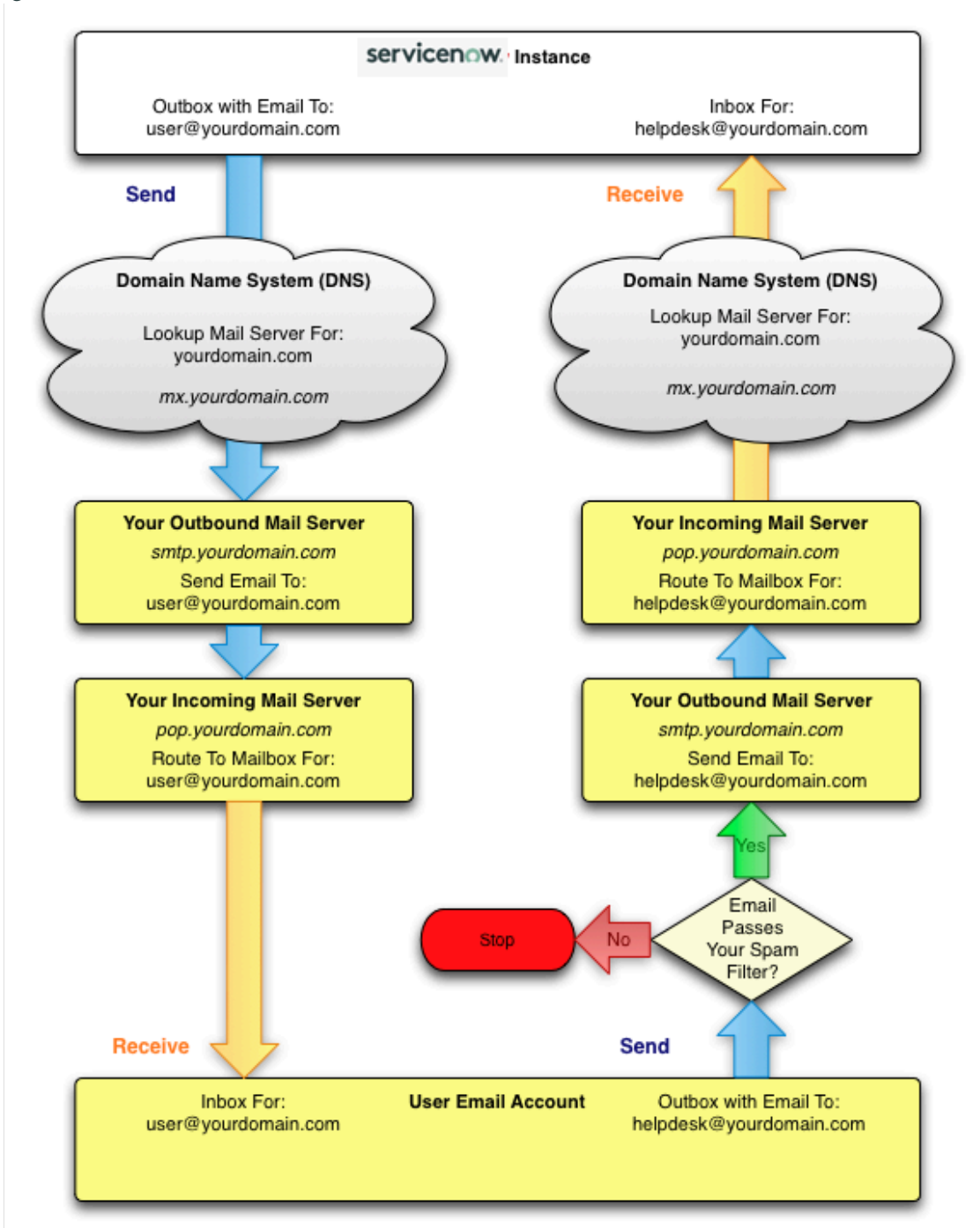
11. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Verbindung testen**.

Wenn der E-Mail-Account gültig ist, gibt das System eine Erfolgsmeldung zurück.



Automatische Übersetzung

Example:
Eigene SMTP- und POP3-Server verwenden



Automatische Übersetzung

E-Mail-Bounce-Management

Verhindern Sie das Senden von E-Mails an Adressen, von denen bekannt ist, dass sie Bounces generieren, indem Sie sie beim Senden von E-Mails überwachen und herausfiltern.

E-Mail-Bounce

Ein E-Mail-Bounce bedeutet gemäß [RFC3464](#) die Nichtzustellung Ihrer E-Mail-Nachricht. Wenn eine E-Mail zurückgesendet wird, erhält der Absender eine Zustellstatus-E-Mail mit dem Grund für die Zurückweisung und dem zugehörigen Statuscode. Weitere Informationen zu diesen Statuscodes finden Sie unter [Statuscodes](#).

Eine E-Mail-Adresse wird blockiert, nachdem ein bestimmter Schwellenwert für zurückgesendete E-Mails erreicht wurde. Die Standardanzahl für das Blockieren der zurückgesendeten E-Mail-Adressen ist 10.

Statuscode

Die Syntax der Statuscodes ist wie folgt definiert:

status-code = class "." subject "." detail
class = "2"/"4"/"5"
subject = 1*3digit
detail = 1*3digit

Der erste Subcode gibt an, ob der Zustellversuch erfolgreich war. Der zweite Subcode gibt die wahrscheinliche Quelle von Lieferanomalien an. Der dritte Subcode gibt eine genaue Fehlerbedingung an.

Example: Statuscodes

Code 5.1.1

Code	Zusammenfassung	Beschreibung
5.1.1	Ungültige Zielpostfachadresse	Das in der Adresse angegebene Postfach ist nicht vorhanden. Bei E-Mail-Namen bedeutet dies, dass der Adressteil links vom „@“-Zeichen ungültig ist.

Die standardmäßigen Blockstatuscodes für E-Mail-Bounces sind 5.0.*, 5.1.* und 5.7.*, wobei die Sternchen (*) je nach Statuscodespezifikation eine beliebige Zahl in der Reihe sein können.

Zugehörige Informationen

[Konfigurieren Sie den Status der Bounce-E-Mail-Adresse](#)

[Überprüfen Sie den Status der zurückgesendeten E-Mail-Adressen](#)

Konfigurieren Sie den Status der Bounce-E-Mail-Adresse

Konfigurieren Sie den Status einer zurückgesendeten E-Mail-Adresse nach Typ, Klasse, Betreff und Details.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ausführliche Informationen zu Statuscodes und Erklärungen der Komponenten finden Sie unter [RFC-Statuscodes](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-Mailboxen > Administration > Status der Bounce-E-Mail-Adresse**.
2. Wählen Sie **Neu**.

3. Wählen Sie **Typ** aus, und geben Sie **Klasse**, **Betreff** und **Details** ein.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

[Überprüfen Sie den Status der zurückgesendeten E-Mail-Adressen](#)

OAuth E-Mail-Authentifizierung

Mit OAuth kann Ihre Instanz E-Mails über einen E-Mail-Account eines Drittanbieters empfangen und senden.

Open Authentication (OAuth) ist ein offener Standard für die Autorisierung, der Administratoren eine Autorisierungsmethode bietet, wenn sie eine Verbindung zu eingehenden IMAP- und ausgehenden SMTP-Servern herstellen. OAuth ermöglicht es einer Instanz, E-Mails von einem Drittanbieter-Account wie Google Mail zu empfangen und zu senden, ohne die Anmeldeinformationen für diesen Account eingeben zu müssen.

Die OAuth 2.0-Implementierung erfordert, dass Sie für jeden E-Mail-Account eines Drittanbieters ein Zugriffs- und Aktualisierungstoken von Ihrem Drittanbieter für E-Mails erhalten. Die Token werden automatisch in der Instanzdatenbank gespeichert. Sie erteilen die Berechtigung für die gesamte E-Mail-Kommunikation zwischen der Instanz und dem autorisierten Drittanbieter-Account. Eine regelmäßige Aufgabe überprüft regelmäßig, ob E-Mail-Zugriffstoken gültig sind. Wenn das Zugriffstoken nicht gültig ist, das Aktualisierungstoken jedoch, wird von der Instanz automatisch ein neues Zugriffstoken generiert.

OAuth 2.0-Support ist ab dem Geneva-Release verfügbar. Die OAuth-Implementierung unterstützt nur IMAP- und SMTP-Accounts. POP3 wird nicht unterstützt. OAuth 1.0 wird nicht mehr unterstützt.

Hinweis:

Kunden-E-Mail-Accounts, die für die Verwendung der OAuth 1.0-Authentifizierung mit Google Mail konfiguriert sind, funktionieren ab dem 20. April 2015 nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter [KB0546976](#) .

Durch Aktivieren des E-Mail-OAuth-Supports für IMAP- und SMTP-Plugin können Sie OAuth mit E-Mail verwenden. Wenn Sie ein Upgrade auf Geneva oder spätere Instanzen durchführen und OAuth 1.0 bereits verwenden, aktivieren Sie das Plugin erneut.

Hinweis:

Informationen zur Konfiguration von SMTP- und IMAP-E-Mail-Accounts mit Microsoft Office 365 mit OAuth 2.0 finden Sie unter [KB0816072](#) .

Ein Beispiel für die Verwendung eines OAuth 2.0-Profiles zum Authentifizieren einer ausgehenden REST-Nachricht bei Google zum Abrufen von Kontaktinformationen finden Sie unter [Ausgehender REST mit OAuth 2.0-Profil-Tutorial – Integration mit Google Contacts API](#) . Weitere Informationen zur OAuth 2.0-Unterstützung in der Instanz finden Sie auch unter [OAuth](#) 2.0.

Aktivieren Sie das OAuth-E-Mail-Authentifizierungs-Plugin

Sie können die Email:OAuth-Unterstützung für IMAP, Microsoft Graph (Empfang) und das SMTP -Plugin (com.glide.email.oauth) für Notifications aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Email:OAuth-Support für IMAP, Microsoft Graph (Empfang) und SMTP installiert:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Email:OAuth Support for IMAP“, Microsoft Graph (Empfang) und SMTP (com.glide.email.oauth).

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

i 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>.


Aktivieren Sie OAuth 2.0 für E-Mail

Um OAuth 2.0 für E-Mail einzurichten, müssen Sie Zugriffs- und Aktualisierungstoken von Ihrem E-Mail-Anbieter erhalten.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Plugin erforderlich: E-Mail - OAUTH-Support für IMAP und SMTP

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem E-Mail-Account eines Drittanbieters wie Google Mail an und aktivieren Sie OAuth 2.0.
2. Fordern Sie von Ihrem E-Mail-Account eines Drittanbieters Folgendes an:
 - Client-ID
 - Geheimer Clientschlüssel
 - Autorisierungs-URL
 - Token-URL
 - Umleitungs-URL
 - Token-Sperr-URL
3. Navigieren zu **System-OAuth > Applikationsregistrierung**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Klicken Sie auf **Verbindung zu einem Drittanbieter-OAuth-Anbieter herstellen**, um einen Anwendungsregistrierungsdatensatz zu erstellen, der von der E-Mail verwendet wird.
6. Verwenden Sie die Informationen, die Sie von Ihrem E-Mail-Account eines Drittanbieters erhalten haben, um die Felder im Formular auszufüllen.
Anweisungen [finden Sie unter OAuth-Drittpartei verwenden](#) .

7. Erstellen Sie den Registrierungsdatensatz der OAuth-Anwendung und die zugehörigen Datensätze für das OAuth-Entitätsprofil und den OAuth-Entitätsbereich.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Navigieren zu **System-Mailboxen > Administration > E-Mail-Accounts**.

i Hinweis:

Informationen zur Port- und Verbindungssicherheit werden vom Provider bereitgestellt.

Das System zeigt die Liste der verfügbaren E-Mail-Accounts an.

10. **Wahlweise:** Wenn Sie keine E-Mail erhalten möchten, die an die Standard-E-Mail-Adresse der Instanz gesendet wurde, suchen Sie den Eintrag für **ServiceNow POP3** und ändern Sie **Aktiv** zu **false**. Das System kann E-Mails von mehreren POP3- und IMAP-E-Mail-Konten empfangen.
11. Suchen Sie die Datensätze für **ServiceNow SMTP** und ändern Sie **Aktiv** zu **false**.
12. Klicken Sie auf **Neu**.
13. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Eintrag für Ihren OAuth 2.0 SMTP-Server, auf dem der **Typ SMTP** ist.
14. Zur **Authentifizierung** wählen Sie **OAuth 2.0**.
15. Für das **OAuth-Profil** wählen Sie den von Ihnen erstellten Anwendungsregistry-Datensatz aus.
16. Klicken Sie auf **E-Mail-Account-Zugriff autorisieren**, um Zugriffs- und Aktualisierungstoken zu erhalten.

In einem weiteren Browserfenster werden Sie aufgefordert, den Zugriff auf den E-Mail-Account eines Drittanbieters zu autorisieren.

17. Autorisieren Sie den Zugriff.

Nachdem die Autorisierung erfolgreich war und die Token in der Instanz gespeichert wurden, wird die Schaltfläche **E-Mail-Account-Zugriff autorisieren** nicht mehr im E-Mail-Account-Formular angezeigt.

18. Klicken Sie auf **Neu**.
19. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Eintrag für Ihren OAuth 2.0 IMAP-Server, in dem der **Typ IMAP** ist. Verwenden Sie die gleichen Einstellungen für **Authentifizierung** und **OAuth-Profil** wie für den OAuth SMTP-E-Mail-Account.

Systemadressfilter

Verhindern Sie, dass Ihr System mit nicht vertrauenswürdigen Domänen und E-Mail-Adressen kommuniziert.

Systemadressfilter steuern, wer per E-Mail mit Ihrer Instanz kommunizieren kann. Sie können die E-Mail-Sicherheit verbessern, indem Sie verdächtige Domänen und E-Mail-Adressen filtern.

Beispielsweise könnten Sie „example.com“ als verdächtige Domäne identifizieren. Sie können den Empfang von E-Mails von beispiel.com beenden, indem Sie die Domäne in einem Systemadressfilter angeben. Sie können auch einen anderen Systemadressfilter verwenden, um zu verhindern, dass Ihr System E-Mails an beispiel.com sendet.

Es gibt zwei Arten von Systemadressfiltern:

Ausgehend

Steuert, welche Domänen und E-Mail-Adressen E-Mails von Ihrer Instanz empfangen können.

Eingang

Steuert, welche Domänen und E-Mail-Adressen E-Mails an Ihre Instanz senden können.

Beim Einrichten von Systemadressfiltern können Sie einen ausgehenden Standardfilter und einen eingehenden Standardfilter erstellen. Ein ausgehender Standardfilter wird automatisch auf alle aktiven SMTP-E-Mail-Accounts angewendet. Ein eingehender Standardfilter wird automatisch auf alle aktiven IMAP- oder POP3-E-Mail-Accounts angewendet.

Um Absender und Empfänger für einen bestimmten E-Mail-Account zu steuern, erstellen Sie einen nicht standardmäßigen Filter, und wenden Sie ihn dann auf den Account an.

Vor dem Setup

Bevor Sie Systemadressfilter einrichten, sollten Sie Folgendes in Betracht ziehen:

- Überwachen Sie Ihre E-Mails, um verdächtige Domänen und E-Mail-Adressen zu identifizieren.

Mit dem Sicherheitscenter der Instanz können Sie die Metriken in Bezug auf die gesperrten und die zulässigen eingehenden E-Mails für Ihre Instanz überwachen. Weitere Informationen finden Sie unter [Nicht vertrauenswürdige und vertrauenswürdige E-Mail-Domänen festlegen](#) .

- Bestimmen Sie eine Person, die Systemadressfilter einrichten soll, indem Sie ihr die Rolle `email_account_admin` zuweisen.

Einrichten von Systemadressfiltern

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Systemadressfilter für Ihre Instanz einzurichten:

1. E-Mail-Adressfilter festlegen

Geben Sie an, welche Domänen und E-Mail-Adressen zulässig oder nicht zulässig sind.

2. Erstellen Sie einen Systemadressfilter

Definieren Sie, wie E-Mail-Adressfilter auf eingehende und ausgehende E-Mails angewendet werden.

Nächste Schritte

Nachdem Sie Systemadressfilter eingerichtet haben, konfigurieren Sie E-Mail-Filter für eine zusätzliche Sicherheitsebene. Mit E-Mail-Filtern können Sie eingehende E-Mails ignorieren oder in ein bestimmtes Postfach verschieben. Weitere Informationen zum Konfigurieren von E-Mail-Filtern finden Sie unter [E-Mail-Filter](#).

E-Mail-Adressfilter festlegen

Geben Sie an, welche Domänen und E-Mail-Adressen zulässig oder nicht zulässig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `email_account_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können zwei Arten von E-Mail-Adressfiltern angeben:

- Allow-Liste: Eine Liste der zulässigen Domänen und E-Mail-Adressen
- Deny-Liste: Eine Liste der unzulässigen Domänen und E-Mail-Adressen

Sie können auch Ausnahmen für die zulässigen oder nicht zulässigen Domänen und E-Mail-Adressen angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **System-Mailboxen > Administration > E-Mail-Adressfilter**, und klicken Sie dann auf **Neu**.

2. Geben Sie den **Namen** des Adressfilters ein.

3. Wählen Sie den **Filtertyp aus**:

- Allow-Liste: Lassen Sie alle angegebenen Domänen zu. Alle anderen Domänen sind nicht zulässig.
- Ausschlussliste: Alle angegebenen Domänen nicht zulassen. Alle Domänen, die nicht mit den Domänen der Sperrliste übereinstimmen, sind zulässig.

4. Im Feld **Domänen** :

a. Klicken Sie zum Entsperren auf das Schlosssymbol, sodass Sie auf die Domänen zugreifen können, die von diesem Filter gesteuert werden.

b. Wählen Sie eine vorhandene Domäne aus, oder geben Sie eine neue Domäne ein:

- Wenn der Filtertyp **Allow** -Liste ist, klicken Sie auf das Suchsymbol. Wählen Sie die Domänen aus, für die alle E-Mail-Adressen zulässig sind. Um eine neue Domäne hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**, geben Sie die **Domäne** ein, und klicken Sie auf **Absenden**.
- Wenn der Filtertyp **Sperrliste** ist, klicken Sie auf das Suchsymbol. Wählen Sie die Domänen aus, für die alle E-Mail-Adressen unzulässig sind. Um eine neue Domäne hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**, geben Sie die **Domäne** ein, und klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:

Sie können einen Platzhalter (*) im Domänennamen angeben, zum Beispiel *.com. Wenn Sie eine E-Mail-Konfiguration erstellen, die mehrere E-Mail-Adressfilter aufweist, werden die angegebenen E-Mail-Adressen gegenüber allen Filtern geprüft. Die Filter bestimmen, ob die Adressen gültig sind und die Nachricht als ausgehende E-Mail gesendet werden kann.

Standardmäßig ist die maximale Anzahl von Domänen, die Sie einem E-Mail-Adressfilter zuordnen können, 100. Sie können diesen Grenzwert neu konfigurieren, indem Sie die Eigenschaft `glide.email_address_filter.max_domains` festlegen.

c. Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um das Feld **Domänen** zu sperren.

5. Geben Sie alle E-Mail-Adressen an, die **Ausnahmen** zu den in Schritt 4 angegebenen Domänen sind.

a. Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um die Tabelle „E-Mail-Adressfilterausnahmen“ [`sys_email_address_filt_except`] zu öffnen.

b. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um eine vorhandene E-Mail-Adresse auszuwählen.

c. Um eine neue E-Mail-Adresse hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**, geben Sie die Ausnahme für die E-Mail-Adresse ein, und klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:

Sie können in einer E-Mail-Adressen-Ausnahme einen Platzhalter (*) angeben.

Standardmäßig beträgt die maximale Anzahl von Ausnahmen, die Sie einem E-Mail-Adressfilter zuordnen können, 1000. Sie können diesen Grenzwert neu konfigurieren, indem Sie die Eigenschaft `glide.email_address_filter.max_exceptions` festlegen.

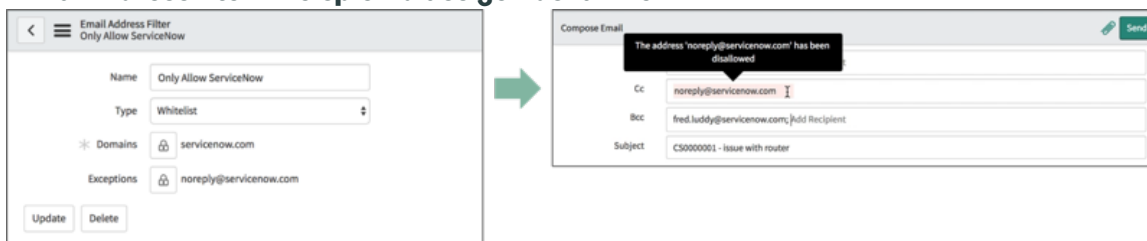
- d. Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um das Feld **Ausnahmen** zu sperren. Die Ausnahme wird der Tabelle „E-Mail-Adressfilterausnahmen“ [sys_email_address_filt_except] hinzugefügt.

6. Klicken Sie auf Absenden.

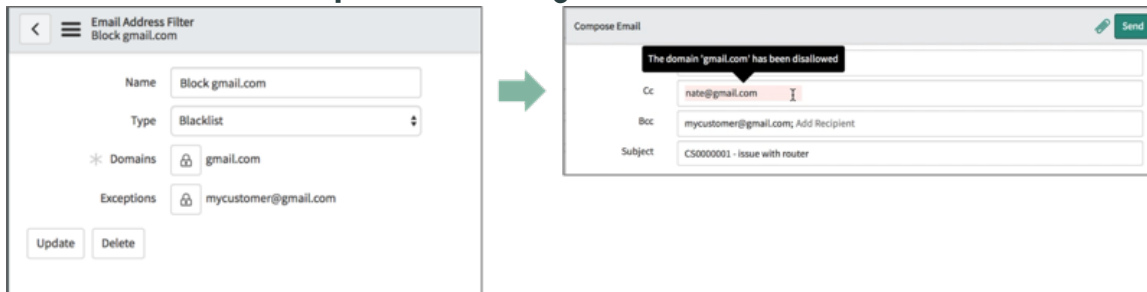
Der E-Mail-Adressfilter wird der E-Mail-Adressfilter-Tabelle [sys_email_address_filter] hinzugefügt.

Example:

E-Mail-Adressfilter – Beispiel zulässige Ausnahme



E-Mail-Adressfilter – Beispiel für unzulässige Ausnahme



Nächste Maßnahme

Wenden Sie die E-Mail-Adressfilter auf einen Systemadressfilter an. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie einen Systemadressfilter](#).

Lesen von E-Mails mit Microsoft Graph

Verwenden Sie Microsoft Graph -Endpunkte, um E-Mails von Microsoft Exchange Online zu lesen.

Verwenden von Microsoft Graph mit ServiceNow

Zusätzlich zu IMAP, SMTP und POP3 unterstützt Now Platform Microsoft Graph als E-Mail-Typ.

E-Mail-Kontoadministratoren, bei denen es sich um Benutzer mit der Rolle „email_account_admin“ handelt, können Now Platform so konfigurieren, dass E-Mails aus einem Exchange Online-Mandanten von Microsoft mithilfe von Graph Endpoints gelesen werden, indem sie sich mit einer Client-ID und einem geheimen Clientschlüssel oder mit Zertifikaten authentifizieren.

Hinweis:

Antispam- und Malware-Scans werden vom Konto Microsoft Graph und nicht von ServiceNow verwaltet.

Wählen Sie im Formular „E- Mail-Account “ im Feld **Typ** die Option **Microsoft Graph (Empfangen)** aus.

Aktivieren Sie E-Mail – Support für E-Mail-Verarbeitung durch Microsoft Graph -API

Sie können das Plugin „Email – Support for Email Processing by Microsoft Graph API“ (glide.email.graph) für Notifications 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 „Email – Support for Email Processing by Microsoft Graph API“ (glide.email.graph).

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**.

i 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>.

Konfigurieren Sie ein OAuth-Profil, um eine Client-ID und einen geheimen Schlüssel für die Tokengenerierung zu verwenden

Konfigurieren Sie ein OAuth-Profil mit einer Client-ID und einem geheimen Clientschlüssel, um ein E-Mail-Konto für die Verwendung von Microsoft Graph (empfangen) in Ihrem E-Mail-Kontotyp zu erstellen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein [Microsoft Azure](#) -Konto, um das OAuth-Profil zu konfigurieren.

Führen Sie die Setup-Schritte mit Ihrem Microsoft Azure -Entwicklerkonto durch. Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren benutzerdefinierter Anwendungen finden Sie in der [Microsoft Azure-Produktdokumentation](#) .

Erforderliche Rolle: admin und Microsoft Azure Portaladministrator

Prozedur

1. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen Ihrer Organisation beim -Registrierungsportal Microsoft Azure an.
Weitere Informationen finden Sie in der [Dokumentation zum Microsoft Azure-Registrierungsportal](#) .
2. Registrieren Sie eine neue benutzerdefinierte Anwendung, indem Sie den Anwendungsnamen, den unterstützten Kontotyp und den Umleitungs-URI eingeben und **Registrieren** auswählen.

i Hinweis:

Geben Sie den Umleitungs-URI im folgenden Format ein: `https://<instance>/oauth_redirect.do` .

Eine Übersicht der grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.

3. Kopieren Sie die Client-ID in eine Textdatei.
Sie verwenden diese ID und den in den nächsten Schritten generierten Wert für den geheimen Clientschlüssel, um die App als OAuth-Drittpartei in Ihrer Instanz ServiceNow zu registrieren. Sie verwenden die Anwendungs-ID als Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit Ihrer Instanz verbinden.
4. Aktivieren Sie die Berechtigung **Mail.ReadWrite**.
 - a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten > API-Berechtigungen**.
 - b. Wählen **Sie Berechtigung hinzufügen aus**.
 - c. Wählen Sie die Kachel Microsoft Graph.
 - d. Wählen Sie **Anwendungsberechtigungen aus**.
 - e. Geben Sie im Feld **Berechtigungen** auswählen Mail.ReadWrite ein.
 - f. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mail.ReadWrite**.
 - g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
5. Wählen Sie **Grant admin consent for (Administratoreinwilligung gewähren für) aus** <your organization name> .
6. Wählen Sie zur Bestätigung **Ja**.
7. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.
 - a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten > Zertifikate und geheime Schlüssel**.
 - b. Wählen Sie **Neuer geheimer Clientschlüssel aus**.
 - c. Geben Sie eine Beschreibung und ein Ablaufdatum an, und wählen **Sie Hinzufügen** aus.
8. Kopieren Sie den Wert (geheimer Wert) in eine Textdatei.
9. Navigieren zu **Übersicht > Endpunkte** und kopieren Sie den **OAuth 2.0-Token-Endpunkt (v2)** in eine Textdatei.

Registrieren Sie eine Anwendung als OAuth-Provider

Verwenden Sie die während der Kontokonfiguration Microsoft Azure generierten Informationen, um eine Anwendung als OAuth-Provider zu registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-OAuth > Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im Bildschirm **What type of OAuth application (Welche Art von OAuth -Anwendung) Verbindung zu einem OAuth-Drittanbieter herstellen** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Wert erforderlich
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Client-ID	Anwendungs-ID der Anwendung, die Sie in Microsoft Azure erstellt haben.

Feld	Wert erforderlich
Geheimer Clientschlüssel	Der geheime Clientschlüssel, den Sie beim Erstellen der Anwendung in Microsoft Azure generiert haben. i Hinweis: Bei der Verwendung von Zertifikaten ist der geheime Clientschlüssel ein Dummy-Wert.
OAuth-API-Skript	Name des OAuth-API-Skripts. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth-API-Skript . i Hinweis: Dies ist nur bei Verwendung von Zertifikaten erforderlich.
Standardgewährungstyp	Client-Anmeldeinformationen.
Token-URL	Token-URL, die nach der Konfiguration des Kontos Microsoft Azure kopiert wurde.
Umleitungs-URL	<code>https://<instance> ./oauth_redirect.do</code> i Hinweis: Diese URL muss mit der URL in Microsoft Azure identisch sein.

5. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**. Ein OAuth-Entitätsprofil-Datensatz wird erstellt.
6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste OAuth-Entitätsbereiche Bereiche hinzu, die den Berechtigungen entsprechen, die Sie bei der Konfiguration der Anwendung festgelegt haben.
7. Wählen Sie **Neue Zeile einfügen aus**.
8. Geben Sie `Standard` als Namen und `.default` als OAuth-Bereich ein.
9. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
10. Wählen Sie in der eingebetteten Liste OAuth-Entitätsprofile das standardmäßig erstellte Profil aus.
11. Fügen Sie in der eingebetteten Liste OAuth-Entitätsbereiche eine neue Zeile hinzu, und wählen Sie den **Standardbereich** aus.
12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

[E-Mail-Account für Microsoft Graph erstellen \(empfangen\)](#) mit dem OAuth-Profil.

Konfigurieren Sie ein OAuth-Profil, um Zertifikate für die Authentifizierung mit zu verwenden Microsoft Azure

Konfigurieren Sie ein OAuth-Anwendungsprofil für die Authentifizierung mit Zertifikaten.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein [Microsoft Azure](#) -Konto, um das OAuth-Profil zu konfigurieren.

Führen Sie die Setup-Schritte mit Ihrem Microsoft Azure -Entwicklerkonto durch.

Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren benutzerdefinierter Anwendungen finden Sie in der [Microsoft Azure-Produktdokumentation](#).

Erforderliche Rolle: admin und Microsoft Azure Portaladministrator

Prozedur

1. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen Ihrer Organisation beim Registrierungsprofil Microsoft Azure an.
Weitere Informationen finden Sie in der [Dokumentation zum Microsoft Azure-Registrierungsportal](#) .
2. Registrieren Sie eine neue benutzerdefinierte Anwendung, indem Sie den Anwendungsnamen, den unterstützten Kontotyp und die Umleitungs-URL eingeben und dann **Registrieren** auswählen.

Hinweis:

Geben Sie die Umleitungs-URL im folgenden Format ein: `https://<instance>/oauth_redirect.do` .

Eine Übersicht der grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.

3. Kopieren Sie die Client-ID in eine Textdatei.
Sie verwenden diese ID und den in den nächsten Schritten generierten geheimen Wert, um die App als OAuth-Drittpartei in Ihrer Instanz ServiceNow zu registrieren. Sie verwenden die Anwendungs-ID als Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit ServiceNow verbinden.
4. Aktivieren Sie die Berechtigung **Mail.ReadWrite**.
 - a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten > API-Berechtigungen**.
 - b. Wählen **Sie Berechtigung hinzufügen aus**.
 - c. Klicken Sie auf die Kachel Microsoft Graph.
 - d. Wählen Sie **Anwendungsberechtigungen aus**.
 - e. Geben Sie im Feld **Berechtigungen** auswählen Mail.ReadWrite ein.
 - f. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mail.ReadWrite**.
 - g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
5. Wählen Sie **Grant admin consent for (Administratoreinwilligung gewähren für) aus** <your organization name> .
6. Wählen Sie zur Bestätigung **Ja**.
7. Laden Sie das Zertifikat hoch
 - a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten > Zertifikate und geheime Schlüssel**.
 - b. Wählen Sie **Zertifikat hochladen aus**.
 - c. Geben Sie eine Beschreibung, ein Startdatum und ein Ablaufdatum an, und laden Sie das Zertifikat hoch.
8. Kopieren Sie die Client-ID und die Verzeichnis-ID in eine Textdatei.
9. Navigieren zu **Übersicht > Endpunkte** und kopieren Sie den **OAuth 2.0-Token-Endpunkt (v2)** in eine Textdatei.

Nächste Maßnahme

[Konfigurieren Sie einen JWT-Provider](#)

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider auf der Now Platform, um ein OAuth-Anwendungsprofil für die Authentifizierung mit Zertifikaten zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Laden Sie ein Java Key Store-Zertifikat hoch. Hängen Sie ein JKS-Zertifikat, das das auf Microsoft Azure hochgeladene Zertifikat enthält, an Ihre Instanz an, um es beim Aktivieren der JWT-Client-Authentifizierung zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Java Key Store-Zertifikat hochladen](#) .

Erstellen Sie einen JWT-Signierschlüssel, um ihn Ihrem JKS-Zertifikat (Java KeyStore) zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [JWT-Signierschlüssel konfigurieren](#) .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Fügen Sie Ihrer Instanz ServiceNow einen JWT-Provider hinzu, und geben Sie die Anspruchswerte ein.

Anspruchname	Anspruchwert
aud	<p>https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token</p> <p>Hinweis: Mandanten-ID ist die Verzeichnis-ID, die aus Microsoft Azure kopiert wurde.</p>
ist	Client-ID kopiert aus Microsoft Azure
Sub	Client-ID kopiert aus Microsoft Azure

Weitere Informationen finden Sie unter [JWT-Provider mit JWT-Signierschlüssel erstellen](#) .

2. Wählen Sie im Datensatzmenü des JWT-Providers sys_id **kopieren aus**, und kopieren Sie die sys_id des JWT-Providers.

Nächste Maßnahme

[Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck](#)

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck mit der sys_id des JWT-Providers und der sys_id des JKS-Zertifikats sowie dem Zertifikatalias, der dem GraphCertificateOAuthTemplate-Skript hinzugefügt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Skripts – Hintergrund**.
2. Fügen Sie das folgende Skript ein, um den SHA-1-Fingerabdruckwert zu generieren.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";
var certAlias = "<alias name for the certificate>";
var gce = new GlideCertificateEncryption();
var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");
```

```
gs.log(thumbprint);
```

3. Wählen Sie Skript ausführen aus.

Nächste Maßnahme

[Erstellen Sie ein OAuth-API-Skript](#)

Erstellen Sie ein OAuth-API-Skript

Erstellen und duplizieren Sie ein OAuth-API-Skript für die Anwendungsregistrierung.

Vorbereitungen

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck. Weitere Informationen finden Sie unter [Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Skripteinbindungen**.
2. Wählen und öffnen Sie **GraphCertificateOAuthTemplate**.
3. Duplizieren Sie das Skript, indem Sie den Namen im Feld **Name** ändern und im Datensatzmenü **Einfügen und beibehalten** auswählen.

Hinweis:

Der Name muss mit **OAuth**beginnen.

Das Skript wird kopiert und unter einem anderen Namen erstellt.

4. Geben Sie im Skript die sys_id des JWT-Providers und den Fingerabdruck SHA -1 ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

[Registrieren Sie eine Anwendung als OAuth-Provider](#)an.

E-Mail-Account für Microsoft Graph erstellen (empfangen)

Erstellen Sie mithilfe von Microsoft Graph Endpoints ein E-Mail-Konto zum Lesen von E-Mails aus Microsoft Exchange Online.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_account_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antispam- und Malware-Scans werden vom Konto Microsoft Graph und nicht von ServiceNowverwaltet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-Mailboxen > Administration > E-Mail-Accounts**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „E-Mail-Accounts“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Accounts.
Typ	Microsoft Graph (Empfangen).
Authentifizierung	OAuth 2.0: Typ der Authentifizierung, die für die Verbindung des E-Mail-Accounts mit dem E-Mail-Server verwendet wird.
E-Mail-Adresse für den Posteingang	Adresse des Posteingangs zum Lesen von E-Mails.
OAuth-Profil	Während der Anwendungsregistrierung konfiguriertes OAuth-Profil.
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Kontos.
Aktivieren Sie die Debug-Ausgabe	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme im Zusammenhang mit dem Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.

4. Wählen Sie **Absenden**.

5. Wählen Sie unten den Link **Testverbindung** aus, um das Konto zu testen.

Senden Sie E-Mails mit dem Client-Anmeldeinformations-Flow

Verwenden Sie den Client-Anmeldeinformations-Flow, um E-Mails von Microsoft Exchange Online zu senden.

E-Mail-Kontoadministratoren, die Benutzer mit der Rolle „email_account_admin“ sind, können Now Platform so konfigurieren, dass E-Mails von einem Microsoft Exchange Online -Mandanten gesendet werden. Die E-Mail-Kontoadministratoren können SMTP verwenden, indem sie sich mit einer Client-ID und einem geheimen Clientschlüssel oder mit Zertifikaten authentifizieren.

Aktivieren Sie das OAuth-Support-Plugin

Sie können die Email:OAuth-Unterstützung für IMAP, Microsoft Graph (Empfang) und das SMTP -Plugin (com.glide.email.oauth) für Notifications aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Email:OAuth-Support für IMAP, Microsoft Graph (Empfang) und SMTP installiert:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Email:OAuth Support for IMAP“, Microsoft Graph (Empfang) und SMTP (com.glide.email.oauth).

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

i 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>.

Konfigurieren Sie den Client-Anmeldeinformations-Flow für SMTP OAuth2 mit einer Client-ID und einem geheimen Schlüssel

Konfigurieren Sie ausgehende E-Mail-Accounts in einer ServiceNow -Instanz mit einer Client-ID und einem geheimen Schlüssel.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein [Microsoft Azure](#) -Konto, um ein OAuth-Profil zu konfigurieren.

Führen Sie die Setup-Schritte mit Ihrem Microsoft Azure -Entwicklerkonto aus. In der [Microsoft Azure-Produktdokumentation finden](#) Sie Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren benutzerdefinierter Anwendungen.

Erforderliche Rolle: Microsoft Azure Portaladministrator und Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen Ihrer Organisation beim -Registrierungsportal Microsoft Azure an.
Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft Azure [Dokumentation zum -Registrierungsportal](#).
2. Registrieren Sie eine neue benutzerdefinierte Anwendung, indem Sie den Anwendungsnamen, den unterstützten Kontotyp und die Umleitungs-URL eingeben und **Registrieren** auswählen.

i Hinweis:

Geben Sie die Umleitungs-URL im folgenden Format ein: `https://<instance>/oauth_redirect.do`.

Eine Übersicht der grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.

3. Kopieren Sie die Client-ID in eine Textdatei.
Sie verwenden diese Client-ID und den in den nächsten Schritten generierten Wert für den geheimen Clientschlüssel, um die App als OAuth-Drittpartei in Ihrer Instanz ServiceNow zu registrieren. Sie verwenden die Anwendungs-ID als Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit Ihrer Instanz verbinden.
4. Aktivieren Sie die Berechtigung **SMTP.SendAsApp**.
 - a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten > API-Berechtigungen**.
 - b. Wählen **Sie Berechtigung hinzufügen aus**.
 - c. Wählen Sie die Kachel Microsoft Office 365.
 - d. Wählen Sie **Anwendungsberechtigungen aus**.
 - e. Geben Sie im Feld **Berechtigungen** auswählen SMTP SendAsApp ein.
 - f. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **SMTP SendAsApp**.
 - g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.

5. Wählen Sie **Grant admin consent for (Administratoreinwilligung gewähren für) aus**<your organization name> , und bestätigen Sie mit **Ja**.
6. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.
 - a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten > Zertifikate und geheime Schlüssel**.
 - b. Wählen Sie **Neuer geheimer Clientschlüssel aus**.
 - c. Geben Sie eine Beschreibung und ein Ablaufdatum an, und wählen Sie dann **Hinzufügen** aus.
7. Kopieren Sie den Wert (geheimer Wert) in eine Textdatei.
8. Registrieren Sie -Dienstprinzipale in Microsoft Exchange mit PowerShell.
 - a. Führen Sie die folgenden Befehle aus.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

Weitere Informationen finden Sie unter [SMTP-Verbindung mit OAuth authentifizieren](#) 

- b. Registrieren Sie den Dienstprinzipal einer Microsoft Azure AD -Anwendung, indem Sie den folgenden Befehl ausführen.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```



Wichtig:

Wechseln Sie für den Wert OBJECT_ID zu **Übersicht > Verwaltete Anwendungen im lokalen Verzeichnis** und kopieren Sie die Objekt-ID.

- c. Fügen Sie der Benutzer-E-Mail-ID mit dem folgenden Befehl eine Berechtigung hinzu.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. Navigieren zu **Übersicht > Endpunkte** und kopieren Sie den **OAuth 2.0-Token-Endpunkt (v2)** in eine Textdatei.
Sie verwenden den **OAuth 2.0-Token-Endpunkt (v2)** bei der Registrierung eines OAuth-Providers.
Weitere Informationen finden Sie unter [Registrieren Sie einen OAuth-Provider](#).

Nächste Maßnahme

[Registrieren Sie einen OAuth-Provider](#)

Registrieren Sie einen OAuth-Provider

Verwenden Sie die während der Microsoft Azure Kontokonfiguration generierten Informationen, um eine Anwendung als OAuth-Provider zu registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-OAuth > Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im Bildschirm **What type of OAuth application (Welche Art von OAuth -Anwendung) Verbindung zu einem OAuth-Drittanbieter herstellen** aus.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Client-ID	Anwendungs-ID der Anwendung, die Sie in Microsoft Azure erstellt haben.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel, den Sie beim Erstellen der Anwendung in Microsoft Azure generiert haben. i Hinweis: Bei der Verwendung von Zertifikaten ist der geheime Clientschlüssel ein Dummy-Wert.
OAuth-API-Skript	Name des OAuth-API-Skripts. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth-API-Skript . i Hinweis: Dieses Feld ist nur bei Verwendung von Zertifikaten erforderlich.
Standardgewährungstyp	Client-Anmeldeinformationen
Token-URL	Token-URL, die Sie nach der Konfiguration des Kontos Microsoft Azure kopiert haben
Umleitungs-URL	https://<instance> ./oauth_redirect.do i Hinweis: Diese URL muss mit der URL in Microsoft Azure identisch sein.

5. Halten Sie den Formularheader gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen **Sie Speichern**.

Ein OAuth-Entitätsprofil-Datensatz wird erstellt.

6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste OAuth-Entitätsbereiche Bereiche hinzu, die den Berechtigungen entsprechen, die Sie bei der Konfiguration der Anwendung festgelegt haben.

7. Wählen Sie **Neue Zeile einfügen aus**.

8. Geben Sie smtp als Namen und https://outlook.office.365.com/.default als OAuth-Bereich ein.

9. Halten Sie den Formularheader gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen **Sie Speichern**.

10. Wählen Sie in der eingebetteten Liste OAuth-Entitätsprofile das standardmäßig erstellte Profil aus.

11. Fügen Sie in der eingebetteten Liste „OAuth-Entitätsbereiche“ eine neue Zeile hinzu, und wählen Sie den **SMTP**- Bereich aus.

12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das OAuth-Profil, um ein E-Mail-Konto mit SMTP OAuth2.0 zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie ein E-Mail-Konto mit SMTP OAuth2.0](#).

Konfigurieren Sie den Client-Anmeldeinformations-Flow für SMTP OAuth2 mithilfe der zertifikatsbasierten Authentifizierung

Konfigurieren Sie ein OAuth-Anwendungsprofil für die Authentifizierung mit Zertifikaten für ausgehende E-Mails.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein [Microsoft Azure](#) -Konto, um ein OAuth-Profil zu konfigurieren.

Führen Sie die Setup-Schritte mit Ihrem Microsoft Azure -Entwicklerkonto aus. In der [Microsoft Azure-Produktdokumentation finden](#) Sie Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren benutzerdefinierter Anwendungen.

Erforderliche Rolle: Microsoft Azure Portaladministrator und Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen Ihrer Organisation beim Registrierungsprofil Microsoft Azure an.
Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft Azure [Dokumentation zum -Registrierungsportal](#).
2. Registrieren Sie eine neue benutzerdefinierte Anwendung, indem Sie den Anwendungsnamen, den unterstützten Kontotyp und die Umleitungs-URL eingeben und dann **Registrieren** auswählen.

i Hinweis:

Geben Sie die Umleitungs-URL im folgenden Format ein: `https://<instance>/oauth_redirect.do`.

Eine Übersicht der grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.

3. Kopieren Sie die Client-ID in eine Textdatei.
Sie verwenden diese Client-ID und den in den nächsten Schritten generierten geheimen Wert, um die App als OAuth-Drittpartei in Ihrer Instanz ServiceNow zu registrieren. Sie verwenden die Anwendungs-ID als Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit ServiceNow verbinden.
4. Aktivieren Sie die Berechtigung **SMTP.SendAsApp**.
 - a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten > API-Berechtigungen**.
 - b. Wählen Sie **Sie Berechtigung hinzufügen aus**.
 - c. Wählen Sie die Kachel Microsoft Office 365.
 - d. Wählen Sie **Anwendungsberechtigungen aus**.
 - e. Geben Sie im Feld **Berechtigungen** auswählen SMTP.SendAsApp ein.
 - f. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **SMTP.SendAsApp**.
 - g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
5. Wählen Sie **Grant admin consent for (Administratoreinwilligung gewähren für) aus** <organization name>, und bestätigen Sie mit **Ja**.
6. Laden Sie das Zertifikat hoch.
 - a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten > Zertifikate und geheime Schlüssel**.
 - b. Wählen Sie **Zertifikat hochladen aus**.
 - c. Geben Sie eine Beschreibung, ein Startdatum und ein Ablaufdatum an, und laden Sie dann das Zertifikat hoch.
7. Kopieren Sie die Client-ID und die Verzeichnis-ID in eine Textdatei.
8. Registrieren Sie -Dienstprinzipale in Microsoft Exchange mit PowerShell.

a. Führen Sie die folgenden Befehle aus.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

Weitere Informationen finden Sie unter [SMTP-Verbindung mit OAuth authentifizieren](#)

b. Registrieren Sie den Dienstprinzipal einer Microsoft Azure AD -Anwendung, indem Sie den folgenden Befehl ausführen.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

Wichtig:
Wechseln Sie für den Wert OBJECT_ID zu **Übersicht > Verwaltete Anwendungen im lokalen Verzeichnis** und kopieren Sie die Objekt-ID.

c. Fügen Sie der Benutzer-E-Mail-ID mit dem folgenden Befehl eine Berechtigung hinzu.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. Navigieren zu **Übersicht > Endpunkte** und kopieren Sie den **OAuth 2.0-Token-Endpunkt (v2)** in eine Textdatei.
Sie verwenden den **OAuth 2.0-Token-Endpunkt (v2)**, wenn Sie einen JWT-Provider konfigurieren.
Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie einen JWT-Provider](#).

Nächste Maßnahme

[Konfigurieren Sie einen JWT-Provider](#)

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider auf der Now Platform, um ein OAuth-Anwendungsprofil für die Authentifizierung mit Zertifikaten zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Laden Sie ein JKS-Zertifikat (Java Key Store) hoch. Hängen Sie ein JKS-Zertifikat, das das auf Microsoft Azure hochgeladene Zertifikat enthält, an Ihre Instanz an, um es beim Aktivieren der JWT-Client-Authentifizierung zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Java Key Store-Zertifikat hochladen](#)


Erstellen Sie einen JWT-Signierschlüssel, der Ihrem JKS-Zertifikat zugewiesen werden soll. Weitere Informationen finden Sie [unter JWT-Signierschlüssel konfigurieren](#)

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Fügen Sie Ihrer Instanz ServiceNow einen JWT-Provider hinzu, und geben Sie die Anspruchswerte ein.

Anspruchname	Anspruchwert
aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token

Anspruchname	Anspruchwert
	 Hinweis: Die Mandanten-ID muss durch die aus Microsoft Azurekopierte Verzeichnis-ID ersetzt werden.
ist	Client-ID kopiert aus Microsoft Azure
Sub	Client-ID kopiert aus Microsoft Azure

Weitere Informationen finden Sie unter [JWT-Provider mit JWT-Signierschlüssel erstellen](#) .

- Wählen Sie im Datensatzmenü des JWT-Providers sys_id **kopieren aus**, und kopieren Sie die sys_id des JWT-Providers.

Nächste Maßnahme

[SHA-1-Fingerabdruck generieren](#)

SHA-1-Fingerabdruck generieren

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck mit der sys_id des JWT-Providers, der sys_id des Java Key Store (JKS)-Zertifikats und dem Alias des JKS-Zertifikats für das GraphCertificateOAuthTemplate-Skript.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

- Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Skripts – Hintergrund**.
- Fügen Sie das folgende Skript ein, um den SHA-1-Fingerabdruckwert zu generieren.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";
var certAlias = "<alias name for the certificate>";
var gce = new GlideCertificateEncryption();
var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");
gs.log(thumbprint);
```

- Wählen Sie **Skript ausführen aus**.

Nächste Maßnahme

[Erstellen Sie ein OAuth-API-Skript](#)

Erstellen Sie ein OAuth-API-Skript

Erstellen und duplizieren Sie ein OAuth-API-Skript für die Anwendungsregistrierung.

Vorbereitungen

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck. Weitere Informationen finden Sie unter [Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck](#).

Generieren Sie eine sys_id, wenn Sie einen JWT-Provider konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie einen JWT-Provider](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Skripteinbindungen**.
2. Wählen und öffnen Sie **EmailCertificateOAuthTemplate**.
3. Duplizieren Sie das Skript, indem Sie den Namen im Feld **Name** ändern und im Datensatzmenü **Einfügen und beibehalten** auswählen.

i Hinweis:

Der Name muss mit **OAuth** beginnen, um ein OAuth-Skript zu erstellen.

Das Skript wird kopiert und unter einem anderen Namen erstellt.

4. Geben Sie im kopierten Skript die sys_id des JWT-Providers und den SHA-1-Fingerabdruck ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

[Registrieren Sie einen OAuth-Provider](#) an.

Erstellen Sie ein E-Mail-Konto mit SMTP OAuth2.0

Erstellen Sie ein E-Mail-Konto aus Microsoft Exchange Online mit SMTP OAuth2.0.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_account_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-Mailboxen > Administration > E-Mail-Accounts**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „E-Mail-Accounts“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Accounts.
Typ	SMTP
Authentifizierung	Wählen Sie OAuth 2.0 aus . Typ der Authentifizierung, die für die Verbindung des E-Mail-Accounts mit dem E-Mail-Server verwendet wird.
Server	Server, der zum Erstellen der E-Mail-Accounts verwendet wird.
E-Mail-Benutzerbezeichnung	Anzeigewert für ausgehende Nachrichten. Dieses Feld gilt nur für SMTP-Accounts.
Benutzernamen	Benutzername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse. Der Wert in diesem Feld ist auch die Absenderadresse , wenn die Instanz eine E-Mail sendet. Wenn Sie SMTP verwenden, muss der Wert eine vollständige E-Mail-Adresse sein. Der Wert im Feld Von kann dieses Feld für SMTP-Konten überschreiben.

Feld	Beschreibung
Von	Die Absender-E-Mail-Adresse, die für mit diesem Account gesendete Benachrichtigungen verwendet wird. Diese Adresse hat Vorrang vor dem Feld Benutzername . Wenn in diesem Feld nichts enthalten ist, wird der Benutzername als Absenderadresse für Benachrichtigungen verwendet, die von der Instanz gesendet werden. ⓘ Hinweis: Dieser Wert gilt nur für SMTP.
OAuth-Profil	Während der Anwendungsregistrierung konfiguriertes OAuth-Profil.
Verbindungssicherheit	Wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt, wird eine unsichere Verbindung mithilfe des SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokolls auf eine sichere Verbindung aktualisiert.
Port	Verbindungs-TCP-Port
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Kontos.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, ob dieser Account von ServiceNow bereitgestellt wird. Wenn Sie ein Konto erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Aktivieren Sie die Debug-Ausgabe	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme im Zusammenhang mit dem Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.

4. Wählen Sie **Absenden**.

5. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auf den Link Verbindung **testen** klicken.

E-Mail-Eigenschaften

Auf der Seite E-Mail-Eigenschaften können Sie Einstellungen für eingehende und ausgehende E-Mails konfigurieren.

E-Mail-Eigenschaften sind in einem der folgenden Module verfügbar:

- **System-Mailboxen > E-Mail-Eigenschaften**
- **Systemeigenschaften > E-Mail-Eigenschaften**

Schritte zur Fehlerbehebung, wenn eine ServiceNow-Instanz keine E-Mail erhält

E-Mail-Eigenschaften-Seite

Email Properties
Save

Email accounts can be created or modified in the Email Accounts table.
 Email account connection status and diagnostics information can be found on the Email Diagnostics page.

Outbound Email Configuration

Email sending enabled ?
 Yes | No

Send all email to this test email address (non-production testing) ?

Append timezone to dates and times in sent email ?
 Yes | No

Create visible watermark in sent email. If false, create invisible watermark via hidden div tag. ?
 Yes | No

Resend email if server returns these SMTP error codes ?

Do not resend email if server returns these SMTP error codes ?

Resend email when server returns unknown SMTP error codes. ?
 Yes | No

Roles that can view email in the Activity formatter when including "Sent/Received Emails" ?

Number of journal entries (Additional comments, Work notes, etc.) included in email notifications (-1 means all). ?

Inbound Email Configuration

Email receiving enabled ?
 Yes | No

Identify email as a reply by these subject prefixes ?

Identify email as a forward by these subject prefixes ?

Discard everything below this text if found in a reply body (comma separated, case sensitive) ?

Automatically create users for incoming emails from trusted domains ?
 Yes | No

Default password for users created from email sent from trusted domains. (must reset upon login) ?

Trusted domains when creating new users from incoming email (ignore email from untrusted domains unless from an existing user; use * for all domains) ?

E-Mail-Accounts werden in konfiguriert **System-Mailboxen > Administration > E-Mail-Accounts** -Modul. Weitere Informationen und Anweisungen finden Sie in [Erstellen Sie ein E-Mail-Konto](#).

E-Mail-Diagnose ist über den verfügbar **System-Mailboxen > E-Mail-Diagnose** -Modul.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu den Sicherheitseigenschaften, die sich auf die E-Mail-Verarbeitung auswirken, finden Sie unter [SMTP-Authentifizierung \(veraltet\)](#) a in Härteungseinstellungen für Instanzsicherheit.

Konfiguration für ausgehende E-Mails

Der Abschnitt **Konfiguration für ausgehende E-Mails** auf der Seite E-Mail-Eigenschaften enthält Eigenschaften zum Senden von E-Mails.

Konfiguration für ausgehende E-Mails

Outbound Email Configuration

Email sending enabled ?

Yes | No

Send all email to this test email address (non-production testing) ?

Append timezone to dates and times in sent email ?

Yes | No

Create visible watermark in sent email. If false, create invisible watermark via hidden div tag.

?

Yes | No

Resend email if server returns these SMTP error codes ?

Do not resend email if server returns these SMTP error codes ?

Resend email when server returns unknown SMTP error codes. ?

Yes | No

Roles that can view email in the Activity formatter when including "Sent/Received Emails" ?

Number of journal entries (Additional comments, Work notes, etc.) included in email notifications (-1 means all). ?

E-Mail-Eigenschaften

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
<code>glide.email.smtp.active</code>	E-Mail-Versand aktiviert	Gibt an, ob der Server für ausgehende E-Mails aktiviert oder deaktiviert werden soll.

E-Mail-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
		<ul style="list-style-type: none"> • Typ: true false • Standardwert: true
<i>glide.email.test.user</i>	Alle E-Mails an diese Test-E-Mail-Adresse senden (Nicht-Produktionstest)	<p>Gibt die durch Kommas getrennte Liste der E-Mail-Adressen an, an die die Instanz alle E-Mail-Nachrichten sendet. Wird normalerweise in Nicht-Produktionsinstanzen für Testzwecke verwendet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
<i>glide.email.append.timezone</i>	Zeitzone an Datums- und Zeitangaben in gesendeten E-Mails anfügen	<p>Gibt an, ob die Zeitzone an alle Datumsangaben und Uhrzeiten in ausgehenden E-Mails angehängt werden soll. Zum Beispiel 2010-07-02 04:01:14 PST.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: true false • Standardwert: true
<i>glide.email.watermark.visible</i>	Erstellen Sie ein sichtbares Wasserzeichen in der gesendeten E-Mail. Wenn „false“, erstellen Sie ein unsichtbares Wasserzeichen über ein ausgeblendetes div-Tag.	<p>Gibt an, ob das Wasserzeichen in E-Mail-Benachrichtigungen sichtbar (true) oder in einem versteckten div-Tag eingeschlossen ist (false).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: true false • Standardwert: false
<i>glide.smtp.defer_retry_ids</i>	E-Mail erneut senden, wenn der Server diese SMTP-Fehlercodes zurückgibt	<p>Gibt die durch Kommas getrennte Liste der SMTP-Fehlercodes an, die die Instanz zum erneuten Senden der E-Mail zwingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 421,450,451,452
<i>glide.smtp.fail_message_ids</i>	E-Mail nicht erneut senden, wenn der Server diese SMTP-Fehlercodes zurückgibt	<p>Gibt die durch Kommas getrennte Liste von SMTP-Fehlercodes an, die verhindern, dass die Instanz E-Mails erneut sendet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
<i>glide.smtp.default_retry</i>	E-Mail erneut senden, wenn der Server unbekannte SMTP-Fehlercodes zurückgibt	<p>Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) das erneute Senden von E-Mails, wenn ein unbekannter SMTP-Fehlercode gefunden wird. Die Instanz erkennt nur die in der Eigenschaft <i>glide.smtp.defer_retry_ids</i> definierten SMTP-Fehlercodes.</p>

Automatische Übersetzung

E-Mail-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
		<ul style="list-style-type: none"> • Typ: true false • Standardwert: true
<code>glide.ui.activity.email_roles</code>	Rollen, die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können, wenn „Gesendete/ Empfangene E-Mails“ einbezogen ist	<p>Gibt die durch Kommas getrennte Liste der Rollen an, die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: itil
<code>glide.email.journal.lines</code>	Anzahl von Journaleinträgen (zusätzliche Anmerkungen, Arbeitshinweise usw.) in E-Mail-Benachrichtigungen (-1 bedeutet alle).	<p>Gibt die Anzahl der Einträge aus einem Journalfeld an (z. B. zusätzliche Kommentare und Arbeitsnotizen), die in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten sind. Ein Wert von -1 enthält alle Journaleinträge.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Weitere Informationen: Die Anzahl der in einer Benachrichtigung gesendeten Einträge beschränken

Konfiguration für eingehende E-Mails

Der Abschnitt **Konfiguration für eingehende E-Mails** auf der Seite E-Mail-Eigenschaften enthält Eigenschaften zur Steuerung eingehender E-Mails.

Eigenschaften eingehender E-Mails

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
<code>glide.email.read.active</code>	E-Mail-Empfang aktiviert	<p>Gibt an, ob der Server für eingehende E-Mails aktiviert oder deaktiviert werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: true false • Standardwert: true
<code>glide.email.reply_subject_prefix</code>	E-Mail mit diesen Betreff-Präfixen als Antwort kennzeichnen	<p>Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommas getrennt) in der Betreffzeile an, die eine E-Mail-Antwort identifizieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: re:, aw:, r:, Akzeptiert:, Vorläufig:, Abgelehnt:

Automatische Übersetzung

Eigenschaften eingehender E-Mails (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
		<p>i Hinweis: Der Fall des Antwortpräfixes in der E-Mail, z. B. RE:, muss genau mit dem Fall der in dieser Eigenschaft definierten Präfixe übereinstimmen. Wenn eine E-Mail beispielsweise das Präfix Re: enthält und in der Eigenschaft nur RE: definiert ist, wird die E-Mail nicht als Antwort erkannt. Daher ist es eine Best Practice, mehrere Versionen des Präfixes zu definieren, einschließlich gemischter Versionen wie RE :, Re: usw.</p>
<p><i>glide.email.forward_subject_prefix</i></p>	<p>E-Mail mit diesen Betreff-Präfixen als weitergeleitet kennzeichnen</p>	<p>Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommas getrennt) in der Betreffzeile an, die eine weitergeleitete E-Mail identifizieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: fw:,fwd: <p>i Hinweis: Der Fall des Weiterleitungspräfixes in der E-Mail, z. B. RE:, muss genau mit dem Fall der in dieser Eigenschaft definierten Präfixe übereinstimmen. Wenn eine E-Mail beispielsweise das Präfix Fwd: enthält und in der Eigenschaft nur Fwd: definiert ist, wird die E-Mail nicht als Weiterleitung erkannt. Daher ist es eine bewährte Methode, mehrere Versionen des Präfixes zu definieren, einschließlich Versionen mit gemischten Großbuchstaben, z. B. FWD :, Fwd: usw.</p>
<p><i>glide.pop3readerjob.create_caller</i></p>	<p>Automatische Erstellung von Anwendern für Eingangs-</p>	<p>Steuert das Verhalten, wenn eine Instanz eine E-Mail von einer E-Mail-Adresse erhält, die keinem Benutzerdatensatz zugeordnet ist.</p>

Eigenschaften eingehender E-Mails (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
	Mails von vertrauenswürdigen Domänen	<p>Wenn diese Eigenschaft auf true festgelegt ist, erstellt die Instanz einen neuen Benutzerdatensatz für die E-Mail-Adresse und platziert diesen neuen Benutzer im Feld Anrufer aller erstellten Tickets. Wenn die Eigenschaft auf false festgelegt ist, fügt die Instanz Gast in das Anrufer-Feld aller erstellten Tickets ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: true false • Standardwert: falsch • Weitere Informationen: Aktivieren der automatischen Benutzererstellung
<code>glide.user.default_password</code>	Standardpasswort für Benutzer, die aus eingehenden E-Mails von vertrauenswürdigen Domänen erstellt wurden. (Muss bei Anmeldung zurückgesetzt werden)	<p>Gibt das Passwort für neue Benutzer an, die aus einer eingehender E-Mail erstellt wurden. Benutzer müssen das Passwort bei der ersten Anmeldung zurücksetzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Passwort • Weitere Informationen: Aktivieren der automatischen Benutzererstellung
<code>glide.user.trusted_domain</code>	Vertrauenswürdige Domänen bei der Erstellung von Benutzern aus eingehenden E-Mails.	<p>Durch Kommata getrennte Liste vertrauenswürdiger Domänen, für die die Instanz basierend auf eingehenden E-Mails automatisch einen Benutzer erstellt. Verwenden Sie ein Sternchen (*), um allen Domänen zu vertrauen. Wenn eine E-Mail nicht von einer vertrauenswürdigen Domäne stammt, verarbeitet die Instanz die eingehende E-Mail als „Gastbenutzer“, erstellt aber keinen Gastbenutzer in der Instanz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: servicenow.com

Eigenschaften eingehender E-Mails (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
		<ul style="list-style-type: none"> Weitere Informationen: Aktivieren der automatischen Benutzererstellung

E-Mail-Bildfilterungseigenschaften

Verwenden Sie die Eigenschaften der E-Mail-Bildfilterung, um zu steuern, wie eingehende E-Mail-Bilder an einen Zieldatensatz angehängt werden.

Wenn ein Benutzer eine E-Mail an das System sendet, werden standardmäßig E-Mail-Bilder (z. B. Logos oder E-Mail-Signaturen) an den Zieldatensatz angehängt. Diese Bilder sind auch im Aktivitätenstrom des Zieldatensatzes sichtbar. Das System repliziert diese Images dann, was zu doppelten Image-Anhängen an den Zieldatensatz und auch zu doppelten Images im Aktivitätenstrom führen kann.

Um Bilder aus E-Mails zu filtern und doppelte Bildanhänge auf Zieldatensätze zu reduzieren, konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Verwenden Sie diese Eigenschaften, um:

- die E-Mail-Bildgrößen anzugeben, die zum Filtern geeignet sind.
- Wählen Sie eine Aktion aus, die das Verhalten von Bildanhängen und die Sichtbarkeit von Bildern im Aktivitätenstrom steuert.

***i* Hinweis:**

Diese Eigenschaften löschen keine Anhänge. Sie können Anhangdatensätze in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment] überprüfen.

E-Mail-Bildfilterungseigenschaften

Name	Beschreibung
<code>glide.email.inbound.image_sys_attachment_min_size</code>	<p>Legt die Mindestbildgröße in Bytes für eingehende E-Mail-Bilder fest, die an den Zieldatensatz angehängt werden sollen. Jedes Bild, das unter dieser Größenbeschränkung liegt, unterliegt dem Bildfilterverhalten, das Sie in der Eigenschaft <code>glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.action</code> festgelegt haben. Um die Bildfilterung vollständig zu deaktivieren und alle E-Mail-Bilder an den Zieldatensatz anzuhängen, legen Sie die minimale Bytegröße auf 0 fest.</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: Ganzzahl Standardwert: 0
<code>glide.email.inbound.image_sys_attachment_filter_action</code>	Gibt das Bildfilterverhalten an.

E-Mail-Bildfilterungseigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Unabhängig von der ausgewählten Aktion ist das Bild bei der Auswahl von Vorschau von HTML-E-Mail oder E-Mail-Details anzeigen im Aktivitätsformatierer sichtbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Auswahlliste <ul style="list-style-type: none"> ○ AttachTarget - Das Bild wird dem Zieldatensatz zugeordnet. Das Bild ist im Aktivitätsformatierer und im Anhang zum Zieldatensatz sichtbar. ○ AttachE-Mail - Das Bild wird an den E-Mail-Datensatz angehängt. Das Bild ist weder im Aktivitätsformatierer des Zieldatensatzes noch im Anhang zum Zieldatensatz sichtbar. ○ AttachNone - Das Bild wird nicht an einen Datensatz angehängt. Sie können diese Option auswählen, um das Bild zu einem späteren Zeitpunkt manuell anzuhängen. • Standardwert: AttachEmail

Zugehörige Informationen

[Systemeigenschaft hinzufügen](#)

E-Mail-Digest-Eigenschaften

Es stehen verschiedene Eigenschaften zur Verfügung, um Digest-Intervalle für E-Mail-Digests zu verwalten.

Die folgenden Eigenschaften stehen für die [E-Mail-Digest-Funktion](#) zur Verfügung.

i Hinweis:

Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Eigenschaften für E-Mail-Digest-Intervalle

Eigenschaft	Beschreibung
glide.email.digest.default_interval	<p>Die sys_id des Standard-E-Mail-Digest-Intervalls.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 28d157e07f1332007f005212bdfa9116 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
glide.email.digest.max_intervals	<p>Dies ist die maximale Anzahl an E-Mail-Digest-Intervallen, die definiert werden kann.</p>

Eigenschaften für E-Mail-Digest-Intervalle (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Mehr erfahren : Einzelheiten zu den Digest-Intervallen finden Sie unter E-Mail-Digest-Intervalle erstellen oder ändern.

Erweiterte E-Mail-Eigenschaften

Verwenden Sie erweiterte E-Mail-Eigenschaften, um die Art und Weise zu optimieren, wie Ihre Instanz E-Mails sendet oder empfängt.

Fügen Sie diese Eigenschaften der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu, bevor sie zum Überschreiben der Standardwerte verwendet werden können.

com.glide.email.max_read

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

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 20

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

Gibt an, ob die Zeitzone eines Benutzers angezeigt werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.cms.use_email_override_url

Zwingt das System zur Verwendung der *glide.email.override.url*-Eigenschaft statt der *glide.servlet.uri*-Eigenschaft, wenn eine Benachrichtigung einen Link zu einer CMS-Seite in einer Instanz enthält.

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

glide.email_address_filter.max_domains

Legt die maximale Anzahl von Domänen fest, die einem einzelnen E-Mail-Adressfilter zugeordnet werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

Legt die maximale Anzahl von Ausnahmen fest, die einem einzelnen E-Mail-Adressfilter zugeordnet werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000

glide.email.allow_duplicate_message_ids

Ermöglicht die Speicherung von E-Mails mit doppelten Nachrichten-IDs und fügt die Fehlermeldung „Doppelte Nachrichten-ID gefunden, Schleife verhindert“ hinzu.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

glide.email.append_timezone

Hängt die Benutzer-Zeitzone an alle Datums- und Uhrzeitwerte in ausgehenden E-Mail-Nachrichten an (z. B. 2018-07-02 04:01:14 PST). Die Zeitzone wird nicht angezeigt, wenn die Systemeigenschaft *glide.sys.time_format* nicht über einen „z“-Wert verfügt. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Zeitzone in E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter [Zeitzone für E-Mail-Benachrichtigungen](#).

- Typ: true | false
- Standardwert: false

glide.email.email_client.check_attachment_availability

Ermöglicht eine Systemprüfung jeder Datei, die ein Benutzer im E-Mail-Client an einen E-Mail-Entwurf anhängt. Wenn festgestellt wird, dass eine Datei mit einem Virus infiziert ist, kann der Benutzer die E-Mail mit der angehängten Datei nicht senden. Der Benutzer muss den Anhang entfernen, um die E-Mail zu senden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.email.email_with_no_target_visible_to_all

E-Mails, bei denen ein Zieldatensatz fehlt oder deren Zieldatensatz die E-Mail ist, werden für alle Benutzer unabhängig von ihren Rollen sichtbar gemacht. Wird für diese Eigenschaft „false“ angegeben, wird dies eingeschränkt, und nur Benutzer, die den Datensatz gesendet haben, oder Administratoren können darauf zugreifen.

- Typ: true | false
- Wert: false

glide.email.inbound.calendar_behavior

Gibt an, wie das System Kalenderdaten speichert, z. B. eine Einladung oder eine Antwort auf eine Einladung. Geben Sie eine dieser Optionen ein (es wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden):

- Anhängen: Speichern Sie die Kalenderdaten als Anhang in dem zugehörigen Datensatz, z. B. als Incident oder Änderung, der bzw. die eine Einladung auslöst.
- Ignorieren: Verwerfen Sie die Kalenderdaten.
- Inline: Speichern Sie die Kalenderdaten als Text im Feld E-Mail-Text.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Anhängen

glide.email.inbound.check_attachment_availability

Verhindert, dass Benutzer mit Viren infizierte Dateien herunterladen und verwenden, die an eingehende E-Mails angehängt sind.

Das System erkennt infizierte Dateien in einer E-Mail durch Überprüfen der Virenkopfzeile ServiceNow. Wenn mehrere E-Mail-Anhänge vorhanden sind, scannt das System die Dateien über [Antivirus-Scanning](#) . Alle als infiziert erkannten Anhänge können nicht verwendet werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.email.inbound.convert_html_inline_attachment_references

Gibt an, ob eingehende E-Mail-HTML konvertiert wird, sodass E-Mail-Bilder in der HTML-Textvorschau erscheinen. Das System zeigt defekte CID(Content-ID)-Links anstelle von erhaltenen Bildern an, wenn diese Eigenschaft deaktiviert ist. Das Format, in dem das System ein E-Mail-Bild anzeigt, hängt von der Einstellung der Eigenschaft zum Zeitpunkt des Empfangs der E-Mail ab, nicht von der aktuellen Einstellung der Eigenschaft.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

glide.email.inbound.generate.missing.html.part

Ermöglicht dem System, HTML-Text für eingehende E-Mails zu generieren, die nur eine Nur-Text-Nachricht enthalten.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

glide.email.inbound.generate.missing.text.part

Ermöglicht dem System, Nur-Text für eingehende E-Mails zu generieren, die nur eine HTML-Nachricht enthalten.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

glide.email.inbound.max_attachment_count

Legt die maximale Anzahl an Anhängen fest, die pro eingehende E-Mail zulässig sind.

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

glide.email.inbound.max_body_chars

Legt die maximale Textgröße in Zeichen fest, die pro eingehender E-Mail zulässig sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 524288

glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes

Legt die maximale Gesamtgröße der Anhänge in Byte fest, die pro eingehende E-Mail zulässig ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 18874368
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email.inbound_action_set_email_ignored_when_user_disabled

Legt die E-Mail als erhalten und ignoriert fest, wenn eine der beiden folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- Benutzeraccount (Gast oder ein anderer Account, der zum Ausführen der Aktion bei eingehender E-Mail verwendet wird) ist inaktiv.
- Das Benutzerkonto (Gast oder ein anderes Konto, das zum Ausführen der Aktion bei eingehender E-Mail verwendet wird) wird gesperrt, und die Eigenschaft glide.pop3.process_locked_out wird auf false festgelegt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.email.mail_to

Gibt die E-Mail-Adresse an, an die Benachrichtigungen gesendet werden sollen, die die Variable \${mailto:} verwenden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: SMTP-E-Mail-Adresse, die standardmäßig aktiv ist

glide.email.name_split

Gibt das Trennzeichen an, das zwischen dem Vor- und Nachnamen einer E-Mail-Adresse verwendet wird. Das Trennzeichen „.“ (Punkt) in der E-Mail-Adresse john.smith@company.com weist das System beispielsweise an, nach einem Benutzerdatensatz für John Smith zu suchen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Punkt (.)


glide.email.notification.save_when_no_recipients

Steuert, ob ein mit einer Benachrichtigung generierter sys_mail-Datensatz gespeichert wird, auch wenn keine Empfänger vorhanden sind. Diese Eigenschaft wird zusammen mit anderen Protokollierungseigenschaften für Benachrichtigungsempfänger verwendet und ermöglicht die Untersuchung von Problemen mit Benachrichtigungen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.email.outbound.check_attachment_availability

Verhindert, dass Benutzer E-Mails senden, die mit Viren infizierte Dateien enthalten.

Wenn eine ausgehende E-Mail einen Anhang enthält, der zuvor über als infiziert markiert wurde [Antivirus-Scanning](#) , dann sendet das System die E-Mail nicht. Ein Event wird erstellt, um anzugeben, dass der E-Mail-Anhang nicht verwendet werden kann.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.email.outbound.header.auto_submitted

Speichert den Wert, der im Header „Automatisch gesendet“ der ausgehenden E-Mail verwendet wird. Löschen Sie den Eigenschaftswert, um die Kopfzeile „Automatisch gesendet“ aus allen ausgehenden E-Mails zu entfernen. Einige Spam-Filter kennzeichnen automatisch generierte E-Mails als Spam.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: automatisch generiert

glide.email.outbound.max_attachment_count

Legt die maximale Anzahl an Anhängen fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig sind.

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

glide.email.outbound.max_body_chars

Legt die maximale Textgröße in Zeichen fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 524288

glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes

Legt die maximale Gesamtgröße der Anhänge in Byte fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 18874368
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email.override.url

Legt die für per E-Mail versendete Links zu verwendende URL anstatt der Instanz-URL fest. Die URL sollte mit `nav_to.do` enden. Ein Beispielwert ist `https://servicenow.customerdomain.com/production.nav_to.do`. Diese Eigenschaft ist für Kunden geeignet, die benutzerdefinierte Umleitungs-URLs für ihre Instanzen verwenden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: instance URL

glide.email.remove_illegal_address_quotes

Entfernt ungültige Anführungszeichen aus der Adresse einer eingehenden E-Mail, wodurch die Adresse der eingehenden E-Mail als gültig akzeptiert wird. Beispiel: Wenn Sie die Eigenschaft auf „true“ festlegen, wird die Adresse „max.mustermann@beispiel.com“ in `max.mustermann@beispiel.com` geändert. Es werden jedoch nur Adressen vollständig entfernt, die als John Doe <john.doe@example.com> formatiert sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

glide.email.smtp.max_recipients

Gibt die maximale Anzahl von Empfängern an, die die Instanz in den Zeilen „An:“, „CC:“, „BCC:“ für eine einzelne E-Mail-Benachrichtigung auflisten kann. Benachrichtigungen, die diese Grenze überschreiten, erstellen stattdessen doppelte E-Mail-Benachrichtigungen, die an eine Teilmenge der Empfängerliste adressiert sind. Jede E-Mail-Benachrichtigung hat dieselbe maximale Anzahl an Empfängern.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email.smtp.max_send

Gibt an, wie viele E-Mails über jede neue SMTP-Verbindung gesendet werden sollen. Wenn mehr E-Mails zu senden sind als der angegebene Wert, stellt die Instanz eine neue SMTP-Verbindung her.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email.smtp.max_recipients_overall

Gibt die maximale Gesamtanzahl der Empfänger an, an die eine E-Mail gesendet werden kann. Gibt die maximale Anzahl von Empfängern an, die die Instanz in den Zeilen An:, CC:, BCC: für eine einzelne E-Mail-Benachrichtigung auflisten kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100000

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

Legt die maximale Anzahl von E-Mail-Filtern fest, die einem einzelnen Systemadressfilter zugeordnet werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email.text_plain.strip_xhtml

Konvertiert die XML-Datei von ausgehenden und eingehenden E-Mails, die in Kommentaren angezeigt werden, in Nur-Text. Bei „false“ behält das System die XML-Datei bei.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.exclude_logging

Aktiviert oder deaktiviert die Protokollierung aller Gründe, aus denen ein Empfänger ausgeschlossen wurde. Wenn er auf „true“ gesetzt ist, werden die nachfolgenden Eigenschaften aktiviert, die sich auf den Ausschluss der Protokollierung beziehen. Bei „false“ sind die Eigenschaften deaktiviert. Diese Eigenschaft kann keine Protokollnachrichten unterdrücken, die von der Eigenschaft *glide.email.test.user* generiert werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

Protokolliert Empfänger, die aufgrund der Markierung ihres ausgewählten Benachrichtigungsgerät-Datensatzes als inaktiv ausgeschlossen werden.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

Protokolliert Empfänger, die basierend auf dem Feld „**Zeitplan**“ im Datensatz „Benachrichtigungsgerät“ [cmn_notif_device] für das ausgewählte Benachrichtigungsgerät ausgeschlossen werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, weil sie das Benachrichtigungsereignis initiiert haben, z. B. das Aktualisieren eines Incident-Datensatzes. Das Kontrollkästchen **An Event-Ersteller senden** wird dann im Benachrichtigungsdatensatz deaktiviert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, weil die E-Mail-Adresse für diesen Benutzer ungültig ist, z. B. weil das @ fehlt oder sie leer ist.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

Protokolliert ausgeschlossene Empfänger von Kalendereinladungen. Empfänger werden ausgeschlossen, da das Feld **Kalenderintegration** im Benutzerdatensatz auf **Keine** festgelegt ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, da die Checkbox **Aktiv** im Benutzerdatensatz deaktiviert ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, da das Feld **Benachrichtigung** im Benutzerdatensatz auf **Deaktiviert** eingestellt ist.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging

Aktiviert oder deaktiviert die Protokollierung aller Gründe für den Ausschluss eines Empfängers. Wenn er auf „true“ gesetzt ist, werden die nachfolgenden Eigenschaften aktiviert, die sich auf den Einschluss der Protokollierung beziehen. Bei „false“ sind die Eigenschaften deaktiviert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.delegate

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, weil sie Delegierte eines anderen Benutzers sind.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, weil sie sich in den Feldern **parm1** oder **parm2** des Ereignisdatensatzes befinden.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

Protokolliert Empfänger, die **im Feld Benutzer/Gruppen im** Feld für den Benachrichtigungsdatensatz angegeben sind. Die *recipient_fields* sind Felder im Zieldatensatz, die einen hinzuzufügenden Empfänger enthalten. Um beispielsweise einen Incident-Beauftragten als Empfänger einzubeziehen, legen Sie das Feld **Benutzer/Gruppen im** Feld auf **Zugewiesen an** fest.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.group_email

Protokolliert Benutzer, die in einer Benachrichtigung enthalten sind, die an eine Gruppe gesendet wird. Die Eigenschaft protokolliert auch Benutzer im Ereignisfeld **parm1** oder **parm2**.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.manager

Protokolliert Empfänger, die eine Empfängergruppe verwalten. Die Eigenschaft protokolliert auch Benutzer im Ereignisfeld **parm1** oder **parm2**.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.membership

Protokolliert Empfänger, die Teil einer Benachrichtigungsempfängergruppe sind. Die Eigenschaft protokolliert auch Benutzer im Ereignisfeld **parm1** oder **parm2**.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

Protokolliert Empfänger, die über das Feld **Benutzer** (*recipient_users*) des Benachrichtigungsdatensatzes eingeschlossen werden.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

Protokolliert Empfänger, da sie über die Benutzerbenachrichtigungseinstellungen abonniert wurden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.pop3.parse_start

Gibt den Text an, der den Anfang des E-Mail-Textkörpers angibt. Die Instanz analysiert name:value-Paare in diesem Abschnitt, um Feldwerte bei der Verarbeitung von Aktionen bei eingehender E-Mail festzulegen oder zu aktualisieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

glide.pop3.parse_end

Text, der das Ende des E-Mail-Textabschnitts angibt, in dem die Instanz name:value-Paare analysieren soll, um Feldwerte bei der Verarbeitung von Aktionen bei eingehender E-Mail zu aktualisieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

glide.smtp.dateformat

Geben Sie das Datumsformat an, das für ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen verwendet werden soll.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Datumsformat im Benutzerdatensatz des E-Mail-Absenders [sys_user.date_format]

glide.smtp.precedence_bulk

Gibt an, ob ausgehende E-Mails den Header „Precedence: bulk“ enthalten. Einige Spam-Filter kennzeichnen Massen-E-Mails als Spam. Stellen Sie den Wert auf **false**, um diese Kopfzeile aus der ausgehenden E-Mail zu entfernen.

- Typ: true | false
- Standardwert: true

glide.smtp.send_partial

Teilt ausgehende E-Mails zwischen gültigen und ungültigen Empfängern auf. Die E-Mail wird nur an die gültigen Empfänger gesendet. Eine neue E-Mail mit den ungültigen Empfängern wird im Status „Sendebereit“ erstellt, und es wird erneut versucht, sie zu senden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

glide.smtp.timeformat

Geben Sie das Zeitformat an, das für ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen verwendet werden soll.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Zeitformat im Benutzerdatensatz des E-Mail-Absenders [sys_user.time_format]

glide.ui.activity.email.use_display

Gibt an, ob E-Mail-Adressen oder Benutzer-IDs (Anzeigewert der Benutzertabelle) in E-Mail-Kopfzeilen angezeigt werden sollen. Wenn dies der Fall ist, sucht die Instanz nach einem Benutzerdatensatz mit einer übereinstimmenden E-Mail-Adresse. Wenn kein passender Benutzerdatensatz gefunden werden kann, wird die E-Mail-Adresse angezeigt.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

glide.activity.rule.sys_email.expand_max_body_size

Gibt die Grenze des Datenvolumens an, das mit einem einzigen Klick auf den Vorgang Alle erweitern oder getEmailBodies verarbeitet werden kann. Wenn der Grenzwert erreicht wird, wird der Benutzer benachrichtigt, dass der maximale Schwellenwert für den zugewiesenen E-Mail-Text erreicht wurde, und einige E-Mails werden nicht erweitert.

glide.ui.email_client.email_address.disambiguator

Legt die Spalten aus der Benutzertabelle [sys_user] fest, die in der Autovervollständigungsliste angezeigt werden. Trennen Sie jeden Spaltennamen durch ein Semikolon (;).

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Name

glide.ui.incident_activity.max_addresses

Gibt die maximale Anzahl der Adressen an, die in einem E-Mail-Audit-Datensatz aufgelistet werden sollen. Wenn die Anzahl der Adressen diese Grenze überschreitet, schneidet die Instanz die Liste nach dem Maximalwert ab und zeigt ein Ellipsenzeichen (...) an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 5

NotifyAffectedCI.max_rel_level

Legt einen Wert fest, der von der Business Rule „**Betroffene CI-Benachrichtigungen**“ verwendet wird. Die Geschäftsregel benachrichtigt Abonnenten, wenn sich Aufgaben auf Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) auswirken. Die Business Rule generiert Benachrichtigungen für übergeordnete CIs bis zu der durch diese Eigenschaft definierten Ebene. Sie können den Eigenschaftswert entsprechend der Komplexität und Tiefe Ihrer CI-Beziehungen anpassen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5

glide.email.inbound.attachment_extensions_blacklist

Beschränken Sie Anhänge mit fragwürdigen Dateierweiterungen für eingehende E-Mails.

glide.email.smtp.claim.lookback.hrs

Legt den Standardwert von 24 Stunden fest. E-Mails, die älter als 24 Stunden sind, werden nicht vom System gesendet. Dies schützt das System vor einer großen Anzahl gesendeter E-Mails oder vor einer großen Anzahl von E-Mails, die auf den Versand warten.

Legen Sie einen Wert größer als 24 (Stunden) fest, und erhöhen Sie ihn in Intervallen, um nicht eine große Anzahl von E-Mails gleichzeitig zu senden. Je nachdem, wie groß der Rückstand von E-Mails ist und wie weit sie zeitlich verteilt sind, sollten Sie mit einem Wert von 36 (im Wert von 1,5 Tagen)

beginnen, diese vergehen lassen und den Wert dann erneut auf 48 (zwei festlegende Tage), und erhöhen Sie den Wert, bis alle älteren E-Mails gesendet wurden.

- Typ: Ganzzahl
- Wert: 24

`glide.email.outbound.static_translation.enabled`

Aktiviert die Systemeigenschaft für die statische Übersetzung von Benachrichtigungen für die globale Anwendung.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

`glide.notification.translation.dynamic`

Aktiviert die Systemeigenschaft für die dynamische Übersetzung von Benachrichtigungen für die globale Anwendung.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

Aktivieren Sie die E-Mail-Verwaltung

Aktivieren Sie den E-Mail-Filter und den E-Mail-Service.

E-Mail-Filter aktivieren

Administratoren können das E-Mail-Filter-Plugin (`com.glide.email_filter`) aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: 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**.

i Hinweis:

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

Nächste Maßnahme

[E-Mail-Filter erstellen](#)

Den E-Mail-Dienst aktivieren

Benutzer mit der Administratorrolle können das E-Mail-Dienst-Plugin (com.glide.email.service) aktivieren, um die E-Mail-API zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

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

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:

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

Nächste Maßnahme

[Erstellen Sie einen Systemadressfilter](#)

Zugehörige Informationen

[Liste der Plugins \(Washington DC\)](#)

Zugriff auf die E-Mail-API gewähren

Um Benutzern ohne Administratorberechtigung Zugriff auf die E-Mail-API zu gewähren, müssen Administratoren eine Zugriffssteuerung erstellen und eine spezielle Rolle zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen finden Sie unter [E-Mail-API](#).

Prozedur

1. Erhöhen Sie die Berechtigungen auf security_admin.
2. Navigieren zu **Systemsicherheit > Zugriffssteuerung (ACL)**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie eine Zugriffssteuerung für die E-Mail-Tabelle [sys_email].

Zugriffssteuerungswerte

Feld	Wert
Typ	Datensatz
Betrieb	erstellen

Feld	Wert
Admin-Aufhebungen	Ausgewählt
Name	sys_email
Erfordert Rolle	email_api_send

5. Weisen Sie dem Nicht-Administrator-Benutzer die Rolle email_api_send zu.
6. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer ohne Administratorberechtigung Lesezugriff auf alle Datensätze in der Benachrichtigungszieltabelle oder Lesezugriff auf einen bestimmten Datensatz in der Tabelle hat. Um beispielsweise mit Incident-Benachrichtigungen zu arbeiten, muss der Benutzer ohne Administratorberechtigung Zugriff auf die Incident-Tabelle haben. Sie können den Datensatzzugriff gewähren, indem Sie:
 - dem Benutzer eine geeignete Rolle zuweisen, z. B. die Rolle ITIL.
 - einen bestimmten Incident auswählen, der für den Benutzer geöffnet wurde.

Erstellen eines E-Mail-Accounts

Verwenden Sie den E-Mail-Administrator, um E-Mail-Accounts und E-Mail-Filter zu erstellen und einen E-Mail-Account für Microsoft Graph zu erstellen.

E-Mail-Accounts

E-Mail-Accounts speichern die Verbindungsdetails und Anmeldeinformationen, die das System für den Zugriff auf externe E-Mail-Server und -Dienste verwendet.

Standardmäßig verfügen Instanzen über E-Mail-Konten für ServiceNow – verwaltete SMTP- und POP3-Server zum Senden und Empfangen von E-Mails. Diese Accounts können nicht geändert werden. Sie können jedoch deaktiviert werden, wenn Sie sie nicht verwenden möchten. Um eine Verbindung zu anderen E-Mail-Servern und -Diensten herzustellen, müssen Sie E-Mail-Accounts für diese erstellen. Sie können E-Mail-Accounts für Server und Dienste erstellen, die diese Protokolle verwenden:

- SMTP
- POP3
- IMAP

i Hinweis:

Das System lässt immer nur einen SMTP-E-Mail-Account aktiv sein und sendet alle E-Mails über diesen Account. Sie können jedoch E-Mails von mehreren POP3- oder IMAP-Accounts empfangen.

Das System speichert einzelne E-Mail-Accounts in der Tabelle sys_email_account. Erstellen Sie separate E-Mail-Accounts zum Senden und Empfangen von E-Mails. Benutzen Sie [E-Mail-Eigenschaften](#), um festzulegen, wie das System E-Mails für alle E-Mail-Accounts verarbeitet.

Standardmäßig stellt der ServiceNow POP3-Server jeder Instanz ein eigenes Postfach unter der Adresse instanz@service-now.com zur Verfügung. Ebenso sendet der ServiceNow SMTP-Server eine E-Mail von der Adresse instance@service-now.com. Um ein weiteres Postfach zu erstellen, richten Sie Ihren eigenen POP3- oder IMAP-Server ein und erstellen Sie einen E-Mail-Account für den Server in der Instanz. Um die E-Mail-Adresse des Absenders zu ändern, aktualisieren Sie die Adresse in dem E-Mail-Account, den Sie zum Senden der E-Mail verwenden.

E-Mails, die über ein POP3- oder IMAP-Serverkonto empfangen werden, werden in der E-Mail-Tabelle [sys_email] gespeichert und dann aus dem Konto gelöscht.

***i* Hinweis:**

ServiceNow hat ausschließlichen Zugriff auf einen von Ihnen konfigurierten Account. Nachdem eine E-Mail von einem von Ihnen konfigurierten POP- oder IMAP-Konto gelesen wurde, löscht ServiceNow die E-Mail vom Server.

Erstellen Sie ein E-Mail-Konto

Sie können E-Mail-Accounts zusätzlich zu den für Sie eingerichteten Accounts erstellen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- E-Mail-Server: ein kompatibler E-Mail-Server
 - SMTP
 - POP3
 - IMAP

***A* Warnung:**

Ein SMTP-Server, der eine Localhost- oder Loopback-IP-Adresse (127.0.0.1) verwendet, ist als kompatibler E-Mail-Server nicht zulässig. Weitere Informationen finden Sie unter [KB0724199](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-Mailboxen > Administration > E-Mail-Accounts**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Accounts.
Typ	Typ des E-Mail-Servers. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: <ul style="list-style-type: none"> ○ POP3 ○ IMAP ○ SMTP <p><i>i</i> Hinweis: Das System kann jeweils nur ein aktives SMTP-Konto verwenden.</p>
Authentifizierung	Typ der Authentifizierung, die für die Verbindung des E-Mail-Accounts mit dem E-Mail-Server verwendet wird. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: <ul style="list-style-type: none"> ○ -- Keine -- ○ Passwort ○ OAuth ○ OAuth 2.0

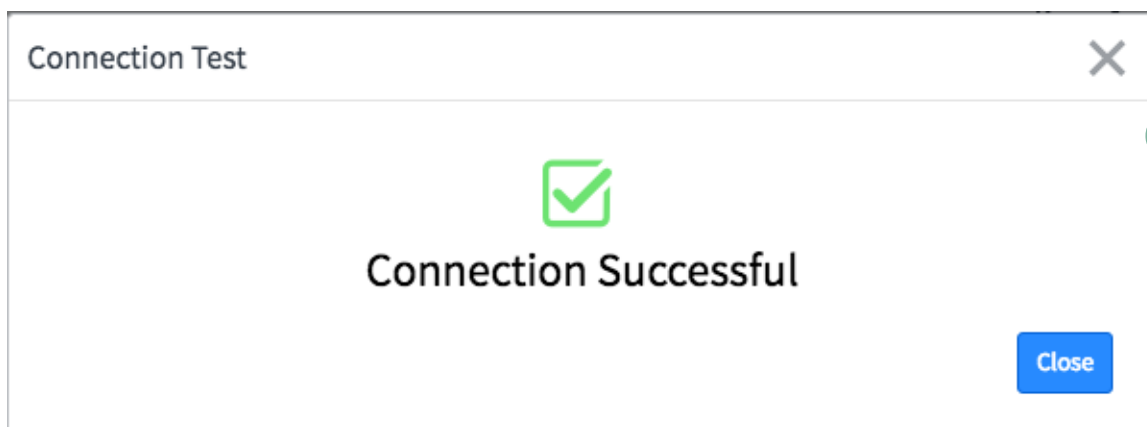
Feld	Beschreibung
	Das Plugin „Email – OAuth Support for IMAP and SMTP“ (com.glide.email.oauth) muss aktiv sein, damit die OAuth-Optionen sichtbar sind.
OAuth-Provider	<p>Datensatz der OAuth-Anwendungsregistrierung für diesen Account.</p> <p>Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie OAuth 2.0 ausgewählt haben.</p>
Server	Remote-Server, zu dem dieser Account eine Verbindung herstellt. Um einen Server für eine On-Premise-Installation zu aktivieren, geben Sie die vollständige Adresse (FQDN) des Knotens ein (z. B. knoten.kundendomäne).
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Kontos.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, ob dieser Account von ServiceNow bereitgestellt wird. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Aktivieren Sie die Debug-Ausgabe	<p>Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können die Knotenprotokolle überprüfen, indem Sie zu navigieren Systemprotokolle > Dienstprogramme > Knotenprotokolldatei-Browser.</p> <p>Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme im Zusammenhang mit dem Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.</p>
E-Mail-Benutzerbezeichnung	Anzeigewert für ausgehende Nachrichten. Dieses Feld gilt nur für SMTP-Accounts.
Benutzernamen	<p>Benutzername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse. Der Wert in diesem Feld ist auch die Absender-Adresse, wenn die Instanz eine E-Mail sendet. Wenn Sie SMTP verwenden, muss dies eine vollständige E-Mail-Adresse sein. Der Wert im Feld Absender kann dies überschreiben (für SMTP-Accounts).</p> <p>i Hinweis: Die Adresse im Feld „Von“ im Formular „Benachrichtigung“ [sysevent_email_action] hat Vorrang vor diesem Feld.</p>
Passwort	<p>Passwort, wenn der Authentifizierungstyp Passwort ist.</p> <p>i Hinweis: Sie müssen möglicherweise dieses Feld vergrößern, um längere Passwörter zu ermöglichen. Standardmäßig hat dieses Feld eine Größe von 40 Zeichen.</p>
Von	(Nur SMTP) Die Absender-Adresse, die für Benachrichtigungen verwendet wird, die mit diesem Account gesendet werden. Diese Adresse hat Vorrang vor dem Feld Benutzername . Wenn in diesem Feld nichts enthalten ist, wird der Benutzername als Absenderadresse für Benachrichtigungen verwendet, die von der Instanz gesendet werden.
Verbindungssicherheit	Typ der sicheren Verbindung. Wählen Sie eine Einstellung:

Feld	Beschreibung
	<p>Keine</p> <p>Es wird kein sicheres Protokoll verwendet.</p> <p>STARTTLS</p> <p>Aktualisiert eine unsichere Verbindung auf eine sichere Verbindung mit dem SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokoll, wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt.</p> <p>SSL/TLS</p> <p>Stellen Sie eine Verbindung zu einem mit SSL/TLS verschlüsselten Port her, um die Verbindung zu sichern. Die E-Mail ist zwischen der ServiceNow-Instanz und Ihrem E-Mail-Server verschlüsselt.</p> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px;"> <p>⚠️ Warnung:</p> <p>Wenn Sie ein weniger sicheres Protokoll wie STARTTLS oder Keine auswählen, sind Ihre Daten möglicherweise verfügbar. Um die Sicherheit der Daten auf Ihrem E-Mail-Server besser zu gewährleisten, wählen Sie SSL/TLS aus.</p> </div>
Port	Verbindungs-TCP-Port
Systemadressfilter	<p>Systemadressfilter, der auf den E-Mail-Account angewendet werden soll. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, verwendet das System den standardmäßigen Systemadressfilter für eingehende oder ausgehende E-Mails.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Systemadressfilter.</p>

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Klicken Sie unten auf den Link Testverbindung, um den SMTP-, POP3- oder IMAP-Account zu testen.

Das System zeigt ein Popup-Fenster mit den Ergebnissen des Verbindungstests an.



Wenn der Test erfolgreich ist, klicken Sie auf **Schließen**, um zum E-Mail-Account zurückzukehren. Wenn der Test fehlschlägt, klicken Sie auf **Protokolle anzeigen**, um weitere Informationen zu den Testergebnissen anzuzeigen.

Ergebnisse

Das System verwendet den E-Mail-Account zum Senden oder Empfangen von E-Mails.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie das System zum Senden oder Empfangen von E-Mails.

Mehrere E-Mail-Leser

Organisieren Sie POP3/IMAP-E-Mail-Accounts in E-Mail-Account-Gruppen (Untergruppen von E-Mail-Accounts), die von mehreren E-Mail-Leseaufträgen verarbeitet werden können. Um die Leistung der Verarbeitung von Accounts für eingehende E-Mails zu verbessern, können Sie schrittweise E-Mail-Account-Gruppen und, bei Bedarf, E-Mail-Leseaufträge hinzufügen, um E-Mail-Account-Gruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

So funktioniert die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen:

Standardmäßig werden mit dem E-Mail-Leseauftrag POP3/IMAP-E-Mail-Accounts nacheinander verarbeitet, was zu längeren Verarbeitungszeiten führen kann, wenn Sie über viele E-Mail-Accounts verfügen. Es kann auch schwierig sein, problematische E-Mail-Accounts zu identifizieren, die zu langsameren Verarbeitungszeiten beitragen können.

Um die Verarbeitungszeit von E-Mail-Accounts zu reduzieren, können Sie mindestens eine E-Mail-Account-Gruppe erstellen, die Untergruppen von Ihren E-Mail-Accounts enthält. Wenn Sie Ihre E-Mail-Accounts in Gruppen organisieren, können mit dem standardmäßigen E-Mail-Leseauftrag die einzelnen E-Mail-Account-Gruppen separat verarbeitet werden. Nach der Erstellung von E-Mail-Account-Gruppen können Sie einen weiteren E-Mail-Leseauftrag hinzufügen, um die Account-Gruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

Verwenden Sie die Systemeigenschaft

`glide.email.inbound.account_group_processing`, um die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen zu aktivieren.

Während der Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen:

- Das System speichert die E-Mail-Accounts in der E-Mail-Account-Gruppen-Tabelle [sys_email_account_group].
- Der standardmäßige E-Mail-Leseauftrag wird alle zwei Minuten ausgeführt. Der E-Mail-Leser wählt basierend auf dem Verarbeitungsstatus der Account-Gruppe sowie auf Basis des Zeitpunkts (Datum und Uhrzeit), zu dem die Gruppe zuletzt verarbeitet wurde, die zu verarbeitende Account-Gruppe aus.
 - Status „Beansprucht“: Wenn eine Account-Gruppe den Status „Beansprucht“ aufweist, wird die Account-Gruppe gerade vom E-Mail-Leser verarbeitet. Wenn Sie andere E-Mail-Leseaufträge festgelegt haben, kann kein anderer E-Mail-Leseauftrag die Gruppe zur Verarbeitung beanspruchen.
 - Status „Nicht beansprucht“: Wenn eine Account-Gruppe nicht beansprucht ist, steht die Account-Gruppe zur Verarbeitung durch den E-Mail-Leser zur Verfügung.
- Mit dem E-Mail-Leseauftrag werden die E-Mail-Konten verarbeitet, die in der ausgewählten Account-Gruppe enthalten sind.
- Vom E-Mail-Leseauftrag wird die nächste verfügbare Account-Gruppe zur Verarbeitung ausgewählt und die Verarbeitung dieser Account-Gruppe fortgesetzt.

Sie können die Verarbeitung der einzelnen E-Mail-Account-Gruppen mithilfe der E-Mail-Account-Gruppen-Tabelle [[sys_email_account_group]] überwachen. Jeder Account-Gruppen-Datensatz umfasst die Verarbeitungsdauer (Dauer, bis der E-Mail-Leser alle Accounts der Gruppe verarbeitet hat).

Nachdem Sie die Verarbeitungszeiten für Ihre E-Mail-Account-Gruppen überprüft haben, können Sie entscheiden, ob Sie weitere Anpassungen an der Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppen vornehmen. Sie können z. B. eine weitere E-Mail-Account-Gruppe oder einen weiteren E-Mail-Leseauftrag erstellen, um Ihre E-Mail-Account-Gruppen parallel zu verarbeiten. Weitere E-Mail-Leseaufträge legen Sie mit der Zeitplantabelle [sys_trigger] fest.

Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen einrichten

Sie müssen zum Einrichten der Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen über die Rolle „email_account_admin“ oder „admin“ verfügen.

1. Erstellen Sie E-Mail-Account-Gruppen.

Legen Sie mindestens eine E-Mail-Account-Gruppe fest, die eine Teilmenge Ihrer POP3/IMAP-E-Mail-Accounts enthält. Ihr Basissystem enthält eine standardmäßige E-Mail-Account-Gruppe. Alle POP3/IMAP-Accounts, die nicht in einer E-Mail-Account-Gruppe enthalten sind, werden als Teil der standardmäßigen E-Mail-Account-Gruppe verarbeitet.

2. Aktivieren Sie die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen

Navigieren Sie zu `sys_properties.list`, und suchen Sie nach der Systemeigenschaft `glide.email.inbound.account_group_processing`. Legen Sie **Wert** auf **true** fest. Der E-Mail-Leseauftrag beginnt mit der Verarbeitung der von Ihnen erstellten E-Mail-Account-Gruppen.

3. Überwachen Sie die Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppen.

Überprüfen Sie den Status Ihrer E-Mail-Account-Gruppen, um festzustellen, ob sich die Verarbeitungszeit verringert hat. Bestimmen Sie, ob die zusätzlichen Gruppen die Verarbeitungszeit für die Accounts ausreichend reduzieren können, oder erwägen Sie, einen weiteren E-Mail-Leseauftrag hinzuzufügen, um die Verarbeitungszeit noch weiter zu verringern.

4. Erstellen Sie einen E-Mail-Leseauftrag.

Erstellen Sie als Beitrag zur Feinabstimmung der Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen neben dem standardmäßigen E-Mail-Leseauftrag einen weiteren E-Mail-Leseauftrag, um E-Mail-Account-Gruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

E-Mail-Account-Gruppen erstellen

Legen Sie eine E-Mail-Account-Gruppe fest, die eine Teilmenge Ihrer POP3/IMAP-E-Mail-Accounts enthält. Der E-Mail-Leseauftrag verarbeitet automatisch jede E-Mail-Account-Gruppe wie geplant.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder email_account_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-Mailboxen > Administration > E-Mail-Kontogruppen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Account-Gruppe.
E-Mail-Accounts	Eine Teilmenge der POP3/IMAP-E-Mail-Accounts. Wählen Sie die E-Mail-Accounts aus, die die Gruppe bilden.

Feld	Beschreibung
	<p>Hinweis: Wenn Sie einen E-Mail-Account einer Gruppe hinzufügen, kann dieser nicht mehr für andere Account-Gruppen wiederverwendet werden.</p>
Aktiv	Das Kontrollkästchen, mit dem die E-Mail-Account-Gruppe für die Verarbeitung aktiviert wird. Neue Account-Gruppen sind standardmäßig aktiviert.
Standard	Schreibgeschützt. Kontrollkästchen, das den Account als Standard-E-Mail-Account ausweist.
Status	Schreibgeschützt. Verarbeitungsstatus der E-Mail-Account-Gruppe: „Nicht beansprucht“ oder „Beansprucht“.
Gefordert von	Schreibgeschützt. ID des derzeit verarbeiteten E-Mail-Leseauftrags.
Zuletzt verarbeitet	Schreibgeschützt. Letzter Zeitpunkt, zu dem diese Gruppe vom E-Mail-Leseauftrag verarbeitet wurde.
Verarbeitungsdauer	Schreibgeschützt. Die Zeitdauer, die von einem E-Mail-Leseauftrag zum Verarbeiten der Account-Gruppe benötigt wurde.

3. Klicken Sie auf Erstellen.

Das System aktualisiert die E-Mail-Account-Gruppen-Tabelle [sys_email_account_group] mit der neuen Account-Gruppe. Verwenden Sie diese Tabelle, um die Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppen zu überwachen.

Nächste Maßnahme

- Lesen Sie die Informationen unter [Verarbeiten von E-Mail-Account-Gruppen](#).
- Bestimmen Sie, ob Sie mit der Feinabstimmung der E-Mail-Account-Verarbeitung fortfahren möchten. Sie könnten eine weitere E-Mail-Account-Gruppe oder einen weiteren E-Mail-Leseauftrag hinzufügen, um die E-Mail-Account-Gruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

Aktivieren Sie die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen

Aktivieren Sie den E-Mail-Leseauftrag, um mit der Verarbeitung Ihrer E-Mail-Kontogruppen zu beginnen, damit Sie die Zeit für die Verarbeitung eingehender E-Mail-Konten reduzieren können.

Vorbereitungen

[E-Mail-Account-Gruppen erstellen](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

[Fügen Sie eine Systemeigenschaft](#) mit den folgenden Einstellungen hinzu:

- Name: *glide.email.inbound.account_group_processing*
- Typ: true | false
- Wert: **true**

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den Status Ihrer E-Mail-Account-Gruppen, um festzustellen, ob sich die Verarbeitungszeit verringert hat. Weitere Informationen finden Sie unter [E-Mail-Account-Gruppen überwachen](#).

Um die Verarbeitungszeit weiter zu verkürzen, sollten Sie einen weiteren E-Mail-Leseauftrag erstellen, um eingehende E-Mail-Accounts zu verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einen E-Mail-Leseauftrag erstellen](#).

E-Mail-Account-Gruppen überwachen

Verwenden Sie die E-Mail-Account-Gruppen-Tabelle [sys_email_account], um den Status der E-Mail-Account-Gruppen zu überprüfen, die von E-Mail-Leseaufträgen verarbeitet werden.

Vorbereitungen

1. [E-Mail-Account-Gruppen erstellen](#).
2. [Aktivieren Sie die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen](#).

Erforderliche Rolle: email_account_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-Mailboxen > Administration > E-Mail-Kontogruppen**.
2. Überprüfen Sie die Verarbeitungsdetails für jede Account-Gruppe:

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der E-Mail-Account-Gruppe.
Aktiv	Der Betriebsstatus der E-Mail-Account-Gruppe. Der Wert „true“ bedeutet, dass der Account für die Verarbeitung von E-Mail-Accounts aktiviert ist.
Gefordert von	Die ID des E-Mail-Leseauftrags, wenn der Auftrag für die Account-Gruppe ausgeführt wird.
Standard	Der Standardindikator. Der Wert „true“ bedeutet, dass die E-Mail-Account-Gruppe der Standardwert ist.
E-Mail-Accounts	Die Namen der E-Mail-Accounts, die in der E-Mail-Account-Gruppe enthalten sind.
Zuletzt verarbeitet	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem diese Account-Gruppe vom E-Mail-Leseauftrag zuletzt verarbeitet wurde.
Verarbeitungsdauer	Die Zeitdauer (in Stunden, Minuten und Sekunden) zum Verarbeiten der Account-Gruppe.
Status	Verarbeitungsstatus der E-Mail-Account-Gruppe:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nicht beansprucht: Die Account-Gruppe ist für die Verarbeitung durch den nächsten E-Mail-Leseauftrag verfügbar. ○ Beansprucht: Die aktuelle Account-Gruppe wird von einem E-Mail-Leseauftrag verarbeitet.

Example:

E-Mail-Account-Gruppe – Verarbeitungsstatus „Nicht beansprucht“

Name	Active	Claimed By	Default	Email Accounts	Last Processed	Processing Duration	Status
Default Email Account Group	true		true		2018-08-03 13:41:38		Unclaimed
Email Account Group1	true		false	Gmail POP3 password SSL	(empty)		Unclaimed

E-Mail-Account-Gruppe – Verarbeitungsstatus „Beansprucht“

Name	Active	Claimed By	Default	Email Accounts	Last Processed	Processing Duration	Status
Default Email Account Group	true		true		2018-08-03 13:41:38		Unclaimed
Email Account Group1	true	91616b03c611227b014e3d95b79d1dd	false	Vagrant IMAP, Vagrant POP3	(empty)		Claimed

Nächste Maßnahme

Ziehen Sie zur Feinabstimmung von E-Mail-Accounts in Erwägung, eine der folgenden Aktionen auszuführen:

- Erstellen Sie eine weitere [E-Mail-Account-Gruppe](#).
- Erstellen Sie einen weiteren [E-Mail-Leseauftrag](#), um E-Mail-Account-Gruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

Einen E-Mail-Leseauftrag erstellen

Wenn Sie E-Mail-Account-Gruppen zur Durchführung einer Feinabstimmung zur Verarbeitung eingehender E-Mails für einen Account erstellt haben, können Sie neben dem standardmäßigen E-Mail-Leseauftrag einen E-Mail-Leseauftrag erstellen, um diese Account-Gruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

Vorbereitungen

1. [E-Mail-Account-Gruppen erstellen](#).
2. [Aktivieren Sie die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen](#)

Erforderliche Rolle: email_account_admin oder admin

Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_trigger.list` ein.
2. Wählen Sie in der Tabelle „sys_trigger“ den Datensatz des E-Mail-Leseauftrags aus.
3. Führen Sie im Formular des E-Mail-Leseauftrags folgende Aktionen aus:
 - a. Geben Sie einen eindeutigen Namen für den E-Mail-Leseauftrag ein, der hinzugefügt werden soll, sodass Sie den Auftrag vom standardmäßigen E-Mail-Leseauftrag unterscheiden können.
 - b. Bei Bedarf können Sie das Zeitintervall für diesen E-Mail-Leseauftrag ändern.
4. Klicken Sie im Kontextmenü des Formulars auf **Einfügen**.
Es wird ein weiterer E-Mail-Leseauftrag erstellt. Dieser Auftrag wird gleichzeitig mit dem standardmäßigen E-Mail-Leseauftrag zur Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppen ausgeführt.

Nächste Maßnahme

Überwachen Sie die [Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen](#), und bestimmen Sie, ob der zusätzliche Leserauftrag die Verarbeitungszeit reduziert. Bei Bedarf können Sie die Feinabstimmung der E-Mail-Account-Verarbeitung fortsetzen. Beispielsweise könnten Sie in Erwägung ziehen, eine weitere E-Mail-Account-Gruppe hinzuzufügen.

E-Mail-Filter

Geben Sie an, welche eingehenden E-Mails ignoriert oder in ein bestimmtes Postfach verschoben werden sollen.


Wenn eine E-Mail *ignoriert* wird, wird die E-Mail in Ihrer Instanz gespeichert, aber nicht verarbeitet. Sie können auf eine ignorierte E-Mail zugreifen, indem Sie den E-Mail-Datensatz [sys_email] anzeigen.

Das Plugin „E-Mail-Filter“ (com.glide.email_filter) ist standardmäßig für Releases nach Kingston aktiv. Für Releases vor Kingston muss es aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [E-Mail-Filter aktivieren](#).

Standard-E-Mail-Filter

Standardmäßig sind die folgenden Filter im verfügbar **System-Mailboxen > Filter** Modul:

Standard-E-Mail-Filter

Filter	Beschreibung
VCAL ignorieren	Ignoriert alle E-Mails, die vCalendar-Anforderungen enthalten. Dieser Filter verhindert, dass Aktionen bei eingehender E-Mail unnötige Incident-Datensätze erstellen, wenn die Instanz eine Antwort auf die gesendete E-Mail erhält. vCalendar-Anforderungen in E-Mail-Antworten werden durch die E-MailUtils-Skripteinbindung identifiziert.
Kopfzeile ignorieren	Ignoriert E-Mails, die bestimmte Kopfzeilen enthalten. Dieser Filter überschreibt die Eigenschaft <code>glide.pop3.ignore_headers</code> .
Absender ignorieren	Ignoriert E-Mails von bestimmten Absendern. Dieser Filter überschreibt die Eigenschaft <code>glide.pop3.ignore_senders</code> .  Tipp: Um E-Mails von nicht vertrauenswürdigen Domänen und Adressen zu ignorieren, sollten Sie stattdessen einen Systemadressfilter einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Systemadressfilter .

Standard-E-Mail-Filter (Fortsetzung)

Filter	Beschreibung
Betreff ignorieren	Ignoriert E-Mails mit bestimmten Begriffen oder Ausdrücken in der Betreffzeile. Dieser Filter überschreibt die Eigenschaft <code>glide.pop3.ignore_subjects</code> . Dieser Filter gilt möglicherweise nicht für E-Mails von unbekanntem Benutzern. Unbekannte Benutzer können gesperrt werden.
Spam in den Junk-Ordner verschieben	Verschiebt als Spam identifizierte E-Mails in den Junk-Ordner. Dieser Filter sucht nach dem Wert der Spam-Kopfzeile ServiceNow. Wenn der Header <code>X-ServiceNow-Spam-Status:Yes</code> lautet, verschiebt der Filter die E-Mail in den Junk-Ordner.

Hinweis:

Die Filteraktion muss konfiguriert werden, um anzugeben, wie das System reagieren soll, wenn die Bedingungen dieses Filters als „wahr“ ausgewertet werden. Die zwei Optionen im Basissystem sind: Als ignoriert markieren und Zum Junk-Ordner verschieben. Sie können das Aktionskript verwenden, um zusätzliche E-Mail-Aufgaben auszuführen.

Weitere Informationen zum Aktivieren der Spam-Bewertung und -Filterung finden Sie unter Bewertung und Filterung von [E-Mail-Spam \(Härtung der Instanzsicherheit\)](#)  in den Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit.


E-Mail-Filter-Skripteinbindung

E-Mail-Filter verwenden eine Skripteinbindung namens E-MailUtils, die eine einfache Dienstprogrammfunktion enthält, um festzustellen, ob vCalendar sich im Textkörper der Antwort-E-Mail befindet. Die Ergebnisse dieser Abfrage werden in einem Bedingungskript im E-Mail-Filter `VCAL ignorieren` verwendet.

Spam-Bewertung und Virenprüfung

Jede Nachricht, die über die E-Mail-Server versendet wird, wird darauf überprüft, wie wahrscheinlich sie Spam darstellen. Auf Grundlage dieses Assessments fügt die Instanz zu jeder Nachricht eine Kopfzeile hinzu, die in der Kundeninstanz zur Filterung mithilfe des E-Mail-Filter-Plugins verwendbar ist.

Das System fügt auch die Kopfzeile „X-ServiceNow-Virus:INFECTED“ zu einer E-Mail hinzu, die einen oder mehrere virenfizierte Anhänge enthält. Das System ignoriert die E-Mail.

Spam-Bewertung und Virensan sind nur für Instanzen verfügbar, die die ServiceNow-E-Mail-Infrastruktur verwenden. Weitere Informationen zur Spam-Bewertung und -Filterung finden Sie unter [KB0549426](#) .

Zugehörige Informationen

[E-Mail-Filter erstellen](#)

E-Mail-Filter erstellen

Sie können E-Mail-Filter erstellen, um ein benutzerdefiniertes Aktionskript anzuwenden oder um Aktionen zu filtern, wenn die E-Mail den Bedingungen Ihres Filters entspricht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-Mailboxen > Administration > Filter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Filters.
Anwendung	Anwendungsbereich des E-Mail-Filters.
Bestellung	Priorität, die der E-Mail-Filter gegenüber anderen Filtern für dieselbe Tabelle hat. Um dem Filter eine höhere Priorität gegenüber anderen Filtern zu geben, geben Sie eine niedrigere Zahl ein.
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Filters.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Funktion des Filters.
Bedingungen	Bedingungen zum Definieren der zu filternden E-Mails.
Bedingungsskript	Skript zum Definieren der zu filternden E-Mails. Verwenden Sie dieses Skript, um auf andere Tabellen, Variablen oder Methoden zuzugreifen. Das Bedingungsskript für den Filter „VCAL ignorieren“ sucht beispielsweise nach den Ergebnissen der Skripteinbindung E-MailUtils, die vCalendar-Anhänge erkennt.
Aktionsskript	Skript zum Definieren von zusätzlichem Verhalten, das ausgeführt werden soll, wenn die Filterbedingung als „wahr“ ausgewertet wird. Dies kann eine E-Mail-Aktion beinhalten, die nicht in den Standardfilteraktionen enthalten ist. Im Basissystem wird das Aktionsskript verwendet, um die Fehlerzeichenfolge zu erstellen, die im E-Mail-Protokoll veröffentlicht wird (Systemprotokolle > E-Mail) an.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern** aus dem Kontextmenü.

Die zugehörige Liste *Filteraktionen* erscheint.

5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **Neu**.
6. Legen Sie fest, wie das System reagieren soll, wenn die Bedingungen dieses Filters wahr sind.

Die zwei Optionen im Basissystem sind: *Als ignoriert markieren* und *Zum Junk-Ordner verschieben*. Sie können das *Aktionsskript* verwenden, um zusätzliche E-Mail-Aufgaben auszuführen.

i Hinweis:

Bevor Sie weitere E-Mail-Aktionen mit einem Skript erstellen, lesen Sie [Inbound Email Actions](#) . Wie Business Rules verwenden Aktionen bei eingehender E-Mail sowohl Bedingungen als auch Skripte und können eine Reihe nützlicher Aktionen für E-Mails bereitstellen, die die Instanz empfängt.

E-Mail-Service

Die *Email Service* API bietet einen Endpunkt für die Installation der Email API in der Instanz.

Standardmäßig ermöglicht der *E-Mail-Service* nur Administratorbenutzern den Zugriff auf die [E-Mail-API](#) . Administratoren können [wie folgt Zugriff auf die E-Mail-API gewähren](#) :

1. eine Zugriffssteuerung zum Erstellen von Datensätzen in der E-Mail-Tabelle [sys_email] hinzufügen, die mit der Rolle email_api_send verknüpft ist.
2. die Rolle email_api_send dem Benutzer ohne Administratorberechtigung zuweisen.
3. überprüfen, ob der Benutzer ohne Administratorberechtigung Lesezugriff auf die Benachrichtigungszieltabelle hat. Eine E-Mail-Benachrichtigung für einen Incident erfordert beispielsweise Lesezugriff auf die Incident-Tabelle.

Nicht-Administratoren mit der Rolle email_api_send können über den [REST-API-Explorer](#) auf die E- *Mail*-API zugreifen.

Erstellen Sie einen Systemadressfilter

Definieren Sie, wie E-Mail-Adressfilter auf eingehende und ausgehende E-Mails angewendet werden.

Vorbereitungen

Führen Sie die Schritte in [E-Mail-Adressfilter festlegen](#) aus.

Erforderliche Rolle: email_account_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Kombination aus E-Mail-Adressfiltern für zulässige Listen und Ausschlusslisten in einem Systemadressfilter verwenden.

Ein Systemadressfilter blockiert eine Domäne oder Adresse, die nur in Denial-Listen und niemals in Allow-Listen angezeigt wird. Um sicherzustellen, dass ein Systemadressfilter eine bestimmte Domäne oder Adresse effektiv blockiert, überprüfen Sie Folgendes:

- Die Domäne oder Adresse ist in mindestens einer Ausschlussliste enthalten
- Die Domäne oder Adresse ist in keiner zulässigen Liste enthalten

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-Mailboxen > Administration > Systemadressfilter**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Systemadressfilters.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Systemadressfilters.
Typ	<p>Typ des Systemadressfilters. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:</p> <p>Ausgehend</p> <p>Steuern Sie, welche Domänen und E-Mail-Adressen E-Mails von Ihrer Instanz erhalten können. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie den Systemadressfilter für einen SMTP-Server verwenden möchten.</p> <p>Eingang</p> <p>Steuern Sie, welche Domänen und E-Mail-Adressen E-Mails an Ihre Instanz senden können. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie den Systemadressfilter für einen IMAP- oder POP3-Server verwenden möchten.</p>

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich des Systemadressfilters.
Standard	Option zur Verwendung dieses Systemadressfilters als eingehender oder ausgehender Standardfilter. Um Absender und Empfänger für einen bestimmten E-Mail-Account zu steuern, lassen Sie dieses Feld deaktiviert.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Systemadressfilters.
E-Mail-Adressfilter	E-Mail-Adressfilter, die auf den Systemadressfilter angewendet werden sollen. Standardmäßig beträgt die maximale Anzahl von E-Mail-Adressfiltern, die Sie einem einzelnen Systemadressfilter zuordnen können, 100. Sie können diesen Grenzwert neu konfigurieren, indem Sie die Eigenschaft <code>glide.email_system_address_filter.max_address_filters</code> festlegen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Ein ausgehender Standardfilter wird automatisch auf alle aktiven SMTP-E-Mail-Accounts angewendet. Ein eingehender Standardfilter wird automatisch auf alle aktiven IMAP- oder POP3-E-Mail-Accounts angewendet.

Bei einem nicht standardmäßigen Filter besteht der nächste Schritt darin, den Filter manuell auf einen E-Mail-Account anzuwenden. Weitere Informationen zum Anwenden eines Filters auf einen E-Mail-Account finden Sie unter [Erstellen Sie ein E-Mail-Konto](#).

E-Mail-Verschlüsselung: S/MIME-Protokoll

Secure/Multifunktions-Internet-Mail-Erweiterungen (S/MIME) ist ein End-End-Verschlüsselungsprotokoll zum Senden von digital signierten und verschlüsselten E-Mails, das die Vertraulichkeit, Authentizität und Integrität von Daten unterstützt.

Einführung in S/MIME

Ein Administrator mit -Berechtigungen kann S/MIME aktivieren und konfigurieren. Wenn Sie alle Funktionen von S/MIME nutzen möchten, müssen Sie die folgenden Punkte verstehen:

- Digitale Signaturen und Signaturüberprüfung
- Nachrichtenverschlüsselung und -entschlüsselung
- Öffentlicher Schlüssel
- Digitale Zertifikate

Digitale Signaturen und Verifizierung

Mit der digitalen Signatur überprüft S/MIME die Identität des Absenders der E-Mail. Diese Überprüfung stellt Folgendes sicher:

- Die Nachricht in der E-Mail entspricht genau der Nachricht, die vom Absender gesendet wurde.
- Die Nachricht wird vom richtigen Absender empfangen und nicht von jemandem, der vorgibt, der Absender zu sein.

Nachrichtenverschlüsselung und -entschlüsselung

S/MIME verwendet eine Verschlüsselung, um den Inhalt der E-Mail zu schützen, wodurch sichergestellt wird, dass nur der Empfänger den Inhalt entschlüsseln kann. Bei der Verschlüsselung werden codierte Informationen erstellt, sodass sie erst gelesen oder verstanden werden können, wenn sie decodiert und lesbar sind. Die Nachrichtenverschlüsselung hilft bei den beiden wichtigsten Sicherheitsfaktoren Vertraulichkeit und Datenintegrität.

Öffentlicher Schlüssel

S/MIME verwendet Schlüsselpaare und asymmetrische Kryptografie. Ein privater Schlüssel in einem Schlüsselpaar gehört nur dem Absender. Wenn der private Schlüssel verwendet wurde, hat ihn der Besitzer dieses Schlüssels verwendet.


Die Kryptografie mit öffentlichen Schlüsseln gewährleistet eine sichere Kommunikation zwischen Sender und Empfänger. Beide haben ein Schlüsselpaar, von dem einer privat und der andere öffentlich ist.

Öffentliche Schlüssel werden vom Sender und vom Empfänger gemeinsam genutzt. Ein öffentlicher Schlüssel ist nur mit einem privaten Schlüssel gekoppelt. Der entsprechende öffentliche Schlüssel wird verwendet, um seinen gekoppelten privaten Schlüssel und nur seinen gekoppelten privaten Schlüssel zu identifizieren. Ein öffentlicher Schlüssel kann von mehreren Empfängern verwendet werden.

Ein Schlüsselpaar kann verwendet werden

- Signieren und überprüfen Sie eine Signatur
- Verschlüsseln und entschlüsseln Sie den Inhalt einer E-Mail

Digitale S/MIME-Signaturen und -Verschlüsselung erfordern, dass sie von allen Absendern und Empfängern aktiviert werden. Sie müssen auch öffentliche Schlüssel über digitale Zertifikate senden oder austauschen, um sich gegenseitig zu identifizieren.

Weitere Informationen zur Schlüsselverwaltung und zum kryptografischen Modul finden Sie unter [Key Management Framework Reference](#) .

Digitale Zertifikate

Digitale Zertifikate helfen bei der Bereitstellung des öffentlichen Schlüssels im Schlüsselpaar. Ein digitales Zertifikat ist ein digitaler Berechtigungsnachweis, der Informationen über Identität, Gültigkeit und andere erforderliche Informationen bereitstellt. Digitale Zertifikate werden von einer Zertifizierungsstelle (CA) ausgestellt und sind nur für einen bestimmten Zeitraum gültig.

Hinweis:

ServiceNow[®] stellt keine S/MIME-Zertifikate für ServiceNow Mail-Infra-Benutzer bereit. Benutzer sollten ihre S/MIME-Zertifikate von Drittanbietern für S/MIME-Zertifikatlösungen erhalten.

Ausgehende S/MIME-E-Mails

Ausgehende E-Mails signieren

Now Platform verwendet den privaten Schlüssel des Absenders (Instanz-E-Mail-Konto) und der Empfänger verwendet den öffentlichen Schlüssel, um Signaturen zu überprüfen.

Ausgehende E-Mails verschlüsseln

Now Platform verwendet öffentliche Schlüssel der Empfänger, um die E-Mails zu verschlüsseln, und jeder Empfänger verwendet seinen privaten Schlüssel, um die E-Mail zu entschlüsseln.

S/MIME für eingehende E-Mails

Signaturverifizierung für eingehende E-Mails

Der Absender signiert die E-Mail mit einem privaten Schlüssel, und Now Platform verwendet den öffentlichen Schlüssel des Absenders, um die Signatur zu überprüfen.

Eingehende E-Mails entschlüsseln

Der Absender verwendet den öffentlichen Schlüssel, um die E-Mail zu verschlüsseln, und der Now Platform verwendet den privaten Schlüssel, um die E-Mail zu entschlüsseln.

Aktivieren Sie S/MIME-E-Mail

Sie können das S/MIME-E-Mail -Plugin (com.glide.email.smime) für Notifications 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 „S/MIME Email“ (com.glide.email.smime).

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**.

i Hinweis:

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

Nächste Maßnahme

[Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar](#)

S/MIME für E-Mail einrichten

S/MIME ist ein Protokoll zum Senden von digital signierten und verschlüsselten E-Mails, um Vertraulichkeit, Authentizität und Integrität sicherzustellen.

S/MIME für ausgehende E-Mails einrichten (Signatur und Verschlüsselung)

Sie können S/MIME für ausgehende E-Mails für folgende Zwecke verwenden:

- Digitale Signatur
- Verschlüsselung
- Digitale Signatur und Verschlüsselung

Zum Einrichten von S/MIME muss der Administrator über Folgendes verfügen:

- Rollen `email_account_admin` und `sn_kmf.cryptographic_manager`
- Schlüsselpaar (privater Schlüssel und öffentlicher Schlüssel)
- CA-Zertifikat
- E-Mail-Zertifikat

Laden Sie das Schlüsselpaar für das Instanz-E-Mail-Konto und die E-Mail-Zertifikate hoch, und aktivieren Sie ausgehende S/MIME-Eigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie S/MIME](#).

Wenn mehrere Empfänger vorhanden sind und einige der Empfänger keine gültigen Zertifikate haben, wird die E-Mail nur an Empfänger mit einem gültigen Zertifikat gesendet.

S/MIME für eingehende E-Mails einrichten (Signaturüberprüfung und Entschlüsselung)


S/MIME für eingehende E-Mails kann für Folgendes verwendet werden:

- Signaturverifizierung
- Entschlüsselung
- Signaturüberprüfung und -entschlüsselung

Informationen zum Aktivieren von eingehenden S/MIME-Eigenschaften finden Sie unter [Aktivieren Sie S/MIME](#).

Wenn das System eine Nachricht nicht entschlüsseln kann, werden keine eingehenden Aktionen für die E-Mail ausgeführt, und sie wird in den Status „Empfangen – Ignoriert“ verschoben.

Um das System so einzurichten, dass eingehende signierte E-Mails ignoriert werden, wenn die Signatur nicht überprüft werden kann oder ungültig ist, können Administratoren `email.inbound.smime.ignore_unverified_emails` erstellen und auf „true“ festlegen.

Weitere Informationen zur Schlüsselverwaltung und zum kryptografischen Modul finden Sie unter [Key Management Framework Reference](#) .

Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar

Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar, das aus dem privaten Schlüssel und dem Zertifikat besteht, um ausgehende E-Mails zu signieren oder E-Mails zu entschlüsseln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `email_account_admin` und `sn_kmf.cryptographic_manager`

Laden Sie das öffentlich-private Schlüsselpaar hoch, das dem E-Mail-Account der Instanz entspricht.

Sie benötigen den Schlüsselalias.

i Hinweis:

Wenn Sie eine PKCS12-Datei erstellen, stellen Sie sicher, dass sie mit einem Schlüsselalias erstellt wird.

Stellen Sie sicher, dass das Dateiformat PKCS #12 ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Video wird gezeigt, wie Sie das folgende Verfahren durchführen. Dieses Video zeigt, wie Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar importieren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-Mailboxen > Administration > E-Mail-Accounts**.

2. Wählen Sie das E-Mail-Konto aus.

i Hinweis:

Das Schlüsselpaar ist der E-Mail-Adresse und nicht dem E-Mail-Account zugeordnet.

3. Wählen Sie den zugehörigen Link **SMIME-Schlüsselpaar importieren** aus.

4. Wechseln Sie zur Registerkarte **Krypto-Spezifikationen**, und wählen Sie den Schlüsselalias aus. Der Bildschirm „Algorithmusdefinition“ wird angezeigt.

5. Füllen Sie das Formular „Algorithmusdefinition“ aus.

Formular „Algorithmusdefinition“.

Feld	Beschreibung
Crypto-Modul	Schreibgeschützt. Der Name des ausgewählten kryptografischen Moduls wird angezeigt.
Kryptografischer Zweck	SMIME-Krypto-Zweck
Algorithmus	Typ des Algorithmus, der zum Erfüllen des kryptografischen Zwecks verwendet wird. Der Algorithmus steuert auch den Schlüsselursprung. Wird automatisch basierend auf dem ausgewählten Krypto-Zweck angepasst.
Modul für Ressourcenaustausch registrieren	Ermöglicht Klonen oder Sicherungen, ihre eigenen eindeutigen Schlüssel zu erhalten. i Hinweis: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen nicht.

6. Wählen Sie **Weiter**.

7. **Wählen** Sie im Bildschirm „Lebenszyklusdefinition“ in der Spalte **Betrifft** einen Schlüssellebenszyklus aus.

Schlüssellebenszyklus-Felder

Betrifft	Ausgewählter Schlüssel, für den der Lebenszyklus gilt.
----------	--

Für Feld	Steuerung für den Schlüssel, für den der Lebenszyklus gilt.
Typ	Wählen Sie aus, ob die Bewertung für den Schlüssellebenszyklus ein relativer Wert oder ein absoluter Wert oder keiner ist. Der relative Wert hängt von anderen Dateneinträgen im System ab, z. B. Schlüsselgenerierung, Aktivierung und Deaktivierung. Der Absolutwert ist ein genauer Wert, z. B. ein Datum.
Lebenszyklusstandard	Schreibgeschützt. Zeigt einen Wert an, falls festgelegt.
Bestellung	Geben Sie die Sequenz ein, in der der Schlüssellebenszyklusstatus für die Krypto-Spezifikation verarbeitet werden soll.
Relative Dauer	Anzahl der Jahre, Monate oder Tage, die der Schlüssel gültig ist.
Typ relative Dauer	Dauer des Lebenszyklus: Jahre, Monate oder Tage.
Relativer Betrieb	Vor oder Nach .
Relativ zu	Feld, zu dem die Dauer relativ ist. Wird angezeigt, wenn eine relative Dauer oder ein Vorgang ausgewählt ist.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. Wählen Sie **Weiter**.
10. Wählen Sie im Bildschirm Schlüsselursprung im Feld **Ursprung** die **Option Aus PKCS12 importieren aus**, und geben Sie den Schlüsselalias in das Feld **Schlüsselalias** ein.
11. Wählen Sie **Weiter**.
12. Wählen Sie im Bildschirm „Schlüsselerstellung“ die **Option Schlüssel importieren** aus.
13. Geben Sie im Dialogfeld „Schlüsselspeicher/Zertifikat importieren“ das Schlüsselspeicher-Passwort an, und importieren Sie den Schlüsselspeicher/das Zertifikat.
 - a. Geben Sie das Passwort in das Feld Schlüsselspeicher- **Passwort eingeben** ein.
 - b. **Wählen Sie im Feld Schlüsselspeicher/Zertifikat** importieren die Option **Durchsuchen** aus, und wählen Sie das zu importierende Zertifikat aus.
 - c. Wählen Sie **OK**.
14. Wechseln Sie zur Registerkarte **Modulschlüssel**, um die Schlüssel anzuzeigen.

Sichere Informationen für die Schlüssel werden auf der Registerkarte „Modulschlüssel“ zusammen mit dem privaten und öffentlichen Schlüssel gespeichert. Der **Lebenszyklusstatus des Schlüssels** wird auf **Aktiv** gesetzt.


Laden Sie ein CA-Zertifikat hoch

Laden Sie ein digitales CA-Zertifikat (Certificate Authority) hoch, um E-Mail-Zertifikate für die sichere Kommunikation zu validieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > SMIME > CA-Zertifikat**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Klicken Sie auf das , um das CA-Zertifikat hochzuladen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibungen
Name	Eindeutiger Name für das CA-Zertifikat.
Typ	Der Typ des CA-Zertifikats.
Ablaufbenachrichtigung	Option zum Aktivieren des Ablaufs.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage, um vor dem Ablaufdatum eine Warnung zu senden.
Aktiv	Option zum Aktivieren des CA-Zertifikats.
Kurzbeschreibung	Beschreibung für das CA-Zertifikat.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

[Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch.](#)

Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch

Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch, um eine Signatur für eingehende E-Mails zu validieren, oder verschlüsseln Sie eine ausgehende E-Mail oder beides für eine sichere Kommunikation.

Vorbereitungen

- Um das Signieren in der Instanz zu aktivieren, laden Sie das Schlüsselpaar aus privatem und öffentlichem Schlüssel hoch, das dem E-Mail-Konto der Instanz entspricht.
- Um die Verschlüsselung in der Instanz zu aktivieren und verschlüsselte E-Mails an die E-Mail-Adresse eines Empfängers zu senden, laden Sie den öffentlichen Schlüssel/das Zertifikat hoch, der der E-Mail-Adresse des Empfängers entspricht.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > SMIME > E-Mail-Zertifikat**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Klicken Sie auf das , um das E-Mail-Zertifikat hochzuladen.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

S/MIME-E-Mail-Zertifikatformular

Felder	Beschreibungen
E-Mail	E-Mail-Adresse zum Senden der E-Mail.
Ablaufbenachrichtigung	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Ablauf zu aktivieren.
Benachrichtigung bei Ablauf	Fügen Sie sich selbst hinzu, um vor Ablauf benachrichtigt zu werden.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage zum Senden der Warnung vor dem Ablaufdatum.
Aktiv	Kontrollkästchen zum Aktivieren des E-Mail-Zertifikats.
Schlüsselspeicher-Passwort	Schlüsselpasswort zum Schutz der PKCS #12-Datei.
Kurzbeschreibung	Die Beschreibung für dieses E-Mail-Zertifikat.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie [Aktivieren Sie S/MIME](#).

Aktivieren Sie S/MIME

Konfigurieren Sie S/MIME-Einstellungen für eingehende und ausgehende E-Mails.

Aktivieren Sie S/MIME für eingehende und ausgehende E-Mails

Sie können über das Modul „**Systempostfächer**“ oder „**Systemeigenschaften**“ auf E-Mail-Eigenschaften zugreifen.

Ausgehende S/MIME-Konfiguration

Für die Verschlüsselung müssen Sie das E-Mail-Zertifikat für die Empfänger im PEM-Format und die CA-Zertifikate für die ausstellende Behörde hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter [Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch](#) und [Laden Sie ein CA-Zertifikat hoch](#).

Zum Signieren müssen Sie das Schlüsselpaar für den E-Mail-Account im P12-Format hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter [Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar](#).

Ausgehende S/MIME-Konfigurationseigenschaften

Konfiguration	Zugehörige Eigenschaft
Signieren Sie Ihre ausgehenden E-Mails digital.	email.outbound.smime.signing.enabled
Senden Sie ein öffentliches Zertifikat in der ausgehenden E-Mail.	email.outbound.smime.signing.send_public_cert
Nachrichteninhalte und Anhänge verschlüsseln.	email.outbound.smime.encryption.enabled
Verschlüsselungsalgorithmus. Wählen Sie AES-CBC oder AES-GCM aus.	email.ausgehend.smime.encryption.algo

Ausgehende S/MIME-Konfigurationseigenschaften (Fortsetzung)

Konfiguration	Zugehörige Eigenschaft
<p>Hinweis: Überprüfen Sie vor der Auswahl von AES-GCM, ob GCM vom Client für S/MIME unterstützt wird.</p>	

Eingehende S/MIME-Konfiguration

Für die Entschlüsselung müssen Sie das E-Mail-Zertifikat für die Empfänger im PEM-Format und die CA-Zertifikate für die ausstellende Behörde hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter [Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch](#) und [Laden Sie ein CA-Zertifikat hoch](#).

Für die Signaturverifizierung müssen Sie das Schlüsselpaar für den E-Mail-Account im P12-Format hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter [Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar](#).

Eingehende S/MIME-Konfigurationseigenschaften

Konfiguration	Zugehörige Eigenschaft
Überprüfen Sie die Signatur für eingehende E-Mails.	email.ausgehend.smime.verify_sign
Eingehende E-Mails entschlüsseln.	email.ausgehend.smime.entschlüsseln

Aktivieren Sie S/MIME für das E-Mail-Benachrichtigungsformular

Um Ihre E-Mails digital zu signieren oder zu verschlüsseln, wechseln Sie zu **Alle > E-Mail > Benachrichtigungen**, klicken Sie auf **Neu**, und **aktivieren Sie das Kontrollkästchen E-Mails digital signieren**, um E-Mails digital zu signieren, und das Kontrollkästchen **E-Mails verschlüsseln**, um E-Mails zu verschlüsseln.

Aktivieren Sie S/MIME für das E-Mail-Benachrichtigungsformular

Weitere Informationen finden Sie unter [E-Mail-Benachrichtigung erstellen](#).

Aktivieren Sie S/MIME für den E-Mail-Client

Aktivieren Sie im Formular zum Verfassen von E- **Mails das Kontrollkästchen E-Mails** digital signieren, um E-Mails digital zu signieren, und das Kontrollkästchen E-Mails **verschlüsseln**, um E-Mails zu verschlüsseln.

Aktivieren Sie S/MIME für den E-Mail-Client

Compose Email Send

To:

Cc:

Bcc:

Subject:

Digitally sign

Encrypt email

Attachments

Rich text editor toolbar: B, I, U, Undo, Redo, Font: Verdana, Size: 8pt, Text color, Background color, Link, Unlink, Image, Video, Full screen, Print, Close.

Referenz-E-Mail-Administrator

E-Mail-Größenbeschränkungen

Um Probleme mit großen E-Mail-Nachrichten zu vermeiden, setzt das System konfigurierte Grenzwerte für die maximal zulässige E-Mail-Größe, die Gesamtgröße der Anhänge und die Anzahl der Anhänge pro E-Mail ein.

Eine E-Mail oder ein Anhang, die bzw. der die Systemkapazität überschreitet, wird möglicherweise nicht wie erwartet verarbeitet. Um sicherzustellen, dass Ihre E-Mails und Anhänge wie erwartet verarbeitet werden, können Sie Eigenschaften konfigurieren, die die Größe von E-Mails und Anhängen begrenzen.

Eigenschaften für die Beschränkung der Nachrichtentextgröße

Fügen Sie Eigenschaften hinzu, um die maximale E-Mail-Größe zu steuern, die für eingehende und ausgehende E-Mail-Nachrichten zulässig ist.

Eigenschaften

Standardmäßig verarbeitet das System bis zu 524.000 Zeichen in den Feldern „E-Mail **-Text“** und „**body_text**“.

Sie können die Systemeigenschaften `glide.email.inbound.max_body_chars` und `glide.email.outbound.max_body_chars` hinzufügen und konfigurieren, um die Größenbeschränkungen für den E-Mail-Text zu erhöhen oder zu verringern. Das System schneidet den E-Mail-Text ab, wenn er das konfigurierte Limit überschreitet. Wenn Sie beispielsweise die maximale Textgröße von `glide.email.inbound.max_body_chars` auf 1.000 Zeichen konfigurieren, aber eine eingehende E-Mail mit 2.000 Zeichen erhalten, schneidet das System den E-Mail-Text auf 1.000 Zeichen ab.

Eigenschaften für die Beschränkung der Nachrichtentextgröße

Name	Beschreibung
<code>glide.email.inbound.max_body_chars</code>	<p>Legt die maximale Textgröße in Zeichen fest, die pro eingehender E-Mail zulässig sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 524288
<code>glide.email.outbound.max_body_chars</code>	<p>Legt die maximale Textgröße in Zeichen fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 524288

i Hinweis:

Eine andere Eigenschaft, `com.glide.attachment.max_size`, legt die zulässige maximale Dateigröße für einen Anhang im System fest und überschreibt alle größeren Werte von `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes` und `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`.

Textverarbeitung eingehender E-Mails

Bei eingehenden E-Mails erzwingt das System die maximale Textgröße, wie von der Eigenschaft `glide.email.inbound.max_body_chars` festgelegt. Wenn die Textgröße den konfigurierten Wert überschreitet:

- führt das System keine Aktionen bei eingehender E-Mail aus, die andernfalls von der E-Mail ausgelöst würden.
- schneidet das System den Nachrichtentext im E-Mail-Formular ab.
- protokolliert das System eine Warnung und legt das Feld „Fehlerzeichenfolge“ im E-Mail-Formular fest. Die Protokollnachricht für eine solche E-Mail könnte wie folgt aussehen: E-Mail auf „empfangen – ignoriert“ festgelegt, da ihre Größe den in `glide.email.inbound.max_body_chars` festgelegten Wert überschreitet.

Textverarbeitung ausgehender E-Mails

Bei ausgehenden E-Mails erzwingt das System die maximale Textgröße, wie von der Eigenschaft `glide.email.outbound.max_body_chars` festgelegt. Wenn die Textgröße den konfigurierten Wert überschreitet:

- sendet das System die E-Mail nicht.
- schneidet das System den Nachrichtentext im E-Mail-Formular ab.
- protokolliert das System eine Warnung und legt das Feld „Fehlerzeichenfolge“ im E-Mail-Formular fest. Die Protokollnachricht für eine solche E-Mail könnte folgendermaßen aussehen: Die E-Mail ist auf „send-ignored“ gesetzt, da ihre Größe den in `glide.email.outbound.max_body_chars` festgelegten Wert überschreitet. 1337 Zeichen wurden aus dem Textfeld abgeschnitten.

Zugehörige Informationen

[Erweiterte E-Mail-Eigenschaften](#)

Eigenschaften der Anhangsbeschränkungen

Mehrere Eigenschaften steuern die Beschränkungen für E-Mail-Anhänge.

Um den Status aller E-Mail-Anhänge anzuzeigen, wechseln Sie zur Tabelle „E-Mail-Anhänge“ [sys_email_attachment].

Eigenschaften

Alle Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Das Festlegen einer der folgenden Eigenschaften auf einen übermäßig hohen Wert kann zu Leistungsproblemen führen.

Eigenschaften der Anhangsbeschränkungen

Name	Beschreibung
<i>glide.email.inbound.max_attachment_count</i>	<p>Legt die maximale Anzahl an Anhängen fest, die pro eingehende E-Mail zulässig sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Mehr erfahren: Verarbeitung eingehender E-Mail-Anhänge
<i>glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes</i>	<p>Legt die maximale Gesamtgröße der Anhänge in Byte fest, die pro eingehende E-Mail zulässig ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 18874368 • Mehr erfahren: Verarbeitung eingehender E-Mail-Anhänge
<i>glide.email.outbound.max_attachment_count</i>	<p>Legt die maximale Anzahl an Anhängen fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Mehr erfahren: Verarbeitung von ausgehenden E-Mail-Anhängen

Eigenschaften der Anhangsbeschränkungen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
<code>glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes</code>	<p>Legt die maximale Gesamtgröße der Anhänge in Byte fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig ist. Um eine E-Mail senden zu können, muss das System den Inhalt der E-Mail verschlüsseln. Dieser Vorgang kann die Größe der E-Mail einschließlich der Anhänge erheblich erhöhen. Am besten setzen Sie diese Eigenschaft auf einen Wert, der deutlich unter der maximalen E-Mail-Größe liegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 18874368 • Mehr erfahren: Verarbeitung von ausgehenden E-Mail-Anhängen

i Hinweis:

Eine andere Eigenschaft, `com.glide.attachment.max_size`, legt die zulässige maximale Dateigröße für einen Anhang im System fest und überschreibt alle größeren Werte von `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes` und `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`.

Verarbeitung eingehender E-Mail-Anhänge

Bei eingehenden E-Mails erzwingt das System die maximale Anzahl und Größe von Anhängen, wie von den Eigenschaften `glide.email.inbound.max_attachment_count` und `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes` festgelegt. Wenn ein Anhang für eine eingehende E-Mail einen der Werte überschreitet, wird der Anhang verworfen. In der Tabelle „E-Mail-Anhänge“ [sys_email_attachment] wird ein Datensatz erstellt, der den Namen der verworfenen Datei und den Grund enthält, aus dem sie verworfen wurde. Die verworfene Datei verbleibt im E-Mail-Datensatz [sys_email]. Die Reihenfolge, in der das System die Anhänge verarbeitet, bestimmt, welche Anhänge verworfen werden. Diese Reihenfolge kann von E-Mail zu E-Mail unterschiedlich sein.

Wenn ein eingehender E-Mail-Anhang verworfen wird, löst das System auch das Ereignis `inbound.email_attachments.discarded` aus. Sie können das Event verwenden, um eine Benachrichtigung auszulösen, die den E-Mail-Absender benachrichtigt. Ein Beispiel für eine Benachrichtigung, die durch das Event ausgelöst werden kann, finden Sie in der inaktiven Benachrichtigung „Demo-E-Mail-Anhang verworfen“.

Eingehende E-Mail-Anhänge können nicht an den Zieldatensatz angehängt werden, wenn ein identischer Anhang vorhanden ist.

Verarbeitung von ausgehenden E-Mail-Anhängen

Bei ausgehenden E-Mails erzwingt das System die maximale Anzahl und Größe von Anhängen, wie von den Eigenschaften `glide.email.outbound.max_attachment_count` und `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes` festgelegt. E-Mail-Datensätze werden aus verschiedenen Quellen erstellt und können die konfigurierten Anhangsgrenzen überschreiten.

E-Mails, die aus der E-Mail-Tabelle [sys_email] gesendet werden können, unterliegen den Beschränkungen für ausgehende Anhänge. E-Mails, die beide Grenzwerte überschreiten, lösen eine Warnung im E-Mail-Systemprotokoll aus und werden mit Anhängen bis zur maximalen Anzahl oder Gesamtgröße der Datei gesendet.

Die Protokollnachricht für eine solche E-Mail könnte folgendermaßen aussehen: Die maximale Gesamtgröße der Anhänge wurde überschritten (max: 15728640 Bytes). Ein oder mehrere Anhangsdatensätze wurden ignoriert.

E-Mails für Benachrichtigungen, geplante Berichte und exportierte Tabellen

Benachrichtigungen können so eingestellt werden, dass sie alle Anhänge aus dem Datensatz enthalten, der die Benachrichtigung auslöst. Wenn die Anhänge eine der Beschränkungen für ausgehende E-Mail-Anhänge überschreiten, schließt das System die überschüssigen Anhänge aus der E-Mail aus und protokolliert eine Warnmeldung.

Berichte können für die E-Mail-Verteilung als Anhänge geplant werden. Große Berichte können die Größenbeschränkung für ausgehende Anhänge überschreiten. In diesem Fall sendet das System die geplante Berichts-E-Mail ohne angehängten Bericht und protokolliert eine Warnmeldung. Um das Problem zu vermeiden, senden Sie Links zu umfangreichen Berichten, anstatt die Berichte als Anhänge zu senden.

Wenn ein Benutzer versucht, zahlreiche Datensätze aus einer Liste zu exportieren, die einen konfigurierten Warnschwellenwert überschreitet, bietet ein Dialogfeld die Option, die exportierten Datensätze als Anhang per E-Mail zu senden. Wenn der Anhang die Größenbeschränkung für ausgehende Anhänge überschreitet, sendet das System die E-Mail ohne angehängte Liste der exportierten Datensätze und protokolliert eine Warnmeldung.

Überprüfen Sie den Status der zurückgesendeten E-Mail-Adressen

Wählen Sie den E-Mail-Adressdatensatz aus, den Sie ändern möchten, und aktualisieren Sie das Statusfeld nach Bedarf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin


Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemprotokolle > Bounce-E-Mail-Adressen**.
2. Wählen Sie aus dem Status der E-Mail-Adresse den Status aus, und wählen Sie den gewünschten Status aus, um die E-Mail-Adresse zu sperren oder zu entsperren



Wichtig:


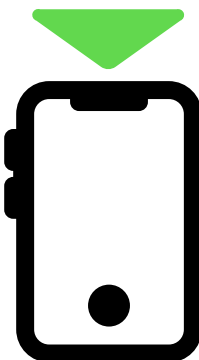

Behandeln Sie vor dem Ändern des Status den Grund für den Fehler dieser bestimmten E-Mail-Adresse.

3. Klicken Sie auf das Bestätigungssymbol (), um den Status zu bestätigen.

Systembenachrichtigungen

Richten Sie Benachrichtigungen ein, um Benutzer über Datensatzänderungen zu informieren, die sie betreffen könnten. Sie können Benutzer per E-Mail, SMS, Push-Benachrichtigung oder Messaging-App benachrichtigen.

Erste Schritte

<p>E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen</p>  <p>Verwenden Sie E-Mail-Benachrichtigungen, um ausgewählten Benutzern E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen im System zu senden</p>	<p>Push-Benachrichtigungen</p>  <p>Push-Benachrichtigungen an Mobilgeräte</p>	<p>Benachrichtigungen in Messaging-Anwendungen</p>  <p>Verwenden Sie die App Now Actions, um die Messaging-Apps für Ihre Instanz zu konfigurieren</p>
---	--	--

Problembehandlung und Hilfe

- [Fehlerbehebung bei Benachrichtigungs-E-Mails](#)
- Fragen in der [Plattform](#) -Community stellen oder beantworten
- [Known Error-Portal](#) nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen

Verwenden Sie E-Mail-Benachrichtigungen, um ausgewählten Benutzern E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen zu bestimmten Aktivitäten im System zu senden, beispielsweise Aktualisierungen von Incidents oder Change Requests.

Mit E-Mail-Benachrichtigungen können Administratoren Folgendes angeben:

- Wann die Benachrichtigung gesendet wird
- Wer die Benachrichtigung erhält
- Welchen Inhalt die Benachrichtigung enthält
- Ob die Benachrichtigung in einer [E-Mail-Zusammenfassung](#) bereitgestellt werden kann und wenn ja, den zusammengefassten Inhalt

Zusätzliche E-Mail-Benachrichtigungsoptionen sind verfügbar. Benutzer können [Benachrichtigungen abonnieren](#) und Administratoren können einige [Benachrichtigungen obligatorisch](#) machen.

Administratoren haben auch die Möglichkeit, vorhandene E-Mail-Benachrichtigungen in ein Rich-HTML-Format umzuwandeln. Dieses Format bietet mehrere Vorteile, darunter:

- Raw-HTML-Inhalte werden in ein WYSIWYG-Format konvertiert.
- Der Inhalt kann in einem HTML-Editor mit vielen Funktionen bearbeitet werden.
- Mail-Skripte werden in einer einzigen, leicht lesbaren Zeile zusammengefasst, die in mehreren E-Mail-Benachrichtigungen wiederverwendet werden kann.
- Um beschädigte Links zu verhindern, werden Elemente wie Bilder und Incidents, die mit URLs relativ zu einer Instanz verknüpft sind, in absolute Links umgewandelt. Wenn beispielsweise ein Incident mit einer relativen URL verknüpft ist, wird der Link in einen absoluten Link umgewandelt.

i Hinweis:


Das Rich-HTML-Format ist der Standard für alle neuen E-Mail-Benachrichtigungen.

i Hinweis:

Instanzen können keine verschlüsselten E-Mail-Nachrichten senden oder empfangen. Das System entfernt den Text der verschlüsselten E-Mail, da der verschlüsselte Inhalt nicht in Text oder HTML verarbeitet werden kann.

Eine E-Mail-Benachrichtigung kann auch als SMS-Benachrichtigung gesendet werden, wenn der Empfänger die Benachrichtigung über einen SMS-Kanal abonniert hat. Das System verwendet die Betreffzeile der E-Mail-Benachrichtigung und konvertiert sie in eine SMS-Nachricht. Wenn der Administrator den Betreff der E-Mail-Benachrichtigung nicht für die SMS-Benachrichtigung verwenden möchte, kann er im E-Mail-Vorlagenformular oder E-Mail-Benachrichtigungsformular eine alternative SMS-Nachricht definieren. Weitere Informationen finden Sie unter [E-Mail-Benachrichtigung erstellen](#).

Weitere Informationen zum Erstellen eines SMS-Kanals finden Sie unter [Benachrichtigungskanäle erstellen](#).

Weitere Informationen zum Einrichten von SMS-Benachrichtigungen finden Sie unter [KB0712569](#) .

Wenn Sie ändern möchten, wie die Instanz eingehende E-Mails verarbeitet, lesen Sie [Aktionen bei eingehender E-Mail](#). Siehe [System-E-Mail-Protokoll und -Postfächer](#) für Nachrichtenbeispiele, die das System anzeigt, wenn Benachrichtigungen oder Aktionen bei eingehender E-Mail nicht verarbeitet werden.

Benachrichtigungskategorien erstellen

Sie können Benachrichtigungskategorien erstellen, um zugehörige Benachrichtigungen zu identifizieren und zu gruppieren, die in den Benachrichtigungseinstellungen für Ihre Benutzer aufgeführt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie vor dem Hinzufügen neuer Kategorien die Benachrichtigungskategorien des Basissystems in der Tabelle „Benachrichtigungskategorien“ [sys_notification_category], um festzustellen, ob Sie eine neue Kategorie benötigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungskategorien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie den **Namen** der Kategorie ein, um die Familie der Benachrichtigungen zu identifizieren.
Geben Sie einen Kategorienamen an, der für Ihre Benutzer von Bedeutung ist, damit sie ihre Benachrichtigungen unter den entsprechenden Kategorien in den Benachrichtigungseinstellungen leicht finden können.
4. Geben Sie eine **Kurzbeschreibung** ein, um die Kategorie zu identifizieren.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Das System fügt die neue Kategorie der Tabelle „Benachrichtigungskategorien“ [sys_notification_category] hinzu. Nachdem Sie mindestens eine aktive Benachrichtigung erstellt haben, die die neue Kategorie verwendet, werden Kategorie und Benachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen für Benutzer aufgelistet (Registerkarte **Benachrichtigungen** im Fenster „Systemeinstellungen“).

E-Mail-Benachrichtigung erstellen

Beim Erstellen einer E-Mail-Benachrichtigung müssen Sie angeben, wann sie gesendet werden soll, wer sie erhält, was sie enthält und ob sie in einem E-Mail-Digest bereitgestellt werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Berücksichtigen Sie die folgenden Elemente, wenn Sie eine Benachrichtigung erstellen oder aktualisieren:

- Ihre Benachrichtigungsempfänger müssen aktive Benutzer sein und über eine gültige E-Mail-Adresse verfügen.

ServiceNow Benutzer oder Mitglieder von Gruppen müssen in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] als aktive Benutzer definiert sein. Sie müssen außerdem über eine gültige E-Mail-Adresse für ihren primären Kanal (Gerät) in der Tabelle „Benachrichtigungsgerät“ [cmn_notif_device] verfügen. Wenn Benutzer nicht über ein aktives Profil und eine gültige E-Mail-Adresse verfügen, erhalten sie keine Benachrichtigungen.

- Für Ihre Benachrichtigungsempfänger müssen die entsprechenden Benachrichtigungseinstellungen aktiviert sein.

Ist die Benachrichtigung jeweils abonniebar, muss jeder ServiceNow-Benutzer oder jedes Gruppenmitglied die Benachrichtigung und die Kanäle (Geräte) für die Benachrichtigung in ihren [Benachrichtigungseinstellungen](#) aktiviert haben. Administratoren können sich als Benutzer ausgeben, um ihre Benachrichtigungseinstellungen zu überprüfen und zu konfigurieren.

- Damit Ihre E-Mail-Benachrichtigung auch als SMS-Benachrichtigung gesendet wird, müssen die Empfänger die Benachrichtigung in einem SMS-Kanal abonnieren. Weitere Informationen zum Erstellen eines SMS-Kanals finden Sie unter [Benachrichtigungskanäle erstellen](#).
- Nachdem Sie die Benachrichtigung erstellt oder aktualisiert haben, verwenden Sie die Option **Benachrichtigungsvorschau**, um sie zu prüfen. Sie können beispielsweise von Ihnen hinzugefügte Links testen und die Benachrichtigungsempfänger überprüfen. Details finden Sie unter [Vorschau auf E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen](#).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die folgenden Registerkarten im Benachrichtigungsformular, um eine E-Mail-Benachrichtigung zu konfigurieren:

- **Absendezeitpunkt** – Zum Senden der Benachrichtigung erforderliche Bedingungen.
- **Empfänger** – Empfänger der Benachrichtigung.
- **Inhalt** – Inhalt der Benachrichtigung.
- **Digest-Inhalt** – Inhalt vom [E-Mail-Digest](#), wenn die Benachrichtigung in einem Digest bereitgestellt werden kann.

i Hinweis:

Wenn Sie nicht alle Felder im Formular sehen, wechseln Sie zur Ansicht **Erweitert**.

Sehen Sie sich das Video an, um mehr über die Aktionen zu erfahren, die die Instanz als Reaktion auf Nachrichten von Benutzern ausführen kann, und zeigen Sie, wie E-Mail-Benachrichtigungen für Benutzer erstellt oder geändert werden können.

Konfigurieren Sie Aktionen für eingehende E-Mails und E-Mail-Benachrichtigungen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder oben im Benachrichtigungsformular entsprechend aus.


Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die E-Mail-Benachrichtigung ein. Beschreibende Namen helfen, den Zweck der E-Mail-Benachrichtigung zu ermitteln. Beispiel: Incident geöffnet und nicht zugewiesen.
Tabelle	<p>Wählen Sie die Datenbanktabelle aus, mit der die Benachrichtigung verknüpft werden soll, z. B. Incident [incident].</p> <div style="background-color: #e0f2f7; padding: 5px;"> <p>i Wichtig: Wählen Sie nicht die Aufgaben[task]-Tabelle aus. Diese Tabelle dient zum Erweitern anderer Tabellen. Benachrichtigungen, die direkt in der Aufgabentabelle ausgeführt werden, werden nicht unterstützt.</p> </div> <p>i Hinweis: In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im selben Anwendungsbereich befinden.</p>
Typ	Wählen Sie die Art der Benachrichtigung aus, die Sie erstellen: E-MAIL oder Meeting-Einladung.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die E-Mail-Benachrichtigung zu aktivieren.
Kategorie	Wählen Sie die Kategorie aus, zu der diese Benachrichtigung gehört. Eine Kategorie identifiziert und gruppiert Benachrichtigungen. Diese Benachrichtigung wird, falls aktiv und abonierbar, in der ausgewählten Kategorie in den Benachrichtigungseinstellungen für jeden Benutzer aufgeführt (Registerkarte Benachrichtigungen im Fenster „Systemeinstellungen“).

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Lassen Sie als Kategorie nicht Nicht kategorisiert, da Benutzer die Benachrichtigung möglicherweise nicht in ihrer Benachrichtigungsliste finden können.</p> <p>Wenn Sie eine neue Kategorie benötigen, lesen Sie Benachrichtigungskategorien erstellen.</p>
Digest zulassen	Aktivieren Sie die Checkbox, wenn ein E-Mail-Digest für die Benachrichtigung anzulegen ist. Wenn ausgewählt, wird die Registerkarte Digest-Inhalt angezeigt, um den Digest-Inhalt zu erstellen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diese Benachrichtigung ein.

4. Füllen Sie die Felder in der Registerkarte **Wann senden** aus.

i Hinweis:

Wenn derselbe Auslöser mehrere Benachrichtigungen generiert, sendet das System nur eine Benachrichtigung. Das System betrachtet alle anderen Benachrichtigungen, auch wenn sie einen anderen Betreff und einen anderen Textkörper haben, als Duplikate. Die Business Rule „Duplikate ignorieren“ steuert diese Funktionalität.

Feld	Beschreibung
Absenden wenn	<p>Wählen Sie aus, unter welcher Bedingung die Benachrichtigung gesendet wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn ein Datensatz eingefügt oder aktualisiert wird ○ Wenn ein bestimmtes Ereignis ausgelöst wird ○ Schritt „Wann Benachrichtigung“  in Flow Designer
Gewichtung	<p>[Erforderlich] Legen Sie einen numerischen Wert für die Benachrichtigungspriorität im Verhältnis zu doppelten Benachrichtigungen fest.</p> <p>Benachrichtigungen mit derselben Zieltabelle und denselben Empfängern werden als Duplikate betrachtet, wenn die Gewichtungen unterschiedlich sind. Wenn die Gewichtungen gleich sind, wird eine zusätzliche Auswertung durchgeführt, um zu überprüfen, ob Betreff und Text (ohne Wasserzeichen) identisch sind, um als doppelte Benachrichtigung zu gelten. Wenn doppelte Benachrichtigungen vorhanden sind, sendet das System nur die Benachrichtigung mit der höchsten Gewichtung. Alle anderen Benachrichtigungen werden aus dem Postausgang in das Postfach „Übersprungen“ verschoben. Der Standardwert 0 bewirkt, dass das System die Benachrichtigung immer sendet (vorausgesetzt, die Bedingungen sind erfüllt).</p> <p>Angenommen, ein Service Desk-Mitarbeiter fügt einem Incident einen Kommentar hinzu und schließt ihn kurz danach. Standardmäßig lösen diese Aktionen sowohl den kommentierten Incident als auch die „Incident geschlossen“-Benachrichtigungen aus.</p> <p>Beide Benachrichtigungen stammen jedoch aus der Incident-Tabelle und benachrichtigen auch den Incident-Anrufer. Das System sendet nur die Benachrichtigung mit der höchsten Gewichtung. Dies ist in diesem Fall die Benachrichtigung „Incident geschlossen“.</p>

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Die regelmäßige SMTP Sender-Aufgabe bestimmt, wie oft E-Mails gesendet werden. Dieser Auftrag wird standardmäßig jede Minute ausgeführt.</p>
Bedingungen	Verwenden Sie den Condition Builder, um die Bedingungen auszuwählen, unter denen diese Benachrichtigung gesendet wird. Wählen Sie zum Beispiel Priorität > größer als > 3 - Moderat , um die Benachrichtigung nur für Incidents mit hoher und kritischer Priorität zu senden.
Eingefügt	Aktivieren Sie die Checkbox, um die E-Mail-Benachrichtigung zu aktivieren, wenn ein Datensatz eingefügt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld Absenden wenn auf Datensatz eingefügt oder aktualisiert festlegen.
Aktualisiert	Aktivieren Sie die Checkbox, um die E-Mail-Benachrichtigung zu aktivieren, wenn ein Datensatz aktualisiert wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld Absenden wenn auf Datensatz eingefügt oder aktualisiert festlegen.
Ereignisname	Wählen Sie das Ereignis aus, das diese Benachrichtigung auslöst. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld Absenden wenn auf Ereignis ausgelöst festlegen.
Erweiterte Bedingung	<p>Erstellen Sie ein Skript, um bestimmte Aktionen auszuführen, z. B. Senden einer Benachrichtigung basierend auf dem aktuellen E-Mail-Datensatz, Ändern von Feldwerten oder Ändern von Systemeigenschaften.</p> <p>Das Skript für erweiterte Bedingungen muss true zurückgeben oder eine globale Antwortvariable auf true setzen, um die Benachrichtigung zu senden.</p> <p>Das Skript für erweiterte Bedingungen verwendet die folgenden globalen Variablen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>current</i>: enthält den aktuellen Datensatz aus der Tabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist. ○ <i>event</i>: enthält das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst hat. <p>i Hinweis: Das Feld Erweiterte Bedingung wird zusätzlich zu anderen Bedingungen bewertet, die Sie in der Benachrichtigung festgelegt haben. Sowohl die Bedingung als auch die erweiterte Bedingung müssen den Wert „true“ haben, um die Benachrichtigung zu senden.</p>

5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Wer wird empfangen** aus.

Das folgende Beispiel zeigt die Standardansicht der Registerkarte. Die erweiterte Ansicht enthält zusätzliche Felder (siehe Tabelle).

💡 Tipp:

Erwägen Sie, die Empfängerliste aller Benachrichtigungen auf 1000 Benutzer zu beschränken. Wenn eine Benachrichtigung über mehr als 100 beabsichtigte Empfänger verfügt, erstellt das System standardmäßig mehrere Benachrichtigungen mit jeweils bis zu 100 Empfängern. Wenn Sie die Empfängergrenze ändern möchten, legen Sie die Systemeigenschaft `glide.email.smtp.max_recipients` fest.

Feld	Beschreibung
Anwender	Wählen Sie die Benutzer aus, die die E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen. Sie können nach Benutzern mit dem Referenz-Suchsymbol suchen oder deren E-Mail-Adressen manuell hinzufügen. Diese Benutzerliste ist statisch.
Benutzer/ Gruppen in Feldern	<p>Wählen Sie Felder aus dem Zieldatensatz aus, die auf die Benutzertabelle [sys_user] oder Gruppentabelle [sys_user_group] verweisen. Das System sendet die Benachrichtigung an Benutzer oder Gruppen in jedem von Ihnen ausgewählten Feld. Wenn eine Benachrichtigung beispielsweise die Incident-Tabelle [incident] verwendet, können Sie das Feld Geöffnet von verwenden, um Benachrichtigungen an Benutzer oder Gruppen zu senden, die den Incident geöffnet haben. Diese Liste von Benutzern oder Gruppen ist Variable und hängt von den Werten des zugehörigen Aufgabendatensatzes ab. Sie können auch ein Feld auswählen, das eine E-Mail-Adressenzeichenfolge enthält, um eine Benachrichtigung an diese Adresse zu senden.</p> <p>i Hinweis: Sie können zu Werten in Referenzfeldern wechseln, indem Sie auf das Pluszeichen in der Felddauswahl klicken und dann das zugehörige Feld auswählen.</p> <p>Wenn Sie die Benachrichtigung an einen Benutzer mit einem inaktiven Datensatz in der Benutzertabelle [sys_user] adressieren, sendet das System die Benachrichtigung nicht an diesen Benutzer.</p>
Gruppen	<p>Wählen Sie die Gruppen aus, die die E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen. Sie können nach Gruppen mit dem Referenz-Suchsymbol suchen oder den Gruppennamen manuell eingeben. Diese Liste von Gruppen ist statisch.</p> <p>i Hinweis: Gruppenmitglieder erhalten nur dann individuelle Benachrichtigungen, wenn Mitglieder einbeziehen im Gruppensatz ausgewählt ist.</p>
Delegierte ausschließen	Wählen Sie diese Option aus, um zu verhindern, dass die Instanz E-Mail-Benachrichtigungen an Delegierte der Benutzer und Mitglieder der ausgewählten Gruppen sendet.
An Ereignisersteller senden	<p>Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Benachrichtigung an die Person zu senden, die die Aktion ausgeführt hat, mit der der Benachrichtigungsprozess gestartet wurde, wenn die Person auch Empfänger ist. Wenn der Ereignisersteller nicht in einem der Empfängerfelder angegeben ist, erhält der Ereignisersteller keine Benachrichtigung, unabhängig von der Einstellung in diesem Feld.</p> <p>Bei neuen Benachrichtigungen ist diese Option standardmäßig ausgewählt.</p> <p>Wenn Sie wissen möchten, warum Sie bestimmte E-Mail-Benachrichtigungen nicht erhalten, lesen Sie den Blog-Post Problembehandlung bei E-Mail-Benachrichtigungen – An den Event-Ersteller senden von einem ServiceNow Techniker des technischen Supports im ServiceNow Community.</p>
Ereignisparameter 1 enthält Empfänger	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Ereignisparameter 1 einen oder mehrere Benachrichtigungsempfänger enthält (in einer durch Kommas getrennten Liste). Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld Absenden wenn auf Ereignis ausgelöst gesetzt ist.

Feld	Beschreibung
Ereignisparameter 2 enthält Empfänger	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Ereignisparameter 2 einen oder mehrere Benachrichtigungsempfänger enthält (in einer durch Kommas getrennten Liste). Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld Absenden wenn auf Ereignis ausgelöst gesetzt ist.
Abonnierbar	<p>Aktivieren Sie diese Checkbox, damit alle Benutzer diese Benachrichtigung abonnieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen auf Abonnementbasis.</p> <p>i Hinweis: Wenn der Datensatz vertrauliche oder geschützte Daten enthält, sollten Sie die Empfängerliste nur auf die Benutzer und Gruppen beschränken, die normalerweise Zugriff darauf haben, und die Option Abonnierbar nicht aktivieren. Sie können Ihren Benachrichtigungsinhalt auch so konfigurieren, dass keine privaten oder vertraulichen Daten angezeigt werden. Beispielsweise könnten Sie einen Link in den zugehörigen Datensatz einfügen, damit Details nicht in der Benachrichtigung angezeigt werden.</p>

Das System schließt Empfänger nicht basierend auf Zugriffskontrollen aus. Empfänger können E-Mails über Datensätze erhalten, auf die sie normalerweise nicht über die Benutzeroberfläche zugreifen können. Anforderer können beispielsweise E-Mails zu Incidents und Kataloganfragen erhalten, die in ihrem Namen geöffnet werden, auch wenn sie normalerweise keinen Zugriff auf diese Datensätze haben. Wenn eine Benachrichtigung Datensatzdetails enthält, stellen Sie sicher, dass alle Empfänger diese Details benötigen.

i Hinweis:

Standardmäßig sendet das System keine E-Mail-Benachrichtigungen an sich selbst. Zum Beispiel wird eine E-Mail-Benachrichtigung von instanceABC@service-now.com nicht an instanceABC@service-now.com gesendet. Das System verhindert dieses Verhalten, um Schleifen zu vermeiden.

6. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Was es enthalten wird aus.**

Das folgende Beispiel zeigt die Standardansicht der Registerkarte. Die erweiterte Ansicht enthält zusätzliche Felder (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
E-Mail-Vorlage	<p>Wenn Sie vorhandenen Inhalt wiederverwenden möchten, wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus, um der E-Mail-Benachrichtigung Inhalt hinzuzufügen. Sie können nur eine E-Mail-Vorlage auswählen, die eine der folgenden Bedingungen erfüllt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ teilt denselben Bereich und dieselbe Tabelle wie die Benachrichtigung ○ teilt denselben Bereich, hat jedoch keine angegebene Tabelle ○ teilt die gleiche Tabelle und befindet sich im globalen Bereich
Betreff	<p>Geben Sie die Betreffzeile für die E-Mail-Nachricht ein. Der Betreff kann Variablen aus der Spalte Variablen auswählen enthalten.</p> <p>Wenn leer, verwendet das System den Wert für Betreff aus der E-Mail-Vorlage. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben.</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Wenn Ihre Empfänger die E-Mail-Benachrichtigung in einem SMS-Kanal abonnieren, sendet das System den Betreff der E-Mail-Benachrichtigung als SMS-Nachricht. Um eine andere SMS-Nachricht zu senden, füllen Sie das Feld SMS-Alternative im Formular „E-Mail-Vorlage“ oder im Formular „E-Mail-Benachrichtigung“ aus.</p>
Nachrichten-HTML	<p>Geben Sie den Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung ein. Die Nachricht kann Variablen aus der Spalte Variablen auswählen enthalten.</p> <p>Variablen werden den Spaltennamen zugeordnet, die in der Benachrichtigungstabelle, ihren übergeordneten Tabellen und Referenztabellen verfügbar sind. Verwenden Sie Variablen, um Werte aus einem Datensatz in die Tabelle aufzunehmen, z. B. eine kurze Beschreibung des Incident oder Kommentare und Arbeitsnotizen.</p> <p>Das Feld Nachrichten-HTML ist nur sichtbar, wenn Sie den Content Typ auf HTML und Nur-Text oder Nur HTML festlegen.</p> <p>Wenn leer, verwendet das System den Wert für Nachrichten-HTML aus der E-Mail-Vorlage. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben.</p> <p>Um das Hinzufügen von zusätzlichen <p>- und <div>-Elementen zu Ihren E-Mail-Benachrichtigungen zu verhindern, lesen Sie den Blog-Post Zusätzlicher Zeilenabstand mit Absatz-Tags im E-Mail-Client von einem ServiceNow-Mitarbeiter im ServiceNow Community.</p>
SMS-Alternative	<p>Geben Sie den Text der Benachrichtigung ein, die an ein SMS-Gerät gesendet werden soll. Die alternative SMS-Nachricht ist auf 140 Zeichen begrenzt.</p> <p>Wenn leer, verwendet das System den Wert für SMS-Alternative aus der E-Mail-Vorlage. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben.</p> <p>Wenn Sie das Feld SMS-Alternative in diesem Formular oder der E-Mail-Vorlage nicht ausfüllen, verwendet das System den Betreff der E-Mail-Benachrichtigung als SMS-Nachricht.</p>
Wichtigkeit	<p>Legen Sie die Wichtigkeit der E-Mail-Nachricht auf niedrig oder hoch fest.</p>
Content Typ	<p>Wählen Sie den Content Typ für die E-Mail-Benachrichtigung aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ HTML und Nur-Text ○ Nur HTML ○ Ausschließlich Nur-Text <p>Standardmäßig ist Nur HTML aktiviert.</p>
Anhänge hinzufügen	<p>Wählen Sie diese Checkbox, um alle Anhänge vom auslösenden Datensatz als E-Mail-Anhänge zu senden.</p>
Wasserzeichen auslassen	<p>Verwenden Sie diese Checkbox, um das an jede E-Mail angehängte Wasserzeichen zu verwenden oder zu entfernen. Wenn die E-Mail kein Wasserzeichen enthält, überprüft das System die Bedingungen der eingehenden Aktionen zum Erstellen oder Aktualisieren</p>

Feld	Beschreibung
	von Aufgabendatensätzen. Weitere Informationen und eine alternative Methode zum Ausblenden von Wasserzeichen finden Sie unter Wasserzeichen in Benachrichtigungs-E-Mails .
Nachrichtentext	<p>Geben Sie den Text der Benachrichtigung ein, die als Nur-Text gesendet werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf HTML und Nur-Text oder Ausschließlich Nur-Text festlegen.</p> <p>Wenn leer, verwendet das System den Wert für Nachrichtentext aus der E-Mail-Vorlage. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben.</p>
Von	<p>Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die im Absenderfeld der E-Mail-Benachrichtigung zu verwenden ist. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt.</p> <p>Das Ändern dieser Adresse erfordert möglicherweise eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn Sie SPF-Datensätze (Sender Policy Framework) für die Spamererkennung verwenden.</p>
Antwort an	<p>Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die für die Antwort auf eine E-Mail-Benachrichtigung verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Sie können diesem Feld nur eine einzige E-Mail-Adresse hinzufügen.</p> <p>Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung.</p>
Nur Pushnachricht	Wählen Sie diese Option aus, um diese Benachrichtigung nur als Pushbenachrichtigung an ein Mobilgerät zu senden. Die Funktion Pushbenachrichtigung muss aktiv sein.
Pushnachrichten	<p>Ordnen Sie dieser Benachrichtigung eine oder mehrere Pushnachrichten zu. Die Funktion Pushbenachrichtigung muss aktiv sein.</p> <p>i Hinweis: Die Pushnachricht und die Benachrichtigung müssen für dieselbe Tabelle sein.</p>

7. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Digest zulassen aktiviert** haben, füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Digest wird enthalten** aus, um den E-Mail-Digest-Inhalt für die Benachrichtigung zu erstellen. Das folgende Beispiel zeigt die Standardansicht der Registerkarte. Die erweiterte Ansicht enthält zusätzliche Felder (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Digest-Vorlage	Wenn Sie vorhandenen Inhalt wie Kopf- oder Fußzeilen wiederverwenden möchten, wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus, um dem E-Mail-Digest Inhalt hinzuzufügen.

Feld	Beschreibung
Digest-Betreff	<p>Geben Sie die Betreffzeile für den E-Mail-Digest ein. Der Betreff kann Variablen aus der Spalte Variablen auswählen enthalten.</p> <p>Wenn leer, verwendet das System den Wert für Betreff aus der E-Mail-Vorlage. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben.</p>
Digest-HTML	<p>Geben Sie den wiederkehrenden Inhalt für den E-Mail-Digest ein. Der Digest-Inhalt kann Variablen aus der Spalte Variablen auswählen enthalten.</p> <p>Variablen werden den Spaltennamen zugeordnet, die in der Benachrichtigungstabelle, ihren übergeordneten Tabellen und Referenztabellen verfügbar sind. Verwenden Sie Variablen, um Werte aus einem Datensatz in die Tabelle aufzunehmen, z. B. eine kurze Beschreibung des Incident oder Kommentare und Arbeitsnotizen.</p> <p>Um das Hinzufügen von zusätzlichen <p>- und <div>-Elementen zu Ihrem E-Mail-Digest zu verhindern, lesen Sie den Blog-Post Zusätzlicher Zeilenabstand mit Absatz-Tags im E-Mail-Client von einem ServiceNow-Mitarbeiter im ServiceNow Community.</p>
Digest-Trennzeichen (HTML)	<p>Verwenden Sie die Zeile, um jedes im Digest zusammengefasste Element zu trennen.</p>
Digest von	<p>Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die im Absenderfeld des E-Mail-Digest verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail-Adresse muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt.</p> <p>Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung.</p>
Digest-Antwort an	<p>Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die für die Antwort auf einen E-Mail-Digest verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt.</p> <p>Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung.</p>
Digest-Text	<p>Geben Sie den wiederkehrenden Inhalt für den E-Mail-Digest ein, der als Nur-Text gesendet werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf HTML und Nur-Text oder Ausschließlich Nur-Text festlegen.</p>
Digest-Trennzeichen (Text)	<p>[Optional] Verwenden Sie den Bindetrich als Linie, um jedes im Digest zusammengefasste Element zu trennen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf HTML und Nur-Text oder Ausschließlich Nur-Text festlegen.</p>

Wenn Sie die Benachrichtigung speichern oder aktualisieren, ist die [Option E-Mail Digest für die Benachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Benutzer](#) verfügbar.

8. Wenn Sie mit dem Erstellen der Benachrichtigung fertig sind, klicken Sie auf **Absenden**. Oder, wenn Sie mit dem Ändern der Benachrichtigung fertig sind, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Option **Benachrichtigungsvorschau**, um [Ihre Benachrichtigung zu überprüfen](#). Zum Beispiel sehen Sie:

- wie die Felder **Betreff** und **Nachricht** angezeigt werden.
- welche Benutzer die Benachrichtigung erhalten und welche nicht, einschließlich der Gründe, warum Benutzer sie nicht erhalten.

Alte E-Mail-Benachrichtigungen in Rich HTML konvertieren

Standardmäßig werden neue E-Mail-Benachrichtigungen im Rich-HTML-Format erstellt. Sie können aber auch ältere Benachrichtigungen in Rich HTML konvertieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf dem Bildschirm der Liste von **E-Mail-Benachrichtigungen** auf den Namen der E-Mail-Benachrichtigung, die Sie konvertieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.
4. Klicken Sie auf **Zum Rich-HTML-Editor wechseln**.

Das System kopiert jegliches Roh-HTML aus dem Feld **Nachricht** und konvertiert es in Rich HTML im Feld **Nachrichten-HTML**. Darüber hinaus werden alle Mail-Skripte im Text automatisch in der Tabelle „Mail-Skript“ [sys_script_email] gespeichert und im Benachrichtigungstext durch ein eingebettetes Skripttag ersetzt. Dadurch wird der Benachrichtigungstext einfacher lesbar.

Hinweis:

Die Zeichenfolge „div“ am unteren Rand des Bildschirms zeigt die Position des Cursors innerhalb des Felds **Nachrichten-HTML** an. In diesem Fall befindet sich der Cursor in einer Zeile, die ein HTML <div>-Tag enthält.

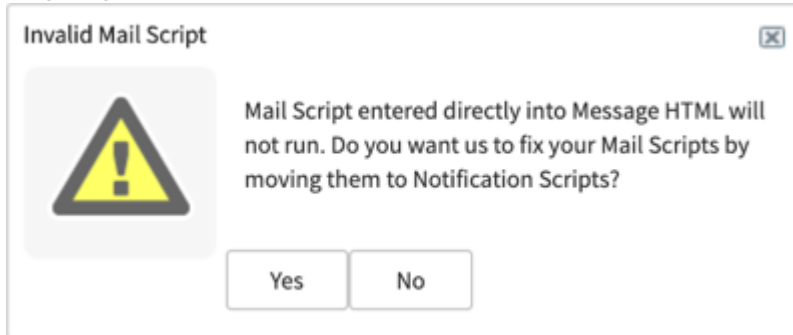
Nächste Maßnahme

Wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die in einer Version vor Eureka erstellt wurde, in Rich HTML konvertieren, werden Mail-Skripte automatisch in die Tabelle „Mail-Skript“ [sys_script_email] verschoben, und ein eingebettetes Skripttag mit dem Namen des Skripts wird automatisch in den Text der Benachrichtigung eingefügt.

Schreiben Sie beim Erstellen neuer E-Mail-Benachrichtigungen E-Mail-Skripts mit **Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts**. Wenn die Skripte abgeschlossen sind, fügen Sie ein eingebettetes Skript-Tag `#{mail_script:script name}` in den E-Mail-Benachrichtigungstext ein. Dies macht es einfach, dieselben Skripte in mehreren E-Mail-Benachrichtigungen zu verwenden. Alles, was Sie zum Kopieren und Einfügen von einer Benachrichtigung in die nächste benötigen, ist das eingebettete Skript-Tag.

Wenn Sie ein Mail-Skript manuell eingeben und Text im Textkörper einer neuen oder konvertierten E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage, die im Datensatz gespeichert ist, durch `<mail_script> </ mail_script>` gebunden ist, werden Sie in einer Nachricht gefragt, ob das Mail-Skript konvertiert werden soll.

Ungültige E-Mail-Skript-Nachricht



In vielen Fällen kann ein nicht konvertiertes Mail-Skript nicht im HTML-Editor ausgeführt werden. Wenn Sie **Ja** auswählen, wird das Skript der E-Mail-Skript-Tabelle [sys_script_email] hinzugefügt und im Text automatisch durch ein eingebettetes Skripttag ersetzt. Sie können die Mail-Skripte in ihrer ursprünglichen Form anzeigen, indem Sie die E-Mail-Benachrichtigung öffnen und auf den zugehörigen Link **Benachrichtigungsskripte anzeigen** klicken.

Die Sichtbarkeit von E-Mail-Datensätzen steuern, die von Benachrichtigungen generiert werden

Definieren Sie Bedingungen, die den Lesezugriff auf Ziel-E-Mail-Datensätze mit vertraulichen Informationen einschränken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Tabelle „E-Mail-Zugriffsbeschränkung“ [email_access_restriction], um Bedingungen zu definieren, die den Lesezugriff auf einen E-Mail-Datensatz steuern, der von einer Benachrichtigung mit vertraulichen Informationen generiert wird. Diese Bedingungen werden von der Basissystem-ACL für die E-Mail-Tabelle [sys_email] verarbeitet.

Wenn Sie Bedingungen zum Beschränken des Zugriffs für eine Benachrichtigung angeben, sind die E-Mail-Datensätze nur für Benutzer sichtbar, die die für die Benachrichtigung angegebenen Bedingungen erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail-Zugriffsbeschränkung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Benachrichtigung	Wählen Sie die Benachrichtigung aus, die den E-Mail-Datensatz generiert, der eingeschränkt werden soll.
Anwendung	Zeigt den Anwendungsbereich an.
Tabelle	Zeigt die Zieltabelle für die ausgewählte Benachrichtigung an.

Feld	Beschreibung
Bedingung	Verwenden Sie den Condition Builder, um zu bestimmen, wer auf den E-Mail-Datensatz zugreifen kann. Die Bedingungen müssen als wahr ausgewertet werden, um den Lesezugriff auf den E-Mail-Datensatz zu ermöglichen.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Lesezugriffsbeschränkung ein.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erweiterte Bedingungen für E-Mail-Benachrichtigungen

Verwenden Sie eine erweiterte Bedingung, um eine Benachrichtigung basierend auf dem aktuellen E-Mail-Datensatz zu senden oder Feldwerte oder Systemeigenschaften zu ändern.

Um eine Benachrichtigung mit einer erweiterten Bedingung zu senden, können Sie:

- Rufen Sie eine Funktion auf, die einen Wert zurückgibt, oder
- Legen Sie die globale Variable `answer` mithilfe eines Skripts fest

Im folgenden Code rufen Sie beispielsweise eine Funktion auf, um zu verhindern, dass das System eine E-Mail-Benachrichtigung sendet, wenn der Absender einer Selfservice-Anforderung Mitglied der Gruppe XYZ ist:

```
(function() {
  var groupMember = gs.getUser();
  return !groupMember.isMemberOf('XYZ');
})();
```

Alternativ können Sie dieselbe erweiterte Bedingung mithilfe der Antwortvariablen skripten:

```
var groupMember = gs.getUser();
if(groupMember.isMemberOf('XYZ')){
  answer = false;
} else {
  answer = true;
};
```

Beachten Sie, dass das Skript die Antwortvariable auf „**true**“ setzen muss, um die Benachrichtigung zu senden. Wenn Sie keine bedingten Skripts erstellen, entspricht der Wert von `answer` dem letzten Wert, den Sie für die Variable festgelegt haben.

Sie können eine skriptbasierte Bedingung im Feld **Erweiterte Bedingung** hinzufügen, indem Sie das E-Mail-Benachrichtigungsformular konfigurieren und das Feld hinzufügen. Sie können auf das Feld in der Ansicht **Erweitert** ohne Konfiguration des Formulars zugreifen.

Das Skript für erweiterte Bedingungen verwendet die folgenden globalen Variablen:

- **aktuell**: enthält den aktuellen Datensatz aus der Tabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist.
- **Ereignis**: enthält das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst hat.

i Hinweis:

Das Feld **Erweiterte Bedingung** wird zusätzlich zu anderen Bedingungen bewertet, die Sie in der Benachrichtigung festgelegt haben. Sowohl die **Bedingung** als auch die **Erweiterte Bedingung** müssen den Wert „**true**“ haben, um die Benachrichtigung zu senden.

Zugehörige Informationen

[E-Mail-Benachrichtigung erstellen](#)

HTML-Inhalt in einer E-Mail-Benachrichtigung bearbeiten

Für zusätzliche Kontrolle über den Inhalt einer E-Mail-Benachrichtigung können Sie den zugrunde liegenden HTML-Code bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie einen E-Mail-Benachrichtigungsdatensatz.
3. Öffnen Sie im Formular **die** Registerkarte Inhalt.
4. Klicken Sie im Feld **Nachrichten-HTML** auf das Quellcodesymbol (<>), um den HTML-Quellcode-Editor zu öffnen.

```

HTML source code
1 <div>You have been assigned to complete tests on ${metric_type}.Please follow the link below and complete
the tests by ${due_date}. You can save your results until you are ready to submit them. When you have
completed the test, and filled in all final results, submit the test.</div>
2 <div>&nbsp;</div>
3 <div>Click here to begin the test:</div>
4 <div>${mail_script:asmt_assessment_instance_script_1}</div>
5 <div>&nbsp;</div>
6 <div>To view your test queue at any time, sign in and navigate to Self-Service &gt; My Tests.</div>

```

⌘-F Start search ⌘-G Find next ⌘-Alt-F Find previous
⌘-Alt-F Replace Shift-⌘-Alt-F Replace all

Ok Cancel

5. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen am HTML vor.
6. Klicken Sie im Fenster auf **OK**.
7. Klicken Sie im Formular auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

Dokumentanhänge in einer E-Mail-Benachrichtigung

Sie können Dokumente und Berichte an E-Mail-Benachrichtigungen anhängen, indem Sie ein Skript erstellen oder mit der Sys-ID des Datensatzes verknüpfen.

Sie können alle Anhänge aus dem Quelldatensatz in die Benachrichtigung aufnehmen. Wenn beispielsweise eine Vorfallaktualisierung eine Benachrichtigung generiert, können Sie alle Anhänge aus der Vorfallaufzeichnung in die Benachrichtigung aufnehmen. Um alle Anhänge aus dem Quelldatensatz einzubeziehen, wechseln Sie zur **erweiterten Ansicht** und aktivieren das Kontrollkästchen für **Anhänge einbeziehen auf** der Registerkarte Inhalt. Die E-Mail-Nachrichten, einschließlich Anhänge, dürfen die maximale E-Mail-Größe nicht überschreiten. Diese Größe beinhaltet die MIME-Codierung. Einzelheiten zur MIME-Codierung finden Sie unter [Größenbeschränkungen für E-Mail-Dienste](#).

Dokumente mit Skripten anhängen

Mit Hilfe von Skripten können Sie Dokumente anfügen, indem Sie eine Verknüpfung herstellen, oder Sie können verschiedene Arten von Berichten anhängen, indem Sie deren IDs im System angeben.

Zu einem Anhang verknüpfen

Sie können einer Benachrichtigung einen Anhang hinzufügen, indem Sie in der Nachricht der Benachrichtigung auf den Datensatz des Anhangs verweisen. Nach dem Klicken auf den Link melden sich E-Mail-Empfänger bei der Instanz an, um den Anhangsdatensatz anzuzeigen.

Das Verknüpfen von Anhangsdatensätzen auf diese Weise erfordert die Verwendung von E-Mail-Benachrichtigungsskripten. Zum Beispiel:

```
template.print ( 'Attachment: <a href="/sys_attachment.do?sys_id=' + now_GR. sys_id + "'> ' +
now_GR. file_name + '</a>\n ' ) ;
```

Berichte mit der Sys-ID anhängen

Sie können auch verschiedene Arten von Berichten, z. B. Anzeigen, Dashboards und Diagramme, an eine Benachrichtigung anhängen. Die Skripte zum Anhängen dieser Berichte haben die folgende Syntax:

```
${report:X:Y}
```

wobei:

X der Typ des Berichts ist, den Sie anhängen möchten (reportID, gaugeID, dashboardID oder chartID).

Y die Sys-ID des Berichts, der Anzeige, des Dashboards oder des Diagramms ist, das angehängt werden soll.

Zum Beispiel:

- \${report:reportID:<abc123>}
- \${report:gaugeID:<abc123>}
- \$ {report:dashboardID:<abc123>}
- \$ {report:chartID:<abc123>}

i Hinweis:

Pivotberichte auf mehreren Ebenen können nicht an E-Mail-Benachrichtigungen angehängt werden.

Zeilenumbrüche in E-Mail-Benachrichtigungen und Rich HTML

Rich HTML bietet zusätzliche Kontrolle über Zeilenumbrüche in Ihren E-Mail-Benachrichtigungen und -Vorlagen.

Um die Kontrolle über Zeilenumbrüche zu gewährleisten, ist die Checkbox **Newlines zu HTML** in dem Formular **Mail-Skript** verfügbar.

Die Auswahl der Checkbox **Newlines zu HTML** zeigt an, dass die Methode zur Behandlung von Zeilenumbrüchen in früheren Versionen für E-Mail-Benachrichtigungen und -Vorlagen übernommen wird. Wenn eine E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage in Rich HTML konvertiert wird, ist die Checkbox **Newlines zu HTML** automatisch ausgewählt.

Fügen Sie für neue Mail-Skripte den `template.print()`-Anweisungen die korrekten HTML-Zeilenumbrüche hinzu.

Wenn eine E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage nicht in Rich HTML konvertiert wird, werden Zeilenumbrüche automatisch wie in den vorherigen Versionen `<div>` mit Tags eingebunden. Die alten Mail-Skripte funktionieren immer noch. Der Administrator hat jedoch nicht die Vorteile der Arbeit im Rich-HTML-Format und kann die genaue HTML-Formatierung nicht so stark steuern.

HTML-Zeilenumbrüche in neuen Skripten

Fügen Sie beim Schreiben neuer Skripte explizite HTML-Zeilenumbrüche ein und deaktivieren Sie die Checkbox **Newlines zu HTML**, damit keine HTML-Tags eingefügt werden, wenn E-Mail-Benachrichtigungen generiert werden. Ersetzen Sie für vorhandene Benachrichtigungen und Vorlagen `template.print("\n")`-Funktionsaufrufe von JavaScript durch `template.print("
")`. Mit diesem Ersatz können Sie die HTML-Formatierung Ihrer E-Mail-Benachrichtigungen besser steuern.

Vorschau auf E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen

Sie können sich in einer Vorschau ansehen, wie Benachrichtigungen aussehen, bevor Sie der Instanz das Senden dieser Nachrichten ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beide Arten von Benachrichtigungen in der Vorschau anzeigen, wie im Feld **Absenden wenn** im Benachrichtigungsformular angegeben:

- **Datensatz eingefügt oder aktualisiert:** Eine Änderung der Aufzeichnung in der Instanz löst die Benachrichtigung aus.
- **Ereignis wird ausgelöst:** Ein Ereignis, z. B. der Ablauf eines Zertifikats oder eine Aktion bei eingehender E-Mail, löst die Benachrichtigung aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie die Benachrichtigung oder erstellen Sie eine.
Sie müssen den Datensatz speichern, bevor Sie die Vorschau genau anzeigen können.
3. Klicken Sie im Header des Formulars auf **Benachrichtigungsvorschau**.
4. Überprüfen Sie im Fenster „Benachrichtigungsvorschau“, ob die Benachrichtigung wie erwartet funktioniert.

Feld	Beschreibung
Datensätze für diese Aufgliederungsquelle in der Vorschau anzeigen	<p>Der Ereignistyp, der die Benachrichtigung auslöst. Diese Liste wird angezeigt, wenn Sie eine Vorschau einer durch ein Event ausgelösten Benachrichtigung anzeigen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Generiertes Ereignis: Zeigt eine Vorschau der Benachrichtigung mit einem generischen Ereignis an, das von der Vorschau erstellt wird. Dadurch wird eigentlich kein Ereignisdatensatz generiert. ○ Bestehendes Ereignis: Vorschau mit einem vorhandenen Ereignisdatensatz in der Instanz. Wenn Sie diese Option auswählen, wählen Sie das Ereignis im Feld Ereignisdatensatz.
Ereignisdatensatz	<p>Ein vorhandenes Ereignis zur Vorschau einer von einem Ereignis erstellten Benachrichtigung. Diese Option wird angezeigt, wenn Sie Bestehendes Ereignis als Ereignistyp auswählen (nur für durch Ereignisse ausgelöste Benachrichtigungen).</p>
Ereignisersteller	<p>Der Benutzer, der die Benachrichtigung für die Vorschau auslöst. Als Ereignisersteller ist standardmäßig der Benutzer ausgewählt, der auf Benachrichtigungsvorschau geklickt hat.</p> <p>Sie können den Ersteller nach Bedarf ändern. Sie können den Vorschausatz nach Bedarf ändern, um die Änderungen im Benachrichtigungsinhalt anzuzeigen.</p>
Datensatz in der Vorschau anzeigen	<p>Der Datensatz, der die Benachrichtigung für die Vorschau auslöst. Der Vorschausatz verwendet standardmäßig einen der Datensätze der Tabelle, die im Feld Tabelle im E-Mail-Benachrichtigungsformular angegeben ist.</p> <p>Sie können den Vorschausatz nach Bedarf ändern, um die Änderungen im Benachrichtigungsinhalt anzuzeigen.</p>
Benutzer	<p>Die Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten, wie im Abschnitt Empfänger des E-Mail-Benachrichtigungsformulars angegeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Alle Benutzer, die Sie im Formular angeben, werden angezeigt, aber nur die Benutzer, die die Benachrichtigung mit den aktuellen Vorschauseinstellungen erhalten, werden in schwarzem Text angezeigt. ○ Benutzer, die angegeben wurden, aber aus irgendeinem Grund die Benachrichtigung nicht erhalten, werden in rotem, durchgestrichenem Text angezeigt. Bewegen Sie den Cursor über einen dieser Namen, um zu sehen, warum der Benutzer die Benachrichtigung nicht erhält. Ein Grund könnte beispielsweise sein, dass die Benachrichtigungseinstellungen des Benutzers deaktiviert sind.
Betreff und Textkörper	<p>Der Inhalt der Benachrichtigung, wie in der Vorlage definiert. Die Abschnitte Betreff und Textkörper in der Vorschau zeigen den Inhalt in den entsprechenden Feldern Betreff und Textkörper auf der Vorlage an.</p>

5. Nachdem Sie die Benachrichtigung überprüft haben, schließen Sie das Vorschauenfenster.
6. Nehmen Sie gegebenenfalls die erforderlichen Änderungen an der Benachrichtigung oder Vorlage vor.

Zeitzone für E-Mail-Benachrichtigungen

Eine Systemeigenschaft steuert die Zeitzone, die die Instanz für den Datums- und Zeitstempel einer Nachricht verwendet.

Der Datums- und Zeitstempel einer Benachrichtigung verwendet die Systemzeitzone, nicht die Zeitzone eines Empfängers. Die E-Mail-Eigenschaft `glide.email.append.timezone` steuert, ob die Zeitzone angehängt werden soll. Bei „true“ wird die Systemzeitzone der Instanz an alle Datums-/Uhrzeitfelder in ausgehenden E-Mail-Nachrichten angehängt (z. B. 2018-07-02 04:01:14 PST).

Alternative Adressen für ausgehende E-Mails für Benachrichtigungen angeben

Standardmäßig sendet das System alle ausgehenden E-Mail-Benachrichtigungen von der Standard-E-Mail-Adresse der Instanz. Sie können jedoch eine alternative Adresse angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Organisationen, die E-Mail-Nachrichten von bestimmten E-Mail-Adressen senden müssen, z. B. von mehreren Service-Desks, oder wenn Benachrichtigungen in verschiedenen Sprachen gesendet werden sollen, unterstützt die Plattform die Konfiguration mehrerer ausgehender Adressen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Benachrichtigungssatz für das gewünschte Ereignis aus, z. B. **Incident geschlossen**.
3. Erstellen Sie eine Kopie dieser Benachrichtigung für jede ausgehende E-Mail-Adresse.
4. Öffnen Sie eine der Benachrichtigungskopien und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erweiterte Ansicht**.
5. Fügen Sie im Abschnitt **Inhalt** eine E-Mail-Adresse zum Feld „Von“ hinzu, die sich von der Standardinstanzadresse unterscheidet.
Weitere Informationen zum Erstellen der Von-Adresse finden Sie in Abschnitt 3.6.2 von [RFC 2822](#).
6. Fügen Sie dem Feld Antworten an eine andere E-Mail-Adresse als die **Absenderadresse hinzu**, wenn Antworten auf diese Benachrichtigung an eine andere Adresse gesendet werden sollen.

Das System prüft das **Von**-Feld auf eine Adresse. Wenn dieses Feld leer ist, verwendet das System die Standardadresse für die Instanz. Wenn das Feld **Antwort an** leer ist, werden alle Antworten an die Adresse gesendet, von der aus die Benachrichtigung gesendet wurde. Wenn das Feld **Antwort an** eine E-Mail-Adresse enthält, sendet das System alle Antworten auf die Benachrichtigung an diese Adresse.

7. Erstellen Sie sich gegenseitig ausschließende Bedingungen für Benachrichtigungen desselben Typs, sodass nur die gewünschte Benachrichtigung gesendet wird, wenn das Ereignis ausgelöst wird.

Wenn zum Beispiel das **Unternehmen** ein bestimmter Wert ist, kommt die Benachrichtigung von einer eindeutigen E-Mail-Adresse, die im Feld **Von** eingegeben ist.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Adresse für ausgehende E-Mails für eine bestimmte Sprache angeben

Sie können für jede Sprache, die Ihre Instanz unterstützt, eine andere E-Mail-Adresse angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen oder kopieren Sie einen Benachrichtigungssatz für das gewünschte Ereignis.
2. Geben Sie im Abschnitt **Inhalt** eine neue E-Mail-Adresse im Feld **Von** ein.
3. Erstellen Sie den **Betreff** und den Inhalt der **Nachricht** in der gewünschten Sprache.
4. Erstellen Sie im Abschnitt **Absendezeitpunkt** wie folgt eine Bedingung:
 - a. Wählen Sie in der Liste der Felder für **Bedingung** die Option **Zugehörige Felder anzeigen** am Ende der Auswahlliste aus.
 - b. Wählen Sie aus der Auswahlliste **Zugehörige Felder** das Feld aus, das den Empfänger identifiziert.

Wählen Sie beispielsweise **Anrufer** > **Anwender** Felder zum Senden der Benachrichtigung an den Benutzer, der einen Incident aufgerufen hat, oder **Zugewiesen an** > **Anwender** Felder, um die Benachrichtigung an den Benutzer zu senden, dem ein Incident zugewiesen ist.
 - c. Wählen Sie aus der Auswahlliste der Benutzerfelder **Sprache**.
 - d. Wählen Sie den **ist**-Operator.
 - e. Schließen Sie die Bedingung ab, indem Sie die Sprache des gewünschten Benutzers auswählen.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Alle Benachrichtigungen für dieses Ereignis stammen von der angegebenen E-Mail-Adresse und werden in der Sprache des Empfängers ausgegeben.

Benachrichtigungsvariablen

Verwenden Sie Benachrichtigungsvariablen, um dynamische Informationen im Nachrichtentext anzuzeigen, z. B. einen Feldwert, eine Verknüpfung zu einem Datensatz oder eine Verknüpfung zu den Systemeinstellungen.

Syntax

Geben Sie eine Benachrichtigungsvariable mit dieser Syntax an:


```
${variable-name+variable-parameters}
```

Der Teil *variable-name* ist immer erforderlich. Nicht alle Benachrichtigungsvariablen unterstützen den Teil *variable-parameters*. Wenn verfügbar, sind die meisten variablen Parameter optional. In der Liste der verfügbaren Benachrichtigungsvariablen finden Sie die Variablennamen und verfügbaren Parameter.

Verfügbare Variablen

Das System stellt diese Benachrichtigungsvariablen zur Verfügung.

Verfügbare Benachrichtigungsvariablen

Variable	Beschreibung	Verfügbare Parameter
<code>\${field-name}</code>	Den Wert des angegebenen Felds anzeigen.	Keine
<code>\${image-field-name}</code>	Ein Bild anzeigen, das einem Datensatz zugeordnet ist. Diese Variable wird normalerweise mit HTML verwendet, um die Quelle eines Bildelements anzugeben.	Keine
<ul style="list-style-type: none"> <code>#{URI}</code> <code>#{URI_REF}</code> 	<p>Einen Link zum aktuellen Datensatz anzeigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <code>URI</code>: Der Linktext ist das Wort LINK. <code>URI_REF</code>: Der Linktext ist der Anzeigewert des Datensatzes. <p> Hinweis: Diese Variablen gelten nicht für Datensätze in Arbeitsbereich. Um eine Verknüpfung zu einem Datensatz in Arbeitsbereich herzustellen, erstellen Sie ein E-Mail-Skript, das eine URL zu einer Benachrichtigung ausgibt. Weitere Informationen finden Sie unter wird mit einem Datensatz in verknüpft Arbeitsbereich.</p>	<p>Ein beliebiger gültiger <code>sysparm-URL</code>-Parameter. Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <code>sysparm_scriptlet</code> <code>sysparm_view</code>
<ul style="list-style-type: none"> <code>#{reference-field.URI}</code> <code>#{reference-field.URI_REF}</code> 	<p>Einen Link zu dem in einem Referenzfeld aufgelisteten Datensatz anzeigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <code>URI</code>: Der Linktext ist das Wort LINK. <code>URI_REF</code>: Der Linktext ist der Anzeigewert des Datensatzes. 	<p>Ein beliebiger gültiger <code>sysparm-URL</code>-Parameter. Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <code>sysparm_scriptlet</code> <code>sysparm_view</code>
<code>#{CMS_URI}</code>	Zeigt einen Link zum angegebenen Datensatz innerhalb einer CMS-Seite an.	<code><CMS-site>/<CMS-page></code> : Der erforderliche relative Pfad zur CMS-Seite.
<code>#{notification:body}</code>	Zeigt den Inhalt einer E-Mail-Vorlage oder E-Mail-Benachrichtigung an. Verwenden Sie diese Benachrichtigungsvariable, um anzugeben, wo Textinhalt in einem E-Mail-Layout angezeigt werden soll.	Keine
<code>#{mail_script:script-name}</code>	Führen Sie das angegebene Mail-Skript aus.	Keine
<code>#{NOTIF_UNSUB}</code>	Einen Link anzeigen, der diese Benachrichtigung abbestellt.	<code>link_text</code> : Geben Sie den Text an, der als Link in Anführungszeichen angezeigt werden soll.
<code>#{NOTIF_PREFS}</code>	Zeigt einen Link an, um die Benachrichtigungseinstellungen festzulegen.	<code>link_text</code> : Geben Sie den Text an, der als Link


Verfügbare Benachrichtigungsvariablen (Fortsetzung)

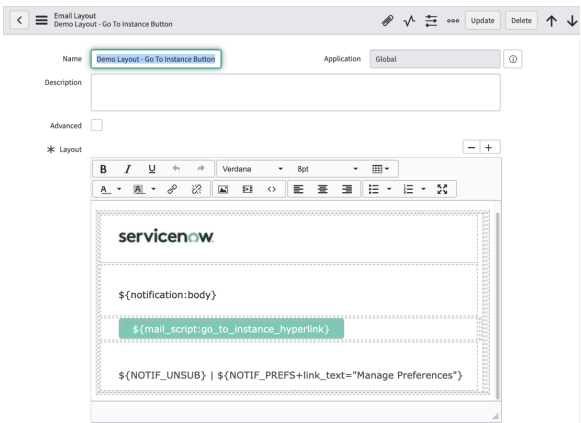
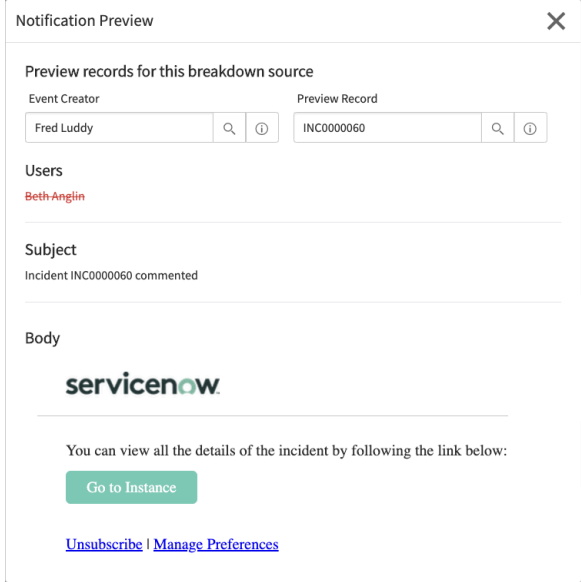
Variable	Beschreibung	Verfügbare Parameter
		in Anführungszeichen angezeigt werden soll.
<code>\${Kommentare:n}</code>	<p>Zeigen Sie die letzten Kommentare an, die im Zieldatensatz vorgenommen wurden. Die Anzahl der anzuzeigenden Kommentare ist n. Beispiel: <code>\${comments:3}</code> zeigt die letzten drei Kommentare an, die an dem Datensatz vorgenommen wurden.</p> <p>Um alle Kommentare anzuzeigen, verwenden Sie die Variable <code>\${comments}</code>.</p>	Beliebige Zahl größer als 0.
<code>\${comments_and_work_notes:n}</code>	<p>Zeigen Sie die neuesten Kommentare und Arbeitsnotizen an, die für den Zieldatensatz erstellt wurden. Die Anzahl der anzuzeigenden Kommentare und Arbeitsnotizen beträgt n. Beispiel: <code>\${comments_and_work_notes:3}</code> zeigt die letzten drei Kommentare und Arbeitsnotizen an, die am Datensatz vorgenommen wurden.</p> <p>Um alle Kommentare und Arbeitsnotizen anzuzeigen, verwenden Sie die Variable <code>\${comments_and_work_notes}</code>.</p>	Beliebige Zahl größer als 0.

Beispiele

Sehen Sie sich die folgenden Beispiele an, um zu sehen, wie jede Benachrichtigungsvariable in der Ausgabe gerendert wird:

Variable	Beispiel
<code>\${field-name}</code>	<p>Quelle: Incident <code>\${number}</code> - Kommentare hinzugefügt</p> <p>Ausgabe: Incident INC1000001 - Kommentare hinzugefügt</p>
<code>\${image-field-name}</code>	<p>Quelle: <code></code></p>

Variable	Beispiel
	 <p>Ausgabe:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <code>\${URI}</code> • <code>\${URI_REF}</code> 	<p><code>\${URI}</code> Quelle: Klicken Sie hier, um den Incident anzuzeigen: <code>\${URI}</code></p> <p style="text-align: center;">Click here to view incident: LINK</p> <p><code>\${URI}</code> Ausgabe:</p> <p><code>\${URI_REF}</code> Quelle: Klicken Sie hier, um den Incident anzuzeigen: <code>\${URI_REF}</code></p> <p><code>\${URI_REF}</code> Ausgabe: Click here to view incident: INC0000055</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <code>\${reference-field.URI}</code> • <code>\${reference-field.URI_REF}</code> 	<p>Quelle:</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>Click here to view Incident: <code>\${URI_REF}</code></p> <p>Click here to view Related Problem: <code>\${problem_id.URI_REF}</code></p> </div> <p style="text-align: center;">Click here to view Incident: INC0010002</p> <p>Ausgabe: Click here to view Related Problem: PRB0040001</p>
<p><code>\${CMS_URI}</code></p>	<p>Quelle: <code>\${CMS_URI+ess/incident_detail}</code></p> <p>Ausgabe: ein Link zu einer Ziel-CMS-Seite wie <code>https://<instance name>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56</code></p>

Variable	Beispiel
<code>\${notification:body}</code>	
<code>\${mail_script:script-name}</code>	
<code>\${NOTIF_UNSUB}</code>	
<code>\${NOTIF_PREFS}</code>	
	<p>Quelle:</p> 
	<p>Ausgabe:</p>

Automatische Übersetzung

Links zu Datensätzen in E-Mail-Benachrichtigungen

Durch Hinzufügen des Parameters `${URI}` für einen ausgehenden E-Mail-Text oder eine Vorlage wird ein Link zu einem bestimmten Datensatz erstellt.

Wenn ein Benutzer auf das Wort LINK klickt, fordert die Instanz den Benutzer zur Anmeldung auf, wenn er nicht bereits angemeldet ist, und leitet ihn dann zu dem in der URI angegebenen Datensatz um.

Durch den Parameter `${URI}` angezeigter Link

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: [LINK](#)

Comments:

Der `${URI}`-Parameter hat eine Erweiterung namens `${URI+}`-Format, um zusätzlich zum automatisch erstellten URI zusätzliche Parameter in der E-Mail-Verknüpfung anzugeben, beispielsweise `sysparm-`Ausdrücke. Zum Beispiel (Leerzeichen zur besseren Lesbarkeit hinzugefügt):

```

${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}

```

Dieses Beispiel führt das JavaScript aus:

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

wenn die Bedingung von

```
current.assigned_to.nil()
```

erfüllt ist. Darüber hinaus legt das Skript die Ansicht auf `incident_active` fest.

wird mit einem Datensatz in verknüpft Arbeitsbereich

Die Variablen `${URI}` und `${URI_REF}` gelten nicht für Datensätze in Arbeitsbereich. Um eine Verknüpfung zu einem Datensatz in Arbeitsbereich herzustellen, erstellen Sie ein E-Mail-Skript, und verweisen Sie in Ihrer Benachrichtigung darauf. Weitere Informationen zur Verwendung von E-Mail-Skripten finden Sie unter [JavaScript in E-Mails](#).

Das von Ihnen erstellte E-Mail-Skript sollte eine URL für die Benachrichtigung drucken. Die URL muss das folgende Format haben:

```
https://<instance_name>/now/workspace/<workspace_name>/record/<table_name>/<sys_id>
```

Das folgende Beispielskript zeigt die Logik, die ein E-Mail-Skript enthalten muss, um einen Link zu einem Datensatz in Arbeitsbereich zu erstellen.

```

// Dynamically construct an Agent Workspace URL and insert a link in the notification
var agentURL = '<a href="' + gs.getProperty('glide.servlet.uri') +
'/now/workspace/agent/record/' + current.getTable_name() + '/' + current.sys_id + '>' +
current.number + '</a>';
template.print(agentURL + "<br />");

```

Links zu Datensätzen aktivieren

Durch Hinzufügen des speziellen `${URI}`-Parameters für einen ausgehenden E-Mail-Text oder eine Vorlage wird ein Link zu einem bestimmten Datensatz erstellt.

Wenn ein Benutzer auf das Wort **LINK** klickt, fordert die Instanz den Benutzer auf, sich anzumelden, wenn er nicht bereits angemeldet ist, und leitet den Benutzer anschließend an den im URI angegebenen Datensatz weiter.

URI-E-Mail-Benachrichtigung

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: [LINK](#)

Comments:

Der `${URI}`-Parameter hat eine Erweiterung namens `${URI+}`-Format, um zusätzliche Argumente im E-Mail-Link anzugeben, z. B. `sysparm`-Begriffe, zusätzlich zum automatisch erstellten URI. Zum Beispiel (Leerzeichen zur besseren Lesbarkeit hinzugefügt):

```
{URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Dieses Beispiel führt das JavaScript aus:

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

wenn die Bedingung von

```
current.assigned_to.nil()
```

erfüllt ist. Darüber hinaus legt das Skript die Ansicht auf *incident_active* fest.

Linktext ändern

Um den Anzeigewert des Datensatzes anstelle des Wortes LINK als Linktext anzuzeigen, verwenden Sie den Parameter `{URI_REF}` anstelle des Parameters `{URI}`.

URI_REF-E-Mail-Benachrichtigung

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: [INC0000055](#)

Comments:

Wenn die URL beispielsweise einen Incident Record anzeigt, ist der Linktext die Incident-Nummer, d. h. der Anzeigewert für Incidents. Wenn die URL einen Benutzerdatensatz anzeigt, ist der Linktext der Benutzername.

Link zu zugehörigen Datensätzen

Eine Benachrichtigung kann mit einem zugehörigen Datensatz verknüpft werden, indem ein Referenzfeld vor den Parametern `{URI}` oder `{URI_REF}` angegeben wird.

Formatieren Sie den zugehörigen Datensatzlink wie folgt:

- `{<Referenzfeld, das den zugehörigen Datensatz enthält, der angezeigt werden soll>.URI}`
- `{<Referenzfeld, das den zugehörigen Datensatz enthält, der angezeigt werden soll>.URI_REF}`

Zum Beispiel:

Zugehörige Datensätze

Zugehöriger Datensatz, zu dem ein Link bereitgestellt werden soll	Benachrichtigungsdatsatztabelle	Referenzfeld	Muster
Zugehöriger Aufgabendatsatz, der aus einer Genehmigungsbenachrichtigung genehmigt werden soll	Genehmigung [sysapproval_approver]	Genehmigung für [sysapproval]	<ul style="list-style-type: none"> • <code>{sysapproval.URI}</code> • <code>{sysapproval.URI_REF}</code>
Zugehöriger Problemdatsatz in einer Incident-Benachrichtigung	Incident	Problem [problem_id]	<ul style="list-style-type: none"> • <code>{problem_id.URI}</code> • <code>{problem_id.URI_REF}</code>

Die folgende Benachrichtigungsvorlage erzeugt beispielsweise die E-Mail-Links in der folgenden Abbildung:

Click here to view Incident: \${URI_REF}
 Click here to view Related Problem: \${problem_id.URI_REF}

Zugehöriger Datensatzlink

Click here to view Incident: [INC0010002](#)

Click here to view Related Problem: [PRB0040001](#)

Links zu Inhaltsseiten in E-Mail-Benachrichtigungen

Links zu CMS-Seiten können in Benachrichtigungen eingefügt werden, um dem Leser den Zugriff auf die Seiten zu erleichtern.

Der Link hat das folgende Format: `${CMS_URI+<site>/<page>}`.

Um beispielsweise den E-Mail-Empfänger mit einer Seite namens Incident in der Inhaltswebsite MSS zu verknüpfen, wobei der aktuelle Incident als Zieldokument verwendet wird, verwenden Sie das folgende Format: `${CMS_URI+ess/incident_detail}`

Die resultierende E-Mail-URL hat das folgende Format: `https://<instance name>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56`

E-Mail abbestellen

Administratoren können Links zum Abbestellen zu Benachrichtigungen hinzufügen, sodass Benutzer bestimmte E-Mail-Nachrichten nicht mehr erhalten können.

 Hinweis:

Die Basissystembenachrichtigungen enthalten Links zum Abbestellen und zu Benachrichtigungseinstellungen.

Das System bietet zwei Arten von Makros zum Erstellen von Links zum Abbestellen.

- Einen Link zum Abbestellen, mit dem eine E-Mail-Nachricht an die Instanz erstellt wird.
- Einen Link zum Abbestellen, mit dem die Benachrichtigungseinstellungen für den Benutzer in der Instanz geöffnet werden.

Verfügbare Abbestellungsmakros

Abbestellungstyp	Verwendetes Makro	Beschreibung	Verfügbare Parameter
Abbestellen per E-Mail (Nicht authentifiziert)	\${NOTIF_UNSUB}	Das System generiert einen HTML- <i>mailto</i> -Hyperlink. Wenn Benutzer auf den Link klicken, erstellt ihr Browser oder E-Mail-Client eine vorformatierte Abbestellungs-E-Mail-Nachricht an die Instanz.	<i>link_text</i> : Geben Sie den Text an, der als Link in Anführungszeichen angezeigt werden soll.
Abbestellen über Benachrichtigungseinstellungen (Authentifiziert)	\${NOTIF_PREFS}	Das System generiert einen Instanzlink direkt zu den Benachrichtigungseinstellungen für diesen Benachrichtigungstyp.	<i>link_text</i> : Geben Sie den Text an, der als Link in Anführungszeichen angezeigt werden soll.

Administratoren können jedem Benachrichtigungsdatensatz-Typ Abbestellungsmakros hinzufügen, z. B.:

- E-Mail-Layouts
- E-Mail-Vorlagen
- E-Mail-Benachrichtigungen

Abbestellen per E-Mail

Mit einem Klick kündigen: Kündigen Sie das Abonnement von E-Mail-Benachrichtigungen mit einem Ein-Klick-Ansatz. Sie können Formularbenachrichtigungs-E-Mails direkt abbestellen, indem Sie neben der E-Mail-Adresse auf **Unsubscribe klicken**. Eine Anforderung zum Abbestellen des Abonnements wird durchlaufen, und es wird automatisch eine vorformatierte E-Mail-Nachricht gesendet.

Mit vorformatierter E-Mail-Nachricht kündigen: Für die Kündigung des Abonnements per E-Mail muss der E-Mail-Client oder Browser des Benutzers eine vorformatierte E-Mail-Nachricht erstellen, die diese Elemente enthält.

- Das **An**-Feld enthält die E-Mail-Adresse der Instanz.
- Der **Betreff** beginnt mit der Zeichenfolge Abbestellen von.
- Der **Text** enthält eine JSON-Zeichenfolge mit dem Name-Wert-Paar `Unsubscribe` und einen Array-Wert, der zwei weitere Name-Wert-Paare enthält.
 - Der `notification_id`-Parameter gibt die Sys-ID der Benachrichtigung an, die der Benutzer abbestellen möchte.
 - Der `unsub_token`-Parameter gibt eine Instanz-ID an, mit der das System überprüft, ob die E-Mail von einer ServiceNow-Instanz stammt.

i Hinweis:

Für einige E-Mail-Clients und Webbrowser, z. B. Gmail in Chrome, ist eine zusätzliche Clientkonfiguration erforderlich, um Mailto-Hyperlinks zu unterstützen. Administratoren können Benutzern, deren E-Mail-Client oder -Browser keine Mailto-Links unterstützt, eine alternative Methode zur Abbestellung bereitstellen. Siehe [RFC6068](#) für Informationen zum Mailto-URI-Schema.

Die eingehende Aktion **Benachrichtigung abbestellen** verarbeitet die E-Mail und kündigt den Absender von der aufgelisteten Benachrichtigung an. Wenn Sie das Abonnement per E-Mail abbestellen, müssen sich die Benutzer nicht zuerst bei der Instanz authentifizieren.

i Hinweis:

Für Benutzer mit mehreren abonnierten E-Mail-Adressen gilt: Wenn Sie sich von der primären E-Mail-Adresse abgemeldet haben, werden alle anderen E-Mail-Adressen automatisch abbestellt. Das Kündigen des Abonnements über sekundäre E-Mail-Adressen wird derzeit nicht unterstützt, und die Anforderung wird nicht erfüllt.

Abbestellen über Benachrichtigungseinstellungen

Zum Abbestellen durch Benachrichtigungseinstellungen muss der Browser des Benutzers zur Seite Benachrichtigungseinstellungen in der Instanz navigieren. Nach dem Anmelden zeigt das System die Benachrichtigungseinstellungen für diese bestimmte Benachrichtigung an.

Benutzer können Voreinstellungen für diese Benachrichtigung festlegen, z. B. das Deaktivieren von Benachrichtigungen für ein bestimmtes Gerät. Benutzer müssen ihre Benachrichtigungseinstellungen speichern, damit die Änderungen wirksam werden.

Example: Links zum Abbestellen

Dieses E-Mail-Layout fügt am Ende jeder E-Mail-Benachrichtigung mehrere Links zum Abbestellen hinzu.

`${NOTIF_UNSUB}` from this notification by email or `${NOTIF_UNSUB+link_text="click here"}`.
 Manage your `${NOTIF_PREFS}` or `${NOTIF_PREFS+link_text="click here"}`.

In einer E-Mail-Benachrichtigung wird bei den Abbestellungslinks nur der Linktext angezeigt.

Beispiel-E-Mail mit Links zum Abbestellen

Notification Preview
✕

Preview records for this breakdown source

Event Creator			Preview Record
Fred Luddy	🔍	ℹ️	INC0000060


Users

Beth Anglin

Subject

Incident INC0000060 commented

Body



You can view all the details of the incident by following the link below:

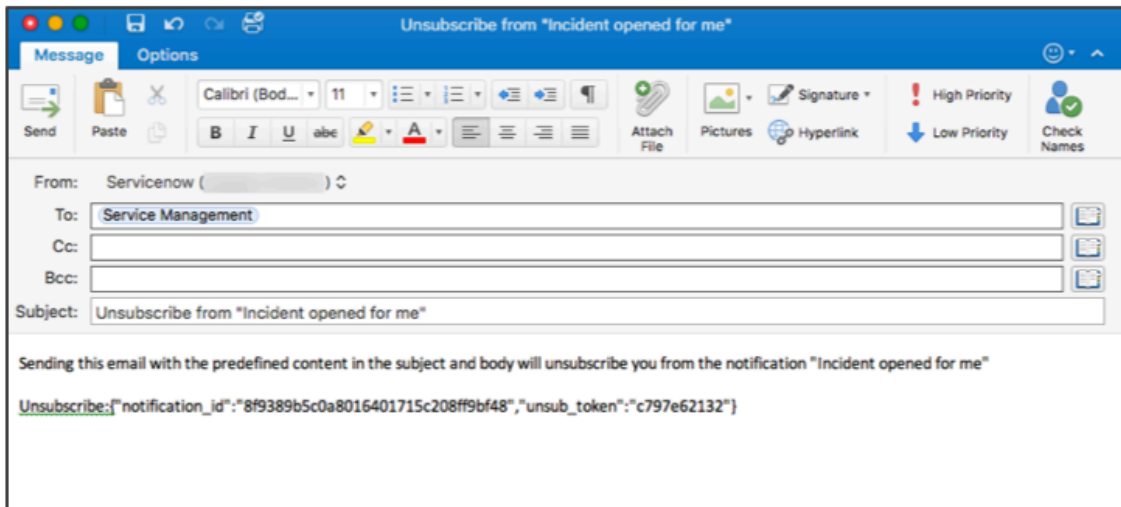
Go to Instance

[Unsubscribe](#) | [Manage Preferences](#)

Automatische Übersetzung

Wenn ein Benutzer auf den Link **Abbestellen** klickt, erstellt der E-Mail-Client eine Nachricht wie diese:

Muster einer Nachricht zum Abbestellen per E-Mail



Skripterstellung für E-Mail-Benachrichtigungen

Mail-Skripte ermöglichen die Erstellung von Business Rules in einer ausgehenden E-Mail-Nachricht.

Mit Mail-Skripten können Sie die E-Mail-Ausgabe Ihres Systems basierend auf verschiedenen Kriterien dynamisch ändern. Mithilfe von Mail-Skripten können Sie einfache Aufgaben, z. B. die Anzeige von Incident-Daten, und komplexe Aufgaben, wie z. B. erweiterte Datenbankabfragen, ausführen.

Sie können ein eingebettetes `#{mail_script:script name}`-Skript-Tag im Text der E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage hinzufügen, indem Sie den *Skriptnamen* mit dem Namen des von Ihnen erstellten Skripts ersetzen. Dies macht es einfach, dieselben Skripte in mehreren E-Mail-Benachrichtigungen oder -Vorlagen zu verwenden.

Wenn Sie manuell ein Mail-Skript, das durch `<mail_script>` und `</mail_script>` gebunden ist, im Text einer neuen oder konvertierten E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage eingeben und dann versuchen, den Datensatz zu speichern, werden Sie in einer Nachricht gefragt, ob das Mail-Skript konvertiert werden soll. In vielen Fällen kann ein nicht konvertiertes Mail-Skript nicht im HTML-Editor ausgeführt werden. Wenn Sie **Ja** auswählen, wird das Skript der E-Mail-Skript-Tabelle [sys_script_email] hinzugefügt und im Text automatisch durch ein eingebettetes Skript-Tag (`#{mail_script: script_name}`) ersetzt.

JavaScript in E-Mails

Erstellen Sie E-Mail-Skripts in **Systembenachrichtigungen > E-Mail > Benachrichtigungs-E-Mail-Skript**, und verweisen auf sie, indem Sie `#{mail_script:script name}` im Skriptfeld verwenden.

Verwenden Sie zum Drucken von Text im Textkörper der Nachricht die Funktion `template.print("a string")`.

JavaScript in Vorlagen

```

Script
1  template.print("<p></p>Requested items:<br />");
2
3  var gr = new GlideRecord("sc_req_item");
4  gr.addQuery("request", current.sys_id);
5  gr.query();
6  while(gr.next()) {
7      template.print(gr.number + ": " + gr.cat_item.getDisplayValue() +
8      ", Stage: " + gr.stage.getDisplayValue() + "<br />");
9  }
    
```

Die Parameter `event.parm1` und `event.parm2`, die vom Ursprungsereignis stammen, können ebenfalls verwendet werden.

Weitere Informationen zum Erstellen von E-Mail-Skripten finden Sie unter [Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts](#) auf der Developer Site.

Mail-Skript-API

Bei der Verarbeitung von mail_script-Skripten stehen bestimmte Variablen zur Verfügung.

Mail-Skript-Variablen

Variable	Objektbeschreibung
Vorlage	Behandelt das Drucken vom Mail-Skript in der E-Mail-Nachricht. <code>template.print("message");</code> //gibt eine Nachricht an den E-Mail-Text aus. <code>template.space("number of spaces");</code> //gibt Leerzeichen an den E-Mail-Text aus.
email_action	GlideRecord-Objekt für die E-Mail-Benachrichtigung (sysevent_email_action).
Ereignis	GlideRecord-Objekt für das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst hat (sysevent).
E-Mail	EmailOutbound-Objekt Verfügbare Methoden: <ul style="list-style-type: none"> <code>addAddress(String-Typ, String-Adresse, String-Anzeigename)</code>: Typ kann CC oder BCC sein. <code>setFrom(Stringadresse)</code>: überschreibt die Absenderadresse. <code>setReplyTo(Stringadresse)</code>: überschreibt die Antwort-an-Adresse. <code>setSubject(String-Betreff)</code>: überschreibt den Betreff der Nachricht. <code>setBody(String-Nachricht)</code>: überschreibt den Nachrichtentext. Die E-Mail-Adresse, die von <code>setFrom</code> und <code>setReplyTo</code> übergeben wird, muss in einer gültigen Form sein, z. B. <code>helpdesk@sn.com</code> oder <code>Anzeigename <helpdesk@sn.com></code> . Wenn die E-Mail-Adresse einen „Anzeigenamen“ enthält, überschreibt dieser Wert den Anzeigenamen der Instanz.

Zugehörige Informationen

[GlideEmailOutbound: Bereichsbezogene API](#)

Beispielskript für E-Mail-Benachrichtigungen

Beispiele der Skripterstellung für E-Mail-Benachrichtigungen.

Skriptbeispiele für E-Mail-Benachrichtigungen

Eine einfache Zeichenfolge ist das grundlegendste Beispiel für die Funktionsweise eines Mail-Skripts. Dieses Skript gibt die „Incident-Nummer - INC00001“ aus.

```
template.print("Incident number - "+ current.number);
```

Weitere erweiterte Skripte wie dieses können durch Browsen in den E-Mail-Vorlagen des Basissystems gefunden werden.

```
template.print("Summary of Requested items:<br />");
var now_GR = new GlideRecord("sc_req_item");
now_GR.addQuery("request", current.sysapproval);
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {
  template.print(now_GR.number + ": " + now_GR.quantity + " X " +
    now_GR.cat_item.getDisplayValue()
    + " at " + now_GR.cat_item.price.getDisplayValue() + " each <br />");
}
```

Um Feldwerte in einer E-Mail dynamisch zu ändern, verwenden Sie die folgenden Funktionen innerhalb der <mail_script>-Syntax:

```
...
email.setFrom(current.caller_id.email);
email.setReplyTo("joe.employee@yourcompany.com");
email.setSubject("This is the new subject line");
email.setBody("This is the new body");
...
```

Durch die Verwendung der Eigenschaft *instance_name* wird sichergestellt, dass die Benachrichtigung weiterhin funktioniert, wenn zwischen Instanzen migriert wird.

```
dothis();

function dothis(){
  var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
  now_GR.query();while(now_GR.next()){
    template.print('Attachment: <a href="https://'+ gs.getProperty('instance_name')+
      '.service-now.com/sys_attachment.do?sys_id='+ now_GR.sys_id+'">'+
      now_GR.file_name+'</a>');}}}
```

Sie können kopierte und blind kopierte Empfänger angeben, indem Sie das E-Mail-Objekt in einem Mail-Skript verwenden.

```
//email.addAddress(type, address, displayname);
email.addAddress("cc","john.copy@example.com","John Roberts");
email.addAddress("bcc","john.secret@example.com","John Roberts");
```

Im Folgenden finden Sie ein Beispielskript zum Hinzufügen von Benutzern aus der *watch_list* als kopierte Empfänger.

```
if(!current.watch_list.nil()){
  //get watch list addresses and add to cc
  var watcherIds = current.watch_list.split(",");
```

```
//get user records
var user = new GlideRecord("sys_user");
user.addQuery("sys_id", watcherIds);
user.addQuery("notification",2);
//email
user.addQuery("email","!=", "");
user.query();

while(user.next()){
  //add to cc list
  email.addAddress("cc", user.email, user.getDisplayValue());}}
```

Zugehörige Informationen

[TemplatePrinter-API](#)

[GlideEmailOutbound-API](#)

Nützliche Anhangsskripte

Dies ist eine durchsuchbare Version der nützlichen Anhangsskripte.

⚠️ Warnung:

Die hier beschriebene Anpassung wurde für die Verwendung in bestimmten Fällen entwickelt und wird von Now Support nicht unterstützt. Diese Methode wird wie sie ist zur Verfügung gestellt und sollte vor der Implementierung gründlich getestet werden. Veröffentlichen Sie alle Fragen und Kommentare zu dieser Anpassung in unserem [Community-Forum](#).

Anhänge von Datensatz zu Datensatz kopieren

Verwenden Sie das folgende Skript, um einen Anhang von einem Datensatz in einen anderen Datensatz zu kopieren:

```
GlideSysAttachment.copy('sourcetable','sys_id','destinationtable','sys_id');
```

📌 Hinweis:

GlideSysAttachment.copy kopiert alle Anhänge. Es kann keine bestimmten Anhänge auswählen.

Doppelte Anhänge löschen

Verwenden Sie das folgende Skript in einer Geschäftsregel, einer regelmäßigen Aufgabe oder einem Hintergrund-Skript, um doppelte Anhänge, die sich in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment] befinden, zu löschen:

```
function fixDuplicateImages(){
  var now_GR = new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_name','LIKE','ZZ_YY%');
  now_GR.orderBy('table_sys_id');
  now_GR.orderByDesc('sys_created_on');
  now_GR.query();
  var lastID = 'not_a_match';
  var lastFile = 'not_a_match';
  while(now_GR.next()){
    var isDuplicate = (lastID == now_GR.table_sys_id)&&(lastFile == now_GR.file_name);
    lastID = now_GR.table_sys_id;
    lastFile = now_GR.file_name;
    gs.print(now_GR.table_sys_id + ' ' + now_GR.table_name + ' ' + now_GR.file_name + ' ' +
    now_GR.sys_created_on + ' ' + isDuplicate);
```

```

if(isDuplicate)
    now_GR.deleteRecord();
}
}

```

Anzeigen, ob Aufgaben Anhänge in der Listenansicht haben

Verwenden Sie das folgende Skript in einer Geschäftsregel, um anzuzeigen, ob Aufgaben Anhänge haben, wenn sie in der Datensatzlistenansicht angezeigt werden. Beachten Sie, dass das Skript ein benutzerdefiniertes Feld in der Tagbelle „Hat Anhänge“ [u_has_attachments] benötigt.

```

checkAttachment();

function checkAttachment(){
    // if inserting then the task has an attachment
    if(current.operation()=='insert') {
        hasAttachment('true'); // if deleting attachment check for other attachments
        if(current.operation()=='delete') {
            var timeNow3 =new GlideDateTime();
            gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
timeNow3.getNumericValue(),'jwtest');
            var attachCount = new GlideAggregate('sys_attachment');
            attachCount.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
            attachCount.addAggregate('COUNT');
            attachCount.query();
            var numAttachments = '0';

            // if no other attachments task does not have attachment
            if(attachCount.next()){
                numAttachments = attachCount.getAggregate("COUNT");
                if(numAttachments >0){
                    hasAttachment = 'true';
                } else {
                    hasAttachment('false');
                }
                var timeNow4=new GlideDateTime();
                gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
timeNow4.getNumericValue(),'jwtest');
            }
        }
    }

function hasAttachment(answer){
    var task = new GlideRecord('task');
    task.addQuery('sys_id',current.table_sys_id);
    task.query();

    if(task.next()){
        task.u_has_attachment= answer;
        task.autoSysFields(false); //Don't set the lastUpdatedTime or the Simultaneous Update
Alert will likely get triggered
        task.setWorkflow(false); //Don't allow other business rules to run, otherwise multiple
notifications will likely be sent
        task.update();
    }
}
}

```

***i* Hinweis:**

Planen Sie, dass die Geschäftsregel nach dem Einfügen/Löschen ausgeführt wird.

Link zu Anhängen in einer E-Mail-Benachrichtigung

Verwenden Sie das folgende Skript in einer E-Mail-Benachrichtigung oder Vorlage, um Links zu Anhängen hinzuzufügen:

```
printattachments();

function printattachments(){
  var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
  now_GR.query();
  while(now_GR.next()){
    template.print('Attachment: <a
href="http://'+gs.getProperty("instance_name")+'.service-now.com/sys_attachment.do?sys_id
='+ now_GR.sys_id+'>'+ now_GR.file_name+'</a>');
  }
}
```

***i* Hinweis:**

Ersetzen Sie „instance_name“ durch Ihren Instanznamen.

Anhangsprotokollierung

Wenn ein Benutzer einen Anhang herunterlädt, schreibt die Aktion einen *attachment.read*-Ereignisdatensatz im Ereignisprotokoll. Auf Wunsch können Sie diese Ereignisse mit einer Skriptaktion oder einer E-Mail-Benachrichtigung verarbeiten. Dies kann nützlich sein, wenn Sie etwas tun möchten, wenn ein Anhang gelesen wird. Sie können beispielsweise aufzeichnen, wann und von wem bestimmte Anhänge heruntergeladen werden. Für diese Funktionalität muss die Variable *aktuell* auf einen *sys_attachment*-Datensatz zeigen und der Ereignisdatensatz muss die folgenden Parameter verwenden:

- parm1: Dateiname
- parm2: Tabellenname

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungen

Das Baseline-System bietet mehrere E-Mail-Benachrichtigungen.

Einige in dieser Tabelle aufgelistete Ereignisse erscheinen nicht in einer Business Rule und werden durch andere Bedingungen auf der Plattform ausgelöst. Einige Ereignisse sind fest codiert und können nicht vom Benutzer konfiguriert werden.

***i* Hinweis:**

Die folgende Tabellenliste ist keine vollständige Liste. Produkte können ihre eigenen Benachrichtigungen erstellen.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
Termineinladung	Typ: Meeting-Einladung	itil_appointment.inserted	Globale Business Rule

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Fügt eine Meeting-Einladung zum Kalender des Empfängers hinzu, indem eine E-Mail mit iCalendar-Format gesendet wird		
Terminaktualisierung	Typ: Meeting-Einladung Aktualisiert eine vorhandene Besprechung im Kalender des Empfängers durch Senden einer iCalendar-formatierten E-Mail	itil_appointment.updated	Globale Business Rule
Genehmigung abgelehnt	Typ: E-MAIL Eine aufgabenbasierte Genehmigung wurde abgelehnt. Enthält den Namen des Genehmigers.	approval.rejected	Ereignisse des Genehmigers
Genehmigung von jemand anderem abgelehnt	Typ: E-MAIL Eine aufgabenbasierte Genehmigung wurde abgelehnt. Enthält den Namen des Genehmigers.	approval.rejected.by.other	Genehmigungsereignis
Genehmigungsanforderung	Typ: E-MAIL Sendet eine E-Mail an den Empfänger, um mit einer Genehmigungsentscheidung zu antworten. In der Genehmigungs-E-Mail wählt der Empfänger einen Link aus, der die entsprechende Antwort-E-Mail erstellt. Diese E-Mails stammen nur aus aufgabenbasierten Genehmigungen.	approval.inserted	Änderungen des Genehmigers
Kataloggenehmigung abgelehnt	Typ: E-MAIL Eine Kataloganforderung wurde abgelehnt –	request.approval.rejected	Genehmigungsereignis

Automatische Übersetzung

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	schließt den Namen des Genehmigers ein.		
KatalogGenehmigungsanforderung	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine Kataloganforderung, für die Sie ein Genehmiger waren, wurde storniert.</p>	request.approval.cancelled	Änderungen des Genehmigers
KatalogGenehmigungsanforderung	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine Kataloganfrage, für die Sie Genehmiger sind, wurde gestellt.</p>	request.approval.inserted	Genehmigungsereignis
Zertifikat abgelaufen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Benachrichtigung, dass das X.509-Zertifikat abgelaufen ist.</p>	certificate.expired	Zertifikatergebnisse
Zertifikat läuft ab	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Benachrichtigung, dass das X.509-Zertifikat in N Tagen abläuft.</p>	certificate.expiring	Zertifikatergebnisse
Change genehmigt	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ein Change Request wurde genehmigt.</p>	change.approved	Change-Ereignisse und Aufgabenergebnisse
Change mir zugewiesen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ein Change Request wurde Ihnen zugewiesen.</p>	change.assigned	Change-Ereignisse
Change meiner Gruppe zugewiesen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ein Change Request wurde Ihrer Gruppe zugewiesen.</p>	change.assigned.to.group	Change-Ereignisse
Change kommentiert (für Empfänger)	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Zu einem Change Request wurde ein Kommentar hinzugefügt. Die Person,</p>	change.commented	Change-Ereignisse

Automatische Übersetzung

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	die dem Change Request zugewiesen wurde, erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.		
Change kommentiert (nicht zugewiesen)	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Zu einem Change Request wurde ein Kommentar hinzugefügt. Die dem Change Request zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.</p>	change.commented	Change-Ereignisse
Benachrichtigung ändern	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Benachrichtigung über eine Änderung der Feldbeschriftung in einem Formular.</p>	label.notify	
Abgelehnter Change	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ein Change Request wurde abgelehnt.</p>	change.rejected	Change-Ereignisse und Aufgabenergebnisse
Arbeitsnotiz zur Change-Aufgabe hinzugefügt (nicht zugewiesen)	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine Arbeitsnotiz wurde zu einer Change-Aufgabe hinzugefügt. Die der Change-Aufgabe zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.</p>	change_task.worknoted	Change-Aufgabenergebnisse
Arbeitsnotiz zur Change-Aufgabe hinzugefügt (für Empfänger)	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine Arbeitsnotiz wurde zu einer Change-Aufgabe hinzugefügt. Die Person, die der Change-Aufgabe zugewiesen ist, erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.</p>	change_task.worknoted	Change-Aufgabenergebnisse

Automatische Übersetzung

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
Change-Aufgabe meiner Gruppe zugewiesen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine Change-Aufgabe wurde Ihrer Gruppe zugewiesen.</p>	change_task.assigned.to.group	Change-Aufgabenereignisse
Change-Aufgabe mir zugewiesen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine Change-Aufgabe wurde Ihnen zugewiesen.</p>	change_task.assigned	Change-Aufgabenereignisse
Arbeitsnotiz zum Change hinzugefügt (für Empfänger)	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Zu einem Change Request wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die Person, die dem Change Request zugewiesen wurde, erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.</p>	change.worknoted	Change-Ereignisse
Arbeitsnotiz zum Change hinzugefügt (nicht zugewiesen)	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Zu einem Change Request wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die dem Change Request zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.</p>	change.worknoted	Change-Ereignisse
E-Mail zugewiesen an	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ein Incident wurde Ihnen zugewiesen (dem Empfänger der E-Mail).</p>	incident.assigned	incident.events
E-Mail-Adresse zugewiesen an (sc_task)	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ihnen wurde eine Aufgabe zugewiesen (dem Empfänger der E-Mail).</p>	sc_task.assigned.to.user	sc_task_events

Automatische Übersetzung

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	<p>i Hinweis: Diese E-Mail-Benachrichtigung wurde für das alte Bereitstellungsplansystem für E-Mail-Benachrichtigungen verwendet. Um diese E-Mail-Benachrichtigung mit einem Workflow zu verwenden, muss das Feld work_start vom Workflow mit einer „Wert festlegen“-Aktivität festgelegt werden.</p>		
E-Mail der Gruppe zugewiesen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ein Incident wurde einer Zuweisungsgruppe zugewiesen, von der Sie Mitglied sind (der Empfänger der E-Mail).</p>	incident.assigned.to.group	Incidents
E-Mail der Gruppe zugewiesen (sc_task)	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine Servicekatalog-Aufgabe wurde einer Zuweisungsgruppe zugewiesen, von der Sie Mitglied sind (der Empfänger der E-Mail).</p>	sc_task.assigned.to.group	sc_task_events
Incident geschlossen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ein von Ihnen (dem Empfänger der E-Mail) geöffneter Incident wurde geschlossen.</p>	incident.updated	Incident-Ereignisse
Incident kommentiert	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Bei einem von Ihnen (dem Empfänger der E-Mail) geöffneten Incident wurden Kommentare hinzugefügt. Diese Benachrichtigung verwendet eine Vorlage</p>	incident.commented	Incident-Ereignisse

Automatische Übersetzung

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	für einen ESS-Benutzer (Employee Self Service).		
Incident kommentiert	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Bei einem Incident, der Ihnen (dem Empfänger der E-Mail) zugewiesen wurde, wurden Kommentare hinzugefügt. Diese Benachrichtigung verwendet eine Vorlage für einen ITIL-Benutzer.</p>	incident.commented	Incident-Ereignisse
Incident geöffnet	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ein Incident wurde für Sie (den Empfänger der E-Mail) von einer anderen Person geöffnet. Diese Benachrichtigung verwendet eine Vorlage für einen ESS-Benutzer (Employee Self Service).</p>	incident.inserted	Incident-Ereignisse
Incident geöffnet und nicht zugewiesen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ein Incident wurde geöffnet und ist nicht zugewiesen. Diese Benachrichtigung verwendet eine Vorlage für einen ITIL-Benutzer.</p>	incident.inserted	Incident-Ereignisse
Incident gelöst	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ein von Ihnen geöffneter Incident wurde gelöst und es ist eine Rückmeldung erforderlich, um zu bestimmen, ob der Incident geschlossen werden soll.</p>	incident.updated	Incident-Ereignisse
Geschlossener Wissensartikel erstellt	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Die Übermittlung eines Mitwirkenden zum Knowledge Base wurde</p>	kb.submission.closed_created	KB-Ereignis

Automatische Übersetzung

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	angenommen und ein Artikel wurde erstellt.		
Geschlossener Wissensartikel Duplikat	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Es wurde festgestellt, dass die Übermittlung eines Mitwirkenden zum Knowledge Base ein Duplikat ist, und es wurde kein Artikel erstellt.</p>	kb.submission.closed_duplicate	KB-Ereignis
Geschlossener Wissensartikel ungültig	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Es wurde festgestellt, dass die Übermittlung eines Mitwirkenden zum Knowledge Base ungültig (unbrauchbar) ist.</p>	kb.submission.closed_invalid	KB-Ereignis
Über Kalenderänderung benachrichtigen	<p>Typ: Meeting-Einladung</p> <p>Benachrichtigt die Empfänger des Zeitplans über ein Change Request und exportiert den Zeitplan in den Microsoft Outlook-Kalender. Die E-Mail hat das Format einer E-Mail mit iCalendar-Format.</p>	change.calendar.notify	Change-Ereignisse
Über entfernte Kalenderänderung benachrichtigen	<p>Typ: Meeting-Einladung</p> <p>Benachrichtigt die Empfänger darüber, dass eine geplante Änderung geschlossen oder einer anderen Person zugewiesen wurde, und entfernt den Eintrag aus dem Microsoft Outlook-Kalender. Die E-Mail hat das Format einer E-Mail mit iCalendar-Format.</p>	change.calendar.notify.remove	Change-Ereignisse
Problemaufgabe mir zugewiesen	<p>Typ: E-MAIL</p>	problem_task.assigned	Problemaufgabenereignis

Automatische Übersetzung

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Eine Problemaufgabe wurde Ihnen zugewiesen.		
Problemaufgabe meiner Gruppe zugewiesen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine Problemaufgabe wurde Ihrer Gruppe zugewiesen.</p>	problem_task.assigned.to.group	Problemaufgabeneignis
Arbeitsnotiz zur Problemaufgabe hinzugefügt (für Empfänger)	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Zu einer Problemaufgabe wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die Person, die der Problemaufgabe zugewiesen ist, erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.</p>	problem_task.worknoted	Problemaufgabeneignis
Arbeitsnotiz zur Problemaufgabe hinzugefügt (nicht zugewiesen)	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Zu einer Problemaufgabe wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die der Problemaufgabe zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.</p>	problem_task.worknoted	Problemaufgabeneignis
Arbeitsnotiz zum Problem hinzugefügt (für Empfänger)	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine Arbeitsnotiz wurde zu einem Problem hinzugefügt. Die dem Problem zugewiesene Person erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.</p>	problem.worknoted	Problemereignisse
Arbeitsnotiz zum Problem hinzugefügt (nicht zugewiesen)	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Zu einem Problem wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die dem Problem zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.</p>	problem.worknoted	Problemereignisse

Automatische Übersetzung

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
Erinnerung einfügen	<p>Typ: Meeting-Einladung</p> <p>Erstellt eine Kalendererinnerung bezüglich einer offenen Aufgabe. Die E-Mail hat das Format einer E-Mail mit iCalendar-Format.</p>	reminder.notify	
Erinnerung einfügen	<p>Typ: Meeting-Einladung</p> <p>Eine Aufgabe wurde geschlossen oder gelöscht. Diese Benachrichtigung entfernt die Aufgabenerinnerung aus Outlook. Die E-Mail hat das Format einer E-Mail mit iCalendar-Format.</p>	reminder.notify.delete	
E-Mail für Erinnerung einfügen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Sendet dem Empfänger eine Erinnerungs-E-Mail zu einer bestimmten Aufgabe.</p>	reminder.notify.email	
Anforderung genehmigt	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine vom Empfänger geöffnete Servicekatalog-Anforderung wurde genehmigt.</p>	sc_request.approved	sc_request events
Anforderung zugewiesen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine Servicekatalog-Anforderung wurde dem Empfänger zugewiesen.</p>	sc_request.assigned	sc_request events
Anforderung abgeschlossen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine vom Empfänger geöffnete Servicekatalog-Anforderung wurde abgeschlossen.</p>	sc_request.updated	sc_request events
Anforderungselement zugewiesen	<p>Typ: E-MAIL</p>	sc_req_item.assigned	sc_request events

Automatische Übersetzung

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Ein vom Servicekatalog angefordertes Element wurde Ihnen zugewiesen.		
Anforderungselement bereitgestellt	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ein durch den Empfänger vom Servicekatalog angefordertes Element wird bereitgestellt.</p>	sc_req_item.delivery	sc_request events
Anforderung geöffnet im Namen von	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine Servicekatalog-Anforderung wurde im Namen des Empfängers geöffnet.</p>	sc_request.requested_for	sc_request events
Passwort zurücksetzen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Das Passwort des Empfängers wurde wie angefordert zurückgesetzt.</p>	reset.password	
Geplanter Import abgeschlossen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ein geplanter Import Set wurde abgeschlossen.</p>	schedule_import_set.completed	
System aktualisiert	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Das System des Empfängers wurde aktualisiert.</p>	system.upgraded	
Aufgabe genehmigt	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Eine ITIL-Aufgabe wurde genehmigt.</p>	task.approved	Change-Ereignisse und Aufgabenereignisse
Textindex abgeschlossen	<p>Typ: E-MAIL</p> <p>Ein geplanter Systemindex wurde abgeschlossen.</p>	text_index.complete	
Außerplanmäßiger Change	<p>Typ: E-MAIL</p>	cmdb.unsigned.change	

Automatische Übersetzung

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Ein benanntes Configuration Item wurde geändert und es ist kein aktiver Change Request vorhanden.		

 Hinweis:

Benachrichtigungsbeispiel: Zuweisungsgruppe in Bezug auf Aktualisierungen von Incidents mit Priorität 1 benachrichtigen

Benachrichtigen Sie Benutzer per E-Mail, wenn Aktualisierungen von Incidents mit hoher Priorität vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Senden Sie E-Mails an eine Zuweisungsgruppe, wenn es Aktualisierungen für einen Incident gibt, dessen **Priorität1 – Kritisch** lautet. Beziehen Sie Informationen ein, die für die Empfänger von Interesse sind, z. B. Incident-Nummer, Kategorie, Beauftragte und alle Kommentare, die dem Incident hinzugefügt wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Tragen Sie die folgenden Werte in das E-Mail-Benachrichtigungsformular ein:

Feld	Wert
Name	Incident mit Priorität 1 aktualisiert
Tabelle	Incident [incident]
Aktiv	Ausgewählt
Kategorie	Incident-Warnung
Absenden, wenn	Datensatz eingefügt oder aktualisiert
Eingefügt	Ausgewählt
Aktualisiert	Ausgewählt
Bedingungen	[Priority][is][1 - Critical] AND [Updated][changes]
Benutzer/Gruppen in Feldern	Zuweisungsgruppe
Betreff	Priority \${priority} Incident updated

Automatische Übersetzung

Feld	Wert
	<p>i Hinweis: In dieser Benachrichtigung gibt die Variable <code>\${priority}</code> den Wert 1-Critical zurück.</p>

3. Geben Sie im Feld **Nachrichten-HTML** die folgende Nachricht und das folgende Skript ein:

```
Short Description: ${short_description}
Click here to view incident: ${URI}
Incident number: ${number}
Category: ${category}
Assigned to: ${assigned_to}
Assignment group: ${assignment_group}
<hr/>
Comments:
${comments}
```

4. Klicken Sie im Kontextmenü des Formulars auf **Speichern**.

5. Zeigen Sie eine Vorschau der E-Mail-Benachrichtigung an, um sicherzustellen, dass sie alle erforderlichen Informationen enthält.

a. Klicken Sie im Benachrichtigungsformular auf **Benachrichtigungsvorschau**.

b. Beachten Sie, dass die E-Mail folgende Informationen enthält:

- Kurzbeschreibung
- Ein Link zum Incident-Datensatz
- Incident-Nummer
- Kategorie
- Der Name des Benutzers, dem der Incident zugewiesen ist
- Die Gruppe, die dem Incident zugewiesen ist
- Kommentare aus dem Incident-Datensatz

6. Testen Sie, ob die E-Mail-Benachrichtigung an eine Zuweisungsgruppe gesendet wird, wenn der zugehörige Incident mit Priorität 1 aktualisiert wird.

a. Erstellen Sie einen Benutzer mit einer E-Mail-Adresse, die Sie überwachen können, und erstellen Sie dann eine Gruppe, die den von Ihnen erstellten Benutzer enthält.

b. Navigieren zu **Incident > Offen**, und öffnen Sie dann einen Incident, in dem die **Priorität 1 – Kritisch** lautet.

c. Geben Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** die von Ihnen erstellte Gruppe ein.

d. Klicken Sie im Kontextmenü des Formulars auf **Speichern**.

e. Fügen Sie dem Formular Kommentare hinzu, um den Incident zu aktualisieren, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

f. Überprüfen Sie den E-Mail-Account des Benutzers, der Mitglied in der Zuweisungsgruppe ist.

Benachrichtigungsbeispiel: Aufgabenbeauftragte benachrichtigen

Benachrichtigen Sie Benutzer, denen ein Aufgabendatensatz [Task] zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Richten Sie Ihre E-Mail-Adresse als Test-E-Mail-Adresse ein. Navigieren zu **Systemeigenschaften > E-Mail-Eigenschaften**, und geben Sie dann Ihre E-Mail-Adresse unter **Alle E-Mails an diese Test-E-Mail-Adresse senden ein**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Tragen Sie die folgenden Werte in das Formular ein:

Feld	Wert
Name	Zugewiesene Aufgabe
Tabelle	Aufgabe [task]
Aktiv	Ausgewählt
Kategorie	Nicht kategorisiert
Absenden, wenn	Datensatz eingefügt oder aktualisiert
Eingefügt	Ausgewählt
Aktualisiert	Ausgewählt
Bedingungen	[Assigned to][changes]
Benutzer/Gruppen in Feldern	Zugewiesen an
Betreff	Zugewiesene Aufgabe

3. Fügen Sie im Feld **Nachrichten-HTML** eine Nachricht hinzu, die an die Person gesendet werden soll, der die Aufgabe zugewiesen ist.
4. Klicken Sie im Kontextmenü des Formulars auf **Speichern**.
5. Um eine Scheinversion der von Ihnen erstellten System-E-Mail anzuzeigen, klicken Sie im **Benachrichtigungsformular** auf Benachrichtigungsvorschau.
6. Testen Sie, ob die Benachrichtigung an einen Aufgabenbeauftragten gesendet wird.
 - a. Weisen Sie einige Aufgabendatensätze zu.
 - b. Überprüfen Sie Ihre E-Mails auf Zuweisungsbenachrichtigungen.

E-Mail-Vorlagen

Mithilfe von E-Mail-Vorlagen können Administratoren wiederverwendbaren Inhalt für die Betreffzeile und den Nachrichtentext von E-Mail-Benachrichtigungen erstellen.

Vorlagen liefern konsistente Informationen zu bestimmten Systemaktivitäten und verbessern die Effizienz beim Erstellen mehrerer E-Mail-Benachrichtigungen für ähnliche Aktionen. Bei Bedarf können Sie kurzfristig geringfügige Änderungen an einer E-Mail vornehmen, die eine Vorlage verwendet, indem Sie die Betreffzeile und den Inhalt der Nachricht im Benachrichtigungsformular überschreiben. Es ist üblich, den Nachrichtentext

in einer Vorlage zu definieren und neue Betreffzeilen für verschiedene Arten von Empfängern zu erstellen. Sie können eine unbegrenzte Anzahl von Vorlagen erstellen.

E-Mail-Vorlagen werden im Rich-HTML-Format erstellt. Administratoren haben die Möglichkeit, vorhandene E-Mail-Vorlagen (beginnend mit dem Eureka-Release) in Rich-HTML zu konvertieren. Dieses Format bietet mehrere Vorteile, darunter:

- Raw-HTML-Inhalte werden in ein WYSIWYG-Format konvertiert.
- Der Inhalt kann in einem HTML-Editor mit vielen Funktionen bearbeitet werden.
- Mail-Skripte werden in einer einzigen, leicht lesbaren Zeile zusammengefasst, die in mehreren E-Mail-Benachrichtigungen wiederverwendet werden kann.
- Um fehlerhafte Links zu verhindern, werden Bilder, die mit URLs verlinkt werden, die sich auf eine bestimmte Instanz beziehen, in absolute Links umgewandelt.

Erstellen einer E-Mail-Vorlage

Sie können eine E-Mail-Vorlage mit Rich-HTML-Formatierung anstelle von einfachem Text erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigungen > E-Mail > Vorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Vorlage ein. Zum Beispiel <code>change.update.risk</code> .
Anwendung	Die Art der Bereichsanwendung.
E-Mail-Layout	Wenn der Nachrichtentext für die Vorlage mit einem vordefinierten E-Mail-Layout formatiert werden soll, wählen Sie das Layout aus.
Tabelle	Wählen Sie den Namen der betroffenen Tabelle. Beispiel: Change-Anforderung [<code>change_request</code>].
Betreff	Geben Sie eine Betreffzeile ein, die den Zweck der E-Mail erläutert. Wählen Sie aus den in der ausgewählten Tabelle verfügbaren Feldern die entsprechenden Variablen für die Betreffzeile aus. Setzen Sie den Cursor an die Stelle, an der die Variable erscheinen soll, und klicken Sie auf den Feldnamen in der Spalte Variablen auswählen . Beispiel: <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <code> \${sys_class_name} \${number} with \${risk} risk has been assigned to you.</code> </div>
Nachrichten-HTML	Geben Sie den Nachrichteninhalt der E-Mail-Vorlage ein. Sie können die HTML-Editor-Symboleiste verwenden, um den HTML-Code zu formatieren, und Sie können Variablen aus der Spalte Variablen auswählen einfügen. Variablen werden den Spaltennamen zugeordnet, die in der Benachrichtigungstabelle, ihren übergeordneten Tabellen und Referenztabellen verfügbar sind. Verwenden Sie Variablen, um Werte aus einem Datensatz in die Tabelle aufzunehmen, z. B. eine kurze Beschreibung des Incident oder Kommentare und Arbeitsnotizen. Notizen:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn eine Vorlage auf eine Benachrichtigung angewendet wird, wird der Inhalt dieses Felds verwendet, wenn Sie HTML und Nur-Text oder HTML im Feld Content Typ im E-Mail-Benachrichtigungsformular auswählen. ○ Sie können keinen HTML-Code verwenden, um die Darstellung des Inhalts in der Variable <code>\${comments}</code> zu steuern. ○ Wenn Sie einen Link zu dem Datensatz einfügen möchten, der die Benachrichtigung ausgelöst hat, finden Sie weitere Informationen unter Links zu Datensätzen aktivieren.
Nachrichtentext	<p>Geben Sie den Text der Benachrichtigung ein, die als Nur-Text gesendet werden soll.</p> <p>? Hinweis: Wenn eine Vorlage auf eine Benachrichtigung angewendet wird, wird der Inhalt dieses Felds verwendet, wenn Sie HTML und Nur-Text oder Text im Feld Content Typ im E-Mail-Benachrichtigungsformular auswählen.</p>
SMS-Alternative	<p>Erstellen Sie eine andere Nachricht, die an ein SMS-Gerät gesendet werden soll. Geben Sie eine kurze Nachricht ein, die nur die wichtigsten Informationen enthält. Wenn dieses Meldungsfeld leer ist, wird der Inhalt vom Feld Nachrichtentext für die SMS-Nachricht verwendet.</p> <p>? Hinweis: Die Nachricht in diesem Feld wird verwendet, wenn die Nachricht an ein als SMS konfiguriertes Gerät gesendet wird.</p>

Zugehörige Informationen

[Ein E-Mail-Layout erstellen](#)

Anwenden einer Vorlage auf eine E-Mail-Benachrichtigung

Nachdem Sie eine E-Mail-Vorlage erstellt haben, können Sie sie auf eine Benachrichtigung anwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

- 1.** Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.
- 2.** Öffnen Sie den E-Mail-Benachrichtigungsdatensatz, der die Vorlage verwenden soll.
- 3.** Navigieren Sie zum Abschnitt **Inhalt**.
- 4.** Wählen Sie aus dem Feld **E-Mail-Vorlage** die entsprechende Vorlage aus.
- 5.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine E-Mail-Vorlage in Rich HTML konvertieren

Wenn Sie vor dem Eureka-Release eine E-Mail-Vorlage erstellt haben, können Sie diese in Rich HTML konvertieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > E-Mail > Vorlagen**.
2. Öffnen Sie die E-Mail-Vorlage, die Sie konvertieren möchten.

The screenshot shows the ServiceNow Email Template editor. At the top, there is a navigation bar with a menu icon, the text 'Email Template notify.change', and several action buttons: 'Update', 'Switch to Rich HTML Editor' (highlighted with a red box), and 'Delete'. Below the navigation bar, there are several input fields and sections:

- Name:** notify.change
- Table:** Incident [incident]
- Email layout:** Unsubscribe and Preferences
- Subject:** \${TABLE_NAME} \${DISPLAY_VALUE} Change Notification
- Message:** Click here to view \${TABLE_NAME}: \${URI}. To the right of the message field is a 'Select variables:' section with a 'Fields' button.
- SMS alternate:** An empty text area with a 'Select variables:' section and a 'Fields' button.

3. Klicken Sie auf **Zum Rich-HTML-Editor wechseln**.

Wenn Inhalt konvertiert wird, werden diese Änderungen am Inhalt vorgenommen:

- HTML-Editor: Roh-HTML im Feld **Nachricht** wird als WYSIWYG-Text im Feld **Nachrichten-HTML** dargestellt. Der Inhalt kann in einem HTML-Editor mit vielen Funktionen bearbeitet werden.
- Vereinfachte Mail-Skripte: Alle Mail-Skripte im Textkörper werden automatisch in der Tabelle Mail-Skript [sys_script_email] gespeichert und im Benachrichtigungstext durch ein eingebettetes Skript-Tag ersetzt. Dies erleichtert das Lesen des Vorlagenkörpers und die Wiederverwendung von Skripten in mehreren E-Mail-Vorlagen.

4. Ändern Sie den Nachrichtentext nach Bedarf mit dem WYSIWYG-Editor oder durch Bearbeiten des zugrunde liegenden HTML-Codes.

***i* Hinweis:**

Der Buchstabe „P“ am unteren Rand des Bildschirms zeigt die Position des Cursors im Feld **Nachricht** an. In diesem Fall befindet sich der Cursor in einer Zeile mit einem <HTML> Tag.

***i* Hinweis:**

E-Mail-Vorlagen, die bereits mit Rich-HTML formatiert sind, haben keine Schaltfläche **Zum Rich HTML-Editor wechseln**.

Example:

Unabhängig davon, ob Sie mit Vorlagen arbeiten, die aus früheren Versionen konvertiert wurden, oder neue Vorlagen im Rich-HTML-Format erstellen, empfiehlt es sich, E-Mail-Skripts in zu schreiben **Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts**. Wenn die Skripte abgeschlossen sind, muss ein eingebettetes `${mail_script:Skriptname}` Skript-Tag zum Text der E-Mail-Vorlage hinzugefügt werden. Dies macht es einfach, dieselben Skripte in mehreren E-Mail-Vorlagen zu verwenden. Alles, was kopiert und von einer Vorlage zur nächsten eingefügt werden muss, ist das eingebettete Skript-Tag.

Wenn Sie ein Mail-Skript manuell in den Text einer neuen oder konvertierten E-Mail-Benachrichtigung oder Vorlage eingeben und dann versuchen, den Datensatz zu speichern, werden Sie in einer Nachricht gefragt, ob das Mail-Skript konvertiert werden soll. Nicht konvertierte Mail-Skripte können häufig nicht im HTML-Editor ausgeführt werden. Wenn Sie **Ja** auswählen, wird das Skript der E-Mail-Skript-Tabelle [sys_script_email] hinzugefügt und im Text automatisch durch ein eingebettetes Skripttag ersetzt.

Sie können die Mail-Skripte in ihrer ursprünglichen Form anzeigen, indem Sie die E-Mail-Vorlage öffnen und auf den entsprechenden Link **Benachrichtigungsskripte anzeigen** klicken.

Erstellen Sie eine E-Mail-Nachricht mit einer Vorlage

E-Mail-Vorlagen enthalten eine Liste der Felder aus Datenbanktabellen, die zum Erstellen einer E-Mail-Nachricht verfügbar sind.

Eine E-Mail-Vorlage kann einen automatischen Antwortlink des Typs **mailto** enthalten, mit dem der E-Mail-Empfänger einfach einen Link auswählen kann, der eine vorformatierte Antwort an die Instanz zurücksendet. Ein Beispiel ist die E-Mail-Vorlage für die Benachrichtigung, dass eine Genehmigung erforderlich ist. Das folgende Beispiel zeigt die Basis-E-Mail:

E-Mail-Benachrichtigung mit der angegebenen Vorlage

In diesem Fall wird die Tabelle `sysapproval_approval` aktualisiert, wenn die Genehmigung einer Change-Anforderung angefordert wird. Anschließend wird die Geschäftsregel „Genehmigungsereignisse“ ausgeführt, wodurch das Ereignis „approval.inserted“ erstellt wird. Das E-Mail-Ereignis „Genehmigungsanforderung“ ist für die Verarbeitung des Ereignisses `approval.inserted` definiert. Dieses E-Mail-Ereignis ist für die Verwendung der folgenden E-Mail-Vorlage `change.ital.approve.role` definiert. Beachten Sie, dass diese Vorlage zwei `mailto`-Elemente hat. Eine für „mailto.approval“ und eine für „mailto.rejection“. Diese E-Mail-Vorlage erstellt eine automatische Antwort, mit der der E-Mail-Empfänger einfach auf einen Link in der E-Mail klickt, um den Change Request entweder zu genehmigen oder abzulehnen.

So sieht die Vorlage **change.ital.approve.role** aus, wenn der Rich HTML-Editor verwendet wird:

Automatische Übersetzung

Vorlage „change.itil.approve.role“

< ☰ Email Template
 change.itil.approve.role 📎 ✓ ☰ ⋮ Update Delete

Name Application ⓘ

Email layout 🔍 ⓘ Table ▼

Subject

Message HTML − + Select variables:

B *I* U ↶ ↷

Font Family ▼ Font Sizes ▼ 📏

A A 🔗 🔗 🖼️ 📐 <> ☰ ☰ ☰

☰ ☰ ☰ 🔄

Short Description: `${sysapproval.short_description}`
 Priority: `${sysapproval.priority}`
 Category: `${sysapproval.category}`

`${mail_script:change_request_summary}`

Comments:
`${sysapproval.description}`

`${mailto:mailto.approval}`

`${mailto:mailto.rejection}`

Click here to view Approval Request: `${URI}`
 Click here to view `${sysapproval.sys_class_name}`: `${sysapproval.URI}`

div

+ 📁 Fields

Die Auswahlliste auf der rechten Seite zeigt die verfügbaren Felder aus der Tabelle sysapproval_approver.

Beachten Sie, dass die Vorlage **change.itil.approve.role** außerdem ein vordefiniertes E-Mail-Layout (Abbestellen und Voreinstellungen) verwendet, das Links enthält, über die der Empfänger Genehmigungsbenachrichtigungen abbestellen und Benachrichtigungseinstellungen festlegen kann.

Und hier ist die Vorlage **mailto.approval**:

Mailto-Genehmigungsvorlage

i Hinweis:

Wenn Sie Text in die folgenden Zeilen nach **Hier klicken, um \${sysapproval} zu genehmigen** einfügen, bildet dieser Text den eigentlichen Textkörper der E-Mail.

Die Kombination von verwendeten Vorlagen würde eine E-Mail ähnlich wie im folgenden Beispiel erzeugen:

Vorlagengenerierte E-Mail-Nachricht

Short Description: Upgrade to a new version of Windows Office
 Click here to view Approval Request: [LINK](#)
 Click here to view Change Request: [LINK](#)

Priority: 4 – Low
Category: Software
Comments:
 All matches for the sales department must be updated to the latest version of Windows Office

[Click here to approve CHG30003](#)
[Click here to reject CHG30003](#)

[Unsubscribe](#) | [Notification Preferences](#)

Beachten Sie, dass der E-Mail-Empfänger die folgenden Links in der E-Mail verwenden kann:

- Ein Link zum Anzeigen aller Details des Change Request
- Ein Link zum Anzeigen des Genehmigungsdatensatzes
- Ein Link, der eine automatische E-Mail-Antwort zur Bestätigung der Änderung generiert
- Ein Link, der eine automatische E-Mail-Antwort generiert, um die Änderung abzulehnen
- Ein Link zum Abbestellen von Genehmigungsbenachrichtigungen und ein weiterer Link zum Festlegen von Benachrichtigungseinstellungen

Zugehörige Informationen

[E-Mail-Layouts](#)

Leere Zeilen in eine E-Mail-Vorlage einfügen

Sie können ganz einfach leere Zeilen in einer E-Mail-Vorlage mit HTML-Tags hinzufügen.

Durch eine vernünftige Nutzung dieser HTML-Tags können Sie Ihre E-Mails leichter lesbar machen.

- Sie können `
` verwenden, um einen Zeilenumbruch einzufügen
- Sie können Absätze in `<p>...</p>` Tags umbrechen, um Ihre E-Mail ansprechend zu formatieren.

Kalenderintegration

Mit E-Mail-Benachrichtigungen können Sie Karten importieren und exportieren, um Informationen zu Datensätzen zu nutzen und in Outlook oder einen anderen Kalender zu integrieren.

Eine E-Mail-Benachrichtigung kann beispielsweise ein Kalenderereignis basierend auf den geplanten Start- und Enddaten eines Change Request erstellen. Um die Integration in einen Kalender zu ermöglichen, können die folgenden iCalendar-Variablen zu einer E-Mail-Vorlagennachricht hinzugefügt werden und die E-Mail-Vorlage aus der Benachrichtigung referenzieren. Die Variablen müssen dem Feld **Nachrichtentext** hinzugefügt werden.

Variable	Beschreibung
<code>`\${dtstart}`</code>	Startdatum
<code>`\${dtend}`</code>	Enddatum
<code>`\${location}`</code>	Standort
<code>`\${alarm_time}`</code>	Alarm- oder Erinnerungszeit

Standardmäßig berechnet die Instanz den Wert von iCalendar-Variablen mithilfe von Import- und Exportzuordnungen für die Tabellen „Termin“ [itil_appointment] und „Change Request“ [change_request]. Die Instanz verwendet auch Import- und Exportzuordnungen für andere Tabellen, je nachdem, welche Plugins Sie aktivieren. Wenn Sie beispielsweise das Incident-Plugin (com.snc.incident) aktivieren, verwendet die Instanz die Import- und Exportzuordnungen der Incident-Tabelle [incident].

Jede Import-/Exportzuordnungen kann eine andere Gruppe von iCalendar-Feldern enthalten. Zum Beispiel ordnet die Import-/Exportzuordnung icalendar.change_request nur zwei iCalendar-Felder zu.

Die Instanz verwendet den Wert **Externer Name** als Variablennamen in der E-Mail-Vorlage. Zum Beispiel definiert die Import-/Exportzuordnung icalendar.change_request die Variablen `dtstart` und `dtend`.

Externer Name	Zugehöriger Variablenname	Tabelle	Feldzuordnung	Feldbezeichnung
dtstart	<code>`\${dtstart}`</code>	change_request	start_date	Geplantes Startdatum
dtend	<code>`\${dtend}`</code>	change_request	end_date	Geplantes Enddatum

Datumsfelder den iCalendar-Variablen zuordnen

Sie können angeben, welche Felder die Datumsinformationen in Kalendereinladungsbenachrichtigungen bereitstellen, indem Sie die Feldzuordnungen von *dtstart* und *dtend* in der Import-/Exportzuordnung für die iCalendar-Einladung ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_impex_map.list` ein.
2. Öffnen Sie eine Karte, um sie zu bearbeiten.
3. Klicken Sie in der Themenliste „Feldkarten“ entweder auf das entsprechende Feld **end_date** oder **start_date**, um bei Bedarf die Zuordnung für *dtstart* oder *dtend* zu ändern.
4. Ändern Sie das Feld **Datenbank** in das Feld, das Sie verwenden möchten, um das Startdatum oder Enddatum festzulegen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie iCalendar-Einladungen für benutzerdefinierte Tabellen

Erstellen Sie zum Generieren von iCalendar-Einladungen, die Feldwerte aus benutzerdefinierten Tabellen verwenden, eine Import-/Exportzuordnung, die die Werte der iCalendar-Felder berechnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie die benutzerdefinierte Tabelle und Felder mit dem Feldtyp **Datum/Uhrzeit** für die Felder, die den Variablen `${dtstart}` und `${dtend}` zugeordnet sind.
2. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_impex_map.list` ein.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Legen Sie die folgenden Felder fest:
 - **Name:** Verwenden Sie die folgende Namenskonvention: `icalendar.<table name>`. Zum Beispiel **icalendar.u_my_custom_table**.
 - **Tabelle:** Wählen Sie die benutzerdefinierte Tabelle aus, die Sie erstellt haben.
 - **Typ:** Wählen Sie **icalendar**.
5. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
6. In der entsprechenden Liste „Feldzuordnungen“ klicken Sie auf **Neu**.
7. Wählen Sie im Assistenten für Zuordnungseinträge **Zuordnung zu einem Datenbankfeld** aus.
8. Erstellen Sie Feldzuordnungen für *dtstart* und *dtend*.

Example

Ordnen Sie beispielsweise den **externen Namen** *dtstart* dem Feld `u_meeting_start_time` in `u_my_custom_table` zu.



Hinweis:

Diese Variablen sind erforderlich.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

10. Erstellen Sie nach Bedarf Feldzuordnungen für eines der folgenden iCalendar-Felder.

- dstart
- dtend
- location
- alarm_time

11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hier sind Beispiele für Feldzuordnungen zwischen iCalendar-Variablen und benutzerdefinierten Feldern in einer benutzerdefinierten Tabelle, u_my_custom_table:

Beispiel-Feldzuordnungen

Externer Name	Datenbankfeld	Typ	Karte
dstart	u_meeting_start_time	Ausstehend	icalendar.u_my_custom_table
dtend	u_meeting_end_time	Ausstehend	icalendar.u_my_custom_table

12. Erstellen Sie eine E-Mail-Vorlage, die festlegt, was in der iCalendar-Einladung enthalten sein soll.

- a. Legen Sie das Feld **Tabelle** zu der von Ihnen erstellten benutzerdefinierten Tabelle fest.
- b. In dem Textfeld **Nachricht** verwenden Sie das folgende Format, um die iCalendar-Einladung zu definieren.

```
BEGIN:VCALENDAR
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN
VERSION:2.0
METHOD:REQUEST
BEGIN:VEVENT
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:${to}
DTSTART:${dstart}
DTEND:${dtend}
UID:${sys_id}
DTSTAMP:${dtstamp}
SUMMARY:${u_meeting_summary}
END:VEVENT
END:VCALENDAR
```

 Hinweis:

Mail-Skript ist in Meeting-Einladungs-E-Mail-Vorlagen nicht zulässig oder wird nicht verarbeitet.

Details der iCalendar-Einladungsvorlage

iCalendar-Vorlagenzeile	Erforderlich?	Notizen
BEGIN:VCALENDAR	Ja	
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN	Ja	
VERSION:2.0	Ja	

iCalendar-Vorlagenzeile	Erforderlich?	Notizen
METHOD:REQUEST	Ja	
BEGIN:VEVENT	Ja	
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:\${to}	Ja	`\${to}` enthält die in der Benachrichtigung definierten Empfänger.
DTSTART:\${dtstart}	Ja	Sie müssen die Import-/Exportzuordnung verwenden, um dtstart einem Startzeitfeld in der benutzerdefinierten Tabelle zuzuordnen.
DTEND:\${dtend}	Ja	Sie müssen die Import-/Exportzuordnung verwenden, um dtend einem Endzeitfeld in der benutzerdefinierten Tabelle zuzuordnen.
UID:\${sys_id}	Ja	Sie müssen den Namen eines Felds angeben, das den Datensatz eindeutig identifiziert, z. B. sys_id oder das Feld für die Datensatznummer.
DTSTAMP:\${dtstamp}	Ja	
SUMMARY:\${u_meeting_summary}	Nein	Um eine Zusammenfassung aus einem Textfeld in die benutzerdefinierte Tabelle aufzunehmen, geben Sie den Namen des Felds an, z. B. u_meeting_summary. Der Summenfeldwert darf keine Zeilenumbrüche enthalten. Sie müssen keine Feldzuordnung erstellen.
END:VEVENT	Ja	
END:VCALENDAR	Ja	

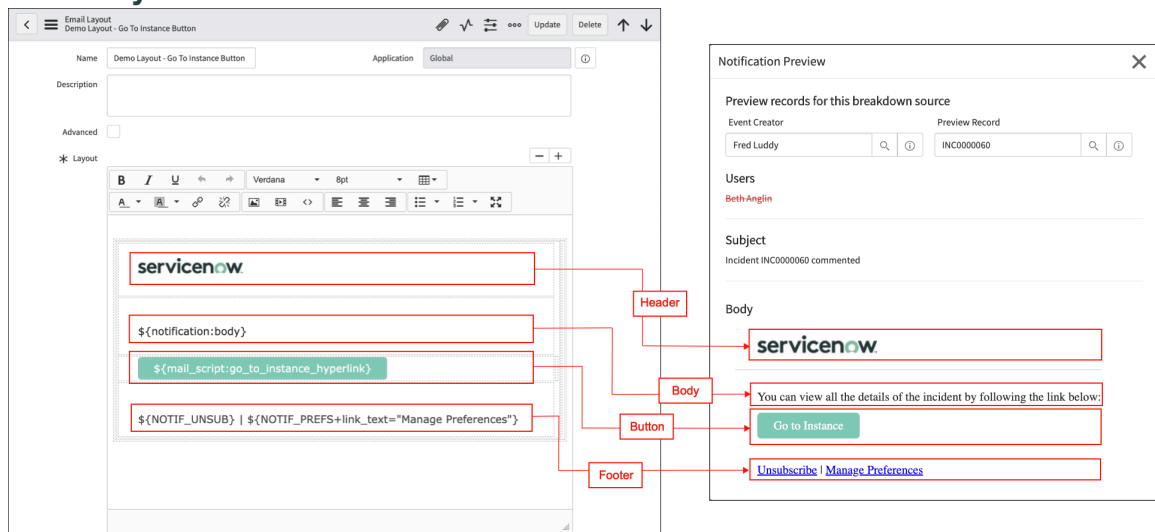
13. Erstellen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, um die iCalendar-Einladung auszulösen, und stellen Sie sicher, dass die folgenden Felder entsprechend festgelegt sind:

- **Tabelle:** Wählen Sie die benutzerdefinierte Tabelle aus.
- **Typ:** Wählen Sie **Meeting-Einladung**.
- **Content Typ:** Wählen Sie nur **Einfacher Text**.
- **E-Mail-Vorlage:** Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie erstellt haben.

E-Mail-Layouts

Erstellen Sie wiederverwendbaren Inhalt für den Nachrichtentext von E-Mail-Vorlagen.

E-Mail-Layout-Übersicht



Administratoren können E-Mail-Layouts für folgende Zwecke verwenden:

- Um sicherzustellen, dass alle E-Mail-Benachrichtigungen ein konsistentes Layout haben, z. B. dass Kopfzeilen, Text und Fußzeile immer angezeigt werden.
- Zum Anzeigen statischer Inhalte für alle E-Mail-Benachrichtigungen, z. B. ein Firmenlogo oder einen Hintergrund.
- Zum Verfügbarmachen von Inline-Formatvorlagen für die Verwendung im Nachrichtentext einer E-Mail-Vorlage, z. B. zum Festlegen einer Schriftart, Schriftgröße und Farbe.
- Um Benutzern Links zu allgemeinen Antwortaktionen zu bieten, z. B. zum Abbestellen einer Benachrichtigung oder zum Verwalten von Benachrichtigungseinstellungen.

i Hinweis:

Um dynamische Inhalte wie E-Mail-Skripts anzuzeigen, verwenden Sie E-Mail-Vorlagen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer E-Mail-Vorlage](#).

E-Mail-Layouts fügen HTML-Elemente in den Nachrichtentext von E-Mail-Vorlagen ein. Alle Stilelemente, die Sie im E-Mail-Layout definieren, stehen der E-Mail-Vorlage zur Verfügung. E-Mail-Layouts unterstützen Stylesheets in diesen Formaten.

- Interne Formatvorlagen, die in einem definiert sind `<![CDATA[<style>]]>`-Element.
- Inline-Stile innerhalb eines Stil-Attributs.

Standardmäßig enthält das System mehrere Musterlayouts, mit denen Administratoren eigene Layouts erstellen können. Administratoren können E-Mail-Layouts mit einem Inline-HTML-Editor oder durch die manuelle Eingabe von HTML-Code erstellen. Das System speichert E-Mail-Layoutdatensätze in der Tabelle E-Mail-Layout [sys_email_layout].

i Hinweis:

Wenn die Benachrichtigung keinen Inhalt aus dem Benachrichtigungsdatensatz oder der Vorlage enthält, wird das Layout nicht angewendet.

Ein E-Mail-Layout erstellen

Erstellen Sie ein E-Mail-Layout, um den HTML-Inhalt anzugeben, der im Text einer oder mehrerer E-Mail-Vorlagen angezeigt werden soll.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Datensatz erforderlich: E-Mail-Vorlagendatensatz

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > E-Mail > Layouts**.
Das System zeigt die Liste der vorhandenen E-Mail-Layouts an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
Das System zeigt ein leeres E-Mail-Layoutformular an.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Felder des E-Mail-Layouts

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Datensatz an.
Anwendung	Listet die übergeordnete Anwendung auf, zu der dieser Datensatz gehört.
Beschreibung	Geben Sie eine optionale Beschreibung des Layouts an.
Erweitert	Wählen Sie aus, ob das Feld Erweitertes Layout angezeigt werden soll.
Layout	<p>Verwenden Sie den Inline-Editor, um HTML-Elemente hinzuzufügen. Das System zeigt HTML aus diesem Feld im Textkörper einer E-Mail-Vorlage an, die das Layout verwendet. Fügen Sie Benachrichtigungsvariablen ein, um Inhalte aus dem zugehörigen Datensatz anzuzeigen. Für weitere Informationen zu Benachrichtigungsvariablen siehe Benachrichtigungsvariablen.</p> <p>i Hinweis: Der Editor formatiert automatisch den von Ihnen über die Quellcode-Ansicht eingegebenen HTML-Code.</p>
Erweitertes Layout	<p>Verwenden Sie dieses Feld, um den HTML-Code manuell einzugeben. Das System zeigt HTML aus diesem Feld im Textkörper einer E-Mail-Vorlage an, die das Layout verwendet.</p> <p>i Hinweis: Um Text in dieses Feld einzugeben, wählen Sie Klicken Sie hier, um die Syntaxhervorhebung und Skriptformatierung zu deaktivieren.</p>

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
Das System erstellt den E-Mail-Layoutsatz.
5. Navigieren zu **Systembenachrichtigung > E-Mail > Vorlagen**.
Das System zeigt die Liste der vorhandenen E-Mail-Vorlagen an.
6. Wählen Sie die E-Mail-Vorlage aus, für die Sie ein E-Mail-Layout verwenden möchten.
Das System zeigt den E-Mail-Vorlagendatensatz an.
7. Wählen Sie unter **E-Mail-Layout** das E-Mail-Layout aus, das Sie zum Formatieren des E-Mail-Nachrichtentexts verwenden möchten.

8. Klicken Sie auf Aktualisieren.

Die E-Mail-Vorlage verwendet das ausgewählte E-Mail-Layout zum Formatieren des E-Mail-Nachrichtentexts.

E-Mail-Aufbewahrung

Sie können E-Mail-Nachrichten archivieren und letztendlich vernichten, die Sie nicht mehr benötigen oder wenn Ihre E-Mail-Tabelle zu groß ist.

Die E-Mail-Aufbewahrung ist ab dem Helsinki-Release verfügbar.

Plugins zur E-Mail-Archivierung und -vernichtung

Die Funktion zum Archivieren und Vernichten von E-Mails verwendet die Plugins für [Datenarchivierung](#) und [E-Mail-Aufbewahrung](#). Das Datenarchivierungs-Plugin muss aktiv sein, um E-Mail-Datensätze zu archivieren und zu vernichten. Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin enthält eine Reihe von Regeln, die angeben, wann das System E-Mail-Datensätze archiviert und vernichtet.

 Hinweis:

Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin verhindert auch, dass das System Wasserzeichen löscht, die erforderlich sind, damit Aktionen bei eingehender E-Mail weiterhin funktionieren.

Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin und die zugehörigen Regeln zum Archivieren und Vernichten sind für neue Instanzen standardmäßig aktiv. Bei aktualisierten Instanzen müssen Sie sowohl das Plugin als auch die Regeln zum Archivieren und Vernichten manuell aktivieren. ServiceNow empfiehlt, dass Sie diese Regeln überprüfen und genehmigen, bevor Sie sie aktivieren.

Wenn Ihre Instanz bereits über einen Prozess zum Verwalten von E-Mail-Datensätzen verfügt, müssen Sie das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin nicht aktivieren. Wenn Sie Ihren aktuellen Prozess durch die E-Mail-Aufbewahrung ersetzen möchten, deaktivieren Sie den aktuellen Prozess, bevor Sie die Regeln zum Archivieren und Vernichten aktivieren.

E-Mail-Datensätze archivieren und vernichten

Archivierung bedeutet das Verschieben von Datensätzen aus der E-Mail-Tabelle [sys_email] in die Archiv-E-Mail-Tabelle [ar_sys_email], wenn sie die Zeitgrenze der Archivierungsregel überschreiten. *Vernichten* bedeutet, dass Datensätze in der Archiv-E-Mail-Tabelle gelöscht werden, wenn sie die Zeitgrenze für die Vernichtungsregel überschreiten.

 Hinweis:

Wenn eine Vernichtungsregel E-Mail-Einträge löscht, werden zugeordnete Wasserzeichen nicht gelöscht. Sie werden beibehalten, um sicherzustellen, dass Ihre Aktionen bei eingehender E-Mail weiterhin funktionieren.

Standardmäßige Archivierungs- und Vernichtungsregeln

Die E-Mail-Aufbewahrung bietet folgende E-Mail-Archivierungsregeln:

- **E-Mails – ignoriert und über 90 Tage alt:** archiviert E-Mail-Nachrichtendatensätze, die mehr als 90 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden und vom Typ **erhalten-ignoriert** oder **gesendet-ignoriert** sind.
- **E-Mails – über ein Jahr alt:** archiviert E-Mail-Nachrichtendatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden.

Die E-Mail-Aufbewahrung bietet auch diese E-Mail-Vernichtungsregel:

E-Mail-Archiv – über ein Jahr alt: vernichtet E-Mail-Datensätze, die länger als 365 Tage vor dem aktuellen Datum archiviert wurden.

Mit diesen Standardeinstellungen werden Ihre E-Mail-Nachrichten insgesamt zwei Jahre in der Instanz gespeichert: ein Jahr in der E-Mail-Tabelle und ein Jahr in der E-Mail-Archivtabelle. Am Ende dieses Zeitraums löscht das System die abgelaufenen E-Mail-Datensätze aus der E-Mail-Archivtabelle.

i Hinweis:

Standardmäßig sind diese Regeln für neue Instanzen aktiv und für Upgrades inaktiv. Das System führt Archivierungs- und Vernichtungsregeln aus, wenn Sie sie aktivieren.

Kompatibilität mit anderen Implementierungen für die Datensatzverwaltung

Wenn Sie bereits eine andere Methode zum Verwalten von E-Mail-Datensätzen verwenden, z. B. Tabellenbereiniger, müssen Sie die E-Mail-Aufbewahrungsfunktion nicht verwenden. Um das unerwartete Löschen von Datensätzen zu verhindern, empfiehlt ServiceNow, dass Sie nicht gleichzeitig mehrere E-Mail-Verwaltungsprozesse in derselben Instanz verwenden.

i Hinweis:

Wenden Sie sich an Ihren Professional Services oder Vertriebsmitarbeiter, wenn Sie Support beim Ersetzen Ihrer bestehenden Datensatzverwaltungsimplementierung durch die E-Mail-Aufbewahrung benötigen.

Auswirkungen des Archivierens und Löschens von E-Mail-Datensätzen

Aktionen bei eingehender E-Mail kopieren den Text einer E-Mail in die Arbeitsnotizen des zugehörigen Datensatzes. Wenn der Datensatz der eingehenden E-Mail später gelöscht wird, ist der Abschnitt „E-Mail erhalten“ in den Arbeitsnotizen nicht mehr sichtbar, obwohl er weiterhin eine Textkopie der E-Mail enthält.

Wenn das System eine E-Mail-Nachricht über einen Datensatz sendet, zeigt der Aktivitätsformatierer den Abschnitt **Gesendete E-Mail** mit einem Link zur E-Mail-Nachricht an. Wenn das System die E-Mail-Nachricht archiviert, entfernt der Aktivitätsformatierer den Abschnitt **Gesendete E-Mail**. Wenn das System die E-Mail-Nachricht löscht, ist diese weder im Aktivitätsformatierer noch in den Arbeitsnotizen sichtbar.

i Hinweis:

Wählen Sie eine ausreichende Archivierungsdauer, sodass Ihre Benutzer über den Aktivitätsformatierer auf gesendete E-Mails zugreifen können.

Durch die Archivierung von E-Mail-Datensätzen werden die verfügbaren Methoden des Systems geändert, um eingehende E-Mails als Antwort zu identifizieren. Nach dem Archivieren eines E-Mail-Datensatzes kann das System das Feld **In-Reply-To** nicht mehr verwenden, um eine eingehende E-Mail mit einem E-Mail-Datensatz abzugleichen. Das System kann jedoch immer noch eingehende E-Mails anhand einer Datensatznummer oder eines Wasserzeichens einem vorhandenen Datensatz zuordnen.

Aktivieren des E-Mail-Aufbewahrungs-Plugins

Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin enthält Archivierungs- und Vernichtungsregeln für E-Mail-Nachrichten. Es ist standardmäßig für neue Instanzen aktiv, muss jedoch für Upgrades aktiviert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin benötigt diese Plugins:

- Datenarchivierung
- System-Mailboxen

Prozedur

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

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

i 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>.

E-Mail manuell archivieren

Sie können E-Mail-Nachrichten bei Bedarf manuell archivieren, anstatt darauf zu warten, dass die Instanz sie basierend auf einer regelmäßigen Aufgabe archiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die E-Mail-Aufbewahrung bietet folgende E-Mail-Archivierungsregeln:

- **E-Mails – ignoriert und über 90 Tage alt:** archiviert E-Mail-Nachrichtendatensätze, die mehr als 90 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden und vom Typ **erhalten-ignoriert** oder **gesendet-ignoriert** sind.
- **E-Mails – über ein Jahr alt:** archiviert E-Mail-Nachrichtendatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden.

Sie können E-Mail-Nachrichten manuell archivieren, die diese Archivierungsregeln oder zusätzliche Archivierungsregeln erfüllen, die Sie erstellen.

i Hinweis:

Ein Archivsatz muss aktiv sein, damit die Instanz Datensätze damit verarbeiten kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemarchivierung > Archivregeln**.
2. Öffnen Sie die E-Mail-Archivierungsregel, die Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie auf **Schätzung neu berechnen**, um zu sehen, wie viele Datensätze in der E-Mail-Tabelle [sys_email] archiviert werden.

i Hinweis:

Die Schätzung erscheint im Feld **Datensatzschätzung**.

4. Klicken Sie auf **Archiv jetzt ausführen**.

i Hinweis:

Sie können auch [eine Archivierungsregel erstellen](#).

Wasserzeichen in Benachrichtigungs-E-Mails

Standardmäßig generiert das System am unteren Rand jeder Benachrichtigungs-E-Mail ein Wasserzeichen, um eingehende E-Mails mit vorhandenen Datensätzen abgleichen zu können. Jedes Wasserzeichen enthält eine zufällige 20-stellige Zeichenfolge, die es einzigartig macht.

Beginnend mit dem Jakarta-Release generiert das System automatisch randomisierte Wasserzeichen für Benachrichtigungs-E-Mails in Basissystemen. Die zufällige Zeichenfolge mit 20 Zeichen verringert die Wahrscheinlichkeit, dass ein Wasserzeichen erraten wird oder zufällig mit dem Wasserzeichen einer E-Mail aus einer anderen Instanz übereinstimmt.

i Hinweis:

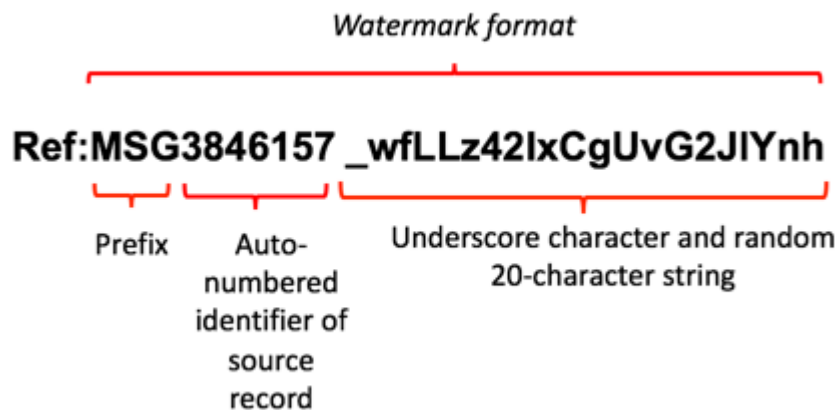
Wenn Sie ein Upgrade von einem Release vor Jakarta durchführen, ist der Support zufälliger Wasserzeichen optional und erfordert die Aktivierung des Plugins „Random Watermark Support“.

Wasserzeichenformat

Das E-Mail-Wasserzeichen beginnt immer mit „**Ref:**“, um die Beschriftung als Wasserzeichen zu kennzeichnen. Nach dieser Kennung ist die Standardkennzeichnung 31 Zeichen lang und besteht aus dem Folgenden:

- Anpassbares Präfix – Das Standardpräfix lautet **MSG**.
- Automatisch nummerierte Kennung – Die numerische Zeichenfolge, die den Quelldatensatz kennzeichnet, z. B. Incident, Problem odem Change Request.
- Ein Unterstrich gefolgt von einer zufälligen Zeichenfolge mit 20 Zeichen

Beispiel eines randomisierten Wasserzeichens



Wenn eingehende E-Mails verarbeitet werden, ordnet das System den entsprechenden Quelldatensätzen zufällige Wasserzeichen zu.

Wasserzeichen-Konfiguration

Wasserzeichen werden immer generiert, Sie können sie jedoch so konfigurieren, dass sie:

- für jede Instanz ein benutzerdefiniertes Wasserzeichenpräfix erstellen, um zu verhindern, dass versehentlich Ereignisse in der falschen Instanz ausgelöst werden.
- nach MSG benutzerdefinierte Präfix-Zeichen haben
- global verborgen werden
- aus einzelnen E-Mail-Nachrichten weggelassen werden

Wenn Wasserzeichen in E-Mail-Benachrichtigungen nicht angezeigt werden, funktionieren Aktionen bei eingehender E-Mail möglicherweise nicht ordnungsgemäß. Ohne Wasserzeichen verarbeitet das System eingehende E-Mail-Nachrichten wie in [Kriterien für das Abgleichen von E-Mails mit Aktionen für eingehende E-Mails](#) beschrieben.

i Hinweis:

E-Mail-Clients, die die Nur-Text-Version der E-Mail verwenden, zeigen weiterhin das Wasserzeichen an.

Erstellen eines benutzerdefinierten Wasserzeichenpräfix für E-Mail-Benachrichtigungen

Standardmäßig verwenden E-Mail-Benachrichtigungen das Wasserzeichenpräfix **MSG**, Sie können jedoch ein benutzerdefiniertes Wasserzeichenpräfix erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle E-Mail-Benachrichtigungen, die von einer Instanz an eine andere weitergeleitet werden, können mit unterschiedlichen Präfixen für jede Instanz leichter unterschieden werden. Um ungewolltes Auslösen von Ereignissen in der falschen Instanz zu vermeiden, erstellen Sie für jede Instanz ein eindeutiges Wasserzeichenpräfix.

i Hinweis:

Verwenden Sie keine Doppelpunkte (:) in benutzerdefinierten Wasserzeichenpräfixen. Doppelpunkte sind reservierte Zeichen und können dazu führen, dass das Wasserzeichen ignoriert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Nummernverwaltung**.
2. Öffnen Sie den **MSG**-Datensatz in der Tabelle E-Mail-Wasserzeichen [sys_watermark].
3. Geben Sie das eindeutige **Präfix** für diese Instanz ein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Ihr benutzerdefiniertes Wasserzeichen gilt für alle neuen E-Mail-Benachrichtigungen. E-Mail-Benachrichtigungen, die vor dem Erstellen eines benutzerdefinierten Wasserzeichens vorhanden waren, behalten dieselben Wasserzeichen wie zuvor.

Auslassen eines E-Mail-Benachrichtigungswasserzeichens

Sie können Wasserzeichen in E-Mail-Benachrichtigungen auslassen, wenn die Instanz die Benachrichtigung nicht mit einem vorhandenen Datensatz abgleichen soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die zu aktualisierende E-Mail-Benachrichtigung aus.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erweiterte Ansicht**.
4. Im Abschnitt **Inhalt** wählen Sie die Checkbox **Wasserzeichen auslassen** aus.

Nächste Maßnahme

Wenn eingehende E-Mails kein Wasserzeichen enthalten, durchsucht das System die Betreffzeile und den Nachrichtentext nach einer Datensatznummer. Das System versucht, eine gefundene Datensatznummer mit einem vorhandenen Datensatz abzugleichen. Wenn eine übereinstimmende Datensatznummer vorhanden ist, aktualisiert das System den Datensatz mit den Werten in der eingehenden E-Mail. Um sicherzustellen, dass Antwort-E-Mail-Nachrichten keine Datensätze aktualisieren, entfernen Sie die Datensatznummernvariable `#{number}` aus den Feldern **Betreff** und **Nachrichten-HTML**.

E-Mail-Wasserzeichen global ausblenden

Anstatt Wasserzeichen auszulassen, ist es möglich, Wasserzeichen für die globale Anwendung mithilfe von HTML-Markup auszublenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wasserzeichen können nur in der HTML-Nachricht für die globale Anwendung ausgeblendet werden. Die Textversion der Nachricht weist immer ein Wasserzeichen auf, da sie kein Markup beinhaltet, das eine Anzeigen/Ausblenden-Semantik zulässt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list` im **Anwendungsnavigator**.
2. Erstellen Sie eine neue Eigenschaft mit dem Namen `glide.email.watermark.visible` und setzen Sie sie auf **false**.

Dadurch wird sichergestellt, dass alle Wasserzeichen in allen E-Mail-Nachrichten ausgeblendet werden. Dies kann nicht per E-Mail erfolgen.

Analysieren Sie einen E-Mail-Thread

Wenn eine E-Mail empfangen wird, analysieren Sie die letzte Nachricht in einem E-Mail-Thread, indem Sie **E-Mail-Antworttrennungen** mit der angegebenen Zeichenfolge oder regulären Ausdrücken erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > E-Mail > E-Mail-Antworttrennzeichen**.
Eine Liste der E-Mail-Antworttrennzeichen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues E-Mail-Antworttrennzeichen zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular **„E-Mail-Antworttrennung“** aus.

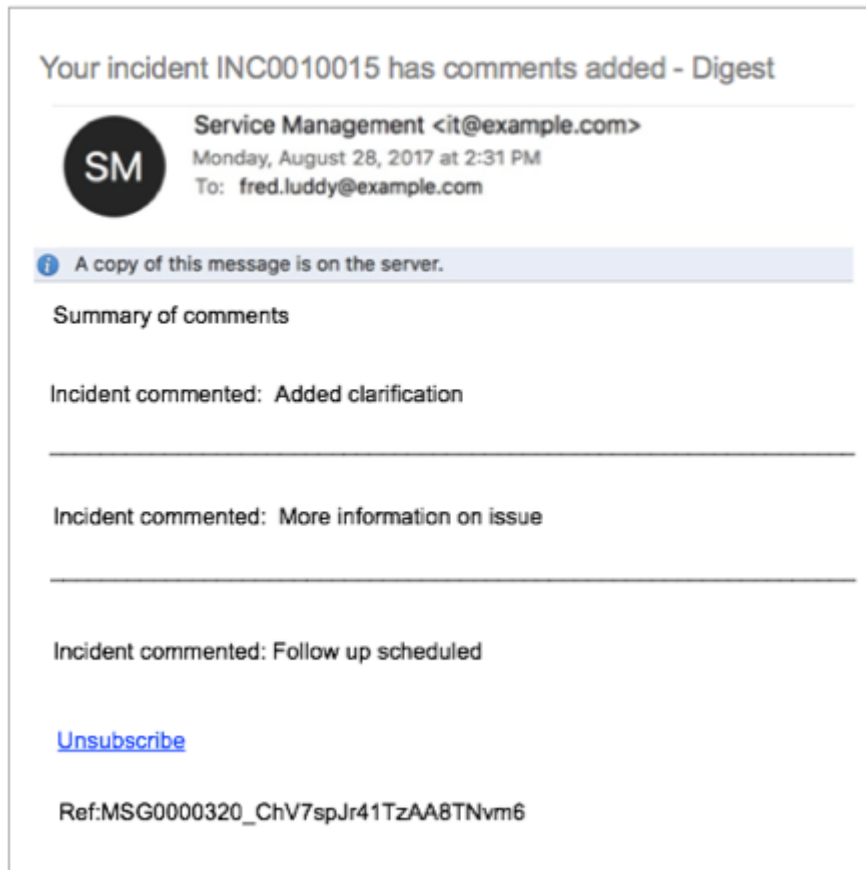
Felder	Beschreibung
Name	Name des Trennzeichens.
Anwendung	Bereich des Trennzeichens.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Trennzeichens.
Typ	<p>Typ des Trennzeichens.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Zeichenfolge: Sucht nach der angegebenen Zeichenfolge, um einen E-Mail-Thread zu analysieren. ○ Regulärer Ausdruck: Sucht nach dem angegebenen regulären Ausdruck, um einen E-Mail-Thread zu analysieren. <p>i Hinweis: Komplexe reguläre Ausdrücke können einige Zeit in Anspruch nehmen, um den E-Mail-Thread auszuwerten. In solchen Fällen wird die Auswertung des regulären Ausdrucks nach 10 Sekunden überschritten und für diesen regulären Ausdruck übersprungen, und die E-Mail-Verarbeitung wird fortgesetzt.</p>
Bestellung	Priorität des Trennzeichens.
Trennzeichen	Trennwert basierend auf der Auswahl des Typs .
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Trennzeichens.
Sprache	<p>Sprache des Antworttrennzeichens.</p> <p>i Hinweis: Nicht alle E-Mail-Clients geben eine Sprache an, daher werden alle aktiven Antworttrennzeichen angewendet, um ein Trennzeichen in der E-Mail-Nachricht zu finden.</p>

4. Klicken Sie auf Absenden.

E-Mail-Digests

Ein E-Mail-Digest ist eine einzelne E-Mail, die die Aktivität für eine ausgewählte Benachrichtigung und ihren Zieldatensatz während eines angegebenen Zeitintervalls zusammenfasst. Sie können einen E-Mail-Digest aktivieren, um die Anzahl der Benachrichtigungen zu reduzieren, wenn häufige Aktualisierungen des zugehörigen Datensatzes innerhalb kurzer Zeit erfolgen.

Beispiel eines E-Mail-Digest



i Hinweis:

E-Mail-Digests gelten nur für E-Mail-Benachrichtigungen und werden für SMS-Nachrichten, Pushbenachrichtigungen und Aktivitätsströme nicht unterstützt.

Wie E-Mail-Digests funktionieren

In neuen und aktualisierten Instanzen ist das E-Mail-Digest-Plugin (com.glide.email_digest) standardmäßig aktiviert. Ihre Instanz muss die Schnittstelle Core-UI verwenden, da die E-Mail-Zusammenfassungsfunktion das Festlegen der [Benutzerbenachrichtigungseinstellungen](#) im Fenster „Systemeinstellungen“ umfasst.

Administratoren bestimmen, welche Benachrichtigungen in einem E-Mail-Digest übermittelt werden können, und konfigurieren den Digest-Inhalt für diese Benachrichtigungen. Administratoren können auch die Intervalle für Digests steuern. Ein Intervall ist die Zeitdauer, für die Benachrichtigungen für den Digest erfasst werden, z. B. täglich oder stündlich.

Benutzer aktivieren den Digest und wählen in ihren Benachrichtigungseinstellungen das Digest-Intervall für eine bestimmte Benachrichtigung aus. Das System sammelt die Benachrichtigungen, die normalerweise innerhalb des angegebenen Intervalls gesendet werden, und fasst sie im E-Mail-Digest zusammen.

Bei der Verarbeitung eines E-Mail-Digest führt das System Folgendes aus:

- Speichert die Digest-Konfiguration für die Benachrichtigung in der Tabelle „Benachrichtigungen“ [sysevent_email_action].
- Speichert den für einen Benutzer gesammelten Benachrichtigungsinhalt vorübergehend in der Tabelle „E-Mail-Digest-Teile“ [sys_email_digest_part] und in der Tabelle „E-Mail-Digest-Teilbenutzer“ [sys_email_digest_part_user].
- Führt alle 15 Minuten einen E-Mail-Digest-Auftrag aus, um zu prüfen, wann ein Digest zum Senden an einen Benutzer bereit ist.

Das System ermittelt anhand des Digest-Intervalls, wann der Digest zum Versand bereit ist. Das Digest-Intervall beginnt, wenn die erste Benachrichtigung für den Benutzer ausgelöst wird, und endet am Ende der Intervallzeit.

- Sendet den E-Mail-Digest kurz nach Ende des ausgewählten Digest-Intervalls an den Benutzer.

Wenn ein Benutzer beispielsweise ein stündliches Digest-Intervall auswählt und die erste Benachrichtigung um 08:15 Uhr ausgelöst wird, beginnt das Intervall um 08:15 Uhr. Nach Ablauf des Digest-Intervalls generiert das System den E-Mail-Digest ungefähr eine Stunde später, etwa um 09:15 Uhr oder kurz danach, je nachdem, wann der E-Mail-Digest-Auftrag ausgeführt wurde.

E-Mail-Digests einrichten

Was zu tun ist – Administratoren

1. Überprüfen Sie die Digest-Intervalle des Basissystems und [erstellen oder ändern Sie Intervalle](#) bei Bedarf.

Die Digest-Intervalle des Basissystems sind ein Tag (24 Stunden), eine Stunde, alle vier Stunden und sieben Tage (wöchentlich).

2. Bestimmen Sie, welche E-Mail-Benachrichtigungen in einem Digest übermittelt werden können und [konfigurieren Sie den E-Mail-Digest-Inhalt](#) für diese Benachrichtigungen.

Berücksichtigen Sie bei der Bestimmung, welche Benachrichtigungen für einen E-Mail-Digest geeignet sind, den Benachrichtigungsinhalt und die Intervalle, die Ihre Benutzer auswählen können. Digests, die wöchentlich erstellt werden können, eignen sich beispielsweise besser für Benachrichtigungen, die nicht dringend sind.

Was zu tun ist – alle Benutzer

Für eine Benachrichtigung, die in einem E-Mail-Digest geliefert werden kann, [aktivieren Sie den E-Mail-Digest in Ihren Benachrichtigungseinstellungen](#) (Registerkarte **Benachrichtigungen** im Fenster „Systemeinstellungen“). Sie geben auch das Intervall an, in dem die Benachrichtigungen gesammelt werden.

Nächster Schritt

Wenn Sie ein Administrator sind, beginnen Sie mit dem Digest-Einrichtungsprozess, indem Sie die E-Mail-Digest-Intervalle des Basissystems und überprüfen und [die Intervalle erstellen oder ändern](#).

E-Mail-Digest-Intervalle erstellen oder ändern

Administratoren können die E-Mail-Digest-Intervalle (Zeitdauer) erstellen oder ändern, während derer die Aktivität für eine ausgewählte Benachrichtigung in einem E-Mail-

Digest gesammelt wird. Benutzer wählen ein Digest-Intervall aus, wenn sie in ihren Benachrichtigungseinstellungen einen E-Mail-Digest aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie vor dem Hinzufügen eines E-Mail-Digest-Intervalls die Digest-Intervalle des Basissystems in der Tabelle „Digest-Intervalle“ [sys_email_digest_interval]. Sie können Intervalle ändern, einschließlich der Intervalle des Basissystems, die einen Tag (24 Stunden), eine Stunde, alle vier Stunden und sieben Tage (wöchentlich) betragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Digest-Intervalle**.

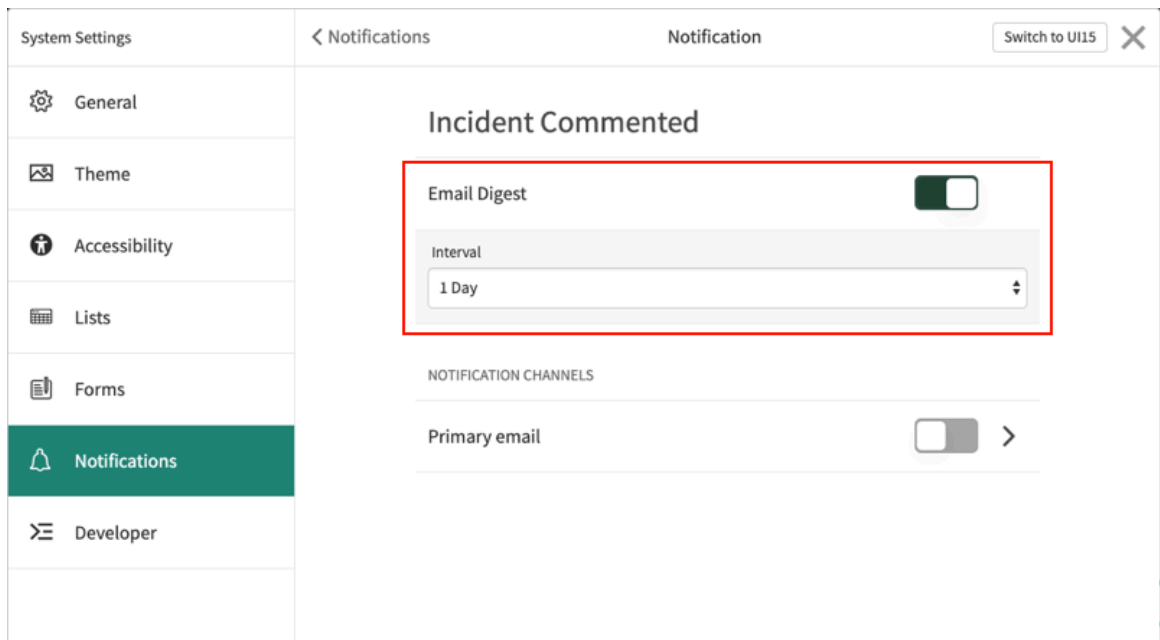
Aktion	Beschreibung
So fügen Sie ein Intervall hinzu	Klicken Sie auf Neu .
So ändern Sie ein Intervall	Wählen Sie das zu ändernde Intervall aus.

2. Geben Sie die neuen oder geänderten Intervallinformationen ein:

Feld	Beschreibung
Name	Intervallname, der die Intervalldauer beschreibt, zum Beispiel: Alle 2 Stunden.
Intervall	Länge des Intervalls, entweder Anzahl von Tagen oder Stunden (Stunden, Minuten und Sekunden). Die zulässige Mindestzeit beträgt eine Stunde und die maximal zulässige Zeit beträgt sieben Tage (eine Woche).

3. Wenn Sie ein Intervall erstellt haben, klicken Sie auf **Absenden**, oder wenn Sie ein Intervall geändert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Das System aktualisiert die Tabelle „Digest-Intervalle“ [sys_email_digest_interval] mit dem neuen oder geänderten Intervall. Das Digest-Intervall wird als Option in den Benachrichtigungseinstellungen aufgeführt (Registerkarte **Benachrichtigungen** im Fenster „Systemeinstellungen“), wenn ein Benutzer einen Digest für die Benachrichtigung aktiviert. Beispiel:



4. Um ein Intervall zu löschen, wählen Sie das zu löschende Intervall in der Tabelle „Digest-Intervalle“ [sys_email_digest_interval] aus und klicken Sie auf **Löschen**.

i Hinweis:

Wenn das Intervall verwendet wird, entfernt das System das Intervall nicht.

Nächste Maßnahme

Bestimmen Sie, welche E-Mail-Benachrichtigungen in einem Digest übermittelt werden können und konfigurieren Sie den E-Mail-Digest-Inhalt für diese Benachrichtigungen.

Zugehörige Informationen

[E-Mail-Digest-Eigenschaften](#)

E-Mail-Digests konfigurieren

Verwenden Sie das Benachrichtigungsformular, um den Inhalt eines E-Mail-Digests für eine Benachrichtigung zu erstellen oder zu ändern. Sie können die E-Mail-Zusammenfassung für eine Benachrichtigung auch deaktivieren, damit sie in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Benutzer nicht verfügbar ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie [eine Benachrichtigung erstellen oder aktualisieren](#), verwenden Sie die Registerkarte **Digest-Inhalt** des Benachrichtigungsformulars, um den E-Mail-Digest für die Benachrichtigung zu konfigurieren. Nachdem Sie den Digest-Inhalt definiert haben, ist die Digest-Option für die Benachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Benutzer verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.

Aktion	Beschreibung
So erstellen Sie eine Benachrichtigung	Wählen Sie Neu aus, um das Formular „Benachrichtigung“ zu öffnen.
So ändern Sie eine Benachrichtigung	Wählen Sie die Benachrichtigung aus, die geändert werden soll.

2. Aktivieren Sie im Benachrichtigungsformular das Kontrollkästchen **Digest zulassen**, um die Registerkarte Digest-Inhalt anzuzeigen und den Digest-Inhalt zu definieren.

3. Füllen Sie die Felder in der Registerkarte **Digest-Inhalt** aus.

Die Abbildung zeigt die Standardansicht der Registerkarte. Die erweiterte Ansicht enthält zusätzliche Felder (siehe Tabelle).

Automatische Übersetzung

Feld	Beschreibung
Digest-Vorlage	Wenn Sie vorhandenen Inhalt wie Kopf- oder Fußzeilen wiederverwenden möchten, wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus, um dem E-Mail-Digest Inhalt hinzuzufügen.
Digest-Betreff	Geben Sie die Betreffzeile für den E-Mail-Digest ein. Der Betreff kann Variablen aus der Spalte Variablen auswählen enthalten. Wenn leer, verwendet das System den Wert für Betreff aus der E-Mail-Vorlage . Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben.
Digest-HTML	Geben Sie den wiederkehrenden Inhalt für den E-Mail-Digest ein. Der Digest-Inhalt kann Variablen aus der Spalte Variablen auswählen enthalten. Variablen werden den Spaltennamen zugeordnet, die in der Benachrichtigungstabelle, ihren übergeordneten Tabellen und Referenztabellen verfügbar sind. Verwenden Sie Variablen, um Werte aus einem Datensatz in die Tabelle aufzunehmen, z. B. eine kurze Beschreibung des Incident oder Kommentare und Arbeitsnotizen. Um das Hinzufügen von zusätzlichen <p>- und <div>-Elementen zu Ihrem E-Mail-Digest zu verhindern, lesen Sie den Blog-Post Zusätzlicher Zeilenabstand mit Absatz-Tags im E-Mail-Client von einem ServiceNow-Mitarbeiter im ServiceNow Community.
Digest-Trennzeichen (HTML)	Verwenden Sie die Zeile, um jedes im Digest zusammengefasste Element zu trennen.
Digest von	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die im Absenderfeld des E-Mail-Digest verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail-Adresse muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung .
Digest-Antwort an	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die für die Antwort auf einen E-Mail-Digest verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung .
Digest-Text	Geben Sie den wiederkehrenden Inhalt für den E-Mail-Digest ein, der als Nur-Text gesendet werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf HTML und Nur-Text oder Ausschließlich Nur-Text festlegen.

Feld	Beschreibung
Digest-Trennzeichen (Text)	[Optional] Verwenden Sie den Bindetrich als Linie, um jedes im Digest zusammengefasste Element zu trennen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf HTML und Nur-Text oder Ausschließlich Nur-Text festlegen.

4. Wenn Sie mit dem Erstellen der Benachrichtigung fertig sind, wählen Sie **Absenden**.

Die E-Mail-**Digest**-Option wird in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Benutzer angezeigt.

i Hinweis:

Die in der Registerkarte **Empfänger** bestimmten E-Mail-Empfänger erhalten den Digest, sobald sie in ihren Benachrichtigungseinstellungen **den Digest aktiviert haben**. Wenn der Benutzer kein festgelegter Empfänger für die Benachrichtigung ist, wird keine Zusammenfassung generiert, obwohl der Benutzer die Zusammenfassung für eine Benachrichtigung aktiviert hat. In diesem Fall erhält der Benutzer die tatsächlichen Benachrichtigungen, wenn sie generiert werden.

5. **Wahlweise:** Um die E-Mail-Zusammenfassung für eine Benachrichtigung zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Digest zulassen** und wählen **Aktualisieren**, wenn Sie Ihre Änderungen an der Benachrichtigung abgeschlossen haben.

Wenn Sie den Digest-Inhalt deaktivieren, ist die Digest-Option auch nicht mehr für die Benachrichtigung verfügbar und wird nicht in den Benachrichtigungseinstellungen für Ihre Benutzer aufgeführt. Wenn ein Benutzer zuvor die Digest-Option für die Benachrichtigung aktiviert hat, beendet das System die Erfassung dieser Benachrichtigungen für einen Digest und generiert den Digest nicht.

i Hinweis:

Wenn Sie den Digest deaktiviert haben und ihn wieder verfügbar machen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Digest zulassen**. Das System speichert den zuvor gespeicherten Digest-Inhalt und zeigt ihn in der Registerkarte **Digest-Inhalt** an.

Zugehörige Informationen

[E-Mail-Digests](#)

[E-Mail-Digest-Intervalle erstellen oder ändern](#)

[Aktivieren Sie eine E-Mail-Zusammenfassung in Core-UI](#)

Aktivieren Sie die E-Mail-Zusammenfassung in Next Experience

Reduzieren Sie die Anzahl der erhaltenen E-Mail-Benachrichtigungen, indem Sie E-Mail-Zusammenfassungen benachrichtigen aktivieren. Ein E-Mail-Digest ist eine einzelne E-Mail, die die Aktivität für eine ausgewählte Benachrichtigung und ihren Zieldatensatz während eines angegebenen Zeitintervalls zusammenfasst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benachrichtigungen enthalten standardmäßig nicht die Option, als E-Mail-Zusammenfassung empfangen zu werden. Nur Administratoren können eine Option erstellen, um die E-Mail-Zusammenfassung für eine ausgewählte Benachrichtigung zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Benutzerprofil zu **Einstellungen > Benachrichtigungen** und dann **Erweiterte Einstellungen** auswählen.
2. Wählen Sie **Systembenachrichtigungen aus**.
3. Erweitern Sie die Benachrichtigung.
4. Aktivieren Sie **E-Mail Digest**, und wählen Sie das Digest-Intervall aus, in dem Sie die Benachrichtigungskommunikation erhalten möchten.

Aktivieren Sie eine E-Mail-Zusammenfassung in Core-UI

Reduzieren Sie die Anzahl der Benachrichtigungen, die Sie für einen ausgewählten Zieldatensatz während eines angegebenen Zeitintervalls erhalten, indem Sie eine E-Mail-Zusammenfassung aktivieren. Der Digest ist eine einzelne E-Mail, die einzelne Benachrichtigungen für einen Zieldatensatz sammelt, der während des angegebenen Intervalls generiert wurde. Die E-Mail-Zusammenfassung von zwei verschiedenen Zieldatensätzen wird nicht in einer einzigen E-Mail zusammengefasst.


Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Option „E-Mail-Zusammenfassung“ ist nur verfügbar, wenn Ihr Administrator den E-Mail-Zusammenfassungsinhalt für diese Benachrichtigung konfiguriert hat.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol () im Banner-Frame, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die Benachrichtigung aus:
 - a. Klicken Sie im Abschnitt „Benachrichtigungen nach Kategorie“ auf die Zeile oder den Rechtspfeil (➤) der Kategorie, die Sie anzeigen möchten.
 - b. Klicken Sie in der Liste der Benachrichtigungen für die Kategorie auf die Zeile oder den Rechtspfeil (➤) neben der Benachrichtigung, die Sie bearbeiten möchten.
3. So aktivieren oder deaktivieren Sie einen E-Mail-Digest für die Benachrichtigung, wenn ein E-Mail-Digest verfügbar ist:
 - a. Klicken Sie auf den Switch **E-Mail-Digest**.
Der E-Mail-Digest ist aktiviert, wenn der Switch grün ist, und deaktiviert, wenn der Switch grau ist.
 - b. Wenn Sie den Digest aktiviert haben, wählen Sie die Option **Intervall** (Zeitdauer), während dessen die Benachrichtigungen gesammelt werden.

Das Digest-Intervall beginnt mit dem ersten Auftreten der Benachrichtigungsaktivität. Wenn Sie beispielsweise das tägliche Intervall (1 Tag) auswählen und die erste Benachrichtigung um 07:00 Uhr erfolgt, beginnt das System mit dem Sammeln von Benachrichtigungen um 07:00 Uhr und endet um 07:00 Uhr am nächsten Tag.

Kurz nach Ablauf des Intervalls sendet das System Ihnen den E-Mail-Digest, anstatt die einzelnen Benachrichtigungen zu senden, die während des Digest-Intervalls generiert wurden. Wenn Sie den Digest deaktiviert haben, stoppt das System sofort das Sammeln der Benachrichtigungen für den Digest und sendet den E-Mail-Digest nicht. Das System sendet die Benachrichtigungen erneut, sobald sie generiert werden.

Zugehörige Informationen

[Benachrichtigungsbedingungen anwenden](#)

[E-Mail-Digests](#)

Mehrsprachige E-Mail-Benachrichtigungen

Mit mehrsprachigen E-Mail-Benachrichtigungen können Sie E-Mail-Benachrichtigungen in der bevorzugten Sprache des Empfängers senden und Benachrichtigungsinhalte in verschiedenen Sprachen einfach verwalten.

Übersetzung von E-Mail-Benachrichtigungen

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen für Benutzer in mehreren Regionen basierend auf ihrer bevorzugten Sprache anpassen. Zum Beispiel erhält ein Empfänger, dessen Sprache auf Französisch festgelegt ist, Benachrichtigungs-E-Mails auf Französisch, während eine anfordernde Person in Deutschland auf Deutsch benachrichtigt wird.

Für E-Mail-Benachrichtigungen sind zwei Arten von Übersetzungen verfügbar:

- [Statische Übersetzung](#)

Passen Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Empfänger in mehreren Regionen basierend auf ihrer bevorzugten Sprache an. Bei statischen Übersetzungen wird die Übersetzungsanforderung an einen Übersetzer gesendet.

- [Dynamische Übersetzung](#)

Passen Sie E-Mail-Benachrichtigungen automatisch für Benutzer in mehreren Regionen basierend auf ihrer bevorzugten Sprache an.

Sie können E-Mails auch mit einer Kombination aus statischer und dynamischer Übersetzung senden. Beispiel: Wenn eine E-Mail in Englisch, Französisch, Spanisch und Deutsch gesendet werden muss und die übersetzten Vorlagen für Französisch und Spanisch bereits vorhanden sind, erfolgt die dynamische Übersetzung nur für Deutsch.

Gruppen

Wenn keine Gruppen-E-Mail-ID vorhanden ist, kann eine Benachrichtigung, die für eine Gruppe mit mehrsprachigen Empfängern ausgelöst wird, eine Gruppen-E-Mail an verschiedene Personen mit unterschiedlichen Spracheinstellungen senden.

Wenn eine Gruppen-E-Mail-ID vorhanden ist, wird eine E-Mail in einer einzigen Sprache an alle Empfänger in der Gruppe gesendet. Die bevorzugte Sprache des Empfängers wird nicht berücksichtigt.

Übersetzungs-Plugins für E-Mail-Benachrichtigungen

Aktivieren Sie das [Übersetzungs-Plugin für Glide-Benachrichtigungen](#), um mehrsprachige E-Mails basierend auf der bevorzugten Sprache des Empfängers zu senden. Das Lokalisierungs-Framework-Plugin ist standardmäßig zusammen mit dem Glide-Benachrichtigungsübersetzungs-Plugin aktiviert.

Aktivieren Sie das [übersetzte Plugin zur E-Mail-Aufbewahrung](#), um E-Mails zu archivieren.

Aktivieren Sie die Glide-Benachrichtigungsübersetzung

Sie können das Plugin „Glide Notification Translation“ (com.glide.notification.translation) für Notifications 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 „Glide Notification Translation“ (com.glide.notification.translation).

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**.

i 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>.

Aktivieren Sie die Aufbewahrung übersetzter E-Mails

Sie können das Plugin „Translated Email Retention“ (com.glide.email_retention.translation) für Notifications 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 „Translated Email Retention“ (com.glide.email_retention.translation).

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**.

i 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>.

Statische Übersetzung

Mithilfe der statischen Übersetzung können Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Empfänger in mehreren Regionen basierend auf ihrer bevorzugten Sprache anpassen.

Über die statische Übersetzung für E-Mail-Benachrichtigungen

Verfassen Sie lokalisierten Inhalt für die verschiedenen Inhaltsfelder in Benachrichtigungen, E-Mail-Vorlagensund E-Mail-Layoutformulars mithilfe der statischen Übersetzung, nachdem Sie das [Übersetzungs-Plugin](#)aktiviert haben.

Bei der statischen Übersetzung wird die Übersetzungsanforderung an einen Übersetzer gesendet. Der Übersetzer bietet Übersetzungen für Benachrichtigungsinhalte in verschiedene Sprachen.

Nicht alle Felder in den Benachrichtigungsformularen sind übersetzbar.

Übersetzbare Felder

Tabellenname	Übersetzbare Felder
E-Mail-Benachrichtigung	Betreff, Nachricht, message_html und message_text
E-Mail-Vorlage	Betreff, Nachricht, message_html und message_text
E-Mail-Layout	Layout

Hinweis:

- Der statische Inhalt, der in E-Mail-Skripts übersetzt werden muss, muss in **gs.getMessage()** vorhanden sein, und Übersetzungen für die Zeichenfolgen müssen in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] verfügbar sein.
- Sie können die Übersetzung von Token anhalten, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.email.outbound.static_translation.session.language.change.enabled` erstellen und auf „false“ setzen.

Lokalisierungs-Framework

Verwenden Sie den [Lokalisierungs-Framework -Einstellungen](#) , um Übersetzungen für die folgenden Artefaktkonfigurationen anzufordern:

- E-Mail-Layoutkonfiguration
- E-Mail-Benachrichtigungs-Konfiguration
- E-Mail-Vorlagenkonfiguration

Zugehörige Informationen

[Fordern Sie eine Übersetzung für eine E-Mail-Benachrichtigung, Vorlage oder ein Layout an](#)

Aktivieren Sie die statische Übersetzung

Aktivieren Sie die statische Übersetzung von Benachrichtigungen für die globale Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Systemeigenschaft, der glide.email.outbound.static_translation.enabled lautet.
Anwendung	Anwendung für die Systemeigenschaft. Global wendet die Systemeigenschaft auf alle Anwendungen an, wenn die Systemeigenschaft auf „true“ festgelegt ist.
Beschreibung	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Auswahlmöglichkeiten	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Typ	Typ der Systemeigenschaft, entweder „true“ oder „false“.
Wert	Wert für den ausgewählten Typ , der auf „wahr“ festgelegt werden muss.
Cache ignorieren	Option zum Ignorieren des Caches.
Privat	Option, um die Systemeigenschaft privat zu halten.
Leserollen	Rollen, die die Systemeigenschaft lesen können.
Schreibrollen	Rollen, die die Systemeigenschaft ändern können.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Fordern Sie eine Übersetzung für eine E-Mail-Benachrichtigung, Vorlage oder ein Layout an

Fordern Sie eine Übersetzung an, um eine E-Mail in der bevorzugten Sprache des Empfängers zu senden.

Vorbereitungen

Eine E-Mail-Benachrichtigung muss vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter [E-Mail-Benachrichtigung erstellen](#).

Die zugehörigen Listen namens [Lokalisierungs-Framework -Einstellungen](#) muss so konfiguriert werden, dass die Übersetzung für die Artefaktkonfigurationen angefordert und Sprachen hinzugefügt werden.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benachrichtigungsempfänger müssen als aktive Benutzer in der Benutzertabelle [sys_user] definiert sein und über eine gültige E-Mail-Adresse verfügen, die für ihren primären Kanal (Gerät) in der Tabelle „Benachrichtigungsgerät“ [cmn_notif_device] definiert ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem E-Mail-Element, für das Sie eine Übersetzung anfordern möchten.
 - Navigieren Sie für Benachrichtigungen zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**
 - Navigieren Sie für Vorlagen zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Vorlagen.**
 - Navigieren Sie für Layouts zu **Alle > Systemrichtlinie > E-Mail > Layouts.**
2. Wählen Sie das zu übersetzende Element aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **Übersetzung anfordern**, und wählen Sie die Sprachen aus, in die übersetzt werden soll.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Dynamische Übersetzung

Mithilfe der dynamischen Übersetzung können Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Benutzer in mehreren Regionen basierend auf ihrer bevorzugten Sprache automatisch anpassen.

Über die dynamische Übersetzung für E-Mail-Benachrichtigungen

Dynamische Inhaltsbenachrichtigungen sind benutzerspezifisch. Sie können die dynamische Übersetzung verwenden, um Benachrichtigungen basierend auf der vom Empfänger ausgewählten Sprache automatisch zu übersetzen.

Zum Beispiel erhält eine anfordernde Person, deren Sprache auf Französisch festgelegt ist, automatisch Benachrichtigungs-E-Mails in Französisch, während eine anfordernde Person in Spanisch auf Spanisch benachrichtigt wird.

Die Verwendung der dynamischen Übersetzung umfasst die folgenden Aufgaben:

1. [Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung](#)
2. [Legen Sie die Systemeigenschaft für die dynamische Übersetzung fest](#)
3. [Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung](#)

Nachdem die dynamische Übersetzung aktiviert wurde, können Sie E-Mails senden und die übersetzte E-Mail in den bevorzugten Sprachen der Empfänger anzeigen oder in der Vorschau anzeigen, indem Sie auf die Registerkarte „**Übersetzte E-Mail-Inhalte**“ zugreifen.

Hinweis:

Die Spracheinstellung von Anwendern, die in den Feldern „**cc**“ und „**bcc**“ erwähnt werden, wird nicht berücksichtigt.

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung von Benachrichtigungen für die globale Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aktivieren Sie das dynamische Übersetzungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Systemeigenschaft, der glide.notifications.translation.dynamicsein sollte.
Anwendung	Anwendung für die Systemeigenschaft. Global wendet die Systemeigenschaft auf alle Anwendungen an, wenn die Systemeigenschaft auf true festgelegt ist.
Beschreibung	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Auswahlmöglichkeiten	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Typ	Typ der Systemeigenschaft, der „true“ sein muss false.
Wert	Wert für den ausgewählten Typ , der sein sollte. true.
Cache ignorieren	Option zum Ignorieren des Caches.
Privat	Option, um die Systemeigenschaft privat zu halten.
Leserollen	Rollen, die die Systemeigenschaft lesen können.
Schreibrollen	Rollen, die die Systemeigenschaft schreiben können.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie das Hinweisbanner für übersetzte E-Mails

Konfigurieren Sie den Inhalt für ein übersetztes E-Mail-Notizbanner, das oben auf der Seite angezeigt wird, um dem Empfänger eine benutzerdefinierte Nachricht anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie nach den Eigenschaften, um das Notizbanner zu konfigurieren und anzupassen, und wählen Sie sie aus.

Systemeigenschaft	Beschreibung
<code>glide.email.translation.dynamic.note.html</code>	Zeigt die Nachricht als Header für den übersetzten E-Mail-HTML-Text an.
<code>glide.email.translation.dynamic.note.text</code>	Fügt die Nachricht dem Textkörper des übersetzten E-Mail-Textes hinzu.

Systemeigenschaft	Beschreibung
<code>glide.email.translation.dynamic.note.html</code>	Wandelt CSS-Stile auf die Notiz an.

i Hinweis:

Wenn Sie das Hinweisbanner deaktivieren möchten, legen Sie die Systemeigenschaft `glide.email.translation.dynamic.note.enabled` auf „false“ fest.

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für E-Mail-Benachrichtigungen

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für eine Benachrichtigung, um dynamisch übersetzte E-Mails an Empfänger in ihrer bevorzugten Sprache zu senden.

Vorbereitungen

Eine E-Mail-Benachrichtigung muss vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter [E-Mail-Benachrichtigung erstellen](#).

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benachrichtigungsempfänger müssen als aktive Benutzer in der Benutzertabelle [sys_user] definiert werden. Sie müssen außerdem über eine gültige E-Mail-Adresse für ihren primären Kanal (Gerät) in der Tabelle „Benachrichtigungsgerät“ [cmn_notif_device] verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigungen > E-Mail > Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie den Namen der E-Mail-Benachrichtigung aus, die Sie senden möchten.
3. Wählen **Sie die** Registerkarte Inhalt aus.
4. Wenn die **erweiterte Ansicht** jetzt bereits ausgewählt ist, wählen Sie sie aus.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dynamische Übersetzung** aktivieren.

Nächste Maßnahme

[Vorschau auf E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen](#)


Domänentrennung und Notifications

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

Support-Stufe: Standard

- Umfasst 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 Domain Separation wird speziell in Notifications unterstützt, jedoch nicht in E-Mail-Accounts. Benachrichtigungen werden nicht durch Daten getrennt, sondern durch Prozesse. Benachrichtigungen werden auch durch bestimmte Aktionen ausgelöst.

Hinweis:

Abonnementbasierte Benachrichtigungen sind nicht domänenabhängig und unterstützen keine domänenspezifischen Einstellungen.

So funktioniert die Domänentrennung in Notifications

Es gibt zwei grundlegende Komponenten für die Domänentrennung und Notifications.

- Benachrichtigungen werden durch Prozesse getrennt (nicht durch Daten).
- Benachrichtigungen werden auf zwei Arten ausgelöst:
 1. Wenn ein Datensatz eingefügt oder aktualisiert wird

Benachrichtigungen mit übereinstimmenden Bedingungen UND in derselben Domäne und globalen Domäne wie der eingefügte/aktualisierte Datensatz werden verarbeitet.
 2. Wenn ein in der Benachrichtigung definiertes Ereignis ausgelöst wird
 - a. Ereignisse haben normalerweise einen Zieldatensatz. Beispielsweise bezieht sich das Ereignis [incident.inserted] auf den einzufügenden Incident Record.
 - b. Wenn ein Event ausgelöst wird, werden Benachrichtigungen verarbeitet, die für dieses Event in derselben Domäne und globalen Domäne wie der Zieldatensatz des Events konfiguriert sind.

Domänen und E-Mail-Accounts

Die Domänentrennung wird aus folgenden Gründen in E-Mail-Accounts nicht unterstützt:

1. Senden einer E-Mail: Pro Account gibt es nur einen SMTP Sender. Dies verhindert die Bereitstellung von Domänen für jeden Account und sie sind nicht konfigurierbar.
2. Empfang eingehender E-Mails: Sie können mehrere E-Mail-Accounts einrichten, die Domäne einer Aktion bei eingehender E-Mail jedoch nicht sinnvoll festlegen. Aktionen bei eingehender E-Mail werden in der Domäne des Benutzers verarbeitet, der die E-Mail gesendet hat. Beispiel: User_A in Domäne A sendet eine E-Mail an einen ServiceNow-E-Mail-Account, der die „Incident erstellen“-Aktion bei eingehender E-Mail ausführt. Der durch die eingehende Aktion erstellte neue Incident befindet sich in Domäne A.

Siehe [Aktionen bei eingehender E-Mail](#) für weitere Informationen.

Hinweis:

Wenn die Anzahl der E-Mail-Accounts 20 übersteigt, wird der Empfang der E-Mail langsamer.

Anwendungsfall

Wenn eine Instanz das [Plugin „Domain Separation“](#) verwendet und eine neue E-Mail-Benachrichtigung für eine Domäne definiert wird, die dasselbe Event wie die Benachrichtigung in der globalen Domäne aufweist, erhält der Benutzer zwei E-Mails für dasselbe Event.

Lösung: Definieren Sie das Feld [sys_overrides] für die Benachrichtigung, die zur Domäne gehört, so, dass die Einstellung für „global“ überschrieben wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Delegierte Administration](#).

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

E-Mail-FAQs und Benachrichtigungs-E-Mails zur Problembehandlung

Protokolle und Diagnosen werden bereitgestellt, damit Sie ermitteln können, ob Benachrichtigungs-E-Mails erfolgreich gesendet und empfangen werden, welche Probleme gegebenenfalls vorliegen und wer die E-Mails erhält.

Diagnosen tragen dazu bei, den Gesamtzustand des Systems zu überwachen und allgemeine Probleme zu beheben, z. B. das Problem, dass keine eingehenden E-Mails empfangen werden können. Protokolle tragen dazu bei, Probleme mit einzelnen E-Mails zu identifizieren, und andere Protokolle sind nützlich, um verschiedene Arten von Problemen zu diagnostizieren.

Szenarien für die Überprüfung von Protokollen

Problem	Protokoll
Es muss überprüft werden, ob eine einzelne Benachrichtigungs-E-Mail erfolgreich gesendet wurde	Überprüfen Sie die Systemmailbox auf diese E-Mail. Überprüfen Sie auch die Systempostfach für Fehler auf Fehlerbenachrichtigungen.
Fehler bei einer einzelnen E-Mail	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie das Nachrichtenprotokoll der einzelnen E-Mail. Überprüfen Sie das Feld Fehlerzeichenfolge des E-Mail-Datensatzes. <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>⚠️ Warnung: Einige E-Mail-Server geben keine Fehlerzeichenfolgen zurück.</p> </div>
E-Mail nicht vom Endbenutzer empfangen	<ul style="list-style-type: none"> Überprüfen Sie die Junk -Systemmailbox auf Benachrichtigungen über zurückgesendete E-Mails. Diese E-Mails werden auch im E-Mail-Protokoll mit Typ erhalten-ignoriert angezeigt. Überprüfen Sie das Feld Fehlerzeichenfolge des E-Mail-Datensatzes.

Problem	Protokoll
	<p>⚠️ Warnung: Einige E-Mail-Server geben keine Fehlerzeichenfolgen zurück.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prüfen Sie das Nachrichtenprotokoll der einzelnen E-Mail auf Gründe, aus denen verschiedene Empfänger einbezogen oder ausgeschlossen wurden.

Häufig gestellte Fragen per E-Mail

Häufig gestellte Fragen per E-Mail

Ressourcen für die Problembehandlung

In den folgenden Ressourcen finden Sie Informationen zur Fehlerbehebung bei Problemen mit eingehenden und ausgehenden E-Mails.

Fehler oder Symptom	Lösung
Häufig gestellte Fragen zu eingehender E-Mail	Siehe KB0957760 .
Instanz empfängt keine eingehenden E-Mails	Weitere Informationen finden Sie unter Fehlerbehebung bei eingehender E-Mail, ServiceNow KB0524472 und KB0520595 . Diese KB-Artikel enthalten auch Links zu einer Videoserie zur Problembehandlung bei eingehenden E-Mails.
Instanz sendet keine ausgehenden E-Mails	Siehe Problembehandlung bei ausgehender E-Mail, ServiceNow KB0521382 . Dieser KB-Artikel enthält auch Links zu einer Videoserie zur Fehlerbehebung bei ausgehenden E-Mails.
E-Mails aus Outlook erstellen einen leeren Incident Record mit einem Anhang namens winmail.dat.	Konfigurieren Sie den lokalen Outlook-Client oder Exchange-Server so, dass keine Daten im Rich-Text-Format (RTF) an die Instanz gesendet werden.
E-Mails werden ohne erkennbaren Grund auf den Typ „Senden ignoriert“ festgelegt	Siehe KB0790932 .
Doppelte E-Mails, die von der Instanz generiert wurden	Weitere Informationen finden Sie unter Problembehandlung doppelter E-Mails, die von der Instanz generiert werden, KB0529413 .
SMTP-Absenderauftrag stecken fest	Weitere Informationen finden Sie unter SMTP Sender Job Stuck > 30 Mins alert (Warnung: KB0755061) .
Verbindung mit smtp.office365.com fehlgeschlagen	Siehe KB0825391 .
IMAP mit OAuth-Fehler Authentifizieren fehlgeschlagen	Siehe KB0963959 .

Fehler oder Symptom	Lösung
Fehler beim Verbinden des POP-E-Mail-Accounts am sicheren Port	Siehe KB0829289 .
Warnungen stecken bei der Verarbeitung eingehender E-Mails fest	Siehe KB0855277 .
E-Mail-Leser-/SMTP-Absenderauftrag stecken fest	Siehe KB0679998 .
E-Mail-Leseauftrag bleibt hängen/wird mehr als 2 Stunden ausgeführt. Warnungen	Siehe KB0755063 .

E-Mail-Diagnose

Die Seite „Diagnose und Verbindung“ enthält Informationen zum aktuellen Status Ihrer E-Mail-Konfiguration. Diese Seite enthält den Status der E-Mail-Eigenschaften, der regelmäßigen Aufgaben und der E-Mail-Account-Verbindungen, die sich darauf auswirken, wie Ihre Instanz E-Mails empfängt und sendet.

Mithilfe der E-Mail-Diagnoseinformationen können Sie Probleme mit eingehenden oder ausgehenden E-Mails identifizieren. Das folgende Video zeigt verschiedene Schritte, um festzustellen, warum Ihre Instanz keine eingehenden E-Mails empfängt. Einer der Schritte verwendet die E-Mail-Diagnose, um den E-Mail-Verbindungsstatus und die regelmäßige Aufgabe des E-Mail-Lesers zu überprüfen.

Schritte zur Fehlerbehebung, wenn eine ServiceNow-Instanz keine E-Mail erhält

Navigieren Sie von einem der folgenden Module zur Seite „Diagnose und Verbindung“:

- **System-Mailboxen > E-Mail-Diagnose**
- **System Diagnostics > E-Mail-Diagnose**

Seite „E-Mail-Diagnose und -Verbindung“

Diagnostics and Connection
Refresh

✔ Email Sending is Operational
Refreshed just now ?

Email Sending Stats Email Sending ✔ Enabled Email in Queue ✔ 0 Last Sent Email ✔ None Sent	SMTP Sender SMTP Sender State ✔ Ready Processing Time ✔ 16ms Job Last Run ✔ 2019-10-28 12:13:34	SMS Sender SMS Sender State ✔ Ready Processing Time ✔ 3ms Job Last Run ✔ 2019-10-28 12:13:23
--	---	--

✘ Email Receiving is Non-Operational

Email Receiving Stats Email Receiving ✘ Disabled Last Received Email ✔ None Received	Email Reader Email Reader State ✔ Ready Processing Time ✔ 58ms Job Last Run ✔ 2019-10-28 12:13:08
---	---

✔ Connection Status

Status	Account	Type	Details
✔	ServiceNow SMTP	smtp	Connection Successful
●	Gmail POP3 password SSL	pop3	Inactive
●	Test Account	pop3	Inactive
✔	ServiceNow POP3	pop3	Connection Successful

Related Links

- [Modify Email Sending/Receiving](#)
- [SMTP Sender Job](#)
- [SMS Sender Job](#)
- [Email Reader Job](#)

Zeigen Sie für eine schnelle Anzeige des Status in einem Feld auf das grüne Häkchen oder das rote X-Symbol. Das Häkchensymbol zeigt an, dass das Element betriebsbereit oder fehlerfrei ist, während das X-Symbol anzeigt, dass das Element nicht betriebsbereit ist oder sich nicht innerhalb des erwarteten Bereichs befindet.

E-Mail-Diagnose

Diagnose	Beschreibung
E-Mail-Versand ist [Status]	
E-Mail-Versand	Status der ausgehenden E-Mail entweder Aktiviert oder Deaktiviert . Um den Status zu ändern, klicken Sie auf den zugehörigen Link Senden/ Empfangen von E-Mails ändern, und aktualisieren Sie im Formular „E-Mail-Eigenschaften“ die Eigenschaft <i>Email sending enabled</i> .
E-Mail in Warteschlange	Anzahl der E-Mail-Nachrichten, die zum Senden bereit sind.
Letzte gesendete E-Mail	Datum und Uhrzeit des Versands der letzten E-Mail.
Status des SMTP-Senders	Aktueller Status des SMTP-Absenderauftrags, der E-Mails nach einem wiederkehrenden Zeitplan sendet. Dieser Auftrag wird standardmäßig jede Minute ausgeführt.

Automatische Übersetzung

E-Mail-Diagnose (Fortsetzung)

Diagnose	Beschreibung
	Um den SMTP Sender-Status zu aktualisieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link SMTP Sender und öffnen Sie in der Zeitplantabelle den zu ändernden SMTP Sender-Datensatz.
SMTP-Verarbeitungsdauer	Dauer der letzten ausgeführten SMTP Sender-Aufgabe. Dieser Wert sollte kürzer als das SMTP Sender-Intervall sein.
Letzte Ausführung des SMTP-Auftrags	Datum und Uhrzeit der letzten Ausführung der SMTP Sender-Aufgabe.
Standard-SMTP-Status	Angabe, ob die SMTP-Verbindung erfolgreich war; wird nur angezeigt, wenn die E-Mail-Account-Funktion aktiviert ist. Klicken Sie auf Standard-SMTP , um Ihre SMTP-Account-Einstellungen zu ändern.
SMS-Sendestatus	Aktueller Status des SMS-Absenderauftrags , der SMS-Benachrichtigungen nach einem wiederkehrenden Zeitplan sendet. Dieser Auftrag wird standardmäßig jede Minute ausgeführt. Um den SMS-Sendeauftrag zu aktualisieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link SMS-Sendeauftrag und öffnen Sie in der Zeitplantabelle den zu ändernden SMS-Send Datensatz.
Verarbeitungsdauer des SMS-Sendeauftrags	Dauer des letzten ausgeführten SMS-Sendeauftrags . Dieser Wert sollte kürzer als das SMS-Sendeintervall sein.
Letzte Ausführung des SMS-Sendeauftrags	Datum und Uhrzeit der letzten Ausführung des SMS-Sendeauftrags .
E-Mail-Empfang ist [Status]	
E-Mail-Empfang	Status der eingehenden E-Mail entweder Aktiviert oder Deaktiviert . Um den Status für den E-Mail-Empfang zu ändern, klicken Sie auf den zugehörigen Link Senden/Empfangen von E-Mails ändern, und aktualisieren Sie im Formular „E-Mail-Eigenschaften“ die Eigenschaft <i>Email receiving enabled</i> .
Letzte erhaltene E-Mail	Datum und Uhrzeit des Empfangs der letzten E-Mail.
Lesestatus der E-Mail	Aktueller Status des E-Mail-Leseauftrags, der alle E-Mails herunterlädt, die auf dem Mail-Server warten, und email.read-Ereignisse erstellt. Um den E-Mail-Lesestatus-Auftrag zu aktualisieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link E-Mail-Leseauftrag und öffnen Sie in der Zeitplantabelle den zu ändernden E-Mail-Lesedatensatz.
Verarbeitungszeit des E-Mail-Lesers	Dauer des letzten ausgeführten Leseauftrags. Dieser Wert sollte kürzer als das Leseintervall sein.

E-Mail-Diagnose (Fortsetzung)

Diagnose	Beschreibung
Zuletzt ausgeführter Auftrag	Datum und Uhrzeit der letzten Ausführung des Leseauftrags.
Verbindungsstatus	
{Accounts}	Das Ergebnis der Testverbindung zu den Accounts. Die Verbindung wird jedes Mal getestet, wenn Sie die Seite laden.

Zugehörige Informationen

[Geplante Aufgaben](#)

System-E-Mail-Protokoll und -Postfächer

Im System-E-Mail-Protokoll werden alle E-Mails erfasst, die von der Instanz erstellt oder empfangen werden. Systempostfächer sind gefilterte Ansichten dieses Protokolls.

Alle Benachrichtigungs-E-Mails, die von der Instanz erstellt oder empfangen werden, werden in einem E-Mail-Datensatz [sys_email] aufgezeichnet. Sie können zu einem Protokoll dieser Datensätze unter navigieren **Systemprotokolle > E-Mails**.

Die Systempostfächer sind gefilterte Ansichten der E-Mail-Tabelle [sys_email]. Die Instanz weist einen E-Mail-Datensatz abhängig von den Werten der Felder **Typ** und Status einem **Systempostfach** zu. Weitere Informationen finden Sie unter [Systempostfächer](#).

Die folgenden Felder können in das Layout vom Systemprotokoll und von allen Systempostfächern aufgenommen werden:

E-Mail-Protokoll

Feld	Beschreibung
Mailbox	Das Systempostfach, das diesen E-Mail-Datensatz enthält. Die Instanz legt den Wert dieses Felds entsprechend den Werten der Felder Typ und Status fest.
Status	Der aktuelle Status der E-Mail (Fehler, Ignoriert, Verarbeitet oder Bereit).
Empfangstyp	Die Art der eingehenden E-Mail (Keine, Weiterleiten, Neu oder Antwort).
Typ	Der Status der E-Mail. Die Auswahlmöglichkeiten sind: <ul style="list-style-type: none"> • erhalten: Der Server hat diese E-Mail erhalten. • erhalten - ignoriert: Der Server hat diese E-Mail erhalten, sie wurde jedoch von der Instanz aufgrund von Aktionen bei eingehender E-Mail ignoriert. Normalerweise handelt es sich bei diesen E-Mails entweder um Spam oder um automatische Antworten. Weitere Informationen finden Sie im Feld „Fehlerzeichenfolge“. • senden - fehlgeschlagen: Der Server hat versucht, die E-Mail zu senden, und ist fehlgeschlagen. Weitere Informationen finden Sie im Feld „Fehlerzeichenfolge“. • senden - ignoriert: Der Server hat das Senden dieser E-Mail übersprungen. Normalerweise handelt es sich hierbei um eine E-Mail, die generiert wurde, jedoch keine Empfänger-E-Mail-Adresse hatte

E-Mail-Protokoll (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>oder eine doppelte E-Mail ist. Weitere Informationen finden Sie im Feld „Fehlerzeichenfolge“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • senden - bereit: Die E-Mail kann gesendet werden, wurde jedoch vom Mail-Server nicht gesendet. Normalerweise bleibt eine E-Mail nur für kurze Zeit in diesem Status. • send-translation-ready: Die E-Mail wird während der E-Mail-Übersetzung generiert und gesendet. Normalerweise bleibt eine E-Mail nur für kurze Zeit in diesem Status. • gesendet: Die E-Mail wurde von der Instanz ohne Fehler oder Probleme gesendet.
Ziel	Eine Dokument-ID-Referenz auf den Datensatz, wenn die E-Mail durch Einfügen, Aktualisieren oder Löschen eines bestimmten Datensatzes generiert wird.
Anwender	<p>Der Name des Benutzers aus dem Benutzerdatensatz der Instanz, von der die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wurde.</p> <p>i Hinweis: Dies ist ein Zeichenfolgen-Feld.</p>
Benachrichtigungstyp	<p>Der Typ der Benachrichtigung. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keiner • SMS • SMTP
UID	Die eindeutige ID der auf dem Server gespeicherten E-Mail.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der E-Mail-Aktivität für das Gebietsschema des Computers, auf dem die Instanz ausgeführt wird.
Gelöscht	Gibt für eingehende E-Mails an, ob die E-Mail vom E-Mail-Server gelöscht wurde.
Gewichtung	Die Gewichtung der E-Mail, die die Sendepriorität relativ zu anderen Benachrichtigungen in derselben Tabelle bestimmt.
Wichtigkeit	Ein Hinweis darauf, dass die E-Mail mit einem geänderten Wichtigkeitsgrad gesendet wurde, z. B. Dringend.
Auslösendes Ereignis und Benachrichtigung	Für durch Benachrichtigungen generierte E-Mails: eine eingebettete Liste, in der das Ereignis und die Benachrichtigung gespeichert sind, durch die die E-Mail erstellt wurde.
Betreff	Der E-Mail-Betreff. Für Benachrichtigungen erstellen Sie den Betrefftext in Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen .
Fehlerzeichenfolge	Die vom E-Mail-Server erfasste Fehlerzeichenfolge, um festzustellen, warum die E-Mail nicht gesendet wurde. Dies wird nur protokolliert, wenn die E-Mail fehlgeschlagen ist.
Empfänger	Die E-Mail-Adressen der Empfänger

E-Mail-Protokoll (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Textkörper	Der Textkörper der E-Mail, der in unformatiertem HTML-Markup angezeigt wird. Verwenden Sie den zugehörigen Link „HTML-Textvorschau“, um den Nachrichtentext als gerenderten HTML-Code anzuzeigen.
Content Typ	Der E-Mail-Content Typ
Kopfzeilen	Alle in die E-Mail eingebetteten Header.

Nachrichtenprotokolle für einzelne E-Mails

Die E-Mail-Protokoll-Einträge für eine einzelne Benachrichtigungs-E-Mail sind als zugehörige Liste im E-Mail-Datensatz abrufbar. Das Feld **Fehlerzeichenfolge** im E-Mail-Datensatz kann zusätzliche Informationen enthalten.

Jeder E-Mail-Datensatz enthält eine zugehörige Liste E- **Mail-Protokoll**. Diese Liste zeigt die E-Mail-Protokolleintrag-Datensätze [syslog_email]. Für die Problembehandlung sind die nützlichsten Felder wahrscheinlich **Ebene** und **Nachricht**.

Um Probleme mit ausgehenden E-Mails zu diagnostizieren, überprüfen Sie auch das Feld **Fehlerzeichenfolge** im E-Mail-Datensatz. Allerdings senden nicht alle empfangenden E-Mail-Server eine Fehlerzeichenfolge zurück.

i Hinweis:

Der Datensatz „E-Mail-Protokolleintrag“ ist nur 7 Tage lang verfügbar, nachdem der E-Mail-Datensatz erstellt wurde.

Aktionen bei eingehender E-Mail für empfangene E-Mails

Prüfen Sie diese Protokolle als ersten Schritt zum Diagnostizieren von Problemen mit Aktionen bei eingehender E-Mail. Die Protokolle zeigen, welche Aktion bei eingehender E-Mail (nicht) angewendet wurde und welchen Grund dies hatte.

i Hinweis:

Wenn eine Aktion bei eingehender E-Mail ein Feld für den Zieldatensatz nicht aktualisiert hat, gibt das Protokoll an, dass die Aktionen bei eingehender E-Mail übersprungen wurde.

Gründe für das Einbeziehen oder Ausschließen von Empfängern

Bei ausgehenden Benachrichtigungen enthält das E-Mail-Systemprotokoll die Gründe dafür, dass Empfänger ein- oder ausgeschlossen wurden.

Jeder Protokolleintrag entspricht einem Einschluss- oder Ausschlussgrund. Beispielsweise werden alle Benutzer, die aufgrund ihrer Inaktivität ausgeschlossen wurden, in einem einzigen Protokolleintrag angezeigt.

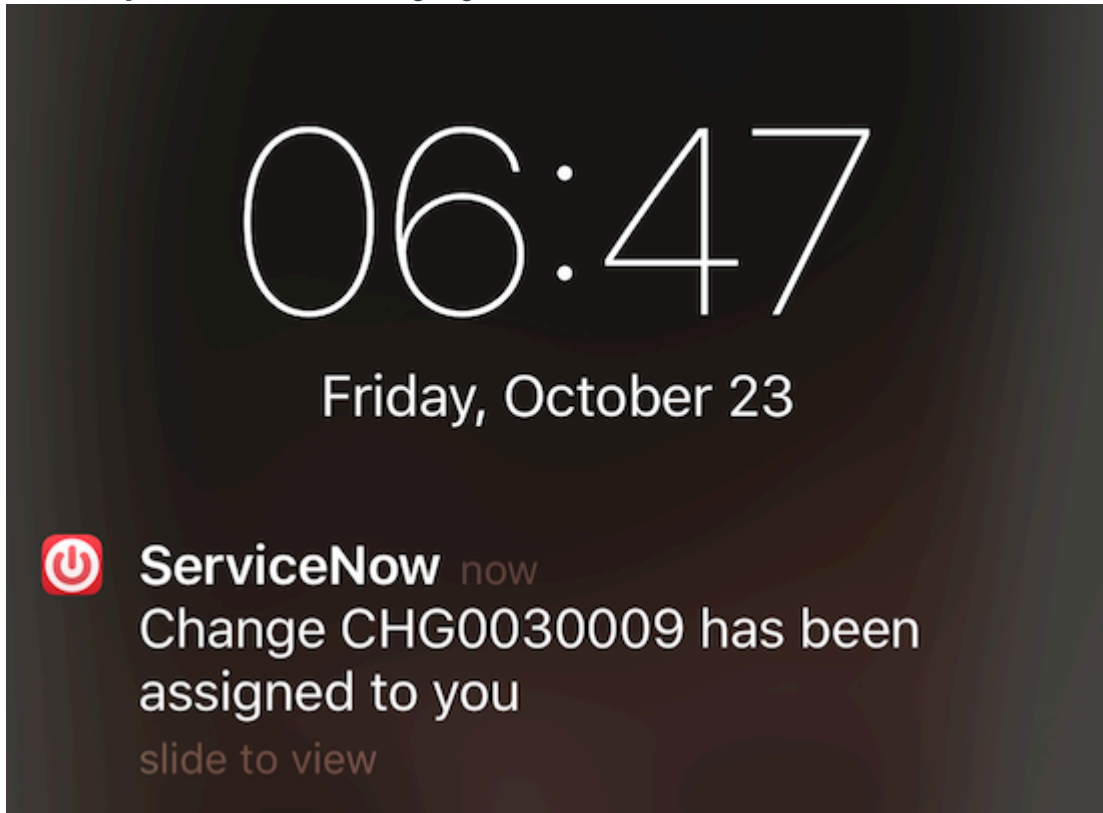
Eine Reihe von Systemeigenschaften kann zur Feinabstimmung der zu protokollierenden Informationen verwendet werden. Zwei Eigenschaften, `glide.notification.recipient.include_logging` und `glide.notification.recipient.exclude_logging`, steuern die gesamte Protokollierung für Einschluss und Ausschluss von Empfängern. Einige andere [Eigenschaften](#) ermöglichen Ihnen, die in den Protokollen gemeldeten Informationen an Ihre Bedürfnisse anzupassen. Alle Eigenschaften sind standardmäßig aktiviert.

Push-Benachrichtigungen

Zusätzlich zum Senden von E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen kann eine Instanz Pushbenachrichtigungen an mobile Geräte senden.

Eine Pushbenachrichtigung ist eine Textnachricht, die auf dem mobilen Gerät eines Benutzers angezeigt wird, um ihn auf etwas Wichtiges hinzuweisen oder ihn zu einer Aktion aufzufordern. Ihre Instanz unterstützt Pushbenachrichtigungen.

Eine Beispiel-Pushbenachrichtigung



Automatische Übersetzung

Verwenden Sie Pushbenachrichtigungen, um Nachrichten an Benutzer zu senden, wenn bestimmte Bedingungen in Ihrer Instanz ausgelöst werden, z. B. die Zuweisung eines Incident an den Benutzer. Eine Pushbenachrichtigung kann sogar um eine Antwort bitten und die Instanz kann die Antwort verarbeiten, indem sie auf die zugehörigen Datensätze reagiert. Sie können beispielsweise die Instanz dazu veranlassen, eine Genehmigungsanforderung für eine Änderung an einen Benutzer zu senden. Sie können den Benutzer die Änderung genehmigen oder ablehnen lassen, indem er in der Pushbenachrichtigung auf eine Antwortschaltfläche klickt. Die Antwort des Benutzers kann dann den Status des Change Record aktualisieren.

Sie können Pushbenachrichtigungen ähnlich wie E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen einrichten. Bestimmen Sie:

- an wen die Benachrichtigung gesendet werden soll.
- wann sie gesendet werden soll.
- was sie enthalten soll.

Die mobile ServiceNow-App ist als ServiceNow Classic und als Mobile Agent verfügbar. Standardmäßig unterstützt ServiceNow Classic Push-Benachrichtigungen, Sie können jedoch auch eine eigene Push-Anwendung entwickeln und Ihre Instanz so konfigurieren, dass Push-Benachrichtigungen an sie gesendet werden. Weitere Informationen zum Einrichten

von Push-Benachrichtigungen in Mobile Agent finden Sie unter [Push-Benachrichtigungen für Mobilgeräte](#) .

Einrichtung von Pushbenachrichtigungen

Die Einrichtung der Pushbenachrichtigungen unterscheidet sich je nach der mobilen Anwendung oder der Pushanwendung, die Ihre Benutzer verwenden sollen. Eine Übersicht finden Sie unter: [Push-Benachrichtigungs-Setup mit einer benutzerdefinierten Push-Anwendung für ServiceNow Mobile -Apps](#). Wenn Sie eine eigene Anwendung erstellen, müssen Sie wissen, wie Pushbenachrichtigungen und das Apple Push Notification Service-System funktionieren. Weitere Informationen finden Sie in der APNs-Übersicht im [Programmierleitfaden für lokale und Remote-Benachrichtigungen](#) für Apple-Entwickler.

i Wichtig:

Apple garantiert nicht die Zustellung aller Pushbenachrichtigungen. Überprüfen Sie die QoS-Informationen (Quality of Service) im [Handbuch zur Programmierung lokaler und Fernbenachrichtigungen](#) für Apple-Entwickler.

Pushbenachrichtigungssystem

Das Push-Benachrichtigungssystem umfasst mehrere Schlüsselemente, die die Zustellung von Push-Nachrichten und Antworten auf Push-Benachrichtigungen verwalten.

Kundeninstanz

Ihre ServiceNow-Instanz.

Push-Proxy

Eine Instanz, die alle Push-Benachrichtigungen sammelt, die an die mobile Anwendung ServiceNow Classic gesendet werden, und sie an die ServiceNow-Anwendungen für Apple iOS oder Android weiterleitet. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Pushanwendung erstellen, verwenden Sie den Push-Proxy nicht.

Push-Provider

Der Provider von Push-Nachrichten für die mobile Anwendung ServiceNow Classic oder benutzerdefinierte mobile Anwendungen, der der Apple Push Notification (APNs) Service oder Firebase Cloud Messaging (FCM) Service ist.

Pushanwendung auf einem mobilen Gerät

Die Anwendung wie die mobile ServiceNow Classic-Anwendung. Sie können auch Ihre eigene Pushanwendung erstellen und anpassen.

Pushbenachrichtigungsprozess

Der Pushbenachrichtigungsprozess sieht wie folgt aus:

1. Die Aktivität in der Instanz löst eine Pushbenachrichtigung aus.
2. Die Instanz sucht nach dem Empfänger, an den die Benachrichtigung gesendet werden soll, und überprüft die Einstellungen für Benutzerbenachrichtigungen, um ihre Push-Geräteeinstellungen zu ermitteln.
3. Die Instanz sendet die Push-Benachrichtigung an den Push-Benachrichtigungsdienst, entweder den APNs (Apple Push Notification Service) oder den Firebase Cloud Messaging (FCM) Service. Wenn Sie die mobile Anwendung ServiceNow Classic verwenden, sendet die Instanz die Benachrichtigung über eine Push-Proxy-Instanz, die die Benachrichtigung dann an den APNs- oder FCM-Dienst weiterleitet.
4. Der Push-Benachrichtigungsdienst sendet die Benachrichtigung an die Pushanwendung des Benutzers. Wenn die Instanz die Benachrichtigung an den

Pushbenachrichtigungsdienst sendet, enthält sie neben dem Instanznamen und der ID auch den Nachrichteninhalte. Diese Informationen stellen sicher, dass eine Antwort auf die Benachrichtigung an die richtige Instanz zurückgesendet wird. Wenn der Benutzer auf die Benachrichtigung antworten kann, beispielsweise eine Genehmigung für ein Change Request, wird die Antwort per REST-Nachricht an die Instanz zurückgesendet.

5. Die Instanz identifiziert ein Skript, das zur Bearbeitung der Antwort ausgeführt werden soll.
6. Das Skript führt eine Aktion für die Instanz aus, z. B. das Markieren eines genehmigten Change Request. Wenn ungültiges JSON vorhanden ist oder wenn das Skript fehlschlägt, wird eine Fehlerantwort an das Gerät zurückgesendet.

Push-Benachrichtigungssystem mit der mobilen Anwendung ServiceNow Classic

Antworten auf Pushbenachrichtigungen

Mit benutzerdefinierten Pushanwendungen können Sie Ihre Benutzer auf Datensätze in der Instanz reagieren lassen, indem sie auf eine Pushbenachrichtigung antworten.

Die Aktionen, die sie ausführen können, sind in einem Skript definiert, das Sie mit der Benachrichtigung verknüpfen. Die Antwort wird in diesem Format an die Instanz gesendet:

```
https://{instance_name}/api/now/v1/push/{application Name}/action/{action}
```

Der Anwendungsname ist die vom Benutzer verwendete Pushanwendung. Der Anwendungsname muss mit dem Anwendungsnamen in der Tabelle „Pushanwendung“ [sys_push_application] übereinstimmen. Die Aktion ist die Sys-ID der Aktion in der Tabelle „Aktionen für Pushbenachrichtigungen“ [sys_push_notif_act_script].

Pushbenachrichtigungen aktivieren

Für die Verwendung von Pushbenachrichtigungen müssen mehrere Plugins aktiviert werden. Wenn das Plugin „Mobile UI“ (com.glide.ui.m) aktiv ist, werden Plugins für Push-Benachrichtigungen automatisch aktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins in Ihrer Instanz aktiv sind:


- Pushbenachrichtigung: Stellt die erforderlichen Komponenten und REST-APIs bereit, um Pushbenachrichtigungen an mobile Geräte zu senden.
- Benachrichtigungssystem-Push-Addon: Fügt Support für Pushbenachrichtigungen zum vorhandenen Benachrichtigungssystem hinzu.
- Push-Rückmeldung: Verarbeitet Rückmeldungen von Apple, bei denen Geräte nicht mehr gültig sind, sodass sie keine Pushbenachrichtigungen erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Anforderungsformular für Now Support zu öffnen.
3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.


Activate Plugin

In order to enhance the user experience, we have redesigned Activate a Plugin service catalog. Please use the new HI Service Portal 'Activate a Plugin' service catalog item. You can also use [Manage Instances page on Service Portal to Activate a Plugin](#).

[Take me to the HI Service Portal Activate a Plugin Service Catalog.](#) 

4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
Zielinstanz	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Name des zu aktivierenden Plugins
Geben Sie das Datum und die Uhrzeit für die Aktivierung dieses Plugins an.	Datum und Uhrzeit müssen mindestens zwei Werktage nach dem aktuellen Zeitpunkt liegen.  Hinweis: Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei Grund/Kommentare ein.
Grund/Kommentare	Informationen, die für das ServiceNow-Personal hilfreich sein könnten, das das Plugin aktiviert. Wenn Sie das Plugin zum Beispiel zu einem bestimmten Zeitpunkt statt während eines der Standard-Aktivierungsfenster aktivieren möchten, geben Sie dies in den Kommentaren an.

Automatische Übersetzung

7. Wählen Sie **Absenden** aus.

Mit Pushbenachrichtigungen installiert

Mit Pushbenachrichtigungs-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Tabellen

Diese Tabellen werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

Tabellenname	Beschreibung
Pushanwendungen [sys_push_application]	Pushanwendungen, die für die Instanz registriert sind, um Pushnachrichten zu empfangen.
Push-Standardregistrierungen [sys_push_notif_default_reg]	Enthält alle Benachrichtigungen, die Benutzer automatisch für eine bestimmte Pushanwendung abonniert haben. Sie können dieser Tabelle in der Liste zu Push-Standardregistrierungen im Formular Pushanwendung Benachrichtigungen hinzufügen.
Push-Rückmeldungen [sys_push_feedback]	Rückmeldungen von den APNs, die der Instanz mitteilen, welche Push-Geräte keine Pushnachrichten mehr empfangen können. Die Rückmeldung wird entweder in derselben Instanz behandelt, in der Ihre Benachrichtigungen ausgelöst werden, oder in einer zentralen Instanz, die einen REST-Aufruf verwendet, um Ihrer Instanz mitzuteilen, welche Pushanwendungen zu deaktivieren sind.
Attributdefinitionen für Pushbenachrichtigungen [sys_push_notif_msg_attr_def]	Die Attributdefinitionen, die für die Inhaltsspezifikation für Pushbenachrichtigungen verwendet werden.
Werte für Pushbenachrichtigungsattribute [sys_push_notif_msg_attr_val]	Die mit Pushbenachrichtigungen verknüpften Werte.
Pushbenachrichtigungen [sys_push_notification]	Die Pushbenachrichtigungen, die die Instanz an Benutzer senden wollte.
Pushbenachrichtigungsaktionen [sys_push_notif_act_script]	Die Aktionsskripte, die die Instanz als Antwort auf eine ausführbare Pushbenachrichtigung verwendet.
Pushbenachrichtigungsinstallationen [sys_push_notif_app_install]	Die Geräte mit Push-Apps, bei denen die Benutzer bereit waren, Pushbenachrichtigungen zu erhalten. Diese Tabelle listet die Datensätze nach Token für die Push-App auf. Die Instanz verwendet diese Informationen, um zu wissen, an welches Push-Gerät und an welche App Benachrichtigungen gesendet werden sollen. Datensätze werden in dieser Tabelle erstellt, wenn sich ein Benutzer mit der Push-App bei einer Instanz anmeldet. Die Tabelle „Mobilgeräte“ [sys_mobile_devices], die mit dem Plugin für die mobile Benutzeroberfläche installiert wird, enthält alle Benutzergeräte, die sich bei der Instanz mit der mobilen ServiceNow-Anwendung angemeldet haben.
Pushbenachrichtigungen [sys_push_notif_msg]	Nachrichten, die für Pushbenachrichtigungen angepasst werden. Diese Nachrichten können mit einer Benachrichtigung verknüpft werden.
Inhalt der Pushbenachrichtigung [sys_push_notif_msg_content]	Der gesamte Inhalt, einschließlich JSON, für Pushnachrichten.
Push-Plattformen [sys_push_platform]	Die Plattformen, die für Push-Benachrichtigungen unterstützt werden, sowie die maximale Payload-Größe.

Business Rules mit Pushbenachrichtigungen installiert

Diese Business Rules werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Gerät und Abonnements erstellen	Push-Installation [sys_push_notification_installation]	Erstellt automatisch ein Benachrichtigungsgerät zu den Benachrichtigungseinstellungen eines Benutzers, wenn der Benutzer eine mobile Anwendung bei der Instanz registriert.

Ausgehende REST-Nachrichten, die mit Pushbenachrichtigungen installiert wurden

Diese ausgehenden REST-Nachrichten werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

REST-Nachricht	Beschreibung
ServiceNowMobileApp Push	Die REST-Nachricht, die Sie mit Ihrer benutzerdefinierten mobilen iOS-App verwenden können.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Rollen

Diese Rollen werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

Rolle	Beschreibung
push_admin	Kann Push-Benachrichtigungen erstellen und ändern.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Push-Komponenten

Diese Komponenten werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Pushanwendungen

Pushanwendung	Beschreibung
ServiceNowPushApp	Der Push-Anwendungsdatensatz für die mobile Anwendung ServiceNow ServiceNow . ? Hinweis: Die mobile App ServiceNow abonniert Benutzer automatisch für mehrere Push-Benachrichtigungen. Sie können die Liste dieser Benachrichtigungen in der zugehörigen Liste „Push-Standardregistrierungen“ im ServiceNowPushApp-Anwendungsdatensatz anzeigen.

Mit Pushbenachrichtigungen installierter Nachrichteninhalt

Nachrichteninhalt	Beschreibung
ConnectMessageContent	Die Payload für ServiceNow-Verbindungsnachrichten.
Generische Genehmigung (Hintergrund)	Die Payload, die dem Benutzer, der die Pushnachricht empfängt, eine Genehmigungs- und Ablehnungsoption bietet.
Generische Genehmigung (Vordergrund)	Die Payload, die dem Benutzer, der die Pushnachricht empfängt, eine Genehmigungs- und Ablehnungsoption bietet.
Generische Datensatz-Payload	Eine generische Payload, die Sie zum Senden von Pushbenachrichtigungen an Benutzer verwenden können.

Mit Pushbenachrichtigungsaktionen installierte Pushbenachrichtigungen

Pushbenachrichtigungsaktion	Beschreibung
Genehmigung - Genehmigen	Erlaubt einem Administrator, eine Anforderung zu genehmigen.
Genehmigung - Ablehnen	Ermöglicht einem Administrator, eine Anforderung abzulehnen.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Pushbenachrichtigungen

Pushbenachrichtigungen	Tabelle	Beschreibung
ConnectMessagePushNotification	Live Feed-Nachricht [live_message]	Sendet eine Push-Benachrichtigung bei einer neuen Live Feed-Nachricht

Eigenschaften von Pushbenachrichtigungen

Pushbenachrichtigungen bieten verschiedene Eigenschaften zum Anpassen des Setups.

Fügen Sie diese Eigenschaften der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu.

glide.push.apns.version

Steuert, welche Version des Apple Push Notification Service (APNs) in Ihrer Instanz verwendet werden soll. Sie können APNs Version 1 oder 2 verwenden. Das System verwendet standardmäßig APNs Version 2. Um stattdessen APNs Version 1 zu verwenden, legen Sie den Wert auf **1** fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2

glide.push.debug

Erstellt Einträge im Systemprotokoll für Pushbenachrichtigungsfehler.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.push.enabled

Aktiviert oder deaktiviert Pushbenachrichtigungen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.push.feedback.debug

Erstellt Einträge im Systemprotokoll für Rückmeldungen, die von den APNs für benutzerdefinierte iOS-Pushanwendungen gesendet werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.push.notification.ttl_seconds

Gibt die Anzahl der Sekunden an, nach denen eine Push-Benachrichtigung in der Warteschlange abläuft. Nachdem eine Pushbenachrichtigung ausgelöst wurde, wird sie in die Warteschlange gestellt und schließlich von einer

regelmäßigen Aufgabe verarbeitet. Wenn der Zeitpunkt der Benachrichtigung in der Warteschlange diesen Wert überschreitet, wird die Benachrichtigung nicht gesendet. Überprüfen Sie das [Pushbenachrichtigungsprotokoll](#) für mehr Informationen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 21600

Einrichtung von Push-Benachrichtigungen mit der mobilen Anwendung ServiceNow

Die Anwendung ServiceNow Mobile aktiviert automatisch Push-Benachrichtigungen und konfiguriert Mobilgeräte für Push-Benachrichtigungen, wenn sich Benutzer zum ersten Mal bei der Instanz anmelden.

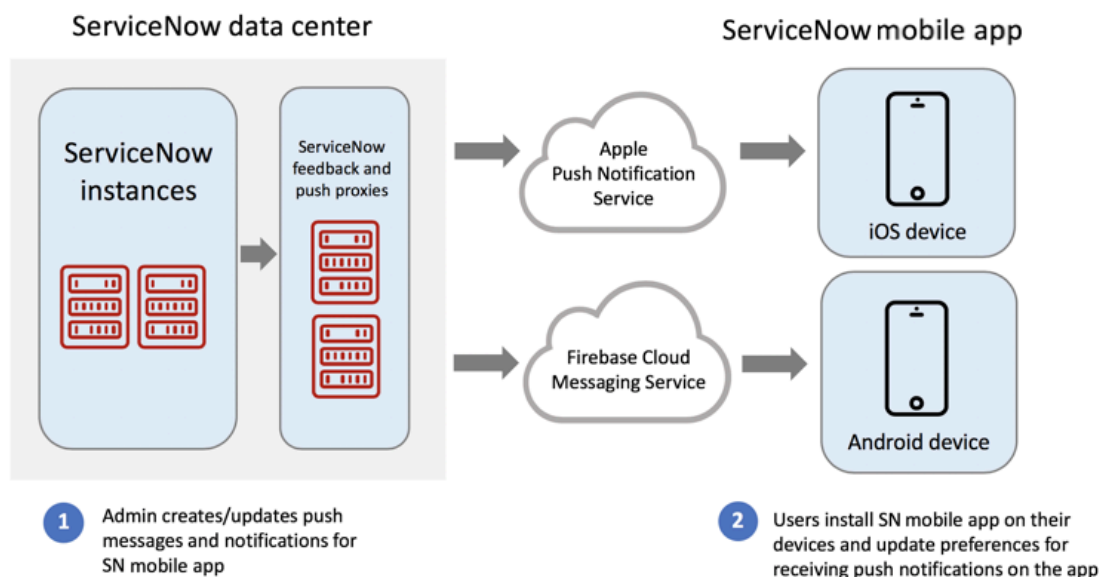
i Hinweis:

Push-Benachrichtigungen mit der Anwendung ServiceNow Mobile werden in lokalen Instanzen nicht unterstützt.

Das Einrichten von Push-Benachrichtigungen umfasst sowohl den Systemadministrator als auch die Benutzer.

- Der Administrator erstellt oder aktualisiert Push-Benachrichtigungen für die App ServiceNow Mobile. Der Administrator muss die Mobilgeräte für Benutzer nicht einrichten oder deren Benutzereinstellungen für den Empfang von Push-Benachrichtigungen aktualisieren.
- Benutzer installieren ServiceNow Mobile Mobile auf ihren iOS- oder Android-Mobilgeräten und legen ihre Einstellungen für den Empfang von Benachrichtigungen in der App ServiceNow Mobile fest.

Setup-Aufgaben für Push-Benachrichtigungen für die App ServiceNow Mobile .



Was zu tun ist – Administratoren

Administratoren erstellen Pushbenachrichtigungen, ähnlich wie das Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen. Eine Pushbenachrichtigung besteht aus zwei Hauptteilen: der Pushnachricht und der Benachrichtigung, die die Pushnachricht enthält.

i Hinweis:

Die Pushnachricht und die Benachrichtigung müssen für dieselbe Tabelle sein.

Die Pushnachricht erstellen

Bevor Sie eine Pushbenachrichtigung erstellen, erstellen Sie die [Pushnachricht](#) mit dem eigentlichen Nachrichteninhalte (JSON-Payload), der in die Pushbenachrichtigung aufgenommen werden soll.

Die Pushbenachrichtigung erstellen, die die Pushnachricht enthält

Erstellen Sie die [Pushbenachrichtigung](#), die die Pushnachricht und den Inhalt der Nachricht enthält. Eine Pushbenachrichtigung sendet gezielt die Pushnachricht. Sie können eine Standard-Plattformbenachrichtigung aktualisieren und sie als Pushbenachrichtigung verwenden, die die Pushnachricht enthält.

Der Push-Standardregistrierungstabelle die neue Pushbenachrichtigung hinzufügen

Um sicherzustellen, dass eine neue Pushbenachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Benutzer enthalten und aktiviert ist, [registrieren Sie eine neue Pushbenachrichtigung](#) in der Push-Standardregistrierungstabelle. Die Benachrichtigung wird in den Benachrichtigungseinstellungen der Benutzer aufgelistet, wenn sie sich das nächste Mal bei der App ServiceNow Mobile anmelden.

Vorgehensweise – ServiceNow Mobile App-Benutzer**Laden Sie die App ServiceNow Mobile herunter**

Installieren Sie die App ServiceNow Mobile auf einem iOS- oder Android-Mobilgerät.

Der Annahme von Pushbenachrichtigungen zustimmen

Nach der Installation der App ServiceNow Mobile werden Benutzer aufgefordert, Push-Benachrichtigungen zu akzeptieren. Wenn die Instanz die Bestätigungsnachricht für Pushbenachrichtigungen von einem Benutzer empfängt, erstellt sie einen Datensatz in der Tabelle „Pushbenachrichtigungsinstallationen“ [sys_push_notif_app_install]. Dieser Datensatz ist das, was die Instanz verwendet, um die Kombination aus Gerät und mobiler Anwendung zu bestimmen, die zur Identifizierung eines Push-Benachrichtigungsempfängers erforderlich ist.

Anschließend werden vom Gerät die folgenden Aktionen ausgeführt:

- erhält dann ein Token, das das Gerät identifiziert.
- löst die Erstellung des Geräts in den Benutzerbenachrichtigungseinstellungen aus.

Melden Sie sich über die App ServiceNow Mobile bei der Unternehmensinstanz an

Durch die Anmeldung werden die Push-spezifischen Benachrichtigungen, die in der Push-Standardregistrierungstabelle registriert sind, automatisch abonniert.

Aktualisieren Sie die Einstellungen für den Empfang von Benachrichtigungen in der App ServiceNow Mobile .

Benutzer können über die **Benachrichtigungseinstellungen** in der App ServiceNow Mobile aktivieren und deaktivieren. Sie können zusätzliche Benachrichtigungseinstellungen festlegen, z. B. Bedingungen oder Filter, die sich auf die Benachrichtigungszustellung auswirken, indem sie das Fenster „Systemeinstellungen“ auf einem Desktop- oder mobilen Browser verwenden. Details finden Sie unter [Festlegen von Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI](#).

Nächste Schritte

Wenn Sie ein Administrator sind, überprüfen Sie die Benachrichtigungen des Basissystems und stellen Sie fest, ob neue [Pushnachrichteninhalte](#) und [Pushbenachrichtigungen](#) gebraucht werden.

Eine Pushbenachrichtigung erstellen

Bevor Sie eine Pushbenachrichtigung erstellen, erstellen Sie die Pushnachricht mit dem eigentlichen Nachrichteninhalt für die Benachrichtigung.

Vorbereitungen

Das [Pushbenachrichtigungs-Plugin](#) muss aktiv sein. Das Plugin ist standardmäßig aktiv.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Pushnachricht und die Benachrichtigung müssen für dieselbe Tabelle sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > Veröffentlichen > Push-Nachrichten** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus (siehe Tabelle).
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Felder im Pushenachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für die Nachricht ein.
Push-App	Wählen Sie die Anwendung ServiceNow Mobile aus.
Inhalt Pushnachricht	Wählen Sie den JSON-Inhalt aus, der in die Pushbenachrichtigungs-Payload aufgenommen werden soll. i Hinweis: Einzelheiten zum Definieren von Payloads, die das Verhalten der Pushbenachrichtigung steuern, finden Sie unter KB0622333 🔗 . Sie können beispielsweise vordefinierte Tastenpaare (Ja/Nein, Genehmigen/Ablehnen, Akzeptieren/Ablehnen) als Teil des Pushnachrichteninhalts angeben.
Nachricht	Geben Sie die Nachricht ein. Sie können Variablen wie bei anderen Benachrichtigungen hinzufügen. Jede hier eingegebene Nachricht überschreibt die Nachricht in der Benachrichtigung.
Zugehörige Liste	
Pushnachricht-Attributwerte	Optional. Wählen Sie die Attribute aus, die für diese Benachrichtigung gelten. Details finden Sie unter Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht .

Nächste Maßnahme

[Richten Sie die Pushbenachrichtigung ein](#), die die erstellte Nachricht enthält, oder aktualisieren Sie eine vorhandene Pushbenachrichtigung, um die Pushnachricht zu verwenden.

Eine Benachrichtigung mithilfe einer Pushnachricht erstellen

E-Mail-Administratoren können eine Benachrichtigung erstellen, die speziell eine Pushbenachrichtigung sendet.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie die [Pushnachricht](#), bevor Sie diese Schritte ausführen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Pushnachricht mit einer Standardbenachrichtigung verknüpfen. Eine Pushnachricht gibt den Text an, den das System als Teil der Pushbenachrichtigung an das mobile Gerät sendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > Pushbenachrichtigung erstellen**.
2. Füllen Sie das Benachrichtigungsformular nach Bedarf aus (siehe [E-Mail-Benachrichtigung erstellen](#) für Beschreibungen der Formularfelder).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.
4. Neben **Pushnachrichten** klicken Sie auf das Sperrsymbol und wählen Sie eine Pushnachricht aus.

Hinweis:

Die Pushnachricht und die Benachrichtigung müssen für dieselbe Tabelle sein.

5. Wenn Sie möchten, dass diese Benachrichtigung nur als Pushbenachrichtigung und nicht als eine andere Art von Benachrichtigung gesendet wird, wählen Sie **Nur Pushnachricht**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wenn die Benachrichtigung fehlschlägt, wird der Benutzer nicht benachrichtigt. Wenn die Nachricht nicht gesendet werden kann, weil sie die maximale Payload überschreitet, protokolliert die Instanz den Fehler im Systemprotokoll.

Nächste Maßnahme

[Fügen Sie die Pushbenachrichtigung zur Tabelle der Push-Standardregistrierungstabelle hinzu](#), sodass die Pushbenachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen für Benutzer aufgeführt wird. Benutzer können dann auswählen, welche Benachrichtigungen sie für die App ServiceNow Mobile erhalten möchten.

Der Push-Standardregistrierungstabelle eine Pushbenachrichtigung hinzufügen

Nachdem Sie eine neue Pushbenachrichtigung erstellt haben, fügen Sie sie der Push-Standardregistrierungstabelle hinzu. In dieser Tabelle registrierte Push-Benachrichtigungen werden aufgelistet und automatisch in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer ServiceNow Mobile -App-Benutzer aktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > Veröffentlichen > Push-Anwendung**.
2. Wählen Sie die **mobile ServiceNow-Anwendung** aus.
3. Wählen Sie im Formular „Push-Anwendung“ für die App ServiceNow Mobile die Registerkarte **Push-Standardregistrierungen** aus, und klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie als neuen Datensatz der Push-Standardregistrierung die zu registrierende Benachrichtigung aus.

5. Klicken Sie auf Absenden.

Wenn sich Benutzer das nächste Mal bei ihrer Instanz anmelden, wird die neue Pushbenachrichtigung in ihre Benachrichtigungsliste aufgenommen.

Push-Benachrichtigungs-Setup mit einer benutzerdefinierten Push-Anwendung für ServiceNow Mobile -Apps

Wenn Sie Ihre eigene mobile oder Pushanwendung verwenden, müssen Sie Ihre App zur Verwendung und Einrichtung der Push-Inhalte konfigurieren.

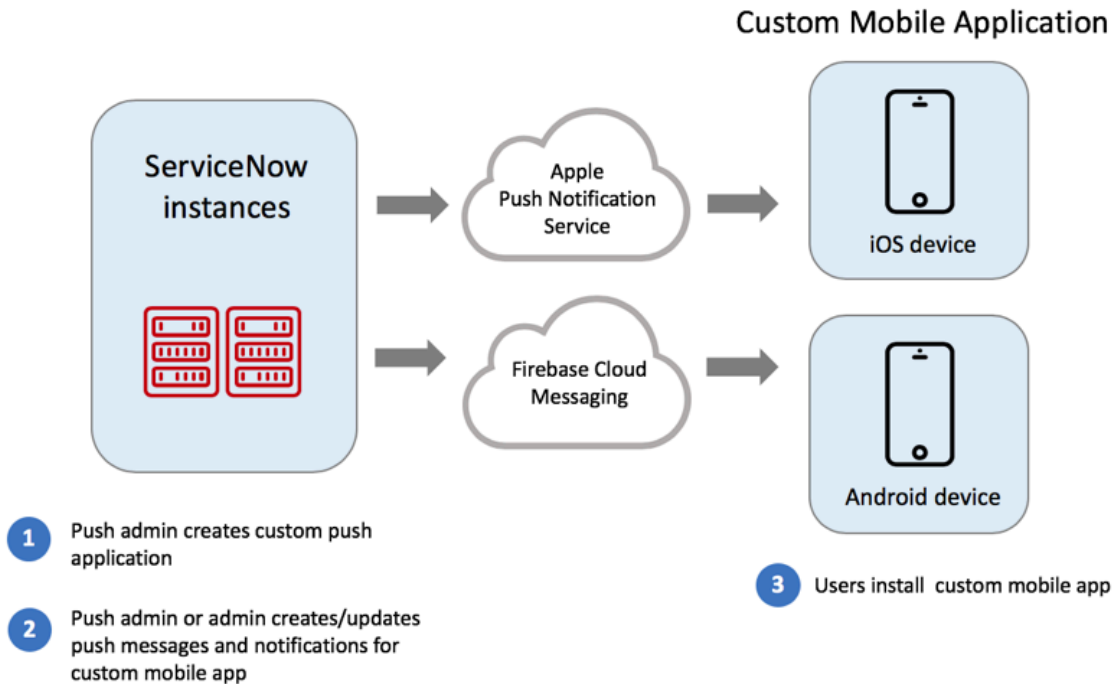
Zum Einrichten einer Pushbenachrichtigungsinfrastruktur, die eine benutzerdefinierte Push-App verwendet, sind ein Pushadministrator (auch als Push-App-Entwickler oder Entwickler für mobile Apps bezeichnet) und ein Systemadministrator erforderlich. Wenn Push-Admins eine angepasste Push-App erstellen, konfigurieren sie auch die App, den Inhalt der Pushnachrichten (Payload-Generatoren) und optionale Attribute wie Push-Aktionsskripte. Der Administrator erstellt und aktualisiert die Pushbenachrichtigungen für die benutzerdefinierte Push-App. Nachdem Benutzer die benutzerdefinierte Push-App installiert haben und sich zum ersten Mal von ihrem mobilen Gerät bei ihrer Instanz angemeldet haben, erstellt das System automatisch ein Gerät (Kanal) für die benutzerdefinierte App.

i Hinweis:

Diese Anweisungen richten sich an Benutzer, die ihre eigene angepasste Pushanwendung entwickeln. Sie müssen die Push-Anwendung ServiceNow Mobile nicht konfigurieren.

Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in der App ServiceNow Mobile verwendet wird. Die Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile -UI finden Sie unter [Mobile-Push-Benachrichtigungen](#)

Setup-Aufgaben für Push-Benachrichtigungen für eine benutzerdefinierte Push-App



Bevor Sie beginnen

Führen Sie die Schritte in [Pushbenachrichtigungen aktivieren](#) aus.

Weisen Sie die Rolle `push_admin` dem Mobile-App-Entwickler Ihrer Organisation zu.

Was ist zu tun? – Push-Admin

Konfigurieren Sie Push-Benachrichtigungen für Ihre benutzerdefinierte Push-App. Dieser Prozess unterscheidet sich für iOS - und Android -Geräte.

1. (Nur iOS) [Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch](#)

Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch, damit Sie es später verwenden können, um Ihr iOS -Gerät mit dem Push-Benachrichtigungssystem zu verbinden.

2. [Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen](#)

Registrieren Sie Ihre angepasste mobile Anwendung in Ihrer Instanz, um Pushbenachrichtigungen für die Anwendung zu erhalten. Die Instanz verwendet diesen Pushanwendungsdatensatz, um die Kombination aus Gerät und Pushanwendung zu bestimmen, die zur Ermittlung eines Pushbenachrichtigungsempfängers erforderlich ist.

3. [Pushnachrichteninhalt erstellen](#)

Erstellen Sie eine JSON-Inhalts-Payload für verschiedene Arten von Pushbenachrichtigungen. Der Inhalt bestimmt, wie eine Pushbenachrichtigung in der Pushanwendung angezeigt wird und ob der Benutzer als Antwort auf die Pushbenachrichtigung eine Nachricht senden kann. Der Push-Administrator kann Attributdefinitionen erstellen, die ein Standard-Push-Aktionskript oder eine Standardzeichenfolge zur Verwendung im Push-Nachrichteninhalt angeben.

4. (Optional) [Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen](#)

Definitionen für Nachrichtenattribute ermöglichen Ihnen das Erstellen wiederverwendbarer Eigenschaften für die Spezifikation von Pushnachrichteninhalten.

5. (Optional) [Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht](#)

Sie können Attributwerte erstellen, die die im Inhalt der Pushnachricht verwendeten Standardattributdefinitionen überschreiben.


6. (Optional) [Eine Push-Aktion erstellen](#)

Eine Pushaktion ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn die Instanz eine Antwort auf eine umsetzbare Pushnachricht erhält.

Was zu tun ist – Admin

Push-Nachrichten und Push-Benachrichtigungen erstellen: Der Administrator [erstellt die Push-Nachrichten](#), [richtet Push-Benachrichtigungen](#) für die benutzerdefinierte Push-App ein und richtet, falls gewünscht, den Inhalt ein.



Nächste Schritte

Verwenden Sie die Push-Installations-API, um Benutzer für den Empfang von Push-Benachrichtigungen zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Push-Installations-API](#) .

Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch

Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch, damit Sie es später verwenden können, um Ihr iOS -Gerät mit dem Push-Benachrichtigungssystem zu verbinden.

Vorbereitungen


Erstellen Sie in Ihrer Apple -Entwicklerumgebung ein Push-Zertifikat, und konvertieren Sie es in eine PKCS-Datei (.p12). Weitere Informationen zum Generieren der .p12-Datei mit dem erforderlichen Zertifikat und privaten Schlüssel finden Sie unter [Push-Benachrichtigungen](#)  aktivieren und [mit APNs mithilfe eines TLS-Zertifikats kommunizieren](#)  in der Dokumentation Apple.

Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass Ihr Zertifikat ein Push-Zertifikat und kein Entwicklerzertifikat ist. Wenn Sie eine App zu Testzwecken entwickeln, stellen Sie außerdem sicher, dass Sie ein Sandbox-Zertifikat erstellen. Wenn Sie eine App entwickeln, die Sie im Apple App Store starten möchten, stellen Sie sicher, dass Sie ein Produktionszertifikat erstellen.

Erforderliche Rolle: push_admin oder admin

Hinweis:

Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in der App ServiceNow Mobile verwendet wird. Die Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile -UI finden Sie unter [Mobile-Push-Benachrichtigungen](#) .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie eine PKCS-Datei (.p12) erstellt haben, die das iPhone-Entwicklerzertifikat und den zum Signieren des Zertifikats verwendeten privaten Schlüssel enthält, müssen Sie die Datei in Ihre Instanz hochladen. Das System verwendet die Informationen in der PKCS-Datei für die Kommunikation mit den APNs.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Zertifikate**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die folgenden Felder des Formulars aus:
 - Name: Geben Sie einen Zertifikatnamen ein.
 - Typ: Wählen **Sie PKCS12-Schlüsselspeicher aus**.
3. Hängen Sie die PKCS-Datei (.p12) an den Datensatz an.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

[Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen](#)

Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen

Registrieren Sie Ihre angepasste mobile Anwendung in Ihrer Instanz, um Pushbenachrichtigungen für die Anwendung zu erhalten.

Vorbereitungen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. [Pushbenachrichtigungen aktivieren](#)
2. (Nur iOS) [Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch](#)

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

Hinweis:

Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in der App ServiceNow Mobile verwendet wird. Die Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile -UI finden Sie unter [Mobile-Push-Benachrichtigungen](#)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Pushbenachrichtigungen sind anwendungsspezifisch: Sie werden an einen Typ einer mobilen Anwendung gesendet, unabhängig davon, wie viele Benutzer diese Anwendung installiert haben. Wenn Sie eine eigene mobile Anwendung entwickeln, müssen Sie sie für die Verwendung konfigurieren, indem Sie in der Tabelle Pushanwendung [sys_push_application] einen Datensatz dafür erstellen. Standardmäßig werden ServiceNow Mobile -Anwendungen automatisch eingerichtet und können verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > Veröffentlichen > Push-Anwendung**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name der Push-Anwendung.
Name	Datenbankname der Push-Anwendung. Geben Sie einen Namen ohne Leerzeichen ein.
Veröffentlichen	Typ des Push-Service, der für die Anwendung aktiviert werden soll. Da Sie eine benutzerdefinierte Push-App einrichten, wählen Sie Direkt aus.
Feedback	Typ des Push-Feedbacks, das für die Anwendung verwendet werden soll. Da benutzerdefinierte Push-Apps kein Push-Feedback erhalten, wählen Sie Keine aus.
Apple	
Zertifikat	Das X.509-Zertifikat, das Sie im Benachrichtigungsportal Apple erstellt haben Das Zertifikat ermöglicht es einem Gerät, mit den APNs zu kommunizieren.
Sandkasten-Zertifikat	Sandbox-Zertifikat, das Sie im Benachrichtigungsportal Apple erstellt haben Das Zertifikat ermöglicht es einem Gerät, mit den APNs zu kommunizieren.
APNS-Paket-ID	Bundle-ID, die in dem Zertifikat enthalten ist, das Sie im Benachrichtigungsportal Apple erstellt haben. Das System füllt dieses Feld automatisch aus, nachdem Sie ein Zertifikat angegeben haben.
Google	
API Key	FCM-API-Schlüssel, den Sie von Google für die Push-Benachrichtigung Android erhalten haben.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

[Pushnachrichteninhalt erstellen](#) mit dem JSON-Inhalt in der Pushbenachrichtigungs-Payload.

In der zugehörigen Liste Push-Standardregistrierungen können Sie die Benachrichtigungen auswählen, die automatisch für Benutzer abonniert werden sollen, die diese Anwendung verwenden. Benutzerabonnements werden nur für aktive Benachrichtigungen erstellt.

Pushnachrichteninhalt erstellen

Der Pushnachrichteninhalt gibt zusätzlichen JSON-Inhalt in der Pushbenachrichtigungs-Payload an, die an den Push-Provider gesendet wird.

Vorbereitungen


Gehen Sie wie folgt vor:

1. [Pushbenachrichtigungen aktivieren](#)
2. (Nur iOS) [Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch](#)
3. [Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen](#)

Sie müssen wissen, wie JSON mit Pushnachrichten verwendet wird.

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

Hinweis:

Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in der App ServiceNow Mobile verwendet wird. Die Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile -UI finden Sie unter [Mobile-Push-Benachrichtigungen](#) 

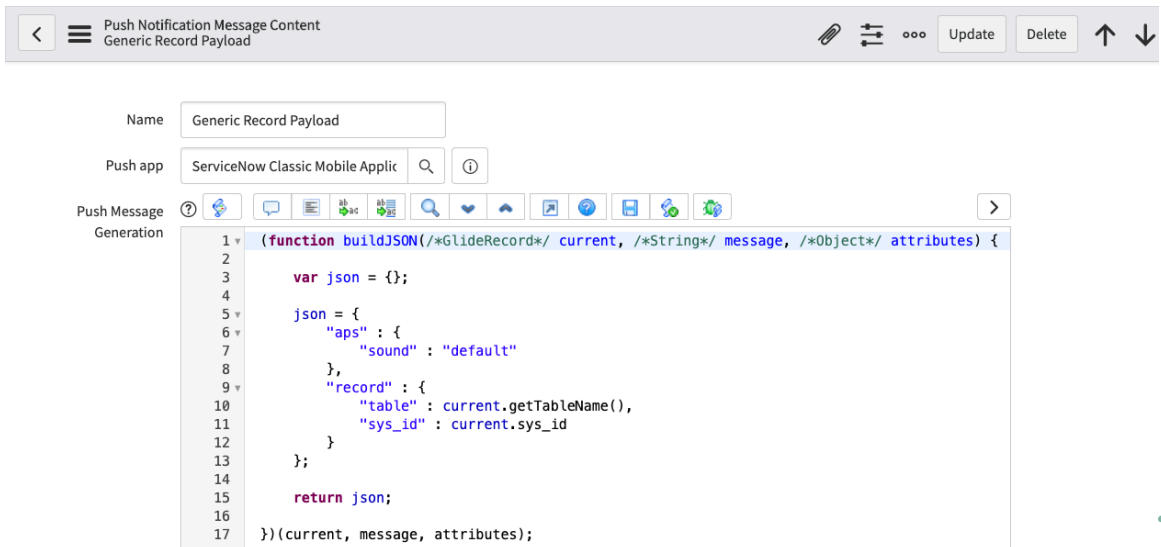
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Pushnachrichteninhalt definiert den Stil der Pushbenachrichtigung, die für Ihre benutzerdefinierte App gesendet werden kann. Sie können benutzerdefinierten Inhalt hinzufügen, z. B. ein Bild, Symbole oder Aktionsschaltflächen, damit der Benutzer auf die Benachrichtigung antworten kann. Verwenden Sie die folgenden Variablen im Skript:

- aktuell: Eigenschaften des aktuellen Datensatzes.
- Nachricht: Pushnachricht, die als Textkörper des gesamten Pushinhalts gesendet wird.
- Attribute: Objekt der Pushnachrichten-Attribute, die Sie definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > Veröffentlichen > Inhalt Pushnachricht**.
2. Klicken Sie in der Tabelle „Pushbenachrichtigungsinhalt“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Pushbenachrichtigungsinhalt“ aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Absenden**.



Felder im Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für den Nachrichteninhalte ein.
Push-App	Die Pushanwendung, mit der der Inhalt verwendet werden kann.
Pushnachrichtengenerierung	Geben Sie ein Skript ein, das den Nachrichteninhalte bestimmt. Siehe die Beispielskripte.
Zugehörige Liste	
Pushnachricht-Attributdefinitionen	Wählen Sie die Attribute aus, die für diese Benachrichtigung gelten. Attribute können ein Wert oder eine Aktion sein. Diese Attribute werden als Standardwerte für die Inhaltelemente verwendet, die Sie im Inhaltsskript erstellen. Alle Attribute, die Sie mit der Pushnachricht erstellen, können diese Attribute überschreiben. Siehe Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen für Informationen zum Erstellen von Attributen.

Example:

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für einen Inhaltsdatensatz, der ein Layout mit zwei Schaltflächen erstellt: eine, um etwas zu genehmigen, beispielsweise einen Change Request, und eine, um etwas abzulehnen.

```
var json = {
  "table" : current.getTable_name(),
  "sys_id" : current.sys_id,
  "template" : {
    "type": "2 button",
    "button1" : {
      "title" : "Approve",
      "action" : attributes.button_action,
      "parameters" : {
        "response" : "approve"
      }
    },
    "button2" : {
      "title" : "Decline",
```

```

    "action" : attributes.button_action,
    "parameters" : { "response" : "decline"
    }
  }
}
};
json;

```

Nächste Maßnahme

Definieren Sie ein [Pushnachrichtenattribut](#), um ein standardmäßiges Pushaktionsskript oder eine Zeichenfolge anzugeben, die Sie im Inhalt der Pushnachricht verwenden können.

Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen


Definitionen für Nachrichtenattribute ermöglichen Ihnen das Erstellen wiederverwendbarer Eigenschaften für die Spezifikation von Pushnachrichteninhalten.

Vorbereitungen

1. [Pushbenachrichtigungen aktivieren](#)
2. (Nur iOS) [Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch](#)
3. [Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen](#)
4. [Pushnachrichteninhalt erstellen](#)

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

Hinweis:

Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in der App ServiceNow Mobile verwendet wird. Die Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile -UI finden Sie unter [Mobile-Push-Benachrichtigungen](#) 

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie eine Attributdefinition, um ein Standard-Pushaktionsskript oder eine Standardzeichenfolge anzugeben, die Sie dann im Pushnachrichteninhalt verwenden können.

Sie können diese Attribute überschreiben, indem Sie beliebige [Pushnachrichtenattributwerte](#) erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > Veröffentlichen > Inhalt Pushnachricht**.
2. Wählen Sie einen Inhalts- oder Skriptdatensatz aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Pushnachrichten-Attributdefinitionen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus (siehe Tabelle).
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Felder im Formular zur Pushnachrichten-Attributsdefinition

Feld	Beschreibung
Attributname	Geben Sie einen beschreibenden Namen für das Layout ein.
Attributtyp	Wählen Sie den Attributtyp:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aktion: Eine Aktion, die bezüglich der Instanz ausgeführt werden soll, wie von einem Skript definiert. ○ Zeichenfolge: Eine beliebige Zeichenfolge, die als Teil des Nachrichteninhalts gesendet werden soll. Die Zeichenfolge kann Elemente wie eine Schaltflächenbeschriftung in der Nachricht angeben.
Standardskript	Wählen Sie das mobile Aktionsskript aus, das der Instanz mitteilt, was zu tun ist, wenn eine Antwort von der Pushbenachrichtigung empfangen wird. Diese Option wird angezeigt, wenn Sie Aktion als Typ auswählen.
Standardwert	Geben Sie einen beliebigen Zeichenfolgewert an, der in das Attribut eingefügt werden soll, das vom Nachrichteninhalt verwendet wird. Beispielsweise könnte die Zeichenfolge eine Schaltflächenbeschriftung angeben. Diese Option wird angezeigt, wenn Sie Zeichenfolge als Typ auswählen.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Standardattributdefinitionen überschreiben möchten, siehe [Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht](#).

Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht

Attributwerte sind Pushnachrichten zugeordnet, um der Nachricht die Möglichkeit zu geben, bestimmte Arten von Informationen in die Pushbenachrichtigung aufzunehmen.


Vorbereitungen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. [Pushbenachrichtigungen aktivieren](#)
2. (Nur [iOS) [Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch](#)
3. [Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen](#)
4. [Pushnachrichteninhalte erstellen](#)
5. [Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen](#)

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

Hinweis:

Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in der App ServiceNow Mobile verwendet wird. Die Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile -UI finden Sie unter [Mobile-Push-Benachrichtigungen](#) 

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Attributwerte für Pushnachrichten überschreiben Werte, die Sie in einer [Attributdefinition](#) im Pushinhaltsformular festgelegt haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > Veröffentlichen > Push-Nachrichten**.
2. Wählen Sie eine Nachricht aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Pushnachrichten-Attributwerte“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus (siehe Tabelle).

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Formularfelder für Pushnachrichten-Attributwerte

Feld	Beschreibung
Attribut	Wählen Sie eine Pushnachrichten-Attributdefinition .
Wert/ Aktion	Geben Sie den Wert für das Attribut ein oder wählen Sie die Pushaktion aus. Dieses Feld ändert sich je nach Art des Attributs, das Sie im Feld „Attribut“ auswählen, in Wert oder Aktion.

Nächste Maßnahme

(Optional) [Erstellen Sie eine Pushaktion](#), um eine Aktion für die Instanz auszuführen.

Eine Push-Aktion erstellen

Eine Pushaktion ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn die Instanz eine Antwort auf eine umsetzbare Pushnachricht erhält.

Vorbereitungen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. [Pushbenachrichtigungen aktivieren](#)
2. (Nur iOS) [Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch](#)
3. [Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen](#)
4. [Pushnachrichteninhalte erstellen](#)
5. [Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen](#)
6. [Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht](#)

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

i Hinweis:

Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in der App ServiceNow Mobile verwendet wird. Die Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile -UI finden Sie unter [Mobile-Push-Benachrichtigungen](#) [↗](#)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Pushaktion, um eine Aktion für die Instanz auszuführen. Sie haben beispielsweise eine ausführbare Pushnachricht, mit der der Benutzer einen Change Request genehmigen kann. Die Aktion, die die Antwort behandelt, sollte das Feld **Genehmigung** in dem entsprechenden Change Request-Datensatz aktualisieren.

Sie können globale Variablen oder optional aktuelle Variablen und Parameter verwenden, die durch den [JSON-Inhalt](#) übergeben werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > Veröffentlichen > Veröffentlichungsaktion**.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus (siehe Tabelle).
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Formularfelder der Pushbenachrichtigungsaktion

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für die Aktion ein.
Skript	Geben Sie das Skript ein.

Fehlgeschlagene Pushnachrichten erneut in Warteschlange versetzen


Die Übermittlung der Pushbenachrichtigung kann aus verschiedenen Gründen fehlschlagen. Sie können anzeigen, welche Nachrichten fehlgeschlagen sind, und sie ggf. erneut in Warteschlange versetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird


Hinweis:

Es gibt keine Möglichkeit für die Instanz, die Zustellung von Pushnachrichten zu garantieren oder zu bestätigen. Weitere Informationen zum Umgang mit Push-Benachrichtigungen durch Apple finden Sie im [Programmierleitfaden für lokale und Remote-Benachrichtigungen](#)  für Apple-Entwickler.

Das Senden von Nachrichten kann auch aus verschiedenen Gründen fehlschlagen, z. B. aufgrund einer großen Nachrichtenwarteschlange oder eines anderen Problems mit der Instanz. Sie können eine [Systemeigenschaft](#) verwenden, um zu steuern, wie lange die Instanz eine Pushbenachrichtigung, nachdem sie ausgelöst wurde, in der Warteschlange lässt.

Die Payloadgröße der Pushbenachrichtigungen ist vom Provider begrenzt:

- Apple iOS: 2.048 Bytes
- Google: 4.096 Bytes

Ihre Instanz sendet keine Pushnachrichten, die diese Einschränkung überschreiten. Systemprotokolle speichern alle fehlgeschlagenen Nachrichten. Weitere Informationen zu Apple-Nutzlastbeschränkungen finden Sie im [Programmierleitfaden für lokale und Remote-Benachrichtigungen](#)  für Apple-Entwickler.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemprotokolle > Push-Benachrichtigungen**.

Standardmäßig werden die heute erstellten Nachrichten angezeigt. Sie können den Filter bei Bedarf ändern. Die Spalte „Typ“ kann folgende Werte haben:

- **Fehler:** Die Nachricht konnte nicht gesendet werden.
- **Ausstehend:** Die Nachricht wird zur Verarbeitung in die Warteschlange versetzt.
- **Erfolg:** Die Nachricht wurde erfolgreich gesendet, obwohl sie nicht unbedingt vom mobilen Gerät empfangen wurde.

2. Stellen Sie alle fehlgeschlagenen Nachrichten zurück in die Warteschlange, um sie erneut zu senden, indem Sie die Checkboxen neben den fehlgeschlagenen Nachrichten aktivieren und dann **Fehlgeschlagene Pushbenachrichtigungen erneut in Warteschlange versetzen** aus der Auswahlliste auswählen.

3. Wenn einige Push-Benachrichtigungen weiterhin fehlschlagen, sollten Sie den Wert der Eigenschaft `glide.push.notification.ttl_seconds` erhöhen. Weitere Informationen finden Sie unter [Eigenschaften von Pushbenachrichtigungen](#).

Aufbewahrung von Pushbenachrichtigungen

Sie können Pushbenachrichtigungen, die Sie nicht mehr benötigen oder wenn Ihre Pushbenachrichtigungstabelle übermäßig groß ist, archivieren und eventuell vernichten.

Die Aufbewahrung von Pushbenachrichtigungen ist ab dem Release von Jakarta verfügbar.

Plugins zur Archivierung und Vernichtung von Pushbenachrichtigungen

Die Archivierungs- und Vernichtungsfunktion für Pushbenachrichtigungen verwendet die Plugins Datenarchivierung und Pushaufbewahrung. Das Datenarchivierungs-Plugin muss aktiv sein, um Pushbenachrichtigungsdatensätze zu archivieren und zu vernichten. Das Pushaufbewahrungs-Plugin enthält eine Reihe von Regeln, die angeben, wann das System Pushbenachrichtigungsdatensätze archiviert und vernichtet.

In neuen Fällen sind das Pushaufbewahrungs-Plugin und die zugehörigen Regeln zum Archivieren und Vernichten standardmäßig aktiviert. Bei aktualisierten Instanzen müssen Sie sowohl das Plugin als auch die Regeln zum Archivieren und Vernichten manuell aktivieren. Stellen Sie sicher, dass Sie die Archivierungs- und Vernichtungsregeln überprüfen und genehmigen, bevor Sie sie aktivieren.

Wenn Ihre Instanz bereits über einen Prozess zum Verwalten von Pushbenachrichtigungsdatensätzen verfügt, müssen Sie das Pushaufbewahrungs-Plugin nicht aktivieren. Wenn Sie Ihren aktuellen Prozess durch die Pushaufbewahrung ersetzen möchten, deaktivieren Sie den aktuellen Prozess, bevor Sie die Archivierungs- und Vernichtungsregeln aktivieren.

Archivierung und Vernichtung von Pushbenachrichtigungsdatensätzen

Archivieren ist das Verschieben von Datensätzen aus der Tabelle „Pushbenachrichtigung“ [sys_push_notification] in die Tabelle „Pushbenachrichtigungsarchiv“ [ar_sys_push_notification], wenn sie die Zeitgrenze der Archivierungsregel überschreiten. Bei der Vernichtung werden Datensätze in der Tabelle „Pushbenachrichtigungsarchiv“ gelöscht, wenn sie die Zeitgrenze der Vernichtungsregel überschreiten.

Standardmäßige Archivierungs- und Vernichtungsregeln

Die Pushaufbewahrung bietet die folgenden Push-Archivierungsregeln:

- **Pushbenachrichtigung – über ein Jahr alt:** archiviert Pushbenachrichtigungsdatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden.
- **Push-Benachrichtigungsarchiv - Über ein Jahr alt:** Vernichtet Push-Benachrichtigungsdatensätze, die für mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum archiviert wurden.

Mit diesen Standardeinstellungen werden Ihre Nachrichten insgesamt zwei Jahre in der Instanz gespeichert: ein Jahr in der Tabelle „Pushbenachrichtigung“ und ein Jahr in der Tabelle „Pushbenachrichtigungsarchiv“. Am Ende des Zeitraums löscht das System die abgelaufenen Benachrichtigungssätze aus der Pushbenachrichtigungsarchiv-Tabelle.

i Hinweis:

Standardmäßig sind diese Regeln für neue Instanzen aktiv und für Upgrades inaktiv. Das System führt Archivierungs- und Vernichtungsregeln aus, wenn Sie sie aktivieren.

Kompatibilität mit anderen Implementierungen für die Datensatzverwaltung

Wenn Sie bereits eine andere Methode zum Verwalten von Pushbenachrichtigungsdatensätzen verwenden, z. B. Tabellenbereiniger, müssen Sie die Push-Aufbewahrungsfunktion nicht verwenden. Um das unerwartete Löschen von Datensätzen zu verhindern, verwenden Sie nicht gleichzeitig mehrere Pushbenachrichtungsverwaltungsprozesse in derselben Instanz.

i Hinweis:

Wenden Sie sich an Ihren Professional Services oder Vertriebsmitarbeiter, wenn Sie Support beim Ersetzen Ihrer bestehenden Datensatzverwaltungsimplementierung durch die Aufbewahrung von Pushbenachrichtigungen benötigen.

Aktivieren des Pushaufbewahrungs-Plugins

Das Plugin für die Pushaufbewahrung (com.glide.push_retention) stellt die Aufbewahrungsrichtlinie für Pushbenachrichtigungen bereit, sodass Sie angeben können, wann das System Pushbenachrichtigungseinträge archiviert und vernichtet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: 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**.

i 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 \(Washington DC\)](#)

Pushbenachrichtigungen manuell archivieren

Sie können Pushbenachrichtigungen bei Bedarf manuell archivieren, anstatt darauf zu warten, dass die Instanz sie basierend auf einer regelmäßigen Aufgabe archiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die Pushaufbewahrung werden folgende Pushbenachrichtigungs-Archivierungsregeln bereitgestellt:

- **Pushbenachrichtigung – über ein Jahr alt:** archiviert Pushbenachrichtigungsdatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden.
- **Push-Benachrichtigungsarchiv - Über ein Jahr alt:** Vernichtet Push-Benachrichtigungsdatensätze, die für mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum archiviert wurden.

Sie können Pushbenachrichtigungen manuell archivieren, die die standardmäßigen Archivierungs- und Vernichtungsregeln oder zusätzliche Archivierungsregeln, die Sie erstellen, erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemarchivierung > Archivregeln**.
2. Öffnen Sie die Archivierungsregel für Pushbenachrichtigungen, z. B. Pushbenachrichtigung – über ein Jahr alt.
3. Klicken Sie auf **Schätzung neu berechnen**, um zu sehen, wie viele Datensätze in der Pushbenachrichtigungstabelle [sys_push_notification] archiviert werden. Die Schätzung erscheint im Feld **Datensatzschätzung**.
4. Klicken Sie auf **Archiv jetzt ausführen**.

Benachrichtigungen in Messaging-Anwendungen

Ermöglichen Sie Benutzern, ihre ServiceNow-Plattformbenachrichtigungen in Slack- oder Microsoft Teams-Messaging-Anwendungen zu erhalten. Verwenden Sie die „Now Actions“-App, um die Messaging-Apps für Ihre Instanz zu konfigurieren.

Admin-Setup

Um ServiceNow -Benachrichtigungen in Slack oder Microsoft Teams zu aktivieren, müssen Sie Administrator für ServiceNow und die Drittanbieteranwendung sein.

1. Anforderung IntegrationHub

Die Spokes Slack und Microsoft Teams erfordern ein Starter-Abonnement für IntegrationHub. Informationen zum Aktivieren von IntegrationHub und zum Anzeigen verfügbarer Abonnementtypen finden Sie unter [Fordern Sie eine an IntegrationHub Plugin](#) .

2. Fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin an

Um diese Funktion zu aktivieren, fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin (com.glide.notification.messaging) über das HI Customer Service-System an. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

3. Installieren Sie die Messaging-App Now Actions für Slack oder Microsoft Teams.

Als Administrator für ServiceNow und die Drittanbieteranwendung suchen und installieren Sie die App „Now Actions“. Installieren Sie die Anwendung in ServiceNow, um die App mit Ihrer Instanz zu verknüpfen.

i Hinweis:

Der primäre Besitzer eines Slack-Arbeitsbereichs oder einer Slack-Organisation besitzt und verwaltet die Anwendung. Um zu verhindern, dass der Administratorzugriff auf den Arbeitsbereich oder die Organisation verloren geht, übertragen Sie den primären Besitz, bevor Verwaltungsänderungen vorgenommen werden. Wenn Sie den primären Besitz übertragen, aktualisieren Sie die JSON-Nutzdaten für die Slack-Installation auf der Seite Notification Integration. Weitere Informationen zum Bearbeiten der Slack-Installation finden Sie unter [Installieren Sie die Messaging-App Now Actions](#).

Wenn die App Now Actions deinstalliert wird, wird der Arbeitsbereich oder das Team auf der Seite „Benachrichtigungsintegration“ als inaktiv angezeigt. Um die Seite „Benachrichtigungsintegration“ anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung > Messaging > Messaging-Integrationskonfiguration**.

4. Konfigurieren Sie den Nachrichteninhalt

Erstellen Sie eine Nachricht in der Tabelle „Nachrichteninhalt“ [Messaging_content], die Sie in mehreren Benachrichtigungen verwenden können. Nachrichten können informierend sein oder von einem einzelnen Slack- oder Teams-Benutzer eine Aktion anfordern. Beispielsweise enthält die Nachricht „Genehmigungsanforderung“ die Schaltflächen „Genehmigen“ und „Ablehnen“, um die zugehörige Aktion in ServiceNow auszuführen. Nur Benutzer, die ihren Slack- oder Teams-Account mit ihrem ServiceNow-Account verknüpft haben, können in ServiceNow von der Drittanbieteranwendung aus Maßnahmen ergreifen.

5. Erstellen Sie eine Messaging-Benachrichtigung

Benachrichtigungen definieren, wann eine Nachricht gesendet wird, an wen sie gesendet wird und was sie enthält. Um eine Benachrichtigung an Slack oder Teams zu senden, fügen Sie der Benachrichtigung einen Messaging-Inhaltsdatensatz hinzu, und konfigurieren Sie den Benachrichtigungs-Messaging-Kanal. Benachrichtigungen, die eine Aktion erfordern, müssen anstelle von Gruppen an einzelne Benutzer gesendet werden.

i Hinweis:

Der Nachrichtenkanal-Synchronisierungsauftrag kann mehr als 1000 Kanäle mithilfe der Paginierung synchronisieren.

Benutzer-Setup

Um einzelne ServiceNow -Benachrichtigungen in Slack oder Microsoft Teams zu aktivieren und Aktionen für Benachrichtigungen auszuführen, konfigurieren Sie Ihre Systemeinstellungen, und verknüpfen Sie Ihre Benutzerkonten.

Verknüpfen Sie Ihr ServiceNow -Benutzerkonto mit Ihrem Slack - oder Microsoft Teams -Konto

Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow-Account mit Ihrem Slack- oder Teams-Account, um innerhalb von Slack oder Teams auf ServiceNow-Benachrichtigungen zu reagieren. Wenn Sie keine Accounts verknüpfen, können Sie dennoch Benachrichtigungen innerhalb von Gruppenkanälen erhalten. Sie können jedoch keine ServiceNow-Anforderungen genehmigen oder innerhalb von Slack oder Teams auf Benachrichtigungen reagieren.

Systemeinstellungen konfigurieren

Alle Benutzer können ServiceNow-Benachrichtigungen in einer Drittanbieteranwendung aktivieren, indem sie den Kommunikationskanal in den Systemeinstellungen konfigurieren. Stimmen Sie zu, Genehmigungsanfragen und andere handlungsauffordernde Benachrichtigungen in Kanälen von Drittanbietern zu erhalten.

Benachrichtigungskanäle

In ServiceNow ist ein Benachrichtigungskanal eine Methode oder ein Gerät zum Empfangen von Benachrichtigungen. Beispielsweise können Sie im Basissystem Benachrichtigungen per E-Mail oder SMS empfangen. Wenn Messaging-Anwendungen in Ihrer Instanz aktiviert sind, können Sie Benachrichtigungen an Slacks und Teams mithilfe von Benachrichtigungskanälen in den Systemeinstellungen aktivieren.

Aktionen und Ereignisse

Die Nachrichtenaktionstabelle [messaging_observer_handler] verarbeitet Kommunikationskanalereignisse, z. B. das Hinzufügen oder Löschen eines Slack-Kanals, um die Instanz und die Drittanbieteranwendung synchron zu halten. Nur Entwickler, die Slack- oder Teams-Anwendungen erstellen, sollten dieser Tabelle Aktionen hinzufügen. Registrieren Sie neue Aktionen mit der Instanz über die Tabelle „Nachrichtenereignis-Registry“ [messaging_observable]. Um eine Basissystemaktion zu entfernen, löschen Sie das aktive Flag, anstatt den Datensatz zu löschen.

Protokollierung

Die Protokolle für eingehende und ausgehende Nachrichten enthalten Informationen zu Aktionen, Ereignissen und Aktivitäten zwischen ServiceNow und Fremdanwendungen. Verwenden Sie die Protokolle, um den Inhalt, den Status und den Ursprung der Kommunikation zu und von Ihrer Instanz zu ermitteln.

Fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin an

Um diese Funktion zu aktivieren, fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin (com.glide.notification.messaging) über das HI Customer Service-System an. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

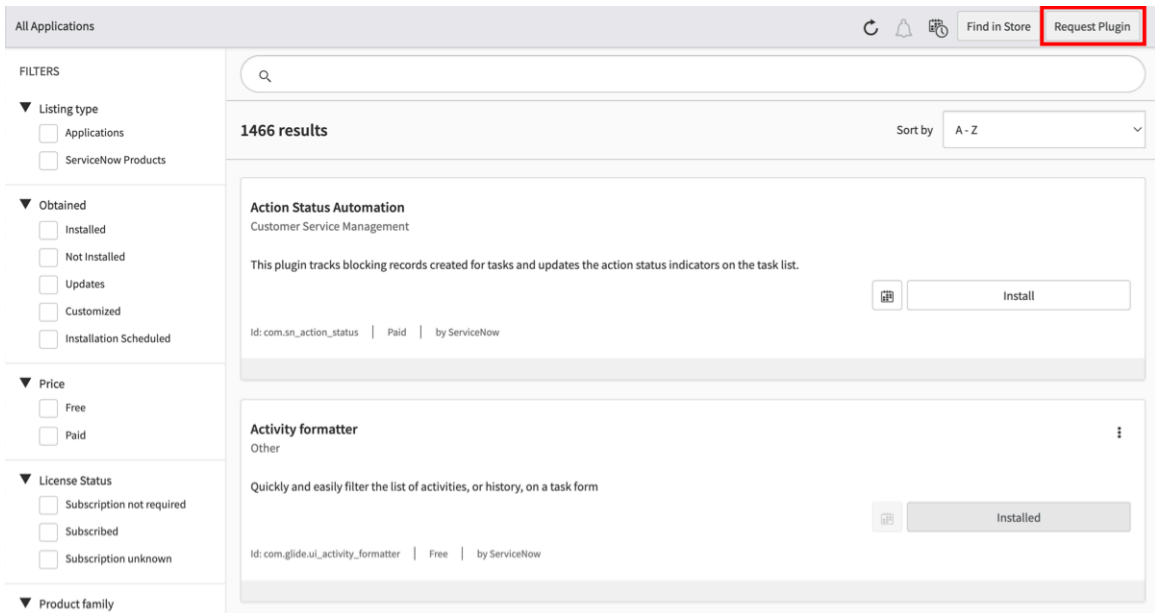
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

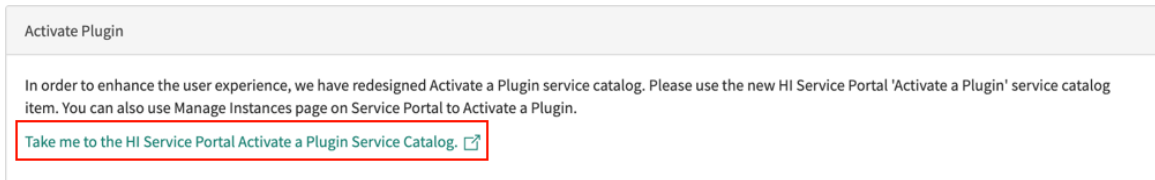
- Greifen Sie direkt auf den Servicekatalog Now Support zu, indem Sie auswählen **Alle > Servicekatalog > Plugin aktivieren** auf Now Support.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Prozedur

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



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

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

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

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“

Activate Plugin ☆

* What is your target instance

* Which plugin would you like to activate

Plugin I'm looking for is not listed

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

Select next available: **September 29, 2022, 22:25** < > Sep 25, 2022 - Oct 1, 2022

Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
25	26	27	28	29	30	1
No Appointments	No Appointments	No Appointments	No Appointments	22:25 22:55	0:25 0:55	0:25 0:55

Cancel Submit

7. Wählen Sie **Absenden**.

Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter [Plugins aus dem Servicekatalog anfordern \[KB0751715\]](#) im Now Support Knowledge Base. [↗](#)

Zugehörige Informationen

[Liste der Plugins \(Washington DC\)](#)

Installieren Sie die Messaging-App Now Actions

Als Administrator für ServiceNow und die Drittanbieteranwendung suchen und installieren Sie die App „Now Actions“. Installieren Sie die Anwendung in ServiceNow, um die App mit Ihrer Instanz zu verknüpfen.

Vorbereitungen

Um diese Funktion zu aktivieren, fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin (com.glide.notification.messaging) über das HI Customer Service-System an. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin an](#).

Erforderliche Rollen:

- Admin oder messaging_admin in ServiceNow
- Administrator für Slack oder Teams

Die Messaging-App Now Actions für Slack installieren

Installieren Sie die Messaging-App Now Actions aus dem Slack-App-Verzeichnis und verknüpfen Sie die App mit Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

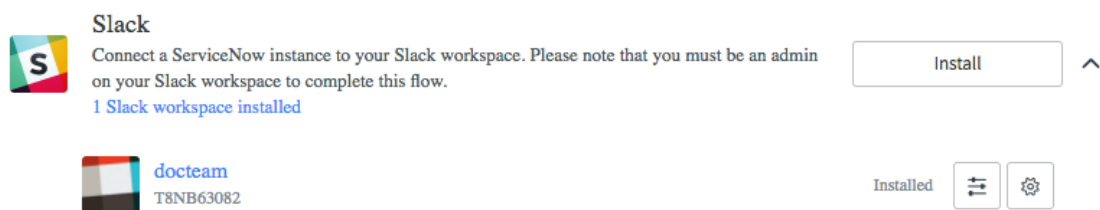
Prozedur

1. Installieren Sie die Now Actions-App aus dem Slack-App-Verzeichnis.
 - a. Suchen und installieren Sie die Now Actions-App im Slack-App-Verzeichnis.
 - b. Klicken Sie auf „Autorisieren“, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
 - c. **Wahlweise:** Geben Sie einen benutzerdefinierten Namen, eine App-Beschreibung und ein Symbol ein.
 - d. Konfigurieren Sie Ihre Now Actions-Webadresse.
Dies ist die Basis-URL für Ihre Instanz.

Example

Zum Beispiel `https://<instance_name>.service-now.com/`.

- e. Kopieren Sie die JSON-Konfiguration im Abschnitt **Ihre Slack-Anmeldeinformationen zu Ihrer App hinzufügen** zur Verwendung in späteren Schritten.
2. Verknüpfen Sie Ihre Slack-App mit Ihrer Instanz.
 - a. Navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung # Messaging-Integrationskonfiguration**.
 - b. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Installieren** neben Slack.
 - c. Fügen Sie im JSON-Konfigurations-Popup die in den vorherigen Schritten kopierte JSON-Konfiguration ein.
 3. Überprüfen Sie die Installationsüberprüfung.
Der Slack-Arbeitsbereich sollte auf der Seite „Benachrichtigungsintegration“ unterhalb der Überschrift Slack angezeigt werden.



Während der Installation wird die Instanz mit allen öffentlichen Slack-Kanälen im Arbeitsbereich synchronisiert. Nach der Installation hinzugefügte neue öffentliche Kanäle werden automatisch mit der Instanz synchronisiert. Sie können zu navigieren **Systembenachrichtigung > Messaging-Kanäle** in Ihrer Instanz, um sicherzustellen, dass der neue Kanal in der Instanz angezeigt wird.

Nächste Maßnahme

Um die App nach der Installation zu aktualisieren, verwenden Sie die Symbole **JSON-Payload konfigurieren** und **Einstellungen für Slack** auf der Benachrichtigungsintegrationsseite. Sie können die JSON-Payload anzeigen, App-Anmeldeinformationen anzeigen, das Erscheinungsbild der App ändern oder die App löschen.

Installieren Sie die Messaging-App Now Actions für Microsoft Teams

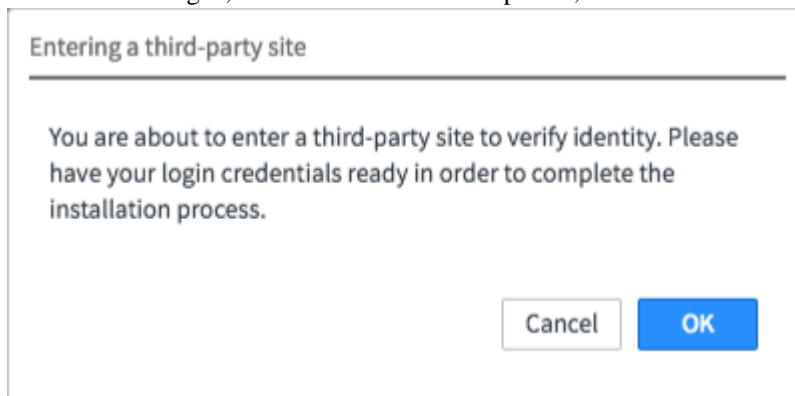
Verknüpfen Sie die Messaging-App Now Actions mit Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Verbinden Sie Ihre Microsoft Teams-App mit Ihrer Instanz.
 - a. Navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung # Messaging-Integrationskonfiguration**.
 - b. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Installieren** neben Microsoft Teams.
 - c. Wenn eine Popup-Nachricht angezeigt wird, in der Sie aufgefordert werden, die Umleitung zu Microsoft Teams zu bestätigen, um Ihre Identität zu überprüfen, klicken Sie auf **OK**.



- d. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, melden Sie sich bei Microsoft Teams mit Ihrem Teams-Admin-Account an.
 - e. Klicken Sie auf *Akzeptieren*, um die Berechtigungen für die App zu akzeptieren.



Now Virtual Agent

This app would like to:

^ Access your data anytime

Allows the app to see and update your data, even when you are not currently using the app.

This is a permission requested to access your data in ServiceNow.

^ View your basic profile

Allows the app to see your basic profile (name, picture, user name)

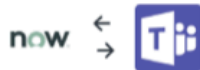
This is a permission requested to access your data in ServiceNow.

Accepting these permissions means that you allow this app to use your data as specified in their [terms of service](#) and [privacy statement](#). You can change these permissions at <https://myapps.microsoft.com>. [Show details](#)

Cancel

Accept

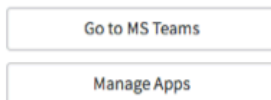
- f. Wenn der ausgewählte Arbeitsbereich bereits zugewiesen wurde, **klicken** Sie entweder auf Überschreiben, um den Arbeitsbereich zu ändern, oder auf **Abbrechen**, um die aktuelle Zuweisung zu belassen. Nach der Authentifizierung wird die Installation im Hintergrund gestartet. Sobald die Installation abgeschlossen ist, erscheint eine Nachricht, in der die Installation bestätigt wird.




✓ You have successfully installed Now Actions for Microsoft Teams

Please install the app package to Microsoft Teams and make it available to your users by following the steps below:

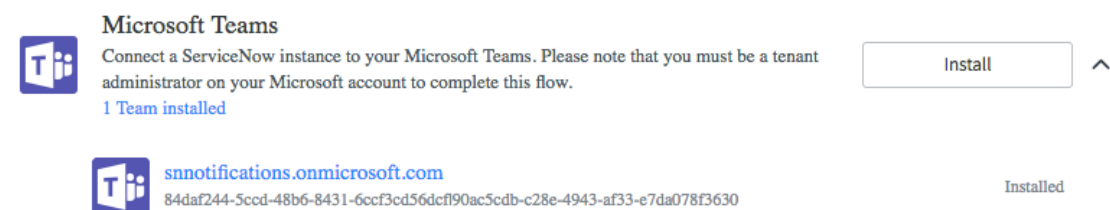
- 1) Download the [app package](#).
- 2) Visit Microsoft Teams as a Teams Admin and upload the package to your organization's private app store.



- g. Klicken Sie auf den Link zum **App-Paket**, um auf den Knowledge Base-Artikel [KB0690098](#) zuzugreifen , der das Anwendungspaket für Microsoft Teams enthält.
 - h. Befolgen Sie die Schritte in diesem Artikel, um dieses Paket für Ihre Microsoft Teams-Benutzer verfügbar zu machen.
- 2. Überprüfen Sie die Installationsüberprüfung.**

Während der Installation wird die Instanz mit allen öffentlichen Teamkanälen synchronisiert. Um nach der Installation erstellte Kanäle hinzuzufügen, öffnen Sie Microsoft Teams und @mention die App aus dem neuen Kanal. Sie können zu navigieren **Systembenachrichtigung > Messaging-Kanäle** in Ihrer Instanz, um sicherzustellen, dass der neue Kanal in der Instanz angezeigt wird.

Das neue Team sollte unter der Überschrift „Teams“ auf der Seite „Benachrichtigungsintegration“ angezeigt werden.



Nächste Maßnahme

Um eine ServiceNow-Benachrichtigung in Microsoft Teams zu erhalten, erstellen Sie eine Nachricht und eine Benachrichtigung. Siehe [Nachrichteninhalt konfigurieren](#) und [Erstellen einer Messaging-Benachrichtigung](#).

Nachrichteninhalt konfigurieren

Erstellen Sie eine Nachricht in der Tabelle „Nachrichteninhalt“ [Messaging_content], die Sie in mehreren Benachrichtigungen verwenden können. Nachrichten können informierend sein oder von einem einzelnen Slack- oder Teams-Benutzer eine Aktion anfordern. Beispielsweise enthält die Nachricht „Genehmigungsanforderung“ die Schaltflächen „Genehmigen“ und „Ablehnen“, um die zugehörige Aktion in ServiceNow auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder messaging_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Benutzern die Durchführung von Aktionen in Slack oder Teams zu ermöglichen, verwenden Sie den Nachrichtentyp Buttons und definieren Sie ein Skriptverhalten. Nur Benutzer, die ihren Slack- oder Teams-Account mit ihrem ServiceNow-Account verknüpft haben, können in ServiceNow von der Drittanbieteranwendung aus Maßnahmen ergreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > Messaging-Inhalt**.
2. Öffnen Sie einen vorhandenen Benachrichtigungsdatensatz oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder aus oder ändern Sie sie entsprechend.

Messaging-Inhaltsfelder

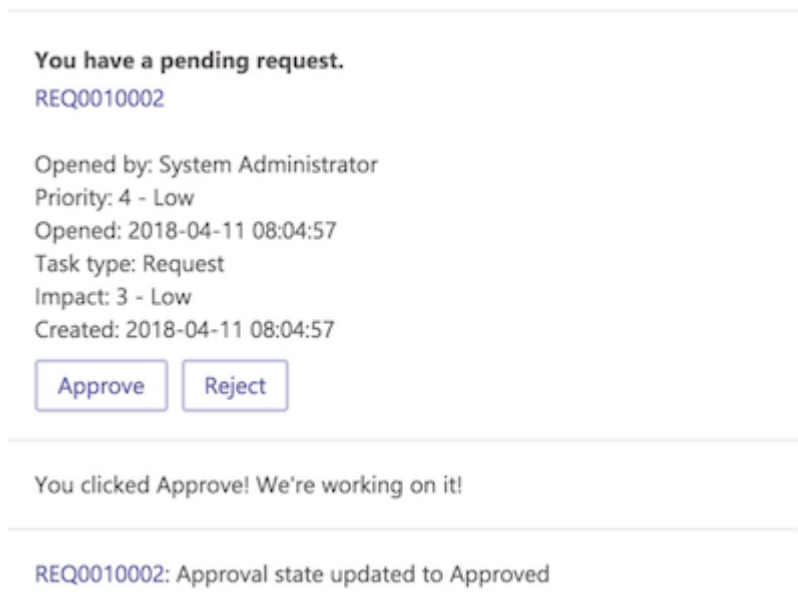
Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Nachricht ein.
Typ	<p>Wählen Sie einen Nachrichtentyp aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Einfach: Sendet eine informative Nachricht an einen gesamten Teams- oder Slack-Kanal. ○ Buttons: Sendet eine Nachricht an einen einzelnen Benutzer in Slack oder Teams und definiert das gewünschte Verhalten im Feld Skript. Verknüpfen Sie die Schaltflächen in der Nachricht mit Aktionen in ServiceNow. Verwenden Sie die Genehmigungsanforderung als Beispiel.
Zieltabelle	<p>Um den Datensatzinhalt in Ihrer Nachricht zu verwenden, wählen Sie die entsprechende Tabelle aus.</p> <p>i Hinweis: Benachrichtigungen, die in der Aufgabentabelle [task] ausgeführt werden, werden nicht unterstützt. Verwenden Sie stattdessen eine von der Aufgabe erweiterte Tabelle.</p>
Felder	Wählen Sie aus, welche Felder aus der Zieltabelle in einer einfachen Nachricht erscheinen. Wenn Sie die Reihenfolge der Felder ändern, ändert sich die Anzeigereihenfolge in der Benachrichtigung.
Nachrichtenüberschrift	Öffnen Sie den Text ein, der oben in der Nachricht angezeigt werden soll.
Nachricht	<p>Geben Sie den Inhalt der Nachricht ein. Verwenden Sie Benachrichtigungsvariablen, um dynamische Informationen in Ihre Nachricht aufzunehmen. Zum Beispiel verwenden Sie Incident $\\${number}$, um die Nummer des Incident in die Nachricht aufzunehmen.</p> <p>Für verfügbare Variablen siehe Benachrichtigungsvariablen.</p>
Schaltflächen	<p>Wählen Sie Schaltflächen für das Formular aus oder erstellen Sie sie. Nachdem Sie eine Schaltfläche ausgewählt oder erstellt haben, müssen Sie das Schaltflächenverhalten im Feld Skript definieren.</p> <p>Nur sichtbar, wenn Buttons im Feld Typ ausgewählt ist</p>

Feld	Beschreibung
Skript	<p>Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Buttons im Feld Typ ausgewählt ist.</p> <p>Geben Sie ein Skript ein, um festzulegen, was in Ihrer Instanz geschieht, wenn ein Benutzer eine Schaltfläche in Slack oder Microsoft Teams auswählt. Verwenden Sie die Methode <code>actions.get</code>, um den Namen der vom Benutzer ausgewählten Schaltfläche zurückzugeben.</p> <pre data-bbox="432 394 1390 541">if (actions.get('button') == 'Approve') { target.state = 'approved'; target.update(); }</pre> <p>In diesem Beispiel wird das Skript bedingt ausgeführt, wenn die Schaltfläche „Genehmigen“ ausgewählt wird.</p> <p>Verwenden Sie die Methode <code>sn_notification.Messaging.send</code>, um Informationen an das Messaging-Fenster zu senden.</p> <pre data-bbox="432 737 1390 852">var content = new GlideRecord("messaging_content"); content.get("1bb10839572213007f004758ef94f9c4"); sn_notification.Messaging.send(application, userId, content, target);</pre> <p>In diesem Beispiel speichert das Skript einen Message Content-Datensatz in der Variable <code>Inhalt</code>. Anschließend wird eine Nachricht aus diesem Message Content-Datensatz veröffentlicht.</p>
Anwendung	Wählen Sie den Anwendungsbereich für diese Benachrichtigung aus.

4. Klicken Sie auf **Senden**

Example:

Dieses Beispiel zeigt die Ausgabe einer Nachricht in Microsoft Teams. Diese Nachricht ist vom Typ Buttons, der Schaltflächen anzeigt und auf der Grundlage der Benutzerauswahl Skriptaktionen ausführt. In diesem Fall verwendet das Skript die Methode `sn_notification.Messaging.send`, um die Statusänderung für den Datensatz anzuzeigen.



Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Nachricht in einer Benachrichtigung. Weitere Informationen zum Erstellen von Benachrichtigungen finden Sie unter [Erstellen einer Messaging-Benachrichtigung](#).

Erstellen einer Messaging-Benachrichtigung

Benachrichtigungen definieren, wann eine Nachricht gesendet wird, an wen sie gesendet wird und was sie enthält. Um eine Benachrichtigung an Slack oder Teams zu senden, fügen Sie der Benachrichtigung einen Messaging-Inhaltsdatensatz hinzu, und konfigurieren Sie den Benachrichtigungs-Messaging-Kanal. Benachrichtigungen, die eine Aktion erfordern, müssen anstelle von Gruppen an einzelne Benutzer gesendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > Messaging > Messaging-Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder aus oder ändern Sie sie entsprechend.

Felder der Messaging-Benachrichtigung

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Benachrichtigung ein. Verwenden Sie beschreibende Namen, um sicherzustellen, dass Ihre Benutzer leicht zwischen Benachrichtigungen unterscheiden können.
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus, um die Nachricht auszulösen. Muss eine Tabellen- oder Datenbankansicht innerhalb desselben Anwendungsbereichs sein. <i>i</i> Hinweis: Benachrichtigungen, die in der Aufgabentabelle [task] ausgeführt werden, werden nicht unterstützt. Verwenden Sie stattdessen eine von der Aufgabe erweiterte Tabelle.

Feld	Beschreibung
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie für die Benachrichtigung aus. Benachrichtigungen zu Kategoriengruppen in den Systemeinstellungen. i Hinweis: Lassen Sie als Kategorie nicht Nicht kategorisiert , da Benutzer die Benachrichtigung möglicherweise nicht in ihrer Benachrichtigungsliste finden können.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diese Benachrichtigung ein.

i Hinweis:
 Benachrichtigungsdatensätze werden von Messaging-, E-Mail- und Pushbenachrichtigungen gemeinsam genutzt. Einige Felder im Formular sind nicht relevant für Benachrichtigungsdatensätze. Belassen Sie Felder, die hier nicht beschrieben werden, mit ihren Standardwerten.


4. Klicken Sie auf **Erweiterte Ansicht** unter **Zugehörige Links**, um zur erweiterten Ansicht zu wechseln.

i Hinweis:
 Beim Wechsel zur erweiterten Ansicht wird der aktuelle Datensatz gespeichert.

5. Öffnen Sie die Registerkarte **Wann absenden** und füllen Sie das Formular aus.

i Hinweis:
 Wenn derselbe Auslöser mehrere Benachrichtigungen generiert, sendet das System nur eine Benachrichtigung. Das System betrachtet alle anderen Benachrichtigungen, auch wenn sie einen anderen Betreff und einen anderen Textkörper haben, als Duplikate. Die Business Rule „Duplikate ignorieren“ steuert diese Funktionalität.

Feld	Beschreibung
Absenden wenn	Wählen Sie aus, unter welcher Bedingung die Benachrichtigung gesendet wird:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn ein Datensatz eingefügt oder aktualisiert wird ○ Wenn ein bestimmtes Ereignis ausgelöst wird ○ Schritt „Wann Benachrichtigung“  in Flow Designer
Gewichtung	Legen Sie einen numerischen Wert für die Benachrichtigungspriorität im Verhältnis zu anderen Benachrichtigungen mit derselben Zieltabelle und denselben Empfängern fest. Das System sendet nur die Benachrichtigung mit der höchsten Gewichtung. Der Standardwert 0 bewirkt, dass das System die Benachrichtigung immer sendet (vorausgesetzt, die Bedingungen sind erfüllt).
Bedingungen	Verwenden Sie den Condition Builder, um die Bedingungen auszuwählen, unter denen diese Benachrichtigung gesendet wird. Wählen Sie beispielsweise Priorität > größer als > 3 – Mittel , um die Benachrichtigung nur für Incidents mit hoher und kritischer Priorität zu senden.
Eingefügt	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Messaging-Benachrichtigung zu aktivieren, wenn ein Datensatz eingefügt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld Absenden wenn auf Datensatz eingefügt oder aktualisiert festlegen.
Aktualisiert	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Messaging-Benachrichtigung zu aktivieren, wenn ein Datensatz aktualisiert wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld Absenden wenn auf Datensatz eingefügt oder aktualisiert festlegen.
Ereignisname	Wählen Sie das Ereignis aus, das diese Benachrichtigung auslöst. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld Absenden wenn auf Ereignis ausgelöst festlegen.
Erweiterte Bedingung	<p>Erstellen Sie ein Skript, um weitere Filterbedingungen zu definieren, z. B. Senden einer Benachrichtigung basierend auf dem aktuellen E-Mail-Datensatz, Ändern von Feldwerten oder Ändern von Systemeigenschaften.</p> <p>Das Skript für erweiterte Bedingungen muss true zurückgeben oder eine globale Antwortvariable auf true setzen, um die Benachrichtigung zu senden.</p> <p>Das Skript für erweiterte Bedingungen verwendet die folgenden globalen Variablen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>current</i>: enthält den aktuellen Datensatz aus der Tabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist. ○ <i>event</i>: enthält das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst hat. <p>i Hinweis: Das Feld Erweiterte Bedingung wird zusätzlich zu anderen Bedingungen bewertet, die Sie in der Benachrichtigung festgelegt haben. Sowohl die Bedingung als auch die erweiterte Bedingung müssen den Wert „true“ haben, um die Benachrichtigung zu senden.</p>

6. Öffnen Sie die Registerkarte **Empfänger** und füllen Sie die folgenden Felder aus oder ändern Sie sie.

Feld	Beschreibung
Messaging-Kanäle	Wählen Sie die Messaging-Kanäle aus, die die Messaging-Benachrichtigung erhalten sollen. Füllen Sie dieses Feld nur aus, wenn Sie eine einfache Benachrichtigung zum Senden an einen Kanal erstellen. Einfache Benachrichtigungen verwenden einen Messaging-Inhaltseintrag des Typs Einfach .

Feld	Beschreibung
Benutzer	Wählen Sie die Benutzer aus, die die Messaging-Benachrichtigung erhalten sollen. Füllen Sie dieses Feld nur aus, wenn Sie eine Benachrichtigung erstellen, die eine Benutzeraktion erfordert. Benachrichtigungen, die eine Benutzeraktion erfordern, verwenden einen Messaging-Inhaltseintrag des Typs Buttons .
Benutzer/ Gruppen in Feldern	Wählen Sie Benutzer oder Gruppen aus Referenzfeldern aus. Wenn eine Benachrichtigung beispielsweise die Incident-Tabelle [incident] verwendet, können Sie Benutzer oder Gruppen aus Incident-Feldern wie Geöffnet von und Zuweisungsgruppe auswählen. i Hinweis: Sie können zu Werten in Referenzfeldern wechseln, indem Sie auf das Pluszeichen in der Feldauswahl klicken und dann das zugehörige Feld auswählen. Wenn Sie die Benachrichtigung an einen Benutzer mit einem inaktiven Datensatz in der Benutzertabelle [sys_user] adressieren, sendet das System die Benachrichtigung nicht an diesen Benutzer.
Gruppen	Wählen Sie die Gruppen aus, die die Messaging-Benachrichtigung erhalten sollen. Sie können nach Gruppen mit dem Referenz-Suchsymbol suchen oder den Gruppennamen manuell eingeben. Diese Liste von Gruppen ist statisch.
An Ereignisersteller senden	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Benachrichtigung an die Person zu senden, die die Aktion ausgeführt hat, mit der der Benachrichtigungsprozess gestartet wurde, wenn die Person auch Empfänger ist. Wenn der Ereignisersteller nicht in einem der Empfängerfelder angegeben ist, erhält der Ereignisersteller keine Benachrichtigung, unabhängig von der Einstellung in diesem Feld. Bei neuen Benachrichtigungen ist diese Option standardmäßig ausgewählt.
Ereignisparameter 1 enthält Empfänger	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Ereignisparameter 1 einen oder mehrere Benachrichtigungsempfänger enthält (in einer durch Kommas getrennten Liste). Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld Absenden wenn auf Ereignis ausgelöst gesetzt ist.
Ereignisparameter 2 enthält Empfänger	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Ereignisparameter 2 einen oder mehrere Benachrichtigungsempfänger enthält (in einer durch Kommas getrennten Liste). Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld Absenden wenn auf Ereignis ausgelöst gesetzt ist.

7. Öffnen Sie die Registerkarte **Inhalt** und füllen Sie die folgenden Felder aus oder ändern Sie sie.

Feld	Beschreibung
Messaging-Inhalt	Wählen Sie einen Messaging-Inhaltseintrag aus, der in dieser Benachrichtigung verwendet werden soll.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ihren ServiceNow-Benutzer-Account für Now Actions mit Ihrem Slack- oder MS Teams-Account verknüpfen

Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow-Account mit Ihrem Slack- oder Teams-Account, um innerhalb von Slack oder Teams auf ServiceNow-Benachrichtigungen zu reagieren. Wenn Sie keine Accounts verknüpfen,

können Sie dennoch Benachrichtigungen innerhalb von Gruppenkanälen erhalten. Sie können jedoch keine ServiceNow-Anforderungen genehmigen oder innerhalb von Slack oder Teams auf Benachrichtigungen reagieren.

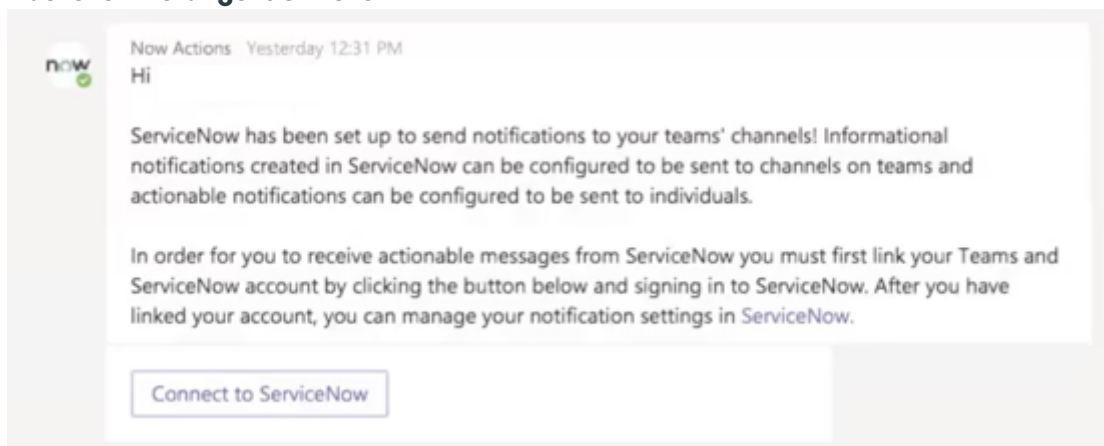
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Slack oder Teams
2. Navigieren Sie zum Now Actions-Bot, der sich im linken Bereich von Slack unter „Apps“ und im linken Bereich von Teams auf der Registerkarte „**Chat**“ befindet.
3. Starten Sie ein Gespräch mit dem Now Actions-Bot.
Daraufhin zeigt der Bot einen Link zum Authentifizieren.

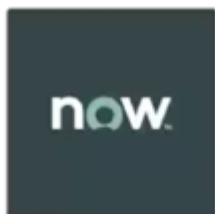
Authentifizierungsnachricht



4. Klicken Sie auf den Link **Mit ServiceNow verbinden**.

Eine neue Browser-Registerkarte wird geöffnet und fordert den Benutzer auf, die Verbindung zwischen Ihrem Slack- oder Teams-Account und Ihrem ServiceNow-Account abzulehnen oder zu bestätigen. Dieser Link läuft fünf Minuten nach der Anzeige ab.

5. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Accounts zu verknüpfen.



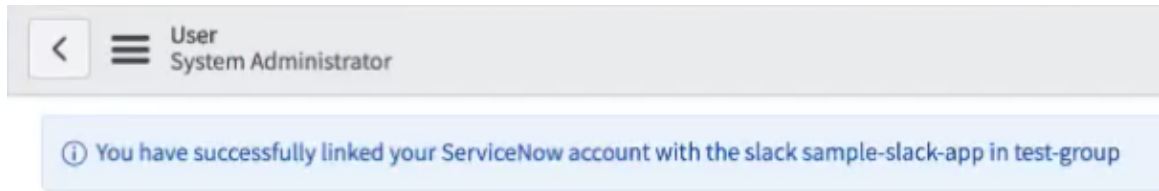
Abel Tuter would like to link their Microsoft Teams account

with the ServiceNow Abel Tuter account



This link expires in 5 minutes for security reasons

- Nach der Bestätigung werden Sie zum Instanzbenutzer-Datensatz geleitet. Am oberen Bildschirmrand wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.



Systemeinstellungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Systemeinstellungen Ihrer Instanz, um die gewünschte UI-Experience festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihre allgemeinen Einstellungen, Design, Barrierefreiheit, Listen, Formulare, Benachrichtigungen und Entwicklertools anpassen. Sie können Ihre Instanz-UI auch zu einer früheren Version wechseln.

Prozedur

- Navigieren zu **Benutzermenü > Einstellungen > Benachrichtigungen**.
- Wechseln Sie zur Registerkarte **Allgemein**, und ändern Sie Ihre Systemeinstellungen.

Registerkarte	Systemeinstellung
Allgemein: Allgemeine Einstellungen für Ihre Instanz.	Kompakte Benutzeroberfläche: Option zum Anzeigen einer kompakten Benutzeroberfläche.
	Datum/Uhrzeit der kompakten Liste: Option zum Anzeigen des Datums und der Uhrzeit einer kompakten Liste.
	Tastenkombinationen aktiviert: Option zum Aktivieren von Tastenkombinationen.
	Homepage: Option zur Auswahl von Homepages oder Dashboards für Ihre Instanz-Homepage.

Registerkarte	Systemeinstellung
	<p>i Wichtig:</p> <p>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.</p> <p>Verwenden Sie das Hilfetool für Homepage-Veraltung, um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dashboards im Analytics Center . ○ Mit interaktiven Dashboards arbeiten .
	<p>Datum/Uhrzeit: Wählen Sie Kalender, Zeit zurück oder Beide aus.</p>
	<p>Zeitzone: In Ihrer Instanz angezeigte Zeitzone.</p>
	<p>Druckerfreundliche Version: Druckerfreundliche Version einer Benachrichtigung.</p>
<p>Design: Farbschema für Ihre Instanz.</p>	<p>Option zum Auswählen eines Farbschemas für Ihre Instanz.</p>
<p>Barrierefreiheit: Barrierefreiheitsfunktionen für Ihre Instanz.</p>	<p>Datenvisualisierungsmuster aktiviert: Option zum Aktivieren von Datenvisualisierungsmustern.</p> <p>Barrierefreiheit aktiviert: Option zum Aktivieren der Barrierefreiheit.</p> <p>Aktivieren Sie Eingabehilfe, um zwischen diesen Funktionen umzuschalten.</p> <p>Tooltips in Formularen anzeigen: Option zum Anzeigen von Tooltips in Formularen. Tooltips werden angezeigt, wenn Sie auf ein UI-Element zeigen.</p> <p>Datums- und Uhrzeitformat in Feldbezeichnung anzeigen: Option zum Anzeigen des Datums- und Uhrzeitformats in Feldbezeichnungen.</p> <p>Datensatzvorschau-Tooltips für Slushbucket-Elemente anzeigen, wenn verfügbar: Option zum Anzeigen von Datensatzvorschau-Tooltips für Slushbucket-Elemente, sofern verfügbar. Tooltips werden angezeigt, wenn Sie auf ein UI-Element zeigen.</p>

Registerkarte	Systemeinstellung
Listen: Listeneinstellungen für Ihre Instanz.	Längeren Text in Listenspalten umbrechen: Option zum Umbrechen von Text in Listenspalten.
Formulare: Formulareinstellungen für Ihre Instanz.	Formulare mit Registerkarten: Option zum Aktivieren von Formularen mit Registerkarten.
	Zugehörige Liste wird geladen: Wählen Sie Mit dem Formular, Nachdem Laden des Formulars oder Bei Bedarf aus.
Benachrichtigungen: Benachrichtigungseinstellungen für Ihre Instanz.	Benachrichtigungen zulassen: Option zum Aktivieren von Benachrichtigungen. Um Benachrichtigungen für einfache Nachrichten zu erhalten, aktivieren Sie den Benachrichtigungskanal. Sie müssen nicht zwischen einzelnen Benachrichtigungen umschalten. Weitere Informationen zu Nachrichtentypen finden Sie unter Nachrichteninhalt konfigurieren .
	i Hinweis: Sie können Benachrichtigungen nur in Benachrichtigungskanälen aktivieren, auf die Sie zugreifen dürfen.
	Kanal erstellen: Wählen Sie diese Option aus, um einen Kanal zu konfigurieren.
	Primäre E-Mail-Adresse <ul style="list-style-type: none"> ○ Option zum Empfangen von E-Mail-Benachrichtigungen in Ihrer primären E-Mail-Adresse. ○ Konfigurieren Sie Ihre primäre E-Mail-Adresse, indem Sie auf das Konfigurationssymbol (>) klicken.
	Persönliche Benachrichtigungen erstellen: Wählen Sie diese Option aus, um eine persönliche Benachrichtigung zu konfigurieren. Wählen Sie eine übergeordnete Benachrichtigung aus der Liste aus, und klicken Sie auf das Konfigurationssymbol (>). Untergeordnete Benachrichtigungen werden für jeden Eintrag angezeigt. Schalten Sie eine Benachrichtigung um.
Entwickler: Entwicklertools für Ihre Instanz.	Anwendung: Anwendung Ihrer Instanz. Festlegen, wenn nicht Global .
	Anwendungsauswahl im Header anzeigen: Option zum Anzeigen der Anwendungsauswahl im Instanz-Header.
	Update Set: Update Set für Ihre Instanz. Wählen Sie ein anderes Update Set als Global aus.
	Update Set-Auswahl in Header anzeigen: Option zum Anzeigen der Update Set-Auswahl in Ihrem Instanz-Header.
	JavaScript-Protokoll und Field Watcher: Option zum Anzeigen des JavaScript-Protokolls und des Field Watcher.
	Automated Test Framework -Seiteninspektor: Option zum Anzeigen des automatisierten Test-Framework-Seiteninspektors.

Die Verknüpfung zwischen Ihrem ServiceNow-Benutzer-Account und Ihrem Slack- oder MS Teams-Account für Now Actions aufheben

Heben Sie die Verknüpfung zwischen Ihrem ServiceNow-Account und Ihrem Slack- oder MS Teams-Account auf, damit Sie in Slack oder Teams keine handlungsrelevanten ServiceNow-Benachrichtigungen mehr erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Verknüpfung zwischen Ihrem Account und einer Messaging-App für Now Actions aufheben, müssen Sie außerdem den entsprechenden Messaging-Kanal in Ihren Benachrichtigungseinstellungen deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Selfservice > Mein Profil**.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Verknüpfte Accounts anzeigen**.
3. Aktivieren Sie auf der Seite „Verknüpfte Konten“ das Kontrollkästchen für die Messaging-Integration, deren Verknüpfung aufgehoben werden soll.
4. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** aus, und klicken Sie dann auf **Account-Verknüpfung aufheben**.

Die Verknüpfung Ihres ServiceNow-Accounts mit der Now Actions-Messaging-Integration wird aufgehoben (der Link ist inaktiv).

i Hinweis:

Auch wenn Sie die Verknüpfung Ihres Accounts aufgehoben haben, erhalten Sie weiterhin Benachrichtigungen in allen Gruppenkanälen, denen Sie angehören.

5. Deaktivieren Sie den Messaging-Kanal in Ihren Benachrichtigungseinstellungen.
 - a. Wählen Sie das Zahnradsymbol im Banner-Frame aus, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen.
 - b. Deaktivieren Sie unter „Benachrichtigungskanäle“ den entsprechenden Messaging-Kanal.

i Hinweis:

Wenn Sie die Verknüpfung Ihres ServiceNow-Accounts wiederherstellen möchten, führen Sie die in [Ihren ServiceNow-Benutzer-Account für Now Actions mit Ihrem Slack- oder MS Teams-Account verknüpfen](#) beschriebenen Schritte durch.

Richten Sie Benachrichtigungen für eine benutzerdefinierte Slack -App ein

Senden Sie ServiceNow -Benachrichtigungen über Ihren eigenen Slack -Bot an Benutzer.

Vorbereitungen

- [Anforderung IntegrationHub](#) 
- [Fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin an](#)
- Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Anwendung für Slack

Erforderliche Rolle: admin oder messaging_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie ein JSON-Objekt für Ihre benutzerdefinierte Slack Anwendung.

Stellen Sie sicher, dass Ihr JSON-Objekt dem folgenden Beispielformat entspricht:

```
{
  "bot_user_id" : "U9TLFR6TA",
  "scope" : "bot,channels:read",
  "client_id" : "294380102274.335446283495",
  "client_secret" : "ed0da5fe1f844fdac15a9e1ac1b0b831",
  "verification_token" : "YXSNsRhioCeU8h9Fm2k4ACuO",
  "app_id" : "A9VD48BEK",
  "access_token" :
  "xoxp-294380102274-295238228534-335452648487-2fac31f923dadd7ff30f2bc8c852809d",
  "bot_access_token" : "xoxp-333695856928-6pNwnO3Y6vNSGI7KCAIPwv6V",
  "team_id" : "T8NB63082",
  "team_name" : "sn-notif-ext-test",
  "user_id" : "U8P706QFQ",
  "bot_username": "empdmyers1snnotifext"
}
```

Um die Bot-Benutzer-ID zu erhalten, kopieren Sie die Mitglieds-ID des Bot-Benutzers in die App Slack.

Der Bereich ist immer bot,channels:read.

Informationen zum Abrufen der Client-ID, des geheimen Clientschlüssels und des Überprüfungstokens finden Sie auf der Seite „Grundlegende Informationen“ in Ihrem Slack -Arbeitsbereich.

Um die App-ID zu erhalten, kopieren Sie den 9-stelligen Bezeichner aus der App-URL in Ihrem Slack -Arbeitsbereich.

Informationen zum Abrufen des Zugriffstokens und des Bot-Zugriffstokens finden Sie auf der Seite OAuth und Berechtigungen in Ihrem Slack Arbeitsbereich.

Um die Team-ID zu erhalten, zeigen Sie den HTML-Quellcode für Ihre Arbeitsbereichsseite Slack an.

Der Teamname ist mit Ihrer Subdomäne in Ihrem Slack -Arbeitsbereich identisch.

Um die Benutzer-ID zu erhalten, kopieren Sie die Mitglieds-ID für Ihren eigenen Account in der App Slack.

Der Bot-Benutzername ist der Name, den Sie dem Bot-Benutzer in Slack zugewiesen haben.

2. Navigieren Sie in Ihrer Instanz ServiceNow zu **Systembenachrichtigung > Messaging > Messaging-Integrationskonfiguration**.
3. Klicken Sie neben der Auflistung Slack auf **Installieren**.
4. Fügen Sie im Fenster „JSON-Konfiguration“ das JSON-Objekt ein, das Sie in Schritt 1 erstellt haben.

JSON Configuration

The following JSON configuration must be copied from the Slack application configuration step. In the Slack setup step Connect a ServiceNow instance to your Slack workspace, copy the Add your Slack credentials to ServiceNow. This configuration connects the ServiceNow Notification channel to your ServiceNow application.

```
1 {  
2   "bot_user_id" : "U9TLFR6TA",  
3   "scope" : "bot,channels:read",  
4   "client_id" : "294380102274.335446283495",  
5   "client_secret" : "ed0da5fe1f844fdac15a9e1ac1b0b831",  
6   "verification_token" : "YXSNsRhioCeU8h9Fm2k4ACu0",  
7   "app_id" : "A9VD48BEK",  
8   "access_token" : "xoxp-333695856928-6pNwn03Y6vNSGI7KCAIPwv6V",  
9   "team_id" : "T8NB63082",  
10  "team_name" : "sn-notif-ext-test",  
11  "user_id" : "U8P706QFQ",  
12  "bot_username": "empdmyers1snnotifext"  
13 }
```

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

6. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Überspringen**.

Configuration Submitted

You've completed the configuration process in ServiceNow. Now go to Slack to finish configuring the integration.

Ergebnisse

Das System erstellt automatisch einen Benachrichtigungskanal für Ihre benutzerdefinierte App Slack.

Nächste Maßnahme

- Verknüpfen Sie ServiceNow Benutzerkonten mit Ihrer benutzerdefinierten App Slack, damit Benutzer Aktionen für Benachrichtigungen ausführen können, die von Ihrem Bot Slack übermittelt werden.
- Aktivieren Sie für jedes Benutzerkonto, das Sie verknüpfen, den Benachrichtigungskanal mithilfe der Systemeinstellungen.
- Erstellen Sie Benachrichtigungen für Ihre benutzerdefinierte App Slack, indem Sie die Schritte in [Erstellen einer Messaging-Benachrichtigung](#) und [Nachrichteninhalt konfigurieren](#) ausführen .

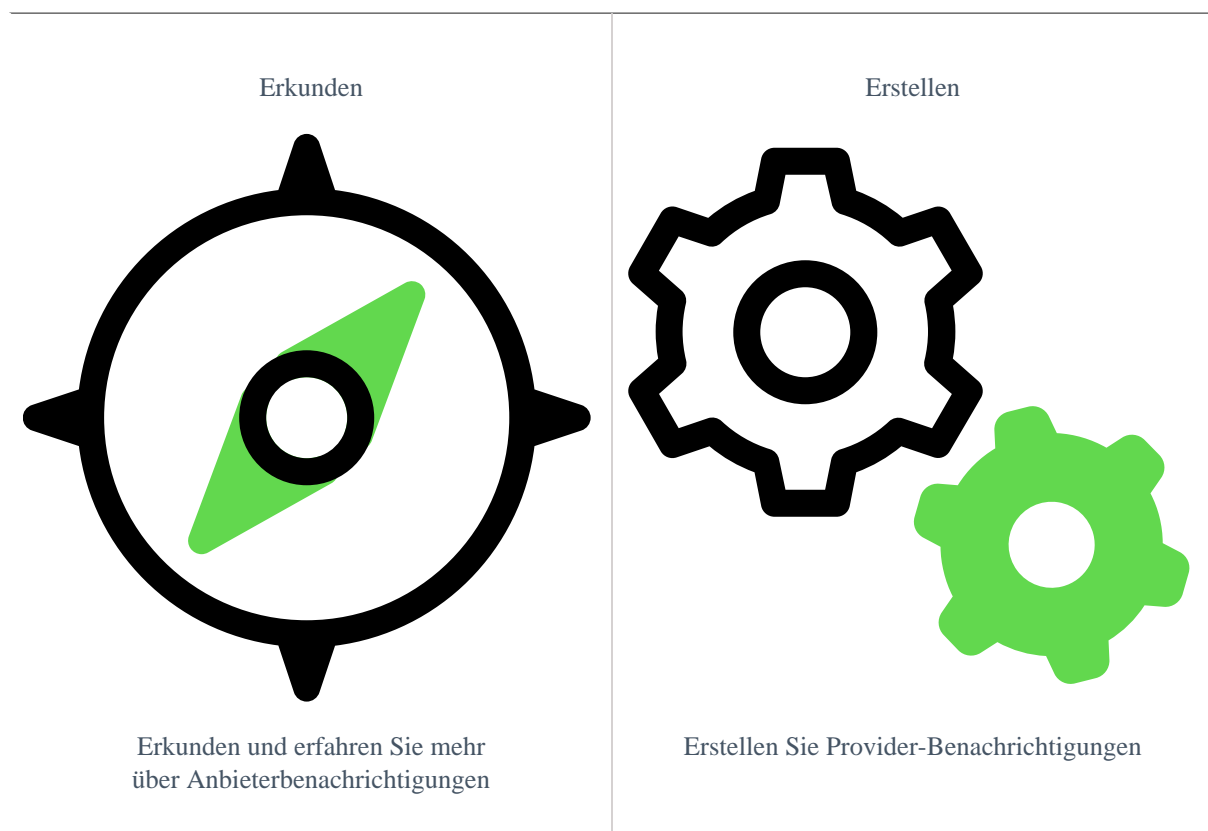
Zugehörige Informationen

[Slack API-Dokumentation](#) 

Anbieterbenachrichtigungen

Senden Sie Benachrichtigungen über den Anbieter über unterstützte Kanäle direkt an Empfänger. Benachrichtigungen können einfache Nachrichten zur Überprüfung oder umsetzbare Nachrichten mit Schaltflächen sein, die Benutzer auswählen können, um bestimmte Aktionen auszuführen.

Erste Schritte



Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- [Fehlerbehebung bei Benachrichtigungs-E-Mails](#)
- Fragen in der [Plattform](#)  -Community stellen oder beantworten

- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#) 
- [Kontakt Kundenservice und Support](#) 

Anbieterbenachrichtigung

Senden Sie Benachrichtigungen über den Anbieter über unterstützte Kanäle direkt an Empfänger. Benachrichtigungen können einfache Nachrichten zur Überprüfung oder umsetzbare Nachrichten mit Schaltflächen sein, die Benutzer auswählen können, um bestimmte Aktionen auszuführen.

Wichtige Begriffe

Anbieter

Ein Anbieter ist eine Implementierung, die Benachrichtigungen an Ziele eines bestimmten Kanals übermittelt.

Kanal

Ein Kanal stellt einen bestimmten Kommunikationsmechanismus mit einem Empfänger dar.

Zieltyp

Ein Zieltyp stellt eine logische Methode zur Kategorisierung eines Ziels für den zugrunde liegenden Kanal dar und ist erforderlich, um über einen Kanal zu senden und eine Voreinstellung festzulegen. Als Administrator können Sie das Verhalten der **automatischen Aktivierung** von Benachrichtigungen für einen Zieltyp ändern.

Ziel

Ein Ziel ist eine bestimmte Kontaktinformation eines Empfängers für einen Kanal. Sie enthält einen Zieltyp und einen Bezeichner, der zur Verwendung im Kanal geeignet ist.

Der standardmäßig gesendete Zieltyp wird während der Adapterinstallation entweder auf „wahr“ oder „falsch“ festgelegt. Dadurch wird bestimmt, ob der Zieltyp „Opt-in“ oder „Opt-out“ ist.

- Wenn standardmäßig gesendet auf „true“ festgelegt ist, werden Benachrichtigungen an die Empfänger gesendet, wenn sie sich nicht ausdrücklich für den Erhalt einer Benachrichtigung für den Zieltyp entschieden haben.
- Wenn standardmäßig gesendet auf „false“ festgelegt ist, werden Benachrichtigungen nicht an die Empfänger zugestellt, wenn sie sich nicht ausdrücklich für den Empfang der Benachrichtigung für den Zieltyp entschieden haben.

Rangfolge der Zieleinstellung

Benachrichtigungen werden an die Ziele übermittelt, die die folgende Vorrangfolge einhalten:

1. Benachrichtigungseinstellung des Empfängers
2. Zieleinstellung des Empfängers
3. Zieltyp wird standardmäßig gesendet. Sie haben auch die Möglichkeit, das Verhalten der **automatischen Anmeldung für einen Zieltyp** zu ändern.

Hinweis:

Gruppen werden nicht als Empfänger unterstützt.

Allgemeiner Inhalt für eine Benachrichtigung



Geben Sie gemeinsamen Benachrichtigungsinhalt an, damit verschiedene Benachrichtigungskanäle denselben generischen Inhalt verwenden können.

Umsetzbare Benachrichtigung

Ermöglichen Sie Anbieteradministratoren, eine umsetzbare Benachrichtigung zu definieren und an Benutzer zu senden. Sie können auch Antwortaktionen aktivieren.

i Hinweis:

Eine Benachrichtigung muss entweder allgemeinen Inhalt oder Anbieterinhalt enthalten, um an die Empfänger gesendet zu werden.

Alle oben genannten Funktionen gelten nur für [Virtual Agent](#)- und [Workspace](#)-Anbieter.

Erstellen Sie eine Anbieterbenachrichtigung

Erstellen und aktualisieren Sie Provider-Benachrichtigungen, fügen Sie Aktionen hinzu, implementieren Sie sie, und passen Sie Benachrichtigungen an

Erstellen und aktualisieren Sie eine Provider-Benachrichtigung für alle Benutzer

Erstellen Sie im Benachrichtigungs-Provider-Framework eine Benachrichtigung, die an sys- und nicht-sys-Benutzer gesendet werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benachrichtigungsanbieter-Administrator und -Administrator

Prozedur

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

Formular „Benachrichtigung“

Felder	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Anwendung	Umfang des Benachrichtigungsdatensatzes.
Kategorie	Wählen Sie die Kategorie aus, zu der diese Benachrichtigung gehört. Eine Kategorie identifiziert und gruppiert Benachrichtigungen. Diese Benachrichtigung, sofern aktiv und in der ausgewählten Kategorie in den Benachrichtigungseinstellungen für jeden Benutzer aufgeführt (Registerkarte „Benachrichtigungen“ im Fenster „Systemeinstellungen“).
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung.
Ausgelöst durch	Im Benachrichtigungsdatensatz verwendeter Auslöser.

Felder	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Die Optionen in diesem Feld hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Wenn Sie beispielsweise eine Incident-Tabelle auswählen, lauten die Optionen Events oder Datensatz-Change.</p>
Tabelle	Der Name der Tabelle, für die die Benachrichtigung ausgelöst wird.
Eingefügt	Bedingung zum Auslösen der Benachrichtigung.
Aktualisiert	Bedingung zum Auslösen der Benachrichtigung.
Ereignis	<p>Event, das die Benachrichtigung auslöst. Um beispielsweise eine Benachrichtigung zu senden, nachdem ein Incident geschlossen oder gelöst wurde, wählen Sie das <i>incident.inactive</i>-Event aus. Standardmäßig wird dieses Ereignis jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Incident gelöst oder geschlossen wird.</p> <p>i Hinweis: Sie können nur ein Event auswählen, das dieselbe Tabelle teilt wie die Benachrichtigung.</p> <p>Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld Ausgelöst durch die Option Event auswählen.</p>
Bedingungen	Zusätzliche Bedingungen zum Auslösen der Benachrichtigung.
Benutzer	Namen der verfügbaren sys-Benutzer.
Empfänger in Feldern	<p>Feld in der aktuell ausgewählten Tabelle, das die Benutzer enthält, die eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten.</p> <p>i Hinweis: Im Feld Empfänger in Feldern unter Empfänger können Sie sowohl sys- als auch nicht-sys-Benutzer auswählen, an die Sie Benachrichtigungen senden können.</p>
Ist der ursprüngliche Anwender enthalten?	Option zum Einschließen des ursprünglichen Benutzers, der in die Benachrichtigung aufgenommen werden soll.
Event Parm1 enthält Empfänger?	Option zur Auswahl, ob Parm 1 eine Liste von durch Kommas getrennten sys_ids enthält.
Event Parm2 enthält Empfänger?	Option zur Auswahl, ob Parameter 2 eine Liste von durch Kommas getrennten sys_ids enthält.

Felder	Beschreibung
Parm1-Empfänger aus Tabelle auflösen	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id eines Parm 1-Empfängers verwendet wird. i Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Event Parm 1 auswählen.
Parm2-Empfänger aus Tabelle auflösen	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id eines Parm 2-Empfängers verwendet wird. i Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Event Parm 2 auswählen.
Erweiterte Event-Bedingung	Option zur Auswahl, wenn die Empfänger aus mehr als 2 Tabellen stammen. Diese Optionen sind dynamische Bedingungen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

5. Öffnen Sie die kürzlich erstellte Benachrichtigung.

6. Aktualisieren Sie das Formular mit einer der verfügbaren zugehörigen Listen.

Weitere Informationen [finden Sie unter Zusätzliche Empfänger erstellen und hinzufügen](#).

i Hinweis:

Alle Validierungsnachrichten verschiedener Anbieter werden beibehalten. Warnmeldungen eines Anbieters werden nicht durch Warnmeldungen eines anderen Anbieters überschrieben.

Erstellen und fügen Sie zusätzliche Empfänger hinzu

Aktualisieren Sie das Benachrichtigungsformular, indem Sie zusätzliche Empfänger aus der zugehörigen Liste Zusätzliche Empfänger hinzufügen, an die Benachrichtigungen gesendet werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin und Benachrichtigungs-Provider-Administrator

Prozedur

1. Klicken Sie im Benachrichtigungsformular auf die zugehörige Liste Zusätzliche Empfänger, um neue Empfänger hinzuzufügen.

i Hinweis:

Eine Fehlermeldung zum Hinzufügen von Inhalten zur Benachrichtigung wird angezeigt. Informationen zum Erstellen von Inhalten für eine Benachrichtigung finden Sie unter [Allgemeine Inhalte erstellen und Standardinhalte erstellen](#).

2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zusätzliche Empfänger“ auf **Neu**, um zusätzliche Empfänger hinzuzufügen.

Das Formular Zusätzliche Empfänger wird angezeigt.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Zusätzliche Benachrichtigungsempfänger“ aus.

Felder	Beschreibung
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung i Hinweis: Der Benachrichtigungsname wird automatisch ausgefüllt, und das Feld Empfängertabelle erhält Benutzer[sys_user] als Standardwert.
Anwendung	Umfang des Empfängerdatensatzes
Empfängertabelle	Tabellenname des Empfängers i Hinweis: Sie können auch eine Nicht-sys-Benutzertabelle auswählen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung
Statische Empfänger	Namen der statischen Empfänger der Benachrichtigung
Dynamische Bedingungen	Dynamische Filterbedingungen für die Benutzer i Hinweis: Klicken Sie auf die Schaltfläche Aktualisieren neben dem Link Datensätze, die der Bedingung entsprechen, um die genaue Anzahl der Datensätze zu aktualisieren, die der letzten Filterbedingung entsprechen. Standardmäßig wird die Gesamtzahl der Datensätze in der aktuellen Tabelle angezeigt. Für eine bestimmte Empfängertabelle kann nur ein aktiver Datensatz hinzugefügt werden. Wenn Sie einen weiteren Datensatz für die Empfängertabelle hinzufügen möchten, müssen Sie den aktuellen Datensatz deaktivieren.

- i Hinweis:**
Für eine Empfängertabelle können entweder statische Empfänger oder dynamische Bedingungen verwendet werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Standardinhalte in einem Provider

Erstellen und verwenden Sie den Standardinhalt für eine Benachrichtigung, die keinen Inhaltsanbieter hat oder einige der Felder im Inhaltsanbieter nicht vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im linken Navigationsbereich `sys_notification_content.list` ein.
Eine Liste der **Benachrichtigungsinhalte** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neuer Anbieterinhalt**.

i Hinweis:

Sowohl freigegebene Inhalte als auch Anbieterinhalte können Standardinhalte sein. Anbieterinhalt wurde für dieses Beispiel berücksichtigt.

3. Wählen Sie den Typ des Benachrichtigungsinhalts aus, den Sie erstellen möchten.
4. Füllen Sie das Formular „**Benachrichtigungsinhalt**“ für den Typ aus, den Sie im vorherigen Schritt ausgewählt haben.

i Hinweis:

Das Feld **ist Standard** ist nur sichtbar, wenn das Feld **Benachrichtigungen** nicht vorhanden ist.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
Ein neuer Standardinhalt wurde erstellt.
6. Wechseln Sie zu **Benachrichtigungsanbieter**, und wählen Sie einen der Anbieter aus.
Das Formular „**Benachrichtigungsanbieter**“ für den ausgewählten Anbieter wird geöffnet.
7. Klicken Sie auf das **Suchsymbol** im Feld Standardinhalt, um den Standardinhalt auszuwählen.

i Hinweis:

Der **Standardinhalt** ist einem Provider über das Feld **Standardinhalt** zugeordnet.

Das **Dialogfeld** „**Dokument** auswählen“ wird geöffnet.

8. Wählen Sie den Standardinhalt im Feld **Dokument** aus.
Sie können den kürzlich erstellten oder einen beliebigen vorherigen Standardinhalt auswählen.
9. **Speichern Sie** die Änderungen.

Erstellen Sie benutzerdefinierte Benachrichtigungen in Next Experience

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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.

i Hinweis:

Next Experience -Benachrichtigungen werden in der Vorgängerversion von Mitarbeiterbereich nicht 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 <i>incident.inactive</i> -Event aus. Standardmäßig wird dieses Event jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Benutzer einen Incident löst oder schließt. i 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.
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

Automatische Übersetzung

Feld	Beschreibung
	<p>i 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.</p>
Empfänger, die in Feldern aufgeführt sind	<p>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.</p> <p>i Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine Tabelle auswählen.</p>
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	<p>Tabelle, die zum Auflösen der sys_id des Empfängers verwendet wird</p> <p>i Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Event parm 1 auswählen.</p>
Tabelle mit Empfängern aus Ereignisparameter 1	<p>Tabelle, die zum Auflösen der sys_id des Empfängers verwendet wird</p> <p>i Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Event parm 2 auswählen.</p>
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.
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.

Feld	Beschreibung
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.

Benachrichtigungsaktion mit einem Skript implementieren

Verwenden Sie das Feld **Skript** im Formular „Benachrichtigungsaktion“, um eine Benachrichtigungsaktion zu aktualisieren und zu implementieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > Anbieter > Benachrichtigungen**.
Eine Liste der Benachrichtigungen wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine vorhandene Benachrichtigung aus.
3. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste Benachrichtigungsaktionen.
4. Öffnen Sie das Formular „Benachrichtigungsaktion“, und wählen Sie zwischen den folgenden Optionen, um das Formular „Benachrichtigungsaktion“ zu erreichen:
 - Wenn in der zugehörigen Liste „Benachrichtigungsaktionen“ keine Benachrichtigungsaktionen vorhanden sind, gehen Sie wie folgt vor.
 - a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Benachrichtigungsaktionen“ auf **Neue Anbieteraktion**.
 - b. Wählen Sie im Assistenten für Benachrichtigungsaktionen den Typ der Benachrichtigungsaktion aus, die Sie erstellen möchten.
 - Wenn eine Benachrichtigungsaktion vorhanden ist, wählen Sie eine aus der Liste unter der zugehörigen Liste Benachrichtigungsaktionen aus.
Das Formular „Benachrichtigungsaktion“ wird angezeigt.
5. Aktualisieren Sie die Felder im Formular wie erforderlich.

i Hinweis:

Skriptfähige Aktion, Flow-Aktion und Virtual Agent sind die einzigen verfügbaren Arten von Benachrichtigungsaktionen.

- Wenn eine Benachrichtigungsaktion vorhanden ist, wählen Sie eine aus der Liste unter der zugehörigen Liste Benachrichtigungsaktionen aus.
Das Formular „Benachrichtigungsaktion“ wird angezeigt.

Felder	Beschreibung
Name	Name der umsetzbaren Benachrichtigung.
Anwendung	Umfang des umsetzbaren Benachrichtigungsdatensatzes.
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung, die den umsetzbaren Benachrichtigungsdatensatz enthält.
Aktiv	Option zum Aktivieren des umsetzbaren Aufforderungsdatensatzes.
Skript	Skript zum Implementieren der umsetzbaren Benachrichtigung.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wählen Sie Aktionsfunktionen für Anbieterbenachrichtigungen aus

Aktivieren Sie Provider-Benachrichtigungsdefinitionen, um Aktionen als skriptfähige Aktion, Flow-Aktionen und Virtual Agent zu akzeptieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > Anbieter > Benachrichtigungen**.
Eine Liste der Benachrichtigungen wird angezeigt.

2. Wählen Sie eine vorhandene Benachrichtigung aus.
3. Scrollen Sie nach unten zu den zugehörigen Listen.
4. Wählen Sie die zugehörige Liste Aktionen aus.
5. Klicken Sie auf **Neue Anbieteraktion**.
Der Assistent für Benachrichtigungsaktionen wird angezeigt.
6. Wählen Sie eine der folgenden Arten von Benachrichtigungsaktionen aus, die Sie im Assistenten für Benachrichtigungsaktionen erstellen möchten.
 - Skriptfähige Aktion
 - Flow-Aktion
 - Virtual Agent

Erstellen Sie eine skriptfähige Benachrichtigungsaktion

Wählen Sie im Assistenten für Benachrichtigungsaktionen die Option Skriptfähige **Aktion** aus, um eine skriptfähige Benachrichtigungsaktion zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie die [Aktionsfähigkeiten für Provider-Benachrichtigungen auswählen](#) durchführen.

Prozedur

1. Wählen Sie **Skriptfähige Aktion** aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigungsaktion.
Anwendung	Umfang des Benachrichtigungsaktionsdatensatzes.
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung, die den Benachrichtigungsaktionsdatensatz enthält.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsaktionsdatensatzes.
Skript	Skript zum Implementieren der Benachrichtigungsaktion.
Bestätigung	Bestätigungsnachricht, nachdem eine Aktion aus einer Benachrichtigung ausgewählt wurde.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Flow-Benachrichtigungsaktion

Wählen Sie im Assistenten für Benachrichtigungsaktionen die Option **Flow-Aktion** aus, um eine Flow-Benachrichtigungsaktion zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie **Flow-Aktion aus**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigungsaktion.
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung, die den Benachrichtigungsaktionsdatensatz enthält.
Async	Option zum asynchronen Ausführen des konfigurierten Flows oder der konfigurierten Aktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsaktionsdatensatzes.
Flow oder Aktion auswählen	Option zur Auswahl von Flow oder Aktion. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer . i Hinweis: Sie können entweder Flow oder Aktion auswählen, aber nicht beides.
Eingaben	Skript, das für die Erstellung der Flow-Benachrichtigungsaktion verwendet wird. i Hinweis: Das Skript gibt JSON von Schlüssel-Wert-Paaren zurück, die als Eingabe beim Ausführen des konfigurierten Flows oder der konfigurierten Aktion übergeben werden.
Bestätigung	Bestätigungsnachricht, nachdem eine Aktion aus einer Benachrichtigung ausgewählt wurde.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie dem Benachrichtigungsinhalt Aktionen hinzu

Verwenden Sie die zugehörige Liste Aktionen mit Inhalt verknüpfen, um dem Benachrichtigungsinhalt Aktionen hinzuzufügen, die Anbieterbenachrichtigung auszuwählen und die Aktionen eines umsetzbaren Inhalts zu ordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > Anbieter > Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Benachrichtigung zu erstellen, oder wählen Sie eine vorhandene Benachrichtigung aus.

i Hinweis:

Wenn die Benachrichtigung eine oder mehrere Aktionen enthält, werden Sie in einer Meldung daran erinnert, sicherzustellen, dass die Aktionen mit Inhalten verknüpft sind.

- 3. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Listen“ die zugehörige Liste Aktionen mit Inhalt verknüpfen aus.
- 4. Wählen Sie **Neu** aus, um einen umsetzbaren Inhalt zu erstellen.
- 5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Umsetzbarer Inhalt“

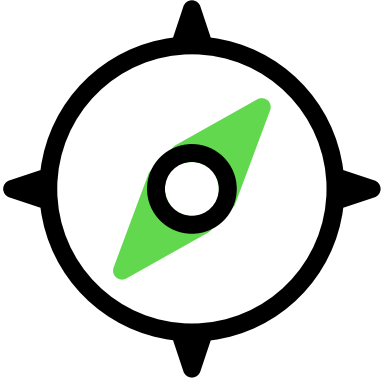
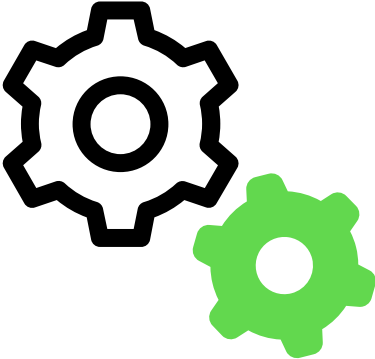
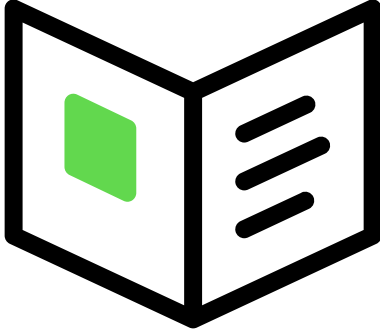
Felder	Beschreibung
Name	Name des Aktionssatzes.
Anwendung	Umfang der Benachrichtigung.
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung
Aktionen	Option zum Auswählen der Aktionen. i Hinweis: Sie können auch die Reihenfolge der Aktionen eines umsetzbaren Inhalts festlegen.
Inhalt	Option zum Auswählen des Inhalts, der auf die ausgewählte Aktion angewendet werden soll.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Aktionssatzes.
Aktion(en) im Ereignis „parm1“ aufgeführt	Option zum Verknüpfen von Aktionen aus Event parm1. Aktionen müssen sys_ids aus der Tabelle „ sys_notification_action “ sein.
Aktion(en) im Ereignis „parm2“ aufgeführt	Option zum Verknüpfen von Aktionen aus Event parm2. Aktionen müssen sys_ids aus der Tabelle „ sys_notification_action “ sein.

- 6. Wählen Sie **Absenden**.

E-Mail-Client

Senden Sie E-Mails direkt aus einem beliebigen Datensatz, z. B. einem Incident-, Change-Anforderungs- oder Problemdatensatz.

Erste Schritte

Erkunden	Konfigurieren	Installierte Komponenten
 <p data-bbox="244 724 544 852">Erkunden und erfahren Sie mehr über das Senden einer E-Mail direkt aus einem beliebigen Datensatz</p>	 <p data-bbox="644 724 951 819">Konfigurieren und verwalten Sie das Verhalten Ihres E-Mail-Clients</p>	 <p data-bbox="1054 724 1345 819">Zeigen Sie die mit dem E-Mail-Client installierten Komponenten an</p>

Problembehandlung und Hilfe




- Fehlerbehebung bei Benachrichtigungs-E-Mails
- Fragen in der [Plattform](#) -Community stellen oder beantworten
- [Known Error-Portal](#) nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

E-Mail-Client

Senden Sie E-Mails direkt aus einem beliebigen Datensatz, z. B. einem Incident-, Change-Anforderungs- oder Problem Datensatz.

Verwenden des E-Mail-Clients

Sie können den E-Mail-Client entweder über ein Formular oder die Datensatzansicht in einem Arbeitsbereich verwenden.

- Um den E-Mail-Client aus einem Formular zu öffnen, öffnen Sie einen Datensatz, und klicken Sie auf das Menü mit weiteren Optionen (Menü mit ). Klicken Sie auf das E-Mail-Symbol (E- .
- Um den E-Mail-Client in einem Arbeitsbereich zu öffnen, öffnen Sie einen Datensatz und klicken auf das Menüsymbol (Menü „“). Klicken Sie **auf E-Mail erstellen**.

Der E-Mail-Client sieht aus wie eine standardmäßige E-Mail-Schnittstelle, die eine Symbolleiste zum Formatieren von Text und zum Hinzufügen von Anhängen enthält.

Der E-Mail-Client verwendet den mehrteiligen/gemischten Inhaltstyp und unterstützt HTML-Markup im Nachrichtentext.

i Hinweis:

Das Feld **Betreff** auf dem E-Mail-Client lässt eine höhere Zeichenanzahl zu als die Standardeinstellung für das Feld **Betreff** in der E-Mail-Tabelle [sys_email]. Wenn der Betrefftext des Clients abgeschnitten wird, erhöhen Sie den Wert für **Maximale Länge** für das Feld **Betreff** in der E-Mail-Tabelle.

Weitere Informationen zur Verwendung des E-Mail-Clients in einem Arbeitsbereich finden Sie unter [Im Arbeitsbereich per E-Mail kommunizieren](#) .

Aktivierungsinformationen

Der E-Mail-Client wird mit dem Plugin „Email Client“ (com.glide.email_client) aktiviert, das standardmäßig auf dem Now Plattformaktiv ist.

Der E-Mail-Client ist standardmäßig in der Incident-Tabelle aktiviert. Um den E-Mail-Client für eine andere Tabelle zu aktivieren, fügen Sie das Dictionary-Attribut *email_client* im Sammlungsdatensatz der Tabelle hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle](#).

Der E-Mail-Client ist standardmäßig in der Change-Tabelle aktiviert.

Geben Sie Benutzern Zugriff auf den E-Mail-Client, indem Sie ihnen die Rolle *email_composer* zuweisen.

Weitere Setups

Sie können den E-Mail-Client konfigurieren, indem Sie einen E-Mail-Client-Konfigurationsdatensatz [sys_email_client_configuration] erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurationen des E-Mail-Clients](#).

Sie können auch E-Mail-Client-Vorlagen oder Schnellnachrichten erstellen, um vordefinierte Inhalte in E-Mail-Client-Nachrichten zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter:

- [Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage](#)
- [E-Mails mit Schnellnachrichten verfassen](#)

Optional können Sie Benutzern die Möglichkeit geben, E-Mail-Client-Nachrichten als SMS-Textnachrichten zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie die SMS-Zustellung mit dem E-Mail-Client](#).

Konfigurieren Sie den E-Mail-Client

Aktivieren und konfigurieren Sie den E-Mail-Client.

Konfiguration – Übersicht**Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle**

Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle, damit Benutzer E-Mails direkt aus dem Tabellendatensatz senden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der E-Mail-Client ist standardmäßig in der Incident-Tabelle [incident] aktiviert. Sie können den E-Mail-Client für eine andere Tabelle aktivieren, indem Sie der Tabelle das Dictionary-Attribut *email_client* hinzufügen.

i 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**.
5. Geben Sie im Feld **Attribute** email_client=true ein.
Wenn das Feld andere Werte enthält, trennen Sie das Attribut durch ein Komma.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurationen des E-Mail-Clients

Verwenden Sie E-Mail-Client-Konfigurationen, um das Verhalten Ihres E-Mail-Clients zu verwalten. Jede Konfiguration besteht aus verschiedenen E-Mail-Steuerelementen zum Festlegen zulässiger E-Mail-Empfänger und E-Mail-Adressen.

In neuen und aktualisierten Instanzen wird das Modul „E-Mail-Client-Konfiguration“ standardmäßig über das Plugin „E-Mail-Client“ (com.glide.email_client) aktiviert.

i Hinweis:

Wenn Sie ein Upgrade auf das Release Madrid durchgeführt haben, wird während des Upgrades automatisch eine standardmäßige E-Mail-Client-Konfiguration erstellt. Diese Standard-E-Mail-Konfiguration wird verwendet, wenn Sie keine anderen E-Mail-Client-Konfigurationen festlegen. Außerdem gilt: Wenn Sie zuvor bestimmte E-Mail-Client-Eigenschaften festgelegt hatten, um die automatische Vervollständigung von E-Mail-Adressen, die Mehrdeutigkeitsvermeidung und die Anzeige von Absender- und Antwort-E-Mail-Adressen zu steuern, werden diese Einstellungen in der standardmäßigen E-Mail-Client-Konfiguration beibehalten.

Funktionsweise von E-Mail-Client-Konfigurationen

E-Mail-Client-Konfigurationen bestimmen, wie sich Ihr E-Mail-Client verhält, z. B. ob die Absenderadresse oder die Antwortadresse angezeigt werden soll. Eine Konfiguration gilt für eine bestimmte ServiceNow-Tabelle, mit der Sie das E-Mail-Client-Verhalten für einen spezifischen Kontext, Zweck oder eine spezielle Anwendung festlegen können. Wenn Ihre E-Mail-Client-Benutzer beispielsweise E-Mails zu Customer Service-Falldatensätzen senden, können Sie eine Konfiguration erstellen, die E-Mail-Client-Steuerelemente speziell für den Kundenservice aufweisen. Sie können auch die Empfängerqualifizierer des E-Mail-Clients zur Steuerung der Empfängerergebnisse der automatischen Vervollständigung aus einer ausgewählten Tabelle auswählen, z. B. aus der Tabelle „Kundenkontakt“.

Eine E-Mail-Client-Konfiguration umfasst folgende Komponenten:

E-Mail-Client – Empfängerqualifizierer

Empfängerqualifizierer steuern die E-Mail-Empfänger, die in den Ergebnissen der automatischen Vervollständigung für die Felder „An“, „Cc“ und „Bcc“ des E-Mail-Clients zurückgegeben werden. Sie können zusätzliche Qualifizierer angeben, die in den Ergebnissen der automatischen

Vervollständigung angezeigt werden, um Empfänger mit denselben Namen zu unterscheiden und die Ergebnisse einzugrenzen.

i Hinweis:

Verwenden Sie das Feld **An ist optional** im Formular „E-Mail-Client-Konfiguration“, um das Feld **An:** zum Senden einer E-Mail optional zu machen.

E-Mail-Client – Absenderadressen

Dieses Steuerelement ermöglicht die Anzeige von Absender- und Antwortadressen. Verwenden Sie die E-Mail-Client-Vorlage, um eine Reihe von zulässigen Absenderadressen zu erstellen, die verwendet werden können, wenn ein Benutzer eine E-Mail mit dem E-Mail-Client sendet. Sie können eine bestimmte Absenderadresse bereitstellen, die im E-Mail-Client zu verwenden ist, oder Sie können sie vollständig ausblenden.

Verarbeitung von E-Mail-Client-Anhängen

Standardmäßig werden Anhänge, die vom E-Mail-Client gesendet werden, an den Zieldatensatz angehängt. Stattdessen können Sie Dateien an den E-Mail-Datensatz [sys_email] anhängen, oder Sie können Bedingungen festlegen, die definieren, welche E-Mail-Client-Anhänge dem Zieldatensatz hinzugefügt werden. Um den Status aller E-Mail-Anhänge anzuzeigen, wechseln Sie zur Tabelle „E-Mail-Anhänge“ [sys_email_attachment].

Sie können auch eine [E-Mail-Client-Vorlage](#) verwenden, um den Inhalt einer E-Mail-Client-Nachricht und andere Eigenschaften von Nachrichten festzulegen, z. B. eine E-Mail-Absender-Konfiguration (Absenderadresse).

E-Mail-Client-Konfigurationsprozess

Benutzer mit der Administratorrolle definieren und bearbeiten E-Mail-Client-Konfigurationen. Benutzer mit der Rolle „email_client_admin“ können Konfigurationsinformationen in ausgewählten Tabellen bearbeiten.

1. Erstellen Sie die verschiedenen E-Mail-Client-Steuerelemente, die zum Erstellen einer E-Mail-Client-Konfiguration verwendet werden können.

- [E-Mail-Client-Empfängerqualifizierer festlegen](#)
- [E-Mail-Client-Absenderadressen festlegen](#)

2. Erstellen Sie die E-Mail-Client-Konfiguration.

Legen Sie eine E-Mail-Client-Konfiguration fest, die das Verhalten des E-Mail-Clients bestimmt, wenn Benutzer eine E-Mail-Nachricht erstellen.

E-Mail-Client-Empfängerqualifizierer festlegen

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

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.
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	<p>Option, um den gewünschten Empfänger anhand des Präfixes zu finden.</p> <p>📘 Hinweis: Wenn Sie die Option Präfixsuche auswählen, wird das Dropdown-Menü Nachnamensfeld mit Optionen zum Filtern des Empfängernamens angezeigt.</p>
Typ	<p>Wählen Sie die Methode zum Filtern der Empfänger aus, die in der Liste der automatischen Vervollständigung zurückgegeben werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bedingung ○ Skript
Bedingungen	<p>Wenn Sie Bedingung für Typ ausgewählt haben, verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen anzugeben, die erfüllt sein müssen, um die entsprechenden Empfänger zurückzugeben.</p>
Skript	<p>Wenn Sie Skript für Typ ausgewählt haben, geben Sie ein Skript ein, das diese Variablen verwendet, um die entsprechenden Empfänger zurückzugeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>recipientQuery</i>: GlideRecord für die Tabelle, die abgefragt wird. ○ <i>targetRecord</i>: GlideRecord für den Zieldatensatz aus dem der E-Mail-Client geöffnet wurde. <p>Beispielsweise ist diese recipientQuery ein GlideRecord, der die Kundenkontakt-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.</p> <pre>(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);</pre>

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.

E-Mail-Client-Absenderadressen festlegen

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.

E-Mail-Client-Konfiguration erstellen

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

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 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 „Anzeigeconfiguration“:


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.

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.

Aktivieren Sie die SMS-Zustellung mit dem E-Mail-Client

Geben Sie Benutzern die Möglichkeit, eine E-Mail-Client-Nachricht als SMS-Textnachricht zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Suchen und öffnen Sie in der Liste den Datensatz für die Eigenschaft `glide.email_client.show_sms_option`.
3. Ändern Sie im Formular den **Wert** in **true**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Im E-Mail-Client kann der Benutzer die Nachricht als SMS-Textnachricht senden.

SMS-Zustellung des E-Mail-Clients

Wenn der Empfänger kein registriertes SMS-Gerät hat, sendet der E-Mail-Client die Nachricht an das primäre E-Mail-Gerät.

Zugehörige Informationen

[Systemeigenschaft hinzufügen](#)

Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage

Erstellen Sie eine andere Vorlage für jede Tabelle, die den E-Mail-Client verwendet, um Daten für Empfänger und E-Mail-Inhalte vorab auszufüllen.

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 zum Generieren des E-Mail-Absenders (Absender-E-Mail-Adresse) der Nachricht verwendete Methode.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > E-Mail-Client > E-Mail-Client-Vorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „E-Mail-Client-Vorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Vorlagenname.
Tabelle	Die Tabelle, auf die sich die Vorlage bezieht. Aktivieren Sie den E-Mail-Client für dieselbe Tabelle.
Bedingungen	Die Bedingungen, die bestimmen, wann diese Client-Vorlage verwendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um den Zieldatensatz zu identifizieren, der übereinstimmen muss, bevor diese Vorlage auf den E-Mail-Client angewendet wird.
Anwendung	Die Art der bereichsbezogenen Anwendung.
Ausführungsbefehl	Eine Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der die Vorlagenbedingungen ausgewertet werden. Die Vorlage mit der niedrigsten Ausführungsreihenfolge wird berücksichtigt.
Anhang aus E-Mail einbeziehen	Option zum Einbeziehen von Anhängen aus E-Mails in die Antwortvorlagen „replyall-received“, „reply-received“, „forward-sent“, „reply-sent“, „replyall-sent“ und „forward-received“. i Hinweis: Diese Option gilt nur für Antwort-E-Mails in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich.

4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Inhalt** aus.

Registerkarte „Inhalt“

Feld	Aktion
Betreff	Geben Sie eine Beschreibung der E-Mail ein. i Hinweis: Das Feld Betreff auf dem E-Mail-Client lässt eine höhere Zeichenanzahl zu als die Standardeinstellung für das Feld Betreff in der E-Mail-Tabelle [sys_email]. Wenn der Betrefftext vom Client abgeschnitten wird, erhöhen Sie den Wert für Max. Länge für das Feld Betreff in der Tabelle „E-Mail“.
Inhaltstyp	Wählen Sie das Format des Nachrichtentextinhalts aus: HTML oder Nur-Text .

Feld	Aktion
HTML-Textkörper	<p>Wenn Sie HTML für das Feld Inhaltstyp ausgewählt haben, geben Sie den Inhalt des Nachrichtentexts mithilfe der HTML-Editor-Symbolleiste ein, um den HTML-Code zu formatieren.</p> <p>Um auf Feldwerte zu verweisen, wählen Sie Variablen aus der Variablenliste aus, oder geben Sie Variablenreferenzen manuell mit der Syntax <code>\${table_name.variable_name}</code> ein. Um auf den Benutzer zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable <code>\${current_user}</code> ein.</p> <p>i Hinweis: Zeilenumbrüche werden für mehrzeilige Felder wie <code>\${description}</code> und <code>\${comments}</code> in der E-Mail-Client-Vorlage nicht angezeigt.</p> <p>Sie können ein E-Mail-Skript aufrufen, indem Sie <code>\${mail_script:script name}</code> im Feld Text- HTML verwenden.</p>
Haupttext	<p>Wenn Sie Nur-Text für das Feld Inhaltstyp ausgewählt haben, geben Sie den Text oder das E-Mail-Skript ein, der im Nachrichtentext angezeigt werden soll.</p> <p>Sie können ein E-Mail-Skript mit der folgenden Syntax in das Feld Textkörper einfügen:</p> <pre><mail_script> [code] </mail_script></pre>

5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Empfänger** aus.

Registerkarte „Empfänger“.

Feld	Aktion
Bis	<p>Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste von Feldnamen ein, die Benutzer-E-Mail-Adressen enthalten, oder nur E-Mail-Adressen. 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.</p>
Cc	<p>Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste von Feldnamen ein, die Benutzer-E-Mail-Adressen enthalten, oder nur E-Mail-Adressen. 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.</p> <p>Dieses Feld darf nicht die gleichen Adressen haben wie das Feld „ An “.</p>
Bcc	<p>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 Bcc auf. Ihr Skript muss mit dem Präfix javascript: beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben.</p>

Feld	Aktion
	Dieses Feld darf nicht die gleichen Adressen haben wie die Felder „An“ oder „Cc“.

6. Wählen Sie auf der Registerkarte „**Absenderkonfiguration**“ die Methode „**Von-Generierungstyp**“ aus, um zu bestimmen, wie der Absender (Absenderadresse) in der E-Mail-Client-Nachricht generiert wird. Verwenden Sie diese Methode nur, wenn Sie eine andere Von-Adresse wünschen als die, die in Ihrem SMTP-E-Mail-Account definiert ist.
- Keine: Die Von-Adresse 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.

i Hinweis:

Die E-Mail-Adresse des Absenders wird im E-Mail-Client nur angezeigt, wenn Sie einen E-Mail-Client für die Anzeige der Absenderadresse konfigurieren. Weitere Informationen zum Verwalten des Verhaltens eines E-Mail-Clients finden Sie unter [Konfigurationen des E-Mail-Clients](#).

Wenn die Domäne für die Absenderadresse nicht die Domäne des SMTP-E-Mail-Kontoservers ist, muss der Besitzer der Absenderdomänenadresse den SPF-Datensatz für die Domäne konfigurieren. Der Besitzer ändert die Domäneneinstellungen, damit die Instanz eine E-Mail wie von dieser Domäne senden kann. Weitere Informationen zur Verwendung von SPF-Datensätzen finden Sie unter ServiceNow [KB0535456](#).

7. Wählen Sie **Absenden**.

Die Vorlage wird der E-Mail-Client-Vorlagentabelle [sys_email_client_template] hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

[Skripteinbindungen](#) 

Wenden Sie eine E-Mail-Client-Vorlage an

Nachdem Sie eine E-Mail-Client-Vorlage erstellt haben, können Sie sie auf eine E-Mail anwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte werden erst nach dem Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage ausgeführt

Prozedur

1. Klicken Sie oben in der Vorlage auf das Symbol mit den Auslassungspunkten (...), um die Vorlage auf eine E-Mail anzuwenden.
2. Wählen Sie **E-Mail** aus.
3. Füllen Sie die Felder aus, um eine E-Mail zu verfassen.
Weitere Informationen zu Feldern finden Sie unter [Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage](#).

Hinweis:

Der E-Mail-Text wird mit den Details aus dem Incident-Datensatz ausgefüllt. Wenn Sie ein oder mehrere Felder im Incident-Datensatz ändern und nicht gespeichert werden, werden die nicht gespeicherten Änderungen weiterhin im E-Mail-Text angezeigt.

Hinweis:

2000 Zeichen ist das Gesamtlimit für alle Änderungen im Incident-Datensatz. Wenn einige Ihrer Änderungen nicht berücksichtigt werden und im E-Mail-Text abgeschnitten werden, liegt dies daran, dass die Gesamtzahl der Änderungen die maximale Zeichenanzahl von 2000 überschreitet.

Erstellen Sie eine E-Mail-Client-Antwortvorlage

Sie können jetzt benutzerdefinierte E-Mail-Client-Antwortvorlagen erstellen, die Bedingungen unterstützen.

Vorbereitungen

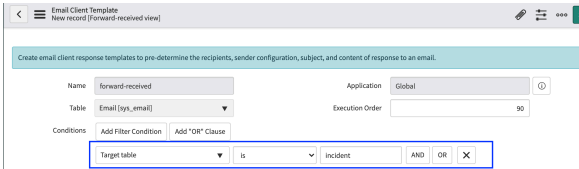
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die E-Mail-Client-Vorlage wird basierend auf der angegebenen Tabelle, den Bedingungen und der Ausführungsreihenfolge automatisch im E-Mail-Client angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > E-Mail-Client > E-Mail-Client-Vorlagen**.
Die folgenden Optionen für „**Antwortvorlage – Empfangen**“ und „**Antwortvorlage – Gesendet**“ werden angezeigt.
2. Klicken Sie auf eine der verfügbaren Optionen, um eine Vorlage für die ausgewählte Option zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder oben im E-Mail-Client-Vorlagenformular aus.

Feld	Beschreibung
Name	<p>Automatisch ausgefüllter Vorlagenname basierend auf der ausgewählten Vorlagenoption.</p> <p>i Hinweis: Dieses Feld ist schreibgeschützt.</p>
Tabelle	<p>Automatisch ausgefüllter Tabellenname.</p> <p>i Hinweis: Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, da der Tabellenname für Antwortvorlagen immer sys_email lautet.</p>
Bedingungen	<p>Die Bedingungen, die bestimmen, wann diese Client-Antwortvorlage verwendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um den Zieldatensatz zu identifizieren, der übereinstimmen muss, bevor diese Vorlage angewendet wird.</p> <p>i Hinweis: Wenn die Bedingungen nicht erfüllt sind, erhält der E-Mail-Client die Standardvorlage.</p> <p>Wählen Sie den Namen der Zieltabelle unter den Bedingungen aus, für die die Vorlage gilt. Aktivieren Sie die Antwortvorlage für dieselbe Tabelle.</p> 
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	<p>Geben Sie eine Beschreibung der E-Mail ein.</p> <p>i 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.</p>
Inhaltstyp	Wählen Sie das Format des Nachrichteninhalts aus: HTML oder Nur-Text.

Feld	Beschreibung
HTML-Textkörper	<p>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.</p> <p>Um auf Feldwerte zu verweisen, wählen Sie Variablen aus der Variablenliste aus, oder geben Sie Variablenreferenzen manuell mit der Syntax <code>\${table_name.variable_name}</code> ein. Um auf den Benutzer zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable <code>\${current_user}</code> ein.</p> <p>i Hinweis: Zeilenumbrüche werden für mehrzeilige Felder wie <code>\${description}</code> und <code>\${comments}</code> in der E-Mail-Client-Vorlage nicht angezeigt.</p> <p>Sie können ein E-Mail-Skript aufrufen, indem Sie <code>\${mail_script:script name}</code> im Feld Text- HTML verwenden.</p>
Haupttext	<p>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.</p> <p>Sie können ein E-Mail-Skript mit der folgenden Syntax in das Feld Textkörper einfügen:</p> <pre><mail_script> [code] </mail_script></pre>

5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Empfänger** aus.

Feld	Beschreibung
Bis	<p>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 <code>javascript:</code> beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben.</p>
Cc	<p>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 <code>javascript:</code> beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben.</p> <p>Dieses Feld darf nicht dieselben Adressen wie das Feld „ An “ haben.</p>
Bcc	<p>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 Bcc auf. Ihr Skript muss mit dem Präfix <code>javascript:</code> beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben.</p>

Feld	Beschreibung
	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.

i 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 [Konfigurationen des E-Mail-Clients](#).

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](#).

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

E-Mails mit **Schnellnachrichten** verfassen

Fügen Sie vordefinierte Inhalte in den Nachrichtentext von E-Mails ein, die Sie über den E-Mail-Client senden.

Verwenden von Schnellnachrichten

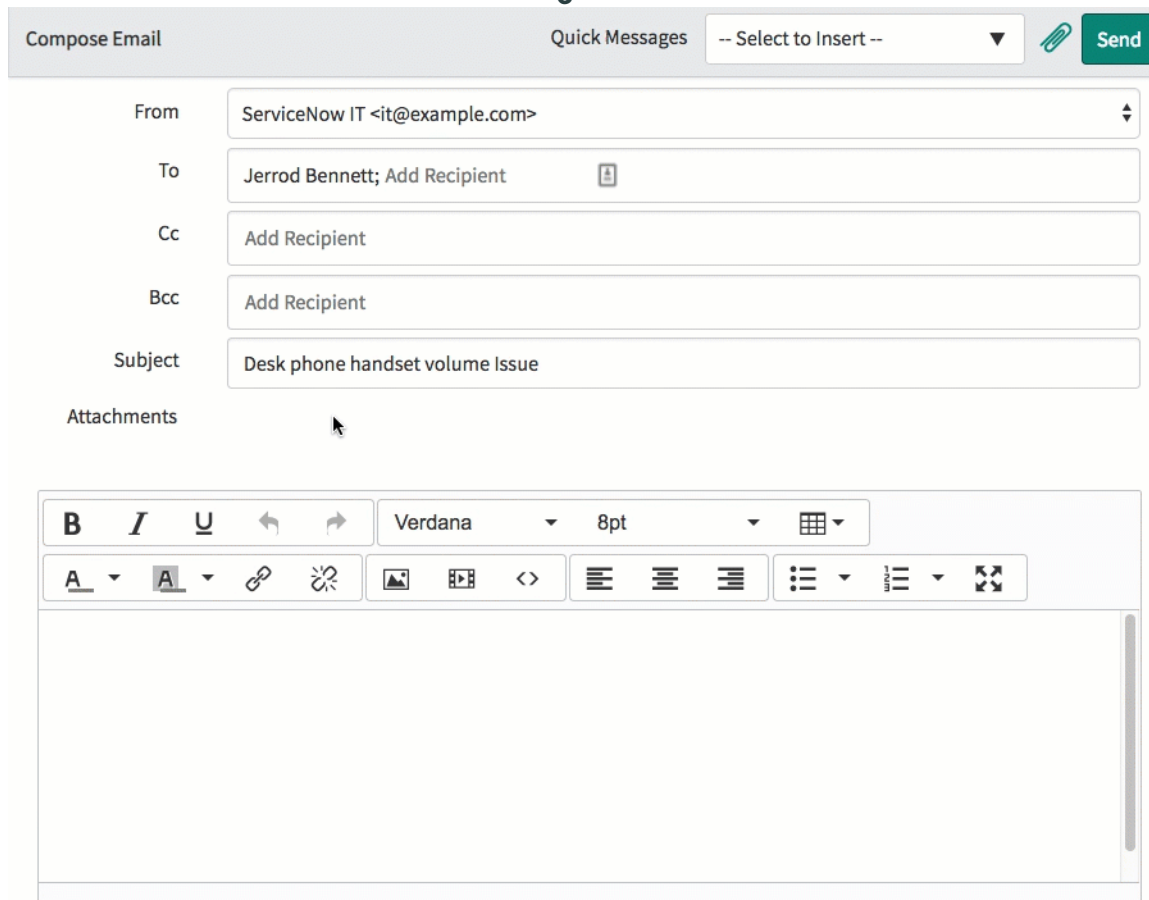
Im E-Mail-Client können Sie eine Schnellnachricht auswählen, um den E-Mail-Text mit dem in der Schnellnachricht angegebenen Inhalt zu füllen. Nachdem Sie eine oder mehrere Schnellnachrichten definiert haben, wird die Schnellnachrichtenauswahl im E-Mail-Client angezeigt, sodass Sie eine E-Mail mit mehreren Schnellnachrichten erstellen können.

Standardmäßig wird der Inhalt der Schnellnachricht an der Position des Cursors eingefügt. Sie ersetzt nicht den Inhalt, den Sie erstellt haben, bevor Sie die Schnellnachricht ausgewählt haben. Um den Nachrichteninhalte durch eine Schnellnachricht zu ersetzen, markieren Sie den zu ersetzenden Text und wählen dann eine Schnellnachricht aus.

i Hinweis:

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.

Schnellnachrichten zu einer E-Mail hinzufügen



Automatische Übersetzung

Erstellen von Inhalten für Schnellnachrichten

Definieren Sie Schnellnachrichten, indem Sie Datensätze in der Tabelle „E-Mail-Client – vordefinierte Nachrichten“ [sys_email_canned_message] erstellen.

Wenn Sie eine Schnellnachricht definieren, können Sie dem Nachrichtentext einen der folgenden Inhaltstypen hinzufügen:

- Symbole
- Logos

- Bilder
- Rich-Text-HTML
- Hyperlinks
- Variablen
- Alle anderen HTML-Konstrukte

i Hinweis:

Wenn Sie der Schnellnachricht Anhänge hinzufügen, werden die Anhänge nicht als Teil der E-Mail-Verteilung gesendet.

Weisen Sie Business Managern die Rolle `email_client_quick_message_author` zu, damit sie Schnellnachrichten für Benutzer in ihrer Gruppe und anderen Gruppen erstellen können.

Schnellnachrichtenbedingungen werden festgelegt

Wenn Sie eine Schnellnachricht definieren, können Sie die Verfügbarkeit der Schnellnachricht wie folgt einschränken:

- Der Benutzer, der den E-Mail-Client startet
- Die Gruppe des Benutzers, der den E-Mail-Client startet
- Die Tabelle des Datensatzes, aus der Sie den E-Mail-Client starten
- Der Zieldatensatz, aus dem Sie den E-Mail-Client starten

Wenn Sie beispielsweise Beth Anglin als Benutzer für eine bestimmte Schnellnachricht festlegen, ist die Schnellnachricht im E-Mail-Client nur für Beth Anglin verfügbar.

Wenn Sie der Tabelle „Incident“ [Incident] eine Schnellnachricht zuordnen, ist die Schnellnachricht im E-Mail-Client erst verfügbar, nachdem Sie aus einem Incident-Datensatz gestartet haben. Wenn Sie einen Zieldatensatz aus der Incident-Tabelle für die Schnellnachricht angeben, wird die Schnellnachricht im E-Mail-Client nur für übereinstimmende Incident-Datensätze verfügbar.

Schnellnachrichten definieren

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`

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.

Feld	Beschreibung
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	<p>Inhalt, der im E-Mail-Client in das Feld Nachrichtentext eingefügt werden soll. Standardmäßig unterstützt das Feld das HTML-Format.</p> <p>Um auf Feldwerte zu verweisen, wählen Sie Variablen aus der Variablenliste aus, oder geben Sie Variablenreferenzen manuell mit der Syntax <code>\${table_name.variable_name}</code> ein. Um auf den Benutzer zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable <code>\${current_user}</code> ein.</p> <p>Sie können diese Werte verwenden, um eine vordefinierte Signatur in E-Mail-Antworten von Service Desk-Mitarbeitern an Kunden aufzunehmen.</p> <p>i Hinweis: Zeilenumbrüche werden für mehrzeilige Felder wie <code>\${description}</code> und <code>\${comments}</code> in der E-Mail-Client-Vorlage nicht angezeigt.</p>

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mit dem E-Mail-Client installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Plugins „E-Mail-Client“ (com.glide.email_client) und „E-Mail-Client-Vorlage“ (com.glide.email_client_template) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Tabellen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

i Hinweis:

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

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
E-Mail-Client-Konfiguration [sys_email_client_configuration]	Steuerungen für den E-Mail-Client. Für jede Tabelle, die den E-Mail-Client verwendet, gibt es nur einen E-Mail-Client-Konfigurationsdatensatz.

Tabelle	Beschreibung
E-Mail-Client – Absenderadresse [sys_email_client_from_address]	E-Mail-Adressen, die Benutzer als Absenderadresse einer E-Mail-Client-Nachricht auswählen können.
Empfängerqualifizierer [sys_recipient_qualifier]	E-Mail-Adressen, an die Benutzer E-Mail-Client-Nachrichten senden können.
E-Mail-Client-Vorlage [sys_email_client_template]	Vorlagen, die automatisch auf qualifizierte E-Mail-Client-Nachrichten angewendet werden.

E-Mail-Client-Administrator [email_client_admin]

Konfiguriert den E-Mail-Client entsprechend den Anforderungen Ihrer Organisation und kann E-Mail-Client-Vorlagen lesen oder schreiben.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

- email_client_quick_message_author
- email_client_template_write

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

E-Mail-Editor [email_composer]

Erstellt E-Mail-Client-Nachrichten und kann E-Mail-Client-Vorlagen lesen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: email_client_template_read.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Schreibgeschützte Rolle für E-Mail-Client-Vorlagen [email_client_template_read]

Liest E-Mail-Client-Vorlagen.

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.

Lese-/Schreibrolle für E-Mail-Client-Vorlagen [email_client_template_write]

Liest und schreibt E-Mail-Client-Vorlagen.

Enthält die Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: email_client_template_read.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Schnellnachrichtenautor [email_client_quick_message_author]

Erstellt Schnellnachrichten für Benutzer in ihrer Gruppe.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen: Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

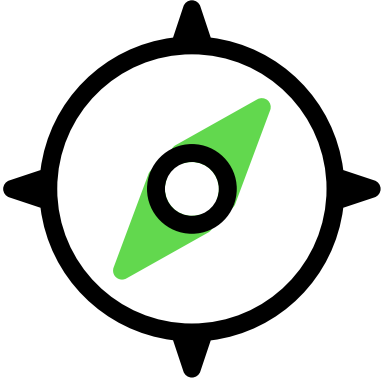
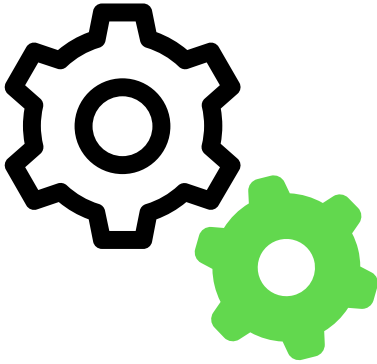

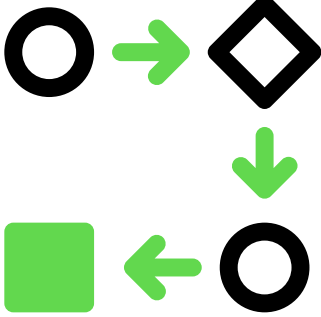
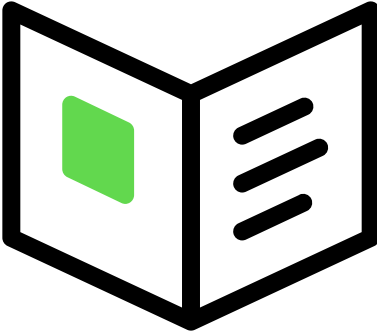
Besondere Überlegungen

Keine.

Eingehende E-Mail

Sparen Sie Zeit für die manuelle Beantwortung von E-Mails, indem Sie Ihre Instanz so konfigurieren, dass Antworten gesendet, Incidents erstellt oder Datensätze automatisch als Antwort auf eingehende E-Mails aktualisiert werden.

Erste Schritte

<p>Erkunden</p>  <p>Erkunden Sie automatisierte Systemantworten auf eingehende E-Mails</p>	<p>Konfigurieren</p>  <p>Konfigurieren Sie eine Verarbeitungsreihenfolge für Aktionen bei eingehender E-Mail</p>	<p>Aktionen</p>  <p>Führen Sie eingehende Aktionen aus, indem Sie den Typ der eingehenden E-Mail und die Bedingungen der eingehenden Aktion vergleichen</p>
<p>Verwenden</p>  <p>Aktionen für eingehende E-Mails verarbeiten</p>	<p>Referenzen und Beispiele</p>  <p>Beispiele für Aktionen bei eingehender E-Mail, Integration eingehender Events und Details zu E-Mail-Objekten, E-Mail-Abgleich, Identitätswechsel für Benutzer und Umleitung von E-Mails</p>	

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Fehlerbehebung bei Benachrichtigungs-E-Mails
- Fragen in der [Plattform](#) -Community stellen oder beantworten

- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#) 
- [Kontakt Kundenservice und Support](#) 

Systemantworten auf eingehende E-Mails automatisieren

Sparen Sie Zeit für die manuelle Beantwortung von E-Mails, indem Sie Ihre Instanz so konfigurieren, dass Antworten gesendet, Incidents erstellt oder Datensätze automatisch als Antwort auf eingehende E-Mails aktualisiert werden.

Sie können Systemantworten auf eingehende E-Mails auf zwei Arten definieren:

- Erstellen Sie einen eingehenden E-Mail-Flow in Flow Designer
- Erstellen Sie ein Skript für eine [Aktion bei eingehender E-Mail](#)

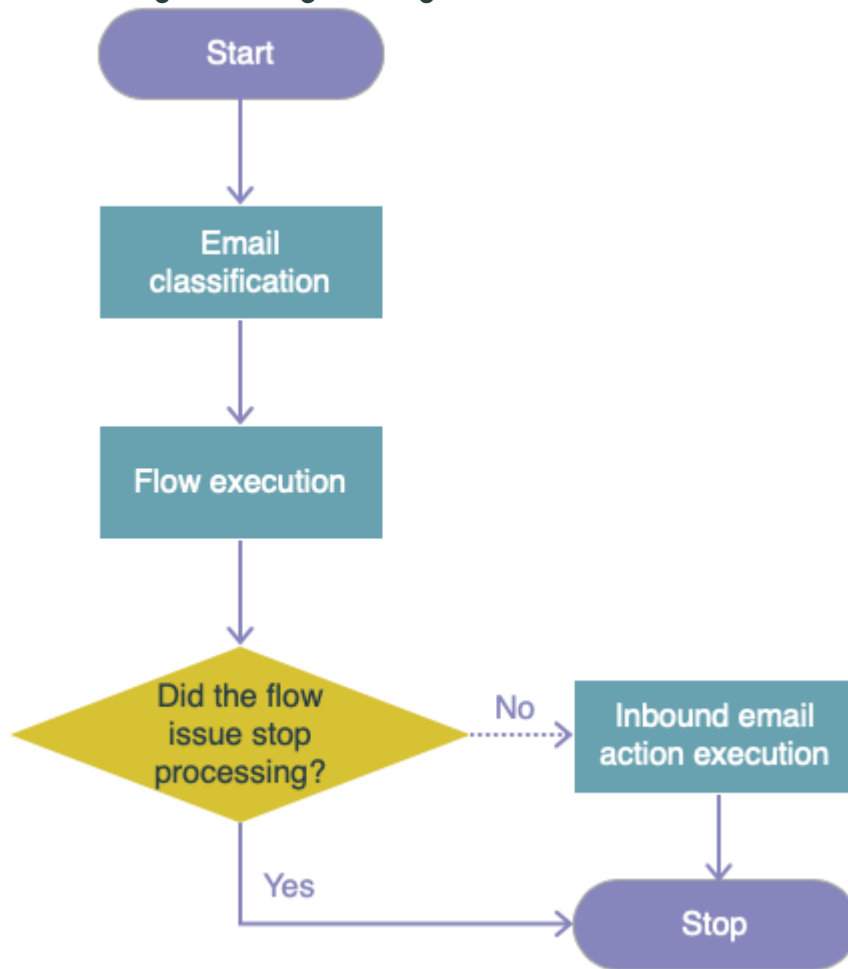
Auslöser für eingehende E-Mails in Flow Designer

Mit dem Auslöser für eingehende E-Mails in Flow Designer können Sie Flows erstellen, die die automatisierten Prozesse definieren, die Ihre Instanz beim Empfang einer E-Mail durchführt.

Eingehende E-Mail-Flows haben Vorrang vor Aktionen bei eingehender E-Mail. Wenn Sie Flows mit Auslösern für eingehende E-Mails erstellen, werden E-Mails zuerst von den Auslösern für eingehende E-Mails verarbeitet, bevor sie von Aktionen für eingehende E-Mails verarbeitet werden.

Das folgende Diagramm zeigt die Verarbeitungsreihenfolge für eingehende E-Mails. Wenn eine E-Mail an Ihre Instanz gesendet wird, klassifiziert das System die E-Mail zuerst als Antwort, Weiterleitung oder neue E-Mail. Dann führt das System die eingehende E-Mail durch einen eingehenden E-Mail-Flow aus. Wenn die Flow-Probleme die Verarbeitung beenden, ist die Verarbeitung der E-Mail abgeschlossen. Wenn der Flow die Verarbeitung nicht anhält, versucht das System, die E-Mail einem anderen eingehenden E-Mail-Flow zuzuordnen. Wenn die E-Mail zu irgendeinem Zeitpunkt nicht mit einem eingehenden E-Mail-Flow übereinstimmt, ordnet das System die E-Mail stattdessen einer Aktion für eingehende E-Mails zu.

Verarbeitungsreihenfolge für eingehende E-Mails



Die Automatisierung von Systemantworten auf eingehende E-Mails in Flow Designer bietet folgende Vorteile:

- Bietet eine einfache und zugängliche Schnittstelle, die natürliche Sprache verwendet.
- Konsolidiert Konfigurations- und Laufzeitinformationen in einer einzigen Umgebung, sodass Prozessbesitzer und -entwickler Abläufe über eine einzige Schnittstelle erstellen, betreiben und Fehler beheben können.
- Reduziert die Upgrade-Kosten mit Upgrade-Safe- Now PlatformLogik ersetzt komplexes benutzerdefiniertes Skript.
- Reduziert die Entwicklungskosten durch Bereitstellung einer Bibliothek mit wiederverwendbaren Aktionen.

Weitere Informationen zum Erstellen von Flows für eingehende E-Mails in Flow Designer finden Sie unter [Flow Designer trigger types](#), oder führen Sie die Schritte in [Create a flow with an inbound email trigger](#) aus. Um Ihre eingehenden E-Mail-Flows anzuzeigen oder zu verwalten, navigieren Sie zu **Flow Designer > Eingehende E-Mail-Flows**.

Aktionen bei eingehender E-Mail

Definieren Sie eine Aktion und Verarbeitung bei eingehender E-Mail, um zu skripten, wie das System auf eine eingehende E-Mail reagiert.

Aktionen bei eingehender E-Mail

Definieren Sie eine Aktion bei eingehender E-Mail, um zu skripten, wie das System auf eine eingehende E-Mail reagiert.

i Hinweis:

Eingehende E-Mail-Flows haben Vorrang vor Aktionen bei eingehender E-Mail. Wenn Sie Flows mit Auslösern für eingehende E-Mails erstellen, werden E-Mails zuerst von den Auslösern für eingehende E-Mails verarbeitet, bevor sie von Aktionen für eingehende E-Mails verarbeitet werden.

Eingehende E-Mail-Aktionen ähneln Business Rules: Sowohl Bedingungen als auch Skripts verwenden Aktionen für eine Zieltabelle. Eine eingehende E-Mail-Aktion prüft die E-Mail auf ein Wasserzeichen, das sie mit einer Aufgabe verknüpft, und prüft, ob andere Bedingungen vorliegen. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, führt das System die von Ihnen konfigurierte Aktion für eingehende E-Mails durch. Das System kann zwei Arten von Aktionen ausführen:

- Aktion aufzeichnen: Festlegen eines Werts für ein Feld in der Zieltabelle.
- E-Mail-Antwort: Senden einer E-Mail an die Quelle, die die Aktion ausgelöst hat.

Wenn eine E-Mail kein identifizierbares Wasserzeichen hat, versucht eine eingehende E-Mail-Aktion standardmäßig, einen Vorfall aus der Nachricht zu erstellen. Wenn die E-Mail ein Wasserzeichen eines vorhandenen Vorfalls enthält, wird der vorhandene Vorfall anhand einer eingehenden E-Mail-Aktion gemäß dem Skript der Aktion aktualisiert.

Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an und lernen Sie die Aktionen kennen, die die Instanz als Antwort auf Nachrichten von Benutzern ausführen können und anzeigen, wie E-Mail-Benachrichtigungen für Benutzer erstellt oder geändert werden können. Konfigurieren Sie Aktionen bei eingehender E-Mail und E-Mail-Benachrichtigungen

Empfangstypen für eingehende E-Mails

Das System klassifiziert alle eingehenden E-Mails in eine von drei Arten: Weiterleiten, Antworten oder Neu.

Aktionsklassifizierungen für eingehende E-Mails

Bestellung	Typ	Kriterien
1	Weiterleiten	<p>Das System klassifiziert eine E-Mail nur dann als Weiterleitung, wenn alle folgenden Kriterien erfüllt sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die <i>Betreffzeile</i> enthält ein erkanntes Weiterleitungs-Präfix wie FW:. • Der <i>Nachrichtentext</i> enthält eine erkannte Weiterleistungs-Zeichenfolge wie Von:. <p>Das System klassifiziert jede E-Mail, die diese Kriterien erfüllt, als Weiterleitung, auch wenn die Nachricht ein Wasserzeichen oder eine Datensatznummer enthält, die sie sonst als Antwort klassifiziert.</p>
2	Antworten	<p>Das System klassifiziert eine E-Mail als Antwort, wenn sie nicht mit dem Weiterleitungsempfangstyp übereinstimmt und eines der folgenden Kriterien erfüllt ist:</p>

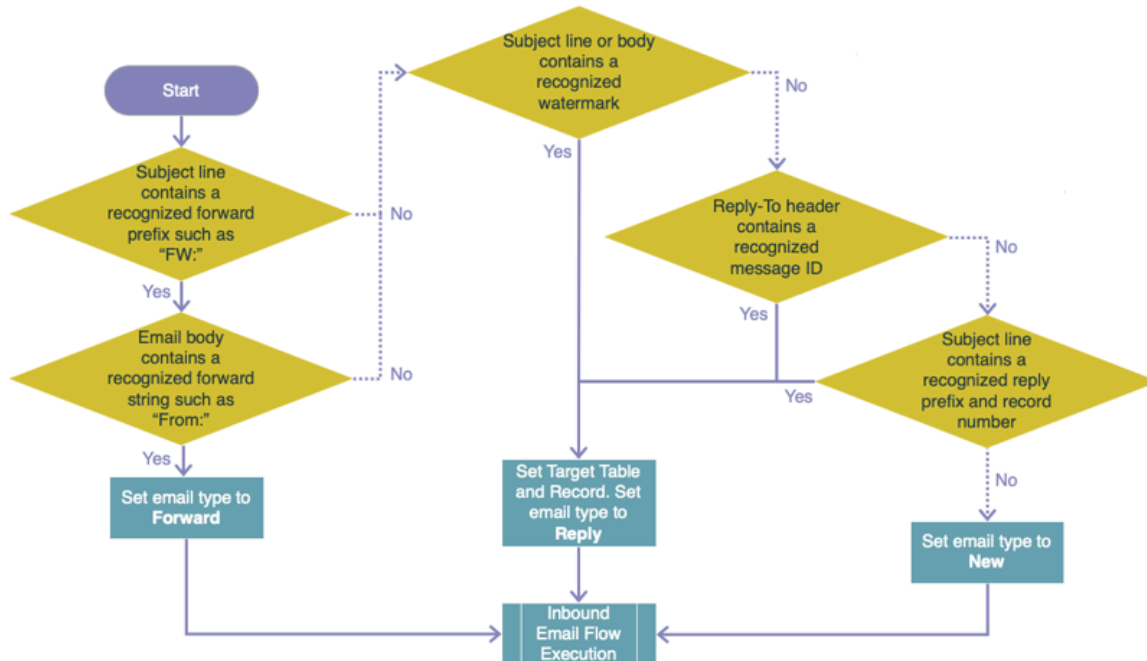
Aktionsklassifizierungen für eingehende E-Mails (Fortsetzung)

Bestellung	Typ	Kriterien
		<ul style="list-style-type: none"> Die Betreffzeile oder der E-Mail-Text enthält ein erkanntes <i>Wasserzeichen</i> wie Ref:MSG0000008. Es gibt kein Wasserzeichen, und die <i>Antwortkopfzeile</i> enthält eine <i>erkannte Nachrichten-ID</i> einer E-Mail mit einem Zieldatensatz. Es gibt kein Wasserzeichen und die Betreffzeile enthält ein erkanntes Antwortpräfix wie RE: und eine erkannte Datensatznummer, wie z. B. INC0005574.
3	Neu	Das System klassifiziert eine E-Mail als neu, wenn sie nicht mit den Empfangstypen „Weiterleiten“ und „Antwort“ übereinstimmt.

i Hinweis:

Ab Release Paris wird, wenn ein E-Mail-Text mehrere Wasserzeichen aufweist, das letzte Wasserzeichen im E-Mail-Text berücksichtigt.

Den Typ der eingehenden E-Mail bestimmen



Anhänge

Wenn eine eingehende E-Mail einen oder mehrere E-Mail-Anhänge enthält, fügt die Aktion bei eingehender E-Mail die Anhänge dem ersten Datensatz hinzu, der von der Aktion erzeugt wird.

Zeichencodierung

- Wenn die E-Mail-Kodierung ASCII-7 oder UTF-8 ist, behalten Aktionen bei eingehender E-Mail die Zeichenkodierung in allen zugeordneten Aufgabendatensätzen bei, die sie erzeugen.
- Wenn die E-Mail-Kodierung ISO-8859-1 ist, versucht die Aktion bei eingehender E-Mail, die E-Mail in Windows 1252 zu konvertieren.
- Aktionen bei eingehender E-Mail konvertieren andere Kodierungen (z. B. Mac OS Roman) in Klartext, der möglicherweise lesbar ist.

Siehe [System-E-Mail-Protokoll und -Postfächer](#) für Beispiele dafür, was Sie eventuell sehen, wenn eine Benachrichtigung oder eine Aktion bei eingehender E-Mail nicht verarbeitet wird.

i Hinweis:

Der Status aller eingehenden E-Mails, die auf Aktionen bei eingehender E-Mail geprüft wurden, wird zu **Verarbeitet** geändert, auch wenn keine übereinstimmende Aktion vorliegt.

Domänentrennung

Das System ignoriert die Domäne, in der sich der Aktionsdatensatz für eingehende E-Mails befindet, wenn es einen Datensatz erstellt, der auf der Aktion bei eingehender E-Mail basiert. Behalten Sie Aktionen bei eingehender E-Mail in der globalen Domäne bei. Wenn zum Beispiel Ihre Aktion bei eingehender E-Mail einen Incident erstellt, erstellt das System den Incident in derselben Domäne wie der Benutzer im Feld **Anrufer**. Wenn sich dieser Benutzer nicht in der Tabelle Benutzer [sys_user] befindet, befindet sich der Incident in der globalen Domäne.

Zugehörige Informationen

[Benachrichtigungsvariablen](#)

[Wasserzeichen in Benachrichtigungs-E-Mails](#)

Verarbeitung der Aktion „Eingehende E-Mail“.

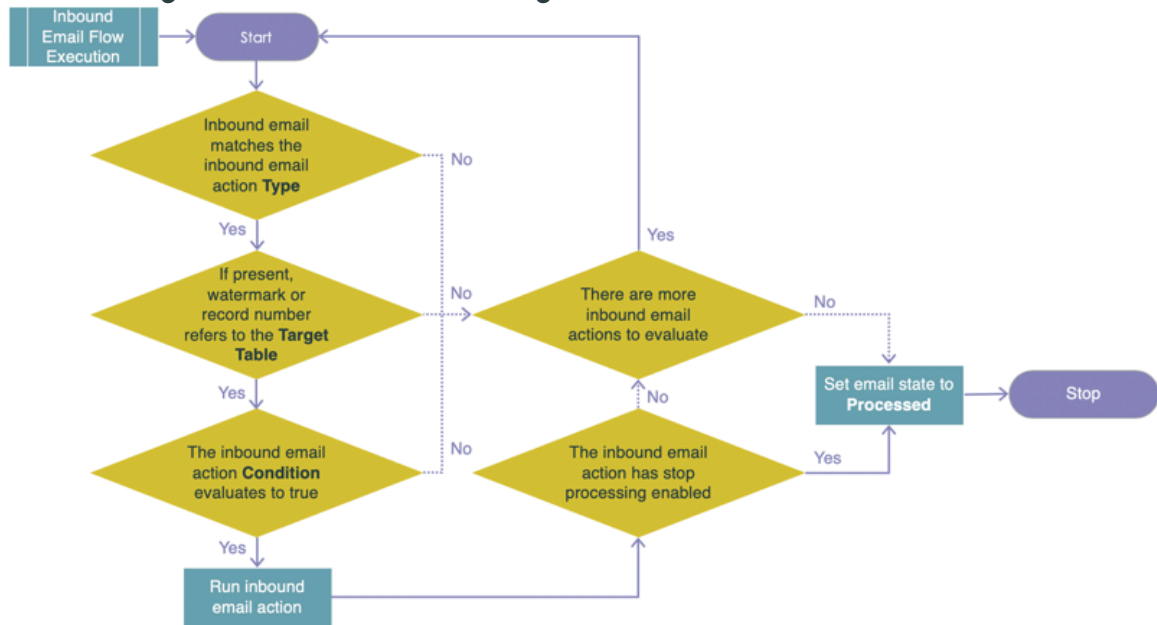
Das System ermittelt, welche eingehenden Aktionen ausgeführt werden sollen, indem es den Typ der eingehenden E-Mail und die Aktionsbedingungen für eingehende E-Mails mit der eingehenden E-Mail-Nachricht vergleicht. Es gibt bestimmte Eigenschaften, um die Antwort- und Weiterleitungspräfixe in den E-Mail-Betreffzeilen festzulegen, die Ihre Instanz bei der Verarbeitung eingehender E-Mails erkennt.

i Hinweis:

Eingehende E-Mail-Flows haben Vorrang vor Aktionen bei eingehender E-Mail. Wenn Sie Flows mit Auslösern für eingehende E-Mails erstellen, werden E-Mails zuerst von den Auslösern für eingehende E-Mails verarbeitet, bevor sie von Aktionen für eingehende E-Mails verarbeitet werden.

Das System folgt diesem Verarbeitungsablauf, um zu bestimmen, ob eine eingehende Aktion ausgeführt werden soll.

Verarbeitungsworkflow von Aktionen eingehender E-Mails



Das System führt eine Aktion bei eingehender E-Mail nur aus, wenn:

- der Typ der eingehenden E-Mail mit der Aktion **Typ** bei eingehender E-Mail übereinstimmt.
- Wenn vorhanden, bezieht sich die Wasserzeichen- oder Datensatznummer auf einen Datensatz in der **Zieltabelle**.
- die Aktion **Bedingungen** bei eingehender E-Mail als „true“ ausgewertet wird.

Wenn eines dieser Kriterien nicht erfüllt ist, überspringt das System die aktuelle Aktion bei eingehender E-Mail und wertet die nächste aktive Aktion bei eingehender E-Mail aus. Das System verarbeitet Aktionen bei eingehender E-Mail vom niedrigsten bis zum höchsten **Reihenfolge**-Wert. Wenn bei der Aktion bei eingehender E-Mail **Verarbeitung stoppen** aktiviert ist, aktualisiert das System den **Status** des E-Mail-Datensatzes auf **Verarbeitet**, nachdem die Aktion **Skript** bei eingehender E-Mail ausgeführt wurde.

Das folgende Video zeigt, wie eine Bedingung der Aktion bei eingehender E-Mail die Erstellung eines Incidents verhindert.

Fehlerbehebung, wenn eingehende E-Mails nicht verarbeitet werden

In E-Mail-Betreffzeilen erkannte Präfixe

E-Mail-Antwortpräfixe

Wenn kein Wasserzeichen vorhanden ist oder der In-Reply-To-E-Mail-Header vorhanden ist, erkennt die Instanz eine E-Mail mit einem Präfix aus der Eigenschaft *glide.email.reply_subject_prefix* als Antwort-E-Mail. Mit dieser Eigenschaft können Sie nicht standardisierte Antwortpräfixe in Ihrem E-Mail-System festlegen.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.email.reply_subject_prefix	Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommata getrennt) in der Betreffzeile an, die eine E-Mail-Antwort identifizieren. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: re:, aw:, r:, Akzeptiert:, Vorläufig:, Abgelehnt:

Eigenschaft	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Der Fall des Antwortpräfixes in der E-Mail, z. B. RE:, muss genau mit dem Fall der in dieser Eigenschaft definierten Präfixe übereinstimmen. Wenn eine E-Mail beispielsweise das Präfix Re: enthält und in der Eigenschaft nur RE: definiert ist, wird die E-Mail nicht als Antwort erkannt. Daher ist es eine bewährte Methode, mehrere Versionen des Präfixes zu definieren, einschließlich gemischter Versionen wie RE :, Re: usw.</p>

E-Mail-Weiterleitungspräfixe

E-Mails mit bestimmten Präfixen lösen den Weiterleitungstyp der Aktion bei eingehender E-Mail aus. Die Instanz erkennt jede E-Mail, deren Betreffzeile ein Präfix aus der Eigenschaft `glide.email.forward_subject_prefix` enthält, als weitergeleitete E-Mail. E-Mails mit diesen Präfixen lösen Aktionen bei eingehender E-Mail des Typs Weiterleitung aus. Verwenden Sie diese Eigenschaft, um nicht standardmäßige Weiterleitungspräfixe in Ihrem E-Mail-System festzulegen, es sei denn, Sie möchten, dass sich E-Mail-Weiterleitungen wie Antworten verhalten. Wenn der Wert der Systemeigenschaft leer ist, kehrt das System zu zurück und verwendet die Werte **fw:** und **fwd:**.

Eigenschaft	Beschreibung
<code>glide.email.forward_subject_prefix</code>	<p>Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommas getrennt) in der Betreffzeile an, die eine weitergeleitete E-Mail identifizieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: fw:,fwd: • Speicherort: zu Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen <p>i Hinweis: Präfixe unterscheiden nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung.</p>

E-Mail-Weiterleitung als Antwort

Eigenschaften dienen dazu, um Aktionen bei eingehender E-Mail zur Verarbeitung weitergeleiteter E-Mails als Antwort-E-Mail zu erzwingen. Diese Eigenschaften steuern das Betreffpräfix, das die Aktionen bei eingehender E-Mail verwenden.

Eigenschaft	Wert erforderlich
<code>glide.email.reply_subject_prefix</code>	re:, Re:, RE:, aw:, r, fw:, fwd:, Fwd:, FWD:
<code>glide.email.forward_subject_prefix</code>	[beliebiger Text, der kein Weiterleitungspräfix ist]

Diese Eigenschaften bewirken, dass die Aktion „Incident aktualisieren“ bei eingehender E-Mail alle weitergeleiteten und beantworteten E-Mails verarbeitet.

i Hinweis:

Die Eigenschaft `glide.email.forward_subject_prefix` muss Text enthalten, damit die weitergeleitete E-Mail als Antwort verarbeitet werden kann. Es kann ein beliebiger Text sein, mit Ausnahme eines Weiterleitungspräfixes (d. h. `fw:,fwd:,Fwd:,FWD:`).

Zuordnen einer Absender-E-Mail-Adresse zu einem Benutzer

Die Instanz vergleicht eine E-Mail-Adresse eines Absenders mit einem aktiven Benutzer in der Benutzertabelle [`sys_user`] mithilfe von Aktionen bei eingehender E-Mail.

Bei der Verarbeitung einer E-Mail setzt die Instanz den aktuellen Benutzer auf den Benutzer, dessen E-Mail-Adresse mit **email.from** übereinstimmt. Aktionen bei eingehender E-Mail können dann auf diesen aktuellen Benutzer verweisen. Die Basissystem-Aktion „Incident erstellen“ bei eingehender E-Mail legt beispielsweise die **caller_id** des Incident auf den von `gs.getUserID()` ausgegebenen Wert fest.

Wenn mehrere Benutzer dieselbe E-Mail-Adresse haben, sucht die Instanz zuerst nach einem aktiven Benutzer mit der E-Mail-Adresse. Die Instanz stimmt nicht mit inaktiven Benutzern überein.

i Hinweis:

Jeder Benutzerdatensatz muss über eine eindeutige E-Mail-Adresse verfügen, damit die Instanz die E-Mail zuverlässig dem richtigen Benutzer zuordnen kann.

Wenn keine eindeutige E-Mail-Adresse für jeden Benutzer möglich ist, weisen Sie nur einem aktiven Benutzer eine gemeinsam genutzte E-Mail-Adresse zu, sodass die Instanz eingehende E-Mails von dieser Adresse immer an den aktiven Benutzer anpasst.

Übereinstimmende Wasserzeichen in der Betreffzeile oder im Textkörper

Die folgenden Beispiele veranschaulichen, wie die Instanz mit zufällig ausgewählten Wasserzeichen in einer E-Mail-Betreffzeile oder einem E-Mail-Text übereinstimmt.

i Hinweis:

Bei Instanzen, die von einer Version vor Jakarta aktualisiert wurden, kann das System während eines Wasserzeichen-Übergangszeitraums sowohl randomisierte als auch nicht randomisierte Wasserzeichen erkennen.

Beispiele für übereinstimmende Wasserzeichen in der Betreffzeile oder im Textkörper

Inhalt der Betreffzeile oder des Textkörpers	Übereinstimmende Ergebnisse
Ref:MSG0000008_aLJc130zDhCVuh3spXmt	Die Instanz erkennt diese Zeichenfolge als Wasserzeichen und durchsucht die Tabelle „E-Mail-Wasserzeichen“ [<code>sys_watermark</code>] nach einem Datensatz mit der Nummer <code>MSG0000008_aLJc130zDhCVuh3spXmt</code> . Wenn dieses Wasserzeichen vorhanden ist, vergleicht die Instanz die E-Mail mit dem zugeordneten Datensatz. Wenn dieses Wasserzeichen nicht vorhanden ist, verarbeitet das System eingehende E-Mail-Nachrichten wie in Kriterien für das Abgleichen

Beispiele für übereinstimmende Wasserzeichen in der Betreffzeile oder im Textkörper (Fortsetzung)

Inhalt der Betreffzeile oder des Textkörpers	Übereinstimmende Ergebnisse
	von E-Mails mit Aktionen für eingehende E-Mails beschrieben.
Ref:MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JIYnh	Die Instanz erkennt diese Zeichenfolge als Wasserzeichen und durchsucht die Tabelle „E-Mail-Wasserzeichen“ [sys_watermark] nach einem Datensatz mit der Nummer MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JIYnh. Wenn dieses Wasserzeichen vorhanden ist, vergleicht die Instanz die E-Mail mit dem zugeordneten Datensatz. Wenn dieses Wasserzeichen nicht vorhanden ist, verarbeitet das System eingehende E-Mail-Nachrichten wie in Kriterien für das Abgleichen von E-Mails mit Aktionen für eingehende E-Mails beschrieben.

Übereinstimmende Datensatznummern in der Betreffzeile oder im Textkörper

Die folgenden Beispiele veranschaulichen, wie die Instanz Datensatznummern in der Betreffzeile einer E-Mail einem vorhandenen Datensatz zuordnet, wenn kein Wasserzeichen vorhanden ist.

Beispiele für übereinstimmende Datensatznummern in der Betreffzeile

Inhalt der Betreffzeile	Übereinstimmende Ergebnisse
RE: Beispiel INC0005574	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile als Antwort und erkennt das INC-Präfix als zur Incident-Tabelle gehörig. Die Instanz durchsucht die Incident-Tabelle nach einem vorhandenen Datensatz INC0005574. Wenn dieser Incident vorliegt, wird die E-Mail mit diesem Incident verknüpft. Wenn dieser Incident Record nicht vorhanden ist, erstellt die Instanz die Aktion bei eingehender E-Mail für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und ordnet den neuen Incident der E-Mail zu.
RE: Beispiel „INC0005574“ RE: Beispiel *INC0005574	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile als Antwort, erkennt aufgrund des Anführungszeichens jedoch nicht das "INC-Präfix als zu der Incident-Tabelle gehörig. Der gleiche Fehler tritt für jedes Zeichen außer einem Leerzeichen vor der Datensatznummer auf. Die Instanz verwendet stattdessen die eingehende Aktion für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und verknüpft den neuen Incident mit der E-Mail.
RE: „Beispiel INC0005574“ RE: Beispiel INC0005574*	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile als Antwort und das INC-Präfix als zur Incident-Tabelle gehörig an. Die Instanz durchsucht die Incident-Tabelle nach einem vorhandenen Datensatz "INC0005574", den sie wegen des Anführungszeichens nicht finden kann. Der gleiche Fehler tritt für jedes Zeichen außer einem Leerzeichen am Ende der Datensatznummer auf. Die Instanz verwendet stattdessen die eingehende Aktion für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und verknüpft den neuen Incident mit der E-Mail.
RE: CHG0008593 und INC000576	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile als Antwort an und erkennt einen, aber nicht beide Nummernpräfixe. Es gibt keine Möglichkeit, vorherzusagen, nach welcher Präfixübereinstimmung die Instanz zuerst sucht. Um eine Übereinstimmung für eines der Präfixe zu finden, durchsucht sie die entsprechende Tabelle nach einem passenden Datensatz. Wenn der Datensatz vorhanden ist, wird die E-Mail der Tabelle zugeordnet. Wenn der Datensatz nicht vorhanden ist, verwendet die Instanz die Aktion

Beispiele für übereinstimmende Datensatznummern in der Betreffzeile (Fortsetzung)

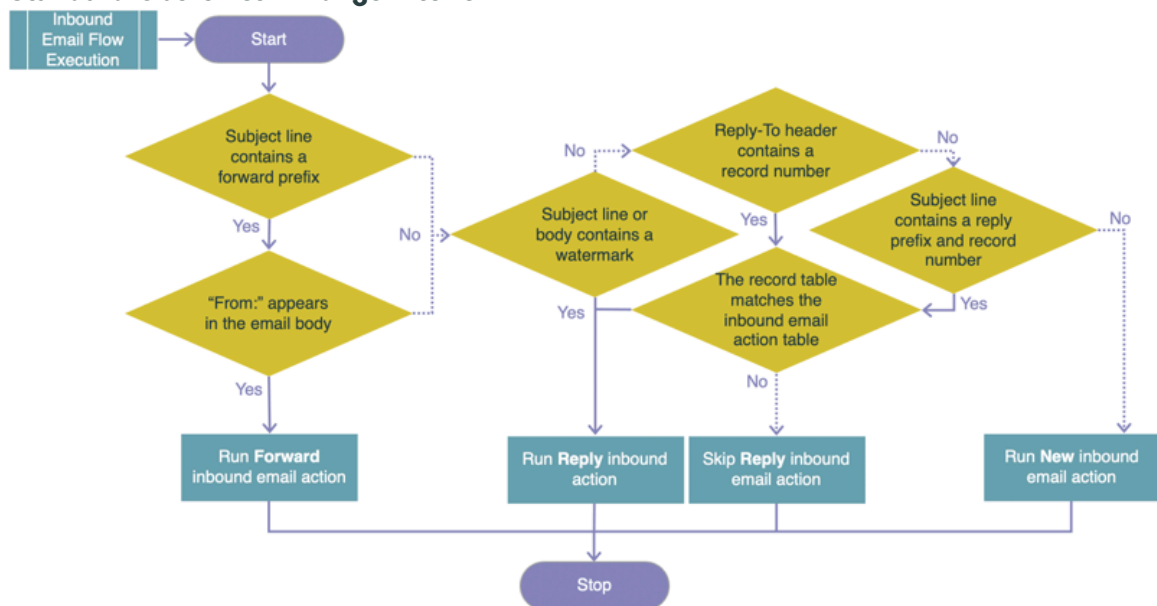
Inhalt der Betreffzeile	Übereinstimmende Ergebnisse
	bei eingehender E-Mail für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und ordnet den neuen Incident der E-Mail zu. i Hinweis: Die Instanz unterstützt die Verarbeitung von E-Mails mit mehreren Nummern in der Betreffzeile nicht, da nicht vorhergesagt werden kann, welche Datensatzübereinstimmung die Instanz zuerst findet. Aus diesem Grund sollten Sie nicht mehr als eine Variable \$number in Ihre Benachrichtigungen aufnehmen.
FW: Beispiel INC0005574	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile wegen des FW:-Präfix als Weiterleitung. Sie verwendet die Aktion bei eingehender E-Mail für weitergeleitete E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und verknüpft den neuen Incident mit der E-Mail.
Beispiel INC0005574	Die Instanz erkennt diesen Betreff als neue E-Mail, da sie kein passendes Antwort- oder Weiterleitungspräfix enthält. Sie verwendet die Aktion bei eingehender E-Mail für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und verknüpft den neuen Incident mit der E-Mail.

Kriterien für das Abgleichen von E-Mails mit Aktionen für eingehende E-Mails

Das System vergleicht eingehende E-Mails mit den Bedingungen der aktiven Aktionen bei eingehender E-Mail ab.

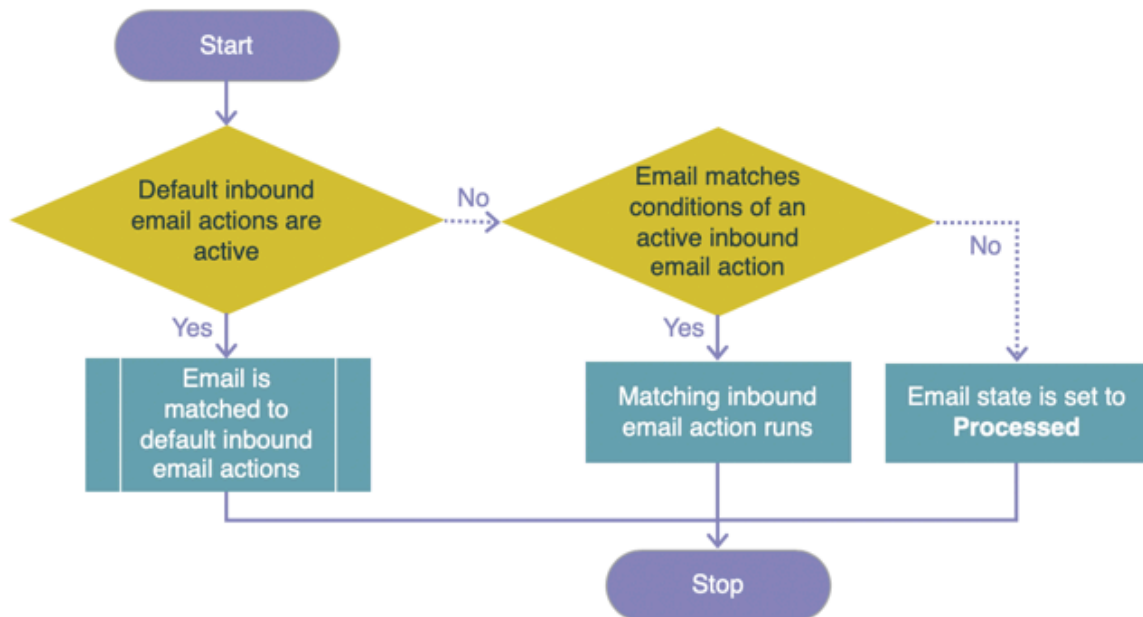
Die standardmäßigen eingehenden Aktionen erstellen oder aktualisieren einen Aufgabendatensatz unter diesen Bedingungen.

Standard-Übereinstimmungskriterien



Wenn Sie die Standardaktionen bei eingehender E-Mail anpassen oder deaktivieren, prüft das System die Bedingungen der aktiven Aktionen bei eingehender E-Mail. Wenn das System keine Aktion bei eingehender E-Mail mit übereinstimmenden Bedingungen finden kann, wird der Status auf **Verarbeitet** festgelegt.

Benutzerspezifische Übereinstimmungskriterien



Kriterien des Aktionstyps für eingehende E-Mails

Aktionstyp für eingehende E-Mails	Erforderliche Übereinstimmungskriterien	Name der Standardaktion (Incident-Tabelle)	Ergebnis der Standardaktion
Weiterleiten	<p>Die E-Mail enthält die folgenden Bedingungen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ein Betreff, der mit einem anerkannten Weiterleitungspräfix beginnt (auch wenn ein Wasserzeichen oder eine In-Reply-To-Kopfzeile vorhanden ist). Von <Benutzer-E-Mail> wird an einer beliebigen Stelle im E-Mail-Text angezeigt. 	Incident erstellen (Weitergeleitet)	Neuen Datensatz erstellen
Antworten	<p>Die E-Mail enthält eine der folgenden Bedingungen und die in der E-Mail angegebene Tabelle stimmt mit der Tabelle der Aktion bei eingehender E-Mail überein:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ein gültiges Wasserzeichen, das einem vorhandenen Datensatz entspricht. Eine In-Reply-To-E-Mail-Kopfzeile (wenn kein Wasserzeichen vorhanden ist), der mit einem vorhandenen Datensatz übereinstimmt. Eine Betreffzeile, die mit einem anerkannten Antwortpräfix beginnt (wenn weder ein Wasserzeichen noch eine In-Reply-To-Kopfzeile vorhanden ist) und eine gültige Datensatznummer, die einem vorhandenen Datensatz entspricht. 	Incident aktualisieren (BP)	Vorhandenen Datensatz aktualisieren

Automatische Übersetzung

Kriterien des Aktionstyps für eingehende E-Mails (Fortsetzung)

Aktionstyp für eingehende E-Mails	Erforderliche Übereinstimmungskriterien	Name der Standardaktion (Incident-Tabelle)	Ergebnis der Standardaktion
Neu	Die E-Mail erfüllt die Bedingungen für eine Aktion bei eingehender E-Mail vom Typ Antwort oder Weiterleitung nicht	Incident erstellen	Neuen Datensatz erstellen

Wenn für einen bestimmten Typ mehr als eine Aktion bei eingehender E-Mail verfügbar ist, verwendet die Instanz das Feld „Tabelle“, um die E-Mail einer bestimmten Tabelle zuzuordnen. Wenn es auch mehr als eine Aktion für die Tabelle der Aktion bei eingehender E-Mail gibt, verwendet die Instanz das Feld **Auftrag**, um die Reihenfolge zu bestimmen, in der die Aktionen ausgeführt werden.

Konfigurieren Sie Aktionen für eingehende E-Mails

Konfigurieren Sie eine Verarbeitungsreihenfolge für Aktionen bei eingehender E-Mail, und verwenden Sie die Reihenfolge, um mehrere Filter in Aktionen bei eingehender E-Mail zu verwalten.

Automatische Anwendererstellung aktivieren

Ein Administrator kann eine E-Mail-Eigenschaft festlegen, um Benutzer automatisch aus eingehenden E-Mails zu erstellen. Der Administrator stellt eine Liste vertrauenswürdiger Domänen bereit, um zu verhindern, dass nicht vertrauenswürdige Benutzer automatisch erstellt werden.


Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise verhindern, dass E-Mails von Benutzern außerhalb Ihrer Unternehmensdomäne Incidents erstellen. Wenn eine Instanz eine Nachricht empfängt und keine übereinstimmende E-Mail-Adresse vom Absender vorhanden ist, kann die Instanz einen Benutzer erstellen, dessen Benutzer-ID [sys_user.user_name] auf die vollständige E-Mail-Adresse des Absenders eingestellt ist. Benutzer in Ihrer Instanz müssen weiterhin über Schreib- und Aktualisierungszugriff auf die Datensätze verfügen, die sie durch Aktionen bei eingehender E-Mail erstellen oder aktualisieren.

Hinweis:

Weitere Informationen zur Eigenschaft `glide.user.trusted_domain`, die sich auf die automatische E-Mail-Erstellung auswirkt, finden Sie unter [E-Mails nach Domäne für Benutzererstellung beschränken \(Härtung der Instanzsicherheit\)](#)  in den Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit.

Benutzer aus eingehenden E-Mails

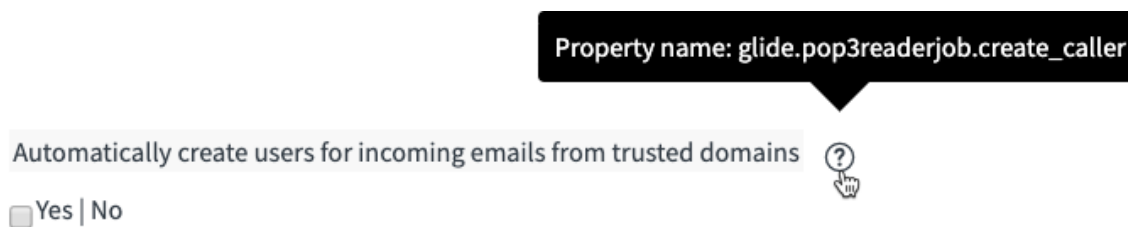
Wert der email.from-Variable	Benutzer-ID erstellt	E-Mail-Adresse	Name
new.user@company.com	new.user@company.com	new.user@company.com	Neuer Benutzer
„Neuer Benutzer“ <new.user@company.com>	new.user@company.com	new.user@company.com	Neuer Benutzer

Benutzer aus eingehenden E-Mails (Fortsetzung)

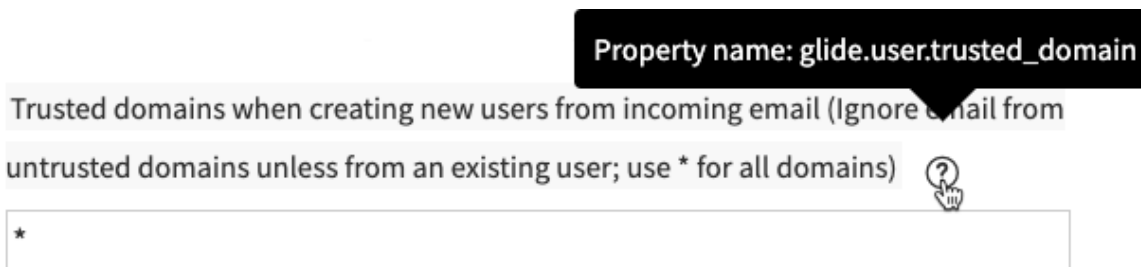
Wert der email.from-Variable	Benutzer-ID erstellt	E-Mail-Adresse	Name
„Benutzer, neu“ <new.user@company.com>	new.user@company.com	new.user@company.com	Neuer Benutzer
„Benutzer“ <nuser@company.com>	nuser@company.com	nuser@company.com	Anwender

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > E-Mail-Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benutzer für eingehende E-Mails aus vertrauenswürdigen Domänen automatisch erstellen** (*glide.pop3readerjob.create_caller*).



3. Geben Sie die Liste der vertrauenswürdigen Domänen in **Vertrauenswürdige Domänen für die Erstellung von Benutzern aus eingehenden E-Mails** (*glide.user.trusted_domain*) ein.



Hinweis:

Die Eigenschaft *glide.user.trusted_domain* verhindert die Benutzererstellung, wenn der Absender nicht aus einer vertrauenswürdigen Domäne stammt. Das System verarbeitet jedoch möglicherweise weiterhin eingehende Aktionen für E-Mails, die von der Domäne empfangen werden. Richten Sie einen Systemadressfilter ein, damit das System diese E-Mails ignoriert. Weitere Informationen zum Einrichten von Systemadressfiltern finden Sie unter [Systemadressfilter](#). Sie können auch verhindern, dass nicht vertrauenswürdige Benutzer Aktionen bei eingehender E-Mail auslösen, indem Sie den Gastbenutzer ausschließen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Gastbenutzer zu sperren.
 - a. Navigieren zu **Benutzeradministration > Benutzer** und wählen Sie den Benutzergast **aus**.
 - b. Wählen Sie das Feld **Gesperrt** aus, um den Gast-Account zu deaktivieren.

Nächste Maßnahme

Wenn die Eigenschaft *glide.pop3readerjob.create_caller* auf *false* eingestellt ist, führt die Instanz Aktionen bei eingehender E-Mail von Benutzern aus, die nicht mit einem vorhandenen Benutzer übereinstimmen, indem sie die Identität des Gastbenutzers annimmt.

Wenn die Eigenschaft `glide.pop3readerjob.create_caller` auf `true` eingestellt ist, der Benutzer jedoch über eine gültige E-Mail-Adresse verfügt, die einem nicht primären Gerät zugeordnet ist, erstellt die Instanz einen neuen Benutzerdatensatz für diese E-Mail-Adresse, wenn in der Tabelle Benutzer [sys_user] keine übereinstimmende E-Mail-Adresse vorhanden ist. Die Instanz überprüft nicht primäre E-Mail-Adressen nicht anhand der Tabelle „Benachrichtigungsgeräte“ [cmn_notif_device].

Die Methode, die die Instanz zum Erstellen von Benutzern verwendet, kann durch Aktivieren des Plugins „E-Mail Automatic User Creation“ auf die vollständige E-Mail-Adresse aktualisiert werden.

Das Plugin legt die Eigenschaft `glide.email.create_userid_from_email` standardmäßig auf „**true**“ fest. Aktivieren Sie nach der Aktivierung des Plugins die automatische Benutzererstellung aus E-Mails.

i Hinweis:

`glide.email.create_userid_from_email` wird nicht vom System verwendet, wenn der Datensatz mit dem Datensatzersteller erstellt oder manuell erstellt wird.

A Warnung:

Überprüfen Sie Ihre vorhandenen Benutzerdatensätze, um alle abzustimmen, die identische E-Mail-Adressen enthalten. Wenn Sie das Plugin vor dem Abgleichen von E-Mail-Adressen aktivieren, kann Ihre Instanz nicht zwischen Benutzern mit identischen E-Mail-Adressen unterscheiden und wählt zufällig einen der Benutzer mit der entsprechenden E-Mail-Adresse aus.

Festlegen von Feldwerten aus dem E-Mail-Text

Werte in einer eingehenden E-Mail können Feldwerte in einem Aufgabendatensatz festlegen.

Jedes `same:value`-Paar in einem eingehenden E-Mail-Text wird im Skript der eingehenden E-Mail in ein Variablen-/Wertepaar geparkt. Das `name:value`-Paar muss in einer eigenen Zeile stehen. Beachten Sie, dass die meisten E-Mail-Clients die Anzahl der zulässigen Zeichen pro Zeile begrenzen und übermäßig lange `name:value`-Paare abschneiden können.

💡 Tipp:

Um eine unerwartete Analyse zu verhindern, stellen Sie sicher, dass alle Namen in `name:value`-Paaren eindeutig sind.

Siehe [E-Mails umleiten](#) für ein Anwendungsbeispiel von `setDisplayValue()` in einer Aktion bei eingehender E-Mail.

i Hinweis:

Die Aktion generiert immer einen Variablennamen in Kleinbuchstaben. Außerdem funktioniert diese Funktion nicht für Referenzfelder.

Wenn beispielsweise ein E-Mail-Text diese Zeile enthält:

```
Foo:bar
```

Das Skript der eingehenden E-Mail erstellt die Variable `email.body.foo` mit dem Wert von **bar**. Sie können diese Variablen verwenden, um folgende Bedingungen zu erstellen:

```
if(email.body.foo!=undefined){
  current.[field]=email.body.foo;}

```

In diesem Beispiel legt das Skript den Wert von `[Field]` auf den Wert **bar** fest.

i Hinweis:

Leerzeichen werden als Unterstriche dargestellt, wenn ein name:value-Paar in ein Variable/Wert-Paar analysiert wird. Wenn beispielsweise ein E-Mail-Text eine Zeile mit Leerzeichen wie `my variable:data` enthält, erstellt das eingehende E-Mail-Skript die Variable `email.body.my_variable`. Der Wert der Variablen ist **data**.

Angeben der Reihenfolge für die Verarbeitung der eingehenden E-Mails

Sie können eine Verarbeitungsreihenfolge der Aktionen bei eingehender E-Mail konfigurieren und die Reihenfolge verwenden, um mehrere Filter in Aktionen bei eingehender E-Mail zu verwalten.

Das Plugin „Geordnete E-Mail-Verarbeitung“ (`com.glide.email_ordered_processing`) ist für neue Instanzen standardmäßig aktiviert. Benutzer mit der Administratorrolle können das Plugin für aktualisierte Instanzen aktivieren. Das Plugin fügt die Spalte **Reihenfolge** zur Tabelle „Regeln“ [`sysrule`] hinzu, in der die Instanz festlegt, wann E-Mails verarbeitet werden. Administratoren können einem Aktionsskript auch einen Befehl hinzufügen, der die Verarbeitung nach der Ausführung des Skripts anhält.

Die Verarbeitungsreihenfolge konfigurieren

Konfigurieren Sie die Verarbeitungsreihenfolge von Aktionen bei eingehender E-Mail, damit diese in einer vorgegebenen Reihenfolge ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > E-Mail > Eingehende Aktionen**.
2. Öffnen Sie eine vorhandene eingehende Aktion oder erstellen Sie eine.
3. Füllen Sie das Formular aus und vergeben Sie eine Rangnummer im Feld **Reihenfolge**, um festzulegen, wann diese Regel für eingehende E-Mails in Bezug auf andere Regeln ausgeführt werden soll. Wenn Sie das Plugin aktualisiert und aktiviert haben, kann das Feld **Reihenfolge Ausführungsreihenfolge** genannt werden.

i Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass jede Aktion bei eingehender E-Mail einen eindeutigen Wert unter **Reihenfolge** hat, um sicherzustellen, dass das System die Verarbeitung wie erwartet stoppt. Wenn mehrere Aktionen bei eingehender E-Mail denselben Wert unter **Reihenfolge** haben, kann das System alle Aktionen bei eingehender E-Mail auswerten, selbst wenn eine der Aktionen das Skript `event.state="stop_processing"` enthält oder die Option **Verarbeitung stoppen** ausgewählt hat.

4. So stoppen Sie die Regelverarbeitung, wenn eine Aktion bei eingehender E-Mail erfolgreich ausgeführt wird:
Fügen Sie am Ende des Skripts die folgende Zeile hinzu:
 - Markieren Sie die Checkbox **Verarbeitung stoppen**.
 - Fügen Sie die folgende Zeile am Ende des Skripts **Aktionen** hinzu:

```
event.state="stop_processing";
```

Mehrere Filter in einer Aktion bei eingehender E-Mail verwalten

Verwenden Sie die Prozessreihenfolge und den Befehl `stop_processing`, um mehrere Filter in Aktionen bei eingehender E-Mail zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispiel können Sie neue Problemdatensätze erstellen, wenn prb: in der Betreffzeile erscheint, und neue Change Requests, wenn chg: in der Betreffzeile erscheint. Alle anderen E-Mails werden zum Erstellen eines Incident verwendet. Die Aktionen sind wie folgt eingerichtet:

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Aktion, in der die Bedingung `Betreff>` beginnt mit `> chg:` und der Befehl `event.state="stop_processing"`; an das Skript angehängt sind.
2. Weisen Sie dieser Aktion einen Reihenfolgewert von 100 zu.
3. Erstellen Sie eine Aktion, in der die Bedingung `Betreff>` beginnt mit `> prb:` und der Befehl `event.state="stop_processing"`; an das Skript angehängt sind.
4. Weisen Sie dieser Aktion einen Reihenfolgewert von 200 zu.
5. Erstellen Sie eine Aktion für einen Incident ohne Bedingungen und mit einem Reihenfolgewert von 300.

Es ist nicht erforderlich, den Befehl `stop_processing` dem Skript für die Incident-Aktion hinzuzufügen, es sei denn, Sie möchten die Verarbeitung bei dieser Regel stoppen, um die Fortsetzung einer anderen Aktion zu vermeiden.

Ergebnisse

Wenn entweder ein Change Request oder ein Problem erstellt wird, stoppt der Befehl `stop_processing` die Verarbeitung und es wird kein Incident Record erstellt. Wenn weder ein Change Request noch ein Problem erstellt wird, erstellt die Aktion bei eingehender E-Mail für einen Incident einen Datensatz.

Verwenden Sie Aktionen bei eingehender E-Mail

Erstellen Sie Aktionen für eingehende E-Mails, und verarbeiten Sie empfangene E-Mails erneut.

Eine Aktion bei eingehender E-Mail erstellen

Sie können Aktionen bei eingehender E-Mail erstellen, um die Aktionen zu definieren, die das System ausführt, wenn eine E-Mail empfangen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > E-Mail > Eingehende Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder wie in der Tabelle beschrieben aus.

Hinweis:

Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass alle Felder angezeigt werden.

Formularfelder für Inbound Email Actions

Feld	Beschreibung
	Zeitpunkt für Ausführung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für diese E-Mail-Aktion ein.
Zieltabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, in der die Aktion Datensätze hinzufügt oder aktualisiert.
Aktionstyp	Wählen Sie den Aktionstyp aus, den die Instanz ausführt. Wählen Sie Aktion aufzeichnen , um einen Datensatz in der Instanz zu ändern, oder wählen Sie E-Mail beantworten , damit die Instanz eine E-Mail an die Quelle der eingehenden E-Mail sendet.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Aktion bei eingehender E-Mail zu aktivieren. Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Aktion zu deaktivieren.
Verarbeitung anhalten	Aktivieren Sie diese Checkbox, um zu verhindern, dass das System nach dem Ausführen dieser Aktion zusätzliche Aktionen bei eingehender E-Mail ausführt.
Typ	<p>Wählen Sie den Nachrichtentyp aus, der zum Ausführen der Aktion erforderlich ist. Die Aktion wird nur ausgeführt, wenn die eingehende E-Mail des ausgewählten Typs ist. Verfügbare Typen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Neu</i>: Eine E-Mail, die nicht als Antwort oder Weiterleitung erkannt wird. ○ <i>Antworten</i>: Eine E-Mail mit einem Wasserzeichen mit einer In-Reply-To-E-Mail-Kopfzeile oder deren Betreffzeile mit einem anerkannten Antwortpräfix beginnt. ○ <i>Weiterleiten</i>: Eine E-Mail, deren Betreffzeile mit einem anerkannten Weiterleitungspräfix beginnt, selbst wenn die E-Mail auch ein Wasserzeichen oder eine In-Reply-To-Kopfzeile enthält. <p>i Hinweis: Standardmäßig generieren eingehende E-Mails des Typs <i>Weiterleiten</i> immer neue Incidents, unabhängig davon, ob ein Wasserzeichen vorhanden ist. Wenn dieses Verhalten nicht mit Ihrer Geschäftslogik übereinstimmt, können Sie die erkannten Antwort- und Weiterleitungspräfixe ändern, um Weiterleitungen wie Antworten zu behandeln.</p>
Erforderliche Rollen	Geben Sie die Benutzerrollen an, die der Absender zum Auslösen der Aktion bei eingehender E-Mail benötigt.
Auftrag	Geben Sie eine Zahl ein, die angibt, wann diese Aktion bei eingehender E-Mail relativ zu anderen eingehenden Aktionen, die dieselbe Zieltabelle verwenden, ausgeführt wird. Die Instanz verarbeitet die Aktion zuerst mit der niedrigsten Bestellnummer.
Von	<p>Wählen Sie den Benutzer aus, der zum Ausführen der Aktion erforderlich ist. Wenn ein Benutzer ausgewählt ist, wird die Aktion nur ausgeführt, wenn der E-Mail-Absender mit dem Benutzernamen übereinstimmt. Lassen Sie dieses Feld leer, um die Aktion für alle Benutzer auszuführen.</p> <p>i Hinweis: Wenn der ausgewählte Benutzer später archiviert oder gelöscht wird, wird die Einschränkung aufgehoben, und jeder kann die Aktion bei eingehender E-Mail auslösen.</p>

Feld	Beschreibung
Bedingung	<p>Geben Sie die Bedingung an, die als „true“ ausgewertet werden muss, um die Aktion bei eingehender E-Mail auszulösen. Erstellen Sie eine Bedingung mit den Auswahllisten oder geben Sie eine Anweisung ein, die festlegt, wann die Aktion bei eingehender E-Mail ausgeführt wird. Zum Beispiel:</p> <pre data-bbox="411 310 1382 352">email.subject.startsWith ("chg: ")</pre>
Aktionen	
Feldaktionen	<p>Dieses Feld erscheint, wenn der Aktionstyp Aktion aufzeichnen lautet. Legen Sie fest, wie Informationen in der E-Mail in den Datensatz eingefügt werden.</p> <p>Wählen Sie zum Beispiel [Erstellt von] [Von-E-Mail] [Absender], sodass Sie beim Einfügen der Anforderung sehen können, für wen sie bestimmt ist.</p>
Antwort-E-Mail	<p>Dieses Feld erscheint, wenn der Aktionstyp E-Mail beantworten lautet. Erstellen Sie die E-Mail-Nachricht, die an die Quelle gesendet werden soll, die die Aktion bei eingehender E-Mail ausgelöst hat.</p>
Skript	<p>Geben Sie das Skript ein, das die Aktion ausführt. Normalerweise verwendet dieses Skript die Validatoren Skripteinbindung und E-Mail-Variablen.</p> <p>Eine Vorlage wird bereitgestellt:</p> <pre data-bbox="411 905 1382 1146">(function runAction(/*GlideRecord*/ current, /*GlideRecord*/ event, /*EmailWrapper*/ email, /*ScopedEmailLogger*/ logger) { // Implement email action here })(current, event, email, logger);</pre> <p>Folgende Objekte stehen zur Verfügung:</p> <ul data-bbox="411 1230 1382 1713" style="list-style-type: none"> ○ aktuell: Zugriff auf den Datensatz, auf den die eingehende E-Mail verweist. Zum Beispiel greift <code>current.assigned_to</code> auf die Person zu, die der Aufgabe zugewiesen ist. ○ Ereignis: Zugriff auf einen der Parameter des Ursprungsereignisses. Zum Beispiel greift <code>event.parm1</code> auf den ersten Parameter des Ereignisses oder <code>event.parm2</code> auf den zweiten Parameter zu. Weitere Informationen finden Sie unter Events . ○ E-Mail: Zugriff auf den aktuellen Datensatz der eingehenden E-Mail. Zum Beispiel greift <code>email.subject</code> auf den Inhalt in der Betreffzeile der E-Mail zu. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf E-Mail-Objektvariablen. ○ Protokollierung: Fügen Sie der Protokolldatei eine Nachricht mit der Quelle auf <code>email.<Sys-ID der eingehenden E-Mail></code> eingestellt hinzu. Zum Beispiel: <code>logger.log („Einige Informationen“)</code>
Beschreibung	
Beschreibung	Geben Sie eine detaillierte Beschreibung dieser Aktion bei eingehender E-Mail ein.
Andere Felder	
Reihenfolge	Geben Sie eine Nummer ein, um die Reihenfolge festzulegen, in der diese E-Mail-Aktion ausgeführt werden soll. Aktionen mit niedrigeren Nummern werden zuerst verarbeitet. Das Plugin „Geordnete E-Mail-Verarbeitung“ installiert dieses Feld nicht.

Empfangene E-Mails erneut verarbeiten

Wenn eine E-Mail falsch verarbeitet wurde, beheben Sie das zugrunde liegende Problem, und verarbeiten Sie die E-Mail erneut. Sie können E-Mails einzeln oder in einem Batch erneut verarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verschiedene Szenarien können zu nicht ordnungsgemäß verarbeiteten E-Mails führen. Nachdem Sie die Korrekturmaßnahmen ergriffen haben, verarbeiten Sie die E-Mails erneut, um die korrekten E-Mail-Datensätze zu erhalten. Zwei der häufigsten Szenarien sind:

- Die eingehende Aktion wurde nicht ordnungsgemäß ausgelöst. Nachdem Sie die eingehende Aktion aktualisiert oder korrigiert haben, verarbeiten Sie die betroffenen E-Mails erneut, um die richtigen Datensätze zu erstellen.
- E-Mails sind versehentlich in einer Entwicklungsinstanz gelandet, in der Regel aufgrund der Wiederverwendung des Benutzernamens oder Passworts einer Produktions- oder Testinstanz in der Entwicklungsinstanz. In diesem Fall exportieren Sie zuerst die E-Mails aus der Entwicklungsinstanz als XML und importieren sie in die richtige Instanz. Verarbeiten Sie die importierten E-Mails in der richtigen Instanz erneut, um die korrekten E-Mail-Datensätze zu erhalten.

Sie können E-Mails mit den Typen „empfangen“ oder „empfangen-ignoriert“ erneutverarbeiten. Solche E-Mails werden in den Systempostfächern **Empfangen** und **Junk** verarbeitet.

Führen Sie die folgenden Schritte erst aus, nachdem Sie das zugrunde liegende Problem behoben haben. Dieses Verfahren verarbeitet nur die E-Mails erneut.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum entsprechenden **Systempostfach**, oder navigieren Sie zu **Alle > Systemprotokolle > E-Mail**.
2. Entscheiden Sie, ob E-Mails einzeln oder in einem Batch erneut verarbeitet werden sollen.
 - Um eine einzelne E-Mail erneut zu verarbeiten, öffnen Sie diese E-Mail und klicken auf **E-Mail erneutverarbeiten**.
 - Um mehrere E-Mails gleichzeitig erneut zu verarbeiten, wählen Sie sie aus dem Postfach oder dem E-Mail-Protokoll aus und wenden die Aktion **Empfangene E-Mails** erneut verarbeiten an.

Denken Sie daran, dass Sie nur empfangene oder ignorierte E-Mails erneut verarbeiten können.

Verweist auf eingehende E-Mail

E-Mail-Objektvariablen, Identitätswechsel von Benutzern und Aktionen bei eingehender E-Mail sowie Beispiele für die Verarbeitung von Aktionen bei eingehender E-Mail.

Zugriff auf E-Mail-Objektvariablen

Das Aktionsskript für eingehende E-Mails enthält das E-Mail-Objekt, um über Variablen auf verschiedene Teile einer eingehenden E-Mail zuzugreifen. Sie können die globale Variable `sys_email` mit Aktionen eingehender E-Mails verwenden.

Zugriff auf E-Mail-Objekte mit Variablen

Variable	Inhalte
<code>email.to</code>	Enthält eine kommagetrennte Liste von E-Mail-Adressen in den Feldern To: und Cc:.
<code>email.direct</code>	Enthält eine kommagetrennte Liste von E-Mail-Adressen im Feld To:.
<code>email.copied</code>	Enthält eine kommagetrennte Liste von E-Mail-Adressen im Feld Cc:.
<code>email.body_text</code>	Enthält den Textkörper der E-Mail als Textzeichenfolge.
<code>email.body_html</code>	Enthält den Textkörper der E-Mail als HTML-Zeichenfolge.
<code>email.from</code>	<p>Enthält eine E-Mail-Adresse, die von den folgenden Bedingungen abhängt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn die im E-Mail-Feld Kopfzeilen genannte Adresse der E-Mail-Adresse eines vorhandenen Benutzers entspricht, enthält diese Variable die E-Mail-Adresse des Benutzers. • Wenn die im E-Mail-Feld Kopfzeilen genannte Adresse keiner E-Mail-Adresse eines vorhandenen Benutzers entspricht, enthält diese Variable die im E-Mail-Feld Kopfzeilen genannte Adresse.
<code>email.from_sys_id</code>	Enthält die Sys-ID des Benutzers, der die E-Mail an die Instanz gesendet hat.
<code>email.origemail</code>	Enthält die Adresse des E-Mail-Absenders, wie im E-Mail-Feld Kopfzeilen aufgeführt.
<code>E-Mail Betreff</code>	Enthält den Betreff der E-Mail als Textzeichenfolge.
<code>email.recipients</code>	Enthält eine durch Kommas getrennte Liste von Empfängeradressen als Nur-Text-Zeichenfolge im Feld „An:“.
<code>email.recipients_array</code>	Enthält die Empfängeradressen als Array.
<code>email.content_type</code>	Enthält den MIME-Content Typ der E-Mail (z. B. <code>text/plain; charset="us-ascii"</code> oder <code>text/html; charset="us-ascii"</code>).
<code>email.headers</code>	Enthält Details zu Absender, Route und Empfänger als reine Textzeichenfolge im Format des sendenden E-Mail-Clients.
<code>email.importance</code>	Enthält einen Hinweis des Absenders auf die Wichtigkeit der Nachricht. Der Wert kann Hoch , Niedrig oder leer sein.

i Hinweis:

Die Instanz folgt auf [RFC 2822](#) (Internet Message Format), wodurch mehrere E-Mail-Adressen in einer Gruppe durch Kommas getrennt werden, nicht durch Semikolons. Die Instanz kann die Werte der Variablen *email.to*, *email.direct* und *email.copied* nur festlegen, wenn an Gruppen gerichtete E-Mails dem erwarteten RFC-Format entsprechen.

Eingehende email.recipient-Variablen

Die Empfängervariablen (*email.recipients*, *email.recipients-array*) ermöglichen die Verarbeitung eingehender E-Mails basierend auf den E-Mail-Empfängern. Sie können beispielsweise ein Skript erstellen, um E-Mails basierend auf folgenden Array-Werten zu verarbeiten:

```
var rarray = email.recipients_array ; for ( var i = 0 ; i < rarray.length ; i ++ ) { var recipient = rarray [ i ] ; // do something with it }
```

Die sys_email-Variable

Mit dieser Variable können Sie auf den empfangenen sys_email-Datensatz zugreifen, der die Aktion bei eingehender E-Mail ausgelöst hat. Sie kann verwendet werden, um auf Felder im E-Mail-Datensatz zu verweisen, z. B. **uid**, **sys_id**, **content_type** und so weiter.

E-Mail-Benutzerabgleich

Wenn die Instanz eine E-Mail-Nachricht erhält, sucht das System nach einem vorhandenen Benutzerdatensatz mit derselben E-Mail-Adresse wie der Absender.

E-Mail-Adressen mit vorhandenen Benutzern abgleichen

Wert der email.from-Variable	Übereinstimmende Benutzer-ID	E-Mail-Adresse	Name
michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
„Michael Tossi“ <michael.tossi@company.com>	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
„Tossi, Michael“ <michael.tossi@company.com>	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
„Tossi“ <mtossi@company.com>	mtossi@company.com	mtossi@company.com	Tossi

i Hinweis:

Für diese Funktion müssen Sie das Plugin „E-Mail Automatic User Creation“ aktivieren.

Inbound Email Action-Skripts unterstützen die *gs.createUser()*-Methode nicht mehr. Verwenden Sie entweder die automatisch generierten E-Mail-Variablen oder stattdessen die *gs.getUserID()*-Methode.

Benutzeridentifikationen und Aktionen bei eingehender E-Mail

Wenn die Instanz eine E-Mail erhält, kann sie eine Vielzahl von Aktionen ausführen, indem sie sich als Absender ausgibt.

Wenn der Absender einer eingehenden E-Mail mit einem vorhandenen Benutzer übereinstimmt, imitiert die Instanz den übereinstimmenden Benutzer, um alle Aktionen bei eingehender E-Mail auszuführen. Wenn der Absender nicht mit einem vorhandenen Benutzer übereinstimmt, imitiert die Instanz den Gastbenutzer, um alle Aktionen bei

eingehender E-Mail auszuführen. Wenn der imitierte Benutzer gesperrt ist, schlägt die Aktion bei eingehender E-Mail fehl.

i Hinweis:

Wenn eingehende E-Mails von einer nicht vertrauenswürdigen Domäne stammen, imitiert die Instanz den Guest-Benutzer, sofern Sie nicht ausdrücklich verhindern, dass Benutzer von nicht vertrauenswürdigen Domänen Aktionen bei eingehender E-Mail auslösen. Weitere Informationen zum Filtern von Domänen finden Sie unter [Nicht vertrauenswürdige und vertrauenswürdige E-Mail-Domänen festlegen](#).

Ermöglicht gesperrten Benutzern die Verarbeitung von Aktionen bei eingehender E-Mail

Es gibt eine Eigenschaft, mit der gesperrte Benutzer Aktionen bei eingehender E-Mail auslösen können. Beispielsweise kann die Aktivierung der Eigenschaft gesperrten Benutzern ermöglichen, ihr Passwort zurückzusetzen und eine E-Mail mit der Bitte um Unterstützung an die Instanz zu senden.

Eigenschaft, die gesperrten Benutzern das Auslösen von Aktionen bei eingehender E-Mail ermöglicht

Eigenschaft	Beschreibung
<code>glide.pop3.process_locked_out</code>	<p>Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) die Möglichkeit für gesperrte Benutzer, Aktionen bei eingehender E-Mail auszulösen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Typ: true false Standardwert: falsch Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

⚠ Warnung:

Durch das Aktivieren dieser Eigenschaft (`glide.pop3.process_locked_out`) können auch Benutzer von nicht vertrauenswürdigen Domänen Aktionen bei eingehender E-Mail auslösen. Der Benutzer muss noch aktiv sein.

Umleiten von E-Mails an den Instanz-POP3-Account

Konfigurieren Sie andere Postfächer, um E-Mails an den POP3-Account der Instanz weiterzuleiten.

Standardmäßig sucht die regelmäßige Aufgabe *POP Reader* alle zwei Minuten nach neuen E-Mails. Sie stellt eine Verbindung zum Mail-Server und zum Account her, der in den E-Mail-Eigenschaften angegeben ist. Der *POP Reader* lädt alle E-Mails herunter, die auf dem Mail-Server warten, und erstellt *email.read*-Ereignisse. Nachdem die Instanz die Ereignisse verarbeitet hat, werden die Aktionen für eingehenden E-Mails ausgeführt.

Der *POP Reader* zeigt die Anzahl der E-Mails an, die während des letzten Durchlaufs des Lesers verarbeitet wurden. Die Nachricht zeigt die Anzahl der E-Mails an, die der Leser verarbeitet hat, oder 0 verarbeitet, wenn keine E-Mails verfügbar waren. Der Leser setzt den Status bei jeder Ausführung zurück.

Es ist nicht möglich, mehr als ein POP3-Konto für eine Instanz anzugeben, Sie können jedoch andere Postfächer an das angegebene POP3-Konto weiterleiten. Dieses Skript kann der Aktion „Aktion für eingehende E-Mail erstellen“ hinzugefügt werden, um den Inhalt anhand des ursprünglichen Empfängers zu differenzieren und anschließend einen *assignment_group*-Wert festzulegen.

Es kann mehrere aktive POP3-Konten mit unterschiedlichen E-Mail-Adressen geben, aber nur ein POP3-Instanzkonto.

```
if(email.direct.indexOf('facilities@anycorp.com')>-1)
current.assignment_group.setDisplayValue('Facilities Management');
```

Beispiele für Aktionen bei eingehender E-Mail

Es gibt verschiedene Beispiele für Aktionen bei eingehender E-Mail, mit deren Hilfe Sie Ihre eigenen Aktionen bei eingehender E-Mail erstellen können. Diese Beispiele zeigen, wie Sie Aktionen bei eingehender E-Mail einrichten, um E-Mail-Antworten zu verarbeiten, einen Problemdatensatz zu erstellen (zu protokollieren), eine Änderung anzufordern und einen Incident zu aktualisieren.

Beispiel einer Aktion bei eingehender E-Mail: Bearbeitung von E-Mail-Antworten

In diesem Beispiel wird gezeigt, wie Sie Aktionen bei eingehender E-Mail einrichten, um Antworten zu bearbeiten, die Benutzer zurück an die Instanz senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktion bei eingehender E-Mail analysiert die E-Mail und antwortet mit einem Skript. Standardmäßig erstellt eine von der Instanz empfangene E-Mail einen neuen Incident, und der Textkörper der E-Mail wird dem Textfeld „Zusätzliche Kommentare“ hinzugefügt. Verfeinerte Inbound Email Actions können Incident-Tickets mit mehr Daten erstellen und sparen so dem Incident-Managementteam wertvolle Zeit.

Wenn ein Benutzer auf eine E-Mail antwortet, die von der Instanz gesendet wurde, ordnet die Aktion bei eingehender E-Mail normalerweise das Wasserzeichen einem vorhandenen Incident zu und aktualisiert den Incident, anstatt einen neuen Datensatz zu erstellen. Wenn das Wasserzeichen jedoch fehlt, versucht diese Aktion bei eingehender E-Mail, eine Antwort auf den ursprünglichen Incident zu finden.

Diese Aktion bei eingehender E-Mail wird in Flow Designer als Beispiel-Flow für **eingehende E-Mails Beispiel: E-Mail-Antworten verarbeiten** repliziert. Um den Beispiel-Flow anzuzeigen, navigieren Sie zu **Flow Designer > Designer**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemrichtlinie > Eingehende Aktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Feldwerte der Aktion bei eingehender E-Mail

Feld	Wert
Name	Incident aktualisieren
Typ	Antworten
Zieltabelle	Incident [incident]

3. Geben Sie im **Skript** diesen Code ein.

```
gs.include('validators');

//Note: current.caller_id and current.opened_by are already set to the first UserID that
matches the From: email address
```

```

if (current.getTableName() == "incident") {
    current.comments = "reply from: " + email.origemail + "\n\n" + email.body_text;

    if (email.body.assign != undefined)
        current.assigned_to = email.body.assign;

    if (email.body.priority != undefined && isNumeric(email.body.priority))
        current.priority = email.body.priority;

    if (email.body.category != undefined)
        current.category = email.body.category;

    if (email.body.short_description != undefined)
        current.short_description = email.body.short_description;

    current.update();
}

```

Beispiel einer Aktion bei eingehender E-Mail: ein Problem protokollieren

Dieses Beispiel zeigt, wie Sie Aktionen bei eingehender E-Mail einrichten, um einen Problem Datensatz zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktionen bei eingehender E-Mail ermöglichen es Benutzern, Incidents auf einer Instanz per E-Mail zu protokollieren oder zu aktualisieren. Die Aktion bei eingehender E-Mail analysiert die E-Mail und antwortet mit einem Skript.

Diese Aktion bei eingehender E-Mail wird in Flow Designer als Beispiel-Flow für **eingehende E-Mails Beispiel: Problem protokollieren** repliziert. Um den Beispiel-Flow anzuzeigen, navigieren Sie zu **Flow Designer > Designer**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemrichtlinie > Eingehende Aktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Beispiel einer Aktion bei eingehender E-Mail: Anfordern eines Change

Dieses Beispiel zeigt, wie Sie Aktionen bei eingehender E-Mail zum Erstellen eines Change Request-Datensatzes einrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Inbound Email Actions ermöglichen es Benutzern, Incidents auf einer Instanz per E-Mail zu protokollieren oder zu aktualisieren. Die Aktion bei eingehender E-Mail analysiert die E-Mail und antwortet mit einem Skript.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > Eingehende Aktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Automatisch aus eingehenden E-Mails festgelegte Werte

Die standardmäßige Aktion bei eingehender E-Mail für die Incident-Tabelle legt automatisch die folgenden Feldwerte fest, wenn eine eingehende E-Mail empfangen wird.

Automatisch aus eingehenden E-Mails festgelegte Werte

Gesetzter Feldwert	Wert, der von eingehenden E-Mails verwendet wird
current.caller_id	Benutzer-ID des ersten Benutzers, dessen E-Mail-Adresse mit der Variable E-Mail von übereinstimmt.
current.opened_by	Benutzer-ID des ersten Benutzers, dessen E-Mail-Adresse mit der Variable E-Mail von übereinstimmt.

Wenn mehrere Benutzer dieselbe E-Mail-Adresse haben, sucht die Instanz zuerst nach einem aktiven Benutzer mit der E-Mail-Adresse. Verwenden Sie nach Möglichkeit eindeutige E-Mail-Adressen für jeden Benutzerdatensatz. Andernfalls, wenn nur ein Benutzer mit der gemeinsam genutzten E-Mail-Adresse aktiv ist, verbindet die Instanz eingehende E-Mails von dieser Adresse immer mit dem aktiven Benutzer.

Ereignisse eingehender E-Mails integrieren

In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie eine Benachrichtigung aus einer eingehenden JSON-Anforderung erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie fertig sind, können Sie:

- eine JSON-Anforderung mit dem JSON-Prozessor an den Webservice-Import Set [imp_notification] senden.
- einen neuen Import Set in der Instanz in der Tabelle [imp_notification] unter Verwendung der Daten aus der JSON-Anforderung erstellen.

Bei den folgenden Beispielschritten wird davon ausgegangen, dass Sie über eine eigene Demonstrationsinstanz verfügen.

Prozedur

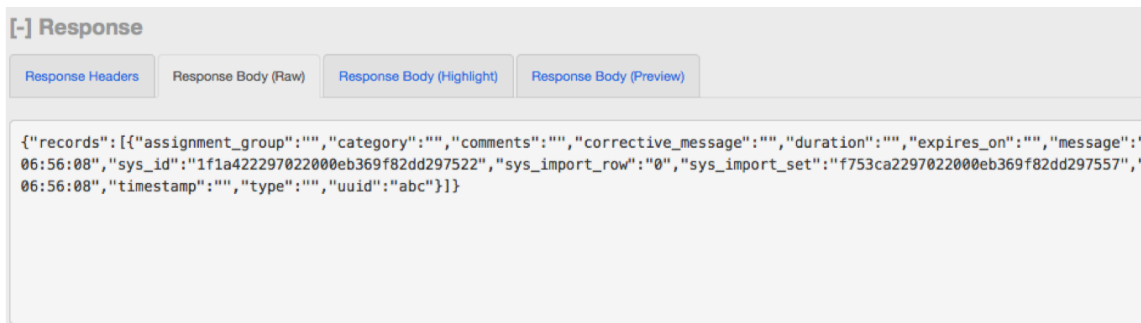
1. Aktivieren Sie das JSON Web Service-Plugin.
2. Installieren Sie das [RESTClient](#) Firefox-Plugin.
3. Öffnen Sie den RESTClient.
4. Erstellen Sie die folgende JSON-Anforderung.
 - **Methode:** *POST*
 - **URL:** `http://<Instanzname>.service-now.com/imp_notification.do` JSON

- **Kopfzeilen:** Autorisierung: Basic
- **Textkörper:**

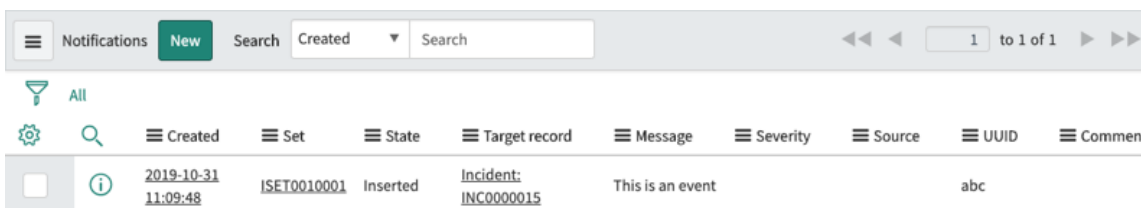
```
 {"sysparm_action":"insert","message":"this is an event","uuid":"abc"} 
```



5. Klicken Sie auf **Senden**.
6. Navigieren zu **Antwort > Antworttext (Roh)**.
7. Stellen Sie sicher, dass die Instanz eine Antwort mit einem sys_id zurücksendet.



8. Melden Sie sich bei Ihrer Entwicklungsinstanz an.
9. Geben Sie im Navigationsfilter `imp_notification.list` ein.
10. Stellen Sie sicher, dass die Import Set-Tabelle über ein Ereignis verfügt, das Ihrer JSON-Anforderung entspricht.

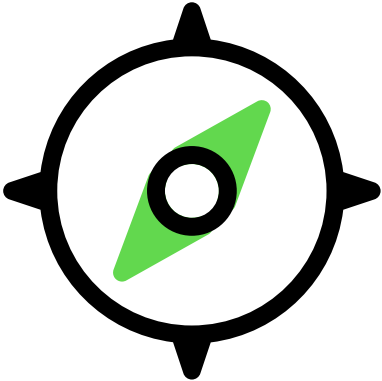
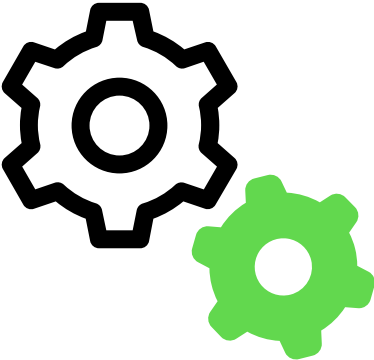
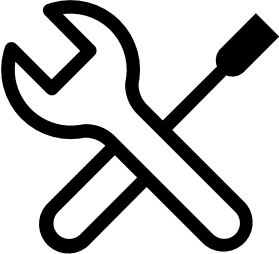


Einstellungen

Mit den Benachrichtigungseinstellungen können Sie die Benachrichtigungen verwalten und auswählen, die Sie erhalten möchten.

Automatische Übersetzung

Erste Schritte

<p>Erkunden</p>  <p>Erfahren Sie mehr über die Einstellungen, und wählen Sie die Benachrichtigungen aus, die Sie erhalten möchten</p>	<p>Benachrichtigungseinstellungen in Next Experience</p>  <p>Verwalten und legen Sie Benachrichtigungseinstellungen fest, einschließlich benutzerdefinierter Benachrichtigungen und Kanäle</p>	<p>Benachrichtigungseinstellungen in der Core-UI</p>  <p>Legen Sie Benachrichtigungseinstellungen fest, einschließlich persönlicher Abonnements und Kanäle</p>
--	---	---

Problembehandlung und Hilfe

- [Fehlerbehebung bei Benachrichtigungs-E-Mails](#)
- Fragen in der [Plattform](#) -Community stellen oder beantworten
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#)
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

Benachrichtigungseinstellungen

Mit den Benachrichtigungseinstellungen können Sie die Benachrichtigungen verwalten und auswählen, die Sie erhalten möchten.

Mit den Benachrichtigungseinstellungen können Sie globale Einstellungen festlegen, nach Benachrichtigungen suchen, Benachrichtigungen aktivieren und deaktivieren und die Art und Weise anpassen, wie Sie Systembenachrichtigungen erhalten.

Benachrichtigungseinstellungen für Next Experience

Sie können Ihre eigenen Benachrichtigungseinstellungen für Next Experience verwalten, einschließlich persönlicher Benachrichtigungen und Kanäle für den Empfang von Benachrichtigungen. Mit den **erweiterten Einstellungen** ist die Verwaltung der Benachrichtigungseinstellungen in Next Experience effizienter und unterstützt auch Provider-Benachrichtigungen.

Weitere Informationen finden Sie unter [System- und benutzerdefinierte Benachrichtigungs- und Zustellkanaleinstellungen in Next Experience](#).

Benachrichtigungseinstellungen für Core-UI

In Core-UI legen Sie persönliche Benachrichtigungseinstellungen, einschließlich persönlicher Abonnements und Kanäle für den Empfang, über die Registerkarte **Benachrichtigungen** des Fensters „Systemeinstellungen“ fest.

i Hinweis:

Um von der Benutzeroberfläche Next Experience] zu Core-UI] zu wechseln, legen Sie die Eigenschaft `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled` auf „true“ fest.

Weitere Informationen finden Sie unter [Festlegen von Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI](#).

System- und benutzerdefinierte Benachrichtigungs- und Zustellkanaleinstellungen in Next Experience

Sie können Ihre eigenen Benachrichtigungseinstellungen verwalten und festlegen, einschließlich benutzerdefinierter Benachrichtigungen und Kanäle für den Empfang von Benachrichtigungen.

Mit den Benachrichtigungseinstellungen können Sie die Systembenachrichtigungen und benutzerdefinierten Benachrichtigungen steuern, die Sie erhalten, und Bedingungen anwenden, um die Benachrichtigungszustellung einzuschränken und auszuwählen, wie die Benachrichtigungen an Sie gesendet werden.

Systembenachrichtigungen

Systembenachrichtigungen benachrichtigen Sie über Datensatzänderungen, die Sie betreffen oder interessieren könnten. Sie können per E-Mail, SMS, Push-Benachrichtigung oder Messaging-Anwendungen benachrichtigt werden.

Mit Systembenachrichtigungen können Sie:

- Suchen Sie in der Liste Ihrer Benachrichtigungen nach einer bestimmten Systembenachrichtigung, um Ihre Einstellungen für diese Benachrichtigung festzulegen.
- Legen Sie die Einstellungen auf globaler Ebene fest.
- Aktivieren oder deaktivieren Sie einfach alle Benachrichtigungen oder einzelne Benachrichtigungen.
- Fügen Sie einen Benachrichtigungszeitplan für einzelne Zustellkanäle für jede Systembenachrichtigung hinzu, oder ändern Sie ihn.
- Legen Sie einen Zeitplan für alle Benachrichtigungen, einzelne Systembenachrichtigungen oder Zustellkanäle fest.

Weitere Informationen finden Sie unter [Benachrichtigungsbedingungen anwenden](#)

Benutzerdefinierte Benachrichtigungen

Eine benutzerdefinierte Benachrichtigung ist eine Systembenachrichtigung, die Sie abonnieren und durch Hinzufügen von Bedingungen anpassen können.

Mit benutzerdefinierten Benachrichtigungen können Sie:

- Erstellen und ändern Sie benutzerdefinierte Benachrichtigungen, bei denen es sich um Abonnements für Benachrichtigungen handelt, die für Sie wichtig sind.
- Legen Sie die Einstellungen auf globaler Ebene fest.
- Aktivieren oder deaktivieren Sie einfach alle Benachrichtigungen oder einzelne Benachrichtigungen.

- Aktivieren oder deaktivieren Sie Benachrichtigungskanäle.
- Fügen Sie einen Benachrichtigungszeitplan für einzelne Zustellkanäle für jede Systembenachrichtigung hinzu, oder ändern Sie ihn.
- Legen Sie einen Zeitplan für alle Benachrichtigungen, einzelne Systembenachrichtigungen oder Zustellkanäle fest.

Weitere Informationen finden Sie unter [Benachrichtigungsbedingungen anwenden](#)

i Hinweis:

Benutzerdefinierte Benachrichtigungen für Next Experience unterstützen keine Benachrichtigungen, die einen zugehörigen betroffenen Datensatz erfordern. Für diese Benachrichtigungen müssen Sie die Einstellung in Core-UI festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter [Festlegen von Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI](#).

i Hinweis:

Abonnementbasierte Benachrichtigungen sind nicht domänenabhängig und unterstützen keine domänenspezifischen Einstellungen.

Zustellkanäle

Zustellkanäle sind eine Liste der von Ihnen ausgewählten Kanäle wie E-Mail, SMS, Sofortnachricht und Sprachkanäle für den Empfang von Benachrichtigungen.

Mit Zustellkanälen können Sie:

- Aktivieren oder deaktivieren Sie einen bestimmten Kanal für den Empfang von Benachrichtigungen.
- Erstellen, bearbeiten oder löschen Sie Benachrichtigungskanäle für Sofortnachrichten, E-Mail, SMS und Sprache.

i Hinweis:

Nur Administratoren können Kanäle aus der Tabelle „cmn_notif_device“ löschen.

- Wählen Sie aus, wie Benachrichtigungen zugestellt werden.
- Legen Sie einen Zeitplan für den Datensatz im Kanal fest, und wenden Sie ihn auf die Benachrichtigungen an, die Sie erhalten möchten.

Benachrichtigungseinstellungen festlegen

Allgemeine Einstellungen für Benachrichtigungseinstellungen und Zustellkanäle anzeigen, aktivieren und deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Benutzerprofil zu **Einstellungen > Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Allgemein** aus.
3. Legen Sie die globalen Benachrichtigungseinstellungen fest.

Passen Sie Systembenachrichtigungen an

Erstellen Sie benutzerdefinierte Benachrichtigungen, bei denen es sich um Abonnements für Benachrichtigungen handelt, die für Sie wichtig sind, und wenden Sie Bedingungen an, die bestimmte Inhalte steuern, die in Ihrer benutzerdefinierten Benachrichtigung enthalten sind. Sie können die Zustellungskanäle auch aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

i Hinweis:

Benutzerdefinierte Benachrichtigungen für Next Experience unterstützen nicht die Einstellung für den betroffenen Datensatz, auf dem die Benachrichtigung basiert. Informationen zu Benachrichtigungen, die einen zugeordneten betroffenen Datensatz erfordern, finden Sie unter [Persönliche Benachrichtigungen erstellen](#).

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Benutzerprofil zu **Einstellungen > Benachrichtigungen** und dann **Erweiterte Einstellungen** auswählen.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Benutzerdefinierte Benachrichtigungen**.
3. Wählen **Sie Benachrichtigung erstellen aus**.
4. Wählen Sie die Benachrichtigung aus, die Sie erhalten möchten.
 - a. Geben Sie einen Namen für die Benachrichtigung in das Feld **Persönlicher Benachrichtigungsname** ein.
 - b. Wählen Sie aus der Dropdown- **Liste Benachrichtigung** die Systembenachrichtigung aus, die Sie erhalten möchten.
 - c. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie die Kanäle aus den Zustellkanälen aus, über die Sie die Benachrichtigungen erhalten möchten.
6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Legen Sie einen Zeitplan oder Bedingungen für den Empfang von Benachrichtigungen fest.
 - a. Legen Sie fest, dass Benachrichtigungen nur während der Arbeitszeit an Wochentagen zugestellt werden sollen, indem Sie **Montag bis Freitag (9 bis 17 Uhr)** auswählen.
 - b. **Wahlweise:** Legen Sie einen Filter mit beliebig vielen Bedingungen fest, um die erhaltenen Benachrichtigungen zu begrenzen.

(Optional) Sie können beispielsweise festlegen, dass Sie nur benachrichtigt werden, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents für ein bestimmtes Configuration Item erstellt wird.

i Hinweis:

Alle Bedingungen sind standardmäßig auf **[Aktiv][ist][wahr]** festgelegt.

8. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie eine Benachrichtigung

Ändern Sie eine Benachrichtigung, indem Sie einen Zeitplan erstellen oder Bedingungen festlegen, um die erhaltenen Benachrichtigungen zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Benutzerprofil zu **Einstellungen > Benachrichtigungen** und dann **Erweiterte Einstellungen** auswählen.
2. Legen Sie die Art der Benachrichtigung fest, die Sie ändern möchten, indem Sie entweder die Registerkarte **Systembenachrichtigungen** oder **Benutzerdefinierte Benachrichtigungen** auswählen.
3. Greifen Sie auf das Dialogfeld „Zeitplan hinzufügen/bearbeiten“ zu.
 - **Wählen** Sie auf der Registerkarte Systembenachrichtigungen die Benachrichtigung aus, erweitern Sie sie, und wählen Sie **Zeitplan** aus.
 - Wählen Sie auf der Registerkarte **Benutzerdefinierte Benachrichtigungen** **Zeitplan** im Benachrichtigungseintrag aus.
4. Wählen Sie aus, ob Benachrichtigungen rund um die Uhr zugestellt werden sollen, indem Sie **Keine** auswählen, oder nur während der Arbeitszeit an Wochentagen, indem Sie im Feld **Zeitplan** die Option **Montag bis Freitag (9 bis 17 Uhr)** auswählen.
5. **Wahlweise:** Legen Sie einen Filter mit beliebig vielen Bedingungen fest, um die erhaltenen Benachrichtigungen zu begrenzen.
 - Aktivieren Sie auf der Registerkarte „**Systembenachrichtigungen**“ das Kontrollkästchen **Erweiterter Filter**, und legen Sie den Filter im Feld „**Bedingungen**“ fest.
 - Legen Sie auf der Registerkarte **Benutzerdefinierte Benachrichtigungen** den Filter im Feld **Bedingungen** fest.

(Optional) Sie können beispielsweise festlegen, dass Sie nur benachrichtigt werden, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents für ein bestimmtes Configuration Item erstellt wird.

Hinweis:

Alle Bedingungen sind standardmäßig auf **[Aktiv][ist][wahr]** festgelegt.

6. Wählen Sie **Speichern**.


Löschen Sie eine benutzerdefinierte Benachrichtigung

Löschen Sie benutzerdefinierte Benachrichtigungen, die Sie nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Benutzerprofil zu **Einstellungen > Benachrichtigungen** und dann **Erweiterte Einstellungen** auswählen.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Benutzerdefinierte Benachrichtigungen**.
3. Wählen Sie im Benachrichtigungseintrag das Symbol „“ und dann **Löschen** aus.

Fügen Sie einen neuen Zustellkanal für Benachrichtigungen hinzu

Fügen Sie neue Kanäle für E-Mail, Sofortnachricht, SMS und Sprache hinzu, um Benachrichtigungen zu erhalten, und legen Sie einen Zeitplan für den Kanal für die Benachrichtigungen fest, die Sie erhalten möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Benutzerprofil zu **Einstellungen > Benachrichtigungen** und dann **Erweiterte Einstellungen** auswählen.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Zustellkanäle**.
3. Wählen Sie im entsprechenden Zustellkanaltyp **+Hinzufügen** aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld den Eintrag **Kanalinformationen** aus.
5. Geben Sie einen Kanalnamen und die relevanten Details ein.
6. Wählen Sie **Zeitplan festlegen** aus, und wählen Sie einen **Zeitplan** aus der Dropdown-Liste „Zeitplan“ aus, um Benachrichtigungen für den Kanal zu planen.
7. Wählen Sie **Speichern**.


Bearbeiten Sie einen Zustellkanal

Bearbeiten Sie eine E-Mail, eine Sofortnachricht, eine SMS oder einen Sprachkanal für den Empfang von Benachrichtigungen, und planen Sie, wann der Kanal Benachrichtigungen empfangen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie im Benutzerprofil zu **Einstellungen > Benachrichtigungen** und dann **Erweiterte Einstellungen** auswählen.
2. Wählen Sie **Zustellkanäle** aus.
3. Erweitern Sie den Zustellkanal, den Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „ Symbol „Weitere Aktionen“ für den Kanal, und wählen Sie **Bearbeiten**.
5. Nehmen Sie die Änderungen am Kanalnamen, an der E-Mail-Adresse, oder am Zeitplan vor.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Festlegen von Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI

Sie können Ihre eigenen Benachrichtigungseinstellungen festlegen, einschließlich persönlicher Abonnements und Kanäle, um diese zu erhalten. Alle Benutzer können diese Einstellungen über die Registerkarte **Benachrichtigungen** des Fensters „Systemeinstellungen“ festlegen.

Über die Registerkarte **Benachrichtigungen** können Sie:

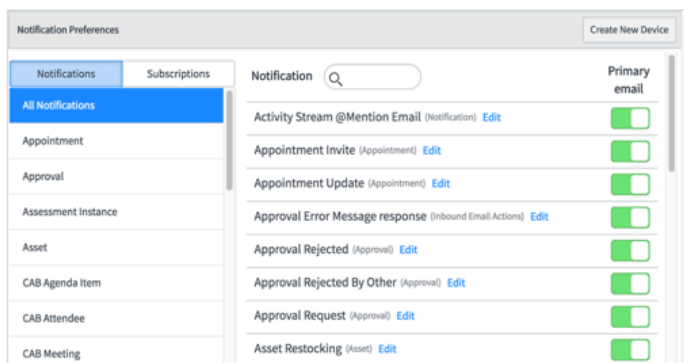
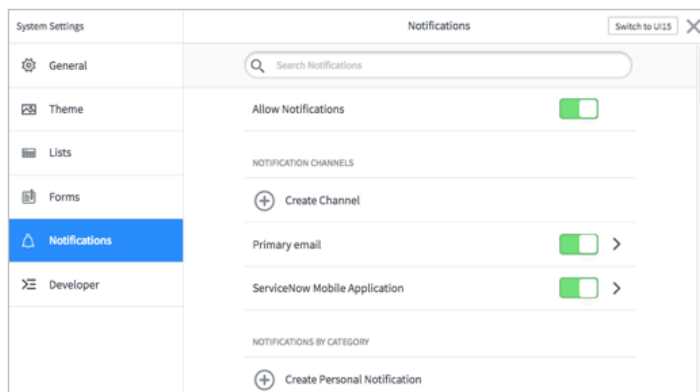
- in der Liste Ihrer Benachrichtigungen nach einer bestimmten Benachrichtigung suchen.
- einen globalen Switch verwenden, um all Ihre Benachrichtigungen zu aktivieren oder zu deaktivieren.
- einen bestimmten Kanal für den Empfang von Benachrichtigungen sowie das Erstellen, Bearbeiten oder Löschen von Kanälen aktivieren oder deaktivieren.
- die Benachrichtigungen, die Sie erhalten, steuern und Bedingungen anwenden, um die Benachrichtigungsübermittlung einzuschränken.
- persönliche Benachrichtigungen erstellen, d. h. Abonnements für Benachrichtigungen, die für Sie wichtig sind.

Vergleich zwischen Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI und früheren Schnittstellen

In neuen und aktualisierten Instanzen, die die Schnittstelle Core-UI verwenden, ist das Fenster „Systemeinstellungen“ der zentrale Ort zum Verwalten Ihrer Benachrichtigungseinstellungen für Next Experience. Das Plugin „Notification Preference User Interface“ (com.glide.notification.preference.ui) ist standardmäßig aktiviert.

Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI und UI15

Notification preferences in Core UI



Notification preferences in UI15 and earlier interfaces

In UI15 und früheren Schnittstellen:

- Benutzer legen Benachrichtigungseinstellungen über den Link **Benachrichtigungseinstellungen** im Benutzerformular fest (**Selfservice > Meine Benachrichtigungseinstellungen**) an.
- Administratoren haben Benutzergeräte erstellt und Benachrichtigungseinstellungen für Benutzer über den Link „ **Benachrichtigungseinstellungen**“ im Benutzerformular

festgelegt, auf das über das Modul „Benutzeradministration“ zugegriffen wird (**Benutzeradministration > Benutzer**) an.

Hinweis:

Administratoren können zur UI15-Benachrichtigungseinstellungsoberfläche zurückkehren, indem sie die Eigenschaft `glide.notification.preference.UI.enabled` auf „false“ setzen.

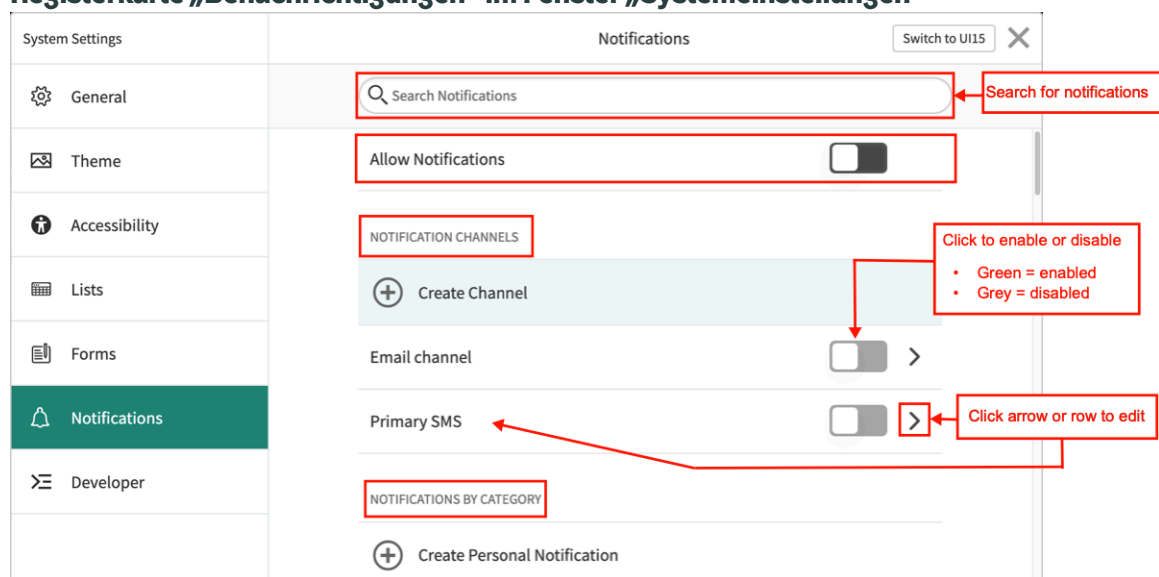
Verwalten Sie Ihre Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI

Hinweis:

Um von Next Experience zu Core-UI zu wechseln, legen Sie die Eigenschaft `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled` auf true fest.

Um auf Ihre Benachrichtigungseinstellungen zuzugreifen, klicken Sie auf das Zahnradsymbol (⚙️) im Banner-Frame und klicken Sie im Fenster „Systemeinstellungen“ auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**. Sie können die Systemeinstellungen auch aufrufen, indem Sie zu navigieren **Selfservice > Meine Benachrichtigungseinstellungen**.

Registerkarte „Benachrichtigungen“ im Fenster „Systemeinstellungen“



Verwenden Sie auf der Registerkarte **Benachrichtigungen** die Einstellungen in der folgenden Tabelle, um Ihre Benachrichtigungen zu verwalten.

Einstellung	Beschreibung
Suche	Suchleiste zur Suche von Benachrichtigungen. So finden Sie eine Benachrichtigung: <ul style="list-style-type: none"> • 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).

Einstellung	Beschreibung
Benachrichtigungen erlauben	Globaler Switch zum Aktivieren oder Deaktivieren aller Benachrichtigungen.
Benachrichtigungskanäle	<p>Liste Ihrer Kanäle für den Empfang von Benachrichtigungen. Verwenden Sie diesen Abschnitt, um:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Liste der Benachrichtigungskategorien, die zugehörige Benachrichtigungen identifizieren und gruppieren. Jede Kategorie enthält die Benachrichtigungen, die Sie abonnieren können.</p> <p>Um die Benachrichtigungen in einer bestimmten Kategorie anzuzeigen, klicken Sie auf die Kategoriezeile oder den Rechtspfeil (➤) neben der entsprechenden Kategorie. Sie können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einstellungen für eine Benachrichtigung bearbeiten: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Aktivieren oder deaktivieren Sie Kanäle für die ausgewählte Benachrichtigung. ◦ Benachrichtigungsbedingungen anwenden, wie Zeitpläne und Filter, die die Zustellung der Benachrichtigung beeinflussen. • Persönliche Benachrichtigungen erstellen, die Abonnements für bestimmte Benachrichtigungen sind, die für Sie von Bedeutung sind.

 Hinweis:

Abonnementbasierte Benachrichtigungen sind nicht domänenabhängig und unterstützen keine domänenspezifischen Einstellungen.

Benachrichtigungen auf Abonnementbasis

Durch abonnementbasierte Benachrichtigungen können Benutzer proaktiv Elemente abonnieren, die sie interessieren, und sich von nicht-obligatorischen Nachrichten abmelden.

Benutzer können auch zusätzliche Benachrichtigungskanäle angeben, für die jede Benachrichtigung konfiguriert werden kann.

Bevor Benutzer die Benachrichtigungen, die ihnen gesendet werden, verwalten können, müssen Administratoren E-Mail-Benachrichtigungen erstellen, die Benutzer abonnieren können. Administratoren können auch abonnementbasierte Benachrichtigungen obligatorisch machen, damit Benutzer sie nicht abbestellen können. Anschließend können Benutzer die Benachrichtigungen abonnieren oder abbestellen und dem Abonnement Zeitpläne und Filter hinzufügen, um die Benachrichtigungen zu begrenzen, die empfangen werden können.

Benachrichtigungen, die Administratoren als abonnierbar markieren, sind in den Benachrichtigungseinstellungen der Benutzer automatisch verfügbar. Benutzer sind auf ein einziges Abonnement pro Benachrichtigung beschränkt.

Administratoren sollten abonnementbasierte Benachrichtigungen erstellen, wenn sie keine Benutzer für eine Benachrichtigung angeben wollen und möchten, dass Benutzer die Benachrichtigung proaktiv abonnieren können.

 Hinweis:

Abonnementbasierte Benachrichtigungen sind nicht domänenabhängig und unterstützen keine domänenspezifischen Einstellungen.

Plugin Abonnements 2.0

Das Plugin „Abonnement-basierte Benachrichtigungen 2.0“ muss aktiv sein, um abonnierbare Benachrichtigungen verwenden zu können. Dieses Plugin ist standardmäßig für alle neuen und aktualisierten Instanzen aktiv.

Das Plugin installiert die Benachrichtigungsabonnement-Tabelle [sys_notif_subscription], die Benutzerabonnements für alle Benachrichtigungen enthält.

Abonnements und Benachrichtigungseinstellungen

Benutzer können Benachrichtigungen, die ihnen über ihre Benachrichtigungseinstellungen zur Verfügung stehen, abonnieren. In der Benutzeroberfläche Core-UI können alle Benutzer ihre Benachrichtigungseinstellungen über die Registerkarte „ **Benachrichtigungen** “ des Fensters „Systemeinstellungen“ festlegen und ändern.

Persönliche Benachrichtigungen erstellen

Sie können persönliche Benachrichtigungen erstellen, d. h. Abonnements für Benachrichtigungen, die für Sie wichtig sind. Sie können Bedingungen anwenden, die bestimmte in Ihrer persönlichen Benachrichtigung enthaltene Inhalte steuern, und die Kanäle für die Zustellung aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine


Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine persönliche Benachrichtigung ist eine abonnierbare Benachrichtigung, die Sie durch Hinzufügen von Bedingungen anpassen können. Sie können der Benachrichtigung einen für Sie sinnvollen Namen zuweisen und die in dieser Benachrichtigung erhaltenen Informationen filtern.

 Hinweis:

Benutzer sind auf ein einziges Abonnement pro Benachrichtigung beschränkt.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol () im Banner-Frame, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Persönliche Benachrichtigung erstellen**.
3. Füllen Sie das Formular „Neue persönliche Benachrichtigung“ aus (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für Ihre persönliche Benachrichtigung. Verwenden Sie einen aussagekräftigen Namen, um ihn von Systembenachrichtigungen zu unterscheiden.
Benachrichtigung	Die Benachrichtigung, die Sie abonnieren möchten. Sie können nur Benachrichtigungen abonnieren, die so konfiguriert sind, dass sie Abonnements zulassen. Abhängig von

Feld	Beschreibung
	der Benachrichtigung, die Sie auswählen, werden die Felder Tabelle , Betroffener Datensatz und Absenden wenn angezeigt.
Tabelle	Die Datenbanktabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist.
Betroffener Datensatz	Der spezifische Datensatz, auf dem die Benachrichtigung basiert. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie eine Benachrichtigung mit einem betroffenen Datensatz auswählen (z. B. eine Benachrichtigung für einen Problemdatensatz mit mehreren betroffenen CIs). Klicken Sie auf das Suchsymbol, wählen Sie die Tabelle und das bestimmte Dokument (Datensatz) in dieser Tabelle aus und klicken Sie auf OK .
Absenden wenn	Eine weitere Bedingung, die erfüllt sein muss, um die Benachrichtigung zu senden. Sie können beispielsweise einen Filter erstellen, dessen Bedingungen Benachrichtigungen senden, wenn ein Incident mit der Priorität 1 – Kritisch für ein Netzwerkproblem geöffnet wird.

4. Klicken Sie auf **Speichern.**

Beachten Sie im folgenden Beispiel die Kategorie, in der das System die persönliche Benachrichtigung platziert hat.

Das System erstellt die persönliche Benachrichtigung und fügt sie der entsprechenden Benachrichtigungskategorie hinzu.

5. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Kanäle für Ihre persönliche Benachrichtigung.

6. Navigieren Sie zurück zur Liste der Benachrichtigungen für die Kategorie, indem Sie auf den Linkspfeil (◀) oben im Formular klicken.

Beachten Sie, dass Ihre persönlichen Benachrichtigungen in der angegebenen Kategorie über den Systembenachrichtigungen aufgeführt sind.

7. Navigieren Sie zurück, indem Sie auf den linken Rückwärtspfeil (◀) oben im Formular oder auf die Registerkarte **Benachrichtigungen klicken.**

Einen Service Provider erstellen

Administratoren können Service Provider für Geräte konfigurieren, die SMS verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren haben außerdem die Möglichkeit, zu konfigurieren, inwiefern sich das Gerät eines Service Providers auf den Aufbau der E-Mail-Adresse des Geräts auswirkt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Tabelle Benachrichtigungs-Service Provider [cmn_notif_service_provider, indem Sie cmn_notif_service_provider.list im Anwendungsnavigatorfilter eingeben.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus oder ändern Sie sie (siehe Tabelle).
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie auf der Seite „Benachrichtigungseinstellungen“ auf **Speichern**.

Felder des Formulars „Benachrichtigungsserviceanbieter“.

Feld	Beschreibung
Name	Konfigurierter Name des Service Providers.

Feld	Beschreibung
Typ	Gerätetyp, in diesem Fall SMS .
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert dieses Benachrichtigungsgerät.
Erweiterte Benachrichtigung	Entfernt alle vorherigen Optionen und zeigt das Feld Erweitertes Skript an.
Erweitertes Skript	Wird für benutzerdefinierte Benachrichtigungen verwendet, bei denen ein Skript ausgeführt wird, anstatt eine herkömmliche SMS/E-Mail zu erstellen. Dies wird im Allgemeinen verwendet, wenn alle ausgehenden SMS-Nachrichten einen zentralen SMS-Hub durchlaufen müssen, anstatt direkt von der Instanz an den SMS-Provider gesendet zu werden. Fortgeschrittene Benutzer können in diesem Feld ein Skript erstellen, das eine Benachrichtigung an einen numerischen Pager im alten Stil sendet, der keine SMS-Kommunikation empfangen kann. Dieses Feld ist selten und verwendet erweiterte Skripte. Wenden Sie sich an Ihren Vertreter, um Sie bei erweiterten SMS-Skripten zu unterstützen.
Adresse manuell erstellen	Entfernt die Präfix- und Suffixoptionen und zeigt das Feld Konstruktionsskript an.
Konstruktionsskript	Ermöglicht das Erstellen eines Skripts für die E-Mail-Adresserstellung wie in einer Business Rule. Zum Beispiel würde <code>abc + current.phone_number + def@text.att.net</code> eine E-Mail-Adresse des Typs <code>abc2223334444def@text.att.net</code> erstellen. 📘 Hinweis: „Current“ verweist auf das Gerät, nicht auf den Service Provider, daher die Variable „ <code>current.phone_number</code> “, die den Wert <code>phone_number</code> des Geräts verwendet.
E-Mail-Präfix des SMS-Anbieters	Platziert den bereitgestellten Text vor der angegebenen Telefonnummer des Geräts; zum Beispiel: <code>PREFIX2223334444@text.att.net</code>
E-Mail-Suffix des SMS-Providers	Platziert den bereitgestellten Text nach dem @-Zeichen; zum Beispiel: <code>2223334444@SUFFIX</code>
Variablen des Benachrichtigungsgeräts	Optionale Attribute eines SMS-Geräts, das im erweiterten Skript eines SMS-Serviceanbieters verwendet wird. Dies wird im Allgemeinen verwendet, um SMS-Benachrichtigungen an eine interne SMS-Verteilungstechnologie zu übermitteln. Dies ist ein erweitertes Skripting-Verfahren, das zur Konfiguration externer SMS-Provider nicht erforderlich ist.

Einen Service Provider auswählen

Sie können konfigurieren, wie der Service Provider eines Geräts den Aufbau der E-Mail-Adresse des Geräts beeinflusst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Benutzer** und öffnen Sie den Datensatz eines beliebigen Benutzers.
2. Klicken Sie unter *Zugehörige Links* auf **Benachrichtigungseinstellungen** und klicken Sie dann auf ein SMS-Benachrichtigungsgerät.

3. Wenn kein SMS-Gerät vorhanden ist, klicken Sie auf **Neues Gerät** und konfigurieren Sie eins.
4. Wählen Sie den entsprechenden Service Provider aus, und klicken Sie auf das Referenzsymbol für das Feld *Service Provider*.
Die Service Provider werden in der Tabelle des Benachrichtigungsdienstanbieters [cmn_notif_service_provider] gespeichert. Nur aktive Provider sind sichtbar.

SMS-Benachrichtigung für erweitertes Skripting

Sie können diese Objekte und ihre Attribute in Ihren erweiterten Benachrichtigungsskripten im Formular des Service Providers für SMS-Benachrichtigungen verwenden.

Objekte und Attribute

Objekt	Beispielattribute
aktuell	<ul style="list-style-type: none"> • current_number • current.assigned_to • current.company • current.status
E-Mail	<ul style="list-style-type: none"> • email.notify • email.sourceTable • email.contentType • email.attachments • email.HTML • email.dataVersionHeader • email.UID • email.allowSavingNoRecipientE-Mail • email.recipients • email.ignore • email.save • email.headers • email.sysID • email.attachmentLimits • email.class • email.sysId • email.textBody • email.hashCode • email.weight • email.equals • email.logE-Mail • email.reset

Objekte und Attribute (Fortsetzung)

Objekt	Beispielattribute
	<ul style="list-style-type: none"> • email.wait • email.body • email.SMSText • email.watermark • email.textBodyLegacy • email.sourceHeader • E-Mail Betreff • email.instance • email.importance
Gerät	<ul style="list-style-type: none"> • device.service_provider • device.group • device.order • device.sys_id • device.sys_updated_by • device.sys_created_by • device.primary_email • device.schedule • device.name • device.sys_created_on • device.email_address • device.active • device.phone_number • device.sys_mod_count • device.sys_updated_on • device.user • device.sys_meta • device.type

Eine Benachrichtigung als Pflichtfeld definieren

Um zu verhindern, dass Benutzer ein Abonnement für eine Benachrichtigung deaktivieren oder löschen, muss die Benachrichtigung obligatorisch sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Benachrichtigung obligatorisch machen, wird die Benachrichtigung in den Benutzerbenachrichtigungseinstellungen gesperrt, sodass der Benutzer die Benachrichtigung nicht entfernen oder abbestellen, sie filtern oder den Zeitplan ändern kann.

Die Benutzer erhalten verpflichtende Benachrichtigungen auch dann, wenn sie Benachrichtigungen deaktivieren.

Hinweis:


Obligatorische Benachrichtigungen gelten nur für das primäre Gerät des Benutzers. Sie können eine Benachrichtigung für sekundäre Geräte nicht obligatorisch machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie die entsprechende Benachrichtigung.
3. Konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das **Pflichtfeld** hinzu.

Hinweis:

Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt.

- a. Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol () und wählen Sie **Konfigurieren > Formularlayout**.
 - b. Wählen Sie das **Pflichtfeld** und die Reihenfolge aus, in der das Feld angezeigt werden soll.
 - c. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Markieren Sie die Checkbox **Pflichtfeld**.

Wenn ein Benutzer seine Benachrichtigungseinstellungen überprüft, ist die Steuerungsschaltfläche für die obligatorische Benachrichtigung aktiviert und schreibgeschützt.

Das Versenden einer Benachrichtigung erzwingen

Aktivieren Sie die erzwungene Übermittlung, um das Senden einer Benachrichtigung an die angegebenen Benutzer zu erzwingen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erzwingen einer Benachrichtigung bedeutet, dass die entsprechenden Benutzer die Benachrichtigung erhalten, auch wenn sie die Benachrichtigung nicht abonniert oder das Abonnement deaktiviert haben. Außerdem erhalten die Benutzer die Benachrichtigung, auch wenn das Feld **Benachrichtigung** auf **Deaktivieren** gesetzt ist.

Hinweis:

Die erzwungene Bereitstellung gilt nur für das primäre Gerät des Benutzers. Sie können nicht erzwingen, dass eine Benachrichtigung an sekundäre Geräte gesendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie die entsprechende Benachrichtigung.

3. Konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das Feld **Bereitstellung erzwingen** hinzu.
4. Markieren Sie die Checkbox **Bereitstellung erzwingen**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Im Gegensatz zur **Pflichtfeld**-Option werden durch das Erzwingen der Zustellung nicht die Einstellungen des Benutzers gesperrt oder der Benutzer kann die Benachrichtigung nicht kündigen.

Einen Benachrichtigungsfilter erstellen

Mit Benachrichtigungsfiltern kann ein Benutzer die Übermittlung von Nachrichten steuern, indem er in einem einzigen, wiederverwendbaren Filter spezielle Bedingungen für mehrere Tabellen erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise einen Filter erstellen, der die Nachrichtenübermittlung steuert, wenn aktive Incidents, Probleme und Change Requests für Netzwerkprobleme einen kritischen Status erreichen. Für Core-UI werden Filter für Benachrichtigungen oder Kanäle über die Registerkarte „Benachrichtigungen“ des Fensters „Systemeinstellungen“ festgelegt. Details finden Sie unter [Benachrichtigungsbedingungen anwenden](#).

i Hinweis:

Das System wendet die Filterbedingungen des Benutzers an, nachdem die Bedingungen des Administrators bewertet wurden. Wenn die Bedingungen des Administrators fehlschlagen, ignoriert das System die Benachrichtigungsfilter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungsfilter** und erstellen Sie einen Datensatz.
2. In der zugehörigen Liste *Benachrichtigungsbedingungen* des neuen Datensatzes können Sie die Filterbedingungen für eine oder mehrere Tabellen erstellen und absenden.
3. Wiederholen Sie den Vorgang, um weitere Bedingungen für diesen Filter in anderen Tabellen zu erstellen.

Gerätebenachrichtigungen anhand eines Zeitplans filtern

Sie können Geräte, z. B. E-Mail, SMS und Voice, Terminplänen zuordnen, die festlegen, wann die Geräte Benachrichtigungen erhalten können und wann nicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benachrichtigungen, die außerhalb der geplanten Tage und Zeiten für das Gerät ausgelöst werden, werden nicht zur Bereitstellung zu einem späteren Zeitpunkt in die Warteschlange gestellt. Wenn zum Beispiel ein Administrator den Zeitplan **Wochentage** für ein E-Mail-Gerät auswählt, empfängt das Gerät E-Mail-Benachrichtigungen, die zwischen Montag und Freitag ausgelöst werden. Wenn Benachrichtigungen am Samstag ausgelöst werden, werden sie nicht an das Gerät übermittelt.

Prozedur

1. Definieren Sie Zeitpläne nach Bedarf mit **Systemzeitplaner > Zeitpläne > Zeitpläne**.
2. Fügen Sie ein Gerät hinzu oder bearbeiten Sie ein Gerät.
3. Konfigurieren Sie das Formular „Neues Gerät für Systemadministrator“ und fügen Sie das Feld **Zeitplan** hinzu.
4. Wählen Sie im Feld **Zeitplan** den Zeitplan für das Gerät aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Bearbeiten Sie den Zeitplan oder den Filter einer vorhandenen Benachrichtigung

Sie können einen zuvor erstellten Zeitplan oder Filter für eine E-Mail-Benachrichtigung aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So bearbeiten Sie den Zeitplan oder den Filter einer vorhandenen Benachrichtigung:

Prozedur

1. Klicken Sie im Bildschirm „Benachrichtigungseinstellungen“ auf die Nachricht, die Sie bearbeiten möchten. Sie können keine Attribute einer obligatorischen Nachricht bearbeiten.
2. Nehmen Sie die entsprechenden Änderungen im Formular vor.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benachrichtigungskanäle erstellen

Sie können Kanäle hinzufügen, um Ihre Benachrichtigungen zu erhalten. Ein Benachrichtigungskanal ist ein E-Mail-Account oder ein Sprachnachrichtensystem, auf den bzw. das Sie Zugriff haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine


Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benachrichtigungskanäle umfassen E-Mail-Adressen, Service Provider für SMS-Nachrichten und mobile Anwendungen. Sie können Sprachbenachrichtigungskanäle erstellen, um Anwendungen wie Notifyzu unterstützen.

Hinweis:

Wenn Sie die mobile ServiceNow-Anwendung oder eine benutzerdefinierte Pushanwendung verwenden, müssen Sie keinen Pushkanal für Ihr Mobilgerät erstellen. Das System erstellt automatisch einen Kanal für die mobile Anwendung, nachdem Sie sich zum ersten Mal über Ihr Mobilgerät bei Ihrer Instanz angemeldet haben.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol () im Banner-Frame, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Kanal erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Neuer Kanal“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für den Kanal, z. B. das Gerät oder den E-Mail-Account.
Typ	<p>Der Typ des Kanals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ E-Mail: für E-Mail-Nachrichten. <p>i Hinweis: Alle Benutzer mit einer E-Mail-Adresse verfügen über einen primären E-Mail-Kanal, der automatisch erstellt wird, nachdem eine Benachrichtigung an sie gesendet wurde.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ SMS: für SMS-Nachrichten. ○ Sprache: für Telefonnachrichten. <p>Wenn Sie die mobile ServiceNow-Anwendung oder eine benutzerdefinierte Pushanwendung verwenden, erstellt das System automatisch einen Kanal für die mobile Anwendung, nachdem Sie sich über Ihr Mobilgerät zum ersten Mal bei Ihrer Instanz angemeldet haben.</p>
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des Kanals.
Telefonnummer	Die Telefonnummer für SMS-Nachrichten oder Sprachnachrichten.
Serviceanbieter	Der Service Provider für SMS-Nachrichten.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Das System erstellt und aktiviert den Kanal und fügt ihn der Liste der Benachrichtigungskanäle hinzu.

Nächste Maßnahme

Um Benachrichtigungen über Ihren neuen Benachrichtigungskanal zu erhalten, müssen Sie den Kanal für einzelne Benachrichtigungen aktivieren. Nachdem Sie den Kanal für eine Benachrichtigung aktiviert haben, können Sie Bedingungen festlegen, um die Benachrichtigungen, die Sie über den Kanal erhalten, weiter zu steuern. Weitere Informationen finden Sie unter [Benachrichtigungsbedingungen anwenden](#).


Benachrichtigungskanäle ändern

Sie können die Kanalinformationen für Ihre Benachrichtigungen aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol () im Banner-Frame, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Benachrichtigungskanäle“ auf die Kanalzeile oder den Rechtspfeil (➤) neben dem Kanalnamen.
3. Aktualisieren Sie im Formular „Kanal bearbeiten“ die Felder (siehe [Benachrichtigungskanäle erstellen](#) für Beschreibungen der Formularfelder).
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Das System aktualisiert und speichert die von Ihnen geänderten Kanalinformationen.


Löschen Sie einen Benachrichtigungskanal

Löschen Sie einen Benachrichtigungskanal, damit Sie keine Benachrichtigungen mehr über den Kanal erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol () im Banner-Frame, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Benachrichtigungskanäle“ auf die Kanalzeile oder den Rechtspfeil (➤) neben dem Kanalnamen.
3. Klicken Sie im Formular „Kanal bearbeiten“ auf **Löschen**.

Ergebnisse

Das System löscht den Kanal aus der Liste der Benachrichtigungskanäle und sendet keine Benachrichtigungen mehr an diesen Kanal.

Benachrichtigungsbedingungen anwenden

Sie können verschiedene Bedingungen und Filter einstellen, um zu steuern, welche Benachrichtigungen Sie erhalten. Sie können auch einen E-Mail-Digest und die Zustellung einzelner Benachrichtigungen nach Kanal aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können bestimmte Funktionen aktivieren und verschiedene Bedingungen festlegen, um die Benachrichtigungen zu steuern, die Sie erhalten. Sie können:

- einen E-Mail-Digest aktivieren oder deaktivieren, wenn ein Digest für die Benachrichtigung verfügbar ist. Ein [E-Mail-Digest](#) ist eine einzelne E-Mail, die die Aktivität für die Benachrichtigung während eines von Ihnen angegebenen Zeitintervalls zusammenfasst. Administratoren konfigurieren den E-Mail-Digest-Inhalt für eine Benachrichtigung.
- einen Kanal aktivieren oder deaktivieren, auf dem die Benachrichtigung empfangen wird.
- vorkonfigurierte Zeitpläne und Filter festlegen, die bestimmen, wann Sie Ihre Benachrichtigungen erhalten.
- erweiterte Filterbedingungen festlegen, um die an Sie gesendeten Benachrichtigungen zu begrenzen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol () im Banner-Frame, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die Benachrichtigung aus:

- a. Klicken Sie im Abschnitt „Benachrichtigungen nach Kategorie“ auf die Zeile oder den Rechtspfeil (➤) der Kategorie, die Sie anzeigen möchten.
 - b. Klicken Sie in der Liste der Benachrichtigungen für die Kategorie auf die Zeile oder den Rechtspfeil (➤) neben der Benachrichtigung, die Sie bearbeiten möchten.
3. So aktivieren oder deaktivieren Sie einen E-Mail-Digest für die Benachrichtigung, wenn ein E-Mail-Digest verfügbar ist:

a. Klicken Sie auf den Switch **E-Mail-Digest**.

Der E-Mail-Digest ist aktiviert, wenn der Switch grün ist, und deaktiviert, wenn der Switch grau ist.

b. Wenn Sie den Digest aktiviert haben, wählen Sie die Option **Intervall** (Zeitdauer), während dessen die Benachrichtigungen gesammelt werden.

Das Intervall beginnt mit dem ersten Auftreten der Benachrichtigungsaktivität im angegebenen Intervall. Wenn Sie beispielsweise das tägliche Intervall ausgewählt haben und die erste Benachrichtigung um 07:00 Uhr erfolgt, beginnt das System mit dem Sammeln von Benachrichtigungen um 07:00 Uhr und endet um 07:00 Uhr am nächsten Tag. Kurz nach Ablauf des Intervalls sendet das System den E-Mail-Digest, anstatt die einzelnen Benachrichtigungen zu senden, die während des Digest-Intervalls ausgelöst wurden. Wenn Sie den Digest deaktiviert haben, stoppt das System sofort das Sammeln der Benachrichtigungen und sendet den E-Mail-Digest nicht.

- 4. Um einen Kanal zu aktivieren oder zu deaktivieren, auf dem die Benachrichtigung empfangen wird, klicken Sie auf den Switch für den Kanal.
Die Benachrichtigung ist aktiviert, wenn der Switch grün ist, und deaktiviert, wenn der Switch grau ist. Wenn Sie zuvor einen gesamten Kanal deaktiviert haben, können Sie diesen Kanal nicht für die Benachrichtigung aktivieren.
- 5. Um weitere Kriterien für die Benachrichtigungszustellung festzulegen, klicken Sie auf die Zeile oder den Rechtspfeil (➤) neben dem Kanal für die Benachrichtigung.
 - a. Füllen Sie das Formular „Bedingungen anwenden“ aus (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Zeitplan	Wählen Sie einen Zeitplan aus, der bestimmt, wann die Benachrichtigung empfangen werden kann und wann nicht.
Filter	Wählen Sie einen vorkonfigurierten Filter mit den Kriterien aus, die festlegen, wann die Benachrichtigung gesendet werden kann. Sie können beispielsweise einen Filter auswählen, dessen Bedingungen Benachrichtigungen senden, wenn ein Incident mit der Priorität 1 – Kritisch für ein Netzwerkproblem geöffnet wird.
Erweiterter Filter	Aktivieren Sie diese Checkbox, um mit dem Condition Builder zusätzliche Kriterien zu erstellen. Wenn Sie die Checkbox aktivieren, werden die Felder Tabelle und Bedingungen angezeigt.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle für die Benachrichtigung aus. Wenn Sie beispielsweise eine Benachrichtigung bezüglich eines Incident ausgewählt haben, können Sie die Incident-Tabelle [Incident] auswählen.
Bedingungen	Definieren Sie so viele Bedingungen wie nötig, um die Benachrichtigungen zu begrenzen, die Sie erhalten. Sie können beispielsweise festlegen, dass Sie nur benachrichtigt werden, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents für ein bestimmtes Configuration Item erstellt wird.

b. Klicken Sie auf Speichern.

Um zurück zu navigieren, klicken Sie auf den Linkspfeil (◀) oben im Benachrichtigungsfenster.

Statusmanagement

Mit State Management kann ein Administrator Statusmodelle und Statusübergänge definieren, die steuern, wie ein Datensatz eine vordefinierte Liste von Status durchlaufen darf.

Ein Beispiel für einen **Statusübergang** ist, wenn das Feld Status in einer Gebäude/Anlagen-Anforderung vom Status „**Zugewiesen**“ in den Status „**In Arbeit**“ verschoben wird.

State Management ist für alle Instanzen aktiv.

Was ist ein Statusmodell?

Ein Statusmodell ist eine Liste von Status, die einen erwarteten Datensatz-Workflow über den Lebenszyklus des Datensatzes beschreiben. Statusmodelle können für jede Tabelle definiert werden, die die Aufgabentabelle erweitert. Statusmodelle vereinfachen die Definition der für einen bestimmten Aufgabentyp zulässigen Statusübergänge.

Definieren Sie in der Tabelle „Statusmodell“ [sys_state_model] den Namen des Statusmodells und die Aufgabentabelle, auf die das Statusmodell angewendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen für die Anwendung des Statusmodells auf Datensätze und alle erforderlichen Bedingungen für das Wechseln zwischen Status anzugeben.

Sie können beispielsweise ein Statusmodell für eine neue benutzerdefinierte Anwendung für Airline-Reservierungen definieren. Die benutzerdefinierte Anwendung verfügt über eine Tabelle „Reservierungsanforderung“ [reservation_request] mit 4 Status: „**Angehalten**“, „**Bestätigt**“, „**Abgeschlossen**“ und „**Abgebrochen**“. Sie können das Statusmodell so definieren, dass es auf die Tabelle „Reservierungsanforderung“ ausgerichtet ist, und dann die Statusübergänge für jeden der 4 Status definieren. Wenn Sie das **Statusmodell** aktivieren, enthält die Auswahlliste für das Feld Status nur die Auswahlmöglichkeiten, die durch die Bedingungen in den Statusübergängen zulässig sind.

i Hinweis:

State Management enthält Beispiel-Statusmodelle, die Kopien der Statusmodelle für Normal-, Notfall- und Standard-Change-Anforderungen sind. Standardmäßig sind diese Beispiele nicht aktiviert.

Verwenden Sie sie nur als Beispiele, um ein Statusmodell und Übergänge für eine Aufgabentabelle zu entwickeln, die kein Statusmodell enthält. Aktivieren Sie diese Beispiel-Statusmodelle nicht für Change-Anforderungen, und nehmen Sie dann keine Änderungen daran vor. Dadurch werden vorhandene Übergänge für Change-Anforderungen unterbrochen.

Was ist ein Statusübergang?

Statusübergänge sind eine Liste von Bedingungen für das Betreten oder Verlassen jedes für eine Tabelle definierten Status. Verwenden Sie in der Tabelle „Statusübergänge“ [sys_state_transition] den Bedingungsgenerator, um eine Liste von Bedingungen zu erstellen, die für das Betreten oder Verlassen jedes Status erforderlich sind.

Um zu verhindern, dass Benutzer einen ungültigen Status auswählen, wird jeder Versuch, den Status eines Datensatzes zu aktualisieren, abgelehnt, wenn die Statusübergänge verletzt werden, unabhängig davon, ob der Versuch durch Benutzereingabe, ein Skript, eine Web-API wie REST oder SOAP oder eine andere Quelle erfolgt.

Statusübergänge steuern die Auswahlliste für das Feld Status in der **Zielaufgabentabelle** und verhindern, dass Sie einen Statuswert auswählen, der nicht dem zugrunde liegenden Prozess entspricht oder die definierten Bedingungen für den Übergang nicht erfüllt.

Beispiel: Wenn die Eingabebedingung für den Status **Abgeschlossen** Status ist **Bestätigt lautet**, können nur Datensätze im Status Bestätigt in den Status Abgeschlossen übergehen. Wenn sich ein Datensatz im Status Bestätigt befindet, lautet die einzige Auswahl in der **Auswahlliste StatusfeldAbgeschlossen**.

Fügen Sie ein Statusmodell und Übergänge hinzu

Fügen Sie ein Statusmodell und Übergänge hinzu, um Bedingungen für das Wechseln zwischen Status anzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: state_model_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Entwickeln und testen Sie Ihr Statusmodell in einer Nicht-Produktionsinstanz, bevor Sie es in der Produktionsinstanz bereitstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Statusmanagement > Statusmodelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Statusmodellfelder

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für dieses Statusmodell.
Tabelle	Tabelle, für die dieses Statusmodell gilt.
Anwendung	Der Standardwert ist Global .
Bestellung	Reihenfolge, in der dieses Statusmodell für die Zieltabelle ausgewertet wird. Statusmodelle werden in numerischer Reihenfolge ausgewertet, von der niedrigsten bis zur höchsten Nummer. Lassen Sie zwischen den Zahlen Leerzeichen, damit Sie später bei Bedarf ein neues Statusmodell einfügen können. Geben Sie beispielsweise 10 für das erste auszuwertende Statusmodell, 20 für das nächste auszuwertende Statusmodell usw. ein.
Aktiv	Gibt an, dass dieses Statusmodell aktiviert ist. Deaktivieren Sie diese Checkbox, bis Sie die Statusübergänge für das Statusmodell definieren.
Beschreibung	Beschreibung dieses Statusmodells.
Bedingung	Bedingungsgenerator, der die Bedingungen für die Anwendung dieses Statusmodells auf Datensätze festlegt.

Feld	Beschreibung
	Sie können beispielsweise die Bedingung „ Kategorie ist Netzwerk “ und „ Kategorie ist Sicherheit “ hinzufügen, wenn für Netzwerkanforderungen und Sicherheitsanforderungen unterschiedliche Statusmodelle vorhanden sind.
Allgemeine Endbedingung	Bedingungsgenerator, der alle allgemeinen Bedingungen festlegt, die für das Verschieben von einem Status in einen anderen erforderlich sind.

4. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**. Die zugehörige Liste „ **Statusübergänge** “ wird angezeigt.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Statusübergänge** “ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Statusübergangsfelder

Feld	Beschreibung
Statusmodell	Statusmodell, das diesen Statusübergang verwendet.
Status	Status, den dieser Übergang steuert, z. B. „ Bereit “ oder „ In Bearbeitung “.
Anwendung	Der Standardwert ist Global .
Bestellung	Reihenfolge, in der dieser Statusübergang ausgewertet wird. Statusübergänge werden in numerischer Reihenfolge ausgewertet, von der niedrigsten Zahl zur höchsten Zahl. Beispiel: Wenn der erste vordefinierte Status Neu ist, geben Sie diesem Status die niedrigste Ordnungszahl, damit die Bedingungen für das Betreten und Verlassen des Status zuerst ausgewertet werden. Lassen Sie zwischen den Zahlen Leerzeichen, damit Sie später bei Bedarf einen neuen Statusübergang einfügen können. Geben Sie beispielsweise 10 für den ersten auszuwertenden Statusübergang, 20 für den nächsten auszuwertenden Statusübergang usw. ein.
Terminal-Status	Ausgewählt, wenn es keine Übergänge von diesem Status gibt.
Beschreibung	Beschreibung dieses Statusübergangs. Zum Beispiel könnte die Beschreibung für den Status „Bewerten“ lauten. Status

Feld	Beschreibung
	„ Neu“ kann nur in Status „Bewerten“ verschoben werden.
Bedingung eingeben	Bedingungsgenerator, der die Bedingungen für den Eintritt in diesen Status festlegt.
Austrittsbedingung	Bedingungsgenerator, der die Bedingungen für das Verlassen dieses Status festlegt.

7. Klicken Sie auf Absenden.

Das Statusmodellformular wird erneut geöffnet, und der neue Übergang wird der zugehörigen Liste hinzugefügt.

8. Fügen Sie Statusübergänge für die verbleibenden Status hinzu.

9. Wenn Sie mit dem Hinzufügen von Statusübergängen im Statusmodellformular fertig sind, aktivieren Sie das Kontrollkästchen Aktiv, und klicken Sie auf Aktualisieren.

Implementieren Sie Prozess-Flows und UI-Aktionen mit einem Statusmodell

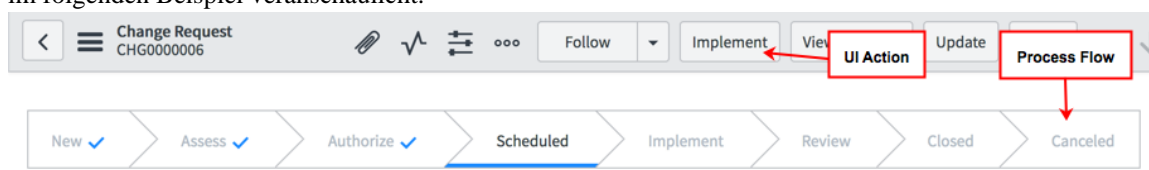
Sie können einen Prozess-Flow und UI-Aktionen mit einem Statusmodell implementieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: state_model_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Statusmodelle bieten eine Möglichkeit, die Auswahlmöglichkeiten zum Wechseln zwischen Status in einem Formular einzuschränken. Wenn Sie nur ein Statusmodell einrichten, ändern Benutzer den Status im Formular manuell. Zum Hinzufügen des Prozessablaufs oder der UI-Aktionen sind zusätzliche Schritte erforderlich, wie im folgenden Beispiel veranschaulicht.



Prozedur

1. Überprüfen Sie die Auswahlmöglichkeiten für das Feld Status für die Tabelle, und stellen Sie sicher, dass Sie Übergänge für sie erstellt haben.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von **Statusfeldauswahlmöglichkeiten** finden Sie unter [Best Practices für Statusfeldauswahlwerte](#).

2. Definieren Sie nach dem Erstellen des Statusmodells den Prozess-Flow.

Weitere Informationen zu Prozess-Flows finden Sie unter [Process Flow Formatter](#).

3. Definieren Sie nach Bedarf UI-Aktionen, um zwischen den Status zu wechseln.

Weitere Informationen zu UI-Aktionen finden Sie unter [UI-Aktionen](#).

Ergebnisse

Nachdem das **Statusmodell** aktiviert wurde, werden nur die definierten Statusübergänge in die Auswahlliste für das Feld Status aufgenommen, und der Prozessablauf und die UI-Aktionen werden implementiert.

Mit Statusmodell installiert

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Statusmodell installiert.

Mit State Model installierte Tabellen

Statusmodell fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Table	Beschreibung
Statusmodell [sys_state_model]	Definiert den Namen des Statusmodells und die Zieltabelle des Statusmodells. Definiert auch die Bedingung für die Anwendung des Statusmodells auf Datensätze und alle allgemeinen Bedingungen für das Verschieben von einem Status in einen anderen Status.
Statusübergang [sys_state_transition]	Definiert, wie jeder Datensatz in der Zieltabelle in jeden für diese Tabelle vordefinierten Status übergeht (die Eingabebedingung) und/oder aus (die Ausstiegsbedingung).

Mit State Model installierte Rollen

Statusmodell fügt die folgende Rolle hinzu.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Statusmodelladministrator	Beschreibung	Enthält Rollen
[state_model_admin]	Ermöglicht Benutzern das Hinzufügen, Ändern und Löschen von Statusmodellen für Aufgabentabellen.	Keine

Statusmodelladministrator [state_model_admin]

Statusmodelle für Aufgabentabellen hinzufügen, ändern und löschen.

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 spezialisiere Rollen verfügbar sind.

Mit State Model installierte Skripteinbindungen

State Model fügt die folgende Skripteinbindung hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
TableChoiceUtils	Dienstprogrammklasse zum Abrufen der Auswahlliste eines Tabellenfelds.

Mit State Model installierte Client-Skripts

Statusmodell fügt das folgende Client-Skript hinzu.

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Füllen Sie die Statusauswahlmöglichkeiten aus	Statusübergang [sys_state_transition]	Füllt die Auswahlmöglichkeiten im Feld Status im Zieldatensatz aus.

Mit State Model installierte Business Rules

Statusmodell fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Legen Sie den Anzeigewert für den Status fest	Statusübergang [sys_state_transition]	Legt den Feldwert Status basierend auf dem Statusmodell für die Tabelle fest.
Legen Sie die Tabelle fest, um Auswahlmöglichkeiten auszuwählen	Statusübergang [sys_state_transition]	Speichert den Feldwert Status aus der ersten Tabelle in der Hierarchie zur weiteren Regelverarbeitung im Cache.

Metriken

Eine Metrik misst und bewertet die Effektivität von IT-Service-Management-Prozessen.

Zum Beispiel könnte eine Metrik die Effektivität des Incident-Auflösungsprozesses messen, indem sie berechnet, wie lange es dauert, einen Incident zu lösen.

Eine Metrik kann oft leicht aus den Daten abgerufen werden. Um die Anzahl der heute erstellten Incidents zu ermitteln, zählt ein Bericht die Anzahl der Incidents in der Incident-Tabelle mit dem heutigen Erstellt-Datum. Metriken müssen jedoch erfasst werden, wenn Daten aktualisiert werden. Um beispielsweise zu ermitteln, wie lange ein Incident einer bestimmten Gruppe zugewiesen wurde, müssen Informationen über Zuordnungsänderungen erfasst und die Dauer jeder Zuweisung berechnet werden.

Das Metrik-Plugin bietet eine einfache, deklarative Methode zum Definieren von Metriken. Nach der Definition werden die Daten für die Metrik erfasst, und Instanzen der Metrik werden berechnet und gespeichert. Zum Beispiel misst die Metrik „Zugewiesen zu Dauer“ die Dauer, während der ein Incident einer Person zugewiesen ist. Um diese Metrik zu definieren, erstellen Sie eine Metrikdefinition vom Typ „Feldwertdauer“ und wählen in der Incident-Tabelle das Feld „Zugewiesen an“ aus. Für jede Incident-Zuweisung wird eine Metrikinstanz erstellt, die ihre Dauer angibt. Die Berichterstellung über die Dauer der Incident-Zuweisungen wird dadurch ganz einfach.

Sie können Berichte über eine Metrik erstellen, indem Sie [Creating database views for reporting](#) verwenden, der die Metrik mit der Tabelle verknüpft, in der sie definiert ist.

Um das Plugin „Metric Definition“ (com.glide.metrics) zu installieren, navigieren Sie zu **Systemdefinition > Plugins**, suchen Sie nach Metrikdefinition, und klicken Sie auf **Installieren**.

Metriken definieren

Erstellen Sie eine Metrikdefinition für eine Aufgabentabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: metric_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Metriken > Definitionen**.

i Wichtig:

Verwechseln Sie diese Metrikdefinitionen nicht mit den Metrikdefinitionen für die Bewertungsfunktion. Die Bewertungsfunktion bezieht sich auf Fragebögen. Sie bezieht sich nicht auf die Metrikfunktion.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie das Metrikdefinitionsformular aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

i Hinweis:

Im Basissystem sind Metriken so konfiguriert, dass sie nur in der Aufgabentabelle funktionieren. Um Metriken auf cmdb_ci-Tabellen anzuwenden, duplizieren Sie die Business Rule „metric events“, die zum entsprechenden Zeitpunkt in der Aufgabentabelle für die Tabelle cmdb_ci ausgeführt wird. Ohne die Erstellung der Events kann keine Metrikverarbeitung stattfinden.

Neue Metrikdefinitionen

Feld	Beschreibung
Zahl	Das System generiert eine eindeutige Datensatznummer für die Metrikdefinition.
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, um zu beschreiben, welche Metriken erfasst werden.
Tabelle	<p>Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie Metriken erfassen möchten. Eine Metrik kann nur für eine Tabelle gelten.</p> <p>i Hinweis: Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich in demselben Umfang wie die Metrikdefinition befinden.</p>
Feld	<p>Wählen Sie die Tabellenspalte aus, die Sie auf Änderungen überwachen möchten. Metriken funktionieren nur in überwachten Feldern. Durch das Erstellen einer Metrik für nicht überwachte Felder werden unzuverlässige Metriken erstellt.</p> <p>i Hinweis: Felder, die mit „sys_“ beginnen, funktionieren nicht für eine Metrikdefinition, mit Ausnahme von „sys_domain“.</p>
Typ	<p>Wählen Sie aus, welche Werte diese Metrik generiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dauer des Feldwerts: Dieser Metriktyp misst die Zeitdauer von dem Zeitpunkt, an dem der Wert des angegebenen Feldes festgelegt wurde, bis er geändert wird. Eine Metrik vom Typ „Dauer des Feldwerts“ kann optional ein Skript angeben. Das Skript kann entweder einen Wert für die Dauer zurückgeben oder die Antwortvariable auf „false“ setzen, um die Verarbeitung der Metrik zu beenden. Zum Beispiel hören die Baseline-Incident-Metriken auf, die Dauer zu berechnen, wenn das Active-Feld eines Incident auf „false“ gesetzt wird. Das Skript kann auch andere Aktionen ausführen, z. B. das Schließen der Dauer

Feld	Beschreibung
	<p>anderer Metriken, die im selben Datensatz definiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel für ein Feldwertdauer-Skript.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Berechnung durch Skript: Dieser Metriktyp erstellt eine Metrikinstanz mithilfe eines Skripts. Das Skript hat Zugriff auf die aktuelle Zeile in der Tabelle (z. B. einen Incident) und die Metrikdefinition. Das Skript muss Metrikberechnungen durchführen und Daten in die metric_instance-Tabelle einfügen. Die Berechnung muss nicht zu einer Dauer führen. Sie kann einen beliebigen Werttyp berechnen und im Wert der Metrikinstanz speichern.
Zeitleistenseiten	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Metrik auf einer anzuzeigen.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Checkbox, um Änderungen für diese Metrik zu überwachen.
Beschreibung	Geben Sie an, welche Daten die Metrik überwacht, und geben Sie die Bedingungen an. Eine gute Beschreibung hilft anderen Metrikadministratoren, den Zweck Ihrer Metrik zu verstehen.
Skript	Geben Sie das Skript ein, nach dem die Metrik ausgeführt werden soll, um entweder eine Dauer zu berechnen oder eine Berechnung für die metric_instance-Tabelle durchzuführen.

Beispiel für ein Feldwertdauer-Skript

Überprüfen Sie die vorhandene Incident Open-Metrikdefinition, um zu erfahren, wie Sie Ihre eigene benutzerdefinierte Metrik erstellen können.

Dieses Skript stellt entweder einen Wert für die Dauer bereit oder stoppt die Verarbeitungsdauer (setzt die Antwortvariable auf *false*), wenn ein Incident geschlossen wird.

```
// script can set answer to false to terminate processing of the metric
// mi - MetricInstance
// answer
if (!current.active) {
  answer = false;
  mi.endDuration();
  gs.log("Closing field durations");
  closeDurations(mi.current);
}

function closeDurations(current) {
  var now_GR = new GlideRecord('metric_instance');
  gr.addQuery('id', current.sys_id);
  gr.addQuery('calculation_complete', false);
  gr.addQuery('definition.type', 'field_value_duration');
  gr.query();
  while (gr.next()) {
    gs.log("closing: " + gr.definition.name + " for: " + current.number);
    var definition = new GlideRecord('metric_definition');
    definition.get(gr.definition);
    var mi = new MetricInstance(definition, current);
    mi.endDuration();
  }
}
```

Metrikinstanz

Eine Metrikinstanz ist ein Datensatz in der metric_instance-Tabelle. Ein Datensatz enthält eine Instanz einer Metrik.

Metrikinstanz-Datensätze werden auf zwei Arten erstellt und aktualisiert: 1) Wenn die Metrik eine Dauer ist, füllt das System automatisch die Metrikinstanztabelle mit Dauerwerten auf. 2) Wenn die Metrik aus einem Skript berechnet wird, muss das Skript selbst die metric_instance-Tabelle auffüllen.

Metrik-Plugin

The screenshot shows the 'Metric Definition' form for 'Assigned to Duration'. The form includes the following fields and options:

- Number:** MTRC000003
- Type:** Field value duration
- Name:** Assigned to Duration
- Table:** Incident [incident]
- Field:** Assigned to
- Description:** (Empty text area)
- Script:** (Empty text area with a run button)
- Timeline:**
- Active:**

At the bottom of the form, there are 'Update' and 'Delete' buttons. The top right of the form has a toolbar with icons for edit, refresh, filter, and a menu, along with 'Update' and 'Delete' buttons and up/down arrows.


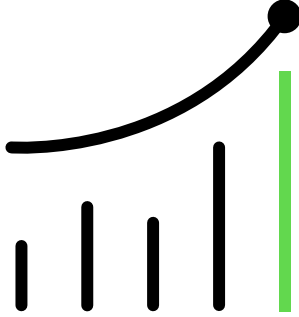
Automatische Übersetzung

Einige der wichtigen Felder in der metric_instance-Tabelle sind:

-
- **Metrikdefinition:** Die Metrikdefinition, für die diese Metrikinstanz erfasst wurde.
- **Wert:** Für eine Metrik vom Typ „Dauer des Feldwerts“ ist dies der Wert des Tabellenfelds, für das die Dauer berechnet wird. Für die Metrik „Assigned to Duration“ ist der Wert beispielsweise der Name der Person, die dem Incident zugewiesen wurde. Bei anderen Metriken kann der Wert ein beliebiger Wert sein, der von der Metrik berechnet wird.
- **ID:** Gibt den spezifischen Datensatz an, für den die Metrik erfasst wird. Zum Beispiel kann dies der spezifische Incident sein.
- **Dauer:** Zeitdauer für eine Metrik vom Typ „Dauer des Feldwerts“.

Wartung und Überwachung der Now Platform

Sorgen Sie mit dieser Suite von Tools dafür, dass Ihre Instanz reibungslos läuft, verbessern Sie die Leistung und erkennen Sie Probleme, bevor sie auftreten.

Instance Scan	Ereignisse	Leistung der Plattform
 <p data-bbox="236 657 552 814">Suchen Sie nach potenziellen Integritätsproblemen und Möglichkeiten zur Verbesserung von Best Practices in Ihrer Instanz.</p>	 <p data-bbox="647 657 948 783">Erhalten Sie eingehende Analysen für alle Anzeigen und benutzerbasierten Events in Ihrer Anwendung.</p>	 <p data-bbox="1046 657 1350 751">Optimieren Sie Ihre Anwendung mit Diagnose und Leistungsüberwachung.</p>

Instance Scan

Erhalten Sie eine detaillierte Analyse Ihrer Instanzkonfigurationen, und stoppen Sie potenzielle Systemintegritätsprobleme, bevor sie entstehen. Verwenden Sie ServiceNowInstance Scan jederzeit [], und stellen Sie die Systemstabilität sicher, unabhängig davon, ob Sie Ihre Anwendung entwickeln, veröffentlichen oder aktualisieren. Planen, ausführen und verfolgen Sie Scans von Einzelpunkt- bis hin zu vollständigen Suite-Tests, und überprüfen Sie die bereitgestellten Daten mit Dashboards.

Weitere Informationen finden Sie unter [Instance Scan](#).

Ereignisse

Verfolgen Sie jedes Vorkommen in Ihrer App nach, vom Laden des Bildschirms bis hin zu Anwenderklicks. User Experience Analytics bietet detaillierte Diagramme und Tabellen für jedes Event, um Ihnen zu zeigen, wo in Ihrer App die meiste Aktivität stattfindet. Analysieren Sie die Kernprozesse in Ihrem Unternehmen, und verbessern Sie die Anwendereffizienz und den Workflow.

Weitere Informationen finden Sie unter [Systemereignisse](#).

Leistung der Plattform

Sorgen Sie dafür, dass Ihr System optimiert ist und reibungslos funktioniert. Verwenden Sie die Diagnose, um Verarbeitungs- und Antwortzeiten, Netzwerkgeschwindigkeiten und -verhalten sowie Browsereinstellungen nachzuverfolgen. Überwachen Sie die Plattformleistung, legen Sie Kontingente fest und steuern Sie die Systembandbreite, um einen stabilen Betrieb für Benutzer sicherzustellen, richten Sie Testmodule ein und vieles mehr.

Weitere Informationen finden Sie unter [Übersicht über die Plattformleistung](#).

Systemereignisse

Events sind spezielle Datensätze, mit denen das System das Auftreten bestimmter Bedingungen protokolliert und als Antwort auf die Bedingungen eine Aktion durchführt.

Das System verwendet Geschäftsregeln, um Systembedingungen zu überwachen und Event-Datensätze in der Event-Tabelle [sysevent] zu generieren, die auch als Event-Protokoll oder Event-Warteschlange bezeichnet wird.

Event-generierende Business Rules verwenden normalerweise die folgende Skriptlogik:

Wenn [eine Bedingung für den aktuellen Datensatz erfüllt ist], [fügen Sie der Warteschlange ein bestimmtes Event hinzu].

Hier sind beispielsweise einige der Bedingungen in der Geschäftsregel für **Incident-Ereignisse** :

- Wenn ein Benutzer einem Incident-Datensatz einen Kommentar hinzufügt, fügen Sie ein `incident.commented` -Event hinzu.
- Wenn ein Benutzer einen Incident-Datensatz hinzufügt, fügen Sie ein `incident.inserted` -Event hinzu.
- Wenn ein Benutzer einen Incident-Datensatz aktualisiert, fügen Sie ein Ereignis `incident.updated` hinzu.

Event-generierende Business Rules verwenden die GlideSystem `eventQueue`- Methode, um Event-Datensätze einzufügen, die normalerweise die folgenden Informationen enthalten:

Ereignisfelder

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Ereignisses. Baseline-Ereignisnamen umfassen den betroffenen Datensatz und die auslösende Aktion, z. B. <code>incident.commented</code> .
Parm1	Ereignisspezifischer Parameter, den das System verwendet, um Datensatzinformationen an andere Teile des Systems zu übergeben, z. B. eine Datensatz-Sys-ID oder einen Feldwert.
Parm2	Ereignisspezifischer Parameter, den das System verwendet, um Datensatzinformationen an andere Teile des Systems zu übergeben, z. B. eine Datensatz-Sys-ID oder einen Feldwert.
Tabelle	Tabelle, für die das Event gilt. Dies ist dieselbe Tabelle, in der die Business Rule ausgeführt wurde.
Instanz	Sys-ID des Datensatzes, für den dieses Event gilt.

Regelmäßige Aufgaben lesen die Event-Warteschlange regelmäßig und leiten sie zur Verarbeitung an den entsprechenden Handler weiter. Der Handler verwendet Informationen aus Event-Datensätzen, um eine Aktion auszuführen, z. B.:

- Führen Sie eine Skriptaktion aus
- Planen Sie eine Aufgabe
- Senden Sie eine Benachrichtigung
- Lösen Sie eine Workflow-Aktivität aus
- Lösen Sie eine Inaktivitätsüberwachung aus

Standardmäßig stellt das System Events bereit, die eine umfassende Ansicht der Anwendungsaktivität abdecken. Wenn vorhandene Events nicht Ihren Anforderungen

entsprechen, können Sie eigene Events erstellen, um nach bestimmten Änderungen an Datensätzen zu suchen.

Informationen zu Entwicklerschulungen finden Sie unter [Geplante Skriptausführungen und Event-Ziele](#) im ServiceNow® Developer Site.

Event-Verarbeitung während des Plattform-Upgrades

Legen Sie fest, welche Events während eines Plattform-Upgrades verarbeitet werden sollen, indem Sie die folgenden Eigenschaften konfigurieren:

- **glide.event_processor.all_events_upgrade_safe:** Legen Sie diese Option auf „ **true** “ fest, um alle Events während des Plattform-Upgrades zu verarbeiten. Standard = **false**.
- **glide.event_processor.upgrade_safe_events:** Konfigurieren Sie eine durch Kommas getrennte Liste von Event-Namen, um anzugeben, dass nur die angegebenen Events verarbeitet werden. Standard = <empty> .

Diese Eigenschaft ist nur relevant, wenn
`glide.event_processor.all_events_upgrade_safe = false.`

Event-Registrierung

Die Event-Registrierung listet die vom System erkannten Events auf. Verwenden Sie registrierte Events, um andere Aktivitäten wie Skriptaktionen oder Benachrichtigungen zu automatisieren.

Nachdem Sie ein neues Event und eine Geschäftsregel erstellt haben, die das Event verwendet, müssen Sie es registrieren.

Durch die Registrierung können andere Teile des Systems, z. B. [E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen](#) und Skriptaktionen, das Event in ihrer Liste der verfügbaren Events anzeigen und auf das Event reagieren, wenn es auftritt.

Zugehörige Informationen

[Registrieren Sie ein Event](#)

Event-Status

Der Event-Status beschreibt, an welcher Stelle im Lebenszyklus sich das Event befindet.

Event-Status

Status	Beschreibung
Bereit	Das System hat das Event erstellt. Es befindet sich in der Warteschlange und wartet auf die Verarbeitung.
Verarbeitet	Das Event wurde erfolgreich ausgeführt. Ein Event löst bei der Verarbeitung nicht unbedingt weitere Aktionen aus. Zusätzliche Funktionen müssen das Event nutzen.
Fehler	Bei der Verarbeitung des Ereignisses ist ein Fehler aufgetreten. Dieser Status wird häufig durch ungültige Event-Parameter verursacht. Durch die erneute Verarbeitung des Ereignisses kann der Fehler möglicherweise behoben werden.

Event-Status (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Übertragen	Das Event wurde in einen anderen Shard der Event-Tabelle [sysevent] rotiert. Wenn ein Event rotiert wird, wird ein doppelter Datensatz in einem aktiven Shard zur Verarbeitung erstellt. Eine regelmäßige Aufgabe verarbeitet das Event, wenn es das nächste Mal in der Warteschlange ist. Es ist jedoch nicht möglich, vorherzusagen, wann dies geschieht, da möglicherweise mehrere Events verarbeitet werden müssen. Daher können Sie das Event erneut verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Event erneut verarbeiten .

Ereignisprotokolle

Das Event-Protokoll zeichnet alle System-Events auf, die innerhalb der Now Plattformaufgetreten.

Dieses Protokoll enthält die folgenden Informationen für alle auftretenden Events:

Ereignisprotokoll

Feld	Beschreibung
Erstellt	Datum und Uhrzeit des Ereignisses für das Gebietsschema des Computers, auf dem die Instanz ausgeführt wird.
Name	Name des Events, wie in der Event-Registrierung aufgeführt.
URI	HTTP-Abfrage, die das Event generiert hat.
Parm1	Event-spezifischer Wert, der vom Event und dem Empfänger abhängt.
Parm2	Event-spezifischer Wert, der vom Event und dem Empfänger abhängt.
Tabelle	Datenbanktabelle, auf die für dieses Event reagiert wurde.
Verarbeitet	Datum und Uhrzeit der Ereignisverarbeitung. Diese Zeit spiegelt das Gebietsschema des Computers wider, auf dem die Instanz ausgeführt wird.
Verarbeitungsdauer	Zeitaufwand für die Verarbeitung dieses Ereignisses in Millisekunden.
Warteschlange	Name der Prozessorwarteschlange.

Die Geschäftsregel für Incident-Ereignisse

Die Geschäftsregel „Incident-Events“ ist im Lieferumfang des -Systems enthalten und definiert eine Reihe von Events, die durch verschiedene Aktionen in der Incident-Tabelle ausgelöst werden können.

Geschäftsregel für Incident-Ereignisse

The screenshot shows the configuration for a Business Rule named 'incident events'. The 'Table' is set to 'Incident [incident]'. The 'When' condition is 'after'. The 'Active' checkbox is checked. The 'Script' section contains the following code:

```

if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
    gs.eventQueue("incident.commented", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (current.operation() == 'insert') {
    gs.eventQueue("incident.inserted", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (current.operation() == 'update') {
    gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes()) {
    gs.eventQueue("incident.assigned", current, current.assigned_to.getDisplayValue(), previous.assigned_to.getDisplayValue());
}

if (!current.assignment_group.nil() && current.assignment_group.changes()) {
    gs.eventQueue("incident.assigned.to.group", current, current.assignment_group.getDisplayValue(), previous.assignment_group.getDisplayValue());
}
    
```

Diese Geschäftsregel definiert mehrere Events, von denen drei ausgelöst werden, nachdem ein Datensatz in der Incident-Tabelle eingefügt oder aktualisiert wurde. Das erste Skript ist:

```

if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
    gs.eventQueue("incident.commented", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
    
```

Die Bedingung in diesem Skript erfordert, dass eine Änderung am Feld **Kommentare** in einem vorhandenen (nicht eingefügten) Incident-Datensatz vorgenommen wird. Wenn diese Bedingung erfüllt ist, fügt die Plattform das Incident.Commented- Event der Event-Warteschlange hinzu.

Die zweite Bedingung erfordert, dass ein Datensatz eingefügt wird, bevor das Event der Warteschlange hinzugefügt wird.

```

if (current.operation() == 'insert') {
    gs.eventQueue("incident.inserted", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
    
```

Die dritte Bedingung ist immer dann erfüllt, wenn der Incident-Datensatz aktualisiert wird (einschließlich Aktualisierungen des Felds **Kommentare**, wie vom ersten Skript angegeben).

```

if (current.operation() == 'update') {
    gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
    
```

Der Dann-Teil jedes Skripts, die Funktion `gs.eventQueue`, fügt das Event der Event-Warteschlange hinzu. Diese Anweisung verwendet die folgende Syntax, die in geschweifte Klammern gesetzt ist:

```

gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
    
```

Die Funktion `gs.eventQueue` akzeptiert die folgenden Parameter:

i Hinweis:

Die Funktion `gs.EventQueue` funktioniert direkt mit dem Back-End, und daher werden Business Rules, die von `gs.EventQueue()` aufgerufen werden, nicht aufgerufen.

Beispielskripts aus der Business Rule „Change Events“.

In der Geschäftsregel für Baseline-Change-Events sind mehrere Skripts zu finden.

Diese Geschäftsregel definiert Events, die ausgelöst werden, nachdem eine Change-Anforderung eingefügt oder aktualisiert wurde.

```

if (current.operation() == 'insert') {
  gs.eventQueue("change.inserted", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (current.operation() == 'update') {
  gs.eventQueue("change.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes()) {
  gs.eventQueue("change.assigned", current, current.assigned_to.getDisplayValue(),
  previous.assigned_to.getDisplayValue());
}

if (current.priority.changes() && current.priority == 1) {
  gs.eventQueue("change.priority.1", current, current.priority, previous.priority);
}

if (current.risk.changes() && current.risk == 1) {
  gs.eventQueue("change.risk.1", current, current.risk, previous.risk);
}

if (current.start_date.changes() || current.end_date.changes() || current.assigned_to.changes())
{
  if (!current.start_date.nil() && !current.end_date.nil() && !current.assigned_to.nil()) {
    gs.eventQueue("change.calendar.notify", current, current.assigned_to, previous.assigned_to);
  }

  // Remove from previous assigned to, due to assigned_to changing
  if (!previous.assigned_to.nil()) {
    if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes() &&
    (!previous.start_date.nil() && !previous.end_date.nil())) {
      gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
      previous.assigned_to);
    }
  }

  // Remove old calendar from current assigned to, due to date changing
  else if (!current.assigned_to.nil()) {
    if ((current.start_date.changes() && !previous.start_date.nil()) ||
    (current.end_date.changes() && !previous.end_date.nil())) {
      gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
      current.assigned_to);
    }
  }
}
}

```

Skriptaktionen

Sie können Skriptaktionen verwenden, um serverseitige Skripts zu erstellen, die eine Vielzahl von Aufgaben ausführen, z. B. das Ändern eines Konfigurationselements (CI)

oder die Verwaltung fehlgeschlagener Anmeldeversuche. Skriptaktionen werden nur durch Ereignisse ausgelöst.

Konfiguration

Um eine neue Skriptaktion zu erstellen, navigieren Sie zu **Systemrichtlinie > Events > Skriptaktionen** und klicken Sie auf **Neu**.

Dies ist ein Beispiel für eine Skriptaktion, die eine E-Mail-Benachrichtigung für die Workflow-Aktivität erstellt:

Skriptaktions-Workflow

The screenshot shows the configuration page for a Script Action named 'Workflow Notification'. The 'Event name' is set to 'workflow.notification' and the 'Application' is 'Global'. The 'Active' checkbox is checked. The 'Script' field contains the following JavaScript code:

```

1  /**
2   * Handle a workflow.notification event by creating an email notification that can be sent
3   *
4   * parm1 - sys_id of workflow activity, sys_id of workflow context
5   * parm2 - comma-separated list of recipients
6   */
7  sendWorkflowNotification();
8
9
10 function sendWorkflowNotification() {
11     // get the activity that defines the information about the event
12     var parts = event.parm1.split(',');
13     var activity = new GlideRecord('wf_activity');
14     if (!activity.get(parts[0]))
15         return 0;
16
17     // The EmailAction does not know how to handle ${workflow...} constructs so we need to handle
18     // those for it
19     var context = new GlideRecord('wf_context');
20     if (parts.length == 2)
21         context.get(parts[1]);
22
23     GlideController.putGlobal("context", context);
24     var workflow = new Workflow().workflow.newWorkflowProxy();
25     GlideController.putGlobal("workflow", workflow);
26
27     var subject = jsWorkflow(activity.vars.subject);
28     var message = jsWorkflow(activity.vars.email);
29     var emailAction = new GlideEmailAction();
30     var emailGR = new GlideRecord('sysevent_email_action');
    
```

Automatische Übersetzung

Globale Events

Ihre Instanz verfügt über eine globale Funktion namens `global_events()`, die von einer Business Rule ausgelöst wird, wenn bestimmte Bedingungen eintreten.

Diese Funktion wird ausgelöst, wenn Ihre Instanz:

- Neue Datensätze werden eingefügt
- Vorhandene Datensätze werden aktualisiert
- Hinzufügen von Kommentaren zu einem vorhandenen Datensatz
- Zuweisen eines Datensatzes zu einem Benutzer
- Der inaktive Timer eines Datensatzes wird überschritten

Wenn Sie beispielsweise das Skript `global.events(current)` zu einer Business Rule in der Tabelle „change_request“ hinzufügen, konfiguriert die Instanz automatisch die folgenden Events:

- change_request.eingefügt
- change_request.aktualisiert

- change_request.commented
- change_request.assigned
- change_request.inactive

Ein Ereignis erstellen

Wenn Sie kein geeignetes vorhandenes Event finden, können Sie ein eigenes erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin


Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion `gs.EventQueue` funktioniert direkt mit dem Back-End, und daher werden Business Rules, die von `gs.EventQueue()` aufgerufen werden, nicht aufgerufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > Events > Registry** und wählen Sie dann **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Ausfüllen des Event-Registrierungsformulars

Feld	Beschreibung
Ereignisname	Name Ihres neuen Events.
Tabelle	Datenbanktabelle für dieses Event.  Hinweis: In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im selben Bereich wie das Event befinden.
Warteschlange	Name der Warteschlange, in der das Event platziert wird, wenn es ausgelöst wird. Verwenden Sie nur Kleinbuchstaben, keine Leerzeichen und keine Sonderzeichen außer Unterstrichen (_). Beispiel: <code>my_queue</code> . Weitere Informationen finden Sie unter Using custom queues to process events .
Priorität	Reihenfolge, in der Nachrichten verarbeitet werden. Niedrigere Werte haben eine höhere Priorität.
Zugriff für Anrufer	Einstellungen für eingeschränkten Anruferzugriff. <ul style="list-style-type: none"> ○ Anruferbeschränkung: Anrufe an die Ressource müssen manuell genehmigt werden. ○ Anruferverfolgung: Anrufe an die Ressource werden automatisch genehmigt.
Ausgelöst von	Name der Business Rule, die das Event ausführt. Dieses Feld dient nur als Referenz und wird von keinem Prozess verwendet. Stellen Sie sicher, dass genügend Informationen vorhanden sind, um Ihr Event erneut zu finden.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Zwecks des Ereignisses.

3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Geschäftsregeln**.

4. Wenn Sie ein Event für eine Basissystemtabelle erstellen, wählen Sie die vorhandene Event-Business Rule für die Tabelle aus.

Example

Wählen Sie beispielsweise die Geschäftsregel *sc request events* aus, um ein benutzerdefiniertes Anforderungsereignis zu erstellen.

5. Wenn Sie eine vorhandene Event-Business Rule aktualisieren, fügen Sie dem **Skript** eine neue Bedingung hinzu.

Example

Das folgende Beispielskript fügt ein Ereignis *request.commented* mit der Sys-ID des Benutzers als parm1 und dem Benutzernamen des Benutzers als parm2 hinzu.

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
  gs.eventQueue('request.commented', current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

6. Wenn Sie ein Ereignis für eine benutzerdefinierte Tabelle erstellen, erstellen Sie eine neue Geschäftsregel, die nach Datenbankvorgängen ausgeführt wird.

Example

Diese Geschäftsregel definiert beispielsweise mehrere Ereignisse für eine benutzerdefinierte Anwendung namens „Marketing Events“.

Beispiel für eine Event-Business Rule

Feld	Wert
Name	Teilnehmerereignisse
Tabelle	Teilnehmer [x_snc_marketing_ev_attendee]
Anwendung	Marketing-Events
Erweitert	Ausgewählt
Wann	nach
Einfügen	Ausgewählt
Aktualisieren	Ausgewählt
Löschen	Ausgewählt
Skript	<p>Fügen Sie ein benutzerdefiniertes Skript hinzu, das:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Prüft auf eine oder mehrere Bedingungen im aktuellen Datensatz. ○ Ruft die gs.eventQueue()-Methode auf und gibt einen Event-Namen an. <p>Siehe Codebeispiel.</p>

i Hinweis:

Wenn Sie **Filterbedingungen**, **Rollenbedingungen** oder einen **Bedingungswert** hinzufügen, stellen Sie sicher, dass die Geschäftsregel wie erwartet ausgeführt wird.

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
  //This function will be automatically called when this rule is processed.
  //Add event when attendee inserted
  if(current.operation() == 'insert' && current.marketing_event.changes()) {
```

```

        gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
    }
    //Add event when marketing event changes
    if(current.operation() == 'update' && current.marketing_event.changes()) {
        gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', previous,
previous.marketing_event, previous.email);
        gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
    }
    //Add event when attendee deleted
    if(current.operation() == 'delete') {
        gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', current,
current.marketing_event, current.email);
    }
}}(current, previous);

```

7. Registrieren Sie das Event.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Skriptaktion oder Benachrichtigung, um das Event zu verarbeiten.

Zugehörige Informationen

[Registrieren Sie ein Event](#)

[Skriptaktionen](#)

Registrieren Sie ein Event

Sie können ein Event für eine bestimmte Tabelle und eine Geschäftsregel registrieren, die das Event auslöst.


Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Um ein Event zu registrieren, navigieren Sie zu **Systemrichtlinie > Events > Registry**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Ausfüllen des Event-Registrierungsformulars

Feld	Beschreibung
Ereignisname	Name Ihres neuen Events.
Tabelle	Datenbanktabelle für dieses Event.  Hinweis: In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im selben Bereich wie das Event befinden.
Warteschlange	Name der Warteschlange, in der das Event platziert wird, wenn es ausgelöst wird.

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie nur Kleinbuchstaben, keine Leerzeichen und keine Sonderzeichen außer Unterstrichen (_). Beispiel: my_queue. Weitere Informationen finden Sie unter Using custom queues to process events .
Priorität	Reihenfolge, in der Nachrichten verarbeitet werden. Niedrigere Werte haben eine höhere Priorität.
Zugriff für Anrufer	Einstellungen für eingeschränkten Anruferzugriff. <ul style="list-style-type: none"> ○ Anruferbeschränkung: Anrufe an die Ressource müssen manuell genehmigt werden. ○ Anruferverfolgung: Anrufe an die Ressource werden automatisch genehmigt.
Ausgelöst von	Name der Business Rule, die das Event ausführt. Dieses Feld dient nur als Referenz und wird von keinem Prozess verwendet. Stellen Sie sicher, dass genügend Informationen vorhanden sind, um Ihr Event erneut zu finden.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Zwecks des Ereignisses.

Event erneut verarbeiten

Sie können das Event zu Test- oder Diagnosezwecken erneut auslösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemprotokolle > Ereignisse**.
2. Öffnen Sie ein Event.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Event erneut verarbeiten**.
Das Event kehrt in die Event-Warteschlange zurück.

Event-Parameter von einem Workflow an eine Benachrichtigung übergeben

Übergeben Sie zwei Event-Parameter, die Informationen zu einem Datensatz oder zugehörigen Datensätzen aus einem Workflow an eine Benachrichtigung senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > Events > Registry** und definieren ein neues Ereignis, das aufgerufen werden soll.
2. Erstellen Sie den Aktivitätsschritt, der das Event aus Ihrem Workflow aufruft, und weisen Sie die beiden möglichen Parameter zu.
Diese Parameter können Referenzen oder Felder im Datensatz sein, der den Workflow ausgelöst hat, z. B. `current.number` für die Nummer des Anforderungselements. Sie können auch per Dot-Walk zu Datensätzen in anderen Tabellen gelangen. Das Event sendet dann die Parameterinformationen an die ausgelöste Benachrichtigung.
3. Rufen Sie die Parameter in der Benachrichtigung mit E-Mail-Skripts mithilfe von `event.parm1` und `event.parm2ab`.

Beispiel:

```
var string = event.parm1.toString();
template.print(string);
```

Example:

Ein weiteres Beispiel mit Sys-IDs gibt Ihnen Zugriff auf alles im Datensatz, der den Workflow ausgelöst hat. Verwenden Sie ein Skript wie dieses, um beispielsweise Informationen zu einem Change oder einer Anforderung an Support-Personal zu senden.

```
var id = event.parm1.toString();
var gr = new GlideRecord('sc_req_item');
gr.get('sys_id', id);
if (gr.next()){
    // Do something.
}
```

Zugehörige Informationen

[Skripterstellung für E-Mail-Benachrichtigungen](#)

Verschieben Sie ein Event

Beschleunigen Sie den Ausführungsprozess, indem Sie Events mit hoher Priorität mit nur einem Klick aus der Standardwarteschlange in eine isolierte Warteschlange verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Event-Registrierung**.
Eine Liste der registrierten Events wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Ereignis aus, das Sie verschieben möchten.
Das Event-Registrierungsformular des ausgewählten Events wird angezeigt.
3. Wählen Sie **In Standardwarteschlange** verschieben aus, um das Event aus der aktuellen Warteschlange zu verschieben und seine Ausführung zu beschleunigen.

Hinweis:

Wenn Sie sich derzeit in der Standardwarteschlange befinden, haben Sie die Option **In Warteschlange für adaptive Ereignisse verschieben** zur Auswahl.

Der Prozessor kann jeweils nur ein Event ausführen. Wenn Sie also ein Event in eine Warteschlange verschieben, wird es nur ausgeführt, wenn der Prozessor verfügbar ist.

4. **Wahlweise:** Navigieren zu **Systemdiagnostik > Statistiken > Adaptive Ereignisse**, um die durchschnittliche Ausführungszeit der Events nachzuverfolgen.
Sie können ein beliebiges Ereignis mit langsamer Verschiebung auswählen und die Warteschlange nach Bedarf ändern. Sie können auch ein Event registrieren, um es in der Event-Registrierungsliste anzuzeigen.

Überwachen von Systemereignissen und geplanten Aufgaben

Verwenden Sie das **Dashboard-Modul für Systemereignisse und -aufgaben**, um das System-Event-Verarbeitungssystem und das Verarbeitungssystem für geplante Aufgaben auf der Dashboard-Registerkarte „**Geplante** Aufgaben“ zu überwachen.

Sie müssen die Dashboard-Anwendung installieren, um Informationen zu Events und Warteschlangen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Machen Sie sich mit Ihrem Systemereignisse-Dashboard vertraut](#). Es gibt zwei Möglichkeiten, die Informationen zu den Events und Warteschlangen im Event-Verarbeitungssystem darzustellen.

- Punktzahlen
 - [Punktzahlen – Integritätsprüfungen der Event-Verarbeitung](#)
 - [Punktzahlen: Aktuelle Punktzahlen](#)
 - [Punktzahlen-Trends](#)
- Details: Weitere Informationen finden Sie unter [Details: Konfigurieren Sie eine Warnung](#).

Um die Details der abgeschlossenen Aufgaben anzuzeigen, wählen Sie die Registerkarte **Geplante** Aufgaben aus. Weitere Informationen finden Sie unter [Machen Sie sich mit dem Dashboard „Geplante Aufgaben“ vertraut](#).

Unter [Rollen im Dashboard „System-Events“ und „Aufträge“](#), erfahren Sie mehr über die erforderlichen Rollen für den Zugriff auf das Dashboard „Systemereignisse und Aufgaben“.

Rollen im Dashboard „System-Events“ und „Aufträge“.

Das Dashboard „Events and Jobs“ wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Systemadministrator [admin]

Weitere Informationen zum Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Der Administrator kann auf alle Informationen im Dashboard für Events und Aufgaben zugreifen. Sie können auch eine Warnung auf Instanzebene einrichten.

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

Keine.

Machen Sie sich mit Ihrem Systemereignisse-Dashboard vertraut

Verwenden Sie das Dashboard „System-Event-Verarbeitung“, um die Filter so festzulegen, dass Informationen zu Events und Warteschlangen angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Gehe zu **Alle > Systemdiagnostik > Statistiken > Systemereignisse und Dashboard „Aufträge“**.

Das Event Monitoring Dashboard wird angezeigt.

2. Wählen Sie die Warteschlange und das Ereignis aus, zu denen Sie die Informationen anzeigen möchten.

 Hinweis:

Standardmäßig ist die Standardwarteschlange ausgewählt. Sie können auch andere Warteschlangen- und Event-Typen auswählen.

3. Legen Sie das Start- und Enddatum fest, für das Sie die Warteschlangen- und Event-Informationen anzeigen möchten.

4. Wählen Sie Anwenden aus, um den mithilfe der obigen Schritte festgelegten Filter anzuwenden.

 Hinweis:

Sie können den Filter auch mit Löschen löschen und eine neue Auswahl treffen.

Die Abschnitte „Punktzahlen“ und „Details“ werden basierend auf Ihrer Auswahl angezeigt.

Punktzahlen – Integritätsprüfungen der Event-Verarbeitung

Die Registerkarte Punktzahlen und zeigt, was im Event-Verarbeitungssystem geschieht.

Feld	Beschreibung
Aktive Delegierende	<p>Gibt an, ob ein Event-Delegierer aktiviert ist. Der Event-Delegierer ist für die Delegierung von ausgehenden Events an Warteschlangen verantwortlich, die die Funktion für delegierte Events verwenden. Durch Klicken auf die Karte gelangen Sie zur Liste der Delegierer.</p> <p> Hinweis: Die Anzahl der Delegierer in Grün ist positiv.</p>
Aktive Prozessoren	<p>Die Anzahl der aktiven Event-Verarbeiter im Event-System. Klicken Sie auf die Karte, um zur Liste der aktiven Prozessoren zu gelangen (falls vorhanden).</p> <p> Hinweis: Die Zahl in Rot zeigt an, dass der Prozessor konfiguriert werden muss.</p>

Feld	Beschreibung
Warnungen für Ereignisverarbeitung	Die Anzahl der Event-Verarbeitungswarnungen in den letzten 5 Stunden. Wenn Sie auf die Karte klicken, gelangen Sie zur Tabelle „Event-Warnungen“, die alle entsprechenden Warnungen enthält
Ereignisverarbeitungsaufgaben hinter Zeitplan	Die Anzahl der geplanten Aufgaben, die Events verarbeiten und hinter dem Zeitplan zurückliegen

Punktzahlen: Aktuelle Punktzahlen

Verwenden Sie den Abschnitt „Aktuelle Punktzahlen“, um die Tabelle sys_event direkt zu überprüfen und die aktuellen Status der Events anzuzeigen.

Feld	Beschreibung
Gesamtzahl der Ereignisse	Gesamtzahl der Events im System innerhalb des festgelegten Zeitraums
Bereit gesamt	Gesamtzahl der Events, die zur Verarbeitung bereit sind
Gesamtanzahl in Verarbeitung	Gesamtzahl der Events, die verarbeitet werden
Gesamtanzahl verarbeitet	Gesamtzahl der Events, die bereits verarbeitet wurden
Gesamtanzahl der Fehler	Gesamtzahl der Fehler in den Events
Übertragen gesamt	Gesamtzahl der Events, die von einem Diagramm zum nächsten übertragen wurden

Punktzahlen-Trends

Verwenden Sie den Abschnitt Trends, um ein metrikbasiertes grafisches Verständnis der Aktivitäten im Event-Verarbeitungssystem zu erhalten.

Feld	Beschreibung
Trend bei Event-Delegierung	Im Zusammenhang mit der Delegierung von Ereignissen erfasste Metrik
Trend für Event-Prozessor	Für die verschiedenen Event-Prozessoren erfasste Metrik
Ereignistrend	Metrik für bestimmte Events
E-Mail-/Skriptaktion – Trend des Handlers	Für Ereignishandler erfasste Metrik

Details: Konfigurieren Sie eine Warnung

Überprüfen Sie die Details eines Warnungssatzes alle 15 Minuten, hauptsächlich auf Instanzebene. Standardmäßig werden fünf Warnungen mit der Anwendung bereitgestellt. Die Warnungen werden basierend auf einer Reihe von Bedingungen eingerichtet, einschließlich der Warteschlange, für die sie gelten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Gehe zu Alle > Systemrichtlinie > Ereignisse > Warnungen konfigurieren.

Die Tabelle „Events – Warnungskonfigurationen“ wird angezeigt.

2. Wählen Sie eine der verfügbaren Warnungen aus, um Änderungen an den Bedingungen vorzunehmen, die eine Warnung auslösen.

***i* Hinweis:**

Sie erhalten eine Benachrichtigung im Benachrichtigungssymbol, wenn die Warnung erstellt wird.

3. Gehe zu Alle > Systemrichtlinie > Ereignisse > Warnungen.

Die Liste Event-Warnungen wird angezeigt.

***i* Hinweis:**

Die Warnungsbedingungen werden ungefähr alle 15 Minuten validiert.

4. Wählen Sie die Warnung aus, die Sie gerade aktualisiert haben.

***i* Hinweis:**

Sie können das Event-Warnungsformular für die ausgewählte Warnung öffnen, indem Sie die Spalte Erstellt auswählen. Wenn Sie die Spalte Warnungskonfiguration auswählen, wird das Formular „Event-Warnungskonfiguration“ für die ausgewählte Warnung angezeigt. Sie können das Event-Warnungsformular auch öffnen, indem Sie auf das Symbol „i“

The screenshot shows a table with the following columns: Created, Alert Configuration, and Category. A row is selected with the following data: Created: 2023-06-29 10:10:00, Alert Configuration: No active processor found for queue, Category: Queue. Below the table, the 'Event Alert' record is expanded, showing details for the alert configuration, queue (text_index), related records (empty), and alert active status (checked). A 'Count while active' field shows the value 2. A blue box labeled 'Open Record' is positioned over the 'Event Alert' title.

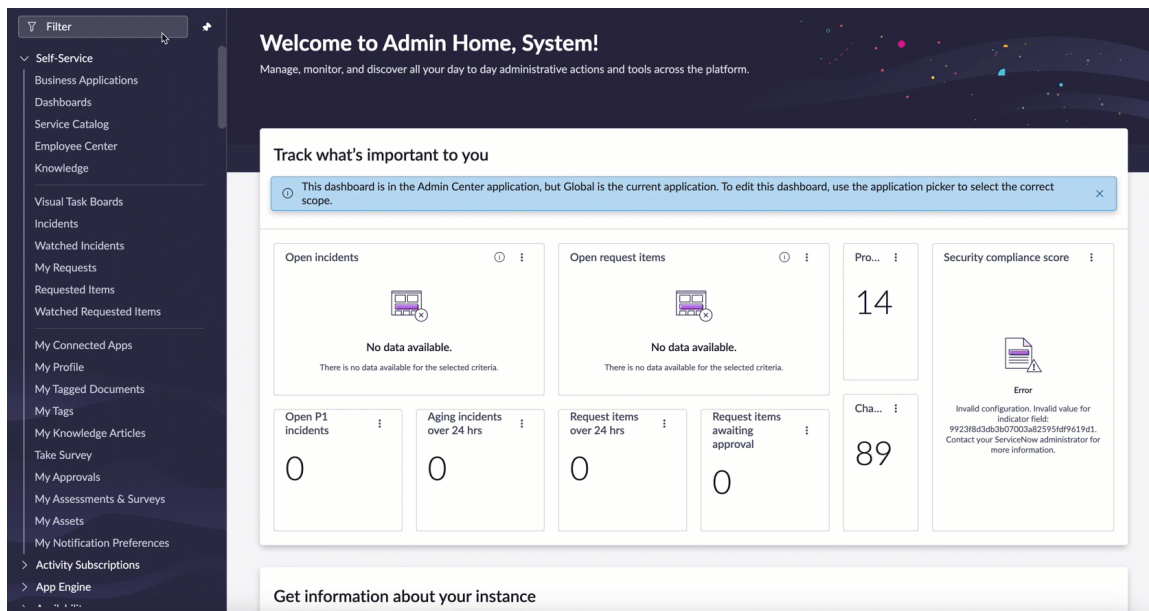
klicken.

5. Wahlweise: Wählen Sie **Warnung zurücksetzen aus**, wenn die Warnungsbenedachrichtigung nicht mehr erforderlich ist.

Machen Sie sich mit dem Dashboard „Geplante Aufgaben“ vertraut

Zeigen Sie die Details der abgeschlossenen Aufgaben an, indem Sie in Ihrem Dashboard für geplante Aufgaben auf die Aufgabenverlaufsansichten auf Knoten- und Instanzebene zugreifen.

Automatische Übersetzung



Die folgenden Karten werden im Dashboard angezeigt

Feld	Beschreibung
Ausstehende Aufgaben	Aufträge, die in Kürze ausgeführt werden sollen.
Ausgeführte Aufgaben	Jobs, die aktiv ausgeführt werden.
Top 5-Auftragsklassifizierungen nach Verarbeitungszeit (ms)	Übersicht über die Aufgaben, die die meiste Zeit in Anspruch nehmen. Sie können auf einen beliebigen Teil des Kreisdiagramms klicken, um weitere Details zum ausgewählten Auftrag anzuzeigen.
Verarbeitungszeit gesamt	Grafische Darstellung der Verarbeitungszeit der Aufträge. Wenn Sie den Grund für eine unerwartete Spitze in der Verarbeitungszeit wissen möchten, können Sie ihn in den Diagrammen auswählen. Sie werden dann zur Liste der Aufträge und ihrer Verarbeitungszeit weitergeleitet.
Durchschnittliche Verspätung	Grafische Darstellung der durchschnittlichen Verzögerung bis zum Start der geplanten Aufgabe.

Auftragsverlaufstabellen

Die Auftragsverlaufstabellen enthalten Details zur Leistung von Auftragsklassifizierungen. Sie können diese Leistung auf Instanzebene oder nach Knotenebene anzeigen. Die angezeigten Daten stammen aus dem letzten 15-Minuten-Fenster.

- Nach Knoten: Die Tabelle „Klassifizierungstrends für regelmäßige Aufgabe nach Knoten“ ist die neuere Tabelle, da Informationen nach Abschluss einer Aufgabe in eine Warteschlange gestellt werden und die entsprechende Knotentabelle aktualisiert wird.
- Nach Instanz: Die Tabelle „Klassifizierungstrends für regelmäßige Aufgabe“ spiegelt eine zusammengefasste Ansicht der Auftragsverarbeitung für alle Knoten wider. Daher sind die Daten in dieser Tabelle im Vergleich zur Tabelle „Trends der Aufgabenklassifizierung nach Knoten“ um mindestens 15 Minuten verzögert.


Diese Tabellen haben die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
Auftragsklassifizierung	
Knotenname	 Hinweis: Diese Spalte ist nur in der Tabelle „Klassifizierungstrends für regelmäßige Aufgabe nach Knoten“ sichtbar
Ausführungsanzahl	
Durchschnittliche Verarbeitungszeit	
Durchschnittliche Verspätung	

Instance Scan

Verwenden Sie ServiceNow® Instance Scan, um Ihre Instanz nach Konfigurationen abzufragen, die auf Integritätsprobleme hinweisen, und Möglichkeiten zur Lösung von Best Practices zu identifizieren. Instance Scan überprüft Ihre vorhandenen Konfigurationen und hilft Ihnen, zukünftige Konfigurationsprobleme zu vermeiden. Instance Scan ist ein Tool, das als Teil Ihrer Entwicklungsvorgänge, Release-Management sowie Vor- und Nach-Upgrades verwendet werden kann.

Erste Schritte

<p>Erkunden</p>  Erfahren Sie mehr über Instance Scan -Datensätze und -Komponenten.	<p>Konfigurieren</p>  Führen Sie Scans aus, um die Integrität Ihrer Instanz nachzuverfolgen.	<p>Verwenden</p>  Verwenden Sie das Dashboard Instance Scan für eine systemweite visuelle Darstellung der Integrität Ihrer Instanz.
--	---	--

Instance Scan erkunden

Wenn Sie neu bei Instance Scans sind, lesen Sie diese Übersicht, um zu erfahren, was das Tool kann. Folgen Sie dem Tutorial, um Prüfungen zu erstellen und Scans auszuführen, die die meisten grundlegenden Funktionen von Instance Scan verwenden.

 Hinweis:

Instance Scan unterstützt die Domänentrennung nicht vollständig. Ergebnisse werden basierend auf der Domäne des Quelldatensatzes sichtbar nach Domänen getrennt. Weitere Informationen finden Sie unter [Domänentrennung](#) .

Instance Scan Datensatz und Komponenten

Überprüfungen

Prüfungen sind einzelne fokussierte Regeln, die Anomalien oder Möglichkeiten in einer Instanz erkennen. Diese Prüfungen können für Tabellen, Datensätze oder Metadaten ausgeführt werden.

Prüfungen werden definiert, um Sicherheit, Best Practices für Upgrades, Verwaltbarkeit, Benutzer-Experience und Leistungsschwachstellen zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie [unter Erste Schritte mit Prüfungen](#).

Ergebnisse

Ein Instance Scan -Ergebnis meldet den Status und den Typ des Scans. Weitere Informationen finden Sie unter „[Ergebnisse](#)“.

Ergebnisse

Ein Ergebnis ist ein Verweis auf einen Datensatz, der gegen eine Regel einer Prüfung in der Instanz verstoßen hat. Weitere Informationen finden Sie unter „[Ergebnisse](#)“.

Dashboard

Das Dashboard Instance Scan ist eine systemweite visuelle Darstellung der Integrität Ihrer Instanz. Das Dashboard hilft Ihnen, die vollständigen Scan-Ergebnisse für Ihre Instanz zu verwalten und zu analysieren. Weitere Informationen finden Sie [unter Instanzscan-Dashboard](#).

Kontingentregel

Eine Mengenregel bestimmt den Ausführungsschwellenwert eines Scans. Die Regel quota verhindert, dass die Instanz lange Scans ausführt. Zum Beispiel führt jeder Scan, der länger als der von der Kontingentregel festgelegte Schwellenwert ausgeführt wird, zu einem Fehler. Weitere Informationen finden Sie [unter Kontingentregeln](#).

Überprüfungstypen

Instance Scan befasst sich mit den folgenden Arten von Scans.

Vollständiger Scan

Führen Sie einen Scan für die gesamte Instanz aus, indem Sie **Vollständigen Scan ausführen** auswählen. Durch die Implementierung eines vollständigen Scans werden alle aktiven Prüfungen in Ihrer Instanz ausgeführt.

Punkt-Scan

Führen Sie alle zutreffenden Prüfungen für einen einzelnen Datensatz, ein Update Set oder eine Anwendung aus, indem Sie **Sie Punkt-Scan ausführen** auswählen. Wenn Sie beispielsweise einen Punkt-Scan für eine Business Rule ausführen, werden nur die Prüfungen ausgeführt, die für die Business Rule-Tabelle gelten, und nur dieser einzelne Zieldatensatz wird gescannt. Wenn Sie einen Update Set-Scan oder einen Anwendungsscans ausführen, werden alle Datensätze im Zusammenhang mit diesem Update Set oder dieser Anwendung gescannt. Weitere Informationen finden Sie unter [App-Scans ausführen](#) und [Update Set-Scans ausführen](#).

Test-Scan

Führen Sie einen Test-Scan aus, um zu überprüfen, ob die Prüfung wie erwartet funktioniert. Mit dem Test-Scan können Sie eine einzelne Prüfung anstelle eines vollständigen Scans testen, indem Sie eine einzelne Prüfung auswählen und im Formular „**Prüfung testen**“ auswählen.

Rollen

Instance Scan hat die folgenden Rollen.

scan_user

Die Rolle „scan_user“ kann verschiedene Arten von Scans ausführen und die Ergebnisse und Ergebnisse anzeigen.

scan_admin

Die Rolle scan_admin hat Zugriff auf alles in der Instanz Instance Scan. Sie kann auch Prüfungen erstellen und ändern, mit Ausnahme der Standardprüfungen.

Erste Schritte mit Prüfungen

Prüfungen sind einzelne fokussierte Regeln, die Anomalien oder Möglichkeiten in einer Instanz erkennen. Diese Prüfungen können für Tabellen, Datensätze oder Metadaten ausgeführt werden. Prüfungen werden definiert, um Sicherheit, Best Practices für Upgrades, Verwaltbarkeit, Benutzer-Experience und Leistungsschwachstellen zu identifizieren.

Überprüfungstypen

Sie können Ihren Scheck erstellen, indem Sie einen der folgenden Typen auswählen.

Tabellenüberprüfung

Erstellen Sie eine Prüfung, indem **Sie Neue Tabellenprüfung erstellen** auswählen, wenn Sie wissen, welche bestimmte Tabelle und Bedingungen Sie testen möchten. Dieser Prüfungstyp wird jeweils nur auf eine Tabelle angewendet. Sie können auch Ihr eigenes Skript für komplexere Funktionen einfügen, indem Sie im Formular die Option **Erweitert** auswählen.

Überprüfung des Spaltentyps

Ruft alle Datensätze mit einem bestimmten Spaltenfeldtyp aus allen Tabellen in einer Instanz ab, indem **Sie Neue Spaltentypprüfung erstellen** auswählen. Der **Typ** „Spaltentypprüfung“ implementiert die von Ihnen erstellte Regel, um alle Datensätze zu durchlaufen, die dem Feldtyp der Zielspalte entsprechen.

Nur Skriptüberprüfung

Erstellen Sie eine Prüfung, ohne eine Tabelle oder einen Spaltentyp anzugeben, indem **Sie Neue Prüfung nur für Skript erstellen** auswählen. Sie können Metadaten und Konfigurationen überprüfen und komplexe Prüfungen ausführen, indem Sie Ihr eigenes Skript schreiben.

Linter-Überprüfung

Erstellen Sie eine Linter-Prüfung, um Probleme in einem Skript zu identifizieren. Wenn eine Linter-Prüfung für einen Datensatz ausgeführt wird, wird eine abstrakte Syntaxstruktur für den Code generiert. Sie können die abstrakte Syntaxstruktur verwenden, um Probleme mit dem Code zu analysieren.

Erstellen Sie eine Prüfung

Erstellen Sie Ihre eigenen Prüfungen, indem Sie das folgende Verfahren implementieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: scan_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Instanz-Scan > Überprüfungen**.
2. Wählen Sie im Kontextmenü Prüfungen die Option **Neu** aus.
Die Check Interceptor-Liste wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine der verfügbaren Prüfungsarten aus.
Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfungstypen](#).

Hinweis:

Wenn Sie eine vorhandene Prüfung aktualisieren möchten, wird das Feld **Version** um eins erhöht. Die neue Version bietet Ihnen eine Change-Historie. Sie können auch wissen, welche bestimmte Version der Prüfung mit einem bestimmten Scan ausgeführt wurde.

Erstellen Sie eine Tabellentypprüfung

Erstellen Sie eine Prüfung, indem **Sie Neue Tabellenprüfung erstellen** auswählen, wenn Sie wissen, welche bestimmte Tabelle und Bedingungen Sie testen möchten. Dieser Prüfungstyp wird jeweils nur auf eine

Tabelle angewendet. Sie können auch Ihr eigenes Skript für komplexere Funktionen einfügen, indem Sie im Formular die Option **Erweitert** auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: scan_admin

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie [Erstellen Sie eine Prüfung](#) abschließen.

Prozedur

1. Wählen **Sie Neue Tabellenprüfung erstellen aus**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Prüfungsdatensatzes.
Anwendung	Anwendung mit dem Prüfdatensatz.
Kategorie	Kategorie des Prüfungsdatensatzes.
Priorität	Priorität, mit der die Ergebnisse gelöst werden sollen.
Version	Aktuelle Version des Prüfdatensatzes. ⓘ Hinweis: Wenn Sie eine bereits vorhandene Prüfung aktualisieren möchten, wird das Feld Version um eins erhöht.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Prüfdatensatzes.
Kurzbeschreibung	Obligatorische Beschreibung der Prüfdatensätze.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu den Prüfungsdatensätzen.
Lösungsdetails	Leitlinie, um zu vermeiden, dass eine Prüfung für eine oder mehrere Tabellen deaktiviert wird.
Tabelle	Tabelle, die für diese Prüfung abgefragt wurde.
Bedingungen	Bedingungen, die Datensätze in einer Tabelle filtern. Nur die Datensätze, die die Kriterien erfüllen, werden gescannt.
Erweitert	Option zum Ausführen des definierten Skripts für jeden Datensatz, der der Bedingung entspricht, und steuern, wann ein Ergebnis generiert wird, wenn Erweitert auf „wahr“ festgelegt ist. Wenn Erweitert auf „falsch“ festgelegt ist, wird für jeden Datensatz, der der Bedingung in der definierten Tabelle entspricht, ein Ergebnis generiert.
Dokumentations-URL	Dokumentationslink für die Scheckdetails.

Felder	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Ein scan_user kann das Feld „Dokumentations-URL“ nicht bearbeiten.</p>
Ausführungsbedingung	Boolean Feld, das bestimmt, ob die Prüfung ausgeführt werden soll.
Tabelle	Tabelle, aus der Datensätze gescannt werden
Bedingungen	Bedingungen, die bestimmen, welche Datensätze ausgeführt werden
Skript	<p>Das Skript, das für jeden Datensatz ausgeführt wird, der der Bedingung in der definierten Tabelle entspricht.</p> <p>i Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen Erweitert aktiviert ist.</p>

Erstellen Sie eine Spaltentypprüfung

Ruft alle Datensätze mit einem bestimmten Spaltenfeldtyp aus allen Tabellen in einer Instanz ab, indem **Sie Neue Spaltentypprüfung erstellen** auswählen. Der **Typ** „Spaltentypprüfung“ implementiert die von Ihnen erstellte Regel, um alle Datensätze zu durchlaufen, die dem Feldtyp der Zielspalte entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: scan_admin

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie [Erstellen Sie eine Prüfung](#) abschließen.

Prozedur

1. Wählen **Sie Neue Spaltentypprüfung erstellen aus**.
Ein Formular für einen neuen Datensatz wird angezeigt.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Prüfungsdatensatzes.
Anwendung	Anwendung mit dem Prüfdatensatz.
Kategorie	Kategorie des Prüfungsdatensatzes.
Priorität	Priorität, mit der die Ergebnisse gelöst werden sollen.
Version	<p>Aktuelle Version des Prüfdatensatzes.</p> <p>i Hinweis: Wenn Sie eine bereits vorhandene Prüfung aktualisieren möchten, wird das Feld Version um eins erhöht.</p>

Felder	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Prüfdatensatzes.
Kurzbeschreibung	Obligatorische Beschreibung der Prüfdatensätze.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu den Prüfungsdatensätzen.
Lösungsdetails	Leitlinie, um zu vermeiden, dass eine Prüfung für eine oder mehrere Tabellen deaktiviert wird.
Spaltentyp	Spaltentyp, der für diese Prüfung abgefragt wurde.
Dokumentations-URL	Dokumentationslink für die Scheckdetails. 📘 Hinweis: Ein scan_user kann das Feld „ Dokumentations-URL “ nicht bearbeiten.
Ausführungsbedingung	Boolean Feld, das bestimmt, ob die Prüfung ausgeführt werden soll.
Spaltentyp	Typ der Spalten, die ausgeführt werden.
Skript	Skript, das für jeden Datensatz in einer Tabelle ausgeführt wird, die ein Feld des definierten Spaltentyps enthält.

Erstellen Sie eine Prüfung nur für Skripts

Erstellen Sie eine Prüfung, ohne eine Tabelle oder einen Spaltentyp anzugeben, indem **Sie Neue Prüfung nur für Skript erstellen** auswählen. Sie können Metadaten und Konfigurationen überprüfen und komplexe Prüfungen ausführen, indem Sie Ihr eigenes Skript schreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: scan_admin

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie [Erstellen Sie eine Prüfung](#) abschließen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Prüfung „Nur Skript“ wird nur während eines vollständigen Scans und nur einmal während eines Scans ausgeführt.

Prozedur

1. Wählen Sie in der Liste **Check Interceptor** die **Option Neue Prüfung nur für Skript erstellen** aus.
2. Füllen Sie die Felder in diesem Formular aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Prüfungsdatensatzes.
Anwendung	Anwendung mit dem Prüfdatensatz.
Kategorie	Kategorie des Prüfungsdatensatzes.
Priorität	Priorität, mit der die Ergebnisse gelöst werden sollen.
Version	Aktuelle Version des Prüfdatensatzes.

Felder	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Wenn Sie eine bereits vorhandene Prüfung aktualisieren möchten, wird das Feld Version um eins erhöht.</p>
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Prüfdatensatzes.
Kurzbeschreibung	Obligatorische Beschreibung der Prüfdatensätze.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu den Prüfungsdatensätzen.
Lösungsdetails	Leitlinie, um zu vermeiden, dass eine Prüfung für eine oder mehrere Tabellen deaktiviert wird.
Dokumentations-URL	<p>Dokumentationslink für die Scheckdetails.</p> <p>i Hinweis: Ein scan_user kann das Feld „Dokumentations-URL“ nicht bearbeiten.</p>
Ausführungsbedingung	Boolean Feld, das bestimmt, ob die Prüfung ausgeführt werden soll.
Skript	Option zum Schreiben eines benutzerdefinierten Skripts zum Generieren von Ergebnissen.

Erstellen Sie eine Linter-Prüfung

Erstellen Sie eine Linter-Prüfung, um Probleme in einem Skript zu identifizieren. Wenn eine Linter-Prüfung für einen Datensatz ausgeführt wird, wird eine abstrakte Syntaxstruktur für den Code generiert. Sie können die abstrakte Syntaxstruktur verwenden, um Probleme mit dem Code zu analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: scan_admin.

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie [Erstellen Sie eine Prüfung](#) abschließen.

Prozedur

1. Wählen **Sie Neue Linter-Prüfung erstellen aus**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Linter-Prüfung“.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Prüfungsdatensatzes.
Anwendung	Anwendung mit dem Prüfdatensatz.
Kategorie	Kategorie des Prüfungsdatensatzes.
Priorität	Priorität, mit der die Ergebnisse gelöst werden sollen.
Version	Aktuelle Version des Prüfdatensatzes.

Felder	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Wenn Sie eine bereits vorhandene Prüfung aktualisieren möchten, wird das Feld Version um eins erhöht.</p>
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Prüfdatensatzes.
Kurzbeschreibung	Obligatorische Beschreibung der Prüfdatensätze.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu den Prüfungsdatensätzen.
Lösungsdetails	Leitlinie, um zu vermeiden, dass eine Prüfung für eine oder mehrere Tabellen deaktiviert wird.
Dokumentations-URL	<p>Dokumentationslink für die Scheckdetails.</p> <p>i Hinweis: Ein scan_user kann das Feld „Dokumentations-URL“ nicht bearbeiten.</p>
Ausführungsbedingung	Boolean Feld, das bestimmt, ob die Prüfung ausgeführt werden soll.
Skript	<p>Das Skript, das für jeden Datensatz ausgeführt wird, der der Bedingung entspricht. Standardmäßig verfügt dieses Feld über ein zu verwendendes Engine-Objekt. Dieses Engine-Objekt enthält andere Objekte wie „engine.finding“, die Sie „engine.finding.increment()“ aufrufen können, um das Feld Anzahl für dieses bestimmte Ergebnis manuell zu erhöhen. Ein weiteres Objekt ist „engine.current“. Dies ist der aktuelle GlideRecord, den die Prüfung beim Ausführen anzeigen würde.</p> <p>i Hinweis: Dies ist neu im Release Quebec, wo Sie zuvor „Suchen“ und „Aktuell“ direkt aufgerufen haben.</p>

Erweiterte Linter-Prüfskripts

Linter-Prüfskripts helfen Ihnen beim Schreiben von Prüfungen, die nach Problemen in Skripten suchen. Wenn eine Linter-Prüfung für einen Datensatz ausgeführt wird, wird eine abstrakte Syntaxstruktur für den Code bereitgestellt. Sie können diese abstrakte Syntaxstruktur verwenden, um Probleme mit dem Code zu analysieren, z. B. zu viele verschachtelte if-Anweisungen oder Verwendungen einer langsamen API in einer while-Schleife.

Linter-Überprüfungsnutzung

Linter-Prüfungen haben ein eindeutiges Objekt namens rootNode. Dies ist der Stammknoten der analysierten abstrakten Syntaxstruktur (AST) für das Skript des aktuellen Datensatzes. Dieses Objekt hat viele Funktionen, aber die Besuchsfunktion ist die wichtigste. Die Visit

-Funktion verwendet eine Rückruffunktion als Parameter, der für jeden Knoten der Struktur aufgerufen wird. Die Rückruffunktion verwendet dann einen Knoten als Parameter, der den aktuellen Knoten während der Iteration darstellt. Sie können von der Rückruffunktion „false“ zurückgeben, um die Iteration der Struktur vorzeitig zu beenden. Andernfalls wird weiterhin jeder Unterknoten in der Struktur des Knotens besucht, für den Sie „visit“ aufgerufen haben.

Zum Beispiel, wenn Sie nach einer veralteten API mit der Bezeichnung „badFunction()“ suchen möchten. Im folgenden Beispiel können Sie eine Linter-Prüfung mit einem Skript schreiben:

```
(function(engine) {
  engine.rootNode.visit(function(node) {
    if (node.getTypeName() === "NAME" &&
        node.getNameIdentifier() === "badFunction" &&
        node.getParent().getTypeName() === "CALL") {
      engine.finding.incrementWithNode(node);
    }
  });
})(engine);
```

Wenn Sie einen Scan mit dieser Linter-Prüfung ausführen, wird jeder Datensatz im Scan mit einem Skriptfeld überprüft. Beispiel: Wenn ein Datensatz in diesem Scan ein Skript enthält, das wie folgt aussieht, wird beim Scan ein Ergebnis für diesen Datensatz erfasst.

```
/*
badFunction()
*/
// badFunction()
function badFunction() {
  return;
}
var GoodClass = Class.create();
GoodClass.prototype = Object.extend(Object, {
  badFunction: function() {
    // actually good
  }
});
var badFunction = ["badFunction", "badFunction()"];
badFunctionButSometimesGood();

badFunction();
```

Knotenfunktionen

Im Folgenden finden Sie eine Liste der verfügbaren Funktionen, die für das Knotenobjekt aufgerufen werden können.

- `getRootNode()`: Ruft den Stammknoten der Struktur für diesen Knoten ab
- `getParent()`: Übergeordnetes Element dieses Knotens abrufen
- `getLineNo()`: Ruft die Position der Zeilennummer für diesen Knoten ab
- `getColumnNo()`: Ruft den Speicherort der Spaltennummer für diesen Knoten ab
- `toSource()`: Quelle für diesen Knoten abrufen. Die Quelle basiert auf diesem Knoten und seinen untergeordneten Elementen
- `getTypeName()`: Ruft den Knotentypnamen dieses Knotens ab. Beispielsweise wird ein Funktionsaufruf in der Quelle als Knoten mit dem Typnamen „CALL“ tokenisiert.

i Hinweis:

Die Werte von `node.getTypeName()` stammen aus verschiedenen Knotentypen in einer abstrakten Syntaxstruktur (AST). Die möglichen Werte stammen aus dem AST-Parser von Rhino.

- `getNamelIdentifier()`: Wenn der Knotentyp dieses Knotens „NAME“ ist, wird der Bezeichner zurückgegeben, der der Zeichenfolgenwert des Namens selbst ist. Ein Knoten vom Typ „NAME“ stellt einen einfachen Namen dar, der kein Stichwort ist, z. B. ein Funktionsname oder ein Variablenname.

i Hinweis:

Wenn dieser Knoten kein NAME-Knoten ist, ist das Ergebnis NULL.

- `getAbsolutePosition()`: Ruft die absolute Position dieses Knotens ab. Die absolute Position ist die Anzahl der Zeichen vom Anfang des Skripts bis zu diesem Knoten
- `compareTo(other)`: Vergleicht diesen Knoten mit einem anderen Knoten. Der Knoten mit einer größeren absoluten Position und Länge ist im Vergleich größer. „other“ ist ein Knoten, der mit diesem Knoten verglichen werden soll
- `visit(CallbackFunction)`: Besuchen Sie jeden Knoten in der Unterstruktur, beginnend mit diesem Knoten, und führen Sie die angegebene Rückruffunktion auf jedem Knoten aus. „callbackFunction“ ist eine Funktion, die auf jedem Knoten in der Unterstruktur dieses Knotens ausgeführt wird. Diese Rückruffunktion verwendet einen `LintCheckAstNode` als Parameter, bei dem es sich um den besuchten Knoten handelt
- `debugPrint()`: Gibt eine Zeichenfolgendarstellung des abstrakten Syntaxbaums zurück, beginnend mit diesem Knoten. Jede Zeile enthält Informationen zu einem Knoten, und der Einzug stellt die Hierarchiebeziehung zwischen den Knoten dar. Die Informationen in jeder Zeile sind wie folgt angeordnet
 1. Absolute Position
 2. Knotentypname
 3. Position relativ zum übergeordneten Element
 4. Länge
 5. Namensbezeichner (wenn ein NAME-Knoten)

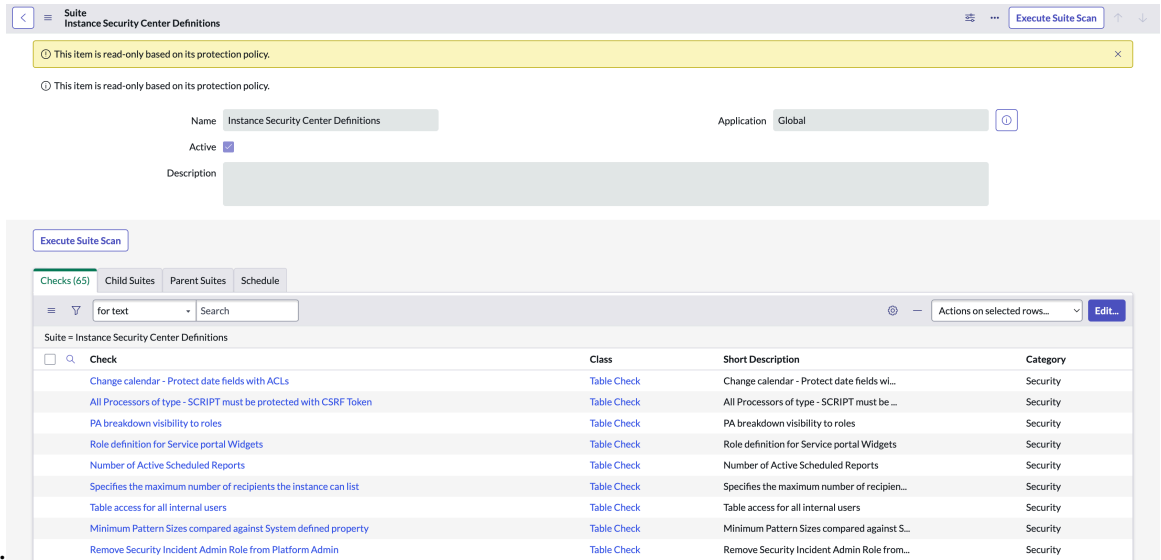
Weitere Informationen finden Sie unter [LintCheckAstNode-API – Scoped, Global](#) .

Suite-Verwaltung

Eine Suite ist eine Sammlung einzelner Prüfungen und Suites, die für einen Scan verwendet werden können. Suites können für bestimmte Geschäftsanforderungen erstellt werden. Alle untergeordneten Suites werden ausgeführt, wenn eine übergeordnete Suite in einem Scan verwendet wird.

Navigieren zu **Instanz-Scan > Suites**. Wählen Sie eine der Suites aus der Liste aus. Wählen Sie **Suite-Scan** ausführen aus, um einen Suite-Scan

auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter [Führen Sie einen Suite-Scan](#)



aus.

i Hinweis:

Einige von ServiceNow bereitgestellte Suites sind geschützte Suites, und die Prüfungen in der Suite können nicht geändert werden. Wenn Sie beispielsweise eine Suite aus dem App Store haben, kann die Suite nicht geändert werden. Sie können der nicht änderbaren Suite keine untergeordnete Suite hinzufügen. Sie können jedoch eine übergeordnete Suite hinzufügen, da dies keine Auswirkungen auf die Suite hat.

Erstellen Sie eine Prüfsuite

Erstellen Sie eine Prüfungssuite, um eine Gruppe von Prüfungen in einer Suite zu bündeln und auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Instanz-Scan > Suites**.
Eine Liste der Suites wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Suite zu erstellen.
3. Geben Sie in die Details des neuen Suite-Datensatzes ein.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Suite
Anwendung	Umfang der Suite
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Suite
Beschreibung	Informationen zur Suite

4. Wählen Sie Absenden aus, um eine neue **Prüfsuite** zu erstellen.

i Hinweis:

Die von Ihnen erstellten Suites können vollständig geändert werden. Sie können die Prüfungen in der Suite ändern und untergeordnete und übergeordnete Suites hinzufügen.

Instance Scan konfigurieren

Führen Sie die verschiedenen Arten von Scans aus, die Instance Scan bietet, um die Integrität Ihrer Instanz zu überprüfen. Sie können auch einen vollständigen Scan planen, um die Integrität Ihrer Instanz auch ohne aktive Sitzung sicherzustellen.

i Hinweis:

Instance Scan scannt nur benutzerdefinierte Datensätze, aber der Punkt-Scan scannt alle Datensätze, einschließlich der Standarddatensätze.

- 1. Scans ausführen:** Führen Sie die verschiedenen verfügbaren Scan-Typen gemäß Ihren Anforderungen aus.
- 2. Zeitplan-Scans:** Erstellen Sie einen Zeitplan, um regelmäßig entweder einen vollständigen Scan oder einen Suite-Scan auszulösen, auch wenn Sie keine aktive Sitzung haben.
- 3. Scans überwachen:** Verfolgen Sie den Fortschrittsstatus der ausgeführten und geplanten Scans nach.
- 4. Scans überprüfen:** Überprüfen Sie die ausgeführten Scans mit den Komponenten „Ergebnisse“ und „Ergebnisse“.

Instance Scan Rollen

Instance Scan wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Instanzscan-Benutzer [scan_user]

Die Rolle „scan_user“ kann verschiedene Arten von Scans ausführen und die Ergebnisse und Ergebnisse anzeigen.

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.

Instanzscan-Administrator [scan_admin]

Die Rolle scan_admin hat Zugriff auf alles in der Instanz-Scan-Instanz. Sie kann auch Prüfungen erstellen und ändern, mit Ausnahme der Standardprüfungen.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

i Hinweis:

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Führen Sie einen Punkt-Scan aus

Führen Sie alle zutreffenden Prüfungen für einen einzelnen Datensatz, ein Update Set oder eine Anwendung aus, indem **Sie Punkt-Scan ausführen** auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie beispielsweise einen Punkt-Scan für eine Business Rule ausführen, werden nur die Prüfungen ausgeführt, die für die Business Rule-Tabelle gelten, und nur dieser einzelne Zieldatensatz wird gescannt. Wenn ein Update Set-Scan oder ein Anwendungs-Scan ausgeführt wird, werden alle Datensätze im Zusammenhang mit diesem Update Set oder dieser Anwendung gescannt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Instanz-Scan > Überprüfungen**.

2. Navigieren Sie zum Datensatz in einer Tabelle, die für den Punkt-Scan geeignet ist.

i Hinweis:

Der zugehörige Link **Punkt-Scan** ausführen wird in der Benutzeroberfläche nur für entsprechende Datensätze angezeigt.

3. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt **Zugehörige Links**.

4. Wählen Sie die zugehörigen Links **Punkt-Scan** ausführen aus.

i Hinweis:

Der zugehörige Link **Punkt-Scan** ausführen ist nur verfügbar, wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Verfügbare Prüfungen, die für den Datensatz gelten
- Der Benutzer hat Lesezugriff auf den Datensatz
- Der Datensatz befindet sich in einer Tabelle, die sys_metadata erweitert
- Die Rolle des Benutzers muss scan_user sein
- Die Systemeigenschaft `glide.scan.enable_point_scan_ui_action` darf nicht „falsch“ sein

Die Fortschrittsanzeige zeigt den Status des Scans an.

5. Wählen **Sie Zu Ergebnis wechseln**.

Der Datensatz Scan-Ergebnis wird angezeigt.

6. Wählen Sie die zugehörige Liste **Prüfungen** aus, um die Ergebnisse anzuzeigen.

Wenn Sie die Fehlergründe überprüfen möchten, wählen Sie die zugehörige Liste **Fehler** aus.

Ergebnisse

Ein Scan aller zutreffenden Prüfungen für nur einen einzelnen Datensatz wird ausgeführt.

Führt einen Update Set-Scan aus

Verwenden Sie die Update Set-Prüfung, um entsprechende Prüfungen für Datensätze auszuführen, die vom Update Set betroffen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemupdate-Sätze > Lokale Update-Sätze**.
2. Wählen Sie das gewünschte Update Set aus der Liste aus.
3. Klicken Sie in der Liste **Zugehörige Links** auf **Update Set** scannen.

Führen Sie einen App-Scan aus

Scannen Sie die installierten Dateien einer Anwendung sowie den Anwendungsdatensatz selbst mit entsprechenden Prüfungen, indem Sie einen Anwendungs-Scan ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Anwendung beispielsweise eine Geschäftsregel installiert, werden Prüfungen, die für die Tabelle „sys_script“ relevant sind, für diese Geschäftsregel ausgeführt. Um einen Anwendungsscan auszulösen, wechseln Sie zum Datensatz der Anwendung, die Sie scannen möchten, und wählen Sie die UI-Aktion „**Anwendungsformular** -Link scannen“ aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
Eine Liste aller verfügbaren Anwendungen und Plugins wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Menüsymbol der gewünschten Anwendung aus.
3. Wählen Sie im Menüsymbol die Option **Zur Anwendung** wechseln aus.

Hinweis:

Die Option **Go to application** (Zu Anwendung wechseln) wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Anwendung kein Plugin ist.

4. Wählen Sie **Anwendung** scannen aus, um den App-Scan auszuführen.

Führen Sie einen Test-Scan aus

Führen Sie einen Test-Scan aus, um zu überprüfen, ob die Prüfung wie erwartet funktioniert. Mit dem Test-Scan können Sie eine einzelne Prüfung anstelle eines vollständigen Scans testen, indem Sie eine einzelne Prüfung auswählen und im Formular „**Prüfung testen**“ auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Instanz-Scan > Überprüfungen**.
Eine Liste der Prüfungen wird angezeigt.
2. Öffnen Sie den Prüfdatensatz, den Sie testen möchten, aus der Liste.
3. Um den Test zu starten, wählen Sie **Testüberprüfung** aus.
Der Status des Scans wird im Fortschrittstracker angezeigt. Das Modul „**Ergebnisse**“ im Anwendungsnavigator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die beim Ausführen des Prüfungstests gefunden wurden.

Führen Sie einen vollständigen Scan aus

Führen Sie einen Scan für die gesamte Instanz aus, indem Sie **Vollständigen Scan ausführen** auswählen. Durch die Implementierung eines vollständigen Scans werden alle aktiven Prüfungen in Ihrer Instanz ausgeführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Instanz-Scan > Überprüfungen**.
2. Um alle aktiven Prüfungen in Ihrer Instanz auszuführen, wählen Sie **Vollständigen Scan** ausführen aus.
Die Fortschrittsanzeige zeigt den Status des Scans an.



i Hinweis:

Die gleichzeitige Ausführung mehrerer vollständiger Scans ist nicht zulässig. Wenn sich während der Ausführung eines vollständigen Scans zwei oder mehr Prüfungen überschneiden, ist nur die erste Prüfung erfolgreich. Die erste Prüfung wird fortgesetzt, während die anderen sich überschneidenden Prüfungen sofort fehlschlagen.

3. Um die **Ergebnisnummer** und die Anzahl der Prüfungen zu ermitteln, die im Rahmen des vollständigen Scans ausgeführt wurden, wählen Sie **Sie Zu Ergebnis wechseln**.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Prüfungen aus, um die Liste aller **Prüfungen** anzuzeigen, die im Rahmen des vollständigen Scans ausgeführt wurden.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Fehler aus, um die während des vollständigen Scans aufgetretenen **Fehler** zu überprüfen.

Ergebnisse

Ein Scan der gesamten Instanz wird ausgeführt.

Planen Sie einen vollständigen Scan

Erstellen Sie einen Zeitplan, um regelmäßig einen vollständigen Scan auszulösen, auch wenn Sie keine aktive Sitzung haben. Ein Zeitplan erstellt eine etablierte Baseline für die Integrität der Instanz und bietet einen Vergleich mit Konfiguration und Instanzintegrität im Laufe der Zeit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Instanz-Scan > Überprüfungen**.
2. Wählen Sie **Vollständigen Scan planen** aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Vollständigen Scan auslösen“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Prüfungsdatensatzes.
Aktiv	Option zum Ausführen des Scans zu einem geplanten Zeitpunkt.
Anwendung	Anwendung, zu der der Auftrag gehört.
Bedingt	Option zum Auswählen von Bedingungen, unter denen der Scan ausgeführt wird.
Run-Kosten	Liste hat verwendet, um die Planung des vollständigen Scans auszuwählen.
Dieses Skript ausführen	Auswahl zum Ausführen des Standardskripts.
Aktualisieren	Das Skript, das für einen vollständigen Scan aktualisiert wird.
Jetzt ausführen	Das Standardskript, das für einen vollständigen Scan ausgeführt wird.
Löschen	Das Skript wird für einen vollständigen Scan gelöscht.

4. Um den vollständigen Scanauszuführen, wählen Sie **Jetzt** ausführen aus. Eine Liste der Ergebnisse wird angezeigt.
5. Wählen Sie im Anwendungsnavigator **Ergebnisse** aus. Der Status der Ausführung wird zusammen mit der **Ergebnisnummer** angezeigt.
6. Um die Liste der Ergebnisse anzuzeigen, wählen Sie die **Ergebnisnummer** aus.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie im Anwendungsnavigator **Dashboard** aus, um Daten zu den Ergebnissen anzuzeigen.

Ergebnisse

Es wird ein Zeitplan erstellt, um auch ohne aktive Sitzung regelmäßig einen vollständigen Scan auszulösen.

Führen Sie einen Suite-Scan aus

Führen Sie Suites verfügbarer Prüfungen für ein bestimmtes Ziel aus, um gezielte Scan-Ergebnisse zu erhalten, indem Sie **Suite-Scan ausführen** auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Instanz-Scan > Suites**.
Eine Liste aller Suites wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine der Suites aus der Liste aus.
Das Formular für die ausgewählte Suite wird angezeigt.
3. Wählen Sie **Suite-Scan ausführen aus**.
Das **Dialogfeld „Suites jetzt scannen“** wird angezeigt.
4. Wählen Sie ein Ziel für den Scan aus.

Scan Suites Now
×

Select targets for this scan

Full Instance

Scoped App

Update Set

- **Vollständige Instanz:** Durchsucht alle verfügbaren Datensätze in der Instanz.
- **Bereichsbezogene App:** Scannt ausgewählte bereichsbezogene Apps. Sie können mehrere bereichsbezogene Apps auswählen.
- **Update Set:** Scannt mehrere Update Sets.

5. Wählen Sie **Scan ausführen aus**.

i Hinweis:

Wenn ein Datensatz inaktiv ist, generieren die Prüfungen keine Ergebnisse für diesen Datensatz.

Planen Sie einen Suite-Scan

Erstellen Sie einen Zeitplan, um regelmäßig einen Suite-Scan auszulösen, auch wenn Sie keine aktive Sitzung haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Instanz-Scan > Suites**.
Eine Liste der Suites wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Suite aus der Liste aus, um einen Suite-Scan zu planen.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Zeitplan aus.
Eine Liste der geplanten Scans wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Neu** aus, um einen Zeitplan für den Suite-Scan zu erstellen.
Das **Dialogfeld „Suite-Scan planen“** wird angezeigt.
5. Wählen Sie ein Ziel für den Scan aus.
 - **Vollständige Instanz:** Durchsucht alle verfügbaren Datensätze in der Instanz.
 - **Bereichsbezogene App:** Scannt ausgewählte bereichsbezogene Apps. Sie können mehrere bereichsbezogene Apps auswählen.
 - **Update Set:** Scannt mehrere Update Sets.
6. Wählen Sie **Scan planen**

Schedule Suite Scan
×

Select targets for this scan

Full Instance

Scoped App

Update Set

Cancel Schedule Scan

aus.

i Hinweis:

Wenn ein Datensatz inaktiv ist, generieren die Prüfungen keine Ergebnisse für diesen Datensatz.

Das Formular „**Geplanter Scan**“ wird angezeigt.

7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Linter-Prüfung“.

Felder	Beschreibung
Name	Name des geplanten Scans
Anwendung	Anwendung, die den Datensatz enthält.
Kombination	Verweist auf einen Datensatz, der eine Liste von Quellen und eine Liste von Zielen enthält, für die der Scan ausgeführt werden soll.

Felder	Beschreibung
Run-Kosten	<p>Häufigkeit, mit der die Ausführung des Scans geplant werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Täglich: Der Scan ist so geplant, dass er täglich ausgeführt wird. <p>Zeit: Die Uhrzeit, zu der der Scan täglich gestartet werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wöchentlich: Der Scan ist so geplant, dass er wöchentlich ausgeführt wird. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tag: Der Tag in der Woche, an dem der Scan wöchentlich beginnen soll. ▪ Zeit: Die Uhrzeit, zu der der Start des Scans geplant ist. ○ Monatlich: Der Scan ist so geplant, dass er monatlich ausgeführt wird. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tag: Der Tag im Monat, an dem der Scan monatlich beginnen soll. ▪ Zeit: Die Uhrzeit, zu der der Start des Scans geplant ist. ○ Regelmäßig: Der Scan ist so geplant, dass er regelmäßig ausgeführt wird. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Start: Datum und Uhrzeit des Starts des Scans. ▪ Wiederholungsintervall: Datum und Uhrzeit, zu der die Wiederholung des Scans geplant wurde. ○ Einmal: Datum und Uhrzeit des Starts des Scans. ○ Bei Bedarf: Der Scan ist nicht zur Ausführung geplant und wird nur manuell ausgeführt, wenn die Option Bei Bedarf für das Feld Ausführen ausgewählt ist. ○ Geschäftskalender: Geschäftskalenderzeit des Benutzers, um die Scan-Ausführung je nach Auswahl entweder am Anfang oder am Ende dieses Zeitraums zu planen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.
Bedingt	Option zum Schreiben einer eigenen Skriptbedingung, die immer überprüft wird, bevor ein geplanter Scan ausgeführt wird.
Ausführen als	Benutzerrolle, die zum Ausführen des Scans verwendet wird.
Als tz ausführen	Zeitzone, die zum Ausführen des Scans verwendet wird.

8. Wählen Sie Absenden.

Der geplante Scan wird in der zugehörigen Liste „Zeitplan“ angezeigt.

Fortschrittsstatus eines Scans

Sie können den Fortschrittsstatus eines Scans überprüfen, indem Sie die Fortschrittsanzeige überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur**1. Navigieren zu Alle > Instanz-Scan > Überprüfungen.**

Eine Liste der Prüfungen wird angezeigt.

2. Führen Sie den erforderlichen Scan aus.

Die Fortschrittsanzeige zeigt den Status der Scan-Ausführung an. Sie können den Fortschrittstracker schließen und später anzeigen, ohne im Modal bleiben zu müssen, um die Ausführung abzuschließen. Um den Status später anzuzeigen, wechseln Sie im Anwendungsnavigator zu **Ergebnisse**. Wählen Sie den erforderlichen Scan-Ergebnisdatensatz aus, um seinen Status zu überprüfen.

3. Um den Status des Scans anzuzeigen, wählen Sie Zu Ergebnis wechseln.

Wenn der Scan abgeschlossen ist, wird eine Liste der Ergebnisse angezeigt. Sie können auch alle Prüfungen finden, die als Teil des Scans ausgeführt wurden, indem Sie in der zugehörigen Liste „Prüfungen“ auswählen. Wenn eine der Prüfungen fehlschlägt, klicken Sie auf die zugehörige Liste Fehler, um sie zu überprüfen. Wenn der vollständige Scan einige Zeit in Anspruch nimmt, können Sie den Status überprüfen, indem Sie im Anwendungsnavigator **Ergebnisse** auswählen.

Führen Sie einen reaktiven Scan aus

Führen Sie einen reaktiven Scan aus, um einen Scan einzurichten, der automatisch bei einem Ausführungstrackerfehler ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für viele fehlgeschlagene Prozesse in Ihrer Instanz finden Sie einen entsprechenden Datensatz im Ausführungstracker. Das Fortschrittsfenster zeigt den Status des Tests an. Wenn ein Prozess in einem Ausführungstracker fehlschlägt, kann der Instanzscan anhand des Fortschrittsstatus nach diesem Fehler suchen und automatisch einen Scan ausführen.

Der **Auslösertyp** im Formular „Scan-Auslöser“ muss mit dem Feld **Quelltabelle** im Datensatz „sys_execution_tracker“ des fehlgeschlagenen Prozesses übereinstimmen, um die Verbindung zwischen beiden zu ermöglichen. Wenn sich der fehlgeschlagene Test beispielsweise in der Liste der Update Sets befindet, können Sie den **Auslösertyp** als sys_update_set einrichten. Dadurch kann der Instanzscan mit dem Ausführungstracker-Testfehler verbunden werden.

Prozedur**1. Geben Sie scan_trigger_list.do in den Navigationsfilter ein.**

Eine Liste der Scan-Auslöser wird angezeigt.

2. Wählen Sie den erforderlichen Auslöser aus der Liste aus, um ihn zu aktualisieren.** Hinweis:**

Der **Auslösertyp** basiert auf den Tabellennamen. Sie können in Ihren Codes auch einen benutzerdefinierten Auslösertyp erstellen.

Der reaktive Scan ist jetzt so eingerichtet, dass der Ausführungstracker des fehlgeschlagenen Prozesses, der in der Scan-Ergebnistabelle angezeigt wird, automatisch gescannt wird.

Überprüfung von Scans

Nachdem die Scans ausgeführt wurden, können Sie sie mit den Komponenten „Ergebnisse“ und „Ergebnisse“ überprüfen.

- **Ergebnisse:** Ein Ergebnis Instance Scan meldet den Status und den Typ des Scans. Sie können auch alle Prüfungen anzeigen, die im Rahmen des Scans ausgeführt wurden, sowie alle anderen Informationen im Zusammenhang mit dem Scan, z. B. Fehler und Scan-Protokolle. Verwenden Sie das Dashboard „[Scan-Ergebnisse](#)“, um detaillierte Informationen zu einem ausgeführten Scan zu erhalten.
- **Ergebnisse:** Ein Ergebnis ist ein Verweis auf einen Datensatz, der gegen eine Prüfung verstoßen hat, die in einem Scan verwendet wurde. Sie können ein Ergebnis auch [stummschalten](#), wenn ein Ergebnis beim nächsten Scan nicht gemeldet werden soll.

Ergebnisse

Ein Ergebnis Instance Scan meldet den Status und den Typ des Scans. Sie können auch alle Prüfungen anzeigen, die im Rahmen des Scans ausgeführt wurden, sowie alle anderen Informationen im Zusammenhang mit dem Scan, z. B. Fehler und Scan-Protokolle.

Wenn die Option ausgewählt, indem Sie in der Fortschrittsnachverfolgung eines Scans **zu Ergebnis** wechseln, wird das Scan-Ergebnis durch eine **Ergebnisnummer** identifiziert. Wählen Sie das **Ergebnis-Dashboard** aus, um die Scan-Ergebnisse anzuzeigen.

Das Feld **Scan-Typ** gibt den Typ des ausgeführten Scans an. Das Feld **Status** zeigt den Status des Scans an, der entweder **In Bearbeitung**, **Abgeschlossen** oder **Fehlgeschlagen** lautet. Das Feld **Execution Time** (Ausführungszeit) zeigt die Dauer des Scans in Millisekunden an.

Das Formular „**Scan-Ergebnis**“ enthält die folgenden zugehörigen Listen.

Scanfunde

In der zugehörigen Liste „Scanfunde“ werden alle während der Ausführung der Prüfungen gefundenen Ergebnisse angezeigt.

Suites

In der zugehörigen Liste Suites werden alle Suites angezeigt, die im Rahmen des Scans ausgeführt wurden.

Überprüfungen

In der zugehörigen Liste Prüfung werden alle Prüfungen angezeigt, die im Rahmen des Scans ausgeführt wurden.

Fehler

In der zugehörigen Liste Fehler werden alle Prüfungen angezeigt, die während der Ausführung des Scans fehlgeschlagen sind. Außerdem wird der Grund für den Fehler in Form einer Fehlermeldung angezeigt.

Scanprotokoll

Die zugehörige Liste Scan-Protokoll zeigt Nachrichten an, die während des gesamten Scans gefunden wurden.

Scanstatistiken

Die zugehörige Liste Scan-Statistiken wird angezeigt

Ziel

Die zugehörige Liste „Ziel“ zeigt alle Ziele, für die die Prüfungen ausgeführt wurden.

Scan-Ergebnisse

Das Dashboard „Scan-Ergebnisse“ hilft Ihnen, einen Überblick über alle Details eines ausgeführten Scans zu erhalten.

Navigieren zu **Alle > Instanz-Scan > Ergebnisse**. Wählen Sie ein Scan-Ergebnis aus der Liste Scan-Ergebnisse aus. Klicken Sie im Formular „Scan-Ergebnis“ auf den Link Ergebnis-Dashboard.

Scan Results

Manage the findings from your scan.

Findings Rescan



Automatische Übersetzung


Wählen **Sie Erneut scannen aus**, um denselben Scan erneut auszuführen. Wenn Sie alle Ergebnisse nach Prüfungen gruppiert anzeigen möchten, wählen Sie rechts oben **Ergebnisse** aus.

Felder	Beschreibung
Vorheriger Scan	<p>Details zum vorherigen Scan.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ergebnisnummer: Link zum vorherigen Scan-Ergebnisdatensatz Ausstehende Ergebnisse: Gesamtzahl der Ergebnisse, deren Status nicht als „Gelöst“ markiert wurde.

Felder	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Gelöste Ergebnisse: Gesamtzahl der Ergebnisse, deren Status als „Gelöst“ markiert wurde. <p>i Hinweis: Nicht alle Ergebnisse, die als Gelöst markiert wurden, werden behoben. Wenn ein Ergebnis nicht behoben wurde und als Gelöst markiert wurde, wird die Anzahl der Ergebnisse dennoch erhöht.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datum: Datum und Uhrzeit des Starts des vorherigen Scans • Dauer: Gesamtzeit, die für den Abschluss des vorherigen Scans benötigt wurde
Letzter Scan	<p>Details zum zuletzt abgeschlossenen Scan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ergebnisnummer: Link zum Datensatz des letzten Scan-Ergebnisses • Funde: Gesamtzahl der beim letzten Scan gefundenen Funde • Ziel: Ziel, für das der Scan ausgeführt wird <ul style="list-style-type: none"> ○ Vollständige Instanz: Durchsucht alle verfügbaren Datensätze in der Instanz ○ Bereichsbezogene App: Scant ausgewählte bereichsbezogene Apps. Sie können mehrere bereichsbezogene Apps auswählen. ○ Update Set: Scant mehrere Update Sets. • Datum: Datum und Uhrzeit des Starts des Scans • Dauer: Gesamtzeit, die für den Abschluss des Scans erforderlich ist
Aufgaben nach Priorität scannen	<p>Scan-Aufgaben nach Priorität sortiert. Die Priorität ergibt sich aus den Prüfungen, zu denen diese Aufgaben gehören.</p> <p>i Hinweis: Die Status stammen aus den Status der Aufgaben, die den Ergebnissen zugeordnet sind.</p>
Durchschnittliche Ergebnisse im Zeitverlauf	Meldung der durchschnittlichen Anzahl von Funden an einem Tag.

Felder	Beschreibung
Kategorieaufgliederung	Kategorieaufgliederung der Prüfungen, die als Teil des Scans ausgeführt wurden
Produktaufgliederung	Produktfamilie der einzelnen Scan-Ergebnisdatensätze. i Hinweis: Incident-Datensätze haben keine Produktfamilie.
Befunde nach Entwickler	Name des Benutzers, dessen Änderungen die Ergebnisse generiert haben. i Hinweis: Nur die ersten 5 Benutzernamen werden in der Liste angezeigt. Klicken Sie auf Alle anzeigen, um alle Ergebnisse nach Benutzern gruppiert anzuzeigen.

Wenn ein Scanvorgang ausgeführt wird und mindestens eine der Prüfungen fehlschlägt, wird die folgende Warnmeldung

 You are viewing the results of a failed scan. [Click here](#) to review the details

angezeigt.

Ergebnisse

Ein Ergebnis ist ein Verweis auf einen Datensatz, der gegen eine Regel einer Prüfung in der Instanz verstoßen hat. Sie können den Quelldatensatz und die Anzahl der durch den Datensatz ausgelösten Regeln einer bestimmten Prüfung ermitteln.

Jedes Ergebnis ist spezifisch für ein Ergebnis, und jedes Ergebnis ist spezifisch für einen ausgeführten Scan.

i Hinweis:

Wenn Sie einen Scan ausführen, erhalten Sie auf jeden Fall ein Ergebnis des Scans, aber möglicherweise keine Ergebnisse. Möglicherweise sind während der Ausführung der Prüfungen keine Ergebnisse aufgetreten.

i Hinweis:

Wenn ein Datensatz inaktiv ist, generieren die Prüfungen keine Ergebnisse für diesen Datensatz.

Das Scan-Ergebnis enthält Informationen über die Prüfung, die durch einen Datensatz verletzt wurde. Die **Quelltabelle** und die **Quellfelder** verweisen auf den Datensatz, der während der Ausführung einer Prüfung gegen eine Regel verstoßen hat. Sie können weitere Informationen zum Datensatz erhalten, indem Sie auf das Informationssymbol klicken. Das Feld Anzahl zeigt an, wie oft der Datensatz gegen die **Prüfregeln** verstoßen hat. Das Ergebnis zeigt auch die Version der Prüfung an, die das Ergebnis generiert hat. Im Feld **Produktfamilie** wird die Produktfamilie für jede Prüfung angezeigt. Das Feld **Aufgabe** hilft Ihnen, eine Aufgabe einer Einzelperson oder einer Gruppe zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Scan-Aufgaben werden erstellt](#). Wenn Sie verhindern möchten, dass bei zukünftigen Scans ein Ergebnis generiert wird, verwenden Sie die **Stummschaltungsregel**.

i Hinweis:

Wenn Sie die **Stummschaltungsregel** verwenden, müssen Sie auch einen Grund für die Stummschaltung des Ergebnisses auswählen.

Schalten Sie ein Ergebnis stumm

Schalten Sie einen Fund im Formular „Scanfund“ stumm, um zu verhindern, dass der Fund in den späteren Scan-Ergebnissen gemeldet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur**1.** Navigieren zu **Alle > Instanz-Scan > Ergebnisse**.

Eine Liste der Scan-Ergebnisse wird angezeigt.

2. Wählen Sie das Scan-Ergebnis, das Sie ausgeführt haben, aus der Liste aus.

Das Formular „Scan-Ergebnis“ für den Scan wird angezeigt.

3. Wählen Sie die zugehörige Liste „Scanfunde“ aus.

Eine Liste der Ergebnisse für den Scan wird angezeigt.

4. Verwenden Sie das Informationssymbol, um das Ergebnis zu öffnen, das Sie stummschalten möchten.**5.** Wählen Sie **Stumm**, um zu verhindern, dass der Fund beim nächsten Scan gemeldet wird.

i Hinweis:

Das Dialogfeld Grund für Stummschaltung auswählen wird nur angezeigt, wenn Sie im Formular „Scan-Ergebnis“ die Option **Stumm** auswählen.

6. Wählen Sie den Grund für das Stummschalten des Ergebnisses und dann im modalen Fenster die Option **Stumm** aus.**i Hinweis:**

Wählen Sie Stummschaltung **aufheben** aus, wenn das Ergebnis auch in den späteren Scans gemeldet werden soll. Die Schaltfläche **Stummschaltung aufheben** ist nur sichtbar, wenn Sie ein Ergebnis stummgeschaltet haben.

Scan-Aufgaben werden erstellt

Erstellen Sie eine Scan-Aufgabe, um die Aufgabenzuweisung nach einem Datensatz zu erleichtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: scan_user

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `scan_task_list.doein`.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Scan-Aufgabe zu erstellen.
Das Formular „**Scanaufgabe**“ wird angezeigt.
3. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular aus.

Details des Formulars „Scanaufgabe“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Aufgabennummer
Zugewiesen an	Person, die für die Arbeit an der Aufgabe verantwortlich ist
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die für die Arbeit an der Aufgabe verantwortlich ist
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aufgabe
Status	Status der Aufgabe <ul style="list-style-type: none"> ○ Neu ○ In Bearbeitung ○ Angehalten ○ Gelöst
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Aufgabe
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Aufgabe
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Hinweise

Hinweis:

„scan_user“ kann die Aufgabe nur einem Nicht-scan_user zuweisen. Der Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen wurde, erhält dieselbe Berechtigung wie scan_user.

Verwenden des Dashboards Instance Scan .

Das Dashboard Instance Scan ist eine systemweite visuelle Darstellung der Integrität Ihrer Instanz. Das Dashboard hilft Ihnen, die Ergebnisse eines vollständigen Scans für Ihre Instanz zu verwalten und zu analysieren.

Das Dashboard bietet mehrere Optionen zum Filtern Ihrer Suchergebnisse, um genau das Prüfungsergebnis zu finden, das möglicherweise Probleme verursacht. Die **Instanzscankategorie** ist die Filterauswahl, die alle Kategorien aller gescannten Prüfungen anzeigt. Sie können den Typ der Scan-Kategorie auswählen, die im Dashboard als Teil der Scan-Ergebnisse angezeigt werden soll. Die **Instanzscanpriorität** hilft Ihnen, die Prioritätsstufe der Ergebnisse auszuwählen, um zu entscheiden, welche Scan-Ergebnisse zuerst behandelt werden müssen. Diese Prioritätsstufe wird häufig als Bewertungsstufe der Scans bezeichnet.

Instance Scan Category

All ▼

All

Manageability

Performance

Security

Upgradability

User Experience

Instance Scan Priority

All ▼

All

1 - Critical

2 - High

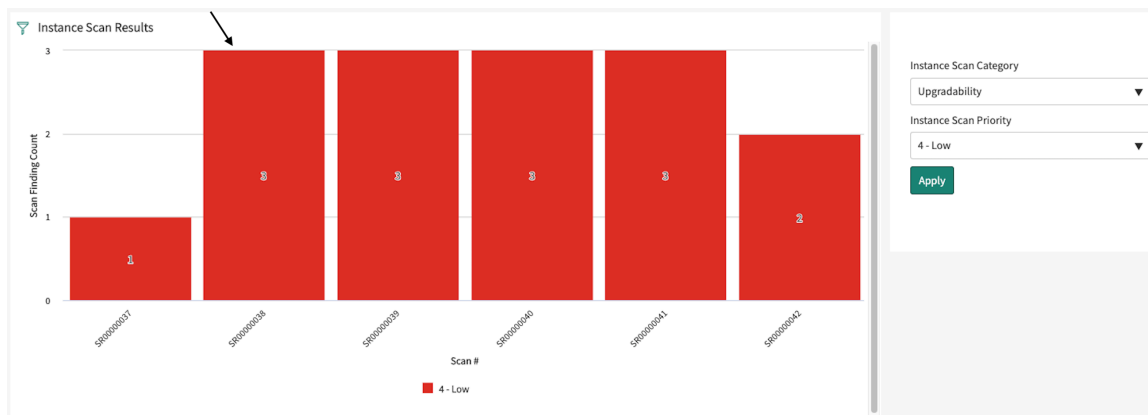
3 - Moderate

4 - Low

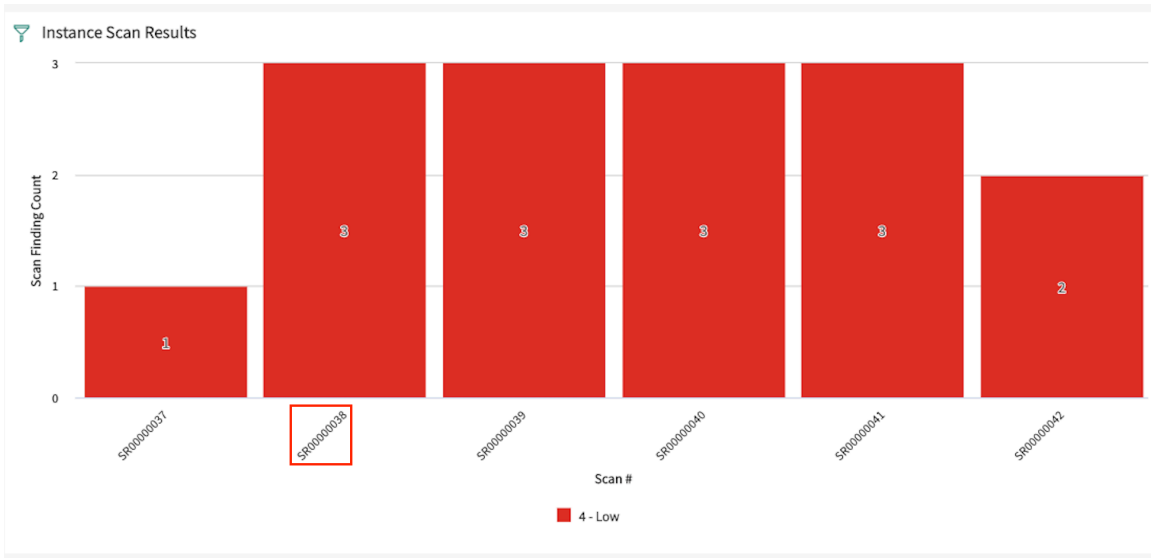
i Hinweis:

Das Dashboard gilt nur für vollständige Scans. Die **Instanz-Scan-Kategorie** ist nur verfügbar, wenn die Ergebnismenge Daten oder Ergebnisse enthält, die für die Kategorien gelten.

Beispielsweise können Sie das Dashboard verwenden, um die Ergebnisse der Prüfungsergebnisse zu vergleichen. Wenn sich die Anzahl der Prüfungsfunde unerwartet ändert, wählen Sie das jeweilige Scan-Ergebnis aus der Scan-Ergebnisliste aus.



Sie können alle Ergebnisse für den Scan überprüfen, der eine unerwartete Anzahl von Ergebnissen generiert hat. In dieser Liste werden alle Ergebnisse angezeigt, die sich auf einen oder mehrere Scans beziehen.

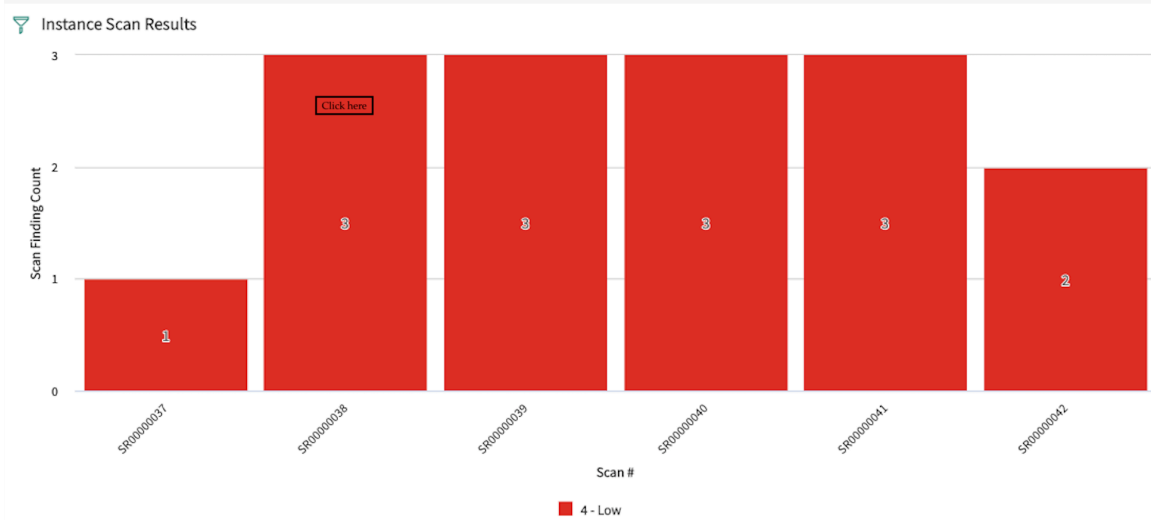


Instance Scan Results List

15 total Scan Findings

Created	Result Number	Count	Check	Category	Priority	Short Description	Source	Source Table
	Result: SR00000037	(1)						
	Result: SR00000038	(3)						
	Result: SR00000039	(3)						
	Result: SR00000040	(3)						
	Result: SR00000041	(3)						
	Result: SR00000042	(2)						

Sie können auch direkt die Spalte mit den erforderlichen Ergebnissen auswählen, um die zugehörige Liste für einen bestimmten Scan anzuzeigen.



Die Liste gibt auch die Quelle an, aus der das Ergebnis abgerufen wurde. Sie können die Listenansichtsdaten für weitere Leistungsvergleiche und -analysen in eine externe Quelle exportieren, z. B. in eine CSV- oder XLSV-Datei.

Implementieren Sie das Dashboard Instance Scan .

Vergleichen und analysieren Sie die Ergebnisse der Scans in Ihrer Instanz, indem Sie sie im Premium-Dashboard Performance Analytics (PA) darstellen.

Vorbereitungen

Sie haben einige Prüfungen erstellt, um den vollständigen Scan auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Prüfung](#) und [Führen Sie einen vollständigen Scan aus](#).

Erforderliche Rolle: admin.

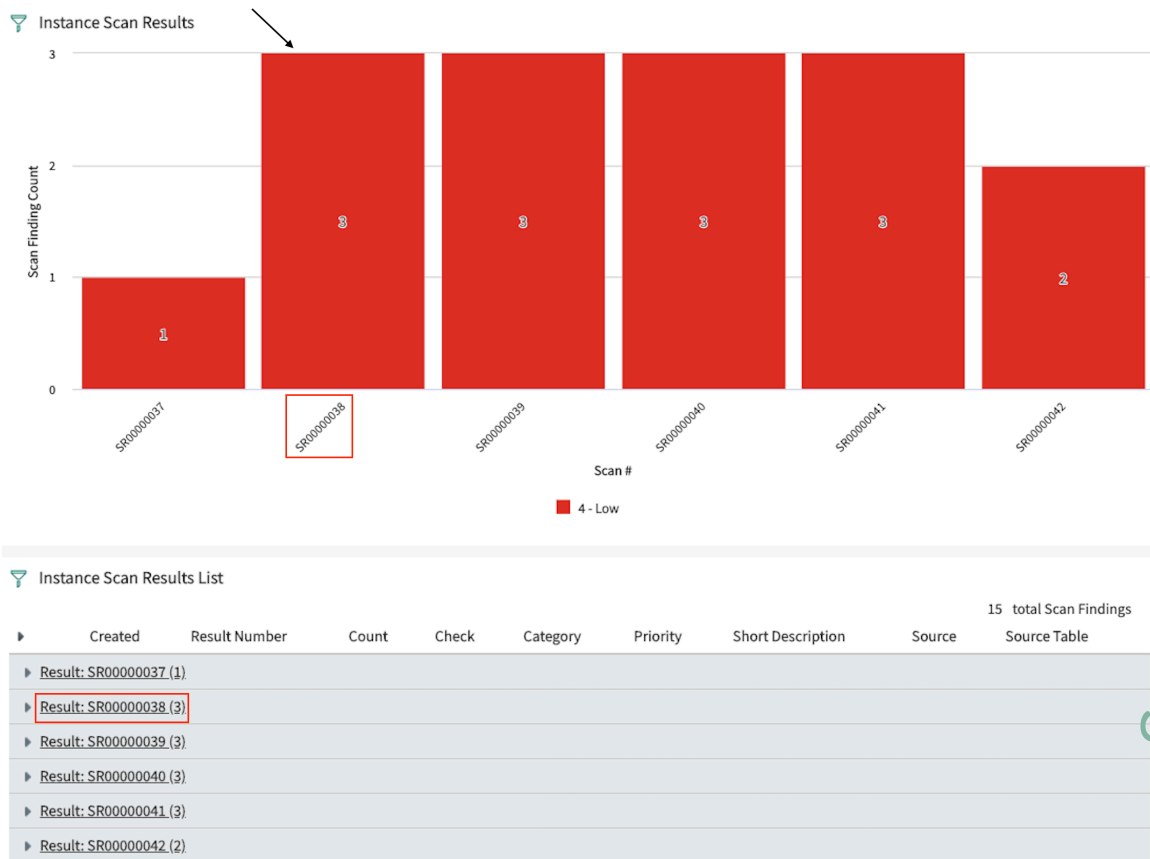
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Instanz-Scan > Dashboard**.
2. Wählen Sie eine Option aus der Liste „**Instanz-Scan-Kategorie**“ oder „**Instanz-Scan-Priorität**“ aus.

i Hinweis:

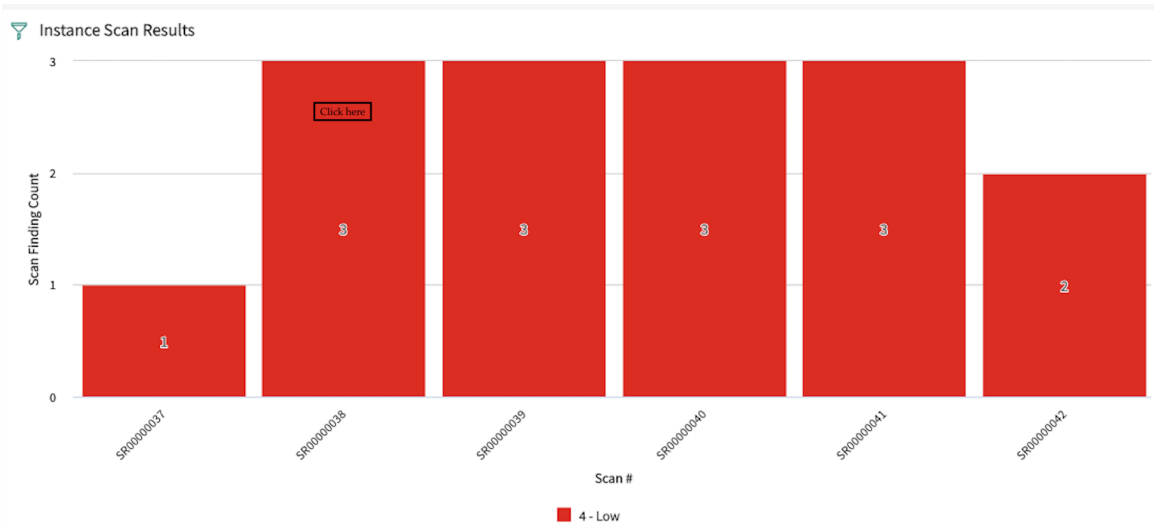
Das Dashboard gilt nur für vollständige Scans. Die **Instanz-Scan-Kategorie** wird nur angezeigt, wenn die Ergebnismenge Daten oder Ergebnisse enthält, die für die Kategorien gelten.

3. Wählen Sie das Scan-Ergebnis aus der Liste „Scan-Ergebnisse“ aus, das eine unerwartete Anzahl von Prüfungsergebnissen generiert.
Eine zugehörige Liste von Ergebnissen, die sich nur auf diesen Scan beziehen, wird erweitert.



4. **Wahlweise:** Wählen Sie die Scan-Spalte direkt im Dashboard aus, um die zugehörige Liste der Prüfungen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung



Die zugehörige Liste der Prüfungen wird angezeigt. Die Liste gibt auch die Quelle an, aus der das Ergebnis abgerufen wurde.

Check	Check Version	Count	Product Family	Result	Mute Rule	Source	Source Table	Domain	User
Check 1		3	1	SR00000038	(empty)	(empty)		global	
Check 2		1	1	SR00000038	(empty)	(empty)		global	
Check 3		0	1	SR00000038	(empty)	(empty)		global	

Ergebnisse

Ein Dashboard mit den Ergebnissen von Scans wird erstellt.

Instance Scan Tabellenbereinigungsrichtlinien

Instance Scan bietet Tabellenbereinigungsrichtlinien zum Löschen vorheriger Scan-Ergebnisse.

Die Bereinigungsrichtlinien basieren auf dem Zeitpunkt, zu dem die Scans erstellt wurden. Der Timer startet, wenn Sie einen Scan ausführen. **Die Tabellenbereinigung wird für die Tabelle** „Auto Flushes“ [sys_auto_flush] ausgeführt und bereinigt die vorherigen Scan-Ergebnisse.

- Wenn die Ergebnisdatensätze älter als 90 Tage (**7.776.000** Sekunden) sind, löscht die erste Richtlinie alle Scan-Ergebnisdatensätze und zugehörigen Datensätze.
- Wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind, löscht die zweite Richtlinie alle Scan-Ergebnisdatensätze und zugehörigen Datensätze.
 - Der **Scan-Typ** ist **Test-Scan**.
 - Die Datensätze sind älter als 14 Tage und das **Alter in Sekunden** ist gleich oder größer als **1.209.600** Sekunden.

Sie können diese Richtlinien auch ändern, indem Sie einen benutzerdefinierten Zeitraum eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Passen Sie die Richtlinien für die Tabellenbereinigung an](#) .

Passen Sie die Richtlinien für die Tabellenbereinigung an

Bereinigen Sie vorherige Scan-Ergebnisse in regelmäßigen Abständen, indem Sie den Zeitraum für die Tabellenbereinigung anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Instanz-Scan > Tabellenbereinigung**.
2. Wählen Sie eine der Bereinigungsrichtlinien aus der Liste Auto-Flushes aus.
3. Passen Sie das Feld **Alter in Sekunden** nach Bedarf an.
4. Um die benutzerdefinierte Richtlinie für die Tabellenbereinigung zu speichern, wählen Sie **Aktualisieren**.

Zeitüberschreitungsschwellenwert

Eine Zeitüberschreitung bestimmt den Ausführungsschwellenwert eines Scans aus der Ausführung langer Scans. Zum Beispiel führt ein Scan, der länger als der festgelegte Zeitraum ausgeführt wird, zu einem Fehler.

Wenn der Scan oder die Prüfung länger dauert als der von der Kontingentregel festgelegte Zeitraum, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Hinweis:

Standardmäßig sind die Scans auf drei Stunden und einzelne Prüfungen auf 10 Minuten begrenzt.

Execute Full Scan
✕

Full Scan
Failed at 100%

The health scan exceeded the time allowed

Go to Result

Informationen zum Konfigurieren dieser Schwellenwerte finden Sie unter [Implementieren Sie einen Schwellenwert für die Scan-Zeitüberschreitung](#) und [Implementieren Sie einen Schwellenwert für die Zeitüberschreitung für die Prüfung](#).

Implementieren Sie einen Schwellenwert für die Scan-Zeitüberschreitung

Legen Sie die Ausführungszeit eines einzelnen Scans fest, indem Sie **Transaktionsquotenregeln** implementieren. Durch das Festlegen einer Mengenregel wird verhindert, dass Ihre Instanz einen langen Scan ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Transaktionsmengenregeln**.
2. Um eine bestimmte Ausführungszeit festzulegen, wählen Sie **Scan-Zeitüberschreitung** aus.
3. Geben Sie die endgültige Ausführungszeit in das Feld **Maximale Dauer (Sekunden)** ein, und wählen Sie **Aktualisieren** aus.

i Hinweis:

Der minimal zulässige Schwellenwert für die Zeitüberschreitung beträgt 5 Sekunden. Wenn Sie die Zeitüberschreitung auf weniger als 5 Sekunden festlegen, geht das System weiterhin von 5 Sekunden aus. Standardmäßig wurde sie auf 10.800 Sekunden festgelegt.

Der Scan schlägt fehl, wenn die Ausführungszeit die festgelegte Zeitüberschreitung überschreitet. Weitere Informationen zum Typ des Scans, den Sie ausführen möchten, finden Sie unter [Instance Scan konfigurieren](#).

Implementieren Sie einen Schwellenwert für die Zeitüberschreitung für die Prüfung

Legen Sie die Ausführungszeit einer einzelnen Prüfung fest, indem Sie die Systemeigenschaft für Zeitüberschreitungen implementieren. Durch das Festlegen eines Zeitüberschreitungsschwellenwerts wird verhindert, dass Ihre Instanz eine lange Prüfung ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.list` im Navigationsfilter ein.
2. Wählen Sie in der Liste „Systemeigenschaften“ die Option `glide.scan.process_check.time_out` aus.

i Hinweis:

Wenn `glide.scan.process_check.time_out` nicht in der Liste vorhanden ist, finden Sie weitere Informationen unter [Erstellen Sie eine neue Systemeigenschaft für die Zeitüberschreitungsprüfung](#).

3. Legen Sie im Feld **Wert** die Ausführungszeit für die Prüfung in Sekunden fest.

i Hinweis:

Der minimal zulässige Schwellenwert für die Zeitüberschreitung beträgt 5 Sekunden. Wenn Sie die Zeitüberschreitung auf weniger als 5 Sekunden festlegen, geht das System weiterhin von 5 Sekunden aus. Standardmäßig wurde sie auf 10.800 Sekunden festgelegt.

Ergebnisse

Ein Zeitüberschreitungsschwellenwert für eine Prüfung wird vom Benutzer festgelegt. Einzelne Prüfungen werden storniert, nachdem der festgelegte Zeitschwellenwert überschritten wurde.

Erstellen Sie eine neue Systemeigenschaft für die Zeitüberschreitungsprüfung

Erstellen Sie eine neue Zeitüberschreitungsschwellenwert-Eigenschaft für eine Prüfung, wenn die Systemeigenschaft `glide.scan.process_check.time_out` nicht vorhanden ist. Durch das Festlegen eines Zeitüberschreitungsschwellenwerts wird verhindert, dass Ihre Instanz eine lange Prüfung ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.list` im Navigationsfilter ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Systemeigenschaft für die Zeitüberschreitung zu erstellen.
3. Geben Sie im Feld **Name** `glide.scan.process_check.time_out` ein.

4. Geben Sie im Feld **Wert** die Ausführungszeit der Prüfung in Sekunden ein.

i Hinweis:

Der minimal zulässige Schwellenwert für die Zeitüberschreitung beträgt 5 Sekunden. Wenn Sie die Zeitüberschreitung auf weniger als 5 Sekunden festlegen, geht das System weiterhin von 5 Sekunden aus. Standardmäßig wurde sie auf 600 Sekunden festgelegt.

Plattform-Leistung

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

Erste Schritte mit Platform Performance

Performance-Dashboards



Zeigen Sie eine Vielzahl von Plattformleistungsmetriken für Ihre Instanz und für den Computer an, auf dem Ihre Instanz ausgeführt wird.

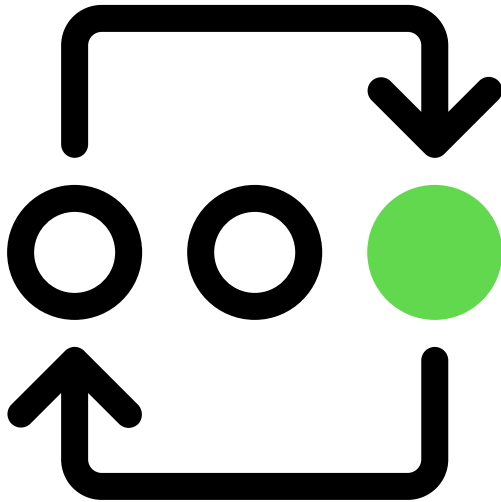
Leistungsmetriken



Sie können eine Vielzahl von Plattformleistungsmetriken für Ihre Instanz und für den Computer anzeigen, auf dem Ihre Instanz ausgeführt wird.

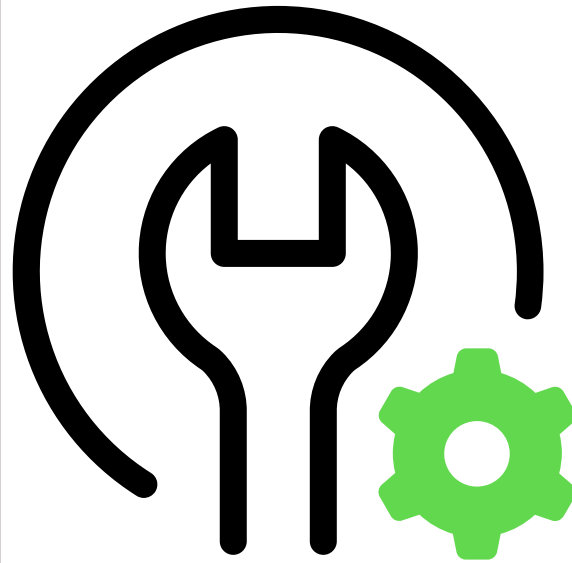
Automatische Übersetzung

Transaktionsmengen



Mit Transaktionskontingenten können Sie eine Kontingentrichtlinie für verschiedene Arten von Transaktionen definieren.

Systemdiagnose-Statistiktool



Zur Unterstützung der Leistungsbewertung zeichnen die Statistiktools Statistiken für Systemaktivitäten auf, die sich auf die Leistung auswirken, z. B. die Ausführung von Abfragen, Skripts und Transaktionen.

Übersicht über die Plattformleistung

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

Auswirkungen des Instanzcaches auf die Leistung

Es kommt zu einer Leistungsverschlechterung, wenn Sie den Instanzcache leeren und neu erstellen. Vermeiden oder minimieren Sie während der Kerngeschäftszeiten die folgenden Aktionen, die zu einer Löschung und Neuerstellung des Instanzcaches führen.

- Systemeigenschaften hinzufügen oder aktualisieren
- Wörterbucheinträge hinzufügen oder aktualisieren
- Commit für Update Sets
- Übersetzungen hinzufügen oder aktualisieren

Antwortzeiten des Transaktionsprotokolls

Die Instanz protokolliert automatisch die wichtigen Statistiken jeder von ihr verarbeiteten Transaktion, und diese Informationen stehen Ihnen als Administrator zur Verfügung.

Um das Protokoll anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemprotokolle > Transactions**.

Um die durchschnittliche Antwortzeit aller aufgelisteten Transaktionen anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Spalte **Antwortzeit**. Auswahlvorgang **Konfigurieren > Berechnungen auflisten**, und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen **Durchschnittswert**.

Es wird empfohlen, die Liste auf die Transaktionen zu beschränken, die während des relevanten Zeitraums stattgefunden haben. Der Standardfilter gibt Transaktionen vom heutigen Tag zurück.

Transaktionsprotokoll

Transaction Log	Go to	Response time			1	to 7
Created	Type	Created by	Response time	Output length	SQL count	SQL time
2013-05-13 14:11:51	Form	admin	2,546	58,953	897	591
2013-05-13 14:11:53	Form	admin	2,008	61,589	737	432
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	513	10,328	103	66
2013-05-13 14:12:09	List	admin	277	17,136	57	55
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	80	915	9	5
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	17	278	2	1
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	10	278	1	0
Avg			778.71			

Für jede abgeschlossene Transaktion sind die folgenden Informationen verfügbar (Zeitangaben in Millisekunden):

- Datum/Uhrzeit, Benutzer-ID, IP-Adresse und URL der Transaktion.
- Gesamtantwortzeit, die die Browserzeit nicht enthält, da der Server nicht über diese Informationen verfügt.
- **Netzwerkzeit:** Netzwerkübertragungszeit, sowohl vom als auch zum Benutzer.
- **SQL-Zeit:** Zeit, die für die Ausführung von SQL-Befehlen aufgewendet wurde.
- **SQL-Anzahl:** Anzahl der ausgeführten SQL-Befehle.
- **Business Rule-Zeit:** Zeit, die für die Verarbeitung von Business Rules aufgewendet wurde.
- **Business Rule-Anzahl:** Anzahl der ausgeführten Business Rules.
- **Ausgabelänge:** Wie viele Bytes hat die Transaktion nach einer beliebigen Komprimierung zurückgegeben?

Antwortzeit in Formularen

Ein Antwortzeitindikator (Uhr) wird in vielen Formularen und Listen rechts unten angezeigt.

Dieser Indikator gibt die Verarbeitungszeit für eine abgeschlossene Transaktion an, einschließlich der Gesamtzeit und der Zeit für jeden Schritt. Klicken Sie auf das Symbol, um die Antwortzeitdetails ein- und auszublenden. Zeigen Sie auf das Symbol, um eine QuickInfo mit den Details anzuzeigen. Das folgende Beispiel zeigt die Antwortzeit für das Abrufen einer gefilterten Liste in einer Demo-Instanz.

Antwortzeit

 Response time(ms): 1019, network: 3, server: 526, browser: 490

In diesem Beispiel hat die Transaktion die folgende Verarbeitungszeit in Anspruch genommen:

- 1019 Millisekunden Gesamtzeit
- 3 Millisekunden für das Verschieben von Daten im Netzwerk
- 526 Millisekunden auf dem Server

Hinweis:

Die Serverzeit wird anhand der folgenden Formel berechnet:

$$\text{server time} = (\text{client response time} - \text{browser time} - \text{client network time})$$

- 490 Millisekunden im Browser, wobei der HTML-Code gerendert und JavaScript analysiert und ausgeführt wird

Bei einfachen Vorgängen wie Paging, Ändern einer Listensortierreihenfolge oder für die erste Transaktion in einer Sitzung wird keine Antwort angezeigt.

Um eine detaillierte Aufgliederung der Browser-Verarbeitungszeit in Formularen anzuzeigen, klicken Sie auf **Browser**.

Details zur Antwortzeit des Browsers

Actual elapsed time	UI Policy - On Load: 342
	Client Scripts - On Load: 4
	Client Scripts - On Change (initial load): 1
	Other: 77
⌵ Response time(ms): 1654, network: 2, server: 1228, browser: 424	

Administratoren können die Antwortzeit deaktivieren, indem sie die Eigenschaft [*glide.ui.response_time* in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] auf „ **false** “ setzen. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein, und suchen Sie nach *glide.ui.response_time*.

Achten Sie beim Überprüfen der Antwortzeiten auf die folgenden Probleme.

1. Ein Zeitraum, in dem alle Transaktionen ungewöhnlich lange gedauert haben. Zum Beispiel dauerten Transaktionen, die normalerweise 1 Sekunde dauerten, zwischen 11:00 Uhr und 11:20 Uhr 15 Sekunden. Dieses Problem kann darauf hinweisen, dass während dieser Zeit eine ungewöhnliche Last auf diesem App-Server ausgeführt wurde, z. B. ein großer Bericht.
2. Eine bestimmte Transaktion, die wiederholt ungewöhnlich lange gedauert hat. Zum Beispiel dauerte die Liste der geschlossenen Incidents, sortiert nach Kurzbeschreibung, bei jeder Anzeige 30 Sekunden. Dieses Problem kann darauf hinweisen, dass eine bestimmte Transaktion eine ungewöhnliche Datenbanklast auf das System übertragen hat, z. B. das Sortieren von 500.000 Datensätzen in einem nicht indizierten Feld.

Versuchen Sie die folgenden Aktionen, um die Leistung zu verbessern.

1. Suchen Sie nach einer oder mehreren Transaktionen, die sich über das gesamte Fenster erstrecken. Sie beobachten beispielsweise, dass die Antwort sechs Minuten lang langsam war und während der gesamten Zeit eine Transaktion ausgeführt wurde. Sie können versuchen, der Datenbank eine zusätzliche Indizierung hinzuzufügen, um die Transaktion zu beschleunigen. Bestimmte Arten von Abfragen werden unabhängig von der Indizierung immer langsamer als andere ausgeführt.
2. Stellen Sie sicher, dass während der Geschäftszeiten keine Cacheleerung ausgeführt wird. Cacheleerungen sollen verhindern, dass ältere Daten Änderungen und Aktualisierungen beeinträchtigen, und werden bei Verwendung von Update Sets automatisch durchgeführt. Geplante Cacheleerungen mit „cache.do“ können sich auf die Gesamtleistung auswirken

und die Systemantwortzeiten verschlechtern. Führen Sie während der Geschäftszeiten keine Cacheleerungen aus, und lösen Sie keine Cacheleerungen automatisch aus.

3. Wenn Sie bei einer langsamen Antwortzeit keine bestimmten Probleme finden können, wenden Sie sich an den Support, um zu erfahren, ob globale Probleme mit der Anwendungsserverhardware vorliegen.

Client-Transaktionszeiten

Das Plugin „Client Transaction Timings“ bietet zusätzliche Informationen über die Zeit, die auf Client- und Serverseite sowie nach Browser und Netzwerk aufgewendet wurde. Diese Funktion hilft nicht nur bei der Suche nach Prozessen mit langer Ausführungszeit, sondern liefert auch Informationen darüber, wo im Prozess das Leistungsproblem verursacht wird.

Netzwerkantwortzeiten

Die Problembehandlung bei einer unzureichenden Netzwerkantwortzeit kann schwierig sein, es gibt jedoch bestimmte Schnelltests, die Sie durchführen können.

Ein eindeutiger Indikator für ein Netzwerkproblem ist, wenn Sie feststellen, dass Benutzer an einem Standort eine gute Leistung und Benutzer an einem anderen Standort eine schlechte Leistung aufweisen. Das sagt Ihnen, dass der Server und die Anwendung in Ordnung sind. Unter der Annahme, dass die Browsereinstellungen identisch sind, ist der einzige bedeutsame Unterschied das Netzwerk.

Ping-Zeiten

Das grösste Maß für die Netzwerkantwortzeit ist ein Ping. Ein Ping misst die Gesamtzeit, die ein Paket vom Quellcomputer zum Ziel und wieder zurück benötigt.

Um einen Ping in Windows auszuführen, rufen Sie ein Befehlsfenster (DOS-Eingabeaufforderung) auf und geben Folgendes ein:

```
ping -t <yourinstancename>.service-now.com
```

```
Microsoft Windows [Version 6.0.6000]
Copyright (c) 2006 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\Admin>ping -t www.service-now.com

Pinging www.service-now.com [70.85.100.85] with 32 bytes of data:

Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=37ms TTL=55
Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=36ms TTL=55
Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=57ms TTL=55
Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=44ms TTL=55
Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=37ms TTL=55
Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=36ms TTL=55
Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=36ms TTL=55
Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=85ms TTL=55
Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=36ms TTL=55
Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=39ms TTL=55
Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=49ms TTL=55
Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=39ms TTL=55
Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=36ms TTL=55
Reply from 70.85.100.85: bytes=32 time=41ms TTL=55

Ping statistics for 70.85.100.85:
    Packets: Sent = 14, Received = 14, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 36ms, Maximum = 85ms, Average = 43ms
Control-C
^C
C:\Users\Admin>
C:\Users\Admin>_
```

Suchen Sie nach einer Zeit unter 100 ms, wenn Sie sich in den USA befinden, oder nach 150 ms, wenn Sie sich in Europa oder Asien befinden. In der Praxis sind weniger als 250 ms kein Problem, da sie im Allgemeinen keine wichtige Komponente für Ihre wahrgenommene Antwortzeit darstellen.

Traceroute

Wenn langsame Ping-Zeiten angezeigt werden, können Sie eine Traceroute ausführen. Einige Netzwerke lehnen die Weiterleitung von ICMP ab, und Ihre Traceroute-Anforderung funktioniert möglicherweise nicht. Wenn es funktioniert, ist es ein großartiges Tool zum Erkennen von Netzwerkengpässen. Um eine Traceroute für Windows auszuführen, rufen Sie ein Befehlsfenster auf, und führen Sie den folgenden Befehl aus.

```
tracert <yourinstancename>.service-now.com
```

Beispielausgabe:

```
C:\dev\mysql5\bin>tracert mycompany.service-now.com
Tracing route to mycompany.service-now.com [70.87.98.130]
over a maximum of 30 hops:
 1  1 ms  1 ms  1 ms  12.192.116.193
 2  4 ms  4 ms  4 ms  12.116.227.37
 3  32 ms 32 ms 32 ms  gbr1-p90.sd2ca.ip.att.net [12.123.145.178]
 4  33 ms 33 ms 33 ms  tbr1-p013503.phmaz.ip.att.net [12.122.2.142]
 5  34 ms 33 ms 33 ms  tbr2-cl1521.phmaz.ip.att.net [12.122.10.194]
 6  32 ms 33 ms 33 ms  tbr2-cl1592.dlstx.ip.att.net [12.122.10.81]
 7  31 ms 50 ms 31 ms  gar1-p370.dlrx.ip.att.net [12.123.16.173]
 8  31 ms 31 ms 31 ms  12.119.136.14
 9  31 ms 31 ms 31 ms  te9-1.dsr02.dllstx3.theplanet.com [70.87.253.22]
10  37 ms 37 ms 37 ms  vl41.dsr01.dllstx4.theplanet.com [70.85.127.83]
11  31 ms 37 ms 31 ms  gi1-0-1.car16.dllstx4.theplanet.com [67.18.116.67]
12  32 ms 32 ms 32 ms  70.87.98.130
Trace complete.
```

Jede Zeile in der Traceroute stellt einen Netzwerkschritt zwischen dem Quellcomputer und dem Zielcomputer dar. Im Traceroute-Beispiel waren insgesamt 12 Schritte erforderlich, um den Netzwerkdatenverkehr vom Laptop zum zu übertragen <yourinstancename>.service-now.com.

- Die linke Spalte ist die Schrittnummer.
- Die nächsten drei Spalten sind Latenzschätzungen, die dreimal durchgeführt wurden, um einen Durchschnitt zu erhalten.
- Die letzte Spalte ist der Computer, zu dem Sie wechseln.

Zum Beispiel können Sie in den Zeilen Nr. 1 und Nr. 2 oben Folgendes erkennen:

```
1  1 ms  1 ms  1 ms  12.192.116.193
2  4 ms  4 ms  4 ms  12.116.227.37
```

Am Ende von Zeile 1 war sie 12.192.116.193. Es dauerte dann (durchschnittlich) 4 ms, bis 12.116.227.37 erreicht wurde.

Im Allgemeinen suchen Sie mit einer Traceroute nach einzelnen Schritten, die lange dauern, z. B. 500 ms für einen bestimmten Hop. Sie suchen auch nach Schritten, die anstelle einer Schrittzeit ein Sternchen (*) anzeigen, z. B.:

1	100 ms	*	500ms	12.192.116.193
---	--------	---	-------	----------------

Das Sternchen zeigt an, dass ein bestimmtes Paket nicht angekommen ist, was auf Netzwerkprobleme auf diesem bestimmten Hop hindeuten kann. Sie sehen auch ein Sternchen, wenn dieser bestimmte Router so eingestellt ist, dass er ICMP nicht weiterleitet. Dieses Ergebnis ist möglicherweise ein falscher Alarm, wenn alle drei Latenzzeiten für einen Schritt Sternchen sind.

Browsereinstellungen und -leistung

Abhängig vom verwendeten Browser können sich die Browsereinstellungen auf die Leistung Ihrer Instanz auswirken.

Webseiten in Ihrer Instanz können groß sein, z. B. über 500 KB für eine lange Liste von Incidents mit vielen Spalten. Um die Leistung zu beschleunigen, können die meisten Browser komprimierte Daten von einem Anwendungsserver akzeptieren, sodass nicht die vollen 500 KB über das Kabel gesendet werden müssen. Stattdessen gibt der Browser an, dass er komprimierte Daten akzeptieren kann, wenn der Server sie senden kann. Der App-Server komprimiert dann die Antwort, wodurch die 500-KB-Daten in etwa 20-KB-Daten umgewandelt werden.

Die Komprimierung ist standardmäßig auf allen ServiceNow Anwendungsservern aktiviert. Der Anwendungsserver sendet komprimierte Daten immer, wenn Ihr Browser sie akzeptiert. Es gibt Browsereinstellungen, die steuern, ob Ihr Browser komprimierte Antworten akzeptiert.

Systemdiagnose-Statistiktools

Zur Unterstützung der Leistungsbewertung zeichnen die Statistiktools Statistiken für Systemaktivitäten auf, die sich auf die Leistung auswirken, z. B. die Ausführung von Abfragen, Skripts und Transaktionen.

Hinweis:

Das Plugin „Stats Tools“ ist standardmäßig aktiviert. Zum Aktivieren oder Aktualisieren ist die Administratorrolle und com.snc.jrobin erforderlich.

Statistiktools fügt Module unter hinzu **Systemdiagnostik > Statistiken**, einschließlich **langsame Abfragen**, **langsame Skripts** und **langsame Transaktionen**. Jedes Modul greift auf eine Tabelle mit Aktivitätsmustern [sys_query_pattern], [sys_script_pattern], [sys_transaction_pattern] zu. Jede Mustertabelle stellt eine Sammlung eindeutiger Aktivitäten dar. Jede Sammlung ist eine Zusammenfassung der Ausführungen dieser eindeutigen Aktivität im Laufe der Zeit. Jeder Datensatz enthält eine grundlegende Zeitanalyse mit beispielhaften identifizierbaren Details der Aktivität.

Hinweis:

Um das Debugging zu unterstützen, können Sie die meisten dieser Protokolle nach Anwendungsbereich filtern und die Transaktionen (z. B. langsame Skripts oder Events) auf die Transaktionen beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

Aktivitätsmuster werden sofort in einem Cache aufgezeichnet und später in ihrer Mustertabelle gespeichert. Wenn Sie Servercaches leeren, werden aufgezeichnete Aktivitäten, die nicht beibehalten wurden, gelöscht. Im Folgenden finden Sie Beispiele für Musterdatensätze.

- Jedes Mal, wenn eine Abfrage ausgeführt wird, die den Schwellenwert für Aufzeichnung und Persistenz erreicht, wird sie zusammengefasst und als Abfragemusterdatensatz gespeichert.
- Jedes Mal, wenn eine bestimmte Business Rule ausgeführt wird, wird sie zu einem Skriptmusterdatensatz zusammengefasst.
- Jedes Mal, wenn ein bestimmter Hintergrundauftrag ausgeführt wird, wird er zu einem eindeutigen Transaktionsmusterdatensatz zusammengefasst.
- Jeder Klick auf die Schaltfläche **Neu** in der Incident-Liste zählt als Listentyp-Transaktionsmuster mit einer bestimmten Formularaktion.

Metriken

Zu den Metriken gehören Gesamt- und Durchschnittszeiten pro eindeutigem Ausführungsmuster für die Gesamtausführungsanzahl. Metriken werden mit jeder neuen Instanz der eindeutigen Aktivität zusammengefasst und im Musterdatensatz gespeichert.

Metadaten

Beispieldaten aus bestimmten Ausführungen sind in jedem Muster enthalten, um Ausführungsdetails zu identifizieren.

Beschreibungen der einzelnen Aktivitätstypen

Transactions	<p>Jeder Transaktionstyp umfasst serverseitige und zugehörige clientseitige Transaktionen.</p> <p>Zu den Metriken gehört die Gesamtladezeit des Servers, die die serverseitige Gesamtzeit ohne Semaphor- und Sitzungswartezeiten zusammenfasst. Außerdem werden relevante Servertransaktionszeiten zusammengefasst, die in der Tabelle „syslog_transaction“ gefunden werden.</p> <p>Transaktionstypen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine HTTP-Anforderungstransaktion wird durch eine URL, einen Transaktionstyp, einen Prozessor, eine Formular-/Listenaktion, eine URL-Abfrage (Filter) und einen zugehörigen Tabellennamen identifiziert. • Jede andere Transaktion wird durch Transaktions-URL/-Seite/-Name, Transaktionstyp und Prozessor- oder Thread-Name identifiziert.
Skripts	<p>Jeder Skriptaktivitätstyp enthält Skripts, die von GlideScopedEvaluator ausgewertet werden.</p> <p>Skripttypen:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Jelly-Skript wird anhand der Tabelle <code>sys_jelly_file</code>, des Jelly-Dateipfads, der Zeilennummer und des ausgeführten Skripts identifiziert. • Jedes andere Skript wird durch die Tabelle und die <code>sys_id</code> identifiziert.
Abfragen	<p>Jede Abfrageaktivität enthält vorbereitete Anweisungen, die von GlideDBI ausgeführt werden.</p> <p>Abfragetypen:</p> <p>Alle Abfragen werden durch MongoDB-Abfragen oder Anweisungen zum Einfügen, Aktualisieren oder Auswählen sowie durch andere Komponenten der Anweisung wie ausgewählte Spalten, Klauseln, Gewerkschaften, Spaltensätze und Grenzwerte identifiziert.</p>

Datensatzdetails für langsame Mutex-Sperren

Administratoren können langsame Mutex-Protokolle verwenden, um Einblicke zu erhalten, wie sich Mutex-Sperren auf die Plattformleistung auswirken.

Protokolldatensatzdetails für langsame Ereignisse

Als Administrator können Sie Protokolle langsamer Ereignisse verwenden, um Einblicke zu erhalten, wie sich Ereignisse auf die Plattformleistung auswirken. Um das Debugging zu unterstützen, können Sie langsame Event-Protokolldetails nach Anwendungsbereich filtern und Events auf die Events beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

Protokolldatensatzdetails für langsame Skripts

Als Administrator können Sie Protokolle langsamer Skripts verwenden, um Einblicke zu erhalten, wie sich Events auf die Plattformleistung auswirken. Um das Debugging zu unterstützen, können Sie ein langsames Skriptprotokoll nach Anwendungsbereich filtern und so Skripts auf die Skripts beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

Protokolldatensatzdetails für langsame Interaktionen

Administratoren können Protokolle langsamer Interaktionen verwenden, um Einblicke zu erhalten, wie sich Interaktionen auf die Plattformleistung auswirken.

Protokolldatensatzdetails für langsame Transaktionen

Als Administrator können Sie Protokolle langsamer Transaktionen verwenden, um Einblicke zu erhalten, wie sich Transaktionen auf die Plattformleistung auswirken. Um das Debugging zu unterstützen, können Sie Transaktionsprotokolldetails nach Anwendungsbereich filtern und Transaktionen auf die Transaktionen beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

Verwenden Sie ein langsames Abfrageprotokoll

Administratoren können langsame Abfrageprotokolle verwenden, um Einblicke zu erhalten, wie sich Abfragen auf die Plattformleistung auswirken. Die Protokolle für langsame Abfragen fassen Daten für ähnliche Abfragen zusammen. Verwenden Sie langsame

Abfragedaten, um die Notwendigkeit neuer Indizes, Änderungen an vorhandenen Indizes oder Änderungen an häufigen Abfragen zu bewerten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abfragen sind ähnlich, wenn sie aus derselben Tabelle auswählen und dasselbe Feld in der Klausel „where“ abfragen, aber nach verschiedenen Werten im Feld suchen. Beispielsweise werden diese Abfragen als ähnliche Abfragen zusammengefasst.

```
SELECT * FROM sys_user WHERE name="ITIL User"
SELECT * FROM sys_user WHERE name="System Administrator"
```

Durch die Zusammenfassung ähnlicher Abfragedaten können Administratoren die Auswirkungen langsamer und häufig auftretender Abfragen auf die Leistung überwachen. Das Protokoll meldet Daten für ähnliche Abfragen, bei denen die Gesamtausführungszeit 5 Sekunden überschreitet.


Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdiagnostik > Statistiken > Langsame Abfragen**
2. Öffnen Sie einen Abfragedatensatz, um weitere Details zu erhalten.

Abfragedatensatzfelder

Feld	Beschreibung
Beispiel	Eine SQL-Anweisung für eine einzelne Abfrage, bevor sie kanonisiert wird, um sie mit ähnlichen Abfragen zusammenzufassen.
Hash	Der Hashwert für diesen Datensatz.
Beispiel für Stack Trace	<p>Ein Stack Trace für eine einzelne Abfrage. Zeilen, die auf Skriptcode verweisen (enthält benutzerdefinierten Code und Basissystemcode), erscheinen im folgenden Format:</p> <pre>table name.sys_id:Zeilennummer</pre> <p>Dieser Stack Trace zeigt beispielsweise einen Funktionsaufruf aus Zeile 119 einer Skripteinbindung an.</p> <pre>sys_script_include.105f70abc0a8010300d4d79ed1b93eb0:119</pre> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Stack Traces .</p>
Beispiel-URL	Die URL für eine einzelne Abfrage, abhängig davon, wie die Abfrage aufgerufen wurde.

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Benutzertransaktionen: Listet die Transaktionsparameter auf. Wenn ein Benutzer beispielsweise zur Incident-Liste navigiert, lautet die URL <code>/incident_list.do sysparm_query=active=true</code> ○ Regelmäßige Aufgaben: Listet den Namen der geplanten Aufgabe auf. ○ Jede andere Methode: Listet ein leeres Feld auf.
Erste Sichtung	Das erste Vorkommen einer ähnlichen Abfrage.
Letzte Sichtung	Das letzte Vorkommen einer ähnlichen Abfrage.
Gesamte Ausführungszeit	Gesamte Ausführungszeit.
Ausführungsanzahl	Die Anzahl der ähnlichen Abfragevorkommen, die zusammengefasst werden.
Mittlere Ausführungszeit (ms)	Die durchschnittliche Dauer für die Ausführung einer dieser ähnlichen Abfragen.

- 3.** Um zu sehen, wie die Datenbank die Daten abrufen, klicken Sie auf **Plan erklären**. Der Abfrageplan wird in der zugehörigen Liste **„MySQL Explain Plan“** (MySQL-Erklärungsplan) gemeldet. Verwenden Sie den Abfrageplan, um die Notwendigkeit neuer Indizes oder Änderungen an vorhandenen Indizes zu bewerten. Weitere Informationen finden Sie in [der Dokumentation zum MySQL-Erklärungsplan](#) .

Diese Funktion funktioniert in anderen unterstützten Datenbanken, einschließlich MongoDB und Oracle.

- 4.** Um einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage zu generieren, klicken Sie auf **Indexvorschlag**. Details finden Sie unter [Generieren Sie einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage](#).

Indexvorschläge für langsame Abfragen

Die Indexvorschlag-Engine (Index Suggestion Engine, ISE) kann einen Indexvorschlag für eine ausgewählte langsame Abfrage generieren. Wenn Sie einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage anfordern, analysiert die ISE die Abfrage und empfiehlt einen Index, der die Ausführungszeit der Abfrage verbessern kann.

Wenn Sie den Indexvorschlag verwenden und den Index erstellen, überprüft die ISE weiterhin die Effektivität dieses Index während eines 14-tägigen Bewertungszeitraums. Die ISE stellt während der Auswertung Details zum Index bereit, einschließlich Empfehlungen zur Verwaltung des Index.

Administratoren verwenden die ISE für Folgendes:

- Generieren Sie einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage.
- Überprüfen Sie Indexvorschläge für langsame Abfragen in Ihrer Instanz.
- Exportieren Sie einen Indexvorschlag zu Evaluierungs- und Testzwecken in eine Nicht-Produktionsinstanz.
- Planen Sie die Erstellung eines Index.

- Überwachen Sie die Effektivität eines Index während des Indexauswertungszeitraums.
- Indexleistung testen (dieser Test ist eine sofortige Leistungsbewertung des Index).
- Verwerfen Sie einen Index, der die Abfrageleistung nicht optimiert, wie von der ISE empfohlen.

In neuen und aktualisierten Instanzen ist das Plugin „Index Suggestion Engine“ (com.glide.index_suggestion) standardmäßig aktiviert.

i Hinweis:

Die ISE unterstützt nur MySQL-Datenbanken.

Funktionsweise von Indexvorschlägen

Sie starten den Indexvorschlagprozess, indem Sie einen Indexvorschlag für eine ausgewählte langsame Abfrage anfordern. Die ISE führt eine tägliche Aufgabe aus, die Spaltenstatistiken aus Tabellen in der langsamen Abfrage erfasst und Daten wie Kardinalität (eindeutige Spalten in einer Tabelle) und Null-/Nicht-Null-Anzahl erfasst.

Als Nächstes fasst die ISE die erfassten Informationen zusammen und analysiert sie, wendet einen gewichteten Spaltenrangfolge-Algorithmus auf die langsame Abfrage an und generiert einen Indexvorschlag für die Abfrage.

Nachdem ein Indexvorschlag generiert wurde, überprüfen Sie den Vorschlag und bestimmen, ob der Index für die langsame Abfrage erstellt werden soll. Wenn Sie den Index erstellen, stellt die ISE Informationen zum Index bereit, während er seinen Lebenszyklus durchläuft. Sie können den Indexvorschlag in drei Hauptverarbeitungsphasen nachverfolgen:

Indexvorschläge zur Überprüfung

Während dieser Anfangsphase können Sie Indexvorschläge überprüfen, die die ISE für Ihre langsamen Abfragen generiert hat. Sie können einen Vorschlag ignorieren, den Indexvorschlag zu weiteren Tests in eine Nicht-Produktionsinstanz exportieren oder die Erstellung des Index planen. Wenn die ISE erfolgreich einen Indexvorschlag generiert und Sie den Index für die Erstellung planen, wird der Indexvorschlag in die nächste Verarbeitungsphase verschoben. Wenn die Datenbank den Vorschlag jedoch nicht verwenden kann oder der Vorschlag die Abfrageleistung beeinträchtigt, empfiehlt die ISE, den Indexvorschlag zu verwerfen.

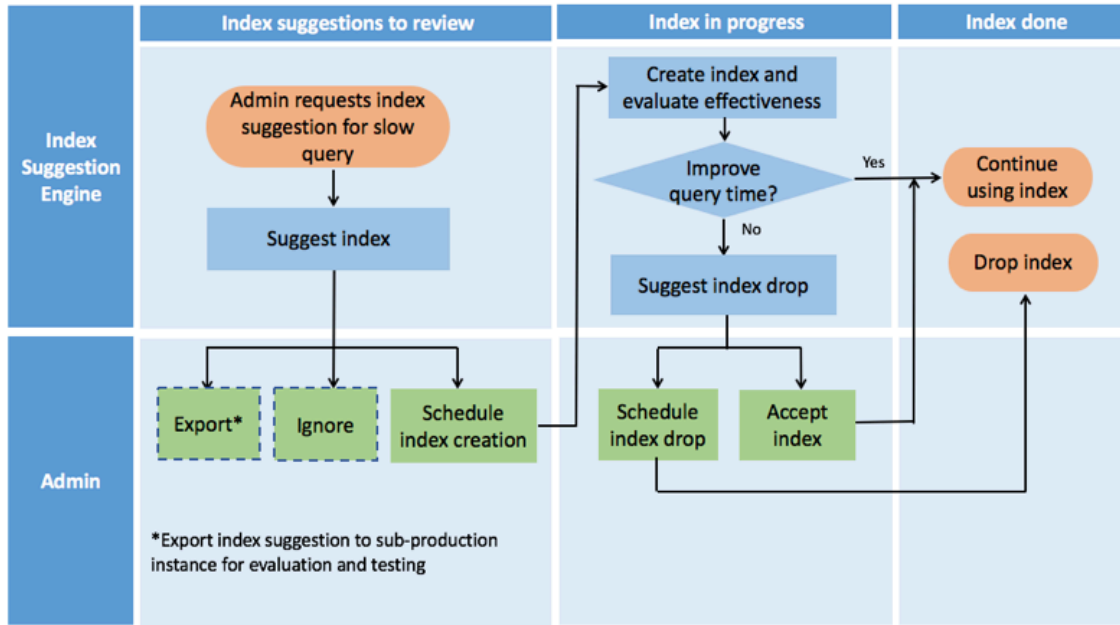
Index wird ausgeführt

In dieser Phase erstellt die ISE den Index und der 14-tägige Bewertungszeitraum beginnt. Die ISE führt eine stündliche Auswertung durch, um festzustellen, ob der Index die Ausführungszeit der Abfrage verbessert oder verschlechtert. Die ISE aktualisiert den Indexstatus, einschließlich der empfohlenen Aktionen, die Sie ausführen können. Wenn der Index beispielsweise die Leistung der langsamen Abfrage nicht verbessert, empfiehlt die ISE, den Index zu verwerfen. Sie können dann planen, dass der Index aus der Datenbank gelöscht wird. Während dieser Phase können Sie auch die Indexleistung testen oder einen Index akzeptieren, auch wenn die ISE empfiehlt, ihn zu verwerfen.

Index abgeschlossen

In der letzten Verarbeitungsphase beschreibt die ISE den endgültigen Status des Index und die zugehörige Verarbeitungsaktivität. Wenn der Index die langsame Abfragezeit verbessert hat, ändert die ISE den Indexstatus in „Erstellt“, und die Datenbank verwendet den Index weiterhin. Wenn der Index die Abfragezeit nicht verbessert hat und Sie den Index verworfen haben, verwirft die ISE den Index aus der Datenbank und ändert den Indexstatus in „Verworfen“.

Lebenszyklus von Indexvorschlägen



Verarbeitungsstatus für Indexvorschläge

Die Tabelle „Indexvorschläge“ [sys_index_suggestion] enthält Statusinformationen zu Ihren Indizes, während sie die drei Hauptverarbeitungsphasen durchlaufen:

- **Vorschläge indizieren > Zu überprüfen**
- **Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**
- **Vorschläge indizieren > Fertig**

Die ISE verwendet die folgenden Status, um die Verarbeitungsaktivität für einen Index zu beschreiben.

Indexvorschlagstatus

Status	Beschreibung
Index sVorschläge zur Überprüfung	
Vorgeschlagen	ISE hat einen Indexvorschlag für die langsame Abfrage generiert.
Verwerfen Vorgeschlagene–Nicht verwendet	ISE empfiehlt, den Index zu löschen, da die Datenbank den Index nicht für die langsame Abfrage verwendet.
Vorgeschlagene–Leistungsverschlechterung verwerfen	ISE empfiehlt, den Index zu verwerfen, da der Index die Abfragezeit nicht verbessert oder die Leistung verschlechtert hat.
Index wird ausgeführt	
Erstellung geplant	Sie haben die Erstellung des Index geplant.
Erstellung wird ausgeführt	ISE erstellt den Index.
Fehler beim Erstellen	ISE konnte den Index nicht erstellen.

Indexvorschlagstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Bewertung der Wirksamkeit	ISE hat den Index erstellt und bewertet die Indexleistung während des 14-tägigen Indexauswertungszeitraums.
Vorgeschlageneverwerfen –Nicht verwendet	ISE empfiehlt, den Index aus der Tabelle zu löschen, für die der Index erstellt wurde, da die Datenbank den Index nicht für die langsame Abfrage verwendet.
Vorgeschlagene–Leistungsverschlechterung verwerfen	ISE empfiehlt, den Index zu verwerfen, da der Index die Abfragezeit nicht verbessert hat.
Geplante ablegen	Sie haben geplant, dass der Index aus der Datenbank gelöscht wird.
Drop in Pfortschritt	ISE verwirft den Index aus der Datenbank.
Fehler beim Ablegen	ISE konnte den Index nicht löschen. Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um Unterstützung zu erhalten.
Index abgeschlossen	
Erstellt	Nach dem 14-tägigen Bewertungszeitraum ermittelte die ISE, dass der Index die Abfrageleistung verbesserte. Gibt an, dass die Datenbank den Index weiterhin verwendet.
Ignoriert	Sie haben sich entschieden, den Indexvorschlag zu ignorieren.
Abgelegt	ISE hat den Index erfolgreich verworfen.
Akzeptiert	Sie haben sich dafür entschieden, den Index beizubehalten, obwohl von der ISE empfohlen wurde, ihn zu löschen.
Veraltet	Ein aktueller Indexvorschlag ersetzt den Index für dieselbe Tabelle und langsame Abfrage.

Generieren Sie einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage

Verwenden Sie die Index Suggest Engine (ISE), um einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die ISE einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage generiert, werden Abfragemetriken und Informationen aus Tabellen in der Abfrage überprüft. Wenn die ISE nicht über die erforderlichen Informationen zum Generieren eines Indexvorschlags verfügt, zeigt das System Meldungen an, die Sie über die erforderlichen Daten informieren. Diese Nachrichten enthalten normalerweise Links, um weitere Informationen zu erhalten, z. B. aktualisierte Abfragemetriken oder das Sammeln von Spaltenstatistiken aus Tabellen in der Abfrage. Manchmal kann die ISE keinen Index für die Abfrage vorschlagen und teilt Ihnen mit, warum der Vorschlag nicht generiert werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdiagnostik > Statistiken > Langsame Abfragen**.
2. Klicken Sie in der Tabelle „Langsame Abfragen“ auf den Abfragedatensatz, für den der Indexvorschlag generiert werden soll.

3. Klicken Sie im Datensatz „Langsame Abfragen“ auf **Index vorschlagen**.

Wenn die ISE weitere Informationen benötigt, zeigt das System möglicherweise eine oder mehrere Nachrichten mit Details zum Abrufen dieser Informationen an. Nachdem Sie auf die einzelnen Nachrichten geantwortet haben, klicken Sie auf **Index vorschlagen**. Wiederholen Sie diesen Vorgang, bis die ISE über die Informationen verfügt, die zum Generieren des Indexvorschlags erforderlich sind.

Beispielsweise benötigt die ISE möglicherweise Folgendes:

- Zuletzt verwendete Metriken–Wenn das System eine Meldung anzeigt, die angibt, dass Abfragemetriken veraltet sind, enthält die Nachricht einen Link zum Abrufen der neuesten Metriken.
 - Klicken Sie auf den Link, um die aktualisierten Abfragemetriken abzurufen.
 - Klicken Sie **auf Index vorschlagen**.
- Spaltenstatistiken–Wenn die Spaltenstatistiken für die Abfrage nicht vorhanden sind, zeigt das System eine Meldung an, in der Sie aufgefordert werden, die Aufgabe „Spaltenstatistiken erfassen“ zu planen. Sie können die Aufgabe zur Standardzeit ausführen, wenn das System weniger ausgelastet ist, oder Sie können das System die Statistiken sofort erfassen lassen.
 - Wenn Sie die Spaltenstatistiken-Aufgabe so planen, dass sie später ausgeführt wird, generiert die ISE den Indexvorschlag, nachdem die Spaltenstatistiken erfasst wurden. Nachdem der Spaltenstatistikauftrag ausgeführt wurde, kehren Sie zum Datensatz „Langsame Abfragen“ zurück, und klicken Sie **auf Index vorschlagen**.
 - Wenn Sie Spaltenstatistiken sofort erfassen, zeigt das System die Fortschrittsanzeige für Spaltenstatistiken erfassen an, während Spaltenstatistiken erfasst werden. Klicken Sie im Datensatz „Langsame Abfragen“ auf **Index vorschlagen**.

Wenn die ISE erfolgreich einen Indexvorschlag generiert, zeigt der **Indexvorschlag**-Datensatz für die Abfrage den Status des Index als **Vorgeschlagen** an.

4. Wenn Sie mit dem Indexvorschlag weiterarbeiten möchten, wählen Sie den nächsten Verarbeitungsschritt aus

Überprüfen Sie Indexvorschläge für langsame Abfragen

Sie können Indexvorschläge und Indizes überprüfen, die von der Indexvorschlag-Engine (Index Suggestion Engine, ISE) erstellt wurden. Die ISE bietet drei Hauptansichten von Indexvorschlägen, während sie ihren Lebenszyklus durchlaufen: Indexvorschläge werden überprüft, Index wird ausgeführt und Index erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Greifen Sie über den Anwendungsnavigator oder die Performance-Homepage auf Indexvorschläge zu.

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Indexvorschläge für Ihre Instanz zu
2. Klicken Sie in der **Tabelle** „Indexvorschläge“ auf den Tabellennamen, der dem Indexvorschlag zugeordnet ist, den Sie anzeigen möchten.
3. Überprüfen Sie den Indexvorschlag für die ausgewählte Tabelle.

Indexvorschlagfelder

Feld	Beschreibung
Langsame Abfrage	Die langsame Abfrage, für die der Indexvorschlag generiert wurde.
Beispiel	Eine tatsächliche SQL-Anweisung für eine einzelne Abfrage, bevor sie kanonisiert wird, um sie mit ähnlichen Abfragen zusammenzufassen.
Tabellenname	Name der in der Abfrage verwendeten Tabelle.
Spaltennamen	Namen der in der Abfrage verwendeten Spalten.
Indexname	Name des Index, der von der ISE nach der Erstellung des Index zugewiesen wird.
Status	Verarbeitungsstatus des Index. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle „ Indexvorschlagsstatus “.
Importiert	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, gibt dies an, dass der Indexvorschlag zu Evaluierungs- und Testzwecken aus einer anderen Instanz importiert wurde.

4. Wählen Sie den nächsten Verarbeitungsschritt für den Indexvorschlag aus.

Exportieren Sie einen Indexvorschlag in eine Nicht-Produktionsinstanz

Sie können einen Indexvorschlag aus einer Produktionsinstanz in eine Nicht-Produktionsinstanz exportieren, um ihn auszuwerten und zu testen, bevor den Index in Ihrer Produktionsinstanz implementiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin


Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe umfasst das Exportieren eines Indexvorschlags als XML-Datei aus Ihrer Produktionsinstanz und das Importieren in eine Nicht-Produktionsinstanz. Sie können dann den Index erstellen und seine Leistung in der Nicht-Produktionsinstanz bewerten.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Produktionsinstanz zum Index Vorschlag, der exportiert werden soll:

- a. Greifen Sie auf die Tabelle „Indexvorschläge“ zu, um die Indexvorschläge für langsame Abfragen zu überprüfen.

Standort	Beschreibung
Über den Anwendungsnavigator	Navigieren zu Systemdiagnostik > Indexvorschläge > Vorschläge indizieren > Zu überprüfen .
Über die Performance-Homepage	Wenn das Vorschlagssymbol anzeigt, dass mindestens ein Indexvorschlag verfügbar ist (), klicken Sie darauf, um das Fenster „Vorgeschlagene Indizes“ zu öffnen, und klicken Sie auf Alle vorgeschlagenen Indizes anzeigen .

Standort	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Im Fenster „Vorgeschlagene Indizes“ können Sie neben einem bestimmten Tabellennamen auf Ansicht klicken, um den zugehörigen Indexvorschlagsdatensatz zu öffnen.</p>

b. Klicken Sie in der Tabelle „Indexvorschläge“ auf den Namen der **Tabelle, um den Indexvorschlag** zu öffnen.

2. Klicken Sie im Formular „Indexvorschläge“ auf **Exportieren**.

Die ISE lädt den Indexvorschlag als XML-Datei mit dem Dateinamen sys_index_suggestion_<alphanumeric identifier>.xml. Der Dateiname verfügt über eine eindeutige alphanumerische Zeichenfolge, um ihn von anderen Indexvorschlägen zu unterscheiden.

3. Navigieren Sie in Ihrer Instanz außerhalb der Produktion zu **Systemdiagnostik > Indexvorschläge > Vorschläge indizieren > Zu überprüfen**.

4. Klicken Sie in der Tabelle „Indexvorschläge“ unter Zugehörige Links auf **Vorschläge importieren**.

5. Wählen Sie im Formular „XML importieren“ die Indexvorschlagsdatei aus, die Sie exportiert haben, und klicken Sie auf **Hochladen**.

Nach dem Import wird der importierte Indexvorschlag in der Tabelle „Indexvorschläge“ in Ihrer Instanz außerhalb der Produktion angezeigt.

6. Um den Indexauswertungsprozess für Ihre Nicht-Produktionsinstanz fortzusetzen, können Sie [die Erstellung des Indexvorschlags planen und die Indexleistungstesten](#).

Planen Sie einen Indexvorschlag für die Erstellung

Verwenden Sie die Indexvorschlag-Engine (ISE), um die Erstellung eines Indexvorschlags zu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Indexvorschlag für die langsame Abfrage.

2. Klicken Sie in der Tabelle „Indexvorschlag“ auf den **Namen der Tabelle**, für die der Index erstellt werden soll.

3. Klicken Sie im Formular „Indexvorschlag“ auf **Zeitplanerstellung**.

4. Wählen Sie im Fenster „Zeitplanindexerstellung“ den Zeitpunkt aus, zu dem der Index erstellt werden soll, und klicken Sie auf **Erstellen**.

i Hinweis:

Wenn der zu erstellende Index große Tabellen umfasst, z. B. die Incident- oder CMDB-Tabelle, kann die Indexerstellung bis zu einer Stunde oder länger dauern.

- **Jetzt erstellen** –Die Fortschrittsanzeige für die Zeitplanindexerstellung zeigt den Fortschritt der Indexerstellung an. Wenn die Indexerstellung abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.
- **Später erstellen** –Wenn Sie diese Option auswählen, ändert sich der Status in „Geplant erstellen“, und der Index wird zum geplanten Zeitpunkt erstellt. Nachdem der Index erstellt wurde, ändert sich der Indexstatus in Effektivität wird ausgewertet.

Wenn die ISE den Index zum ausgewählten Zeitpunkt erstellt, wird ein Indexname basierend auf den in der langsamen Abfrage verwendeten Tabellen zugewiesen.

5. Stellen Sie sicher, dass der Index erstellt wurde, indem Sie den Status des Index im Datensatz „**Indexvorschlag**“ oder in der Tabelle „Indexvorschlag“ überprüfen (**Systemdiagnostik > Indexvorschläge > Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**) an.
Der Indexvorschlag-Datensatz zeigt den Status Effektivität wird ausgewertet. Mit der ISE beginnt der 14-tägige Indexauswertungszeitraum.
6. Während des Auswertungszeitraums können Sie den Indexstatus im Datensatz „**Indexvorschlag**“ oder in der Tabelle „Indexvorschlag“ überwachen (**Systemdiagnostik > Indexvorschläge > Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**) an.

Testen Sie die Indexleistung .

Nachdem die Indexvorschlag-Engine (ISE) einen Index für eine langsame Abfrage erstellt hat, können Sie den Index testen, um festzustellen, ob die Abfragezeit dadurch verbessert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

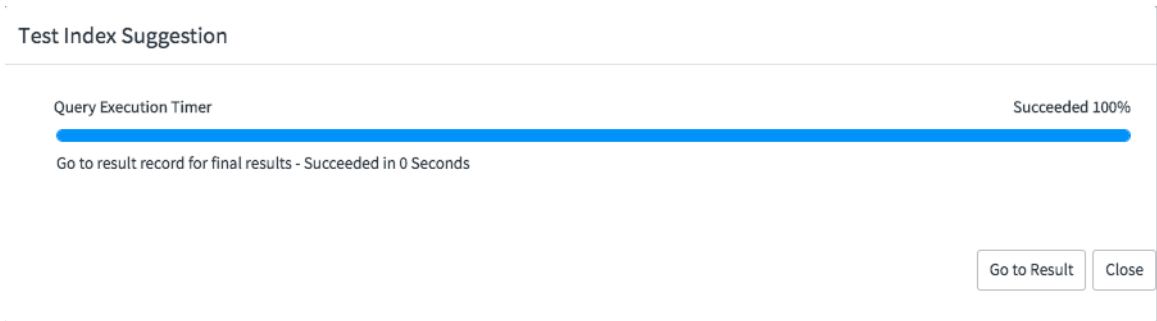
Dieser Test ist eine schnelle Bewertung des Index und nicht Teil des 14-tägigen Prozesses für die Indexbewertung . Wenn Sie einen Indexvorschlag für eine Nicht-Produktionsinstanz auswerten, können Sie diesen Test nach dem Erstellen des Index ausführen, um sofortige Ergebnisse zur Indexleistung zu erhalten.

Hinweis:

Indextestergebnisse aus Ihrer Nicht-Produktionsinstanz sagen möglicherweise nicht unbedingt ähnliche Leistungsergebnisse für Ihre Produktionsinstanz voraus.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Indexvorschlag-Datensatz für den zu testenden Index bis :
 - a. Navigieren zu **Systemdiagnostik > Indexvorschlag > Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**.
 - b. Klicken Sie in der Tabelle „Indexvorschläge“ auf den **Tabellennamen** für den zu testenden Index bis.
2. Klicken Sie im Datensatz „Indexvorschlag“ auf Leistung testen, um den **Leistungstest** zu starten.
3. Wenn die Fortschrittsanzeige des Testindexvorschlags anzeigt, dass der Test abgeschlossen ist, klicken **Sie auf Zu Ergebnis wechseln**.



4. Vergleichen Sie im Formular „Abfrageleistungstestergebnisse“ die Felder **Durchschnitt mit Index** und **Durchschnitt ohne Index**, um festzustellen, ob der Index die Abfragezeit verbessert hat. Im folgenden Beispiel hat der Index die Abfragezeit verbessert. Die **Checkbox Erzwungen** ist deaktiviert, was darauf hinweist, dass die Datenbank den Index verwendet. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wurde die Verwendung des Index während des Tests durch die Datenbank erzwungen, sie wird jedoch außerhalb des Tests nicht verwendet.

Ergebnisse des Abfrageleistungstests

Feld	Beschreibung
Indexvorschlag	Name des Indexvorschlags.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Ausführung dieses Leistungstests.
Durchschnitt mit Index (ms)	Abfragezeit anhand des Indexvorschlags.
Durchschnitt ohne Index (ms)	Abfragezeit, bevor der Indexvorschlag verwendet wird.
Erzwungen	Checkbox, die angibt, ob die Datenbank den Index verwendet. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wurde die Verwendung des Indexvorschlags für die Datenbank erzwungen, jedoch nur für diesen Test. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, verwendet die Datenbank den Index.

5. Klicken Sie auf den Zurück-Pfeil, um zurück zum Indexvorschlag-Datensatz für die Tabelle zu navigieren. Das Ergebnis dieses Indexleistungstests ändert nicht den im Indexvorschlag-Datensatz aufgezeichneten Indexstatus.

Planen Sie einen zu verwerfenden Index

Sie können einen Index für eine langsame Abfrage verwerfen, wenn der Index nicht von der Datenbank verwendet wird oder die Abfrageleistung nicht verbessert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während des Indexauswertungszeitraums empfiehlt die ISE möglicherweise, den Index zu verwerfen, wenn die Datenbank den Index nicht verwendet oder die ISE feststellt, dass der Index die Abfragezeit nicht verbessert. Sie können den Index sofort löschen oder die Löschung für einen späteren Zeitpunkt planen.

i Hinweis:

Wenn Sie einen Index beibehalten möchten, obwohl die ISE empfiehlt, ihn zu löschen, können Sie die Option **Akzeptieren** im Indexvorschlag-Datensatz verwenden, um den Index weiterhin zu verwenden. Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, bevor Sie diese Option verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdiagnostik > Indexvorschläge > Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**.
2. Klicken Sie in der Tabelle „Indexvorschläge“ auf den Namen Tabelle für den zu löschenden Index.
3. Klicken Sie im Datensatz „Indexvorschlag“ auf **Zeitplanverwerfung**.
4. Wählen Sie im Fenster „Zeitplanindex-Drop“ den Zeitpunkt aus, zu dem der Index abgelegt werden soll, und klicken Sie auf **Ablegen**.

i Hinweis:

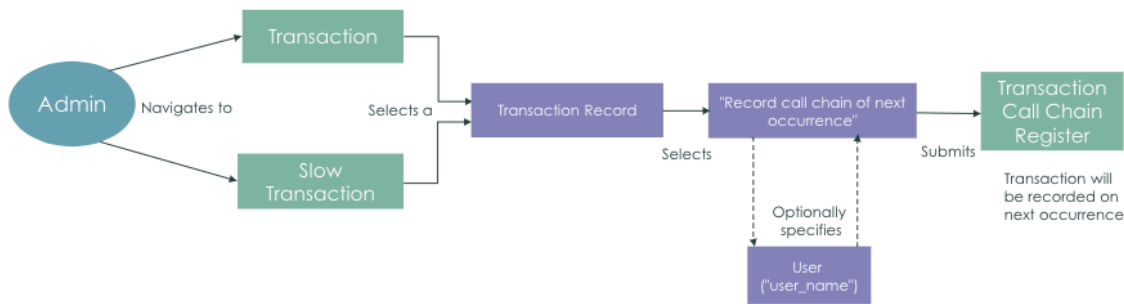
Wenn der zu verwerfende Index große Tabellen umfasst, z. B. die Incident- oder CMDB-Tabelle, kann das Verwerfen des Index bis zu einer Stunde oder länger dauern.

- **Jetzt verwerfen** –Das Fortschrittsanzeigefenster für das Verwerfen des Zeitplanindex zeigt den Fortschritt des Verwerfens des Index an. Klicken Sie nach Abschluss der Indexablage auf **Schließen**. Wenn die Löschung erfolgreich ist, zeigt der Indexvorschlag-Datensatz den Indexstatus als Verworfen an.
 - **Später verwerfen** –Wenn Sie die Verwerfung planen, ändert sich der Indexstatus in Geplante verwerfen. Wenn das System den Index zum geplanten Zeitpunkt verwirft, ändert sich der Indexstatus in Verworfen.
5. Vergewissern Sie sich, dass der Index verworfen wurde, indem Sie den Indexstatus im Datensatz „Indexvorschlag“ oder in der Tabelle „Indexvorschlag“ überprüfen (**Systemdiagnostik > Indexvorschläge > Vorschläge indizieren > Fertig**) an.

Transaktionsaufrufketten

Identifizieren und debuggen Sie die Ursachen für eine problematische Transaktion, indem Sie ihre Aufrufkette aufzeichnen und dann überprüfen. Eine Aufrufkette besteht aus der geordneten Reihe von Skripten, die während des Lebenszyklus einer Transaktion ausgeführt werden.

Die Nachverfolgung der Transaktionsaufrufkette ermöglicht es einem Administrator, die URL einer problematischen Transaktion für die Aufzeichnung der Aufrufkette beim nächsten URL-Vorkommen zu registrieren. Dies ist hilfreich bei der Diagnose von Problemen mit der Transaktionsleistung.



Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die Nachverfolgung von Transaktionsaufrufketten zu aktivieren:

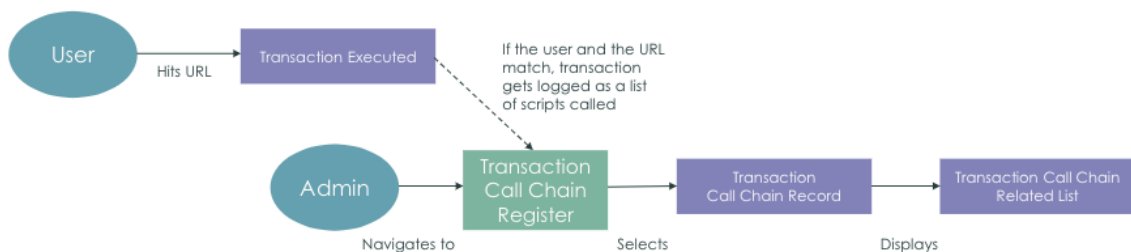
1. Wenn Sie eine problematische Transaktion im Transaktionsprotokoll oder in der Liste „Langsame Transaktionen“ finden, die Debugging erfordert, wählen Sie sie aus, um den Datensatz anzuzeigen. Um das Debugging zu unterstützen, filtern und gruppieren Sie diese Listen nach Anwendungsbereich, und beschränken Sie die angezeigten Transaktionen auf die Transaktionen, die aus bestimmten Bereichen stammen.

***i* Hinweis:**

Weitere Informationen zu diesen Listen finden Sie unter [Transaktionsprotokolle](#) und [Protokolldatensatzdetails für langsame Transaktionen](#).

2. Klicken Sie im **Datensatzdetailformular unter Zugehörige Links auf Datensatzaufrufkette des nächsten Vorkommens**.

- Er gibt an, dass das nächste Vorkommen der Transaktions-URL mit allen Aufrufketteninformationen beibehalten werden soll.
- Sie können optional eine Benutzer-ID festlegen, sodass die Aufzeichnung der Aufrufkette nur beim nächsten Transaktionsvorkommen für einen bestimmten Benutzer erfolgt.



3. Wenn ein Benutzer das nächste Mal auf die URL zugreift, wird der Datensatz des Transaktionsaufrufkettenregisters aktualisiert und enthält eine Liste der Skriptressourcen, die zur Verarbeitung der Anforderung ausgeführt werden.

4. Überprüfen Sie in Transaktionsaufrufketten die aufgezeichnete Aufrufkette für die Transaktion, und führen Sie dann die erforderlichen Aktionen aus, um sie zu debuggen.

Erstellen Sie ein Register für Transaktionsaufrufketten

Erstellen Sie ein Aufrufkettenregister, um Aufrufketteninformationen für eine problematische (oder langsame) Transaktion beim nächsten Vorkommen dieser URL

aufzuzeichnen. Sie geben an, dass das nächste Vorkommen der Transaktions-URL mit allen Aufrufketteninformationen beibehalten werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Transaktionsprotokoll oder zur Liste „Langsame Transaktionen“, wählen Sie die problematische Transaktion aus, und aktivieren Sie die Aufzeichnung der Aufrufkette.
2. Wenn das Register für Transaktionsaufrufketten angezeigt wird, füllen Sie das Feld **Benutzer** aus.

Formular „Transaktionsaufrufkettenregister“

Kontrolle	Beschreibung
URL	URL für die ausgewählte Transaktion.
Transaktionsprotokoll	Transaktionsprotokoll-ID, die beim nächsten Vorkommen der URL erstellt wird. Dieses Feld ist leer, wenn Sie das Aufrufkettenregister für eine Transaktion zum ersten Mal erstellen.
Aufgezeichnet	<p>Checkbox, die angibt, ob die Aufrufkettenaufzeichnung für diese Transaktion bereits stattgefunden hat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dieses Feld ist leer (false), wenn Sie das Aufrufkettenregister für eine Transaktion zum ersten Mal erstellen. ○ „true“ wird angezeigt, wenn die Aufrufkette beim nächsten Vorkommen der URL aufgezeichnet wird.
Anwender	<p>(Optional) Wenn die Aufzeichnung der Aufrufkette nur erfolgen soll, wenn ein bestimmter Benutzer die nächste Transaktion ausführt, wählen Sie die Benutzer-ID aus.</p> <p>Lassen Sie das Feld leer, wenn die Aufzeichnung der Aufrufkette unabhängig vom Benutzer erfolgen soll.</p>

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Ein Aufrufkettenregister wird erstellt, das angibt, dass das nächste Vorkommen der Transaktions-URL mit allen Aufrufketteninformationen beibehalten werden soll.

Hinweis:

Sobald die Aufrufkette aufgezeichnet wurde (**true** wird im Feld **Aufgezeichnet** angezeigt), können Sie sie im Formular „Transaction Call Chain Register“ (Transaktionsaufrufkettenregister) anzeigen. Weitere Informationen zu Transaktionsaufrufketten finden Sie unter [Überprüfen Sie eine Transaktionsaufrufkette](#).

Überprüfen Sie eine Transaktionsaufrufkette

Verwenden Sie Transaktionsaufrufketten, um die resultierende Aufrufkette für eine ausgewählte Transaktion zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdiagnostik > Transaktionsaufrufkette > Transaktionsaufrufketten**.
2. Um die Details der Aufrufkette anzuzeigen, klicken Sie auf das Feld **Erstellt** für die ausgewählte Aufrufkettenkomponente oder das ausgewählte Skript.

i Hinweis:

Sie können Transaktionsprotokolldetails anzeigen, indem Sie auf das Feld **Transaktionsprotokoll** für die ausgewählte Aufrufkettenkomponente oder das ausgewählte Skript klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Transaktionsprotokolle](#) .

Formular „Transaktionsaufrufkette“.

Kontrolle	Beschreibung
Quelltabelle	Quelltabelle für die in der Aufrufkette ausgeführte Skriptressource.
Quelle	Skriptressource, die in der Aufrufkette ausgeführt wird.
Persistierte Sequenz	Reihenfolge, in der das Skript in der Aufrufkette ausgeführt wird.
Aufruftiefe	Tiefe der ausgeführten Aufrufkette. Zum Beispiel hätte ein Skript, das eine Skripteinbindung aufruft, die wiederum eine andere Skripteinbindung aufruft, mindestens drei Zeilen. Eine Zeile hat eine Tiefe von 1, eine andere eine Tiefe von 2 und die dritte eine Tiefe von 3.
Auslösertabelle	Name der Auslösertabelle (falls vorhanden) für die ausgeführte Aufrufkettenkomponente.
Dauer (ms)	Beobachtete Dauer für die Skriptausführung in Millisekunden.
Transaktionsprotokoll	Transaktionsprotokoll-ID, die für die aufgezeichnete Aufrufkette erstellt wurde.

Transaktionsabbruch

Ein Benutzer kann eine Transaktion abbrechen, deren Laden länger als erwartet dauert.

Zu den Ursachen für langsam ladende Transaktionen gehören die folgenden Szenarien.

- Sortieren einer großen Anzahl von Datensätzen nach einem nicht indizierten Zeichenfolgenfeld.
- Gruppieren einer großen Tabelle in einem Feld, das vorherrschend unterschiedliche Werte aufweist.
- Alle Zeilen aus einer großen Tabelle werden exportiert.
- Testen einer schlecht geskripteten Business Rule mit einer JavaScript-Endlosschleife.

i Hinweis:

Sie können einen Import mit diesen Steuerelementen nicht abbrechen.

Optionen zum Abbrechen von Transaktionen


Nachdem die Transaktion abgebrochen wurde, können Sie die folgenden Optionen für verschiedene Zwecke

 Transaction Canceled


Your transaction has been canceled


Time: 9291 ms

Reason: cancelled by user request

 [Go Back](#)

 [Reload](#)

 [Load List With Filter Only](#)

 [Export](#)

verwenden.

- Zurück: Kehrt zur vorherigen Seite im Navigationsverlauf zurück
- Neu laden: Lädt die Zielseite neu
- Liste nur mit Filter laden: Zeigt die Liste (ohne die Datensätze) nur mit den angewendeten Filtern an
- Export: Exportieren von Listenansichtsdatensätzen

Hinweis:

Die Option Exportieren wird nur angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Die Eigenschaft `glide.ui.export_on_tx_cancel.enable` ist auf `True` festgelegt.
- Die Listenansicht wird abgebrochen.

Sie können eine der folgenden Optionen verwenden, um die Listenansichtsdatensätze zu exportieren.

- Excel
- CSV
- JSON
- PDF

Die exportierten Listenansichtsdatensätze werden an die angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Nur die Option „PDF -Dateityp“ kann die Option „Ausrichtung“ haben.

Please Confirm ✕

File Type

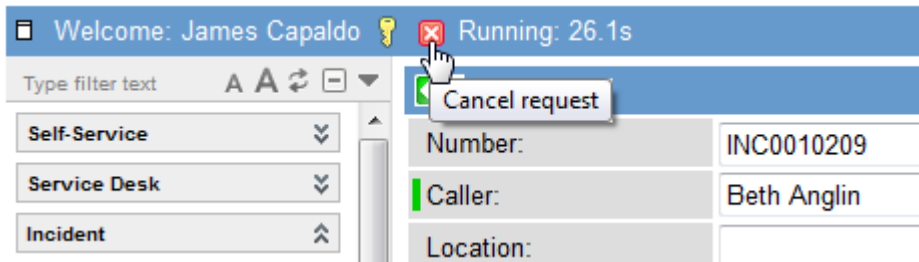
Orientation

Deliver to

Timer für Transaktionsabbruch

Während einer Transaktion mit langer Ausführungszeit werden im Bannerframe ein Timer und eine rote Schaltfläche zum Abbrechen angezeigt.

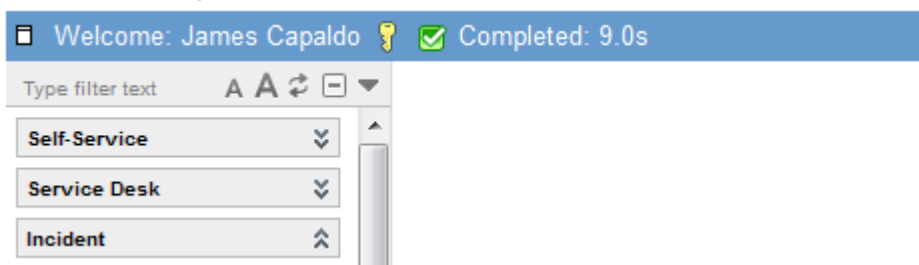
Anforderung abbrechen



Um die Transaktion abbrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Abbrechen“. Der Timer zeigt an, dass die Transaktion abgebrochen wird. Nach Abschluss wird eine Meldung angezeigt, dass die Transaktion abgebrochen wurde.

Wenn die Transaktion erfolgreich abgeschlossen wird, zeigt der Timer an, wie lange der Abschluss der Transaktion gedauert hat.

Transaktion abgeschlossen



Abgebrochene Transaktionsprotokolle

Abgebrochene Transaktionen werden im Transaktionsprotokoll mit dem **Zusatz CANCELLED** an die URL angezeigt. Von einem Benutzer abgebrochene Transaktionen werden anders protokolliert als von [Transaktionskontingente](#) abgebrochene Transaktionen.

Transaktionseigenschaften abbrechen

Administratoren können das Verhalten der Funktion zum Abbrechen von Transaktionen mithilfe der folgenden Eigenschaften konfigurieren.

Eigenschaft	Definition	Standort
com.glide.request_manager.aktiv	Lassen Sie Benutzer Transaktionen mit langer Ausführungszeit abbrechen (standardmäßig aktiviert).	Öffnen Sie die Tabelle sys_properties.
glide.ui.transaction.long_response.time	Verzögerung in Sekunden, bevor die Schaltfläche „Transaktion abbrechen“ für eine Transaktion mit langer Ausführungszeit angezeigt wird.	Navigieren zu Systemeigenschaften > UI-Eigenschaften .

Aktive Transaktion anzeigen und beenden

Administratoren können aktive Transaktionen anzeigen und Transaktionen mit langer Ausführungszeit beenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin


Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Die hier beschriebene Funktionalität erfordert die **Admin**-Rolle.

Diese Aktion soll Hintergrundprozesse wie geplante Aufgaben und nicht vom Benutzer initiierte Transaktionen anhalten.

Prozedur

1. Wenn **Strenge Sicherheitseinstellungen**  aktiviert sind, erhöhen Sie die Berechtigungen auf security_admin.
2. Navigieren Sie zum entsprechenden Modul **Aktive Transaktionen**.
 - Um Transaktionen auf dem aktuellen Knoten für Ihre Instanz anzuzeigen und zu beenden, navigieren Sie zu **Benutzeradministration > Aktive Transaktionen**.
 - Um Transaktionen auf allen Knoten für Ihre Instanz anzuzeigen und zu beenden, navigieren Sie zu **Systemdiagnostik > Aktive Transaktionen (alle Knoten)**.
3. Wählen Sie die Transaktion aus, die Sie stoppen möchten.
Der Prozess zum Anzeigen der Transaktionen ist in der Liste enthalten. Beenden Sie diesen Prozess nicht.
4. Klicken Sie entweder mit der rechten Maustaste auf den Datensatz und wählen Sie **Beenden** aus, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Datensatz, und wählen Sie **Beenden** in der Dropdown-Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** am Ende der Liste aus.

Abgebrochen – Transaktionsprotokollierung in einer Tabelle

Das System protokolliert abgebrochene Transaktionen zusätzlich zum Transaktionsprotokoll in einer Tabelle.

Manuell oder durch eine Mengenregel stornierte Transaktionen werden im Transaktionsabbruchprotokoll [syslog_cancellation] protokolliert. Das Transaktionsabbruchprotokoll ist eine zusätzliche Debugging-Funktion und enthält nicht Informationen zu allen Abbrüchen.

Hinweis:

Es gibt Schutzmaßnahmen, um Endlosschleifen und Probleme im Zusammenhang mit der Synchronität zu verhindern, was bedeutet, dass es nicht immer möglich ist, einen Abbruch in einer Datenbanktabelle zu protokollieren.

Sie finden das Transaktionsabbruchprotokoll, indem Sie auf klicken **Systemprotokolle > Systemprotokoll > Transaktionsabbrüche**.

Sie können die Protokollierung abgebrochener Transaktionen in einer Tabelle deaktivieren, indem Sie eine Eigenschaft ändern.

Protokolleigenschaft abgebrochener Transaktionen

Eigenschaft	Beschreibung
glide.quota.manager.log.cancellation	<p>Gibt an, ob abgebrochene Transaktionen in der Tabelle „Transaktionsabbruchprotokoll“ protokolliert werden sollen.</p> <p>Typ: Boolesch</p> <p>Standardwert: true</p> <p>Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu</p>

Leistung des Importsatzes

Der Algorithmus transformiert Importsätze aus ihrer Staging-Tabelle in ihr endgültiges Ziel.

Das Importieren von Daten über einen Importsatz erfordert zwei Phasen:

1. Die Daten werden aus einer Datenquelle in eine Bereitstellungstabelle geladen
2. Die Daten werden aus der Bereitstellungstabelle in eine Zieltabelle umgewandelt

Der Transformationsalgorithmus arbeitet in „Blöcken“ von 100 Datensätzen gleichzeitig, im Gegensatz zum vorherigen Algorithmus, der jeweils einen einzelnen Datensatz transformierte. Der neuere Ansatz ermöglicht es dem Anwendungsserver, eine Vielzahl von Informationen, die für jeden Datensatzblock relevant sind, vorab abzurufen, wodurch die Anzahl der eindeutigen Interaktionen mit der Datenbank reduziert und der Durchsatz verbessert wird.

Wer kann mit einer Leistungsverbesserung rechnen?

Jeder Kunde, der Import Sets verwendet, sollte bei großen Transformationen mit einer Leistungsverbesserung rechnen.

Welche Arten von Transformationen profitieren am meisten von diesen Änderungen?

Transformationen mit einer großen Anzahl von Referenz- oder Auswahlspalten weisen die größte Verbesserung auf.

Welche Arten von Transformationen profitieren am wenigsten?

Transformationen, die mit komplexen oder nicht verschlüsselten Zusammenfügungsbedingungen einen proportional geringeren Vorteil erzielen.

Thread-Leistungsüberwachung

Die Instanz verfolgt die Leistung einzelner Threads, die Administratoren im Transaktionsprotokoll oder Systemübersichtsdiagramm auf der Performance-Homepage anzeigen können.

Die Thread-Leistung kann an zwei Stellen überwacht werden, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Transaktionsprotokoll

Die Zeit, die ein Thread auf eine verfügbare Semaphor- oder Sitzungssynchronisierung wartet, ist im Feld **Antwortzeit** im Transaktionsprotokoll enthalten. Um das Transaktionsprotokoll anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemprotokolle > Transactions**.

Leistungsdiagramm

Jede Sekunde prüft das System alle aktiven Threads (sowohl UI als auch Hintergrund) und ordnet sie einer der folgenden Kategorien zu.

- **CPU:** Der Thread ist aktiv, führt jedoch keinen der Schritte aus. Diese Bedingung bedeutet normalerweise Rechenzeit außerhalb der Business Rule, obwohl in diesem Fall einige andere interne Wartestatus als CPU kategorisiert werden. Daher ist keine 1:1-Korrelation zwischen Threads in einer CPU-Anzahl und der Hardware-CPU-Auslastung zu erwarten.
- **Datenbank:** Warten auf Informationen aus der Datenbank.
- **Geschäftsregel:** Das System führt eine Geschäftsregel aus (synchron oder asynchron) und führt derzeit keine Abfrage aus (dies wäre eine Datenbank).
- **Netzwerk:** Daten werden in das Netzwerk geschrieben oder auf das Leeren eines ausgehenden Netzwerkpuffers gewartet.
- **Gleichzeitigkeit:** Kann nicht ausgeführt werden, da auf eine Semaphor- oder Sitzungssynchronisierung gewartet wird.

Jede Minute mittelt das System diese Transaktionen und zeichnet sie in der Datenbank auf. Diese Durchschnittswerte werden im Systemübersichtsdiagramm angezeigt, das in den ServiceNow **Servlet**- Metriken verfügbar ist. Details finden Sie unter [ServiceNow-Servlet](#).

Das **Systemübersichtsdiagramm** kann jeder Homepage hinzugefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Vorhandene Berichte zu einer Homepage hinzufügen](#).

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:

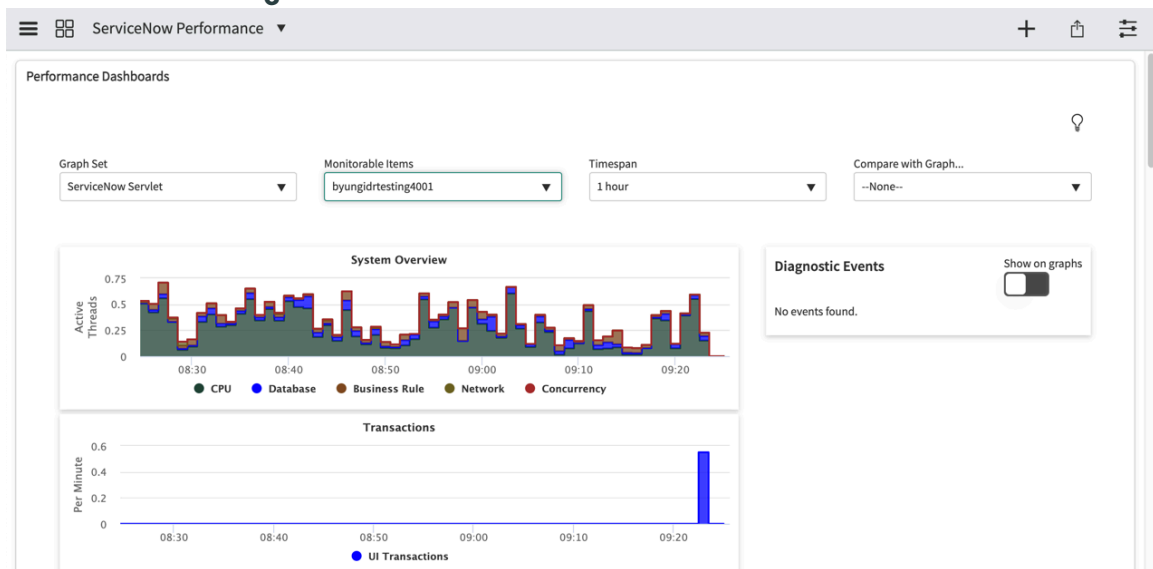
- [Dashboards im Analytics Center](#).
- [Mit interaktiven Dashboards arbeiten](#).

ServiceNow Leistungs-Dashboards

Zeigen Sie eine Vielzahl von Plattformleistungsmetriken für Ihre Instanz und für den Computer an, auf dem Ihre Instanz ausgeführt wird. Die ServiceNow Leistungs-Dashboards bieten zentralen Zugriff auf verschiedene Diagrammsätze zur Überwachung der Leistung Ihrer Instanz.

Navigieren zu **Performance Analytics > Dashboards**. Wählen Sie in der Liste Dashboards die Option **ServiceNow Performance** aus.

ServiceNow Leistungs-Dashboards



Die Leistungs-Dashboards von ServiceNow enthalten Zeitreihendiagramme zur Analyse des Systemverhaltens und der Muster über ausgewählte Zeiträume. Die Dashboard-Schnittstelle bietet Folgendes:

- Fassen Sie Zusammenfassungen von Zeitreihen-Diagrammdateien zusammen
- Diagrammüberlagerungsfunktion zum Vergleichen zweier verschiedener Datenquellen innerhalb eines einzelnen Diagramms
- Überlagerung von Diagnoseereignissen in jedem Diagramm, um Leistungsanomalien hervorzuheben
- Zoomsteuerungen, um jedes Diagramm zu erweitern und Zeitreihendetails anzuzeigen

Die Diagrammsätze enthalten Leistungsdaten für die folgenden Funktionsbereiche:






- Asynchronous Message Bus (AMB)
- Datenbank
- Instanzansicht
- Globaler MySQL-Status
- ServiceNow Servlet
- Langsames Muster

Filtern Sie die Daten in jedem Diagramm anhand verschiedener Messungen, z. B.:

- Höchst- und Mindestwerte
- Mittelwerte
- Mediane

Kundenservice und Support verwendet einige dieser Diagramme, um Leistungsprobleme zu beheben oder Ihr System für maximale Effizienz zu optimieren.

ServiceNow Steuerelemente für Leistungs-Dashboards


Kontrolle	Beschreibung
Diagrammsatz	<p>Diagrammsteuerungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagrammsammlungen zum Anzeigen der Leistung in Funktionsbereichen: <ul style="list-style-type: none"> ◦ AMB ◦ Datenbank ◦ Instanzansicht ◦ Globaler MySQL-Status ◦ ServiceNow Servlet ◦ Langsames Muster • Überwachbare Elemente: Name der zu bewertenden Instanz. • Zeitspanne: Zeitraum, über den die Daten erfasst werden: 1 Stunde, 2 Stunden, 1 Tag, 7 Tage oder 30 Tage • Mit Diagramm vergleichen: Diagrammüberlagerungsfunktion, mit der Sie ein Diagramm aus einer anderen Datenquelle auswählen und mit dem aktuellen Diagrammsatz vergleichen können.
Symbol für Indexvorschläge	<p>Symbol für Indexvorschläge (). Öffnet das Fenster „Vorgeschlagene Indizes“, das Links zu Indexvorschlägen für langsame Abfragen enthält. Details finden Sie unter Überprüfen Sie Indexvorschläge für langsame Abfragen.</p>
Steuerelemente anzeigen	<ul style="list-style-type: none"> • Informations-Tooltip: Enthält Details zu dem Bereich im Diagramm, auf den Sie zeigen. • Aktualisierungssymbol (): Aktualisiert die Daten in den Diagrammen. Wird angezeigt, wenn Sie auf die obere rechte Ecke der Seite zeigen. • Hilfesymbol (): Öffnet die Dokumentationsseite für den Diagrammsatz. Wird angezeigt, wenn Sie auf die rechte Ecke eines Diagramms zeigen. • Vollbildsymbol (): Öffnet eine vergrößerte Ansicht des Diagramms, die eine Legende enthält, die die Diagrammdaten identifiziert. Wird angezeigt, wenn Sie auf die rechte Ecke eines Diagramms zeigen. Um einen Bereich zu vergrößern und Details über einen kürzeren Zeitraum anzuzeigen, klicken und ziehen Sie über einen Teil des Diagramms.
Datentabelle anzeigen	<p>Symbol „Datentabelle anzeigen“ ( „Datentabelle anzeigen“): Zeigt eine Tabelle mit Daten für jeden Thread im Diagramm an.</p>
Diagnostikereignisse	<p>Listet System-Events auf, die während der ausgewählten Zeitspanne aufgetreten sind. Bietet Steuerungen für die Anzeige von Diagnose-Events in Diagrammen.</p>

Um nach Trends oder Mustern zwischen verschiedenen Datensätzen zu suchen, verwenden Sie die Diagrammüberlagerungsfunktion. Beispielsweise können Sie das

Datenbankantwortdiagramm über das Systemübersichtsdiagramm ServiceNow legen, um mögliche Korrelationen zu bestimmen.

Um die Event-Überlagerung im Diagrammsatz zu aktivieren oder zu deaktivieren, klicken Sie **auf In Diagrammen anzeigen**. Die Event-Überlagerung ist aktiviert, wenn der Schalter grün ist. Die folgenden Schweregradkennzeichnungen identifizieren Diagnose-Ereignisse in den Diagrammen:

- I: Informationen
- W: Warnung
- E: Fehler

Um die in den Diagrammen angezeigten Events zu begrenzen, klicken Sie auf das Filtersymbol ().

- Um Event-Informationen anzuzeigen, zeigen Sie auf ein Event im Diagramm.
- Um auf Details zu einem bestimmten Event zuzugreifen, klicken Sie auf das Event, das im Widget „Diagnose-Events“ aufgeführt ist.

Plattformleistungsmetriken

Sie können eine Vielzahl von Plattformleistungsmetriken für Ihre Instanz und für den Computer anzeigen, auf dem Ihre Instanz ausgeführt wird. Das Leistungs-Dashboard von ServiceNow bietet zentralen Zugriff auf verschiedene Diagrammsätze zur Überwachung der Leistung Ihrer Instanz.

So öffnen Sie das Dashboard ServiceNow „ Leistung“:

1. Navigieren zu **Selfservice > Dashboards**.
2. Suchen Sie nach dem Dashboard **„ServiceNow Performance“**.

Hinweis:

Ab Release ServiceNow San Diego ist die Performance-Homepage von [] veraltet. Nach dem Upgrade auf das Release San Diego können Sie die Leistungs-Homepage von ServiceNow nicht mehr bearbeiten. Sie können [eine Dashboard-Version der Leistungs-Homepage erstellen](#). Standardmäßig verfügen neue Instanzen über ServiceNow Performance-Dashboards, um die ServiceNow Performance-Homepage zu ersetzen.

Das Leistungs-Dashboard von ServiceNow bietet Zeitreihendiagramme zur Analyse des Systemverhaltens und der Muster über ausgewählte Zeiträume. Die Schnittstelle bietet Folgendes:

- Fassen Sie Zusammenfassungen von Zeitreihen-Diagrammdateien zusammen
- Diagrammüberlagerungsfunktion zum Vergleichen zweier verschiedener Datenquellen innerhalb eines einzelnen Diagramms
- Überlagerung von Diagnoseereignissen in jedem Diagramm, um Leistungsanomalien hervorzuheben
- Zoomsteuerungen, um jedes Diagramm zu erweitern und Zeitreihendetails anzuzeigen

Benutzern muss die Rolle „pdb_user“ zugewiesen sein, um Diagramme zu Leistungsmetriken anzeigen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter [Vorhandene Berichte zu einer Homepage](#) hinzufügen und [Homepage-Inhalt anpassen](#).

Die Diagrammsätze enthalten Leistungsdaten für die folgenden Funktionsbereiche:

- Asynchronous Message Bus (AMB)
- Datenbank
- Instanzansicht
- Globaler MySQL-Status
- ServiceNow Servlet
- Langsames Muster

Sie können die Daten in jedem Diagramm auch anhand verschiedener Messungen filtern, z. B.:

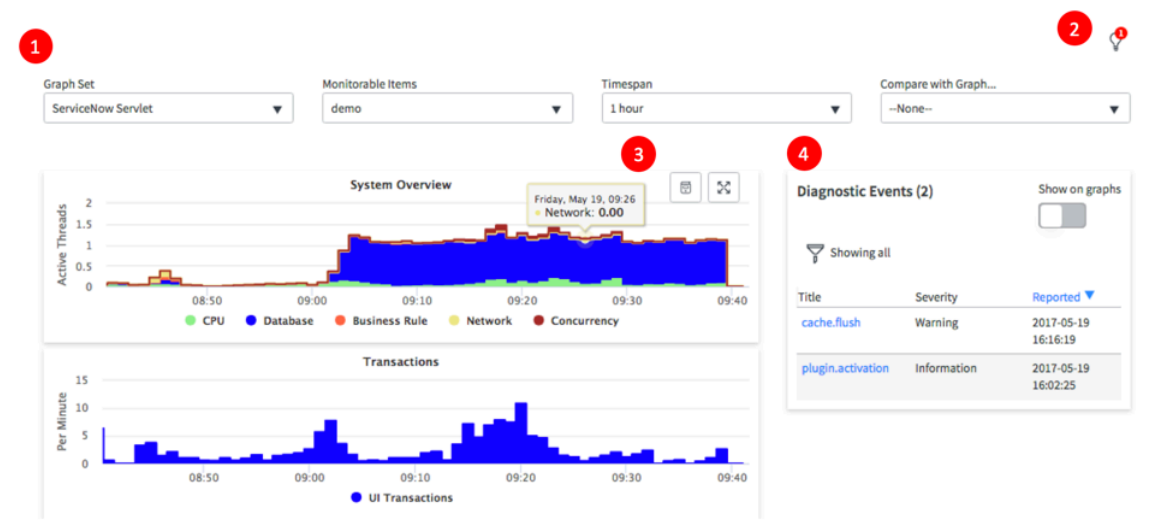
- Höchst- und Mindestwerte
- Mittelwerte
- Mediane

Kundenservice und Support verwendet einige dieser Diagramme, um Leistungsprobleme zu beheben oder Ihr System für maximale Effizienz zu optimieren.

ServiceNow Funktionen des Leistungs-Dashboards

Das Leistungs-Dashboard von ServiceNow bietet die folgenden Diagramm- und Anzeigesteuierungen.




UI-Elemente des Leistungs-Dashboards



ServiceNow Elemente des Leistungs-Dashboards


Nummer	Beschreibung
1	<p>Diagrammsteuerungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagrammsatz: Diagrammsammlungen zum Anzeigen der Leistung in Funktionsbereichen: <ul style="list-style-type: none"> ○ AMB, Datenbank ○ ServiceNow® Discovery

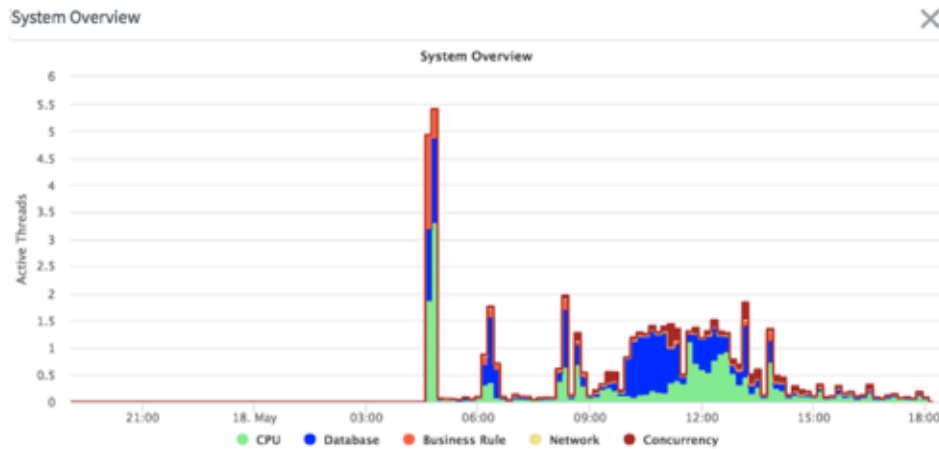
ServiceNow Elemente des Leistungs-Dashboards (Fortsetzung)

Nummer	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Globaler MySQL-Status ○ ServiceNow Servlet ○ Langsames Muster • Überwachbare Elemente: Name der zu bewertenden Instanz. • Zeitspanne: Zeitraum, über den die Daten erfasst werden: 1 Stunde, 2 Stunden, 1 Tag, 7 Tage oder 30 Tage. • Mit Diagrammliste vergleichen: Diagrammüberlagerungsfunktion, mit der Sie ein Diagramm aus einer anderen Datenquelle auswählen und mit dem aktuellen Diagrammsatz vergleichen können.
2	Vorschlagssymbol (): Öffnet das Fenster „Vorgeschlagene Indizes“, das Links zu Indexvorschlägen enthält, die für langsame Abfragen erstellt wurden. Details finden Sie unter Überprüfen Sie Indexvorschläge für langsame Abfragen .
3	<p>Steuerelemente anzeigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informations-Tooltip: Enthält Details zu dem Bereich im Diagramm, auf den Sie zeigen. • Dokumentationssymbol (): Öffnet die Dokumentationsseite für den Diagrammsatz. Wird angezeigt, wenn Sie auf die rechte Ecke eines Diagramms zeigen. Öffnet die Dokumentationsseite für den Diagrammsatz. • Vollbildsymbol (): Öffnet eine vergrößerte Ansicht des Diagramms, die eine Legende enthält, die die Diagrammdaten identifiziert. Wird angezeigt, wenn Sie auf die rechte Ecke eines Diagramms zeigen.
4	Widget „Diagnose-Events“: Listet System-Events auf, die während der ausgewählten Zeitspanne aufgetreten sind. Bietet Steuerungen für die Anzeige von Diagnose-Events in Diagrammen.

Steuerungen für Anzeige und Zoom

Vollbild-Diagrammansicht

Klicken Sie auf das Vollbildsymbol (), um eine vergrößerte Ansicht eines Diagramms zu öffnen. Die Vollbildansicht enthält eine Legende mit Kontrollkästchen zur Steuerung der im Diagramm angezeigten Daten. Um die Anzeige eines Datenelements in einem Diagramm zu deaktivieren, deaktivieren Sie das zugehörige Kontrollkästchen. Bei einigen Diagrammen können Sie auch die Sortierreihenfolge bestimmter Metriken in der Legende ändern.



Legend

System Overview	Avg(ms)	Min(ms)	Max(ms)	Total(ms)
Transactions				
Database	0.15	0	1.56	22.52
CPU	0.15	0	3.31	21.56
Business Rule	0.03	0	1.74	4.51
Concurrency	0.03	0	0.43	3.96
Network	0	0	0.02	0.17

Vergrößern Sie einen ausgewählten Bereich des Diagramms

Klicken und ziehen Sie über einen Teil des Diagrammbereichs, um diesen Bereich zu vergrößern und Details über ein kürzeres Zeitintervall anzuzeigen. Um zur ursprünglichen Ansicht zurückzukehren, klicken Sie auf **Zoom zurücksetzen**.

Vergrößern eines Diagramms



Click and drag to zoom in



Detailed view of selected area

Diagrammüberlagerungen

Verwenden Sie die Diagrammüberlagerungsfunktion, um nach Trends oder Mustern zwischen verschiedenen Datensätzen zu suchen. Beispielsweise können Sie das Datenbankantwortdiagramm über das Systemübersichtsdiagramm ServiceNow legen, um mögliche Korrelationen zu bestimmen.

Automatische Übersetzung

- Wählen Sie in der Liste Vergleichen mit Diagramm ein Leistungsdiagramm aus, um den aktuellen Diagrammsatz zu überlagern.
- Um die Diagrammüberlagerung zu entfernen, wählen Sie **Keine** aus der Liste Mit Diagramm vergleichen aus.


Diagramme mit Legenden



Diagnose-Event-Überlagerungen

Zeigen Sie Steuerelemente für Diagnose-Ereignisse an

Verwenden Sie die folgenden Funktionen im Widget „Diagnoseereignisse“, um die in Diagrammen überlagerten Diagnoseereignisse zu steuern:

- **In Diagrammen anzeigen:** Klicken Sie, um die Event-Überlagerung im Diagrammsatz zu aktivieren oder zu deaktivieren. Die Event-Überlagerung ist aktiviert, wenn der Schalter grün ist. Die folgenden Schweregradkennzeichnungen identifizieren Diagnose-Ereignisse in den Diagrammen:
 - I: Informationen
 - W: Warnung
 - E: Fehler
- **Filter:** Klicken Sie auf das Filtersymbol (), um die Events zu begrenzen, die in den Diagrammen angezeigt werden. Deaktivieren Sie die Checkboxes für Events, die nicht angezeigt werden sollen.
- **Filterlöschen:** Klicken Sie, um den Filter auf seinen Standardstatus zurückzusetzen (alle Events anzeigen).

Überlagerung von Diagnoseereignissen



Informationen zum Diagnoseereignis

- Wenn Sie die Anzeige von Diagnoseereignissen aktiviert haben, zeigen Sie auf ein Ereignis im Diagramm, um die zugehörigen Informationen anzuzeigen.
- Um die Seite „Event-Details“ zu öffnen, klicken Sie auf das Event, das im Widget „Diagnose-Events“ aufgeführt ist.

Event Details

Name	index.suggestion.create.3b3dae424f36b2001f6eac118110c7ba	Reported on	2017-05-19 14:42:32
Detail	Created Index stemmed_word from suggestion with sys_id: 3b3dae424f36b2001f6eac118110c7ba for the table: ts_word_roots columns: [stemmed_word, index, raw_word]		
Severity	Information		
Status	Information		
Configuration item			

Done

Seite „Event-Details“

Feld	Beschreibung
Name	Typ des Ereignisses.
Gemeldet am	Datum und Uhrzeit des Ereignisses.
Detail	Zusätzliche Informationen zum Event, z. B. der Typ des aktivierten Plugins.
Schweregrad	Typ des Diagnoseereignisses:

Automatische Übersetzung

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ I: Informationen ○ W: Warnung ○ E: Fehler
Status	Event-Status: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informationen ○ Offen ○ Geschlossen
Konfigurationselement	Infrastrukturkomponente, falls zutreffend.

Asynchronous Message Bus (AMB)

Asynchronous Message Bus (AMB)-Diagramme, die auf der Leistungs-Homepage ServiceNow angezeigt werden können, verwenden asynchrone Kommunikation, um die Transaktionsanzahl und Antwortzeiten zu überwachen, die eine Leistungsanalyse bereitstellen.

Wenn Sie über eine Administratorrolle verfügen, können Sie Leistungsmetriken überprüfen. Die AMB-Diagramme sollen von Kundenservice und Support zur Behebung von Leistungsproblemen verwendet werden.

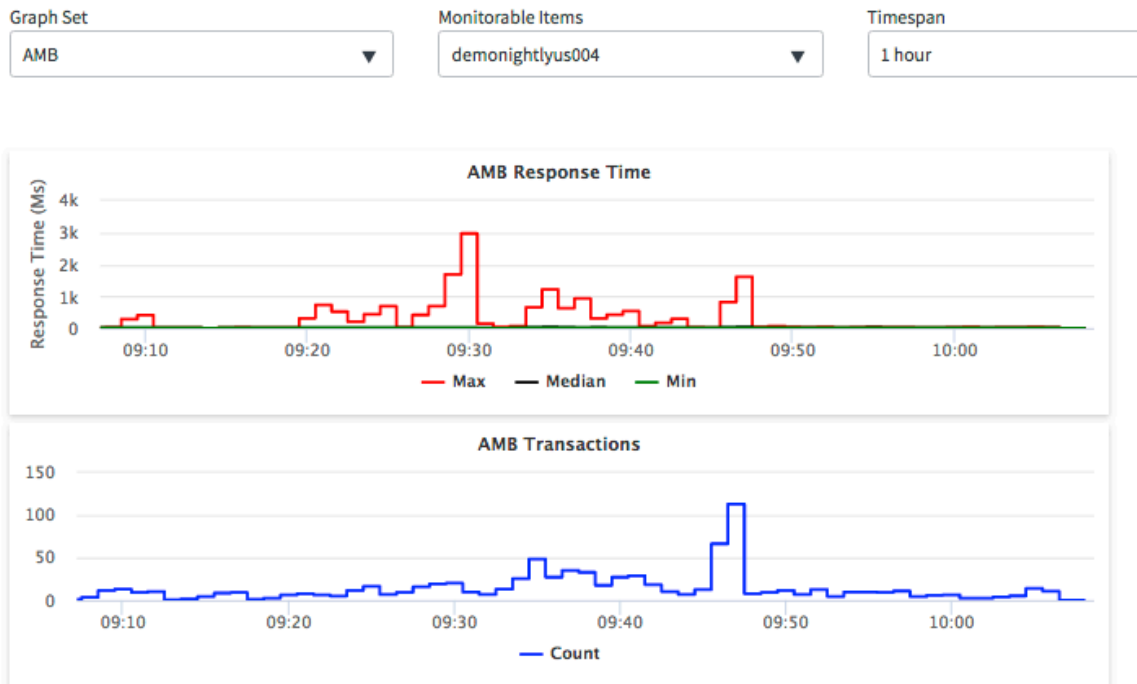
So zeigen Sie AMB-Diagramme auf der Performance-Homepage von ServiceNow an:

- 1.** Wählen Sie in der Liste „**Diagrammsatz**“ die Option **AMB** aus.
- 2. Wählen Sie** in der Liste „Überwachte Elemente“ eine Instanz aus.
- 3. Wählen Sie** in der Liste Zeitspanne einen Zeitraum aus.

Weitere Informationen zur Verwendung der Diagramm- und Anzeigesteuern auf der Homepage von Kundenservice und Support Performance finden Sie unter [Plattformleistungsmetriken](#).

Das folgende Diagramm zeigt die maximalen, mittleren und minimalen Antwortzeiten in Millisekunden über eine vom Benutzer ausgewählte Zeitspanne an. Das zweite Diagramm zeigt die Anzahl der AMB-Transaktionen über eine vom Benutzer ausgewählte Zeitspanne.

AMB-Leistungsdigramme



Datenbank

Datenbankdiagramme, die auf der ServiceNow Performance-Homepage verfügbar sind, zeigen Metriken für verschiedene Datenbankvorgänge an, z. B. Einfügungen und Löschungen. Sie zeigen auch die aktuelle Anzahl der Datenbankverbindungen für die ausgewählte ServiceNow Instanz an.

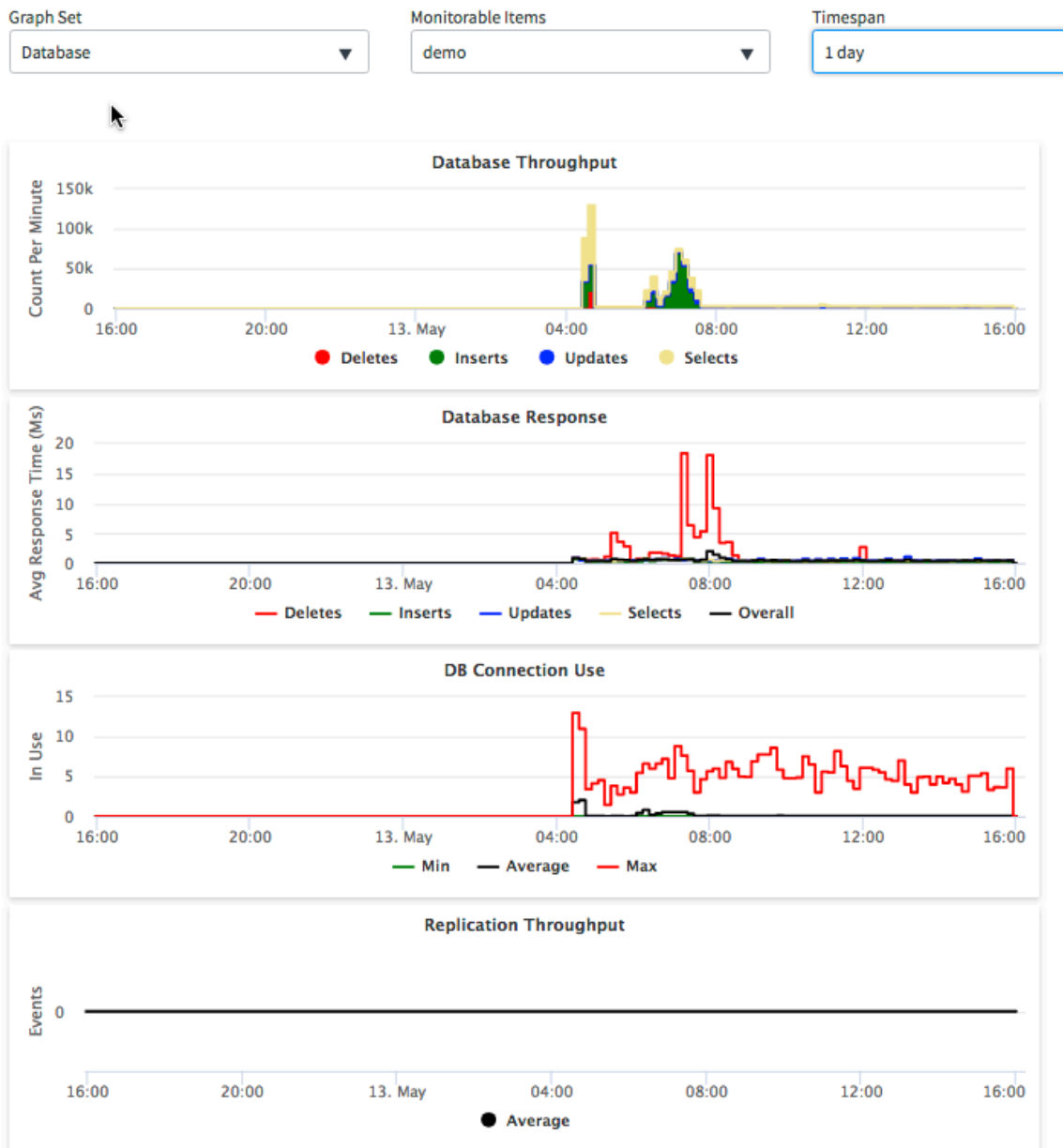
Wenn auf einem einzelnen Knoten ausgeführt wird, was typisch ist, zeigen die Diagramme alles. Der gesamte in den Diagrammen angezeigte Datenverkehr ist spezifisch für Ihren Clusterknoten oder Ihre Instanz. Wenn Sie sich das Datenbankdiagramm für Ihren Discovery-Knoten ansehen, enthält es keinen Datenverkehr für Ihren UI-Knoten oder umgekehrt.

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie Leistungsmetriken überprüfen. So zeigen Sie Datenbankmetriken auf der Leistungs-Homepage von ServiceNow an:

1. Wählen Sie in der Liste „**Diagrammsatz**“ die Option **Datenbank** aus.
2. **Wählen Sie** in der Liste „Überwachte Elemente“ eine Instanz aus.
3. **Wählen Sie** in der Liste Zeitspanne einen Zeitraum aus.

Weitere Informationen zur Verwendung der Diagramm- und Anzeigesteuern auf der ServiceNow Performance-Homepage finden Sie unter [Plattformleistungsmetriken](#).

Datenbankleistung Diagramme



Automatische Übersetzung

- **Datenbankdurchsatz:** Zeigt die Anzahl (pro Minute) für jede Art von Datenbankvorgang (Einfügen, Löschen usw.) im Zeitverlauf an.
- **Datenbankantwort:** Zeigt die Antwortzeit (in Millisekunden) für jede Art von Datenbankvorgang an.
- **DB-Verbindungsverwendung:** Zeigt an, wie viele Verbindungen diese Instanz zur Datenbank geöffnet hat. Zeigen Sie die maximale, mittlere und minimale Anzahl der vom ausgewählten Knoten verwendeten Datenbankverbindungen an.
- **Replikationsdurchsatz:** Misst die Differenz in den Daten (Delta) zwischen der Produktionsinstanz und der replizierten Instanz, wenn die Benutzeraktivität die Datenbank ändert. Replikation ist der Prozess, bei dem eine gesamte Instanz zum Failover-Schutz auf einem zweiten Computer repliziert wird.

Kundenservice und Support verwendet diese Informationen, um den Fortschritt der Replikation einer Kundeninstanz zu überwachen.

Instanzsansicht

Überprüfen Sie Datenpunkte über alle nahen Knoten (Instanzen) mit dem Diagrammsatz der Instanzansicht. In einer einzigen Ansicht können Sie überprüfen, wie alle aktiven Knoten auf] reagieren, und identifizieren, bei welchen Knoten Probleme auftreten.

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie Leistungsmetriken überprüfen. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Instanzleistungsdiagramme auf der Leistungs-Homepage von [ServiceNow anzuzeigen:

1. Wählen Sie in der Liste „**Diagrammsatz**“ Instanzansicht aus.

- Die Liste „**Überwachbare Elemente**“ und die Auswahl „**Vergleichen mit**“ sind beide deaktiviert.
- Die Liste „Überwachbare **Elemente**“ hat einen Wert – **Alle** – für alle nahegelegenen (aktiven primären) Instanzen und schließt entfernte Instanzen (primär, offline oder aktiv, sekundär) aus.
- Jede Metrik zeigt Daten für alle aktiven Knoten an. Wenn Sie beispielsweise drei Instanzen haben, werden alle drei in jeder Metrik angezeigt.

Hinweis:

Sie können Leistungsmetriken für bis zu 49 nahe Knoten anzeigen. Wenn Sie mehr als 49 Knoten haben, werden ab der 50. Instanz keine Daten angezeigt.

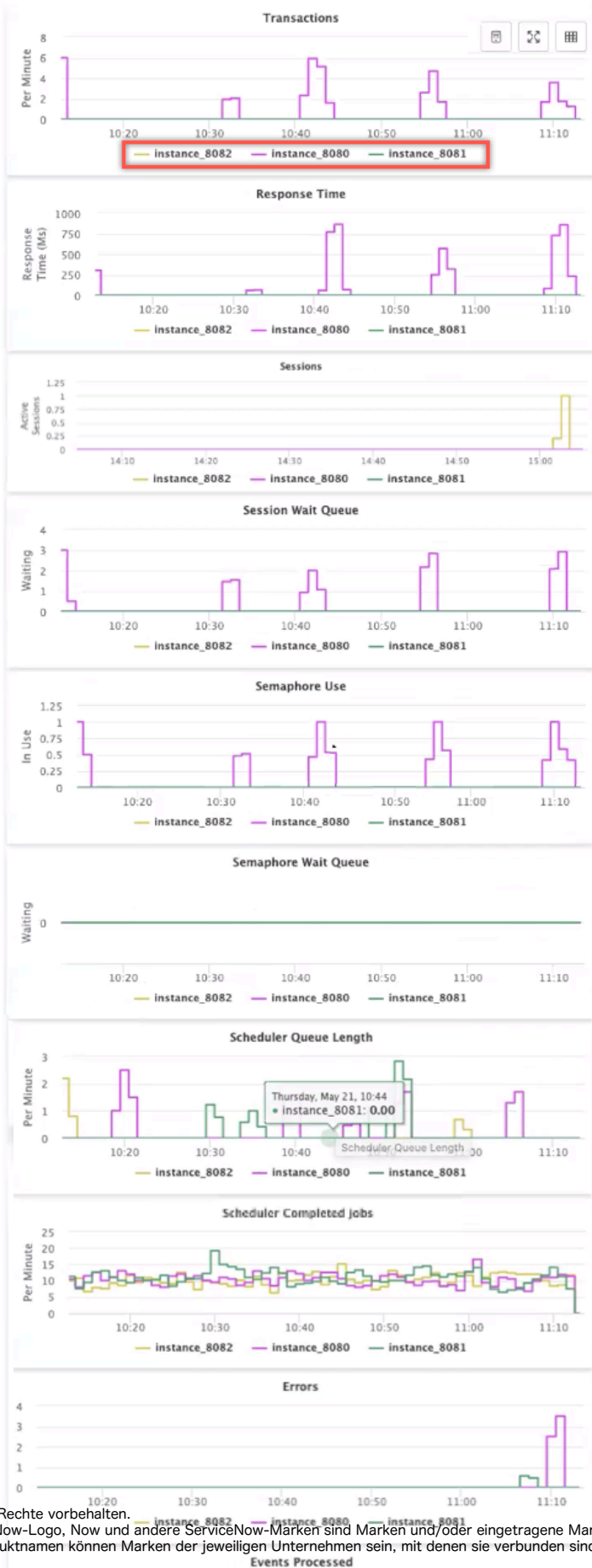
2. Wählen Sie in der Liste Zeitspanne einen Zeitraum aus.

3. Um Diagnose-Events zu überlagern, die während der angeforderten Zeitspanne stattgefunden haben, schalten Sie In **Diagrammen anzeigen um, die** neben Diagnose-Events angezeigt werden.

Weitere Informationen zur Verwendung der Diagramm- und Anzeigesteuern auf der Homepage von ServiceNow Performance finden Sie unter [Plattformleistungsmetriken](#).

Instanzansicht

Graph Set: Instance View | Monitorable Items: --All-- | Timespan: 1 hour | Monitorable Items: [Dropdown]



Diagnostic Events (1) Show on graphs

Showing all

Title	Severity	Reported
Index Created	Information	2017-05-19 21:42:32

Automatische Übersetzung

- **Transaktionen:** Zeigt alle von Benutzern initiierten UI-Transaktionen an. Dieses Diagramm kann große Spitzen im Endbenutzerdatenverkehr anzeigen und identifizieren, wann die Endbenutzeraktivität zu Spitzenzeiten auftritt.
- **Antwortzeit:** Zeigt das Intervall (in Millisekunden) zwischen dem Zeitpunkt, zu dem die Instanz eine Transaktion erhält, und dem Zeitpunkt, zu dem die Instanz antwortet, an. Zeigt die Zeit an, die der Server für den Abschluss einer Transaktion benötigt, durchschnittlich während der angegebenen Zeitspanne.

Ein Anstieg der durchschnittlichen Antwortzeit kann auf ein Systemproblem oder einen Zustrom von im Allgemeinen langsameren Transaktionen hinweisen. Um mögliche Leistungsprobleme zu identifizieren, können Sie die Antwortzeit mit anderen Bereichen wie Arbeitsspeicher, Datenbank oder CPU korrelieren.

- **Sitzungen:** Zeigt aktive Sitzungen an, einschließlich der vom MID Server initiierten Sitzungen und externen Integrationen. Eine große Anzahl veralteter, aber aktiver Sitzungen kann zu Speicher- und Leistungsproblemen führen. Eine Sitzungsanzahl von mehr als 10.000 kann in der Regel zu einer Verschlechterung der Leistung führen. Erwägen Sie, die Richtlinien für Integrationssitzungen zu lesen und Zeitüberschreitungen für Sitzungen zu begrenzen.
- **Sitzungswarteschlange:** Zeigt die Anzahl der Transaktionen an, die auf eine andere Transaktion für denselben Benutzer warten. Wartesitzungen treten auf, wenn ein Benutzer eine doppelte Anforderung sendet, bevor die vorherige Anforderung abgeschlossen ist. Kann auf eine langsame Seite oder eine Transaktion hinweisen, die weitere Untersuchungen erfordert.

Um die wartenden Transaktionen zu identifizieren, überprüfen Sie den Transaktionsprotokolleintrag [syslog_transaction], und zeigen Sie die Sitzungswartezeit an, um die wartenden Transaktionen zu finden. Suchen Sie als Nächstes die Transaktionsnummer, auf die der Benutzer wartet.

- **Semaphorverwendung:** Zeigt die Anzahl der von der ausgewählten Instanz verwendeten Semaphoren an. Semaphore steuern die Anzahl der Benutzertransaktionen, die parallel ausgeführt werden können.

Transaktionen mit langer Ausführungszeit für ein Semaphor können alle Semaphore sichern, sodass Transaktionen warten. Die Plattform verwaltet Semaphoren, sodass keine Kundenadministration erforderlich ist. Das Semaphordiagramm wird nur von Kundenservice und Support zur Fehlerbehebung verwendet.

- **Semaphor-Warteschlange:** Zeigt die Warteschlange für ein Semaphor an. Verwenden Sie dieses Diagramm mit dem Diagramm **Semaphorverwendung**. Eine hohe Warteschlange zeigt Transaktionen mit langer Ausführungszeit im Semaphor an. Eine hohe und persistente Semaphorwarteschlange kann darauf hinweisen, dass der Instanzknoten mit Arbeit überlastet ist.


Überprüfen Sie das Transaktionsprotokoll [syslog_transaction], um die Transaktionen mit der längsten Ausführungszeit in diesem Zeitraum zu ermitteln und das Problem zu identifizieren. Dieses Diagramm wird nur von Kundenservice und Support verwendet.

- **Länge der Planer-Warteschlange/Abgeschlossene Aufgaben des Planers:** Zeigt alle Planer-Aktivitäten für die ausgewählte Instanz an, einschließlich Discovery Probes. Sie können den Rückstand der geplanten Aufgaben in der Warteschlange für einen bestimmten Zeitraum bestimmen. Sie können dies dann mit der Rate vergleichen, mit der die Aufträge im selben Zeitraum verarbeitet werden.

- **Fehler:** Zeigt alle schwerwiegenden Fehler an, die in den localhost-Protokollen oder syslog_transactions ausgegeben werden. Mehrere schwerwiegende Fehler weisen auf ein Problem hin, das weitere Untersuchungen erfordert.
- **Verarbeitete Events:** Zeigt die durchschnittliche Anzahl der während des ausgewählten Zeitraums verarbeiteten Events an.
- **HTTP-Transaktionen:** Zeigt alle abgeschlossenen HTTP-Transaktionen an, einschließlich UI, Integration und AMB-Datenverkehr. Dieses Diagramm kann große Spitzen im HTTP-Datenverkehr anzeigen und dabei helfen, Spitzenwerte der Benutzeraktivität zu erkennen.
- **Semaphorablehnungen:** Zeigen Sie die Anzahl der Transaktionen an, die von den folgenden Semaphorwarteschlangen abgelehnt wurden:
 - Semaphor-Standardausführung abgelehnt
 - Ausführung des Semaphor-Debuggers abgelehnt
 - Semaphor-AMB – abgelehnte Ausführung empfangen
 - Semaphor-AMB – abgelehnte Ausführung senden
 - Semaphor-API INT Ausführung abgelehnt
 - Semaphorpräsenz – Ausführung abgelehntIdentifizieren Sie Verarbeitungsempfänger, indem Sie die Anzahl der Ablehnungen in den Warteschlangen überwachen. Suchen Sie nach Spitzen in den Semaphor-Ablehnungsdiagrammen. Eine hohe Ablehnungsanzahl weist auf eine unerwartete Zunahme von Aufrufen hin. Reduzieren Sie die Anzahl der Aufrufe, oder stoppen Sie Transaktionen mit langer Ausführungszeit, die die Warteschlange möglicherweise sichern.

Daten für bestimmte Instanzen isolieren

In der Vollbildansicht können Sie Informationen für bestimmte Instanzen in einer ausgewählten Metrik isolieren.

1. Wählen Sie eine Metrik aus, und klicken Sie dann auf das Symbol Vollbild  Symbol, um eine vergrößerte Ansicht des Diagramms zu öffnen.



2. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Instanzen, die Sie ausschließen möchten.
 - Deaktivieren Sie beispielsweise das Kontrollkästchen neben Instance_8080, um die zugehörigen Daten auszuschließen.
 - Es werden nur Daten für Instance_8081 und Instance_8082 angezeigt.

Globaler MySQL-Status

Die Diagramme zum globalen MySQL-Status, verfügbar, zur Ansicht auf der ServiceNow Performance-Homepage, bieten eine zusammengefasste Ansicht des gesamten Datenverkehrs, der an Ihren Datenbankserver gesendet wird. Diese Diagramme unterscheiden sich vom Datenbankdiagrammsatz, der nur Abfragen überwacht, die aus Ihrer bestimmten Anwendungsinstanz stammen.

Der gesamte Datenverkehr, der in den Diagrammen des globalen MySQL-Status angezeigt wird, ist spezifisch für Ihren Cluster Knoten und Ihre Instanz. Wenn Sie über eine Administratorrolle verfügen, können Sie Leistungsmetriken überprüfen.

Die Diagramme zum globalen MySQL-Status sollen von Kundenservice und Support zur Behebung von Leistungsproblemen verwendet werden.

So zeigen Sie Metriken für globale MySQL-Serverstatusvariablen auf der Homepage ServiceNow Performance an:

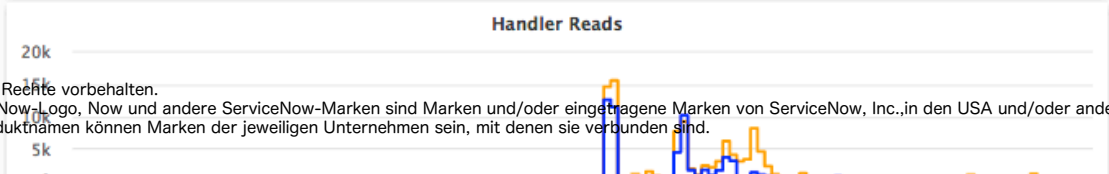
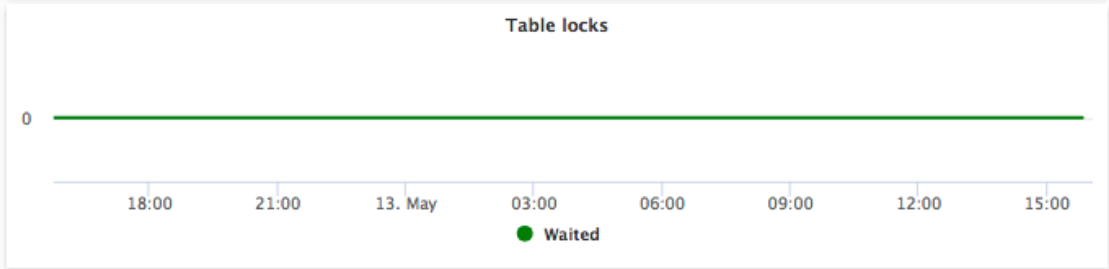
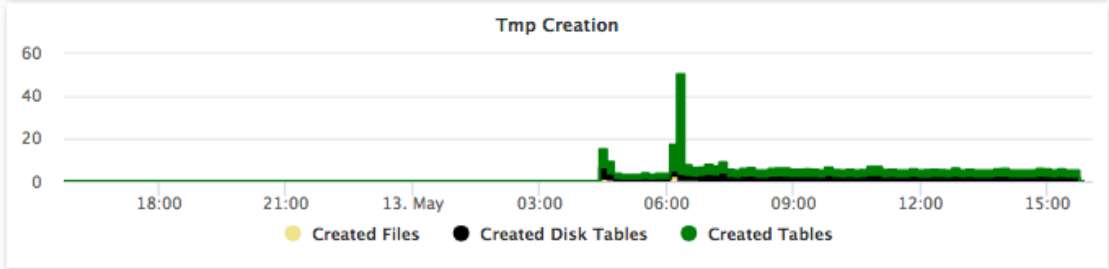
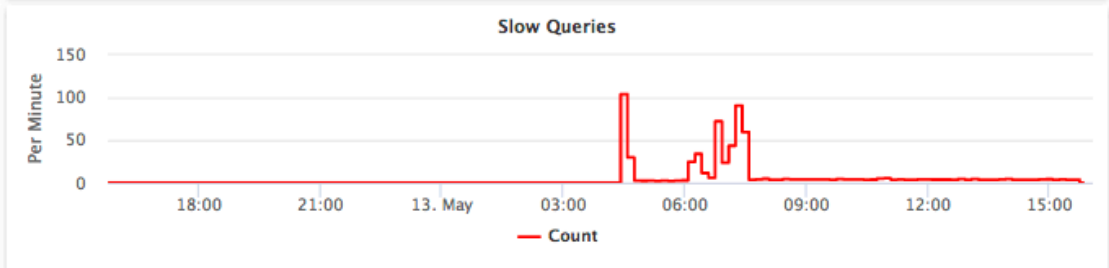
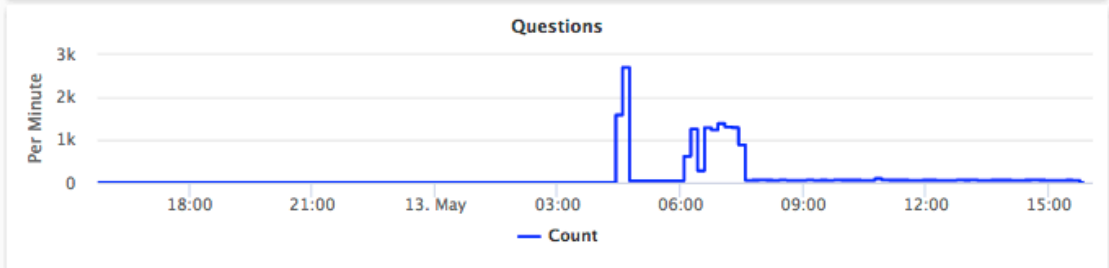
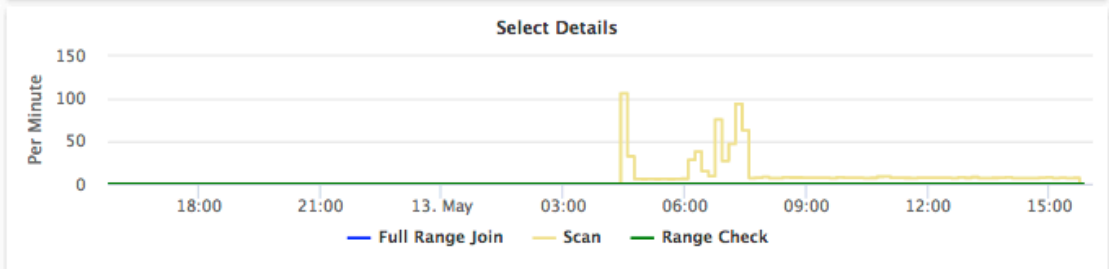
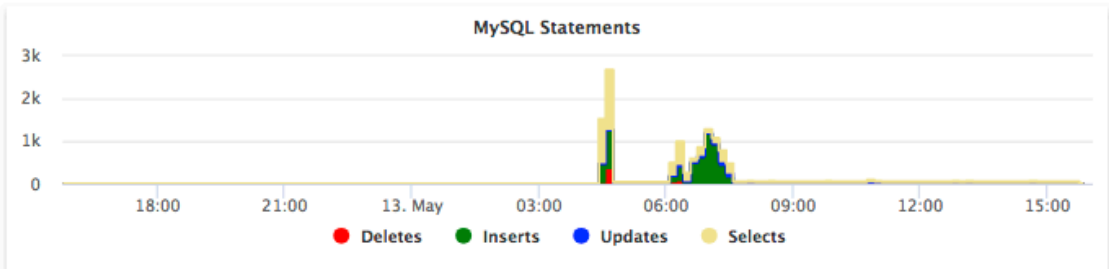
1. Wählen Sie in der Liste „ **Diagrammsatz**“ die Option **MySQL Global Status** aus.
2. **Wählen Sie** in der Liste „Überwachbare Elemente“ eine Instanz aus.
3. **Wählen Sie** in der Liste Zeitspanne einen Zeitraum aus.

Weitere Informationen zur Verwendung der Diagramm- und Anzeigesteuerelemente auf der Homepage ServiceNow Performance finden Sie unter [Plattformleistungsmetriken](#).

Automatische Übersetzung

MySQL Global Status - Leistungsdiagramme

Graph Set: MySQL Global Status | Monitorable Items: demo | Timespan: 1 day



Automatische Übersetzung

ServiceNow-Servlet

Jede Instanz verfügt über ein Servlet, und Sie können die Leistung mit dem Servlet Graph Set auf der Homepage ServiceNow Leistung überwachen.

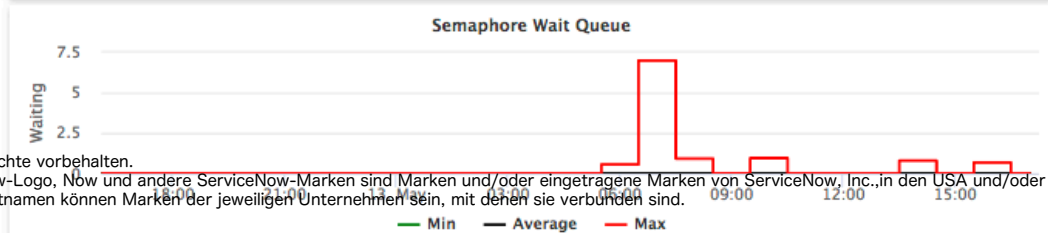
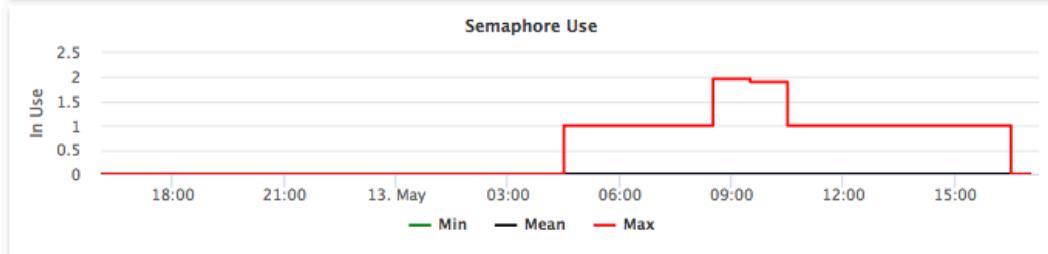
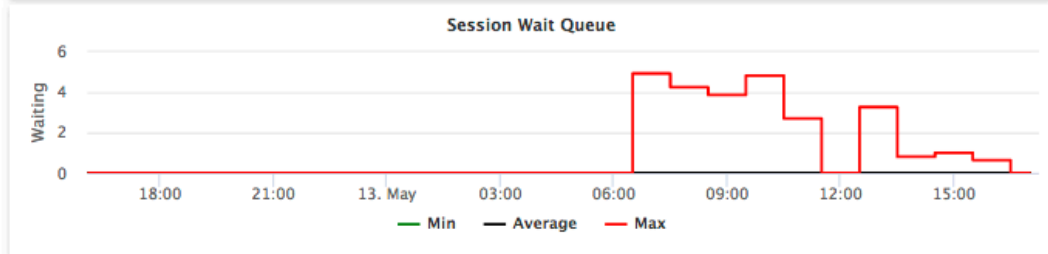
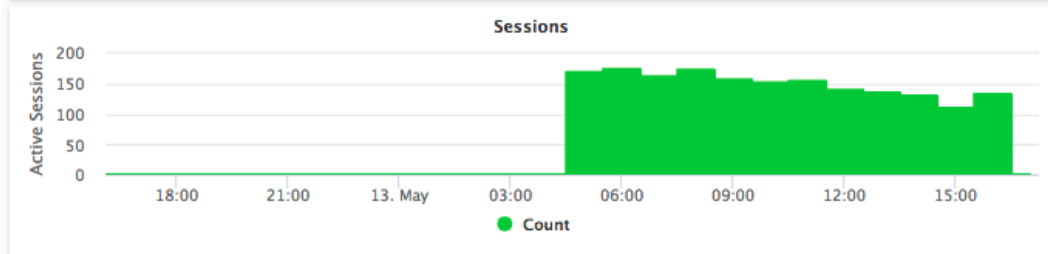
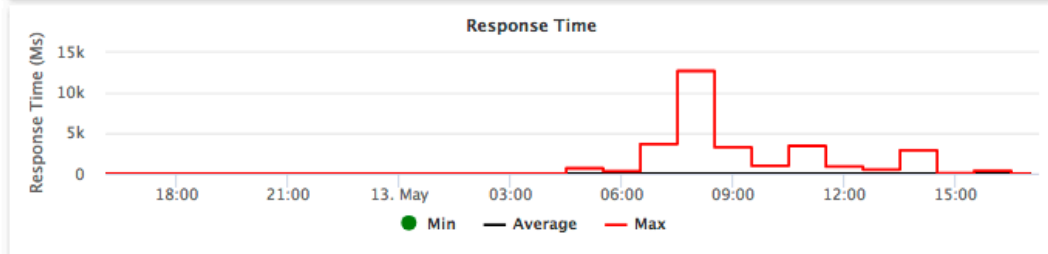
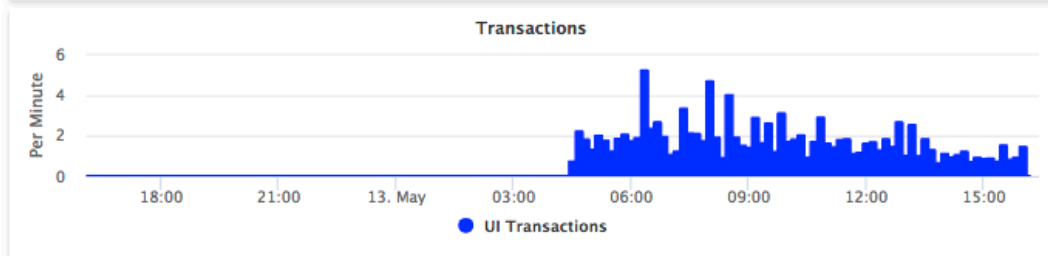
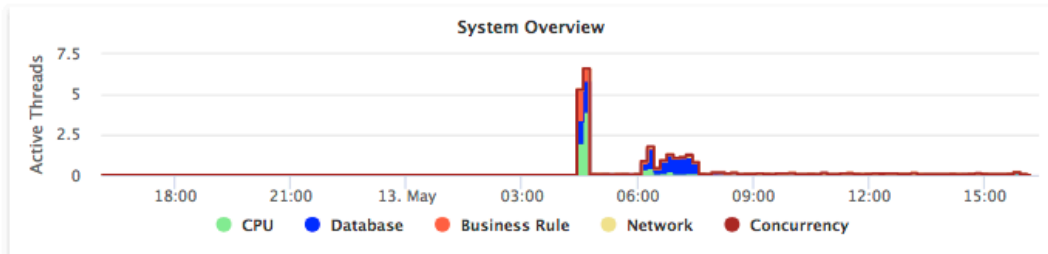
Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie Leistungsmetriken überprüfen. So zeigen Sie Servlet-Diagramme auf der Homepage von ServiceNow Performance an:

1. Wählen Sie in der Liste „**Diagrammsatz**“ die Option ServiceNow **Servlet** aus.
2. **Wählen Sie** in der Liste „Überwachte Elemente“ eine Instanz aus.
3. **Wählen Sie** in der Liste Zeitspanne einen Zeitraum aus.

Weitere Informationen zur Verwendung der Diagramm- und Anzeigesteuerelemente auf der Homepage ServiceNow Performance finden Sie unter [Plattformleistungsmetriken](#).

ServiceNow Servlet Diagramme

Graph Set: ServiceNow Servlet | Monitorable Items: demo | Timespan: 1 day



Automatische Übersetzung

- **Systemübersicht:** Stellt Informationen zur Thread-Leistung bereit. Jede Sekunde prüft das System alle aktiven Threads (sowohl UI als auch Hintergrund) und ordnet sie einer der folgenden Kategorien zu:
 - **CPU:** Der Thread ist aktiv, führt jedoch keinen der Schritte aus. Diese Bedingung bedeutet normalerweise Rechenzeit außerhalb der Business Rule, obwohl in diesem Fall einige andere interne Wartestatus als CPU kategorisiert werden. Daher ist keine 1:1-Korrelation zwischen Threads in einer CPU-Anzahl und der Hardware-CPU-Auslastung zu erwarten.
 - **Datenbank:** Der Thread wartet auf Informationen aus der Datenbank.
 - **Geschäftsregel:** Das System führt eine Geschäftsregel aus (synchron oder asynchron) und führt derzeit keine Abfrage aus (dies wäre eine Datenbank).
 - **Netzwerk:** Der Thread schreibt Daten in das Netzwerk oder wartet darauf, dass ein ausgehender Netzwerkpuffer geleert wird.
 - **Gleichzeitigkeit:** Die Threads können nicht ausgeführt werden, da sie auf ein Semaphore oder eine Sitzungssynchronisierung warten.

Das System mittelt diese Transaktionen jede Minute und zeichnet sie in der Datenbank auf. Das Diagramm zeigt die Durchschnittswerte für jede Kategorie.

- **Transaktionen:** Zeigt alle von Benutzern initiierten UI-Transaktionen an. Dieses Diagramm kann große Spitzen im Endbenutzerdatenverkehr anzeigen und identifizieren, wann die Endbenutzeraktivität zu Spitzenzeiten auftritt.
- **Antwortzeit:** Zeigt das Intervall (in Millisekunden) zwischen dem Zeitpunkt, zu dem die Instanz eine Transaktion erhält, und dem Zeitpunkt, zu dem die Instanz antwortet, an. Zeigt die Zeit an, die der Server für den Abschluss einer Transaktion benötigt, durchschnittlich während der angegebenen Zeitspanne.

Ein Anstieg der durchschnittlichen Antwortzeit kann auf ein Systemproblem oder einen Zustrom von im Allgemeinen langsameren Transaktionen hinweisen. Um mögliche Leistungsprobleme zu identifizieren, können Sie die Antwortzeit mit anderen Bereichen wie Arbeitsspeicher, Datenbank oder CPU korrelieren.

- **Sitzungen:** Zeigt aktive Sitzungen an, einschließlich der vom MID Server initiierten Sitzungen und externen Integrationen. Eine große Anzahl veralteter, aber aktiver Sitzungen kann zu Speicher- und Leistungsproblemen führen. Eine Sitzungsanzahl von mehr als 10.000 kann in der Regel zu einer Verschlechterung der Leistung führen. Erwägen Sie, die Richtlinien für Integrationssitzungen zu lesen und Zeitüberschreitungen für Sitzungen zu begrenzen.
- **Sitzungswarteschlange:** Zeigt die Anzahl der Transaktionen an, die auf eine andere Transaktion für denselben Benutzer warten. Wartesitzungen treten auf, wenn ein Benutzer eine doppelte Anforderung sendet, bevor die vorherige Anforderung abgeschlossen ist. Kann auf eine langsame Seite oder eine Transaktion hinweisen, die weitere Untersuchungen erfordert.

Um die wartenden Transaktionen zu identifizieren, überprüfen Sie den Transaktionsprotokolleintrag [syslog_transaction], und zeigen Sie die Sitzungswartezeit an, um die wartenden Transaktionen zu finden. Suchen Sie als Nächstes die Transaktionsnummer, auf die der Benutzer wartet.

- **Semaphorverwendung:** Zeigt die Anzahl der von der ausgewählten Instanz verwendeten Semaphoren an. Semaphore steuern die Anzahl der Benutzertransaktionen, die parallel ausgeführt werden können.

Transaktionen mit langer Ausführungszeit für ein Semaphor können alle Semaphore sichern, sodass Transaktionen warten. Die Plattform verwaltet Semaphore, sodass keine Kundenadministration erforderlich ist. Das Semaphordiagramm wird nur von Kundenservice und Support zur Fehlerbehebung verwendet.

- **Semaphor-Warteschlange:** Zeigt die Warteschlange für ein Semaphor an. Verwenden Sie dieses Diagramm mit dem Diagramm **Semaphorverwendung**. Eine hohe Warteschlange zeigt Transaktionen mit langer Ausführungszeit im Semaphor an. Eine hohe und persistente Semaphorwarteschlange kann darauf hinweisen, dass der Instanzknoten mit Arbeit überlastet ist.

Überprüfen Sie das Transaktionsprotokoll [syslog_transaction], um die Transaktionen mit der längsten Ausführungszeit in diesem Zeitraum zu ermitteln und das Problem zu identifizieren. Dieses Diagramm wird nur von Kundenservice und Support verwendet.

- **Länge der Planer-Warteschlange/Abgeschlossene Aufgaben des Planers:** Zeigt alle Planer-Aktivitäten für die ausgewählte Instanz an, einschließlich Discovery Probes. Sie können den Rückstand der geplanten Aufgaben in der Warteschlange für einen bestimmten Zeitraum bestimmen. Sie können dies dann mit der Rate vergleichen, mit der die Aufträge im selben Zeitraum verarbeitet werden.
- **Fehler:** Zeigt alle schwerwiegenden Fehler an, die in den localhost-Protokollen oder syslog_transactions ausgegeben werden. Mehrere schwerwiegende Fehler weisen auf ein Problem hin, das weitere Untersuchungen erfordert.
- **Verarbeitete Events:** Zeigt die durchschnittliche Anzahl der während des ausgewählten Zeitraums verarbeiteten Events an.
- **Protokollierte Ereignisse:** Zeigt die durchschnittliche Anzahl der Events an, die im ausgewählten Zeitraum in die Warteschlange gestellt und dem Event-Protokoll hinzugefügt wurden.
- **HTTP-Transaktionen:** Zeigt alle abgeschlossenen HTTP-Transaktionen an, einschließlich UI, Integration und AMB-Datenverkehr. Dieses Diagramm kann große Spitzen im HTTP-Datenverkehr anzeigen und dabei helfen, Spitzenwerte der Benutzeraktivität zu erkennen.
- **Semaphorablehnungen:** Zeigen Sie die Anzahl der Transaktionen an, die von den folgenden Semaphorwarteschlangen abgelehnt wurden:
 - Semaphor-Standardausführung abgelehnt
 - Ausführung des Semaphor-Debuggers abgelehnt
 - Semaphor-AMB – abgelehnte Ausführung empfangen
 - Semaphor-AMB – abgelehnte Ausführung senden
 - Semaphor-API INT Ausführung abgelehnt
 - Semaphorpräsenz – Ausführung abgelehnt

Identifizieren Sie Verarbeitungengpässe, indem Sie die Anzahl der Ablehnungen in den Warteschlangen überwachen. Suchen Sie nach Spitzen in den Semaphorablehnungsdiagrammen. Eine hohe Ablehnungsanzahl weist auf eine unerwartete Zunahme von Anrufen hin. Reduzieren Sie die Anzahl der Aufrufe, oder stoppen Sie Transaktionen mit langer Ausführungszeit, die die Warteschlange möglicherweise sichern.

Langsames Muster

Sie können langsame Muster (Transaktionen, Skripts, langsame Abfragen, Events, Mutexe und Cache) in Ihrer Instanz identifizieren, indem Sie das Diagramm für langsame Muster auf der Homepage ServiceNow Performance verwenden.

Wenn Sie über eine Administratorrolle verfügen, können Sie Leistungsmetriken überprüfen. So zeigen Sie Diagramme mit langsamen Mustern auf der Homepage ServiceNow Performance an:

1. Wählen Sie in der Liste „ **Diagrammsatz**“ die Option **Langsames Muster** aus.
2. **Wählen Sie** in der Liste „Überwachbare Elemente“ eine Instanz aus.
3. **Wählen Sie** in der Liste Zeitspanne einen Zeitraum aus.

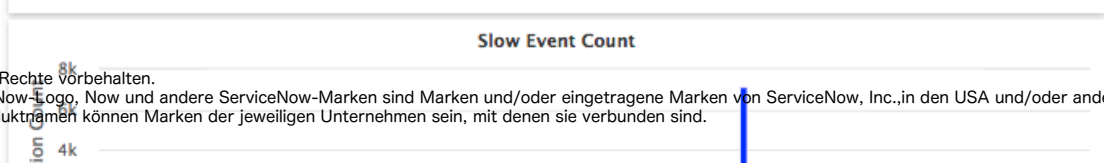
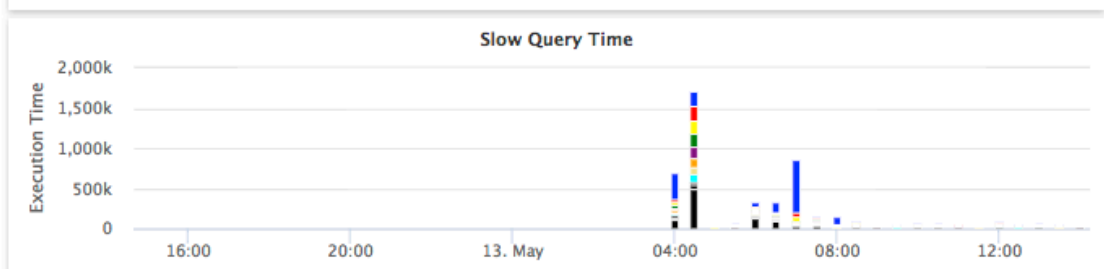
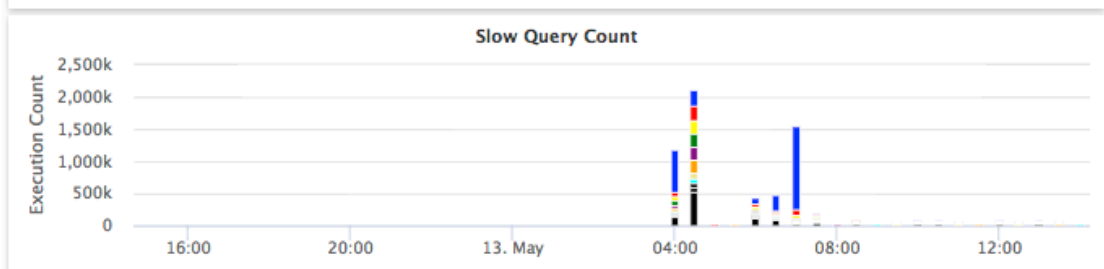
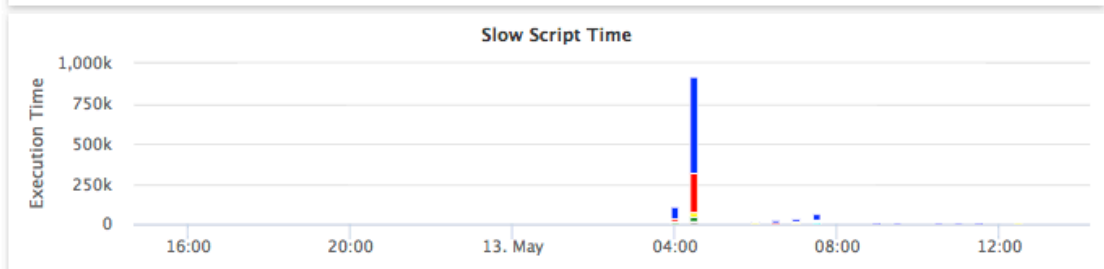
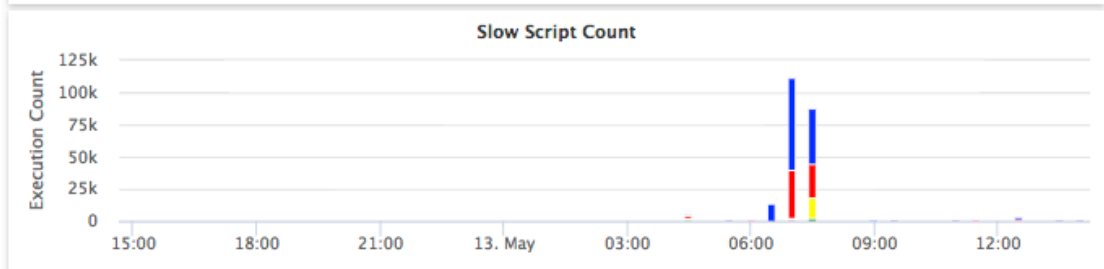
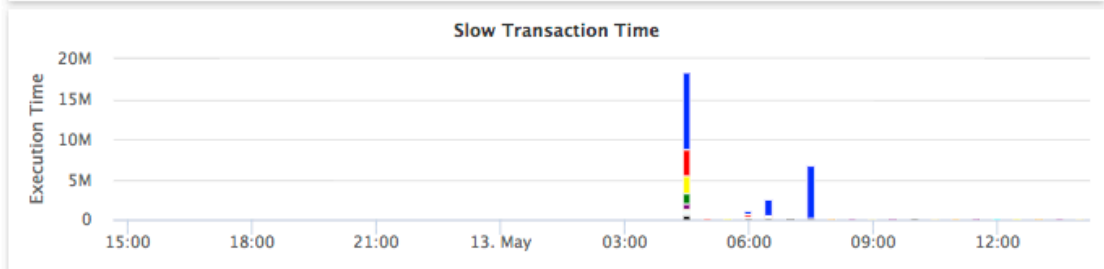
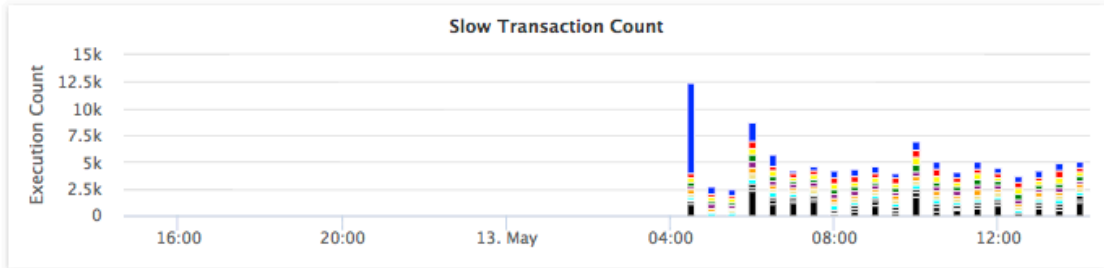
Weitere Informationen zur Verwendung der Diagramm- und Anzeigesteuerelemente auf der Homepage ServiceNow Performance finden Sie unter [Plattformleistungsmetriken](#).

In der Vollbildansicht jedes Langsam-Muster-Diagramms enthält die Legende Links zu den im Diagramm dargestellten Langsam-Muster-Datensätzen. Beispielsweise listet die Legende im Diagramm „Langsame Abfragezeit“ die langsamsten Abfragen für die Instanz während der ausgewählten Zeitspanne auf.

- Durch Klicken auf ein langsames Abfrageelement in der Legende wird der Datensatz Langsame Abfragen für dieses Element geöffnet. Sie können Abfragedetails überprüfen und bestimmen, welche Aktion für die langsame Abfrage ausgeführt werden soll.
- Der Einfachheit halber werden zugeordnete Diagramme für langsames Muster unter dem Datensatz angezeigt, sodass Sie die Diagramme überprüfen und mit Details aus dem Datensatz für langsames Muster vergleichen können.

Langsames Muster – Leistungsdiagramme

Graph Set: Slow Pattern | Monitorable Items: demo | Timespan: 1 day



Automatische Übersetzung

Application Insights

Die Anwendung [], die im ServiceNow StoreServiceNow® Application Insights verfügbar ist, bietet einen zentralen Ort, an dem Sie die Systemintegrität visualisieren und überwachen können.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

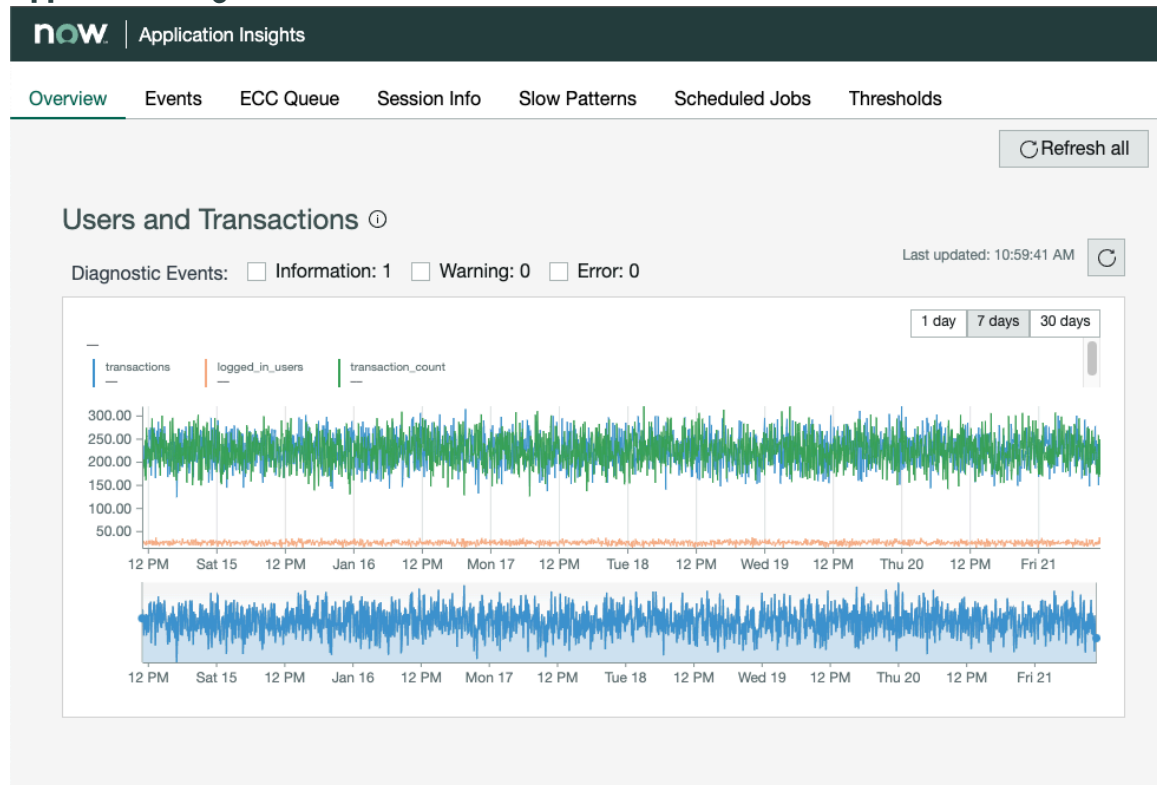
Application Insights ermöglicht Ihnen die proaktive Verwaltung der Integrität und Leistung Ihrer Instanzen. Application Insights bietet Zeitreihendiagramme und -daten, mit denen Sie Leistungstrends visualisieren, zugehörige Events anzeigen und auf Ressourcen zugreifen können, um Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.

Sie können auf Application Insights zugreifen, indem Sie sich als Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „sn_app_insights.admin“ anmelden und zu navigieren **Alle > Application Insights > Application Insights**.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie die Integrität und Leistung aller Instanzknoten an einem Ort an.
- Erkennen Sie Anomalien oder Abweichungen in der Instanzleistung.
- Ergreifen Sie Korrekturmaßnahmen, und lösen Sie Leistungsprobleme selbst, ohne einen Administrator einschalten zu müssen.
- Analysieren Sie die Ursache eines Leistungsproblems, indem Sie den Kontext und die Korrelation mit Systemereignissen wie Upgrades oder Anwendungsinstallationen bestimmen.
- Verringern Sie potenzielle Risiken für das System proaktiv. Identifizieren und verhindern Sie Risiken, die andernfalls zu Problemen führen würden.

Application Insights



Arbeiten mit Application Insights-Diagrammen

Zeigen Sie wichtige Leistungsmetriken für Ihre Instanz mithilfe von Application Insights Diagrammen an.

Application Insights stellt Zeitreihendaten in einer Sammlung von Diagrammen bereit, mit denen Sie die Leistung und Integrität Ihrer Instanz visualisieren können. Die Diagramme werden alle fünf Minuten automatisch aktualisiert.

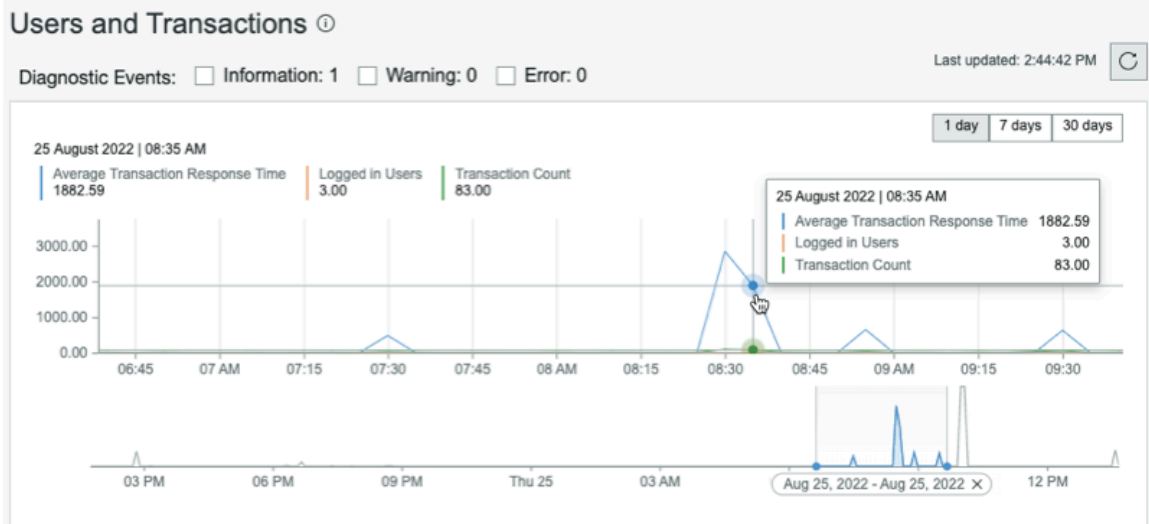
Übersichtsdiagramme

Sie können eine Zusammenfassung der Gesamtintegrität und Leistung Ihrer Instanz auf der Registerkarte **Übersicht** anzeigen. Sie stellt eine zusammengefasste Ansicht auf Instanzebene bereit, indem Metriken aus den Registerkarten **Events**, **ECC-Warteschlange** und **Sitzungsinformationen** kombiniert werden.

Verwenden Sie die Übersichtsdiagramme für Folgendes:

- Analysieren, wie sich die Metriken im Laufe der Zeit einzeln und im Verhältnis zueinander entwickelt haben.
- Zeigen Sie Trends oder Muster zwischen verschiedenen Datensätzen an, indem Sie Metriken und Diagnoseereignisse überlagern.
- Überwachen Sie die Instanz genau und proaktiv, wenn Sie eine wichtige Aktivität ausführen, z. B. ein Systemupdate, oder in Zeiten mit hohem Benutzerverkehr.

Konsolidierte Ansicht des Benutzer- und Transaktionsdiagramms



- Überlagern Sie Diagnose-Events, um die Ursache und Korrelation zu bestimmen.
- Vergleichen Sie Metriken, oder konzentrieren Sie sich auf eine bestimmte Metrik, indem Sie aus der Legende über dem Diagramm auswählen, welche Diagrammlinien angezeigt werden sollen.
- Ändern Sie den Zeitraum, indem Sie in der Datumsauswahl einen anderen Tagesbereich auswählen. Der Standardwert ist 1 Tag. Sie können den Zeitraum jedoch auch in 7 Tage oder 30 Tage ändern.
- Zeigen Sie die Details für alle Metriken zu einem Zeitpunkt an, indem Sie mit dem Mauszeiger auf eine beliebige Stelle im Diagramm zeigen.

Zeigen Sie Details auf Knotenebene für eine Metrik an, indem Sie mit dem Mauszeiger auf einen Datenpunkt zeigen. Das entsprechende Detaildiagramm auf der Registerkarte **Events**, **ECC-Warteschlange** oder **Sitzungsinformationen** wird angezeigt.

- Schränken Sie den Zeitbereich ein, indem Sie die linke oder rechte Seite der Zeitachse unterhalb des Diagramms markieren und ziehen. Verschieben Sie den Zeitbereich, indem Sie diese Ansicht entlang der Achse ziehen.

Detaildiagramme

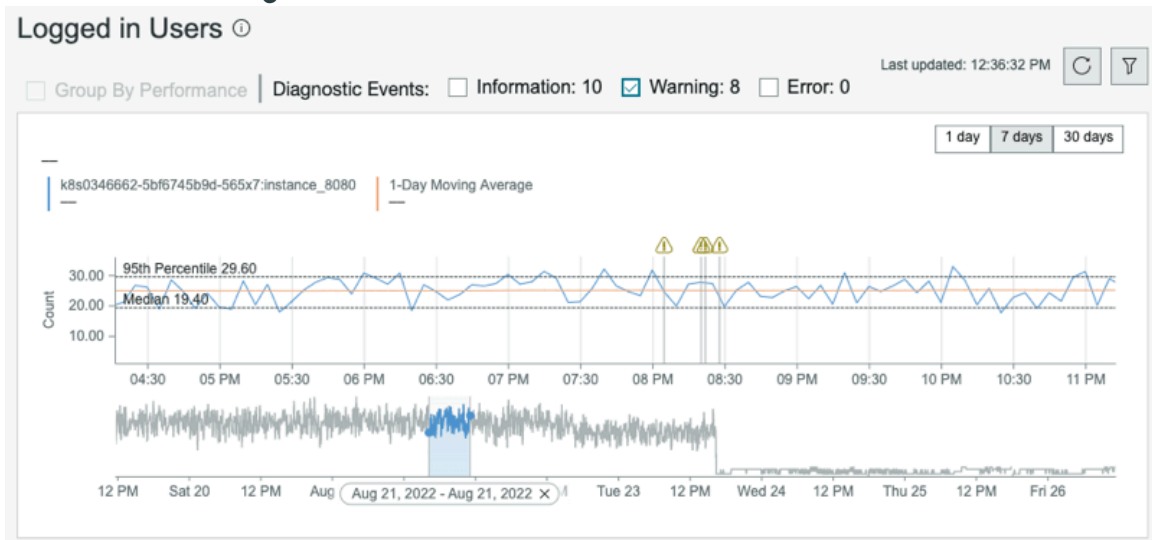
Jedes Diagramm auf den Registerkarten **Events**, **ECC-Warteschlange** und **Sitzungsinformationen** bietet eine detaillierte Ansicht der Metriken für einen oder mehrere Knoten.

Verwenden Sie die Detaildiagramme für Folgendes:

- Vergleichen Sie eine bestimmte Metrik mit dem Median, dem gleitenden Durchschnitt von 1 Tag oder dem 95. Perzentilwert
- Zeigen Sie Trends oder Muster an, indem Sie Metriken und Diagnoseereignisse überlagern
- Stellen Sie fest, ob die Leistungsverschlechterung auf einem Knoten oder auf allen Knoten auftritt
- Zeigen Sie detaillierte Statistiken für jeden Knoten an, um die Systemintegrität im Laufe der Zeit zu überwachen

Detaildiagramme enthalten die gleichen Steuerelemente wie Übersichtsdiagramme, bieten jedoch zusätzliche Funktionen.

Detailansicht der angemeldeten Benutzer



- Zeigen Sie Trends, Probleme und Systemintegrität für Knoten und Agents mit ähnlichen Leistungswerten an, indem Sie **Nach Leistung** gruppieren auswählen. Wenn das Diagramm sieben oder mehr Linien enthält, ist diese Option standardmäßig ausgewählt.
- Überlagern Sie Diagnose-Events, um die Ursache und Korrelation zu bestimmen.
- Fügen Sie einen benutzerdefinierten Filter hinzu, um Daten für bestimmte Knoten anzuzeigen. Zeigen Sie beispielsweise die durchschnittliche Transaktionszeit für Knoten an, deren Status „Online“ lautet.
- Vergleichen Sie die Leistung verschiedener Knoten mit dem gleitenden 1-Tage-Durchschnitt, indem Sie aus der Legende über dem Diagramm auswählen, welche Diagrammlinien angezeigt werden sollen.

Die Linie „**1 Tag gleitender Durchschnitt**“ stellt den Durchschnittswert für alle Knoten an einem Tag dar.

- Ändern Sie den Zeitraum, indem Sie in der Datumsauswahl einen anderen Tagesbereich auswählen. Der Standardwert ist 1 Tag. Sie können den Zeitraum jedoch auch in 7 Tage oder 30 Tage ändern.
- Zeigen Sie die Details für einen Agenten oder Knoten an, indem Sie mit dem Mauszeiger auf eine beliebige Stelle im Diagramm zeigen.

Vergleichen Sie die Metrik mit den folgenden horizontalen Linien im Diagramm:

- **Median:** Der mittlere Wert.
- **95. Perzentil:** Der Wert des 95. Perzentils. Eine Metrik mit einem Datenpunkt über dieser Linie gibt wahrscheinlich Anlass zur Besorgnis.

Zeigen Sie eine Liste der zugeordneten Events oder Transaktionen innerhalb eines 10-Minuten-Zeitraums an, indem Sie mit dem Mauszeiger auf einen Datenpunkt zeigen.

- Schränken Sie den Zeitbereich ein, indem Sie die linke oder rechte Seite der Zeitachse unterhalb des Diagramms markieren und ziehen. Verschieben Sie den Zeitbereich, indem Sie diese Ansicht entlang der Achse ziehen.

Die Werte für Median, Durchschnitt und 95. Perzentil für jeden Knoten werden in der Tabelle unter dem Detaildiagramm angezeigt.

- Um Datensätze in der Liste zu sortieren, wählen Sie die Spaltenüberschrift aus.
- Um die Liste anhand eines Werts in einem Feld zu filtern, klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld, und wählen Sie **Übereinstimmungen anzeigen** oder **Herausfiltern aus**.
- Um Datensätze in der Liste nach Bezeichnung zu gruppieren, wählen Sie das Spaltenoptionsmenü und dann Gruppieren **nach aus**.
- Um Datensätze in der Liste zu filtern, wählen Sie das Spaltenoptionsmenü und dann **Filteraus**. Geben Sie eine Bedingung und einen Wert ein.

Application Insights Übersichtsdiagramme und Metriken

Die Übersichtsdiagramme Application Insights bieten konsolidierte Ansichten der wichtigsten Metriken.

Application Insights Übersichtsdiagramme und -metriken

Diagramm	Schlüsselmetriken	Beschreibung
Benutzer und Transaktionen	<ul style="list-style-type: none"> • Durchschnittliche Transaktionsantwortzeit • Transaktionsanzahl • Angemeldete Benutzer 	Gesamtzahl der angemeldeten Benutzer, Transaktionsanzahl und durchschnittliche Antwortzeit von Transaktionen auf allen Knoten
Ereignisse	<ul style="list-style-type: none"> • Verarbeitete Ereignisse • Protokollierte Ereignisse 	Gesamtzahl der auf allen Knoten protokollierten und verarbeiteten Events
Aktuelle Ausgabe der ECC-Warteschlange	<ul style="list-style-type: none"> • Bereit bei Ausgabe • Verarbeitung bei Ausgabe • In Ausgabe verarbeitet 	Gesamtzahl der Einträge in der ECC-Ausgabewarteschlange im Status „Bereit“, „Wird verarbeitet“ und „Verarbeitet“.
Aktuelle ECC-Warteschlangeneingabe	<ul style="list-style-type: none"> • Bereit bei Eingabe • Verarbeitung bei Eingabe • Verarbeitet bei Eingabe 	Gesamtzahl der Einträge in der ECC-Eingabewarteschlange mit den Status „Bereit“, „Wird verarbeitet“ und „Verarbeitet“.
Semaphor API_INT	<ul style="list-style-type: none"> • Semaphor API_INT Warteschlangentiefe • Semaphor-API_INT-Ablehnungen 	Durchschnittliche Anzahl der Transaktionen in der API_INT-Semaphorwarteschlange und Gesamtzahl der auf allen Knoten abgelehnten Transaktionen

Application Insights Übersichtsdiagramme und -metriken (Fortsetzung)

Diagramm	Schlüsselmetriken	Beschreibung
Semaphor, Standard	<ul style="list-style-type: none"> Semaphor-Standardwarteschlangentiefe Semaphor-Standardablehnungen 	Durchschnittliche Anzahl der Transaktionen in der Standard-Semaphorwarteschlange und Gesamtzahl der auf allen Knoten abgelehnten Transaktionen
Semaphor-AMB senden	<ul style="list-style-type: none"> Semaphor-AMB-Sendewarteschlangentiefe Semaphor-AMB – Ablehnungen senden 	Durchschnittliche Anzahl der Transaktionen in der Semaphor-Warteschlange „AMB Send“ und Gesamtzahl der auf allen Knoten abgelehnten Transaktionen
Semaphor-AMB-Empfang	<ul style="list-style-type: none"> Semaphor-AMB-Sendewarteschlangentiefe Semaphor-AMB – Ablehnungen senden 	Durchschnittliche Anzahl der Transaktionen in der AMB-Empfangs-Semaphorwarteschlange und Gesamtzahl der auf allen Knoten abgelehnten Transaktionen

Application Insights Detailldiagramme und Metriken

Die Application Insights -Detailldiagramme bieten Ansichten einzelner Metriken auf Knotenebene.

Event-Detailldiagramme

Metrik	Quelle	Beschreibung
Verarbeitete Ereignisse	<i>events_processed</i> Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Anzahl der verarbeiteten Events
Protokollierte Ereignisse	<i>event_logs</i> Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Anzahl der protokollierten Events

Detailldiagramme der ECC-Warteschlange

Metrik	Quelle	Beschreibung
Bereit bei Ausgabe	Tabelle ECC-Warteschlangenstatistiken [ecc_queue_stats_by_ecc_agent].	Durchschnittliche Anzahl der Einträge im Status „Bereit“ in der ECC-Ausgabewarteschlange
Bereit bei Eingabe	Tabelle ECC-Warteschlangenstatistiken [ecc_queue_stats_by_ecc_agent].	Durchschnittliche Anzahl der Einträge im Status „Bereit“ in der ECC-Eingabewarteschlange
Verarbeitung bei Ausgabe	Tabelle ECC-Warteschlangenstatistiken [ecc_queue_stats_by_ecc_agent].	Durchschnittliche Anzahl der Einträge im Status „In Verarbeitung“ in der ECC-Ausgabewarteschlange

Detalldiagramme der ECC-Warteschlange (Fortsetzung)

Metrik	Quelle	Beschreibung
Verarbeitung bei Eingabe	Tabelle ECC-Warteschlangenstatistiken [ecc_queue_stats_by_ecc_agent].	Durchschnittliche Anzahl der Einträge im Status „In Verarbeitung“ in der ECC-Eingabewarteschlange
In Ausgabe verarbeitet	Tabelle ECC-Warteschlangenstatistiken [ecc_queue_stats_by_ecc_agent].	Durchschnittliche Anzahl der Einträge im Status „Verarbeitet“ in der ECC-Ausgabewarteschlange
Verarbeitet bei Eingabe	Tabelle ECC-Warteschlangenstatistiken [ecc_queue_stats_by_ecc_agent].	Durchschnittliche Anzahl der Einträge im Status „Verarbeitet“ in der ECC-Eingabewarteschlange

Detalldiagramme zu Sitzungsinformationen

Metrik	Quelle	Beschreibung
Durchschnittliche Transaktionsantwortzeit	transactions Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Durchschnittliche Transaktionsverarbeitungszeit in Sekunden
Transaktionsanzahl	transactions Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Auslastung von Transaktionen in der Instanz
Angemeldete Benutzer	sessionsummary Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Anzahl der Benutzer, die sich im Laufe der Zeit bei der Instanz angemeldet haben
Semaphor API_INT Warteschlangentiefe	semaphores Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Anzahl der Transaktionen in der Semaphorwarteschlange der API-Integrationen
Semaphor-Standardwarteschlangentiefe	semaphores Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Anzahl der Transaktionen in der Standard-Semaphorwarteschlange
Semaphor-AMB-Sendewarteschlangentiefe	semaphores Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Anzahl der Nachrichten in der AMB-Sendewarteschlange, die an den Client gesendet werden
Semaphor-AMB-Empfangswarteschlangentiefe	semaphores Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Anzahl der Nachrichten in der AMB-Sendewarteschlange, die vom Client empfangen wurden
Semaphor-API_INT-Ablehnungen	semaphore_api_int_rejected Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Anzahl der von der Semaphorwarteschlange der API-Integrationen abgelehnten Transaktionen
Semaphor-Standardablehnungen	semaphore_default_rejected Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Anzahl der von der Standard-Semaphorwarteschlange abgelehnten Transaktionen

Detaildiagramme zu Sitzungsinformationen (Fortsetzung)

Metrik	Quelle	Beschreibung
Semaphor-AMB – Ablehnungen senden	<i>semaphore_amb_send_reject</i> Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Anzahl der von der AMB-Sendewarteschlange abgelehnten Transaktionen
Semaphor-AMB-Empfangszurückweisungen	<i>semaphore_amb_receive_reject</i> Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Anzahl der von der AMB-Empfangswarteschlange abgelehnten Transaktionen
Durchschnittliche Datenbankantwortzeit	<i>sql_response</i> Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Durchschnittliche Antwortzeit (in Millisekunden) für Datenbankvorgänge
Datenbankdurchsatz	<i>database_throughput</i> Schlüssel in der Spalte Statistiken in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats].	Anzahl der pro Sekunde verarbeiteten Transaktionen.

Überwachung von Benutzern und Transaktionsleistung über Application Insights

Erhalten Sie die Integrität und Leistung Ihrer Instanz aufrecht, indem Sie wichtige Metriken im Zusammenhang mit Benutzern und Transaktionen über das Diagramm Application Insights Benutzer und Transaktionen überwachen.

Sie können Anomalien und Leistungsabweichungen in Ihrer Instanz erkennen, indem Sie die Beziehung zwischen Benutzern, Transaktionen und der durchschnittlichen Transaktionsantwortzeit im Diagramm Benutzer und Transaktionen auf der Registerkarte **Übersicht** überwachen.

Verwenden Sie das Benutzer- und Transaktionsdiagramm für Folgendes:

- Überwachen Sie die Leistung von Transaktionen in Ihrer Instanz.
- Zeigen Sie die Transaktionslast in Ihrer Instanz an.
- Verfolgen Sie die Anzahl der angemeldeten Benutzer nach.

Sie greifen auf das Diagramm zu, indem Sie zu navigieren **Alle > Application Insights > Application Insights > Übersicht**.

- Analysieren Sie die Systemlangsamsamkeit, indem Sie die Zahlen der **Transaktionsanzahl** und der **angemeldeten Benutzer** vergleichen. Beachten Sie, dass eine Spitze in der **Transaktionsanzahl**, die eine entsprechende Spitze in der Anzahl der **angemeldeten Benutzer** aufweist, ein falscher Alarm sein kann.
- Ermitteln Sie, ob eine hohe Transaktionslast die Systemleistung beeinträchtigt, indem Sie die **durchschnittliche Antwortzeit** mit der **Transaktionsanzahl** vergleichen. Suchen Sie nach Spitzen im Betrag der **Transaktionsanzahl** im Verhältnis zur **durchschnittlichen Antwortzeit**.

Gehen Sie tiefer in ein potenzielles Leistungsproblem ein, indem Sie Detaildiagramme auf der Registerkarte „**Sitzungsinformationen**“ anzeigen, um Probleme auf Knotenebene zu analysieren.

- Suchen Sie im Detaildiagramm „ **Transaktionsanzahl** “ nach Spitzen, die auf einen Engpass oder eine Schleifenbedingung hinweisen. Eine Aufwärtstrendlinie zeigt an, dass das System überlastet wird. Wählen Sie einen Datenpunkt im Diagramm aus, um eine Liste der Transaktionen in einem 10-Minuten-Bereich anzuzeigen.
- Suchen Sie im Detaildiagramm der **angemeldeten Benutzer** nach Spitzen, die Zeiten mit dem höchsten Datenverkehr in der Instanz anzeigen. Überwachen Sie die Trendlinien, um festzustellen, wann das System am ausgelastet ist.
- Ermitteln Sie, ob die Leistungsverschlechterung auf einem Knoten, auf allen Knoten oder auf einer Reihe von Knoten auftritt, die mithilfe der Option **Nach Leistung** gruppieren konsolidiert werden. Vergleichen Sie die Knotenmetriken mit dem Betrag des **gleitenden 1-Tage-Durchschnitts**. Wenn keine erkennbaren Probleme erkennbar sind, suchen Sie auf der Registerkarte „ **Langsame Muster** “ nach Anomalien bei der Ausführungsanzahl oder hohen Ausführungszeiten. Wenn Sie beide sehen, beginnen Sie Ihre Untersuchung dort.

Überwachung der Effizienz der Semaphor-Warteschlange über Application Insights

Überwachen Sie die Effizienz der Semaphorwarteschlange, indem Sie die Warteschlangentiefe und die Anzahl der abgelehnten Transaktionen über die Semaphordiagramme Application Insights nachverfolgen.

Sie können die Leistung der Semaphorwarteschlangen in Ihrer Instanz überwachen, indem Sie die Tiefe der Semaphorwarteschlange und die Anzahl der Ablehnungen in den Semaphordiagrammen auf der Registerkarte **Übersicht** vergleichen.

Über die Semaphordiagramme können Sie die folgenden Metriken überwachen:

- Die Semaphor-Warteschlangentiefe, mit der Sie Rückstände vermeiden können
- Anzahl der Ablehnungen, mit der Sie Verarbeitungsengpässe identifizieren können

Semaphore steuern die Anzahl der gleichzeitigen Transaktionen, die auf einem Knoten ausgeführt werden können. Wenig verfügbare Semaphore weisen darauf hin, dass die Instanz fast die volle Transaktionskapazität erreicht. Eingehende Transaktionen warten, bis die Semaphore verfügbar sind.

Sie greifen auf die Semaphordiagramme zu, indem Sie zu navigieren **Alle > Application Insights > Application Insights > Übersicht**.

- Überwachen Sie die Auslastung, indem Sie die Warteschlangentiefe mit dem Grenzwert für die Warteschlangentiefe vergleichen, der in jedem Semaphordiagramm als rote Linie angezeigt wird.
- Suchen Sie nach Korrelationen oder Trends, indem Sie die Metrik für die Warteschlangentiefe mit der Anzahlmetrik für Ablehnungen im Laufe der Zeit vergleichen.

Informieren Sie sich eingehender über die Effizienz der Semaphorverarbeitung, indem Sie Detaildiagramme auf der Registerkarte „ **Sitzungsinformationen** “ anzeigen, um Probleme auf Knotenebene zu analysieren.

- Suchen Sie nach Spitzen in den Diagrammen der Warteschlangentiefe. Eine hohe Transaktionsanzahl weist darauf hin, dass der Knoten möglicherweise überlastet ist. Wählen Sie einen Datenpunkt im Detaildiagramm aus, um eine Liste der Transaktionen anzuzeigen. Suchen Sie in der Tabelle nach Transaktionen mit langer Ausführungszeit für das Semaphor, und stoppen Sie sie. Reduzieren Sie die Transaktionsanzahl, wenn die Warteschlangentiefe konstant hoch ist.

- Suchen Sie nach Spitzen in den Diagrammen der Ablehnungsanzahl. Eine hohe Ablehnungsanzahl weist auf eine unerwartete Zunahme von Anrufen hin. Wenn die Warteschlangentiefe erreicht ist, werden alle nachfolgenden Anforderungen abgelehnt, was zu einer Fehlermeldung für abgelehnte Anforderungen (HTTP 429) führt. Reduzieren Sie die Anzahl der Aufrufe, oder stoppen Sie Transaktionen mit langer Ausführungszeit, die die Warteschlange möglicherweise sichern.

Überwachen der Datenbankleistung über Application Insights

Sorgen Sie für Integrität und Leistung Ihrer Datenbank, indem Sie das Volumen der Datenbanktransaktionen und die durchschnittliche Antwortzeit über Application Insights überwachen.

Sie können Anomalien und Probleme mit der Datenbankleistung erkennen, indem Sie die Datenbankdiagramme auf der Registerkarte „**Sitzungsinformationen**“ überwachen.

Verwenden Sie die Datenbankdiagramme, um die folgenden Metriken zu überwachen:

- Durchschnittliche Antwortzeit
- Transaktionsvolumen nach Analyse des Datenbankdurchsatzes

Sie greifen auf die Diagramme zu, indem Sie zu navigieren **Alle > Application Insights > Application Insights > Sitzungsinformationen**.

- Suchen Sie im Diagramm „**Durchschnittliche Datenbankantwortzeit**“ nach Spitzen, die Verzögerungen in der Antwortzeit für jede Art von Datenbankvorgang (Löschen, Einfügen, Aktualisieren und Auswählen) anzeigen. Zeigen Sie eine Liste der Datenbanktransaktionen an, indem Sie einen Datenpunkt in der Spitze auswählen, und suchen Sie dann nach Ausreißern in der Antwortzeit. Überprüfen Sie den Quelldatensatz, um festzustellen, ob die Transaktion optimiert werden kann.
- Suchen Sie im Diagramm „**Datenbankdurchsatz**“ nach Spitzen oder Zeiträumen mit hoher Nutzung für jede Art von Datenbankvorgang (Löschen, Einfügen, Aktualisieren und Auswählen). Zeigen Sie eine Liste der Datenbanktransaktionen an, indem Sie einen Datenpunkt in der Spitze auswählen, und suchen Sie dann nach Ausreißern in der SQL-Anzahl und Antwortzeit. Überprüfen Sie den Quelldatensatz, um festzustellen, ob Sie die Transaktion optimieren können.

Überwachung der Effizienz der Event-Warteschlange über Application Insights

Sie können die Leistung der Event-Warteschlange in Application Insights überwachen, indem Sie die Rate vergleichen und analysieren, mit der Events protokolliert und verarbeitet werden.

Sie können die Beziehung zwischen protokollierten Events und verarbeiteten **Events** überwachen, indem Sie sich das Event-Diagramm auf der Registerkarte **Übersicht** ansehen.

Verwenden Sie die **Event-** Diagramme für Folgendes:

- Überwachen Sie die Rate eingehender Events
- Überwachen Sie die Rate der verarbeiteten Events
- Erkennen Sie Anomalien bei der Verarbeitung von Events

Sie greifen auf die Event-Diagramme zu, indem Sie zu navigieren **Alle > Application Insights > Application Insights > Übersicht**.

- Suchen Sie nach Engpässen, indem Sie die Summen der **protokollierten Events** und der **verarbeiteten Events** vergleichen. Eine Spitze in der Anzahl der **protokollierten Events** ohne eine entsprechende Spitze in der Anzahl der **verarbeiteten Events** weist auf ein Problem bei der Verarbeitung von Events hin.
- Eine hohe und konsistente Spitze in den Zahlen „**Protokollierte Events**“ und „**Verarbeitete Events**“ zeigt an, dass das System eine große Last von Events empfängt und verarbeitet. Suchen Sie nach Schleifen oder Bedingungen, die möglicherweise einen kontinuierlichen Strom eingehender Events verursachen.

Gehen Sie tiefer in potenzielle Leistungsprobleme ein, indem Sie Detailinformationen anzeigen, um Probleme auf Knotenebene in den Detaildiagrammen zu analysieren.

- Analysieren Sie die Verarbeitung von Events im Laufe der Zeit, indem Sie verarbeitete Events mit dem **gleitenden 1-Tage-Durchschnitt** vergleichen, der im Diagramm „**Verarbeitete Events**“ angezeigt wird.
- Suchen Sie im Laufe der Zeit nach Mustern in der Event-Protokollierung. Bestimmen Sie, ob dieselbe Spitze jede Woche zur gleichen Zeit auftritt.
- Suchen Sie nach Korrelationen zwischen der Anzahl der protokollierten Events und den Systemaktivitäten, indem Sie Diagnose-Events im Diagramm überlagern. Wenn Sie beispielsweise eine Spitze in der Anzahl der protokollierten Events sehen und feststellen, dass diese mit der Installation eines Update Sets zusammenfällt, können Sie das Update Set untersuchen, um festzustellen, warum es die Spitze in den protokollierten Events verursacht hat.
- Untersuchen Sie die Ursache eines Problems, indem Sie einen Datenpunkt zu Beginn der Spitze auswählen, um eine Liste der Events anzuzeigen, die 5 Minuten vor und 5 Minuten nach dem Problem erstellt wurden.
- Analysieren Sie die Rate der eingehenden Events, indem Sie protokollierte Events mit der Summe des **gleitenden 1-Tage-Durchschnitts** im Diagramm „**Events protokolliert**“ vergleichen.
- Identifizieren Sie potenzielle Leistungsprobleme, indem Sie Metriken für einzelne Event-Warteschlangen in der Event-Warteschlangentabelle vergleichen.
 - Konzentrieren Sie sich auf einen Zeitraum von 1 Tag, 7 Tagen oder 30 Tagen, indem Sie einen Tagesbereich auswählen.
 - Identifizieren Sie, welche Warteschlange die meisten protokollierten Events aufwies, indem Sie nach der Spalte **Protokollierte Events im Bereich** sortieren. Ein Event wird protokolliert, wenn es in die Tabelle „Events“ [sysevent] eingefügt wird.
 - Identifizieren Sie, welche Warteschlange die meisten Events in der Warteschlange hatte, indem Sie nach der **Spalte Events in der Warteschlange in Bereich** sortieren. Ein Event wird in die Warteschlange gestellt, wenn es einer bestimmten Event-Warteschlange in der Tabelle „Events“ [sysevent] zugewiesen wird.
 - Identifizieren Sie, welche Warteschlange die meisten unverarbeiteten Events aufwies, indem Sie nach der Spalte **Unverarbeitete Events in Bereich** sortieren.
 - Identifizieren Sie, welche Warteschlange die meiste Zeit für die Verarbeitung von Events im ausgewählten Tagesbereich benötigt hat, indem Sie nach der Spalte **Verarbeitungsdauer in Bereich** sortieren.

- Identifizieren Sie, welche Warteschlange die meisten Events im ausgewählten Tagesbereich verarbeitet hat, indem Sie nach der Spalte **Verarbeitete Events in Bereich** sortieren.
- Identifizieren Sie, welche Warteschlange die durchschnittliche Zeit für die Verarbeitung von Events im ausgewählten Tagesbereich benötigt hat, indem Sie nach der Spalte **Durchschnittliche Verarbeitungsdauer im Bereich** sortieren.

Überwachen der Leistung des MID-Servers über Application Insights

Sie können die Leistung eines MID Servers überwachen, indem Sie den Status der Einträge in der ECC-Warteschlange nachverfolgen.

Application Insights Mit können Sie die Leistung der ECC-Warteschlange überwachen, bei der es sich um ein Kommunikationsprotokoll zwischen Ihrer Instanz und einem MID Server handelt. Weitere Informationen finden Sie unter [MID Server ECC-Warteschlange](#) .

Sie können die Beziehung zwischen der Anzahl der Datensätze im Status „Bereit“, „In Bearbeitung“ und „Verarbeitet“ überwachen, indem Sie sich die ECC-Warteschlangendiagramme ansehen. Verwenden Sie die ECC-Warteschlangendiagramme, um Folgendes zu überwachen:

- Lastverarbeitung, Anzeige der Anzahl der Einträge in Ihren ECC-Eingabe- und Ausgabewarteschlangen
- Verarbeitungseffizienz durch Nachverfolgung von Einträgen im Status „Bereit“, „Wird verarbeitet“ und „Verarbeitet“ in beiden ECC-Warteschlangen

Sie greifen auf die Diagramme zu, indem Sie zu navigieren **Alle > Application Insights > Application Insights > Übersicht**.

- Suchen Sie nach einer Spitze im Status „Bereit“, ohne eine entsprechende Spitze in den Status „In Verarbeitung“ und „Verarbeitet“. Dieses Muster weist auf ein potenzielles Problem beim Lesen der Warteschlange hin.
- Suchen Sie nach Mustern oder Trends, die auf eine Verschlechterung der Leistung im Laufe der Zeit hinweisen. Ein stetiger Anstieg der fertigen Einträge mit einer gleichbleibenden oder sinkenden Verarbeitungsrate weist auf einen Engpass oder ein Leistungsproblem hin, das einer weiteren Untersuchung bedarf.

Gehen Sie tiefer in potenzielle Leistungsprobleme ein, indem Sie Detailinformationen anzeigen, um Probleme für einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern in den Detaildiagrammen zu analysieren.

- Machen Sie die Detaildiagramme leichter lesbar, indem Sie Service Desk-Mitarbeiter mit ähnlichen Leistungsmetriken gruppieren, indem Sie das Kontrollkästchen Nach **Leistung** gruppieren aktivieren. Suchen Sie nach Gruppen mit höheren Anzahlen oder Spitzen im ausgewählten Zeitbereich. Zeigen Sie Trendlinien für eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern in einem separaten Diagramm an, und vergleichen Sie sie, indem Sie einen Datenpunkt auswählen. Suchen Sie nach Anomalien, indem Sie die einzelnen Service **Desk-Mitarbeiter mit der Zahl für den gleitenden Durchschnitt von 1 Tag** vergleichen.
- Analysieren Sie die Effizienz der ECC-Warteschlange, indem Sie die Anzahl der Einträge im Status „Bereit“, „Wird verarbeitet“ und „Verarbeitet“ im Laufe der Zeit nachverfolgen. Ausgabemetriken messen die Anzahl der Jobs, die die Instanz verlassen. Eingabemetriken messen die Anzahl der Aufträge, die vom MID Server oder einem anderen System an die Instanz gesendet wurden.

Langsame Muster werden gelöst

Sie können Leistungsprobleme im Zusammenhang mit langsamen Mustern in Ihrer Instanz identifizieren, priorisieren und beheben.

Identifizieren Sie Leistungsprobleme im Zusammenhang mit langsamen Mustern, z. B. schlecht ausgeführte Skripts, Abfragen, Transaktionen oder Events, indem Sie die Informationen auf der Registerkarte „**Langsame Muster**“ verwenden.

- Identifizieren Sie langsame Muster, die innerhalb eines bestimmten Zeitbereichs häufig ausgeführt werden.
- Analysieren Sie die Leistung langsamer Events, Transaktionen, Abfragen und Skripts im Laufe der Zeit.
- Identifizieren Sie die Quelle eines langsamen Musters.
- Priorisieren Sie potenzielle Leistungsverbesserungen.

Die Tabelle „Langsame Abfragen“ zeigt beispielsweise, welche Abfragen innerhalb des ausgewählten Zeitbereichs hohe durchschnittliche Ausführungszeiten im Vergleich zur durchschnittlichen Gesamtausführungszeit aufweisen. Eine hohe durchschnittliche Ausführungszeit zeigt an, dass ein Eintrag eine schlechte Leistung erbringt. Sobald Sie eine langsame Abfrage identifiziert haben, die untersucht werden muss, wählen Sie die Abfrage aus, um ein Diagramm der Leistung im Zeitverlauf anzuzeigen, und greifen Sie dann auf den Datensatz der langsamen Abfrage zu, um Details zu erhalten.

Beheben Sie Probleme mit einem langsamen Muster

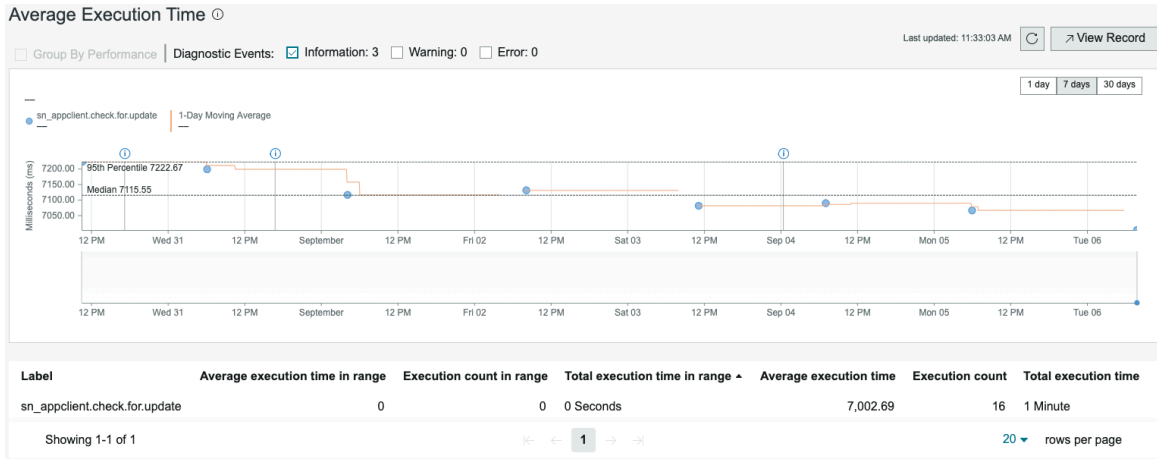
Identifizieren Sie die Quelle eines langsamen Musters, und priorisieren Sie potenzielle Leistungsverbesserungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_app_insights.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Application Insights > Application Insights > Langsame Muster**.
2. Suchen Sie nach potenziellen Leistungsproblemen, indem Sie sich die Tabellen „Langsame Ereignisse“, „Langsame Transaktionen“, „Langsame Abfragen“ und „Langsame Skripts“ ansehen.
 - Konzentrieren Sie sich auf einen Zeitraum von 1 Tag, 7 Tagen oder 30 Tagen, indem Sie einen Tagesbereich auswählen.
 - Identifizieren Sie Muster mit konstant hohen Ausführungszeiten, indem Sie nach der Spalte **Durchschnittliche Ausführungszeit in Bereich** sortieren.
 - Finden Sie heraus, welche Muster am häufigsten ausgeführt werden, indem Sie nach der Spalte **Execution count in range** (Ausführungsanzahl in Bereich) sortieren.
3. Wählen Sie ein langsames Muster mit hoher Ausführungszeit und hoher Ausführungsanzahl aus. Das Detaildiagramm „**Durchschnittliche Ausführungszeit**“ zeigt die Ausführungszeit des langsamen Musters und seinen gleitenden Durchschnitt von 1 Tag.
4. Zeigen Sie die Leistung für das langsame Muster im Zeitverlauf an, indem Sie das Detaildiagramm der **durchschnittlichen Ausführungszeit** analysieren.



- Suchen Sie nach Spitzen innerhalb des ausgewählten Zeitbereichs. Suchen Sie nach Korrelationen zu aussagekräftigen System-Events, die auf einen falschen Alarm hinweisen könnten, indem Sie Diagnose-Events überlagern.
 - Zeigen Sie an, wie oft das Muster im ausgewählten Zeitbereich ausgeführt wurde.
 - Ermitteln Sie, ob sich die Leistung im Laufe der Zeit verschlechtert, indem Sie die Richtung der Trendlinie „1 Tag gleitender Durchschnitt“ anzeigen.
5. Finden Sie heraus, was das langsame Muster auslöst, indem Sie **Datensatzanzeigen** auswählen. Der Datensatz für das langsame Muster wird angezeigt und enthält zusätzliche Details, einschließlich Abfrage- oder Skriptinhalt, Zeitpunkt der ersten Ausführung und Zeitpunkt der letzten Ausführung.
 6. Um auf zusätzliche hilfreiche Informationen für die Problembehandlung zuzugreifen, fügen Sie die zugehörigen Listen „Referenzierte Skripts“ und „Zugehörige langsame Muster“ hinzu.

Option	Bezeichnung
Langsame Skripts	<ol style="list-style-type: none"> a. Wählen Sie das Kontextmenü des Formulars (☰) aus. b. Ändern Sie die Formularansicht, indem Sie Ansicht > Slow Script Insights auswählen.
Langsame Abfragen	<ol style="list-style-type: none"> a. Wählen Sie das Kontextmenü des Formulars (☰) aus. b. Ändern Sie die Formularansicht, indem Sie Ansicht > Einblicke in langsame Abfragen auswählen.

7. Bestimmen Sie die Ursache der Verlangsamung.
 - Ermitteln Sie bei der Untersuchung einer langsamen Abfrage, welches Skript oder welche Geschäftsregel die Verlangsamung ausgelöst hat, indem Sie den Eintrag mit der höchsten Aufrufreihenfolge in der zugehörigen Liste Referenzierte Skripts suchen. Angenommen, eine langsame Abfrage wird von einem Skript mit der Aufrufreihenfolge 2 ausgelöst, das von einer Business Rule aufgerufen wird, deren Aufrufreihenfolge 1 ist. Dieses Skript hat die langsame Abfrage direkt ausgelöst, da es die höchste Aufrufreihenfolge aufweist.

- Identifizieren Sie bei der Untersuchung eines langsamen Skripts die durch das Skript ausgelösten langsamen Muster, indem Sie die Muster in der zugehörigen Liste Zugehörige langsame Muster anzeigen. Bestimmen Sie, welche langsamen Muster zuerst untersucht werden sollen, indem Sie nach den Spalten „**Durchschnittliche Ausführungszeit im Bereich**“ und „**Durchschnittliche Ausführungsanzahl im Bereich**“ sortieren. Untersuchen Sie zuerst die langsamen Muster mit den höchsten Werten in jeder Spalte.
- Bestätigen Sie ein potenzielles Problem, indem Sie sich die Liste Zugehörige langsame Muster ansehen, die eine Liste anderer langsamer Muster enthält, die referenzierte Skripts gemeinsam haben. Wenn mehrere langsame Muster auf dieselbe Skripteinbindung oder Geschäftsregel verweisen, können Sie sicher sein, dass das Problem darin liegt.

8. Wahlweise: Um Probleme mit mehreren langsamen Mustern zu beheben, öffnen Sie jeden Datensatz, überprüfen Sie die Anzahl der Einträge in der zugehörigen Liste Zugehörige langsame Muster, und priorisieren Sie das Debuggen oder Auflösen des langsamen Musters mit der höheren Anzahl. Das Debuggen des langsamen Musters mit der höheren Anzahl führt eher zu einer größeren Leistungsverbesserung.

9. Ergreifen Sie Maßnahmen, um das Leistungsproblem zu lösen.

- Optimieren oder entfernen Sie die fehlerhafte Skripteinbindung oder Business Rule.
- Bestimmen Sie, ob Sie die Verwendung der langsamen Abfrage vermeiden können. Wenn die Abfrage erforderlich ist, versuchen Sie, sie mit zusätzlichen Abfragebedingungen oder einer sys_id-Abfrage zu optimieren, damit nur die erforderlichen Informationen zurückgegeben werden.
- Bestimmen Sie, ob ein Index die Leistung der langsamen Abfrage optimieren kann.

Example: Problembehandlung bei einer langsamen Abfrage

Nachdem Sie die Tabelle „Langsame Abfragen“ nach dem Feld **Execution count in range** (Ausführungsanzahl im Bereich) sortiert haben, wird eine SELECT-Anweisung mit einer hohen Ausführungsanzahl in den letzten 7 Tagen angezeigt.

Label	Average execution time in range	Execution count in range	Total execution time in range	Average execution time
SELECT fx_currency_instance0.'...	0.24	72,157	17 Seconds	0.34
UPDATE fx_currency_instance S...	2.41	2,485	6 Seconds	2.15
SELECT fx_currency0.'symbol', f...	0	0	0 Seconds	0.56
SELECT fx_currency_instance0.'...	0	0	0 Seconds	845.08
INSERT INTO fx_currency_instan...	0	0	0 Seconds	0.99
SELECT fx_price0.'parent', fx_pri...	0	0	0 Seconds	474.77

Um herauszufinden, was diese langsame Abfrage auslöst, wählen Sie den Abfragenamen aus, um das Detaildiagramm zu öffnen, und wählen dann **Datensatz anzeigen** aus.

Script Source	Related Slow Patterns Count	Calling Order
Script Include: DeprecationCalculations	3	1
Script Include: DeprecationUtils	2	8
Schedule Item: Calculate Depreciation	1	6

In der zugehörigen Liste „Referenzierte Skripts“ werden drei Skripts angezeigt. Das DeprecationCalculations-Skript hat die höchste Aufrufreihenfolge aller referenzierten Skripts, was darauf hinweist, dass es das langsame Muster direkt ausgelöst hat.

So beheben Sie das Problem:

- Untersuchen Sie die Skripteinbindung DeprecationCalculations, und ermitteln Sie, ob Sie die Verwendung dieser Abfrage vermeiden können. In diesem Beispiel wird die Tabelle „fx_currency“ abgefragt, was impliziert, dass eine Währungsberechnung stattfindet. Versuchen Sie, diese Berechnung zu umgehen, oder entfernen Sie sie, wenn sie nicht erforderlich ist.
- Wenn die Abfrage in DeprecationCalculations nicht vermieden werden kann, bestimmen Sie, ob der Aufruf der anderen Skripts mit niedrigeren Aufrufreihenfolgen vermieden oder die Ausführungsanzahl verringert werden konnte. In diesem Beispiel muss DeprecationUtils DeprecationCalculations aufrufen, aber vielleicht können Sie die regelmäßige Aufgabe Abschreibung berechnen so festlegen, dass sie weniger häufig ausgeführt wird.
- Wenn Anpassungen an den Skripts weiter unten in der Aufrufreihenfolge nicht möglich sind, sollten Sie einen Index hinzufügen, um möglicherweise die Leistung zu verbessern.

Beheben Sie Probleme mit einer geplanten Aufgabe über Application Insights

Identifizieren Sie mithilfe der Tabelle „Geplante Aufgaben“ eine geplante Aufgabe, die eine langsame Leistung verursacht oder häufiger als erforderlich ausgeführt wird.

Vorbereitungen

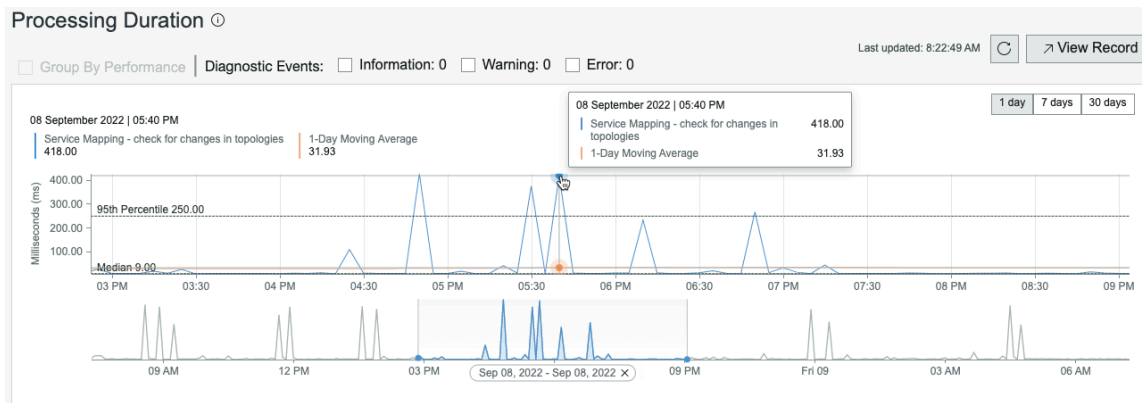
Erforderliche Rolle: sn_app_insights.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Application Insights > Application Insights > Geplante Aufgaben**.
2. Identifizieren Sie potenzielle Leistungsprobleme, indem Sie die ausgeführten Skripteinbindungen in der Tabelle „Geplante Aufgaben“ anzeigen.
 - Konzentrieren Sie sich auf einen Zeitraum von 1 Tag, 7 Tagen oder 30 Tagen, indem Sie einen Tagesbereich auswählen.
 - Identifizieren Sie Aufträge mit langer Ausführungszeit, indem Sie nach der Spalte **Durchschnittliche Verarbeitungsdauer in Bereich** sortieren.
 - Finden Sie heraus, welche Jobs am häufigsten ausgeführt werden, indem Sie nach der Spalte **Run count in range (Anzahl der Ausführungen in Bereich)** sortieren.
 - Identifizieren Sie die Jobs mit den meisten Fehlern, indem Sie nach der Spalte **Fehleranzahl in Bereich** sortieren.
3. Untersuchen Sie ein potenzielles Problem, indem Sie eine regelmäßige Aufgabe auswählen.

Das Detaildiagramm „**Verarbeitungsdauer**“ zeigt die durchschnittliche Ausführungszeit der geplanten Aufgabe und ihren gleitenden Durchschnitt von 1 Tag.

4. Zeigen Sie die Leistung für die geplante Aufgabe im Zeitverlauf an, indem Sie das Detaildiagramm „**Verarbeitungsdauer**“ analysieren.



Ermitteln Sie, ob die Aufgabe unerwartet, während der Geschäftszeiten oder während der Spitzenzeiten ausgeführt wird.

5. Zeigen Sie die Details und den Zeitplan des Auftrags an, um festzustellen, welche Verbesserungen Sie vornehmen können, indem Sie **Datensatzanzeigen** auswählen.

- Ändern Sie den Zeitplan der Aufgabe, wenn die Aufgabe zu oft oder während Spitzenzeiten ausgeführt wird.
- Bestimmen Sie den besten Zeitpunkt für die Ausführung einer geplanten Aufgabe, indem **Sie im Diagramm „Angemeldete Benutzer“** auf der Registerkarte „**Sitzungsinformationen**“ nach Zeiträumen mit geringer Benutzeraktivität suchen.
- Überprüfen Sie das geplante Skript oder den Bericht, und stellen Sie fest, ob er optimiert oder entfernt werden kann.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

7. Überprüfen Sie die Leistung der geplanten Aufgabe im Zeitverlauf, indem Sie sich das Detaildiagramm „**Verarbeitungsdauer**“ ansehen.

8. Nehmen Sie weitere Anpassungen an den Zeitplan- oder Auftragsdetails vor, bis sich die durchschnittliche Verarbeitungsdauer verbessert.

API-Leistung überwachen

Überwachen Sie die Leistung Ihrer Integrationen mit den Metrikdiagrammen der Application Insights-API. Sie können die Leistung dieser Integrationen im Laufe der Zeit überwachen und die Leistung dieser APIs im Laufe der Zeit überwachen.

i Hinweis:

„admin“ und „sn_app_insights.admin“ sind die Rollen, die für diese verbesserte Transparenz erforderlich sind.

Wenn Sie die Registerkarte **API-Metriken** auswählen, wird die Liste der Endpunkte im Tabellenformat angezeigt. Für jeden API-Endpunkt und jede Anforderungsmethode (GET, POST, PUT, PATCH und DELETE) werden die folgenden Metriken erfasst:

- Antwortzeit (ms)
- Anforderungen pro Minute

- Nutzlastgröße (Byte)
- Fehlerrate (%)

Konfigurieren Sie API-Metriken

Konfigurieren Sie die API-Metrikfunktion in Application Insights, damit Instanzadministratoren die Instanzleistung proaktiv überwachen können.

Vorbereitungen

Die Registerkarte **API-Metriken** wird unter Application Insights angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Das API-Metrik-Plugin `com.glide.rest.analytics.metricbase` ist installiert.

Hinweis:

Standardmäßig wird das API-Metrik-Plugin zusammen mit dem Versions-Upgrade von Application Insights installiert.

- Application Insights ist in Ihrer Instanz installiert.


Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Anwendungsmanager, und suchen Sie nach `com.glide.rest.analytics.metricbase`.
2. Wählen Sie Ihre Zielinstanz aus dem Menü aus, in dem Application Insights installiert ist und in dem das API-Metrik-Plugin aktiviert werden soll.
3. Geben Sie die folgenden Details ein.
 - Plugin-ID: `com.glide.rest.analytics.metricbase`
 - Name: API-Metriken

Application Insights p1-Vorhersagemodell

Application Insights ermöglicht es Ihnen, eine Warnung zu erhalten, wenn in Ihrer Instanz ein Event mit Priorität 1 (p1) auftritt.

Wenn die p1-Vorhersagefunktion aktiviert ist, überwacht das System die Systemleistung und modelliert sie, um vorherzusagen, wann eine p1-Bedingung wahrscheinlich ist. Wenn das System feststellt, dass eine p1-Bedingung wahrscheinlich ist, wird ein Warnsymbol (Warnsymbol ) in den Diagrammen in der Anwendung Application Insights angezeigt.

Sie müssen das Plugin Predictive Intelligence (`com.glide.platform_ml`) und die Anwendung Application Insights] installieren, um die p1-Vorhersagefunktion zu aktivieren.

Um die Warnmeldung anzuzeigen, zeigen Sie mit dem Cursor auf das Warnsymbol in einem beliebigen Diagramm. Ein Bereich wird mit einer Meldung ähnlich der folgenden angezeigt:

P1 Voraussichtlich: Eintritt in einen p1-Warnungsstatus. Wir haben vorhergesagt, dass ein p1 innerhalb von 20 Minuten mit einer Konfidenz von 99,0 % auftreten könnte. Dies kann an der Erschöpfung des Standard-Semaphorsatzes und/oder einer ungewöhnlich hohen Anzahl von Transaktionen liegen. <p>Ausgeführt in der Instanz am 2021-07-28 11:12:26</P>

Mit der Warnung können Sie Korrekturmaßnahmen ergreifen und das Auftreten einer p1-Bedingung verhindern.

Nachdem Sie Korrekturmaßnahmen ergriffen haben, um das Eintreten der p1-Bedingung erfolgreich zu verhindern, zeigt das System einen zweiten Warnindikator an, um das Ende des Ereignisses anzuzeigen. Zeigen Sie mit dem Cursor auf das Warnsymbol. Ein Bereich wird mit einer Meldung ähnlich der folgenden angezeigt:

P1 vorhergesagt: Ende des aktuellen P1-Warnungsstatus. Wir sagen nicht mehr voraus, dass ein p1 auftreten könnte. <p>Ausgeführt in der Instanz am 16.07.2021 um 12:11:26</p>

Die Standardsystemeigenschafteneinstellungen für das p1-Vorhersagemodell sind für die meisten Umgebungen geeignet. Sie können die Eigenschaften für Ihre Umgebung ändern. Weitere Informationen zum Ändern der Standardeinstellungen finden Sie unter [Application Insights -Eigenschaften](#).

Konfigurieren Sie Application Insights Schwellenwerte

Konfigurieren Sie bedingte Schwellenwerte, um eine Warnung auszulösen, die Sie benachrichtigt, wenn eine oder mehrere Metriken, z. B. die Antwortzeit, außerhalb des gewünschten Bereichs liegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_app_insights.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Application Insights > Application Insights**.
2. Wählen Sie **Schwellenwerte aus**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie einen Namen ein.
5. Wählen Sie eine Metrik aus.
6. Wählen Sie einen Operator aus.
7. Geben Sie einen Wert in das Feld **Schwellenwert** ein.
8. Geben Sie die Anzahl der Minuten in das Feld **Aufrechterhaltung für (Min.)** ein.
9. Um eine zusätzliche Metrik hinzuzufügen, wählen Sie **und** aus.
10. Um eine alternative Metrik hinzuzufügen, wählen Sie **oder** aus.
11. Wählen Sie **Speichern**.
12. Um einen Schwellenwert zu bearbeiten, wählen Sie ihn in der Liste „Schwellenwerte“ aus.
13. Bearbeiten Sie den Schwellenwert, und wählen Sie **Speichern** aus.
14. Um eine Auslöseraktion zu erstellen, wählen Sie den Schwellenwert aus der Liste „Schwellenwerte“ und dann in den Auslassungspunkten **Flow erstellen** aus.
ServiceNow® Flow Designer wird mit einer vorhandenen Standardvorlage geöffnet. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Auslösern finden Sie unter [Konfigurieren Sie Application Insights Schwellenwertauslöser](#).
15. Um einen Schwellenwert zu löschen, wählen Sie ihn aus der Liste „Schwellenwerte“ aus, und wählen Sie in den Auslassungspunkten die Option **Löschen** aus.
16. So erstellen Sie einen neuen Schwellenwert basierend auf einem vorhandenen Schwellenwert:
 - a. Wählen Sie den vorhandenen Schwellenwert aus der Liste „Schwellenwerte“ aus.
 - b. Bearbeiten Sie den Namen und andere Werte.
 - c. Wählen Sie unter den Auslassungspunkten **Einfügen und beibehalten** aus.

Ergebnisse

Der Schwellenwert wird auf der Registerkarte **Schwellenwerte** aufgelistet und im zugehörigen Diagramm als horizontale gepunktete rote Linie angezeigt.

Konfigurieren Sie Application Insights Schwellenwertauslöser

Erkennen Sie, dass ein Schwellenwert überschritten wurde, und erstellen Sie einen Auslöser, um eine Sequenz von Aktionen auszuführen.

Vorbereitungen


Erforderliche Rolle: sn_app_insights.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Application Insights verwendet ServiceNow® Flow Designer, um den Auslöser und die Aktion zu erstellen. Sie können einen Flow pro Schwellenwert konfigurieren. Sie können alle verfügbaren Aktionen in Flow Designer und den Spokes von IntegrationHub verwenden. In diesem Beispiel wird ein Auslöser zum Senden einer E-Mail konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Application Insights > Application Insights**.
2. Wählen Sie **Schwellenwerte aus**.
3. Wählen Sie einen vorhandenen Schwellenwert aus der Liste „Schwellenwerte“ aus.
4. Wählen Sie in den **Auslassungspunkten Flow erstellen** aus.
Flow Designer wird geöffnet. Das System füllt automatisch eine Basisvorlage mit einem Auslöser und drei Aktionen aus.

Ändern Sie die Basisvorlage entsprechend Ihren Anforderungen.
Weitere Informationen zur Verwendung von Flow Designer finden Sie unter [Flow Designer](#) .
5. Wählen **Sie E-Mail senden**.
6. Geben Sie in den Zeilen An, CC und BCC die E-Mail-Adressen ein, an die Sie die Benachrichtigung senden möchten.
7. **Geben** Sie in den Feldern **Betreff** und Text den gewünschten Text ein.
8. Wählen Sie **Fertig**.
9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Um den Auslöser zu aktivieren, wählen Sie **Aktivieren** aus.
11. So bearbeiten Sie einen vorhandenen Auslöser:
 - a. Wählen Sie **Schwellenwerte aus**.
 - b. Wählen Sie in der Liste „Schwellenwerte“ einen vorhandenen Schwellenwert aus.
 - c. Wählen Sie in den **Auslassungspunkten Flow bearbeiten** aus.
 - d. Ändern Sie die Einstellungen.
 - e. Wählen Sie **Speichern**.

Application Insights installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Application Insights (sn_app_insights) installieren.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .
- Application Insights erfordert das folgende Plugin.

Benötigte ServiceNow-Plugins

MetricBase (com.snc.clotho)

Sie müssen das Plugin MetricBase (com.snc.clotho) von Now Support anfordern, bevor Sie Application Insights installieren.

i Wichtig:

Das Plugin MetricBase muss von Mitarbeitern von ServiceNow über eine Katalogelementanforderung aktiviert werden, damit die ClothoDB ordnungsgemäß installiert und konfiguriert werden kann. Wenn Sie versuchen, MetricBase in der Instanz selbst zu aktivieren, wird ClothoDB nicht bereitgestellt, und Application Insights zeigt 500: Interner Serverfehler an.

Wenn Sie dieses Plugin in mehr als einer Instanz aktivieren möchten, müssen Sie für jede Instanz separate Anforderungen senden.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Application Insights installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Application Insights installierte Komponenten](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Application Insights (sn_app_insights).

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

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

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ die Anwendungsabhängigkeiten.

Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit Application Insights installierte Komponenten

Bei der Installation der Anwendung Application Insights werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

i Hinweis:

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

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Anwendungseinblicke-Administrator [sn_app_insights.admin]	Benutzer der Anwendung Application Insights können nicht: <ul style="list-style-type: none"> • Wenden Sie Filter auf Diagramme für Events oder Transaktionen an. • syslog_transaction- und sysauto-Datensätze anzeigen. • Erstellen Sie Warnungen. 	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwendungseinblicke-Aggregate [sn_app_insights_aggregates]	Speichert vorübergehend Zusammenfassungen für Durchschnitt, Median und 95. Perzentil verschiedener Statistiken wie verarbeitete Events und Transaktionen.
Application Insights ECC-Warteschlangenaggregate [sn_app_insights_ecc_queue]	Speichert vorübergehend ECC-Warteschlangenaggregate für Durchschnitt, Median und 95. Perzentil verschiedener ECC-bezogener Statistiken wie eingehende und ausgehende Verarbeitung.
Metric-Auslöser [sn_app_insights_metric_trigger]	Protokoll der ausgelösten Metrikschwellenwert-Ereignisse.
Metrikauslöserprotokoll [sn_app_insights_metric_trigger_log]	Protokoll der Metrikauslöserereignisse.
P1-Vorhersage [sn_app_insights_p1_predict]	Speichert die Werte des Vorhersagemodells, um zu bestimmen, ob in einem System ein P1-Event auftritt.
Langsame Muster-zu-Skript-Zuordnung	Speichert die Zuordnung langsamer Muster zu Skripts.

Tabelle	Beschreibung
[sn_app_insights_slow_patterns_to_scripts_mapping]	
Skriptreferenziertes langsames Muster [sn_app_insights_st_slow_pattern_referenced_script]	Hält vorübergehend die Anzahl der Skripts, auf die von der Quelle eines langsamen Musters verwiesen wird.
Langsame Mustermetriken [sn_app_insights_st_slow_patterns]	Speichert vorübergehend Metriken langsamer Muster, z. B. Ausführungsanzahl und -zeiten.
Zuordnung langsamer Muster zu Skripts ST [sn_app_insights_st_slow_patterns_to_scripts_mapping]	Speichert vorübergehend zusätzliche berechnete Beziehungszuordnungen von langsamen Mustern zu Skripts mit Ausführungsanzahl und -zeit.
Geplante Aufgaben [sn_app_insights_st_sysauto]	Speichert vorübergehend Metriken geplanter Aufgaben, einschließlich Verarbeitungsdauer, Fehler und Ausführungsanzahl.
Bedingter Schwellenwert [sn_app_insights_trigger_condition]	Speichert die Konfiguration von Metrikschwellenwerten, die eine logische Kombination der einzelnen Auslöser in der Tabelle „sn_app_insights_metric_trigger“ darstellen.

Application Insights -Eigenschaften

Diese Systemeigenschaften steuern das Verhalten der Anwendung Application Insights.

Application Insights-Eigenschaften

Um die Eigenschaften von Application Insights zu ändern, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften**.

Diese Eigenschaften können verwendet werden, um das Verhalten des Schwellenwertauslösers und die Funktion des p1-Vorhersagemodells zu steuern.

Systemeigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
<i>sn_app_insights.minutes_between_triggers</i>	integer	Wie viele Minuten, die gewartet werden soll, bevor eine Benachrichtigung für einen identischen Metrikauslöser gesendet wird. Standard: 30
<i>sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores</i>	integer	Der Normalisierungsfaktor für Daten für die

Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
		Semaphormetrik im p1-Vorhersagemodell. Standard: 21
<i>sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load</i>	integer	Der Normalisierungsfaktor für Daten für die Metrik „sys_load“ im p1-Vorhersagemodell. Standard: 923
<i>sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown</i>	Zeichenfolge	Die Anzahl der aufeinanderfolgenden „kein p1 vorhergesagt“-Minuten, die erforderlich sind, um den p1-Warnungsstatus zu verlassen. Standard: 5
<i>sn_app_insights.p1_predict_threshold</i>	integer	Die minimale Konfidenz, die erforderlich ist, damit das p1-Vorhersagemodell einen p1-Warnungsstatus vorhersagen kann. Standard: 90
<i>sn_app_insights.default_load_duration_in_days</i>	integer	Die Standarddauer für Metrikdiagramme, einschließlich Übersichtsdiagramme, einzelne Metrikdiagramme und Diagramme mit langsamem Drilldown-Muster. Standard: 1

Application Insights Rollen

Application Insights wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Application Insights -Administrator [sn_app_insights.admin]

Visualisieren und überwachen Sie die Systemintegrität mit Application Insights.

Enthält die Rollen

Application Insights -Administrator [sn_app_insights.admin] enthält die Rolle „clotho_admin“.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:

Vermeiden Sie es, eine Administratorrolle zu gewähren, wenn spezialisiere Rollen verfügbar sind.

Tabellenrotation

Durch die Tabellenrotation wird die Instanzleistung beibehalten und Risiken im Zusammenhang mit der Abfrage größerer Datensätze vermieden. Diese Funktion verwendet das Feld `sys_created_on`, um Datensätze basierend auf dem Datum in mehrere Tabellen zu unterteilen.

Funktionalität

Der Administrator gibt den Zeitparameter (Dauer) des Prozesses und die Anzahl der Tabellen (Rotationen) innerhalb an. Nachdem die Rotation die letzte Tabelle in einer Rotation geschrieben hat, überschreibt die Rotation die erste Tabelle in der Rotation. Wenden Sie sich an den technischen Support von ServiceNow, bevor Sie die Tabellenrotation auf eine benutzerdefinierte Tabelle anwenden.

Beispiele:

- Die Abfrage Datensätze erstellt zwischen 2015/12/10 08:49 und 2015/12/09 07/34, wobei `topic=SystemCommand` in eine SQL-Abfrage für eine einzelne Tabelle übersetzt wird, da die Klausel in **`sys_created_on`** auf einen einzelnen Shard abzielt.
- Die Abfrage Datensätze, die zwischen 2015/12/10 08:49 und 2015/12/09 07/34 aktualisiert wurde, wobei `topic=SystemCommand` oder ohne Datumsbereich, muss alle Shards ansprechen und wird daher als Gewerkschaftsabfrage für alle Shards übersetzt.

Vorteile

- Ermöglicht das Löschen alter Daten, ohne die aktuellen Daten zu beeinträchtigen (z. B. um eine Tabelle zu löschen oder zu kürzen).
- Stellt sicher, dass Tabellen nur eine angemessene Größe erreichen.
- Reduziert den Arbeitsdatensatz, wenn das Datum für die Abfrage bekannt ist.

Nachteile

- Abfragen, die das Rotationsdatum der Tabelle nicht verwenden (z. B. durch Verwendung des **Felds `sys_created_on`**), erzwingen, dass eine ineffiziente Gewerkschaftsabfrage Zeitbereiche abfragt, die sich über mehrere Tabellen erstrecken und sehr langsam sein können, wenn die Anzahl der Untertabellen groß ist.

Zur Verbesserung der Leistung wird empfohlen, dass die Abfrage ein Fenster mit Erstellungsdaten enthält.

- Benutzer können nicht per Dot-Walk zu einer rotierten Tabelle navigieren.

Sie können die Tabellenrotation für sequenziell geschriebene Tabellen oder für reine Einfügetabellen verwenden. Sie können die Tabellenrotation nicht für sys_import-Tabellen oder Tabellen verwenden, die die Aufgabentabelle [task] erweitern.

Tabellenrotation anwenden

Sie können eine Tabellenrotation anwenden, um die Instanzleistung zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellenrotationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder wählen Sie die zu ändernde Tabellenrotationsgruppe aus.
3. Füllen Sie die Felder aus:

Felder der Tabellenrotationsgruppe

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen der Tabelle ein.
Typ	Wählen Sie Rotation, Erweiterung oder Shard aus. Rotation und Verlängerung sind zeitbasiert, Shard basiert auf einer Dokument-ID. Weitere Informationen finden Sie unter Datenbankrotation .
Rotationen	Legt die Anzahl der Tabellen fest, die während der Dauer verwaltet werden sollen. Gilt für Typ <i>Rotation</i> .
Dauer	Legen Sie die Gesamtdauer für die Aktion fest. Gilt für Typ <i>Rotation</i> und <i>Extension</i> .
Basisrotation bereinigen	Legt das Datum für die Bereinigung (Kürzung) der Basistabelle fest. Gilt für Typ <i>Rotation</i> .

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Hinweis:

Durch das Löschen einer Rotation werden die zusätzlichen Tabellen und alle Daten gelöscht. Löschen Sie die Rotation nicht, wenn Sie die Daten noch benötigen.

Wenn Sie eine neue Rotation definieren, wird ein Zeitplan erstellt, und neue Daten werden in eine der Tabellen in der Rotationsgruppe geschrieben. Die Gruppe enthält die ursprüngliche Tabelle sowie mehrere zusätzliche Tabellen.

The screenshot shows the configuration for a 'Table Rotation Group' named 'syslog'. The configuration includes:

- Name: syslog
- Type: Rotation
- Rotations: 8
- Duration: 7 Days, 00 Hours, 00 Minutes, 00 Seconds
- Clean base rotation: 2021-02-12 23:23:55

 Below the configuration are 'Update' and 'Delete' buttons, and a 'Related Links' section with 'Synchronize Shards'.

The second part of the screenshot shows a list of 'Table Rotation Schedule' items. The list has columns for 'Offline', 'Table name', 'Valid from', and 'Valid to'. There are 9 items in total, all with 'Offline' status 'false'.

Offline	Table name	Valid from	Valid to
false	Log Entry [syslog0000]	2020-12-17 04:00:34	2020-12-24 04:00:34
false	Log Entry [syslog0006]	2021-01-28 04:00:34	2021-02-04 04:00:34
false	Log Entry [syslog0003]	2021-01-07 04:00:34	2021-01-14 04:00:34
false	Log Entry [syslog0005]	2021-01-21 04:00:34	2021-01-28 04:00:34
false	Log Entry [syslog0002]	2020-12-31 04:00:34	2021-01-07 04:00:34
false	Log Entry [syslog0001]	2020-12-24 04:00:34	2020-12-31 04:00:34

Tabellenreduzierung

Bei der Tabellenreduzierung wird eine Hierarchie zugehöriger Tabellen als eine Tabelle in einer relationalen Datenbank gespeichert.

Erweiterungsmodelle

Tabellen wie „Aufgabe“ und „Basiskonfigurationselement“ [cmdb] haben eine Hierarchie zugehöriger Tabellen, in der eine oder mehrere untergeordnete Tabellen aus einer übergeordneten Tabelle hervorgehen. Das System bietet diese Erweiterungsmodelle zum Speichern einer Tabellenhierarchie in einer relationalen Datenbank.

Verfügbare Erweiterungsmodelle

Erweiterungsmodell	Tabellen reduzieren?
Tabelle pro Klasse	Nein
Tabelle pro Hierarchie	Ja
Tabelle pro Partition	Ja

Das Erweiterungsmodell hat keinen Einfluss darauf, wie die Tabellen in der Instanz angezeigt werden oder funktionieren. Alle Tabellenfunktionen, einschließlich Datenbankansichten, bleiben vom Erweiterungsmodell unverändert.

Tabelle pro Klasse

Das Erweiterungsmodell „*Tabelle pro Klasse*“ speichert jede Tabelle der Hierarchie in einer eigenen physischen Tabelle in der relationalen Datenbank. Jede physische Tabelle verwendet das Tabellenpräfix der Quelltable, in der jeweils eine andere Klasse von Datensätzen gespeichert wird. Ein Beispiel für das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“ ist die Tabelle „Asset“ [alm_asset] und ihre untergeordneten Tabellen: Hardware [alm_hardware], Verbrauchsgut [alm_consumable], Facility [alm_facility] und Softwarelizenz [alm_license]. Die übergeordnete Tabelle der Hierarchie, Asset, speichert eine Kopie jedes Datensatzes in den untergeordneten Tabellen.

Um Datensätze im Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“ zu finden, fragt das System Datensätze aus mehreren Tabellen ab und verknüpft die Ergebnisse. Beispiel: Bei der Suche nach Hardware in einer zugehörigen Einrichtung muss das System Ergebnisse aus den Tabellen „Hardware“, „Einrichtung“ und „Asset“ verknüpfen.

Tabellenverknüpfungen verursachen einen Leistungsengpass in relationalen Datenbanken. Je mehr Klassen eine Abfrage enthält, desto schlechter ist die Abfrageleistung. Daher weist jede Abfrage nach Datensätzen von oben in der Tabellenhierarchie die schlechteste Leistung auf, da alle untergeordneten Tabellen verknüpft werden müssen.

Das System verwendet beim Erstellen von Tabellen standardmäßig das Erweiterungsmodell Tabelle pro Klasse. Die meisten Systemtabellen verwenden auch das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“, da es keinen Leistungsvorteil gibt, sie zu reduzieren.

Tabelle pro Hierarchie

Das Erweiterungsmodell „*Tabelle pro Hierarchie*“ speichert eine gesamte Tabellenhierarchie in einer einzelnen flachen physischen Tabelle in der relationalen Datenbank. Die physische Tabelle wird nach der übergeordneten Tabelle der Hierarchie benannt, z. B. „Aufgabe“. Die physische Tabelle enthält alle Datensätze der Tabellenhierarchie und weist jeder untergeordneten Tabelle der Hierarchie einen Klassennamenspaltenwert zu. Das System verwendet den Namen der Quelltable als Wert für den Klassennamen. Zum Beispiel können Aufgabendatensätze Klassennamen wie „Change“, „Incident“ oder „Problem“ haben.

Um Datensätze in einer Tabellenhierarchie zu finden, fragt das System die physische Tabelle ab und verwendet die Klassennamenspalte, um die Ergebnisse einzuschränken. Da für solche Abfragen keine Verknüpfung von Ergebnissen aus mehreren Tabellen erforderlich ist, bietet das System eine bessere Suchleistung.

Das System verwendet das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Hierarchie“ für die Aufgabentabellenhierarchie in MySQL-Datenbanken. Andere Tabellen verwenden das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“, da es keinen Leistungsvorteil gibt, sie zu reduzieren. Wenden Sie sich an den technischen Support, um Tabelle pro Hierarchie in einer Oracle-Datenbank zu verwenden.

Tabelle pro Partition

Das Erweiterungsmodell „*Tabelle pro Partition*“ speichert eine gesamte Tabellenhierarchie in einer einzelnen flachen logischen Tabelle in der relationalen Datenbank. Jede logische Tabelle kann mehrere physische Speichertabellen haben, die als *Partitionen* bezeichnet werden. Jede Partition optimiert die für eine physische Tabelle verfügbaren Datenbankressourcen, z. B. Spaltenanzahl, Indexanzahl und Zeilengröße. Das System fügt

eine Partition hinzu, wenn die logische Tabelle zusätzliche relationale Datenbankressourcen benötigt.

Jede logische Tabelle ist nach der übergeordneten Tabelle der Hierarchie benannt, und jede unterstützende physische Partition besteht aus dem logischen Namen und einem Partitionsnamen. Zum Beispiel beginnt die Tabelle „Basiskonfigurationselement“ [cmdb] als logische Tabelle ohne Partitionen. Angenommen, Ihre Hardwarekonfigurationselemente verbrauchen so viele Datenbankressourcen, dass das System eine Partition mit dem Namen **cmdb\$par1 erstellt**, um sie zu speichern. Später könnten Computerkonfigurationselemente genügend Datenbankressourcen verbrauchen, um die Erstellung einer zweiten Partition mit dem Namen **cmdb\$par2** durch das System zum Speichern dieser Datensätze zu rechtfertigen.

Innerhalb jeder logischen Tabelle weist das System jeder untergeordneten Tabelle der Hierarchie einen Klassennamenspaltenwert zu. Beispielsweise gibt es in der logischen Tabelle „Base Configuration Item“ Datensätze mit Klassennamen für Anwendung, Computer und IP-Router. Das System weist auch jeder untergeordneten Tabelle der Hierarchie einen zweistelligen Klassenpfadwert zu. Der Klassenpfad basiert auf dem Tabellenspeicherort in der Hierarchie. Beispielsweise kann die übergeordnete Klasse „Hardware“ einen Klassenpfad wie **/!!/!D** und die untergeordnete Klasse „Computer“ einen Klassenpfad wie **/!!/!D/!!** haben. .

Um Datensätze im Erweiterungsmodell „Tabelle pro Partition“ zu finden, fragt das System die logische Tabelle und ihre Partitionen ab und verwendet die Klassenpfadspalte, um die Ergebnisse einzuschränken. Da diese Abfragen keine Verknüpfung von Ergebnissen aus mehreren Tabellen erfordern, bietet das System eine bessere Suchleistung. Darüber hinaus reduziert der Klassenpfad die Gesamtzahl der zu durchsuchenden Datensätze, was die Suchleistung weiter verbessert.

Das System verwendet das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Partition“ für die Tabellenhierarchie Basiskonfigurationselement [cmdb] in MySQL-Datenbanken. Wenden Sie sich an den technischen Support, um Tabelle pro Partition in einer Oracle-Datenbank zu verwenden.

Zeigen Sie eine Tabellenhierarchie und das Erweiterungsmodell an

Das von einer Tabelle verwendete Erweiterungsmodell ist nicht sofort erkennbar. Während eine Hierarchie eine einzelne physische Tabelle verwenden kann, zeigt die Plattform Tabellen so an, als ob jede logische Tabelle eine eindeutige physische Tabelle hätte. Wenn Sie beispielsweise eine Tabelle für einen Workflow angeben, können Sie Change [change_request] oder Incident [incident] auswählen, obwohl die übergeordnete Tabelle, Aufgabe [task], eine einzelne physische Tabelle verwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können den Status reduzierter Tabellenhierarchien anzeigen, aber keine zusätzlichen Hierarchien reduzieren. Sie können [das Formular so konfigurieren](#), dass bei Bedarf das Feld **Erweiterungsmodell** hinzugefügt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Wählen Sie einen Tabellendatensatz aus.
3. Überprüfen Sie den **Feldwert Erweiterungsmodell**, der angibt, ob die Tabellenhierarchie mehrere eindeutige Tabellen oder eine einzelne flache Tabelle verwendet.

- **Keine:** Gibt an, dass die Tabelle die Tabelle pro Klassenmodell verwendet. Definiert eine eindeutige physische Tabelle pro logischer Tabelle in einer Hierarchie. Beispielsweise gibt es separate physische Tabellen für die Asset-Tabelle [alm_asset] und ihre untergeordneten Tabellen: Hardware [alm_hardware], Verbrauchsgut [alm_consumable], Facility [alm_facility] und Softwarelizenz [alm_license].

? Hinweis:

Wenn eine Tabelle ein leeres Feld „Erweiterungsmodell“ enthält, handelt es sich nicht unbedingt um eine Tabelle „Tabelle pro Klasse“. Wenn die Tabelle eine andere Tabelle erweitert, erbt sie das Modell tatsächlich von allen übergeordneten Tabellen, die sie erweitert, und nur, wenn keines der übergeordneten Elemente ein definiertes Erweiterungsmodell hat, ist das Erweiterungsmodell der Tabelle Tabelle pro Klasse. Dies ist in vielen Tabellen zu sehen, die die Aufgabentabelle erweitern. Incident ist eine logische Tabelle, die die Aufgabe erweitert und sich physisch in der Aufgabe befindet, aber standardmäßig einen leeren Wert für das Erweiterungsmodell hat.

Wenn eine Tabelle überhaupt nichts erweitert und ein leeres Feld „Erweiterungsmodell“ enthält, handelt es sich um eine Tabelle „Tabelle pro Klasse“.

- **Tabelle pro Hierarchie:** Definiert eine einzelne physische Tabelle pro logischer Tabellenhierarchie. Zum Beispiel gibt es eine einzelne Aufgabentabelle [task] in der MySQL-Datenbank, die alle Aufgaben-, Incident-, Problem- und Change-Datensätze enthält. Diese einzelne physische Tabelle wird als separate logische Tabellen dargestellt.

Fügen Sie ein Modul hinzu, um die Verbindungsgeschwindigkeit zu testen

Ein Verbindungstest kann die Verbindungsgeschwindigkeit zwischen Ihrem Computer und Ihrer Instanz angeben. Ein Verbindungsgeschwindigkeitstest (/connection_test.do) ist als UI-Seite verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Seite „Verbindungstest“.

Connection Test

Connection test is used to determine the type of connect between the end computer and your Service-now.com instance.

To start the connection test, press this **button**:

Start Connection Test

Average time: 594ms (per 170k)
Estimated connection: T1/Cable (average download was 282K/s)

Prozedur

1. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der UI aus:

Core-UI	<p>a. Navigieren zu Systemdefinition > Anwedungsmenüs.</p> <p>b. Öffnen Sie das Anwendungsmenü, zu dem Sie das Modul hinzufügen möchten, z. B. System Diagnostics.</p>
UI15	<p>Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Anwendungsmenü, z. B. Systemdiagnose, und wählen Sie Anwendungsmenü bearbeiten aus, oder klicken Sie auf das Stiftsymbol.</p>

2. Klicken Sie in der Liste der Module auf **Neu**.

3. Füllen Sie das Modulformular mit den folgenden Werten aus:

- **Titel:** Eindeutiger Name, z. B. Verbindungstest
- **Link-Typ: URL (aus Argumenten)**
- **Argumente:** connection_test.do

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

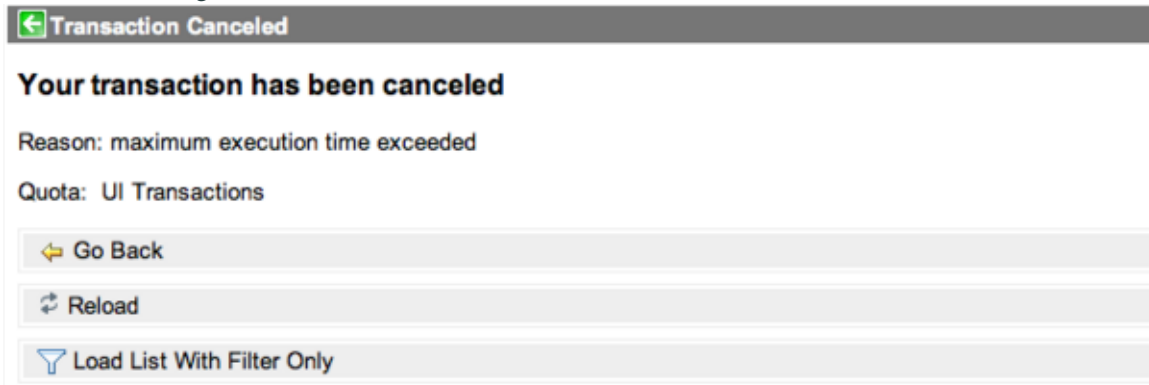
Transaktionskontingente

Mit Transaktionskontingenten können Sie eine Kontingentrichtlinie für verschiedene Arten von Transaktionen definieren. Ein Transaktionskontingent storniert alle Transaktionen, die gegen die Richtlinie verstoßen, und benachrichtigt den Benutzer über den Abbruch.

Das Plugin „Transaction Quotas“ ist standardmäßig in allen neuen und aktualisierten Instanzen aktiv.

Automatische Übersetzung

Transaktion abgebrochen



Transaction Canceled

Your transaction has been canceled

Reason: maximum execution time exceeded

Quota: UI Transactions

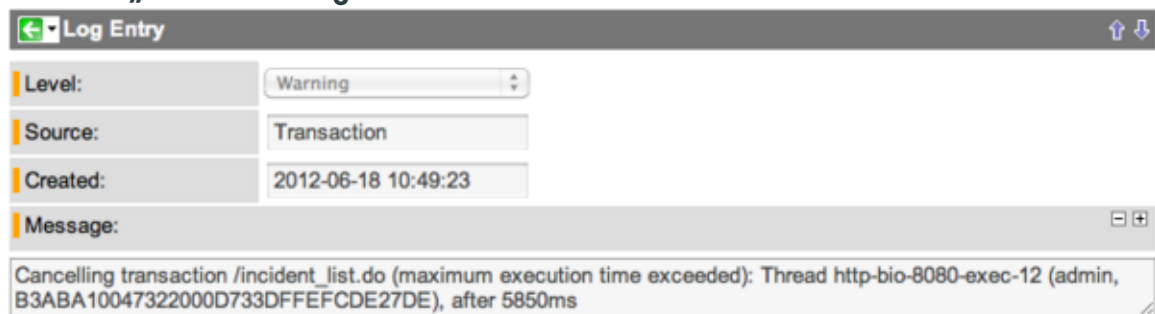
Go Back

Reload

Load List With Filter Only

Das Transaktionskontingent schreibt auch die Abbruchnachricht als Warnung in die Protokolldatei.

Protokoll „Transaktion abgebrochen“



Log Entry

Level: Warning

Source: Transaction

Created: 2012-06-18 10:49:23

Message: Cancelling transaction /incident_list.do (maximum execution time exceeded): Thread http-bio-8080-exec-12 (admin, B3ABA10047322000D733DFFFCDE27DE), after 5850ms

Related Links

[Show Log Entries](#)

Normalerweise legen Administratoren Transaktionskontingente fest, um zu verhindern, dass Abfragen und Skripts mit schlechter Leistung Systemressourcen verbrauchen. Dadurch wird sichergestellt, dass keine Transaktion genügend Ressourcen verbraucht, um die Ausführung anderer Transaktionen zu verhindern. Administratoren können auch Abbruchprotokollnachrichten anzeigen, um Transaktionen zu identifizieren, die möglicherweise übermäßige Ressourcen verbrauchen.

Funktionsweise von Transaktionskontingenten

Transaktionen verwenden den Quota Manager, einen Hintergrund-Thread, der Transaktionen abbricht. Der Kontingentmanager führt die folgenden Aktionen aus.

1. Ruft eine Liste der aktiven Transaktionen ab, ähnlich der Liste unter **Benutzeradministration > Aktive Transaktionen**.
2. Durchläuft jede Transaktion und überprüft alle Kontingentregeln mit Bedingungen, die der Transaktion entsprechen. Das erste Vorkommen, das eine der Kontingentbeschränkungen überschreitet, löst einen Transaktionsabbruch aus. Wenn sich eine Transaktion ändert oder eine neue Mengenregel vorhanden ist, wertet der Mengenmanager die Transaktion neu aus.

i Hinweis:

Das Feld **Reihenfolge** in einer Kontingentregel wirkt sich auf die Reihenfolge aus, in der die Kontingentregeln überprüft werden. Der Kontingentmanager überprüft zuerst die Regeln niedrigerer Reihenfolge (z. B. Reihenfolge 80 vor Reihenfolge 90), prüft aber abschließend alle Regeln. Dies kann je nach den Bedingungen der beteiligten Regeln geringfügige Auswirkungen auf die Leistung haben.

3. Bricht die Transaktion ab, wenn sie länger als das angegebene maximale Kontingent ausgeführt wurde.
4. Protokolliert die laufenden Transaktionen.
5. Ruhezustand bis zum nächsten Takt, der von der `glide.quota.manager.heartbeat` Systemeigenschaft gesteuert wird.

Beispiele für Transaktionsabbruch

Transaktionen können aus mehr als einem Grund storniert werden. Suchen Sie nach den folgenden Indikatoren.

- **Maximale Ausführungszeit überschritten:** Diese Nachricht wird angezeigt, wenn der Thread „glide.quota.manager“ die Transaktion abbricht.
- **von anderer Transaktion abgebrochen:** Diese Nachricht wird angezeigt, wenn die Transaktion vom Sitzungs-Thread abgebrochen wurde, der sie ursprünglich ausgegeben hat, und nicht vom Thread „glide.quota.manager“.
- **Durch Benutzeranforderung abgebrochen:** Diese Nachricht wird angezeigt, wenn der Benutzer auf die rote X-Schaltfläche geklickt hat, um die laufende Transaktion abzurechnen.

Wenn Sie nach Transaktionen suchen, die von glide.quota.manager abgebrochen wurden, suchen Sie nach der Kombination **[Nachricht] [Enthält] [maximale Ausführungszeit überschritten]**. Beispiel:

```
Cancelling transaction /home.do - Default-thread-11.0 (maximum execution time exceeded):
Thread Default-thread-11.0 (Default-thread-11.0, F530DD111B1111111FC031767DA158E),
after 30000ms
```

Fügen Sie der Stornierungsnachricht variable Informationen hinzu

Sie können die folgenden Methoden der Variablen `jvar_transaction` verwenden, um der Abbruchnachricht Informationen hinzuzufügen.

Variableninformationen werden der Abbruchnachricht hinzugefügt

Methode	Beschreibung
<code>getURL()</code>	Gibt die URL für die Transaktion zurück.
<code>getReason()</code>	Gibt den Grund für den Seitenabbruch zurück, lokalisiert in der Sprache des Anwenders.
<code>getQuotaId()</code>	Gibt die <code>sys_id</code> der Mengenregel zurück.
<code>getQuotaName()</code>	Gibt den Namen der Mengenregel zurück.
<code>getRunTime()</code>	Gibt die Gesamtausführungszeit für die Seite bis zu diesem Punkt zurück.
<code>getType ()</code>	Gibt den Typ der Transaktion zurück, z. B. Formular, Liste, Bericht usw.
<code>getUser()</code>	Gibt die <code>sys_id</code> des Benutzers zurück.
<code>getHomepage()</code>	Gibt die <code>sys_id</code> der Homepage zurück.
<code>getHomepageWidget()</code>	Gibt den Namen des Homepage-Widgets zurück.

Zugehörige Informationen

[Ändern Sie die Transaktionsabbruchseite](#)

Eigenschaften des Transaktionskontingents

Ein Administrator kann die folgenden Systemeigenschaften hinzufügen, um Transaktionskontingente zu verwalten.

Eigenschaften des Transaktionskontingents konfigurieren

Eigenschaft	Beschreibung
glide.quota.manager.heartbeat	<p>Die Anzahl der Sekunden zwischen dem Beginn jedes Quota Manager-Takts. Dieser Wert bestimmt, wie oft der Kontingentmanager nach Transaktionen sucht, die ein Kontingent überschreiten, und wie oft der Status in die Protokolldatei geschrieben wird.</p> <p>Typ: Ganzzahl</p> <p>Standardwert: 1</p> <p>Speicherort: Fügen Sie der Tabelle [sys_properties] hinzu</p>
glide.quota.manager.minimum_transaction_time	<p>Die Mindestanzahl von Sekunden, die eine Transaktion ausgeführt werden muss, bevor der Kontingentmanager sie einem Transaktionskontingent zuordnet. ServiceNow empfiehlt, diesen Wert auf mindestens 1 Sekunde festzulegen, um Leistungsprobleme zu vermeiden. Um eine optimale Leistung zu erzielen, setzen Sie diesen Wert auf den Wert Ihres restriktivsten Kontingents. Wenn beispielsweise Ihr restriktivstes Kontingent Transaktionen über 1 Minute abbricht, legen Sie die Mindesttransaktionszeit auf 60 Sekunden fest.</p> <p>Typ: Ganzzahl</p> <p>Standardwert: 1</p> <p>Speicherort: Fügen Sie der Tabelle [sys_properties] hinzu</p>
glide.quota.manager.debug	<p>Steuert, ob zusätzliche Debugging-Informationen im Zusammenhang mit dem Quota Manager angezeigt (true) oder ausgeblendet (false) werden sollen. Zu den Debugging-Informationen gehören laufende Transaktionen, abgebrochene Transaktionen und die Kontingente, die mit Transaktionen abgeglichen werden.</p> <p>Typ: wahr falsch</p> <p>Standardwert: True</p> <p>Speicherort: Fügen Sie der Tabelle [sys_properties] hinzu</p>

Zugehörige Informationen[Systemeigenschaft hinzufügen](#)**Aktivieren Sie das Debuggen von Transaktionskontingenten**

Sie können die Protokollierung von Debugging-Informationen für Transaktionskontingente aktivieren, indem Sie die Systemeigenschaft aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Fügen Sie die *Systemeigenschaft glide.quota.manager.debug hinzu*, und legen Sie den Wert auf true fest.
2. Navigieren zu **Systemdiagnostik > Sitzung debuggen > Mengen debuggen**.
Das Skript „Debuggen von Mengen“ wird ausgeführt, um das Debugging zu ermöglichen.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die obige Systemeigenschaft auf **true** festgelegt haben, rufen Sie Ihr Systemprotokoll auf, um Nachrichten vom Quota Manager anzuzeigen.

Zugehörige Informationen[Systemeigenschaft hinzufügen](#)**Standardkontingentregeln**

Im Basissystem sind verschiedene Transaktionskontingentregeln verfügbar.

Skriptprozessor korrigieren

Ermöglicht die Ausführung des Korrekturskriptprozessors für vier Stunden.

Anwesenheit

Bricht Anwesenheitsanforderungen schnell ab, wenn das System ausgelastet ist.

Zeitüberschreitung bei REST-Import Set-API-Anforderungen

Verhindert, dass eingehende REST-Importsatz-API-Transaktionen länger als 60 Sekunden ausgeführt werden.

Zeitüberschreitung der REST-Tabellen-API-Anforderung

Verhindert, dass eingehende REST-Tabellen-API-Transaktionen länger als 60 Sekunden ausgeführt werden.

AMB-Transaktionen

Bricht AMB-Transaktionen ab, die länger als die angegebene maximale Dauer dauern. Gilt für alle AMB-Transaktionstypen: Nachricht senden und Nachricht empfangen.

Referenzvervollständiger

Stoppt die Referenzabschlusstransaktion nach fünf Sekunden.

Zeitüberschreitung der REST-API für Aggregate-API

Verhindert, dass eingehende REST-API-Transaktionen länger als 60 Sekunden ausgeführt werden.

Homepage-Widgets

Verhindert, dass alle Homepage-Widgets länger als 30 Sekunden ausgeführt werden.

Zeitüberschreitung der REST-Anhang-API-Anforderung

Verhindert, dass eingehende REST-Importsatz-API-Transaktionen länger als 60 Sekunden ausgeführt werden.

UA-Anzahl-Persistor-Kontingent

Verhindert, dass geplante Aufgaben des UA-Zählungspersistors länger als eine Stunde ausgeführt werden.

UI-Transaktionen

Bricht UI-Transaktionen ab, die zwei Sekunden vor der 5-minütigen Servertrennung liegen. ServiceNow Lastenausgleichsmodule für Rechenzentren zeigen Benutzern nach fünf Minuten einen internen Serverfehler (HTTP-Fehler 500) an. Diese Mengenregel gibt anstelle eines Fehlers die Seite „Transaktion abgebrochen“ zurück. Diese Regel enthält eine Ausnahme, um den Abbruch von Hintergrundskripts zu verhindern.

PA-Diagnose Alle

Verhindert, dass eine Diagnosetransaktion, die außerhalb des Bereichs der Diagnoseanwendung erfolgt, länger als 30 Minuten ausgeführt wird. Diagnosetransaktionen beziehen sich auf das Ausführen einer Diagnose, das Öffnen eines Diagnoseformulars oder das Öffnen einer Diagnoseliste.

Normale Transaktionsaktivitäten

Navigieren Sie vor dem Festlegen von Transaktionskontingenten zu **Benutzeradministration > Aktive Transaktionen**, um die normalen Transaktionsaktivitäten für Ihre Instanz zu überprüfen. Sie können [Transaktionen mit langer Ausführungszeit anzeigen und bei Bedarf beenden](#). Im Laufe der Zeit können Sie die normale Transaktionslast für Ihre Instanz ermitteln und Ihre Kontingente so festlegen, dass sie diesen Normwerten entsprechen.

Konfigurieren Sie eine Transaktionsmengenregel

Mit Transaktionskontingentregeln können Sie eine Kontingentrichtlinie für verschiedene Arten von Transaktionen definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Transaktionsmengenregeln können Sie die folgenden Bedingungen angeben.

- Die Bedingungen, unter denen die Richtlinie gilt.
- Die Reihenfolge, in der Transaktionskontingente gelten.
- Die maximale Dauer einer Transaktion, bevor sie vom Kontingentmanager abgebrochen wird.

Warnung:

Wenn Sie Transaktionskontingente zu niedrig festlegen, kann dies schwerwiegende Auswirkungen auf Ihre Benutzer haben und den normalen Instanzbetrieb verhindern. Testen Sie Ihre Transaktionskontingente gründlich, bevor Sie sie in der Produktion implementieren.

Prozedur

1. Aktivieren Sie bei Bedarf das Plugin „Transaction Quotas“.
2. Navigieren zu **Systemdefinition > Mengenregeln**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Felder für Transaktionsmengenregel

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name zur Identifizierung der Regel.
Aktiv	Eine Checkbox, die bestimmt, ob diese Regel aktiv (ausgewählt) ist.
Maximale Dauer	Die Anzahl der Sekunden, die eine Transaktion durchlaufen muss, bevor das Kontingent die Transaktion abbricht.
Maximum Business-Regeln	Die Anzahl der zulässigen Ausführungen von Business Rules.
Maximale Datenbankzeit	Die Gesamtzahl der Sekunden für alle SQL-Anforderungen.
Maximale Zeit für SQL-Anweisung	Die Anzahl der Sekunden, die eine SQL-Anweisung ausgeführt werden kann.
Maximum ausgehende Anforderungen	Die Anzahl der zulässigen ausgehenden HTTP-Anforderungen.
Bestellung	Eine Zahl, die die Priorität der Kontingenttransaktion im Verhältnis zu anderen Kontingenten darstellt. Das Transaktionskontingent mit der niedrigsten Zeitüberschreitung, dem niedrigsten Reihenfolgewert und den übereinstimmenden Bedingungen bestimmt die angewendete Kontingentrichtlinie.
Maximale Ereignisse	Die Anzahl der zulässigen sysevent-Einfügungen.
Maximum Aufgaben	Die Anzahl der zulässigen sys_trigger-Einfügungen.
Maximum SQL-Abfragen	Die Anzahl der zulässigen SQL-Abfragen.
Maximale Dauer ausgehender Anforderungen	Die Anzahl der Sekunden für eine ausgehende HTTP-Anforderung.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Transaktionsquotenregel.

5. Legen Sie eine Bedingung fest, um anzugeben, wann das Transaktionskontingent wirksam werden soll. Der Bedingungsgenerator für Transaktionsquotenregel zeigt Bedingungen an, die nur für Transaktionen gelten, wie in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Feld	Beschreibung
URL	Die URL der Seite.
Thread-Name	Der Name des Ausführungsthread, der die Transaktion ausführt. Vordergrund-Threads haben Namen wie http- bio-8080-exec-1. Hintergrund-Threads können verschiedene Namen haben und sind nützlich, wenn die URL nicht ausreichend aussagekräftig ist.
Vordergrund	Gibt an, ob die Transaktion im Vordergrund oder Hintergrund abgeschlossen wurde:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ True: eine Vordergrundtransaktion. ○ False: eine Hintergrundtransaktion.
Typ	<p>Der Typ der Transaktion:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Liste: Beliebige Listentransaktion, z. B. incident_list.do. ○ Formular: Alle Formulare, UI-Seiten, CMS-Seiten usw. ○ XMLHttp: Transaktionen, die über GlideAjax ausgeführt werden, wobei die URL xmlhttp.do lautet. ○ Bericht: Die Seite sys_report_template.do. ○ SOAP: SOAP-Transaktionen. ○ Exportieren: Wenn eine Liste in ein Format wie XML oder Excel exportiert wird. ○ Planer: Wenn eine geplante Aufgabe ausgeführt wird. ○ Textsuche: Die Textsuchtransaktion oder einer ihrer zugehörigen Vorgänge. ○ Sonstige: Jeder Typ, der die Eigenschaften eines anderen Typs nicht erfüllt. <p>📌 Hinweis: Ordnen Sie den Transaktionskontingenttyp dem Transaktionstyp zu, der im Kontingent-Manager- Protokolleintrag für die Transaktion aufgeführt ist.</p>
Anwender	Der Benutzer, der die Transaktion ausführt.
Homepage	Die Homepage, die ausgeführt wird. Diese Bedingung wird nur ausgefüllt, wenn die URL home.do lautet.
Homepage-Widget	<p>Das Widget, das in der Transaktion gerendert wird. Wenn eine Homepage oder ein nicht interaktives Dashboard gerendert wird, wird jedes Widget parallel gerendert.</p> <p>Wenn ein interaktives Dashboard gerendert wird, wird jedes Widget der Reihe nach gerendert.</p> <p>Wenn das Kontingent überschritten wird, sehen Benutzer die folgende Meldung: Widget abgebrochen – maximale Ausführungszeit überschritten. Erhöhen Sie den Kontingentwert, wenn diese Meldung nicht angezeigt werden soll.</p>
Attribute	Verschiedene Attribute, die sich auf die Transaktion beziehen.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

[Widget-Rendering-Zeit in interaktiven Dashboards optimieren](#) 

Zeigen Sie eine abgebrochene Transaktion an

Der Mengenmanager protokolliert jede abgebrochene Transaktion als Warnmeldung im Systemprotokoll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gehen Sie wie folgt vor, um im Systemprotokoll nach Transaktionswarnungen zu suchen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemprotokolle > Systemprotokoll > Warnungen**.
2. Bearbeiten Sie den Filter, um die Bedingung **[Nachricht] [beginnt mit] [Abbrechen]** hinzuzufügen.
3. Klicken Sie auf **Ausführen**.

The screenshot shows the ServiceNow System Log interface. The filter path is: All > Created on Today > Level = Warning > Message starts with Cancel. The log entry is as follows:

Created	Level	Message	Source
2012-06-18 10:49:23	Warning	Cancelling transaction /incident_list.do (maximum execution time exceeded): Thread http-bio-8080-exec-12 (admin, B3ABA10047322000D73DFFFCDE27DE), after 5850ms	Transaction

Beispiel für Systemprotokollnachrichten

Ein Beispiel für Systemprotokollnachrichten für Transaktionen.

- Bei jedem Taktintervall, das standardmäßig eine Sekunde beträgt, druckt der Kontingentmanager die laufenden Transaktionen:

```
2012-02-13 12:34:08 (096) glide.quota.manager SYSTEM URL= /incident_list.do?
sysparm_userpref_module=b55fbec4c0a800090088e83d7ff500de&active=true&sysparm_quer
y=active=true^EQ,
THREAD= http-bio-8080-exec-3, FG= true, TYPE= 1, STATE= 2, USER= null, TIME= 8,807,
MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Jedes Mal, wenn der Kontingentmanager ein Kontingent mit einer Transaktion abgleicht, wird eine Nachricht ähnlich dem folgenden Beispiel gedruckt:

```
2012-02-13 13:25:31 (900) glide.quota.manager SYSTEM QuotaFinder: Assigning quota
"TEST PROBLEM FORM" with filter:
type=form^urlLIKEsys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb^EQ to
transaction: URL= /problem.do?sys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb, THREAD=
http-bio-8080-exec-1,
FG= true, TYPE= 1, STATE= 4, USER= null, TIME= 1,121, MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Jedes Mal, wenn der Kontingentmanager eine Transaktion abbricht, wird eine Nachricht ähnlich dem folgenden Beispiel gedruckt:

```
2012-02-13 13:25:33 (930) glide.quota.manager SYSTEM WARNING *** WARNING ***
Transaction: Cancelling transaction /problem.do (maximum execution time exceeded):
Thread http-bio-8080-exec-1
```

Ändern Sie die Transaktionsabbruchseite

Der Kontingentmanager verwendet eine UI-Seite, um den Inhalt der Transaktionsabbruchnachricht zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kenntnisse über [Apache Jelly](#) werden dringend empfohlen, wenn Sie die UI-Seite ändern. Weitere Informationen finden Sie [unter Erweiterungen der Jelly-Syntax](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > UI-Seiten**.
2. Öffnen Sie die UI-Seite mit dem Namen „**transaction_canceled_quota**“.
3. Fügen Sie im Feld **HTML** die neue Stornierungsnachricht hinzu, oder ändern Sie sie.
In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Variablen beschrieben.

Variablen der Abbruchnachricht

Methode	Beschreibung
getURL()	Gibt die URL für die Transaktion zurück.
getReason()	Gibt den Grund für den Seitenabbruch zurück, lokalisiert in der Sprache des Anwenders.
getQuotaId()	Gibt die sys_id der Mengenregel zurück.
getQuotaName()	Gibt den Namen der Mengenregel zurück.
getRunTime()	Gibt die Gesamtausführungszeit für die Seite bis zu diesem Punkt zurück.
getType ()	Gibt den Typ der Transaktion zurück, z. B. Formular, Liste, Bericht usw.
getUser()	Gibt die sys_id des Benutzers zurück.
getHomepage()	Gibt die sys_id der Homepage zurück.
getHomepageWidget()	Gibt den Namen des Homepage-Widgets zurück.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anwendungskontingente

Sie können ein Limit für die Anzahl der Events oder Jobs festlegen, die im Bereich einer Anwendung innerhalb einer bestimmten Zeit ausgeführt werden können.

Anwendungskontingentregeln legen Anwendungskontingente fest. Jede bereichsbezogene Anwendung kann eine Anwendungsmengenregel haben. Wenn eine Anwendung die Kontingentgrenze überschreitet, werden alle im Anwendungsbereich ausgeführten Transaktionen abgebrochen. Neue Transaktionen werden abgebrochen, wenn sie bis zum nächsten Aktualisierungszeitraum beginnen. Diese Aktionen verhindern effektiv, dass Transaktionen aus einem Anwendungsbereich für den Aktualisierungszeitraum ausgeführt werden.

Eine Anwendungsquotenregel gilt für Transaktionen, die von allen Instanzen einer Anwendung erstellt wurden, und für alle Transaktionen, die von Methoden der Anwendung erstellt wurden, die von anderen Anwendungen aufgerufen wurden.

Wenn zwei Benutzer dieselbe Anwendung ausführen, unterscheidet die Anwendungskontingentregel nicht zwischen Transaktionen für jede Instanz der Anwendung. Wenn sie zusammen das Kontingent verletzen, werden alle Transaktionen im Anwendungsbereich abgebrochen.

Wenn Sie die Option **Nur protokollieren** aktivieren, werden Transaktionen nicht durch eine Kontingentverletzung abgebrochen. Stattdessen werden dem lokalen Hostprotokoll Einträge hinzugefügt, die angeben, dass die Transaktionen unter Verstoß ausgeführt werden.

Transaktions- und Anwendungsquotenregeln werden separat ausgewertet. Durch die Definition einer Anwendungsquotenregel führen Sie einfach eine weitere Einschränkung ein. Eine Transaktion wird abgebrochen, wenn sie gegen eine Transaktionsmengenregel verstößt oder zusammen mit anderen Anwendungstransaktionen gegen die Anwendungsmengenregel verstößt.

Sie können keine Anwendungsquotenregel für die globale Anwendung definieren.

Eigenschaft „Anwendungskontingent“.

Ein Administrator kann eine Systemeigenschaft hinzufügen, um anzugeben, wie oft Anwendungsquotenregeln ausgewertet werden.

Anwendungskontingenteigenschaft

Eigenschaft	Beschreibung
glide.quota.manager.cluster.update.seconds	<p>Gibt den Aktualisierungszeitraum für Anwendungskontingente in Sekunden an. Wenn dieser Wert kleiner als die Eigenschaft glide.quota.manager.heartbeat ist, wird der Wert glide.quota.manager.heartbeat verwendet.</p> <p>Typ: Nummer</p> <p>Standardwert: 300 (5 Minuten)</p> <p>Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu</p>

Konfigurieren Sie eine Anwendungsquotenregel

Sie können eine Anwendungsquotenregel konfigurieren, um die Anzahl der Events oder Jobs zu begrenzen, die im Bereich einer Anwendung innerhalb einer bestimmten Zeit ausgeführt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen sich im Anwendungsbereich der Anwendung befinden, für die Sie eine Regel erstellen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Regeln für Anwendungsquoten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
Das Formular „Anwendungsquotenregel“ wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder aus.

Kontingentregeln für Anwendungen konfigurieren

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name zur Identifizierung der Regel.
Anwendung	Name der bereichsbezogenen Anwendung. Um dieses Feld zu ändern, verwenden Sie die Anwendungsauswahl, um die Anwendung zu ändern. Dieses Feld darf nicht global sein.
Bestellung	Eine Zahl, die die Priorität der Kontingenttransaktion im Verhältnis zu anderen Kontingenten darstellt.
Aktiv	Eine Checkbox, die bestimmt, ob diese Regel aktiv (ausgewählt) ist.
Nur Protokoll	Wenn diese Option aktiviert ist, werden Transaktionen nicht durch eine Kontingentverletzung abgebrochen, aber dem lokalen Hostprotokoll werden Einträge hinzugefügt, die darauf hinweisen, dass die Transaktionen gegen die Kontingentregel verstoßen. Dem Transaktionsabbruchprotokoll wird ein Eintrag hinzugefügt, in dem das Feld Nur Protokoll festgelegt ist.
Maximale Ereignisse	Die maximale Anzahl von Events, die während des Aktualisierungszeitraums zulässig sind.
Maximum Aufgaben	Die maximale Anzahl von Jobs, die während des Aktualisierungszeitraums zulässig sind.
Bedingung	Die Bedingungen, die bestimmen, wann das Transaktionskontingent gilt. Der Bedingungsgenerator zeigt Bedingungen an, die nur für Transaktionen gelten. Beispiel: Vordergrund ist „true“.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Transaktionskontingents.

4. Legen Sie eine Bedingung fest, um anzugeben, wann die Anwendungsmengenregel in Kraft treten soll. Der Bedingungsgenerator für Anwendungsquotenregel zeigt Bedingungen an, die nur für Transaktionen gelten, wie in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Feld	Beschreibung
Attribute	Verschiedene Attribute, die sich auf die Transaktion beziehen.
Erstellt	Zeitpunkt der Erstellung der Transaktion.
Erstellt von	Wer die Transaktion erstellt hat.
Vordergrund	Gibt an, ob die Transaktion im Vordergrund oder Hintergrund abgeschlossen wurde: <ul style="list-style-type: none"> ○ True: eine Vordergrundtransaktion. ○ False: eine Hintergrundtransaktion.
Homepage	Die Homepage, die ausgeführt wird. Dieser Wert wird nur ausgefüllt, wenn die URL home.do lautet.
Homepage-Widget	Das Homepage-Widget, das in der Transaktion gerendert wird. Wenn eine Homepage anfänglich gerendert wird, wird jedes Homepage-Widget parallel gerendert.
Anfänglicher Bereichsname	Bereich, in dem die Methode definiert ist, die die Transaktion erstellt hat. Wenn Sie diesen Namen auf einen anderen Namen als die ausgewählte Anwendung festlegen, wird die Regel nie verwendet. Die Regel betrachtet nur Transaktionen der ausgewählten Anwendung. Bei

Feld	Beschreibung
	diesem Wert sucht die Regel nach einer anderen Anwendung, sodass die Bedingung nie erfüllt ist.
Bereichsname	Bereich der Anwendung, die die Methode aufgerufen hat, die die Transaktion erstellt hat.
Sys-ID	Eine sys_id der Transaktion.
Thread-Name	Der Name des Ausführungsthread, der die Transaktion ausführt. Vordergrund-Threads haben Namen wie http- bio-8080-exec-1. Hintergrund-Threads können verschiedene Namen haben und nützlich sein, wenn die URL nicht aussagekräftig genug ist.
Typ	<p>Der Typ der Transaktion:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Liste: Beliebige Listentransaktion, z. B. incident_list.do. ○ Formular: Alle Formulare, UI-Seiten, CMS-Seiten usw. ○ XMLHttp: Transaktionen, die über GlideAjax ausgeführt werden, wobei die URL xmlhttp.do lautet. ○ Bericht: Die Seite sys_report_template.do. ○ SOAP: SOAP-Transaktionen. ○ Exportieren: Wenn eine Liste in einem Format wie XML, Excel exportiert wird. ○ Planer: Wenn eine geplante Aufgabe ausgeführt wird. ○ Textsuche: Die Textsuchtransaktion oder einer ihrer zugehörigen Vorgänge. ○ Sonstige: Jeder Typ, der die Eigenschaften eines anderen Typs nicht erfüllt. <p>i Hinweis: Ordnen Sie den Transaktionskontingenttyp dem Transaktionstyp zu, der im Kontingent-Manager- Protokolleintrag für die Transaktion aufgeführt ist.</p>
URL	Die URL der Seite.
Aktualisiert	Zeitpunkt der Aktualisierung der Transaktion.
Aktualisiert von	Wer die Transaktion aktualisiert hat.
Updates	Was aktualisiert wurde.
Anwender	Der Benutzer, der die Transaktion ausführt.

5. Klicken Sie auf Absenden.

Verwenden Sie die Tabellenerweiterung

Dieses Beispiel zeigt, wie Sie den Parameter Tabellenerweiterung auf eine Tabellenrotationsgruppe festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

i Hinweis:

Stellen Sie dieses Plugin in Partnerschaft mit einem ServiceNow-Vertreter bereit.

Administratoren geben normalerweise den Zeitparameter (Dauer) des Prozesses an, können aber alternativ die Anzahl der Tabellen (Rotationen) angeben. Nachdem die letzte Tabelle in einer Rotation geschrieben wurde, werden neue Tabellen hinzugefügt und alte Tabellen archiviert. Bei Verwendung der Tabellenerweiterung werden Tabellen nie überschrieben.

Ein Vorteil der Tabellenerweiterung besteht in der tabellenübergreifenden Partitionierung von Daten. Außerdem können Sie Daten archivieren und dabei sicherstellen, dass die Tabellen eine angemessene Größe beibehalten. Der Arbeitsdatensatz wird reduziert, wenn ein Datum für die Abfrage bekannt ist.

Der Mangel besteht darin, dass die Tabellenerweiterung eine Gewerkschaftsabfrage erfordert, wenn Sie einen Zeitbereich abfragen, der sich über mehrere Tabellen erstreckt. Gewerkschaftsabfragen sind weniger effizient als Abfragen für eine einzelne Tabelle.

Es wird empfohlen, die Tabellenerweiterung zu verwenden, wenn Sie sequenziell geschriebene Tabellen oder Tabellen vom Typ „Nur Einfügetyp“ haben (es gibt Ausnahmen für diesen Parameter). Die Tabellenerweiterung ist auch in Tabellen nützlich, in denen Daten für längere Zeiträume benötigt werden.

Im folgenden Beispiel wird beschrieben, wie die Tabellenerweiterung für eine benutzerdefinierte Tabelle festgelegt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellenrotationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen ein.

Feld	Aktion
Name	Geben Sie den Namen der Tabelle ein, um die Aktion anzuwenden.
Dauer	Geben Sie die Gesamtdauer für die Aktion ein. In diesem Beispiel beträgt die Dauer 30 Tage.
Typ	Wählen Sie Erweiterung aus .

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

<
☰ Table Rotation Group
New record
🔗 ⚙️ ⋮
Submit

* Name

Type

* Duration

Days	30		
Hours	00	00	00

Submit

Operative Umschalter

Sie können steuern, wie viel Bandbreite eine Anwendung in Ihrem System verwendet, indem Sie Systemausführungsebenen operativen Umschaltern zuordnen. Eine übermäßige Bandbreite kann sich auf Ihre Systemleistung und die Benutzer-Experience auswirken.

Übersicht über operative Umschalter

Sie können Systemausführungsebenen verwenden, um beschreibende Namen operativen Umschaltebenen zuzuordnen. Die Systemausführungsebene ist die Ebene, in der Sie das System für den Betrieb mit Umschaltern und Umschaltebenen definiert haben. Möglicherweise möchten Sie die Leistung Ihrer Anwendung drosseln, wenn in Ihrer Instanz ein hohes Datenverkehrsaufkommen auftritt. Ein Beispiel für einen operativen Umschalter, den Sie erstellen können, ist ein Umschalter für die Typeahead-Suchabfrage, mit dem der Benutzer Suchvorgänge schneller abschließen kann. Sie können Vorgänge festlegen, damit Benutzer eine Typeahead-Suche durchführen können, die auf Tastenanschlagwerten basiert.

Operative Umschaltebenen

Sie können verschiedene Ebenen des gewünschten Umschalters erstellen. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise bei jedem Tastenanschlag oder bei jedem fünften Tastenanschlag eine Typeahead-Suche durchführen. Weitere Informationen zu Umschaltebenen finden Sie unter [Operative Umschaltebene erstellen](#).

Umschaltzuordnung auf Ausführungsebene

Sie können die Systemausführungsebene der Umschaltebene mit einer Umschaltzuordnung zuordnen. Abhängig von Ihrer Instanzintegrität gibt die API den entsprechenden Umschaltebenenwert und die entsprechenden Ausnahmerollen zurück. Weitere Informationen zur Umschaltzuordnung auf Ausführungsebene finden Sie unter [Erstellen Sie eine Umschaltzuordnung auf Ausführungsebene](#).

Erstellen Sie einen operativen Umschalter

Erstellen Sie einen operativen Umschalter, um Systemausführungsebenen beizubehalten, die den Anwendungsvorgang einschränken. Operative Umschalter verbessern die Benutzer-Experience.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemausführungsebene > Operative Umschalter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Operative Umschaltvorgänge“.

Feld	Beschreibung
Name ein/aus	Eindeutiger Name für den operativen Umschalter.
ID ein/aus	ID-Feld umschalten, das inaktiv ist.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Funktion, die der Umschalter ausführt.

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Ein Beispiel hierfür ist ein Umschalter für die Typeahead-Suche, der bei jedem 10. Tastenanschlag eine Typeahead-Suche durchführt.</p>
Anwendung	Bereich, der sich auf eine bestimmte Anwendung bezieht oder ein globaler Bereich ist.

4. Klicken Sie auf Absenden.

Erstellen Sie eine operative Umschaltebene, um Schwellenwerte zu definieren

Erstellen Sie Umschaltebenen für Vorgänge, damit Sie die Schwellenwerte definieren können, innerhalb derer Ihre Anwendung funktionieren kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispiel für operativen Umschaltebenen

Ebene umschalten	Beschreibung
Voll funktionsfähig	Der Umschalter führt jeden Tastenanschlag aus.
Geringfügig verschlechtert	Der Umschalter wird bei jedem fünften Tastenanschlag ausgeführt.
Moderat verschlechtert	Der Umschalter wird bei jedem 10. Tastenanschlag ausgeführt.
Schwerwiegend verschlechtert	Der Umschalter ist inaktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemausführungsebene > Operative Umschaltebenen.**
2. Klicken Sie auf **Neu.**
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Operative Umschaltebene“.

Feld	Beschreibung
Umschalten	<p>Umschalter, für den Sie Ebenen erstellen.</p> <p>i Hinweis: Ein Beispiel für einen Umschalter ist eine Type-ahead-Suchabfrage.</p>
Kurzbeschreibung	Funktion der Umschaltebene, die Sie erstellen.

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Ein Beispiel für eine Ebene ist eine Type-ahead-Suchabfrage bei jedem 10. Tastenanschlag.</p>
Anwendung	Bereich, der sich auf eine bestimmte Anwendung bezieht oder ein globaler Bereich ist.
Wert	Verhalten der Umschaltebene.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Umschaltzuordnung auf Ausführungsebene

Erstellen Sie eine Umschaltzuordnung für Ausführungsebene, damit Sie die Systemausführungsebene der Umschaltebene zuordnen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemausführungsebene > Umschalterzuordnung der Ausführungsebene**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zuordnung auf Ausführungsebene umschalten“.

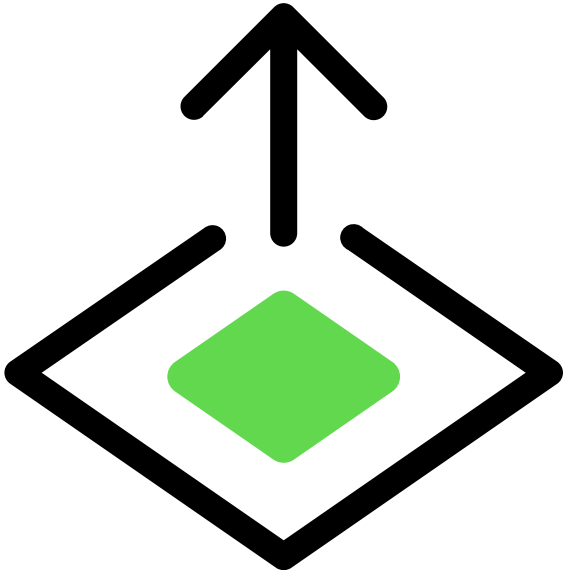

Feld	Beschreibung
Systemausführungsebene	Umschaltebene, der die Systemausführungsebene zugeordnet werden soll.
Umschalten	Verhalten des Umschalters.
Ebene ein/aus	Grad, in dem der Umschalter funktioniert.
Anwendung	Umfang der Umschaltebene auf „Bestimmte Anwendung“ oder „Global“.
Wert	<p>Verhalten der Ausführungsebene.</p> <p>i Hinweis: Ein Beispiel für einen Wert ist: 1 oder jeder Tastenanschlag, bei dem das System eine Typeahead-Suche durchführt.</p>
Ausnahmerollen	Ausnahmerollen, für die die Einschränkungen nicht gelten.

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: Beispiele für diese Ausnahmerollen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ activity_admin ○ activity_creator ○ Administrator

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verwenden von Now Platform-Upgrade-Tools

Erhalten Sie die neuesten Produkte und Services von [ServiceNow® auf der Now Platform®. Das System hilft Ihnen, Updates zu planen und Ihre Anwendungen vor, während und nach dem Upgrade zu überwachen und mit ihnen zu arbeiten.

<p style="text-align: center;">Upgrade Center</p>  <p style="text-align: center;">Planen und verwalten Sie alle Ihre Upgrades, vergangene und aktuelle, an einem Ort mit Datenvisualisierungen, Upgradeverläufen und mehr.</p>	<p style="text-align: center;">Upgrades und Konvertierungen</p>  <p style="text-align: center;">Nutzen Sie die Tools, um die neuesten Releases für Ihre Instanz auf der bereitzustellen Now Platform</p>
---	--

Automatische Übersetzung

Upgrade Center

Planen Sie alle Ihre Upgrades auf Now Platform, und behalten Sie bei jedem Schritt einen Überblick über den Prozess. Das Upgrade Center enthält mehrere Optionen für jeden Aspekt Ihres Upgradeplans. Erkunden Sie mit der Upgradevorschau verschiedene Updates, die für Ihre Infrastruktur verfügbar sind, einschließlich detaillierter Einblicke, bevor Sie das Upgrade durchführen. Visual Task Boards (VTBs) im Upgrade Center liefern Ihnen alle erforderlichen Informationen, um Ihren Workflow nach dem Upgrade zu verwalten, und

vergangene Updates werden im Modul „Upgradeverlauf“ detailliert beschrieben. Binden Sie alles zusammen mit Upgradeüberwachung, um Upgrades zu planen, zu überwachen und zu debuggen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Upgrade Center](#).

Upgrades und Konvertierungen


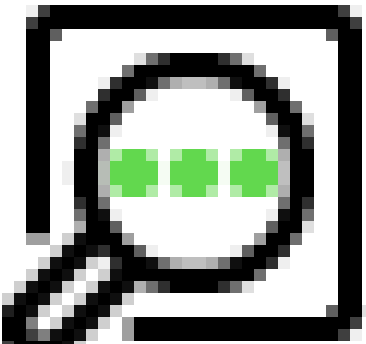

Sorgen Sie dafür, dass Ihre Instanz während und nach dem Upgrade reibungslos funktioniert. Now Platform® Tools für Upgrades und Konvertierungen erleichtern den Prozess und enthalten Informationen zu Upgrades, Patches und Releases sowie Optionen für Sicherungen, Instanztests nach dem Upgrade und Migration von ServiceNow® Express-Liste auf die Plattform Servicemanagement.


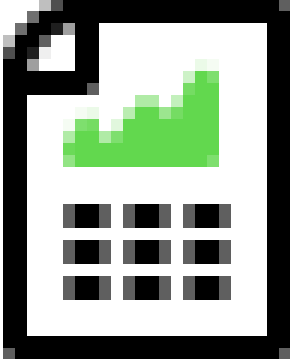
Weitere Informationen finden Sie unter [Upgrades and Conversions](#).

Upgrade Center

Verwenden Sie ServiceNow® Upgrade Center, um Ihre Upgrades zu planen und zu verwalten. Verwenden Sie das Modul „Upgradevorschau“, um verschiedene verfügbare Release-Versionen zu erkunden und Einblicke in die Experience eines Upgrades zu erhalten, ohne Ihre Instanz tatsächlich zu aktualisieren. Sie können auch den Status laufender Upgrades überwachen und die Zusammenfassung Ihres letzten Upgrades mit dem neuen Upgrade-Überwachungsmodul anzeigen. Upgrade Center bietet auch ein Upgrade Visual Task Board (VTB), um Überspringungen nach dem Upgrade zu verwalten. Ein separates Modul „Upgradeverlauf“ kann verwendet werden, um alle Ihre früheren Upgrades anzuzeigen.

Erste Schritte

Erkunden	Vorschau	Betreiben
		
<p>Erfahren Sie mehr über Upgrade Center</p>	<p>Vorschau zum Upgrade anzeigen</p>	<p>Planen und überwachen Sie Ihre Upgrades</p>

<p style="text-align: center;">Verwenden</p>  <p style="text-align: center;">Überprüfen Sie Ihren Upgradeverlauf</p>	<p style="text-align: center;">Referenz</p>  <p style="text-align: center;">Erfahren Sie mehr über verschiedene Informationen zu Upgrade Center</p>	
--	---	--

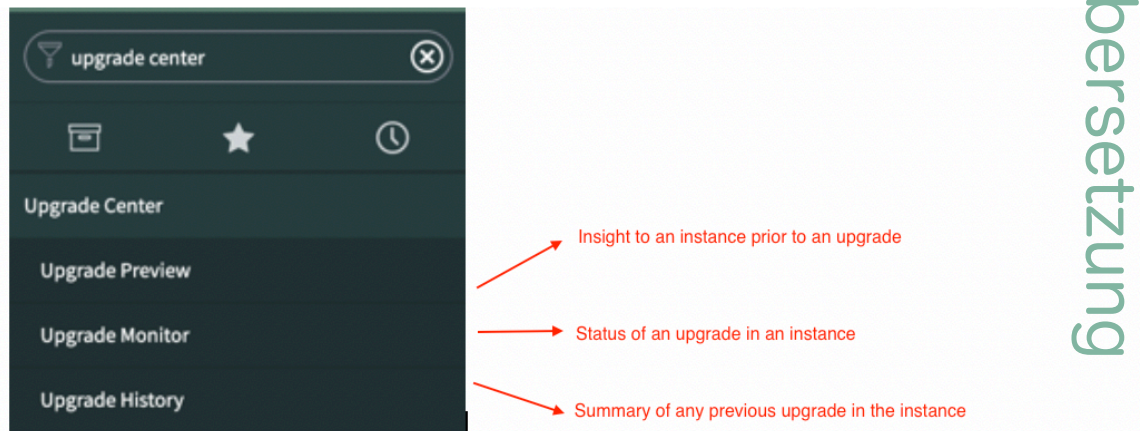
Upgrade Center erkunden

Verschaffen Sie sich einen Überblick über Upgrade Center, damit Sie Ihr Upgrade vorausplanen können.

Schlüsselfunktionen

Experience aus einer Hand

Sie können alle Details anzeigen, die sich auf ein Upgrade beziehen.



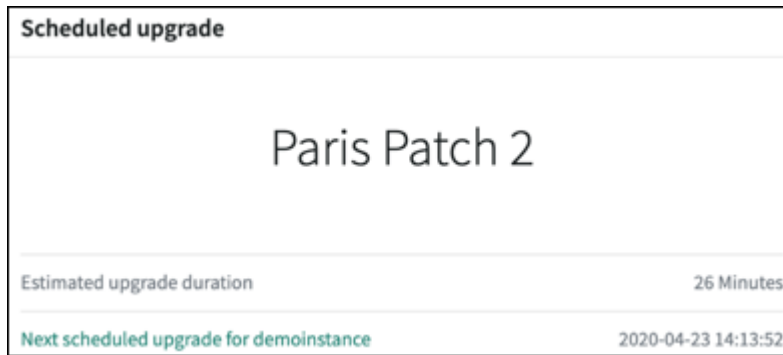
Vorschau zum Upgrade anzeigen

Verwenden Sie das Modul „Upgradevorschau“, um vor einem tatsächlichen oder geplanten Upgrade detaillierte Einblicke in eine Instanz zu erhalten.

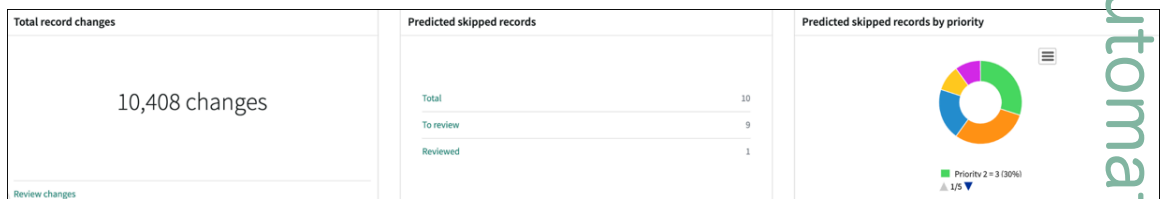
Sie können die geschätzte Zeit anzeigen, die zur Durchführung eines Upgrades erforderlich ist. Die geschätzte Zeit wird anhand vorheriger Upgrades berechnet.

i Hinweis:

Wenn dies Ihr erstes Upgrade ist, wird **Estimated upgrade duration** (Geschätzte Upgradedauer) nicht angezeigt.

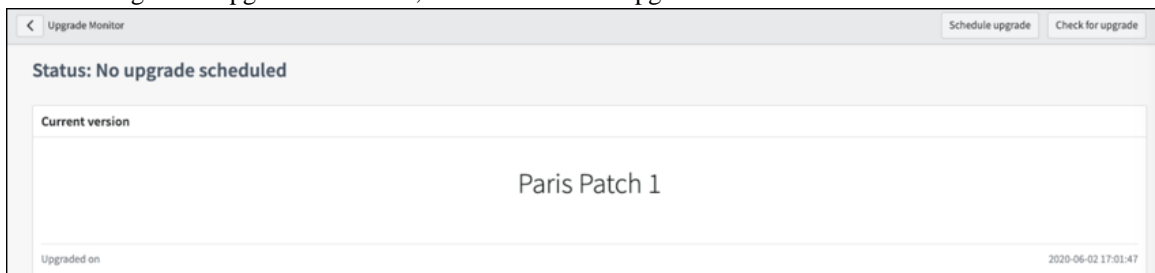


Reduzieren Sie die Überprüfungszeit nach dem Upgrade, indem Sie eine Vorschau der Datensätze anzeigen, die angepasst wurden und sich von der Upgrade-Version unterscheiden, die in der Vorschau angezeigt wird, und aufgrund Ihrer Anpassungen in der Instanz möglicherweise übersprungen werden. Sie können Ihre Arbeit dann abhängig von den in der Liste zum Überspringen aufgeführten Datensätzen priorisieren.



Upgrade überwachen

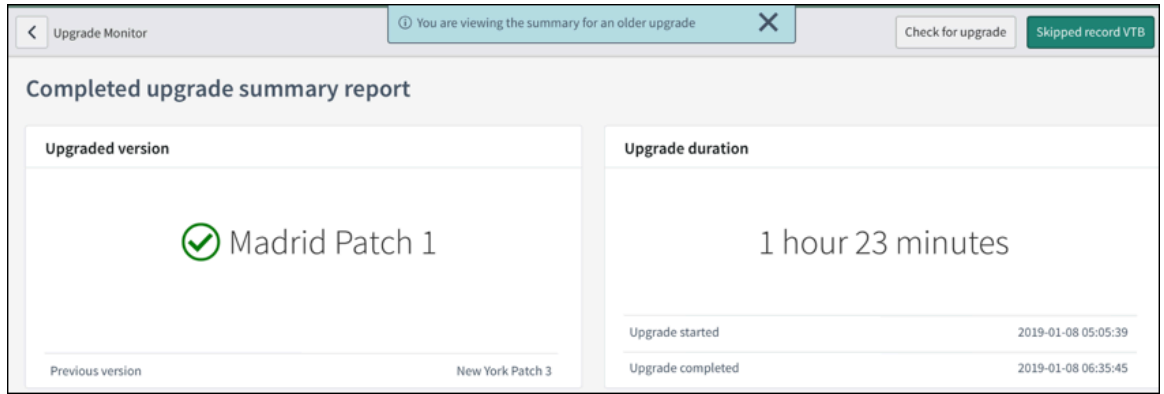
Verwenden Sie das Modul „Upgradeüberwachung“, um den Status eines laufenden Upgrades zu planen und anzuzeigen. Sie können das Upgrade auch neu planen, indem Sie auf **Upgrade umplanen** klicken. Um nach einem sofort verfügbaren Upgrade zu suchen, wählen Sie Nach Upgrade **suchen**.



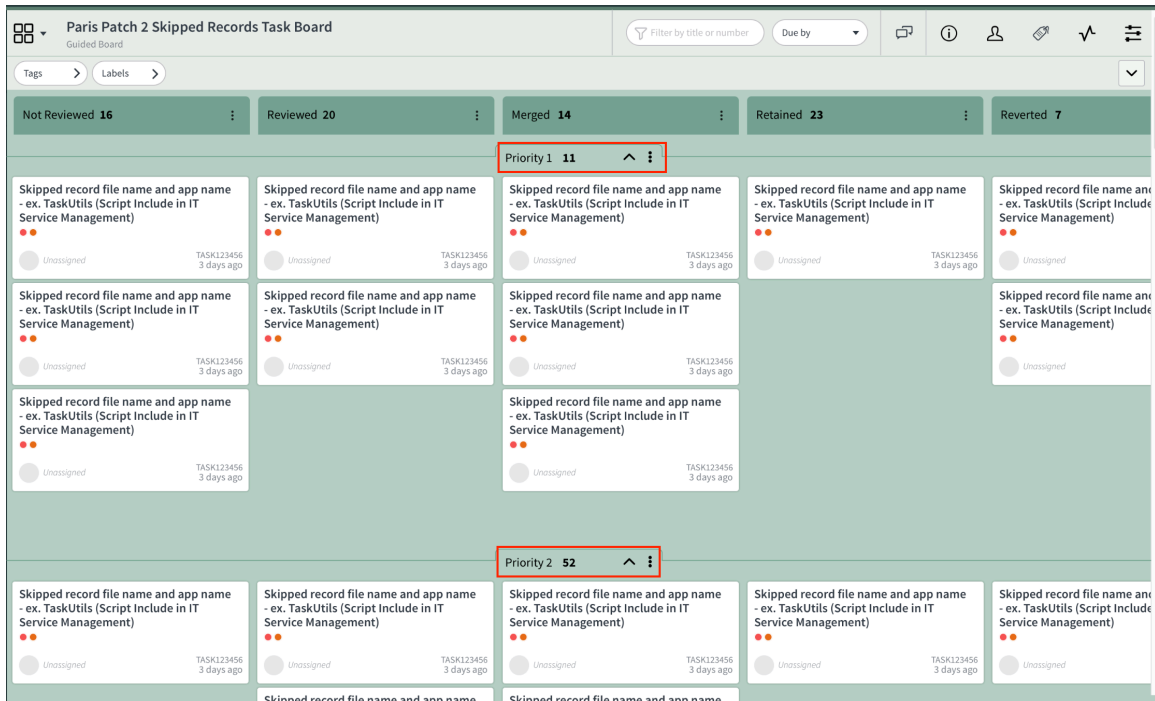
Wenn ein Upgrade gerade ausgeführt wird, wird der Benutzer automatisch zur Seite „Upgrade wird durchgeführt“ weitergeleitet.

Details zum vorherigen Upgrade überprüfen

Verwenden Sie das Modul „Upgradeverlauf“, um den vollständigen Bericht zu jedem Upgrade anzuzeigen, das an einer Instanz durchgeführt wurde.



Sie können den Lösungsstatus eines vorherigen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen auch in der Ansicht „Visual Task Board“ (VTB) anzeigen.



Automatische Übersetzung

Upgrade-Vorschau

Das Modul „Upgradevorschau“ ermöglicht Ihnen einen beispiellosen Einblick in eine Instanz, bevor ein tatsächliches Upgrade durchgeführt wird. Sie können Upgrades auf verschiedene ServiceNow-Release-Versionen erkunden und eine Vorschau anzeigen und sehen, wie sich Ihre Instanz durch Ihre aktuellen Konfigurationen auswirken könnte. Das Dienstprogramm „Upgradevorschau“ hilft Ihnen, ein Upgrade zu planen, zu planen und vorzubereiten.

i Hinweis:

Abhängig von der Berechtigung Ihrer Instanz variiert die Liste der verfügbaren Zielversionen für die Vorschau. In der Liste werden nur Versionen angezeigt, die für das Upgrade einer bestimmten Instanz auf zulässig sind. Wenn für Ihre Instanz kein Upgrade auf eine Version möglich ist, ist das Dropdown-Menü leer.


Die folgenden Karten werden mit weiteren Informationen angezeigt.

Kartennamen	Beschreibung
Aktuelle Version	Name der aktuellen Version. <ul style="list-style-type: none"> • Aktualisiert am: Datum, an dem die Instanz auf die aktuelle Version aktualisiert wurde • Ende der Lebensdauer: Link zu KB0610454 für weitere Informationen zum Ende der Lebensdauer
Versionsvorschau wird angezeigt ...	Informationen zur Vorschauversion werden angezeigt. Wenn Sie keine Vorschau einer Version angezeigt haben, müssen Sie eine Version für die Vorschau auswählen und auf G klicken. Wenn Sie bereits eine

Kartennamen	Beschreibung
	<p>Vorschau einer Version angezeigt haben, werden die folgenden Informationen angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorschau erstellt: Datum, an dem die Vorschau erstellt wurde • Vorschaudetails anzeigen: Link zum Formular „Upgradevorschau“. <p>i Hinweis: Klicken Sie auf Vorschau aktualisieren, wenn Sie eine neue Vorschau derselben Zielversion erneut generieren möchten. Durch Klicken auf „Vorschau aktualisieren“ wird zwar die übersprungene Liste neu generiert, die wiederhergestellten Datensätze werden jedoch nicht übersprungen. Wenn Sie einige Datensätze überprüft und aufbewahrt haben, werden sie ersetzt, sobald Sie auf Vorschau aktualisieren klicken.</p>
Geplantes Upgrade	<p>Name des nächsten Upgrades, dessen Start geplant ist. Wenn derzeit kein Upgrade geplant ist, wird auf der Karte Kein Upgrade geplant angezeigt.</p> <p>i Hinweis: Diese Karte kann je nach Zeitplan des Upgrades unterschiedliche Nachrichten enthalten.</p> <p>Wenn ein Upgrade geplant ist, werden die folgenden Informationen angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geschätzte Upgrade-Dauer: Geschätzte Dauer für das geplante Upgrade <p>i Hinweis: Wenn dies Ihr erstes Upgrade ist, werden keine Informationen zur geschätzten Upgrade-Dauer angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nächstes geplantes Upgrade: Datum und Uhrzeit des geplanten Starts des nächsten Upgrades.
Finden Sie heraus, was neu und geändert ist	<p>Links zum Anzeigen der neuen und geänderten Funktionen in der aktuellen Upgrade-Version. Die folgenden drei Links werden angezeigt, wenn Sie auf Start klicken, um eine Vorschau der Upgrade-Version anzuzeigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problembehebungen: Korrekturen, die seit der letzten Upgrade-Version vorgenommen wurden • Personalisierte Versionshinweise: Zusammenfassung der Versionshinweise

Kartennamen	Beschreibung
	<p>für die in der Vorschau angezeigte Version</p> <ul style="list-style-type: none"> • Known Error-Artikel: Fehler, die identifiziert, aber noch nicht gelöst wurden <p>i Hinweis: Diese Links werden nur angezeigt, wenn Sie eine Vorschau der Upgrades angezeigt haben.</p>
<p>Listenvorhersage übersprungen</p> <p>i Hinweis: Wenn Sie Upgrade Plan verwenden, ändert sich der Name der Karte in „Übersprungene Listenvorhersage mit Plänen“.</p>	<p>Informationen zu den vorhergesagten übersprungenen Datensätzen. Unter Zeigen Sie eine Vorschau der vorhergesagten Änderungen an finden Sie weitere Details.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzahl der Datensatzänderungen: Gesamtzahl der Datensätze, die sich beim Upgrade voraussichtlich ändern werden. Die Gesamtzahl der Datensatzänderungen umfasst auch mögliche vorhergesagte übersprungene Dateien, die als vorhergesagte übersprungene Datensätze bezeichnet werden. <p>Änderungen überprüfen: Link zur Liste der Datensätze, die geändert wurden und überprüft werden können</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorhergesagte übersprungene Datensätze: Gesamtzahl der Datensätze, von denen vorhergesagt wurde, dass sie übersprungen werden. <ul style="list-style-type: none"> ○ Gesamt: Gesamtzahl der vorhergesagten übersprungenen Datensätze ○ Zu überprüfen: Vorhergesagte übersprungene Datensätze, die überprüft werden sollen ○ Überprüft: Vorhergesagte übersprungene Datensätze, die überprüft wurden

Kartennamen	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gelöst: Vorhergesagte übersprungene Datensätze, die durch Implementierung der Regeln gelöst wurden <p>i Hinweis: Dieser Eintrag wird nur auf der Karte angezeigt, wenn Regeln für die übersprungenen Datensätze ausgeführt werden. Sie sehen auch einen Link zum Erstellen einer Regel für übersprungene Datensätze, wenn entweder keine Regeln vorhanden sind oder die vorhandenen Regeln nicht ausgeführt werden.</p> <p>i Hinweis: Übersprungene Datensatzregeln und Upgrade-Pläne können nicht zusammen implementiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze automatisch aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Priorität: Kreisdiagramm zur Darstellung der vorhergesagten übersprungenen Datensätze nach Priorität. <p>i Hinweis: Klicken Sie auf das Kreisdiagramm, um die Liste der vorhergesagten übersprungenen Datensätze anzuzeigen.</p> <p>ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr ○ Priorität 2: Geschäftsregeln, Sicherheits-ACLs und mehr ○ Priorität 3: Berichte und mehr ○ Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlätze und mehr ○ Priorität 5 (niedrigste Priorität): alles andere
Vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Produkt	Datensätze, von denen vorhergesagt wurde, dass sie übersprungen werden, und die nach ihren Produktfamilien sortiert sind.

Kartennamen	Beschreibung
	 <p>i Hinweis: Die Produkte, die unter der Kategorie „Sonstige“ sortiert sind, haben keine bestimmte Produktfamilie.</p>
Automated Test Framework (ATF)-Ergebnisse	<p>Prozentsatz der bestandenen ATF-Tests, die in den letzten 30 Tagen ausgeführt wurden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Letzte ATF-Ausführung: Datum und Uhrzeit der Ausführung der letzten ATF-Tests • ATF-Ergebnisse anzeigen: Link, um weitere Informationen zu den aktuellen ATF-Ergebnissen anzuzeigen <p>i Hinweis: Nur die Tests, die abgeschlossen und bestanden wurden, werden für die ATF-Ergebnisse berücksichtigt. Wenn ein Test mehrmals ausgeführt wird, wird in den Ergebnissen nur die letzte Ausführung berücksichtigt.</p>

Upgrade-Überwachungsmodul

Planen Sie ein Upgrade und überwachen Sie den Status eines laufenden Upgrades mit dem Modul „Upgrade-Überwachung“. Sie können auch die Upgrade-Zusammenfassung und die Liste der Datensätze anzeigen, die Konflikte in Ihrer Instanz verursachen, sobald das Upgrade abgeschlossen ist.

Zugriffs-Upgrade-Überwachung

Wenn Sie sich während eines Upgrades mit der Administratorrolle anmelden, zeigt das System automatisch den Bildschirm „Upgrade-Fortschritt“ an. Wenn kein Upgrade ausgeführt wird, können Sie zu navigieren **Alle > Upgrade Center > Upgradeüberwachung**.

Wie die Upgrade-Überwachung in den Upgrade-Prozess integriert wird

i Hinweis:

Ausführliche Informationen zum Upgrade-Vorgang finden Sie unter [Upgrade Ihrer Instanz](#) durchzuführen.

Die Upgrade-Überwachung betrifft nur einen Teil des größeren Upgrade-Vorgangs:

1. Klonen Sie die Produktionsinstanz in eine Testinstanz und eine Nicht-Produktionsinstanz.
2. Wenden Sie das Upgrade auf die Nicht-Produktionsinstanz an.
3. Verarbeiten Sie in der aktualisierten Nicht-Produktionsinstanz [die übersprungene Liste](#).

4. Testen Sie die Nicht-Produktionsinstanz, um sicherzustellen, dass die Instanz weiterhin funktioniert und eine ausreichende Leistung erbringt. Vergleich mit Benchmark-Daten aus der Produktionsinstanz vor dem Upgrade.
5. Wenden Sie das Upgrade auf die Testinstanz an. Importieren Sie die Update Sets, die in der Instanz außerhalb der Produktion erstellt wurden, als Sie die übersprungene Liste verarbeitet haben. Wiederholen Sie den Test, um sicherzustellen, dass der Prozess funktioniert.
6. Wenden Sie das Upgrade auf die Produktionsinstanz an. Importieren Sie die Update Sets, die in der Instanz außerhalb der Produktion erstellt wurden, als Sie die übersprungene Liste verarbeitet haben. Testen Sie, um sicherzustellen, dass die Instanz funktioniert und eine ausreichende Leistung erbringt.

Im Rahmen dieses größeren Prozesses hilft Ihnen die Upgrade-Überwachung beim Upgrade einzelner Instanzen:

- Während des Upgrades wird angezeigt, an welcher Stelle im Prozess sich das System befindet
- Nach dem Upgrade wird gemeldet, was das Upgrade gemacht hat und wie lange
- Wenn Sie die erste Nicht-Produktionsinstanz aktualisieren, hilft sie Ihnen, Konflikte zwischen Anpassungen und Änderungen zu lösen, die Teil des Upgrades sind
- Bei Instanzen außerhalb der Produktion werden Informationen bereitgestellt, mit denen Sie abschätzen können, wie lange das Upgrade für die Produktionsinstanz dauern könnte

i Hinweis:

[Upgrade debuggen](#) bietet detaillierte Debugging-Ausgaben für Transaktionen, die Artefakte enthalten, die vom letzten Upgrade betroffen sind, und soll die Behebung von Upgrade-Fehlern unterstützen.

Überwachen einer einzelnen Instanz während des Upgrades

Während das Upgrade ausgeführt wird, zeigt der Upgrade-Fortschritt, was der Upgrade-Prozess getan hat, was er tut und was noch zu tun ist.

Nach Abschluss des Upgrades zeigt das System den Upgrade-Zusammenfassungsbericht an. Der Upgrade-Zusammenfassungsbericht enthält Informationen zu Konflikten zwischen Anpassungen und Änderungen im Upgrade und einen Link, um diese Konflikte auszugleichen. Informationen zum Verständnis und zur Lösung dieser Konflikte finden Sie unter Liste [der übersprungenen Datensätze](#) verarbeiten.

Wenn Sie eine Nicht-Produktionsinstanz aktualisieren, können Sie anhand des Upgrade-Zusammenfassungsberichts abschätzen, wie lange das gleiche Upgrade für eine Produktionsinstanz dauern könnte. Weitere Informationen zu den Elementen in diesem Bericht und zur Verwendung dieser Informationen finden Sie unter [Formular „Upgradedetails“](#) .

Konflikte werden gelöst

Um zu verhindern, dass Anpassungen verloren gehen, überspringt das System die von Ihnen angepassten Upgrade-Datensätze und stellt eine Liste dieser übersprungenen Datensätze bereit.

Gehen Sie beim Upgrade Ihrer ersten Nicht-Produktionsinstanz die zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ durch und lösen Sie diese Konflikte. Das System zeichnet die Änderungen, die Sie während dieses Vorgangs vornehmen, in Update Sets auf. Weitere Informationen finden Sie [unter Übersprungene Datensätze mit zugehörigen Listen überprüfen](#).

Sie müssen die übersprungene Liste für Instanzen, die Sie später aktualisieren, nicht abgleichen. Stattdessen können Sie das Upgrade anwenden und dann die Update Sets mit Ihren Änderungen importieren.

Weitere Informationen zum Ausgleichen von Konflikten finden Sie unter [Liste der übersprungenen Datensätze verarbeiten](#).

Faktoren, die sich auf die Upgrade-Dauer auswirken

Verschiedene Faktoren beeinflussen, wie lange das System für die Durchführung eines Upgrades benötigt. Die Upgrade-Überwachung für Instanzen außerhalb der Produktion kann Ihnen helfen, diese Faktoren zu verstehen und abzuschätzen, wie lange das Upgrade auf Ihre Produktionsinstanz dauern wird.

Viele Faktoren können sich auf die Dauer des Upgrade-Vorgangs auswirken:

- Die Anzahl der Datensätze in der Datenbank
- Die Anzahl der Anpassungen in der Datenbank
- Die Anzahl der Knoten in der Instanz
- Die Größe der Tabellen in der Instanz, die eine Schemaänderung in der Instanz erfordern
- Die Anzahl der erforderlichen Korrekturskripts und die Größe der Tabellen, die diese Korrekturskripts bearbeiten

Durch das Upgrade einer Instanz außerhalb der Produktion können Sie abschätzen, wie lange das Upgrade in der Produktion dauert. Unterschiede zwischen den Instanzen können sich jedoch erheblich auf die Dauer auswirken:

- Beim Klonen der Produktionsinstanz in die Nicht-Produktionsinstanz haben Sie möglicherweise einige Tabellen vom Klon ausgeschlossen. Dadurch wird die Größe der Datenbank reduziert, und die Nicht-Produktionsinstanz wird schneller aktualisiert als die Produktionsinstanz.
- Die Produktionsinstanz verfügt möglicherweise über mehr Arbeitsspeicher und Rechenleistung.
- Die Produktionsinstanz kann mehr Knoten aufweisen als die Nicht-Produktionsinstanz.

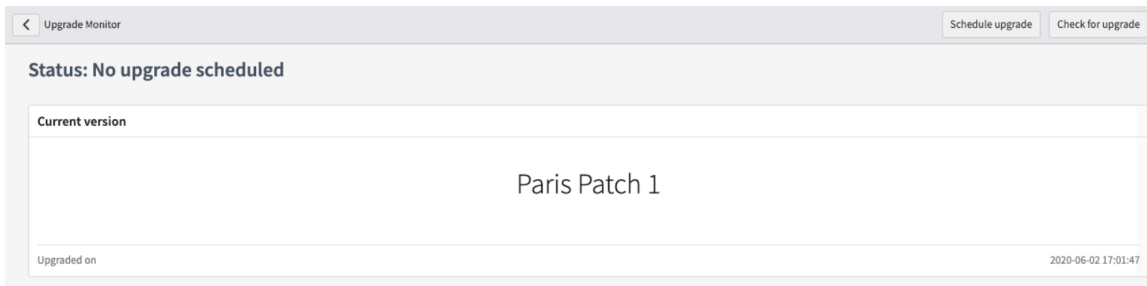
Untersuchen Sie [Upgrade für Übersichtsbericht ausführen](#) nach dem Upgrade der ersten Nicht-Produktionsinstanz auf Daten, um die Auswirkungen dieser Faktoren abzuschätzen.

Status des Upgrade-Überwachungszeitplans

Wenn ein Upgrade geplant ist, zeigt die Upgrade-Überwachung Informationen zum nächsten geplanten Upgrade an. Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu der das nächste geplante Upgrade beginnt. Wenn kein Upgrade geplant ist, zeigt die Upgrade-Überwachung **Status: Kein Upgrade erkannt** an.

Kein Upgrade geplant

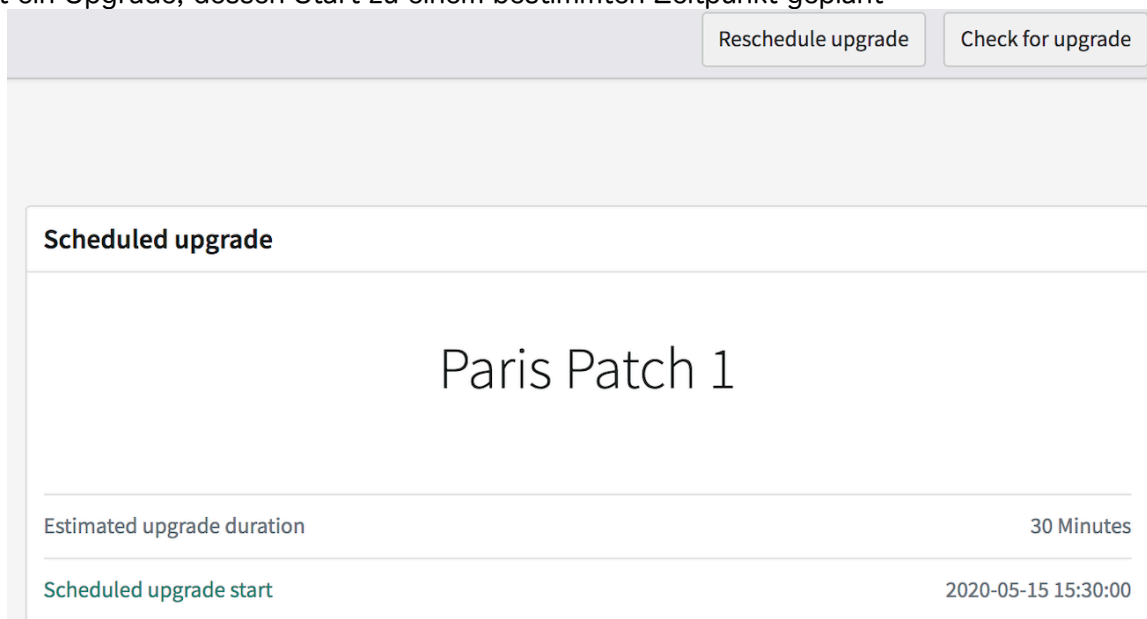
Derzeit ist kein Upgrade geplant.



Sie können ein Upgrade auch planen, indem Sie in **Upgradeplänen** auswählen. Um nach einem sofort verfügbaren Upgrade zu suchen, klicken Sie auf **Nach Upgrade suchen**. Außerdem werden die aktuelle Version Ihres Upgrades und das Datum des Upgrades angezeigt.

Upgrade geplant

Es gibt ein Upgrade, dessen Start zu einem bestimmten Zeitpunkt geplant



wurde.

Sie können das Upgrade auch neu planen, indem Sie **Upgrade neu planen** auswählen. Um nach einem sofort verfügbaren Upgrade zu suchen, klicken Sie auf **Nach Upgrade suchen**. Wenn Sie die Option mit der **Option Upgrade neu planen** oder **Upgradeplänen** auswählen, werden Sie zum [HI Upgrade-Assistenten](#) weitergeleitet.

Upgrade-Monitor mit erkanntem Problem

Wenn einer oder beide Auslöser für das Upgrade des Systems („Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ und „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“) angepasst wurden oder fehlen, zeigt die Upgrade-Überwachung eine Warnung an und bietet eine Schaltfläche zum Beheben der Probleme.

i Hinweis:

Wenn Ihre Instanz selbst gehostet wird (nicht von ServiceNow gehostet), weist diese Meldung möglicherweise nicht unbedingt auf ein Problem hin. Wenn Sie den Upgrade-Auftrag angepasst oder deaktiviert haben und diese Anpassung oder den deaktivierten Status beibehalten möchten, wählen Sie nicht die Schaltfläche, um das Upgrade-Problem zu beheben.

Detected an issue with one or more upgrade jobs. Your next upgrade might not run. [Click here](#) to fix the upgrade jobs.

Um die Probleme mit den Upgrade-Aufträgen zu beheben, wählen Sie den Link in der Nachricht aus. Mit dieser Aktion werden beide Upgrade-Auslöser („Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ und „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“) auf ihre Basisversionen zurückgesetzt.

i Hinweis:

Der Auftrag „Upgrade“ wurde ab Parisin „Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ umbenannt. Die Aufgabe „Upgrade-Skript überprüfen“ wurde ab Parisin „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“ umbenannt.

Übersicht über den Upgradeplan

Beschleunigen Sie Ihre Upgrades, indem Sie Ihre übersprungenen Datensätze und Anpassungen in den entsprechenden Anwendungscontainer (globale Apps oder App-Anpassungen) packen. Mit Upgrade-Plänen können Sie Anwendungen und Zielversionen definieren, die in Ihrer Instanz installiert werden sollen. Die Installation dieser Anwendungen während Upgrades wird automatisiert, sodass Sie eine nahtlose Upgrade-Experience erhalten.

Navigieren zu **Alle > Upgrade Center > Upgradeplan**.

Sie benötigen die folgenden Instanzen, um den Upgradeplan zu verwenden.

- Builder-Instanz: Erstellen Sie Ihren Upgradeplan
- Verbraucherinstanz: Implementieren Sie den von Ihnen erstellten Upgradeplan

i Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Instanz auf die neueste verfügbare Version aktualisiert haben, um den Upgradeplan zu erstellen. Es wird empfohlen, Ihre Entwicklungsinstanz als Generatorinstanz zu konfigurieren. Sie müssen den Upgradeplan installieren, bevor Sie Ihre Verbraucherinstanz aktualisieren. Unter [Planeigenschaften upgraden](#) finden Sie weitere Details.

Wenn Sie eine Instanz aktualisieren, werden Auflösungen übersprungen, und Anpassungen werden häufig nach dem Upgrade geladen. Dies führt zu einer vorübergehenden Aufgliederung der Funktionen, bis sie vollständig geladen ist. Aufgaben wie das Festlegen von Update Sets, das Installieren neuer Plugins und Anwendungen sowie mehrere Updates sind ebenfalls zeitaufwändig. Verwenden Sie die Funktion „Upgradeplan“, um diese Aufgaben nach dem Upgrade zu automatisieren, indem Sie Ihre Aktionen nachverfolgen und die Schritte für alle erforderlichen Instanzen wiederholen. Sie müssen Aufgaben nach dem Upgrade nicht manuell anwenden, was zur Reduzierung der Ausfallzeiten beiträgt.

i Hinweis:

Nach dem Upgrade auf die neueste Version werden einige übersprungene Datensätze angezeigt. Einige dieser Datensätze sind bereits als überprüft markiert, andere müssen überprüft werden.

Vorteile des Upgrade-Plans gegenüber Update Sets

Mit Upgrade-Plänen können Sie Folgendes erreichen:

- Zusammen mit der Auflösung übersprungener Datensätze können Sie auch die Installation von Apps und Plugins nachverfolgen

i Hinweis:

Sie dürfen die übersprungenen Datensätze, die vom Upgradeplan erfasst werden, nicht auswählen. Der Upgradeplan erfasst alle übersprungenen Datensätze, unabhängig davon, ob sie überprüft und geändert wurden. Wenn die Anpassungen aus verschiedenen Instanzen stammen, müssen die übersprungenen Datensätze überprüft werden.

- Die Tabellenänderungen werden mithilfe von Batch-Bootstrapping optimiert
- Verwalten Sie Ihre Anpassungen mit dem App-Repository

i Hinweis:

Es wird empfohlen, für jedes Instanz-Upgrade einen Upgrade-Plan zu erstellen. Wenn Sie einen Upgradeplan für eine Builder-Instanz erstellen, wird dieser in der Version erstellt, die genau der Version der Builder-Instanz entspricht (einschließlich Patches und Hotfixes). Sie können den zuvor erstellten Upgrade-Plan nicht für das neue Instanz-Upgrade verwenden. Wenn Sie bei Verbraucherinstanzen den Upgradeplan installieren, sollte dessen Version genau mit der Version der Verbraucherinstanz übereinstimmen.

Persona

Wenn Sie das App-Repository für die aktive Anwendungsentwicklung verwenden, verwenden Sie den Upgradeplan, um Ihre Upgrades zu beschleunigen.

i Hinweis:

Wenn Sie derzeit die Update Sets verwenden und Ihren Upgrade-Prozess beschleunigen möchten, verwenden Sie die Funktion „Upgradeplan“.

Design Überlegungen

Im Folgenden sind die wichtigen Aspekte bei der Arbeit mit dem Upgradeplan aufgeführt:

- Jedes neue Instanz-Upgrade erfordert einen eigenen Upgrade-Plan. Sie kann nicht über Upgrades hinweg geteilt werden.
- Zum Erstellen des Upgrade-Plans wird nur eine Generatorinstanz unterstützt
- Upgrade-Plan kann nicht auf einer Verbraucherinstanz deinstalliert werden. Sie können das gesamte Upgrade zurücksetzen, jedoch nicht teilweise.
- Der Umfang der Dateien, die nach dem Upgrade-Plan in die Anwendung **Globale Anpassungen – Upgrade-Plan** verschoben wurden, ist weiterhin global
- Während eines Upgrades werden nur die Upgradeplanelemente mit **Status = Bereit** und **Aktiv = wahr** auf den Verbraucherinstanzen installiert. Die restlichen Elemente werden übersprungen.
- Upgrade-Sätze können nicht im Upgrade-Plan enthalten sein
- Nur Wartungs-Plugins sind im Upgrade-Plan nicht zulässig
- Konfigurieren Sie Ihre Instanz als Generatorinstanz, bevor Sie neue Anwendungen und Plugins installieren oder Lösungen überspringen. Andernfalls werden die Aktionen nicht vom Upgradeplan erfasst.
- Sie können die Liste der Anpassungen in der Ansicht „Upgrade-Planelemente“ nicht anzeigen. Sie können zu den entsprechenden Tabellen navigieren, um sicherzustellen, dass die Anpassung erfasst wurde.

Weitere Informationen finden Sie in [KB1271313](#) .

Upgrade-Plan für Hintergrundvorgänge

Während der Erstellung des Upgradeplans werden die folgenden Vorgänge im Hintergrund ausgeführt:

- Übersprungene Datensätze werden verpackt und in Form einer globalen Anwendung und App-Anpassung in das App-Repository hochgeladen. Im Folgenden sind die 3 Arten von Apps aufgeführt, die vom Upgrade-Plan für Ihre Instanz und Ihr App-Repository erstellt wurden.

i Hinweis:

Nachdem das Packen abgeschlossen ist, können Sie die Elemente aus dem Upgradeplan auswählen. Ein Upgrade-Plan funktioniert auf Bereichsebene, erfasst also alles und veröffentlicht es im Repository.

- Die globalen Datensätze werden in die globale Anpassungs-Upgradeplan-App paketierrt und im App-Repository veröffentlicht
- Die bereichsbezogenen übersprungenen Datensätze werden in die entsprechenden App-Anpassungspakete gepackt
- Wenn der Upgradeplan veröffentlicht wird, wird eine globale Anwendung erstellt, z. B. **Upgrade Plan - Release Name**
- Vorhandene ServiceNow-Funktionen wie Globale Anwendung und App-Anpassung werden als Anwendungscontainer verwendet, die in allen erforderlichen Instanzen installiert werden können. Weitere Informationen finden Sie unter [Global application file management](#) und [Application scope](#) .
- Wenn Sie Anwendungen oder Plugins installieren, werden diese auch im Upgradeplan erfasst. Da es sich jedoch um Anwendungslebenszykluselemente handelt, werden sie nie in das App-Repository verschoben.

Während der Nutzung des Upgradeplans werden die folgenden Vorgänge im Hintergrund ausgeführt:

- Zuerst wird der Upgradeplan validiert und dann die Quelle aus dem App-Repository heruntergeladen
- Sobald die Quelle heruntergeladen wurde, wird die App in den Status „Bereit“ versetzt

i Hinweis:

Nur die Upgradeplanelemente mit **State=Ready** und **Active=true** werden auf den Verbraucherinstanzen installiert. Die restlichen Elemente werden übersprungen.

- Automatische Generierung der Vorschau für den Upgradeplan

Erstellen Ihres Upgrade-Plans

Erstellen Sie Ihren Upgradeplan, um ein nahtloses und beschleunigtes Upgrade zu erhalten, indem Sie die Anwendungen in einem Upgradeplan zusammenfassen.

Vorbereitungen

i Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Instanz auf die neueste verfügbare Version aktualisiert haben, um den Upgradeplan zu erstellen. Es wird empfohlen, für jedes Instanz-Upgrade einen Upgrade-Plan zu erstellen. Die Zielversion des Upgradeplans muss genau mit der Instanzversion übereinstimmen (einschließlich Patches und Hotfixes). Sie können den zuvor erstellten Upgrade-Plan nicht für das neue Instanz-Upgrade verwenden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Upgrade Center > Administration > Eigenschaften > Planeigenschaften upgraden**.

i Hinweis:

Es wird empfohlen, Ihre Entwicklungsinstanz als Generatorinstanz einzurichten.

2. Navigieren zu **Alle > Upgrade Center > Upgradeplan**.

i Hinweis:

Wenn Sie sich auf der Seite „Upgrade-Überwachung“ befinden, klicken Sie auf **Upgrade-Plan verwalten**.

Die Listenansicht des Upgradeplans wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Build**, um die Erstellung des Upgradeplans zu starten.
Der Upgradeplan übernimmt alle übersprungenen Datensätze und veröffentlicht sie im App-Repository. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Hintergrundvorgänge für Upgradeplan“ in [Übersicht über den Upgradeplan](#).

i Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass sich alle Anwendungen in der Instanz im Status „Bereit“ für die Veröffentlichung im App-Repository befinden.

Sie dürfen jeweils nur einen Upgrade-Plan haben.

Eine abschließende Bestätigungsmeldung wird angezeigt, um mit der Erstellung des Upgradeplans zu beginnen. Wenn an einer Anwendung Änderungen vorgenommen werden, darf der Upgrade-Plan erst erstellt werden, nachdem die Änderungen vorgenommen wurden. Die Warnmeldung wird angezeigt, um die Überprüfung der verbleibenden übersprungenen Datensätze abzuschließen.

4. Klicken Sie **auf Upgrade-Plan erstellen**.

Die Erstellung des Upgradeplans beginnt.

5. Klicken **Sie nach Abschluss des Build auf Zum Upgrade-Plan** wechseln.

i Hinweis:

Klicken Sie auf **Details** anzeigen, wenn Sie die Ausführungsdetails des Upgradeplans anzeigen möchten. Wenn eine Warnung angezeigt wird, wird empfohlen, die Ausführungsdetails zu überprüfen, um die Fehler zu kennen.

Der Upgradeplan wird geöffnet, und eine Liste der Upgradeplanelemente wird angezeigt.

6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Neu**, wenn Sie Upgrade-Planelemente manuell hinzufügen möchten.

i Hinweis:

Die Anwendungen oder Plugins, die Sie dem Upgradeplan manuell hinzufügen möchten, müssen bereits installiert und in der Instanz aktiv sein.

Wenn Sie eines der Upgradeplanelemente überspringen möchten, damit es nicht Teil des Upgradeplans ist, legen Sie das ausgewählte Upgradeplanelement auf „false“ fest.

7. Wahlweise: Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um alle aktuellen Änderungen am Upgrade-Plan zu erfassen.

i Hinweis:

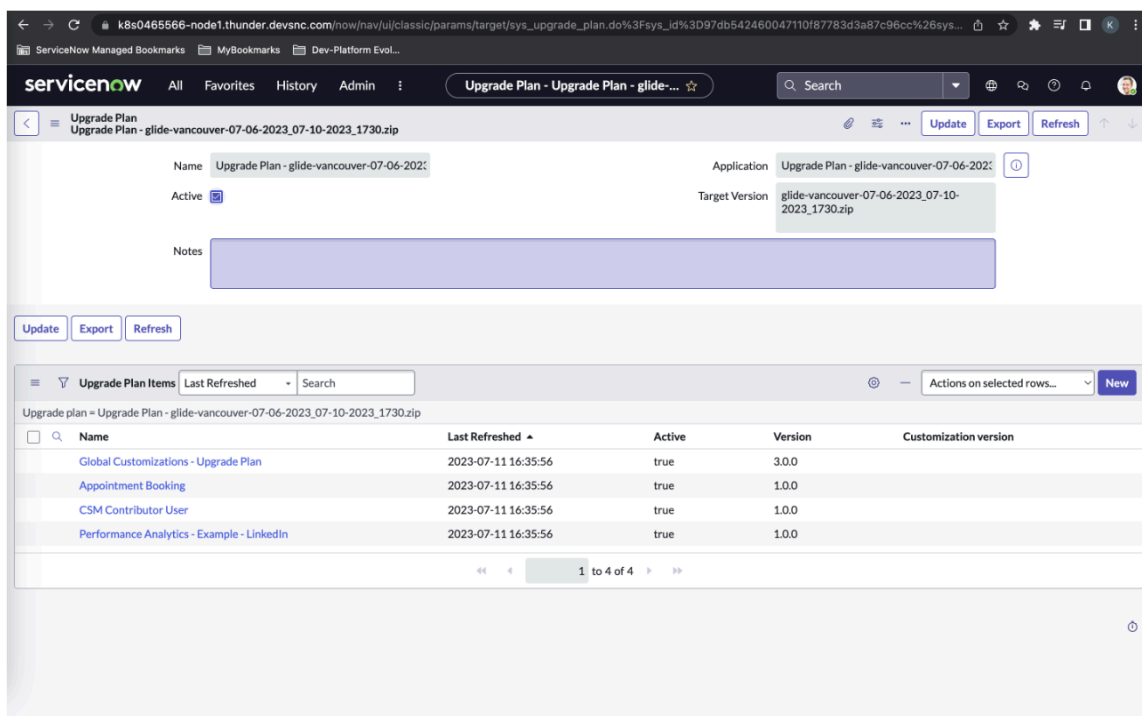
Dieser Schritt ist nur anwendbar, wenn Sie ein Update für die vorhandene Anwendung oder das vorhandene Plugin im Upgrade-Plan haben. Wenn der Upgradeplan bereits veröffentlicht wurde, müssen Sie ihn nach jeder Aktualisierung erneut veröffentlichen.

8. Klicken Sie auf Veröffentlichen, um den Upgrade-Plan zu veröffentlichen.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Hintergrundvorgänge für Upgradeplan“ in [Übersicht über den Upgradeplan](#).

i Hinweis:

Installieren Sie alle erforderlichen Anwendungen und Plugins, und lösen Sie alle übersprungenen Datensätze auf, bevor Sie den Upgradeplan veröffentlichen. Wenn Sie den Upgrade-Plan löschen möchten, klicken Sie auf **Löschen**. Die Option **Löschen** ist nur für Upgrade-Pläne verfügbar, die noch nicht veröffentlicht wurden.



Der Upgrade-Plan kann jetzt in der Verbraucherinstanz installiert werden.

Aktualisieren Ihres Upgrade-Plans

Aktualisieren Sie Ihren Upgradeplan, um alle kürzlich installierten Plugins und Anwendungen in Ihren Upgradeplan aufzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

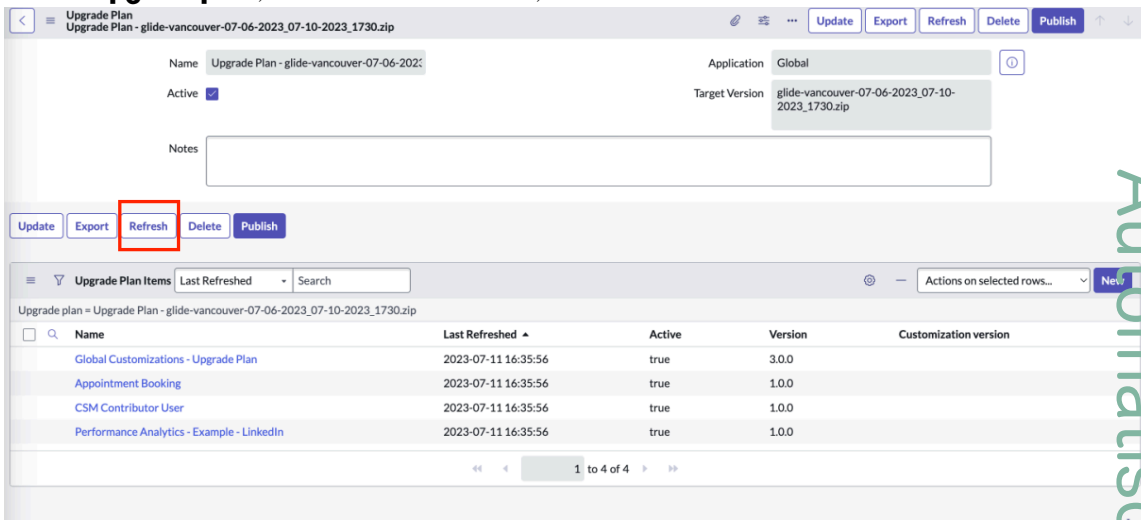
1. Wechseln Sie zu den benötigten Anwendungen und Plugins, und wählen Sie **Aktivieren** aus, um sie zu installieren.

i Hinweis:

Dies ist auch nach der Veröffentlichung des Upgradeplans möglich.

Die Plugin-Aktivierung wird gestartet und erfolgreich installiert.

2. Wechseln Sie zum **Upgradeplan**, und aktualisieren Sie ihn, indem Sie Aktualisieren



auswählen.

Die Bestätigungsmeldung Upgrade-Plan aktualisieren wird angezeigt.

3. Wählen Sie nach der Aktualisierung des Upgradeplans **Go to Upgrade Plan**(Zu Upgradeplan wechseln) aus.

i Hinweis:

Die Schaltfläche **Veröffentlichen** ist weiterhin sichtbar, da der aktualisierte Upgrade-Plan veröffentlicht werden muss.

Die kürzlich installierten Plugins und Anwendungen werden in der zugehörigen Liste „Upgrade-Planelemente“ angezeigt.

Installieren Ihres Upgrade-Plans

Installieren Sie Ihren Upgradeplan in der Verbraucherinstanz, um ihn in Ihren Upgrades zu implementieren.

Vorbereitungen

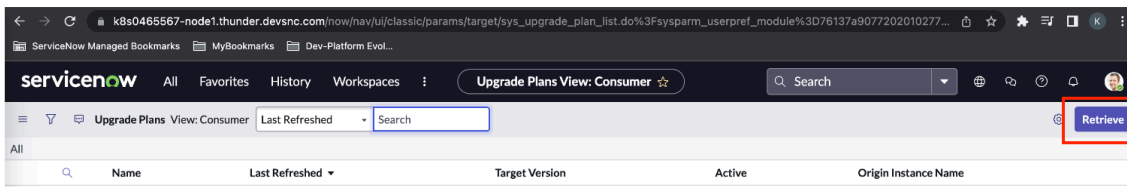
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Upgradeplan**.

Die Listenansicht der Upgrade-Pläne wird angezeigt.

2. Wählen Sie Abrufen aus, um nach Ihrem Upgradeplan zu suchen.

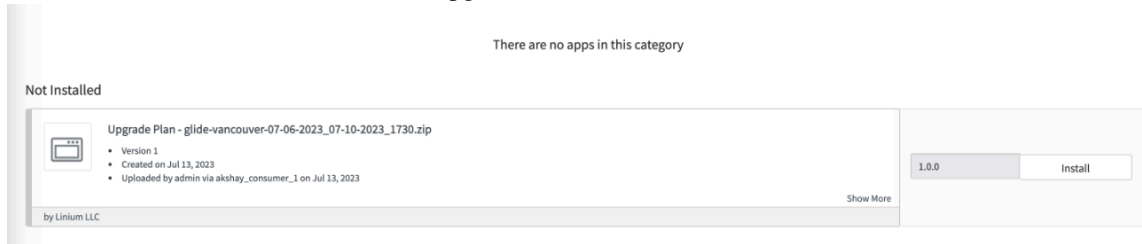


- Durchsuchen Sie Ihren Upgradeplan anhand des Namens.
- Wahlweise:** Navigieren zu **Alle > Anwendungen meines Unternehmens** und aktualisieren Sie sie.

i Hinweis:

Dieser Schritt ist nur anwendbar, wenn Sie die erforderliche Version Ihres Upgradeplans nicht finden können.

- Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um die neueste Version des Upgradeplans anzuzeigen.
- Wählen **Sie Installieren** aus, um den Upgrade-Plan für Ihre Instanz zu installieren.



i Hinweis:

Wenn Sie nach der Installation in der Verbraucherinstanz Änderungen am Upgradeplan für die Builder-Instanz vorgenommen haben, aktualisieren Sie den Upgradeplan auf die neueste Version.

Bereiten Sie das Upgrade mit dem Upgrade-Plan vor

Bereiten Sie Ihr Instanz-Upgrade mit dem Upgrade-Plan vor, indem Sie feststellen, dass alle Anwendungen und Plugins für die Implementierung im Upgrade bereit sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

- Navigieren zu **Alle > Upgradeplan**.
Der installierte Upgrade-Plan wird in der Liste angezeigt.
- Wählen Sie den Upgrade-Plan aus.
Die Formularansicht des Upgradeplans wird mit allen zugehörigen Konfigurationen angezeigt.
- Um sicherzustellen, dass alle Anwendungen und Plugins für die Implementierung im Upgrade bereit sind, wählen Sie im Kontextmenü des **Upgradeplans** Aktualisieren aus.
Wenn für eines der Elemente Fehler vorhanden sind, beheben Sie sie, und führen Sie den Schritt Erneut verarbeiten aus.

i Hinweis:

Alle Anwendungen und Plugins unter der zugehörigen Liste „Upgrade-Planelemente“ müssen sich im Status „**Bereit**“ befinden, um mit dem Upgrade fortzufahren. Die Anwendung oder das Plugin im Status „**Bereits installiert**“ oder „Fehler“ oder in der aktuellen Version wird während des Upgrade-Vorgangs nicht berücksichtigt.

Der Upgradeplan kann jetzt implementiert werden.

- Wenden Sie einen vorhandenen Upgradeplan jederzeit auf eine Instanz an, ohne auf Upgrades beschränkt zu sein.

Sie können den Upgradeplan jetzt auch über die Schaltfläche **Exportieren** in einem Batch-Installationsformat exportieren. Weitere Informationen finden Sie [unter CI/CD - POST / sn_cicd/app/batch/install](#) .

5. Wahlweise: Wählen Sie Neu installieren aus, um die fehlgeschlagenen Elemente in einem **Upgradeplan** nach Abschluss des Upgrades erneut zu installieren. Sie können auch den Verlauf des Upgradeplans überprüfen, um die Fehlerursachen zu erfahren.

i Hinweis:

Sie müssen diese Option nur verwenden, wenn in einem Upgradeplan fehlgeschlagene Elemente vorhanden sind.

6. Wahlweise: Klicken Sie auf Erneut verarbeiten, um den **Upgradeplan erneut** zu verarbeiten, nachdem die Fehler bei den Upgradeplanelementen behoben wurden.

i Hinweis:

Dieser Schritt ist nur anwendbar, wenn der Upgradeplan Fehlerelemente enthält.

Zeigen Sie eine Vorschau des Upgradeplans an

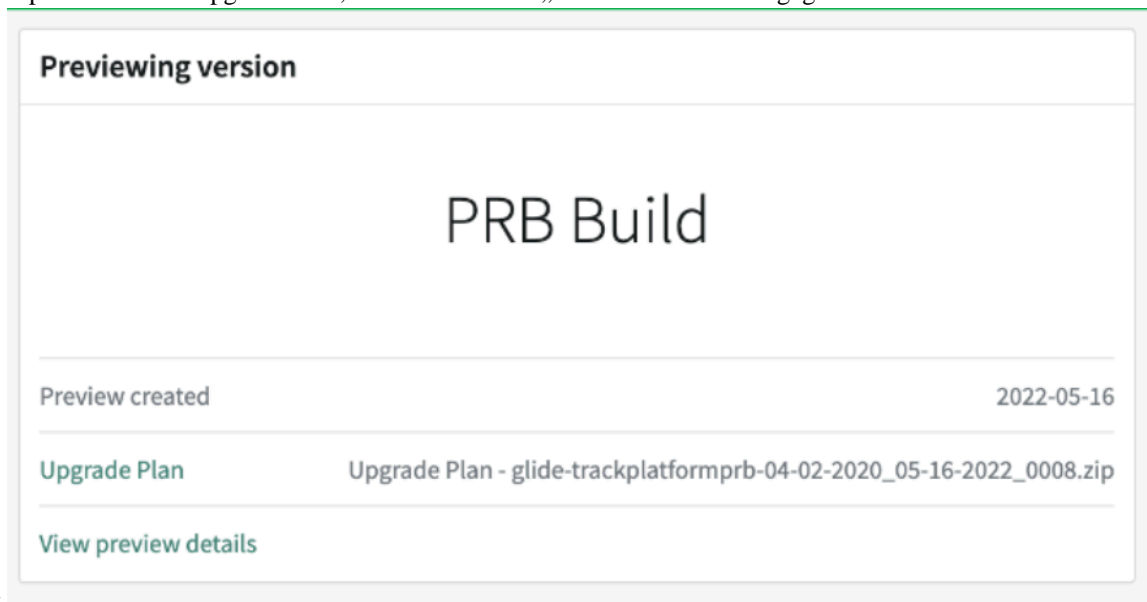
Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Upgradeplans an, bevor Sie ihn in den Upgrades implementieren. Sobald der Upgradeplan installiert ist, wird automatisch die Vorschau des Upgradeplans generiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Seite „Upgradevorschau“, um eine Vorschau des Upgradeplans anzuzeigen.
2. Überprüfen Sie den Upgrade-Plan, der auf der Karte „Vorschauversion“ angegeben



ist.

- Überprüfen Sie die Karte Vorhergesagte übersprungene Datensätze mit Upgrade-Plan, um eine Vorschau der übersprungenen Datensätze

Total	83
Resolved	64
To Review (to be reverted by upgrade)	20
Reviewed	0

[Learn more](#)

anzuzeigen.

- Gesamt: Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze
- Gelöst: im Upgradeplan enthaltene Datensätze übersprungen
- Überprüft: Übersprungene Datensätze, die überprüft wurden

Wenden Sie den Upgrade-Plan auf Ihr Upgrade an

Wenden Sie den ausgewählten Upgrade-Plan auf Ihr Instanz-Upgrade an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

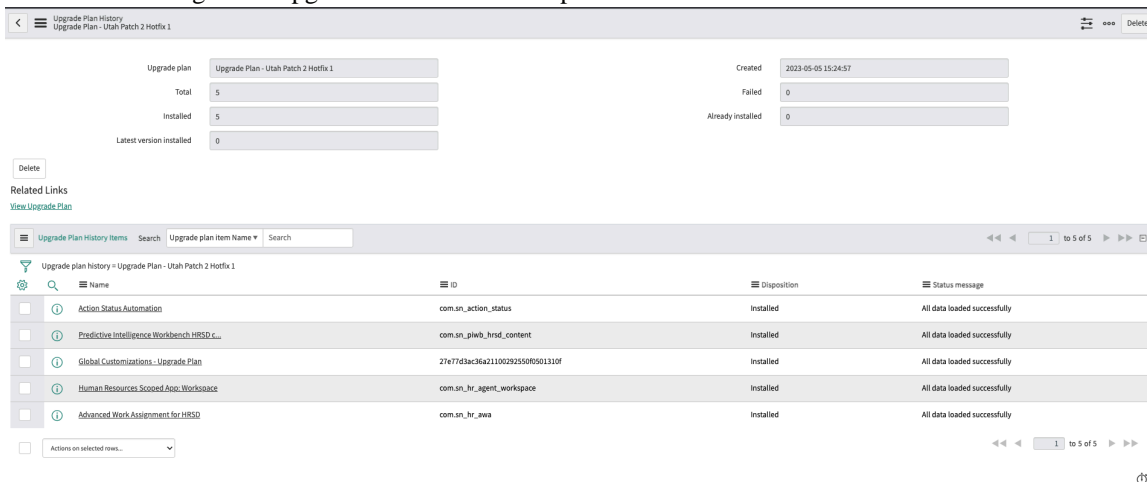
- Wechseln Sie zur Seite „Upgrade-Überwachung“, um sicherzustellen, dass der ausgewählte Upgrade-Plan in Ihrem Upgrade implementiert wird.

Wenn der Upgrade-Plan für das laufende Upgrade implementiert wurde, wird der Link Upgrade-Plan überprüfen auf der Karte „Zielversion“ angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Hintergrundvorgänge für Upgradeplan“ in [Übersicht über den Upgradeplan](#).

- Überprüfen Sie nach Abschluss des Upgrades auf der Karte Upgrade-Dauer das Datum und die Uhrzeit des implementierten Upgrade-Plans.
Sie können auf der Karte Upgrade-Dauer auf den Link Upgrade-Plan überprüfen klicken, um den Verlauf des Upgrade-Plans zu erfahren. Es werden alle installierten Anwendungen und Plugins und die fehlgeschlagenen Elemente angezeigt.
- Scrollen Sie nach unten, um die übersprungenen Datensätze mit Upgradeplan anzuzeigen.
 - Gesamt: Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze
 - Gelöst: Gesamtzahl der Datensätze aus dem Upgradeplan, die automatisch aufgelöst wurden
 - Zu überprüfen: Gesamtzahl der Datensätze, die noch manuell überprüft werden müssen

4. Wahlweise: Klicken Sie auf der Karte Upgrade-Dauer auf **Upgrade-Plan** überprüfen, wenn Sie die Zusammenfassung Ihres Upgrade-Planverlaufs überprüfen möchten.



Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mit dem Upgradeplan

Überprüfen Sie die übersprungenen Datensätze nach Abschluss des Upgrades.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Scrollen Sie nach Abschluss des Upgrades nach unten, um die übersprungenen Datensätze mit dem Upgradeplan anzuzeigen.
 - o Gesamt: Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze
 - o Gelöst: Gesamtzahl der Datensätze aus dem Upgradeplan, die automatisch aufgelöst wurden
 - o Zu überprüfen: Gesamtzahl der Datensätze, die noch manuell überprüft werden müssen

***i* Hinweis:**

Nach Verwendung des Upgradeplans wird die globale Anwendung erstellt, und alle Datensätze werden in die globale Anwendung verschoben. Sobald Sie die globale Anwendung erstellen, werden die neuen Update Sets angezeigt.

Sie können die übersprungenen Datensätze, die vom Upgradeplan erfasst werden, nicht auswählen, unabhängig davon, ob sie überprüft werden. Wenn die Anpassungen aus verschiedenen Instanzen stammen, müssen die übersprungenen Datensätze überprüft werden.

2. Klicken Sie auf den Link Zu überprüfen, um die Datensätze anzuzeigen, die manuell überprüft werden müssen.

Modul „Upgradeverlauf“.

Das Modul „Upgradeverlauf“ verfolgt jedes Upgrade einer Instanz nach. Sie können mit diesem Modul auch den vollständigen Bericht eines alten Upgrades oder einer kürzlich abgeschlossenen Upgrade-Version anzeigen.

Um einen Upgrade-Verlaufsdatensatz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle > Upgrade Center > Upgradeverlauf** und wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus. Wenn Sie ein Upgrade aus der Liste auswählen, wird das Formular „System-Upgrades“ angezeigt.

Details im Formular „System-Upgrades“.

Feld	Beschreibung
Von	Name der vorherigen WAR-Datei (Version).
Bis	Name der angewendeten WAR-Datei (Version).
Upgrade gestartet	Zeitstempel des Beginns des Upgrade-Vorgangs.
Upgrade beendet	Zeitstempel, der angibt, wann der Upgrade-Vorgang abgeschlossen wurde.

Formularabschnitt „Details zum Upgradeverlauf“.

Feld	Beschreibung
Übersprungene Änderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich vom vorherigen Upgrade unterscheiden und deren Upgrade-Komponente nicht angewendet wurde, hauptsächlich aufgrund von Anpassungen.
Angewendete Änderungen	Gesamtzahl der Änderungen, die als Teil dieses Upgrades angewendet werden Angewendete Änderungen sind die Summe der aktualisierten und anderen Datensätze, addiert zur Anzahl der gelöschten Datensätze (wobei der Wert von geändert „wahr“ ist) und addiert zur Anzahl der eingefügten Datensätze (wobei der Wert von geändert „wahr“ ist).
Änderungen verarbeitet	Gesamtzahl der Datensätze, die im Rahmen dieses Upgrades verarbeitet wurden. „Verarbeitete Changes“ ist die Summe der übersprungenen Changes und der angewendeten Changes .
Zu überprüfende Kopien	Gesamtzahl der zu überprüfenden kopierten Datensätze, deren Basisdatensätze aktualisiert wurden

Wählen Sie den zugehörigen Link Datensatz-VTB übersprungen aus, um übersprungene Datensätze für VTB anzuzeigen und zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Visual Task Board \(VTB\) für übersprungene Datensätze](#).

Wählen Sie den zugehörigen Link Upgradeplanverlauf anzeigen aus, um die Details der Upgradeplankonfiguration anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Übersicht über den Upgradeplan](#).

Wählen Sie den zugehörigen Link Upgrade-Zusammenfassungsbericht anzeigen aus, um die Zusammenfassung eines älteren Upgrades des Upgrade-Überwachungsmoduls anzuzeigen.

Weitere Informationen zu zugehörigen Listen finden Sie [unter Übersprungene Datensätze mithilfe von zugehörigen Listen überprüfen](#).

Vorschau auf ein Upgrade

Verwenden Sie das Modul „Upgradevorschau“, um vor dem tatsächlichen Upgrade Einblicke in die Experience eines Upgrades zu erhalten. Sie können Upgrades auf verschiedene

ServiceNow-Release-Versionen erkunden und eine Vorschau anzeigen und sehen, wie sich Ihre Instanz durch Ihre aktuellen Konfigurationen auswirken könnte.

- **Zeigen Sie eine Vorschau der vorhergesagten Änderungen an:** Zeigen Sie eine Vorschau der Änderungen an, die nach einem Upgrade vorhergesagt wurden.
- **Formular „Upgradevorschau“:** Alternative Ansicht eines Upgrades in der Vorschau.

Vorschau des Upgrades anzeigen

Verwenden Sie das Formular „Upgradevorschau“, um eine andere Ansicht einer Upgradevorschau anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Upgrade Center > Vorschau**modul.
2. Wählen Sie die Zielversion aus, die in der Vorschau angezeigt werden soll.
3. **Klicken Sie** auf Start oder **Vorschau aktualisieren**, um die ausgewählte Vorschau auszuführen.
4. Klicken Sie auf der Karte **Vorschauversion** auf Vorschau**details anzeigen**, um die folgenden zugehörigen Listen anzuzeigen.
 - **Zugehörige Liste Vorhergesagte Überspringungen zur Überprüfung:** Der Prozess „Upgradevorschau“ informiert Sie über die Anpassungen, die während eines Upgrades voraussichtlich übersprungen werden. Die Upgradevorschau verarbeitet die angepassten Überspringungsdateien. Vorhergesagte Überspringungen zur Überprüfung listet alle übersprungenen Dateien auf, die noch nicht überprüft wurden.
 - **Zugehörige Liste „Vorhergesagte Überspringungen überprüft“:** Die zugehörige Liste Vorhergesagte Überspringungen überprüft zeigt die Datensätze an, die zuvor in der zugehörigen Liste „Vorhergesagte Überspringungen zur Überprüfung“ angezeigt und überprüft wurden. Wenn Sie einen übersprungenen Datensatz zur Überprüfung auswählen und der **Auflösungsstatus** auf einen anderen Wert als **Nicht überprüft** festgelegt wurde, wird der aktualisierte Datensatz in die zugehörige Liste Vorhergesagte Überspringungen und Überprüfung verschoben.
 - **Zugehörige Liste „Vorschau der Changes“:** Die zugehörige Liste „Vorschau der Changes“ gibt die Gesamtzahl der Datensätze an, die sich beim Upgrade voraussichtlich ändern werden. Die Gesamtzahl der Datensatzänderungen enthält auch mögliche vorhergesagte Überspringungsdateien, die als vorhergesagte übersprungene Datensätze bezeichnet werden.

Weitere Informationen zu den zugehörigen Listen finden Sie unter [Vorschau der Änderungen](#).

Upgrade Preview
glide-orlando-06-26-2019_patch8-04-01-2020_04-10-2020_1401.war

Source Version: glide-orlando-06-26-2019_patch8-04-01-2020_04-10-2020
Target Version: glide-02-27-2020_1930.zip

Preview Status: Complete
Preview Started: 2020-04-20 13:42:21
Preview Finished: 2020-04-20 13:43:13

Predicted Skips to Review (9) | Predicted Skips Reviewed (1) | Previewed Changes (10408)

File Name	Priority	Predicted Disposition	Resolution	Upgrade Preview	Related Record	Plugin
sys_ui_page_145e92ac73051300bf6e7a2f1bf6...	Priority 1	Predicted Skip	Not Reviewed	glide-orlando-06-26-2019_patch8-04-01-2...	UI Page: item_type_selection_dialog	com.glide.sg
sys_ui_macro_63040c0d72321004792a1f37e6...	Priority 1	Predicted Skip	Not Reviewed	glide-orlando-06-26-2019_patch8-04-01-2...	Macro: kb_view_common_content	com.glideapp.knowledge
sys_ui_related_problem_null.xml	Priority 4	Predicted Skip	Not Reviewed	glide-orlando-06-26-2019_patch8-04-01-2...	Related List: Problem - Default view	com.snc.task_outage
sys_ui_related_problem_null.xml	Priority 4	Predicted Skip	Not Reviewed	glide-orlando-06-26-2019_patch8-04-01-2...	Related List: Problem - Default view	com.snc.best_practice.problem.madrid
sys_script_2d58a2c2b7433300be6198c1ee11a...	Priority 2	Predicted Skip	Not Reviewed	glide-orlando-06-26-2019_patch8-04-01-2...	Business Rule: svcFindCisWithActiveErrors	com.snc.cmdb.it_service
sys_script_client_987b1f369f6b320089c25e...	Priority 2	Predicted Skip	Not Reviewed	glide-orlando-06-26-2019_patch8-04-01-2...	Client Script: Manage attachments on App. Service	com.snc.cmdb.it_service
sys_script_include_1f93af45c31303003e787...	Priority 2	Predicted Skip	Not Reviewed	glide-orlando-06-26-2019_patch8-04-01-2...	Script Include: CreateOrUpdateITService	com.snc.cmdb.it_service
sys_ui_related_interaction_null.xml	Priority 4	Predicted Skip	Not Reviewed	glide-orlando-06-26-2019_patch8-04-01-2...	Related List: Interaction - Default view	com.glide.interaction
sys_report_3f039ac114989300964f81e247aa...	Priority 3	Predicted Skip	Not Reviewed	glide-orlando-06-26-2019_patch8-04-01-2...	Report: Admin Users Added	com.glide.instance_sec_center

Automatische Übersetzung

Feld	Eingabewert
Quellversion	Aktuelle Version der Instanz
Zielversion	Zielversion, auf die die Instanz aktualisiert wird, um eine Vorschau anzuzeigen
Vorschaustatus	Status der Vorschau. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ausstehend ○ In Bearbeitung ○ Abgeschlossen ○ Abgebrochen ○ Fehlgeschlagen
Vorschau gestartet	Datum und Uhrzeit des Starts der Vorschau
Vorschau abgeschlossen	Datum und Uhrzeit des Abschlusses der Vorschau

Zeigen Sie eine Vorschau der vorhergesagten Änderungen an

Verwenden Sie die Tabelle der Changes in der Vorschau, um die Liste der Datensätze insgesamt anzuzeigen, die sich beim Upgrade voraussichtlich ändern werden.

Zeigen Sie eine Vorschau der übersprungenen Listenvorhersage an

Die **Gesamtzahl der Datensatzänderungen** enthält auch Datensätze, die aus verschiedenen Gründen voraussichtlich übersprungen werden. Der häufigste Grund ist die Anpassung. Der Grund, warum bei einem Upgrade Anpassungen übersprungen werden, besteht darin, ein Überschreiben Ihrer Anpassungen zu vermeiden. Die Upgradevorschau versucht vorherzusagen, welche Datensätze beim tatsächlichen Upgrade übersprungen werden. Sie prognostiziert Überspringungen aufgrund von Anpassungen und einige der anderen komplexeren Szenarien. Es ist möglich, die Upgradevorschau zu verwenden, um diese vorhergesagten Anpassungsüberspringungen vor dem Upgrade zu beheben, wodurch verhindert werden kann, dass sie übersprungen werden.

Klicken Sie auf der Karte Vorschau auf **Version anzeigen** auf den Link **Vorschau details** anzeigen. Das Formular „Upgradevorschau“ wird zusammen mit den folgenden zugehörigen Listendetails angezeigt.

Zugehörige Listendetails

Feld	Beschreibung
Dateiname	Datensatz, der für den Abgleich gekennzeichnet wurde.
Vorhergesagte Disposition	<p>Aktion, die voraussichtlich während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorhergesagte Einfügung: Das System wird voraussichtlich einen neuen Datensatz einfügen. • Vorhergesagte Aktualisierung: Das System wird voraussichtlich diesen Datensatz aktualisieren. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt und wird beim nächsten Upgrade nicht übersprungen. • Vorhergesagtes Überspringen: Das System ändert diesen Datensatz nicht, um Anpassungen beizubehalten. • Vorhergesagtes Überspringen (manuelle Zusammenführung): Das System ändert diesen Datensatz nicht, da für die Aktualisierung ein manueller Eingriff erforderlich ist. • Voraussichtliches Überspringen (einmal anwenden): Das System wird diesen Datensatz voraussichtlich überspringen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde.
Priorität	Priorität, die zur Lösung des Konflikts zugewiesen wurde. Die Werte reichen von eins bis fünf, wobei einer die höchste Priorität darstellt.

Automatische Übersetzung

Zugehörige Listendetails (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis: ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Geschäftsregeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Lösung	<p>Möglichkeiten zur Lösung eines Konflikts.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht überprüft: In Konflikt stehende Dateien, die noch nicht überprüft wurden • Überprüft: Überprüft, aber es wurde noch keine Aktion ausgeführt • Überprüfung nicht erforderlich: Die Überprüfung der übersprungenen Dateien ist nicht erforderlich • Überprüft und beibehalten: Belassene Anpassungen ohne Aktualisierung durch Upgrade • Überprüft und rückgängig gemacht: Anpassungen verworfen, Datensatz gemäß der Upgrade-Version aktualisiert
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält
Zugehöriger Datensatz	Datensatz, für den der Change-Listeneintrag gilt

Upgrades planen und überwachen

Verwenden Sie das Modul „Upgrade-Überwachung“, um den Status eines laufenden Upgrades in Ihrer Instanz zu planen und zu überwachen. Sie können auch die Upgrade-Zusammenfassung und die Liste der Datensätze anzeigen, die Konflikte in Ihrer Instanz verursachen, sobald das Upgrade abgeschlossen ist.

- **Upgradesüberwachen:** Überwachen Sie den Fortschritt eines laufenden Upgrades in Ihrer Instanz
- **Liste der übersprungenen Datensätze** verarbeiten: Beheben Sie die Unterschiede zwischen den aktualisierten und benutzerdefinierten Versionen eines Datensatzes, indem Sie die Liste der übersprungenen Datensätze verarbeiten
- **Konflikte eines Datensatzes** auflösen: Lösen Sie Konflikte zwischen Ihrem benutzerdefinierten Datensatz und den mit dem Upgrade verbundenen Änderungen

Überwachen Sie ein Upgrade auf eine Instanz

Überwachen Sie den Fortschritt eines laufenden Upgrades in einer Instanz mit der Upgrade-Überwachung. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, können Sie eine Zusammenfassung der Ergebnisse im Upgrade-Zusammenfassungsbericht anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Upgrade Center** > **Upgrade-Überwachung**.

i Hinweis:

Wenn ein Upgrade ausgeführt wird, wird der Benutzer automatisch zur Seite **Upgrade Center** > **Upgrade** -Überwachung weitergeleitet.

2. Überwachen Sie den Fortschritt des Upgrades.

Wenn das System das Upgrade abgeschlossen hat, wird der Zusammenfassungsbericht zum Abschluss des Upgrades angezeigt.

i Hinweis:

Sie können jetzt den Status jeder Phase im Upgrade-Prozess anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Upgrade-Fortschritt](#).

Nächste Maßnahme

Lösen Sie im Upgrade-Zusammenfassungsbericht **alle Konflikte**, die das System daran gehindert haben, Datensätze zu aktualisieren.

Upgrade-Fortschritt

Wenn ein Upgrade ausgeführt wird, zeigt Upgrade-Fortschritt Fortschrittsbalken und andere Informationen an, die Sie bei der Überwachung des Prozesses unterstützen.

Sie können den Status jeder Phase während eines Upgrade-Vorgangs anzeigen. Es hilft Ihnen, genau zu wissen, in welcher Phase Sie sich zu jedem Zeitpunkt des Upgrade-Prozesses befinden.



ATF Test Generator and Cloud Runner

Improve confidence in your upgrades with the ATF Test Generator and Cloud Runner application. [Learn more here](#)

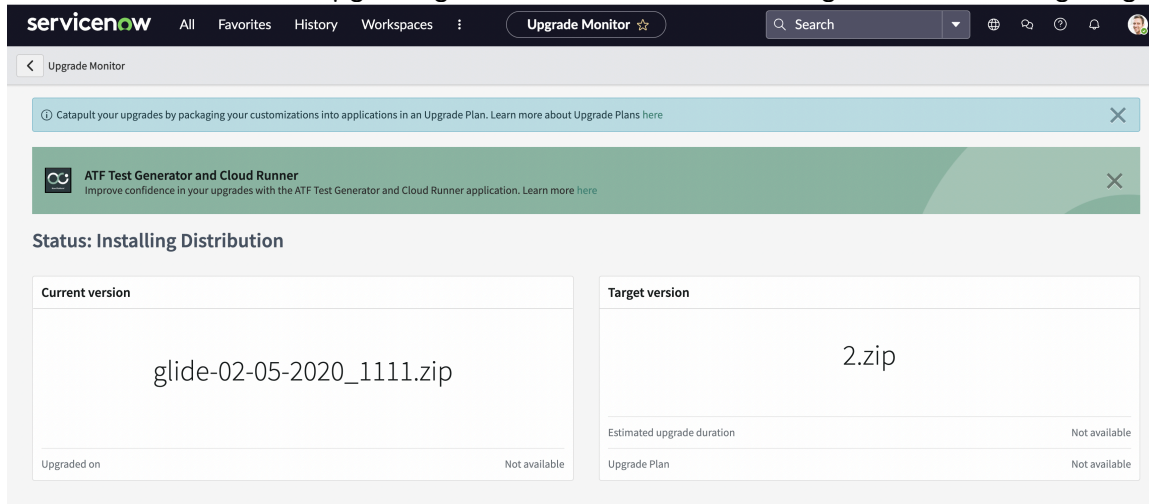
Wenn Sie die Store-Anwendung ATF Test Generator und Cloud Runner installiert haben, können Sie Testgenerierungsläufe über die Seite **Upgradeüberwachung** planen. Die obige Nachricht wird während eines Upgrade-Vorgangs angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Das Plugin SN_ATF_TG ist nicht aktiv.
- Die Instanz ist keine von gespeiste Instanz.
- Die Instanz ist keine selbst gehostete Instanz.

Hinweis:

Sie können Ihre Instanz jetzt mithilfe der Store-App [ATF Test Generator und Cloud Runner](#) sicher aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter .

Sobald das Datenbank-Upgrade gestartet wird, werden die folgenden Details angezeigt.



Details zum Upgrade-Fortschritt

Feld	Eingabewert
Aktuelle Version	Aktuelle Version der Instanz
Zielversion	Angestrebte Upgrade-Version der Instanz
Upgrade-Fortschritt	Ein Fortschrittsbalken, der anzeigt, wo sich das Upgrade im Gesamtprozess befindet. Die Länge eines Abschnitts in der Leiste zeigt nicht die relative Dauer dieses Prozesses an.
Upgrade-Fortschritt: Upgrade der Plattform	Das System wendet Upgrades auf Elemente an, die die Grundlage der Plattform bilden.
Upgrade-Fortschritt: Schema wird aktualisiert	Das System durchsucht die Plugins, um eine Liste der Tabellen zu erstellen, die aktualisiert werden müssen. Dadurch wird verhindert, dass das System dieselbe Tabelle mehrmals aktualisiert.
Upgrade-Fortschritt: Plugins werden geladen	Das System lädt sowohl Core- als auch optionale Plugins. Einige Funktionen erfordern mehr als ein Plugin, daher stimmt die Anzahl der aufgelisteten Plugins möglicherweise nicht mit der Anzahl der installierten optionalen Funktionen überein.
Upgrade-Fortschritt: Abschluss	Das System aktualisiert Komponenten, die nach Abschluss der vorherigen drei Phasen abgeschlossen werden müssen.

Details zum Upgrade-Fortschritt (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
Details	Zeigt die aktuelle Aktivität, einen Fortschrittsbalken für die aktuelle Aktivität und die aktuell aktualisierte Datei an.
Knoten-Upgrades	Die Farbe der Symbole stellt den Status jedes Knotens während dieses Upgrades dar: „Ausstehend“, „Wird ausgeführt“, „Erfolgreich“, „Fehlgeschlagen“ oder „Ausgefallen“.
Knoten	Der ausgewählte Knoten, der durch den Pfeil angezeigt wird. Um die Auswahl zu ändern, positionieren Sie den Mauszeiger über dem Symbol für den auszuwählenden Knoten.
Ausführungszeit	Wie lange läuft der ausgewählte Knoten (angezeigt durch den Pfeil) bereits? Wenn der ausgewählte Knoten offline ist, wird dieser Wert nicht mehr aktualisiert und zeigt an, wie lange ein Knoten online war, bevor er offline geschaltet wurde.
Version	Aktueller Build für den ausgewählten Knoten (angezeigt durch den Pfeil).
Erfolgreiches Upgrade	Wenn der ausgewählte Knoten online ist, wird angezeigt, wie lange der Knoten bereits online ist. Wenn der ausgewählte Knoten offline ist, wird angezeigt, wie lange der Knoten bereits offline ist.

Upgrade für Übersichtsbericht ausführen

Der Bericht „Upgrade-Zusammenfassung“ fasst die durchgeführten Aktionen zusammen, bietet Tools zur Lösung von Konflikten zwischen Anpassungen und Änderungen, die Teil des Upgrades sind, und enthält Informationen zur Schätzung der Zeit für Upgrades auf andere Instanzen.

Upgrade Monitor
Check for upgrade

Completed upgrade summary report

Upgraded version

Paris Patch 1

Previous version Orlando Patch 1

This version is at End-of-Life. [Learn more](#)

Upgrade duration

25 Minutes

Upgrade started 2020-04-16 11:43:30

Upgrade completed 2020-04-16 12:08:34

Find out what's new and changed in Paris Patch 1

Based on your release version, we've provided a list of fixed problems that may be relevant to you. You can also visit the ServiceNow product documentation site to generate personalized release notes, or you can review a list of open known errors on the Known Error Portal.

- [View fixed problems in your upgrade](#)
- [Generate personalized release notes](#)
- [Visit the Known Error Portal](#)

Details der Upgrade-Zusammenfassung

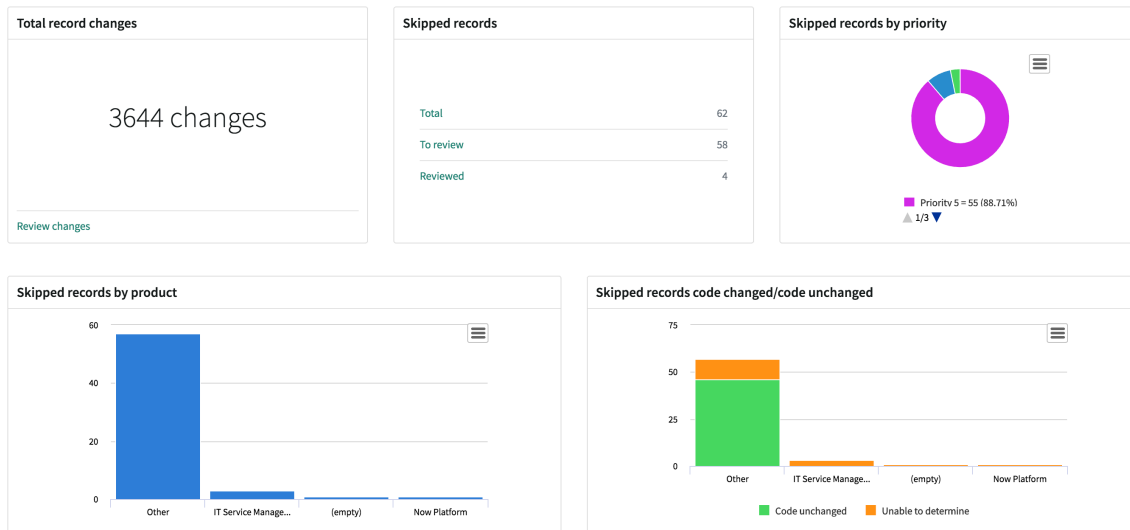
Feld	Eingabewert
Aktualisierte Version	Version, auf die die Instanz aktualisiert wurde
Upgradedauer	Gesamtzeit, die für das Upgrade benötigt wurde
Finden Sie heraus, was neu und geändert ist	<p>Links zum Anzeigen der neuen und geänderten Funktionen in der aktuellen Upgrade-Version. Die folgenden drei Links werden angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problembhebungen: Korrekturen, die seit der letzten Upgrade-Version vorgenommen wurden • Personalisierte Versionshinweise: Zusammenfassung der Versionshinweise für die in der Vorschau angezeigte Version • Known Error-Artikel: Fehler, die identifiziert, aber noch nicht gelöst wurden

Übersprungene Datensätze

Skipped Records from upgrade to Paris Patch 1

Skipped Record VTB

When you upgrade to a newer release version, the upgrade can include new features and bug fixes. If customizations are detected during the upgrade, those files are skipped to avoid conflicts. After your upgrade is complete, review these skipped records to decide which version of the files you'd like to keep.



Details zu übersprungenen Datensätzen

Feld	Eingabewert
Gesamtanzahl der Datensatzänderungen	<p>Gesamtzahl der Datensätze, die sich seit der letzten Upgrade-Version geändert haben.</p> <p>Änderungenüberprüfen: Liste der geänderten Datensätze, die überprüft</p>

Details zu übersprungenen Datensätzen (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	werden können. Unter Formular „System-Upgrade“ . finden Sie weitere Details.
Übersprungene Datensätze	<p>Datensätze überspringen, um zu verhindern, dass Ihre Anpassungen überschrieben werden. Wenn während des Upgrades in einigen Datensätzen Anpassungen gefunden werden, werden diese Datensätze übersprungen.</p> <p>Als Administrator können Sie jedes Update auflösen, das aufgrund einer Anpassung übersprungen wurde. Um ein übersprungenes Update zu beheben, können Sie den Grund für jeden übersprungenen Datensatz überprüfen und dann entweder die Anpassung beibehalten oder die Anpassung auf das Basissystem zurücksetzen. Wenn Sie einige der Anpassungen auf die Basisversion zurücksetzen, werden diese Datensätze durch das Upgrade gesendet, ohne übersprungen zu werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesamt: Übersprungene Datensätze insgesamt • Zu überprüfen: Übersprungene Datensätze insgesamt, die noch überprüft werden müssen • Überprüft: Übersprungene Datensätze insgesamt, die überprüft wurden
Übersprungene Datensätze nach Priorität	<p>ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Geschäftsregeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Übersprungene Datensätze nach Produkt	Übersprungene Datensätze werden nach Produktnamen sortiert
Übersprungene Datensätze – Code geändert/unverändert	Übersprungene Datensätze werden sortiert, je nachdem, ob sich der Code geändert hat oder nicht.

Hinweis:

Sie können auf **Datensatz-VTB** übersprungen klicken, um den Lösungsstatus des aktuellen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen in der VTB-Ansicht (Visual Task Board) anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Visual Task Board \(VTB\) für übersprungene Datensätze](#).

Knoten-Upgrades

Node Upgrades



● Pending
 ● Running
 ● Successful
 ● Failed
 ● Down

* Node: app129037.sjc102.service-now.com:emppvatlktu1001

* Version: glide-trackteamdevsandbox-09-01-2015_04-16-2020_0353

* Successful upgrade: Uptime 4 Days 11 Hours 55 Minutes

* Running time: 4 Days 11 Hours 55 Minutes

Im Abschnitt Knoten-Upgrades wird der Status des Upgrades für jeden Knoten in der Instanz angezeigt. Die Farbe des Symbols gibt den Status an, wie durch die Legende (Schlüssel) rechts neben den Knotensymbolen dargestellt. Um Details zu einem Knoten anzuzeigen, positionieren Sie den Cursor über dem Symbol für diesen Knoten. Ein Pfeil zeigt auf den ausgewählten Knoten, und die Informationen unter den Symbolen beziehen sich auf diesen Knoten.

Status der Anwendungsaktualisierung

Application Upgrade Status

View the installed/upgraded/failed applications during the upgrade.

Total application upgrade status	
Total	21
Installed	5
Upgraded	16
Failed	0
No application with later versions available	

Sie können die Liste der installierten und aktualisierten Anwendungen während eines Upgrades anzeigen. Außerdem werden die Anwendungen aufgelistet, die während des Prozesses nicht installiert wurden.

Hinweis:

Die Meldung **Alle Anwendungen sind auf den neuesten Versionen befinden** sich nur, wenn alle Anwendungen auf dem neuesten Stand sind.

Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

[View all application details](#)

Sie

können die ersten 10 Anwendungen anzeigen, die während des Upgrades installiert wurden. Wählen Sie **View all application details** (Alle Anwendungsdetails anzeigen) aus, um die Informationen zu allen installierten, aktualisierten und fehlgeschlagenen Anwendungen in der Tabelle „Upgrade-App-Versionsverläufe“ anzuzeigen.

i Hinweis:

Sie können auf einen der Anwendungslinks klicken, um zur Formularansicht zu wechseln. Wählen **Sie in** der Formularansicht die Option Zur Anwendung wechseln aus, um zum Sys-Datensatz der Anwendung zu wechseln.

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn Sie einen der Links zu fehlgeschlagenen Anwendungen ausgewählt

i To know the reason for the application upgrade failure, please review the logs attached to the [upgrade history](#).

haben.

Schema wechselt zu vom Klon ausgeschlossenen Tabellen

Schema Changes to Clone-excluded Tables

- ua_sp_logouts
- ua_sp_bot_session
- ua_stats_defn
- sys_connection
- discovery_credentials
- sys_import_set
- sys_upgrade_history_log
- ua_ih_usage
- sys_email_account
- ua_sp_usage

[View all clone-excluded tables](#)

Der Abschnitt „Schemaänderungen an vom Klon ausgeschlossenen Tabellen“ zeigt eine Liste der vom Upgrade betroffenen Tabellen, die beim Klonen der Produktionsinstanz in diese Instanz vom Klon ausgeschlossen wurden. Da vom Klon ausgeschlossene Tabellen leer sind, dauert das Upgrade weniger Zeit als das Upgrade derselben Tabellen in der Produktionsinstanz. Um abzuschätzen, wie lange das Produktions-Upgrade dauert, beachten Sie die Größe der vom Klon ausgeschlossenen Tabellen in der Produktionsinstanz.

Erste 10 Korrekturskripts nach Dauer

Top 10 Fix Scripts by Duration

Duration	Name/Description	Duration	Name/Description
1 Second	fix_outage_number.xml Conditionally loads outage number plugin only if the customer does not already have a custom prefix	0 Seconds	init_vncc.xml Fix script on upgrade to populate semaphore sets
0 Seconds	fix_enable_sqa_ui_plugin_on_upgrade.xml For Social QA upgrade customers Social QA UI plugin will be activated by default in case we want to ship any critical UI fixes	0 Seconds	fix_asmt_metric_type_extendable.xml Update metric types to active
0 Seconds	fix_business_calendar_span_schema.xml Correct the start and end columns to datetime for business_calendar_span	0 Seconds	sys_script_fix_95412ef70f0300105605539ac4767e9b.xml
0 Seconds	fix_sys_hub_flow_base_description.xml Fix job for setting the mandatory attribute of description field to false on sys_hub_flow_base table	0 Seconds	zzzzz_zzzzz_set_upgrade_complete.xml Set the upgrade impending property to false now that upgrade is finished.
0 Seconds	sys_script_fix_6a982fa13b4300105a18802b13efc487.xml	0 Seconds	fix_upgrade_history_log_priority_choice.xml Add 'sys_upgrade_history_log' to property 'glide.ui.permitted_tables' for Upgrade Center Skipped Records Chart UI.

[View all fix script durations](#)

Die Top 10 der Korrekturskripts nach Dauer hilft Ihnen zu verstehen, welche Korrekturskripts die meiste Zeit benötigt haben.

Erste 10 Schemaänderungen nach Dauer

Top 10 Schema Changes by Duration

Duration	Table name	Alter Type(s)	Element Names	Row Count
8 Seconds	sys_upgrade_history_log	add_columns	[claim_status]	83473
5 Seconds	sys_upgrade_history_log	batch_alter	sys_upgrade_history_log	85607
1 Second	sys_cache_flush	batch_alter	sys_cache_flush	43994
0 Seconds	sys_aw_form_header	batch_alter	sys_aw_form_header	142
0 Seconds	sys_cluster_state	batch_alter	sys_cluster_state	2
0 Seconds	upgrade_center_metadata	create_table	upgrade_center_metadata	0
0 Seconds	sys_declarative_action_group	batch_alter	sys_declarative_action_group	1
0 Seconds	pa_breakdowns	batch_alter	pa_breakdowns	31
0 Seconds	cxs_table_config	batch_alter	cxs_table_config	9
0 Seconds	sys_sg_ui_parameter	batch_alter	sys_sg_ui_parameter	17

[View all schema change durations](#)

Die 10 häufigsten Schemaänderungen nach Dauer helfen Ihnen zu verstehen, welche Schemaänderungen die meiste Zeit erfordern haben.

Top-10-Plugins nach Dauer

Die Top 10 Plugins nach Dauer hilft Ihnen, die Plugins zu sehen, die am meisten Zeit benötigen haben. Klicken Sie auf **Gesamte Plugin-Dauer** anzeigen, um die Liste der **System-Upgrade-Metriken** anzuzeigen, die nach dem aktuellen Sys-Upgrade-Verlaufsprotokoll gefiltert und nach Dauer sortiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Zeigen Sie geladene Dateien für ein Plugin an](#).

Zeigen Sie geladene Dateien für ein Plugin an

Rufen Sie eine zugehörige Listenansicht aller für ein Plugin geladenen Dateien ab, indem Sie auf **Ansicht gesamte Plugin-Dauer** klicken.

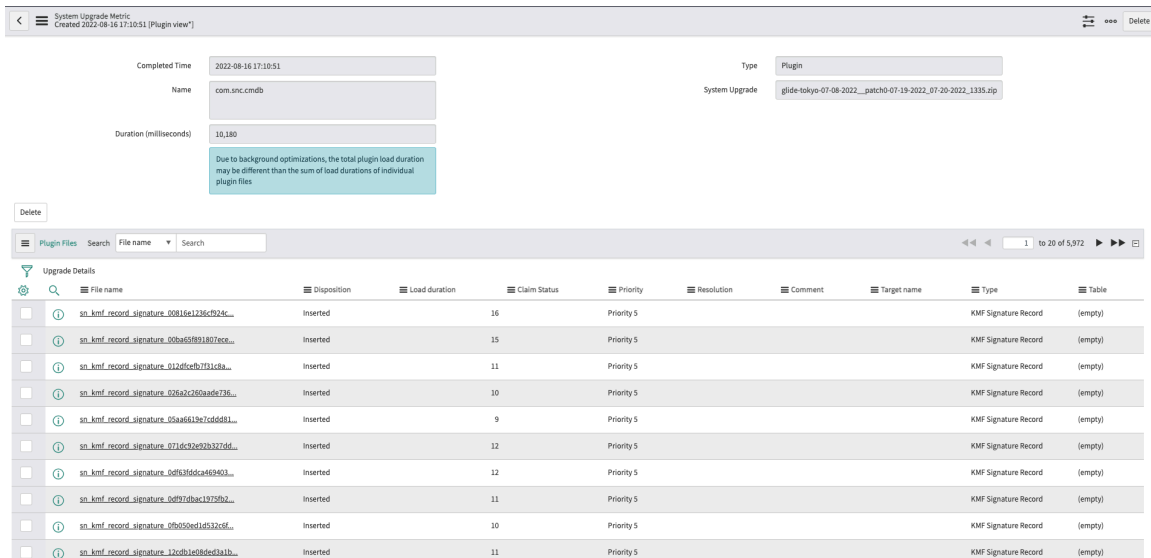
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Upgrade Center > Upgradeüberwachung**.
Wenn das System das Upgrade abgeschlossen hat, wird der Upgrade-Zusammenfassungsbericht angezeigt.
2. Scrollen Sie nach unten zu **Top 10 Plugins nach Dauer**.
3. Klicken Sie auf **Gesamte Plugin-Dauer anzeigen**.
Die Liste der **System-Upgrade-Metriken** aller Plugins und deren Dauer wird angezeigt.
4. Klicken Sie in der Liste auf eines der Plugins, um die Formularansicht „**System-Upgrade-Metriken**“ dieses Plugins zu öffnen.

Die zugehörige Liste „Plugin-Dateien“ aller geladenen Dateien für dieses Plugin wird angezeigt.



Hinweis:

Die Gesamtladedauer des Plugins ist nicht die Summe der Ladedauer aller geladenen Dateien für dieses Plugin.

Verarbeitet die Liste der übersprungenen Datensätze

Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze, um die Unterschiede zwischen den aktualisierten und benutzerdefinierten Versionen eines Datensatzes zu beheben. Wenn Sie einen von diesem Upgrade betroffenen Datensatz angepasst oder geändert haben, z. B. eine Business Rule oder ein Skript, generiert das Upgrade einen Datensatz zum Überspringen des Protokolls.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie die Änderungen, die Sie an Baseline-Datensätzen vorgenommen haben, z. B. Business Rules und Skripts, die in der Liste der übersprungenen Datensätze angezeigt werden, und stellen Sie gegebenenfalls die Baseline-Version wieder her. Testen Sie nach dem Upgrade alle Änderungen, die Sie an diesen Datensätzen vorgenommen haben, gründlich.

Prozedur

1. Navigieren zu Alle > Upgrade Center > Upgradeüberwachung.

Wenn das Upgrade noch ausgeführt wird, zeigt das System den Bildschirm [Upgrade-Fortschritt](#) an. Nach Abschluss des Upgrades zeigt das System [Upgrade für Übersichtsbericht ausführen](#) an.

2. Nachdem das System den Upgrade-Zusammenfassungsbericht angezeigt hat, klicken Sie im Feld Übersprungen auf den Link Änderungen überprüfen.

Das System zeigt das [Formular „System-Upgrades“](#) an.

3. Navigieren Sie zum Abschnitt Übersprungene Datensätze überprüfen, und scrollen Sie bei Bedarf zur zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung.

Weitere Informationen finden Sie [unter Übersprungene Datensätze mit zugehörigen Listen überprüfen](#).

4. Klicken Sie auf die Zeile für den ersten Datensatz, den Sie abgleichen möchten.

Das System zeigt [Formular „Upgradedetails“](#) für diesen Datensatz an.

5. Bewerten Sie, wie Sie den Konflikt für diesen Datensatz lösen möchten, und führen Sie die entsprechende Aktion aus:

Aktion	Beschreibung
<p>Behalten Sie den benutzerdefinierten Datensatz bei, und aktualisieren Sie ihn nicht</p>	<p>Nachdem Sie die Änderungen überprüft haben, setzen Sie den Lösungsstatus auf Überprüft und beibehalten.</p> <p>Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung zu Übersprungene Änderungen verschoben. Weitere Informationen finden Sie unter Übersprungene Datensätze mithilfe von zugehörigen Listen überprüfen.</p>
<p>Behalten Sie die Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Klicken Sie auf Konflikte auflösen, um zu Formular „Konflikte auflösen“ zu navigieren. b. Überprüfen Sie die Unterschiede. c. So führen Sie ein Feld zusammen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem Rechtspfeil für das Feld. ▪ Klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten. ▪ Wenn Sie alle entsprechenden Felder zusammengeführt haben, klicken Sie auf Zusammenfügen. <p>Nach dem Zusammenführen der Anpassungsänderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Disposition ändert sich von Übersprungen in Zusammengefügt. ○ Der Auflösungsstatus ändert sich in Überprüft und zusammengeführt. ○ Der Datensatz wird aus der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ in die zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“ verschoben.
<p>Verwerfen Sie die Anpassung, und aktualisieren Sie den Datensatz so, dass er dem Basissystem für dieses Upgrade entspricht</p>	<p>Klicken Sie nach der Überprüfung der Änderungen auf Basissystem wiederherstellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Disposition ändert sich von Übersprungen in Rückgängig gemacht. ○ Der Auflösungsstatus ändert sich in Überprüft und Rückgängig gemacht.

Aktion	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Das System erstellt einen Kunden-Update-Datensatz. ○ Der Datensatz wird aus der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ in die zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“ verschoben. <p>i Hinweis: Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie jederzeit auf Änderungen erneut anwenden klicken, um die Anpassung erneut anzuwenden (und die Rückgängigmachung rückgängig zu machen).</p>
Überprüfen Sie das Überspringen, und führen Sie keine Aktion für das Objekt durch	Nachdem Sie die Änderungen überprüft haben, legen Sie den Lösungsstatus auf Überprüft fest. Der Datensatz wird aus der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ in die zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“ verschoben.
Belassen Sie die übersprungene Liste für eine spätere Entscheidung, und beachten Sie, dass Sie den Datensatz nicht überprüft haben	Wählen Sie in der Liste „ Auflösung “ die Option Nicht überprüft aus, um die Entscheidung über die Behandlung dieses Konflikts zurückzustellen. Der Datensatz verbleibt in der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“.

i Hinweis:

Das System verfolgt Änderungen an Datensätzen in einem Update Set, sodass Sie diese Änderungen später auf eine andere Instanz anwenden können. Das System migriert jedoch die Upgrade-Detaildatensätze nicht von einer Instanz zur nächsten. Diese Datensätze gelten für ein bestimmtes Upgrade einer bestimmten Instanz. Wenn Sie die Kommentare, Auflösungen oder andere Informationen aus der übersprungenen Liste beibehalten möchten, exportieren Sie sie aus dieser Instanz.

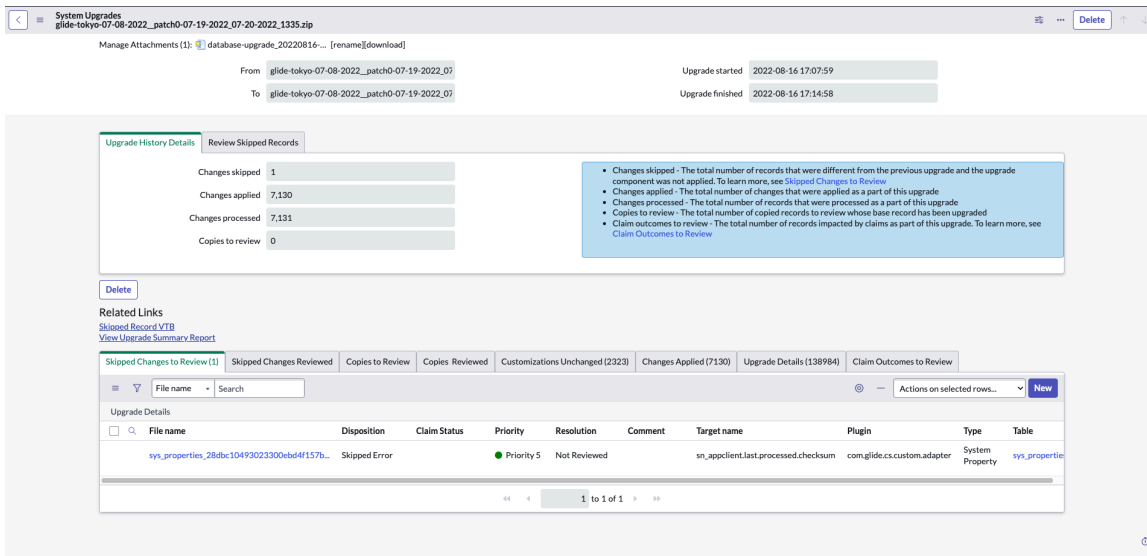
6. Geben Sie im Feld **Kommentar** die Gründe für Ihre Entscheidung und andere Informationen ein, die Sie dokumentieren möchten.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Testen Sie nach dem Upgrade gründlich alle Änderungen, die Sie an den Datensätzen in der Liste der übersprungenen Datensätze vorgenommen haben.

Formular „System-Upgrade“.

Wenn ein Upgrade abgeschlossen ist, werden im Formular „System-Upgrades“ wichtige Statistiken zum Upgrade und eine zugehörige Liste der übersprungenen Datensätze (die übersprungene Liste) angezeigt.



Automatische Übersetzung

System-Upgrade-Details

Feld	Eingabewert
Von	Version der Instanz vor dem Upgrade.
Bis	Version der Instanz nach dem Upgrade.
Upgrade gestartet	Zeitpunkt des Starts des Upgrades.
Upgrade beendet	Zeitpunkt, zu dem das Upgrade abgeschlossen wurde.
Übersprungene Änderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich vom vorherigen Upgrade unterscheiden und deren Upgrade-Komponente nicht angewendet wurde, hauptsächlich aufgrund von Anpassungen.
Angewendete Änderungen	Gesamtzahl der Änderungen, die als Teil dieses Upgrades angewendet werden Angewendete Änderungen sind die Summe der aktualisierten, verschiedenen Datensätze, gelöschten Datensätze (wobei der Wert von geändert „wahr“ ist) und eingefügten Datensätzen (wobei der Wert von geändert „wahr“ ist).
Änderungen verarbeitet	Gesamtzahl der Datensätze, die im Rahmen dieses Upgrades verarbeitet wurden. „Verarbeitete Changes“ ist die Summe der übersprungenen Changes und der angewendeten Changes .
Zu überprüfende Kopien	Gesamtzahl der zu überprüfenden kopierten Datensätze, deren Basisdatensätze aktualisiert wurden

Lösen Sie Konflikte für einen einzelnen Datensatz auf

Gleichen Sie Unterschiede zwischen Ihrem benutzerdefinierten Datensatz und den mit dem Upgrade verbundenen Änderungen ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Klicken Sie im **Formular „Upgrade-Details“** für den Datensatz, den Sie abgleichen, auf **Konflikte auflösen**.

Das System zeigt das **Formular „Konflikte auflösen“** an, in dem die Unterschiede zwischen den beiden Versionen des Datensatzes hervorgehoben werden. Das Formular zeigt Informationen zum Basissystemdatensatz auf der linken Seite und den benutzerdefinierten Datensatz auf der rechten Seite an.

i Hinweis:

Das System erstellt einen neuen Kunden-Update-Datensatz, wenn Sie auf **Konflikte auflösen** klicken.

2. Vergleichen Sie das Basissystem mit dem benutzerdefinierten Datensatz für jedes Feld in diesem Formular. Bearbeiten Sie für Nicht-Skript-Felder den benutzerdefinierten Datensatz auf der rechten Seite, um die gewünschten Elemente des Basissystems und der Anpassung aufzunehmen.
3. Wenn dieser Datensatz ein Skript enthält, überprüfen Sie es auf Konflikte und lösen Sie es.
 - a. Klicken Sie in das Feld Skript.

Das System zeigt das Formular „Konflikte auflösen – Skript“ an, in dem Bereiche hervorgehoben werden, in denen sich die beiden Versionen des Skripts unterscheiden.

- b. Bearbeiten Sie die rechte Seite, sodass das Skript den gewünschten Inhalt enthält. Um einen Codeblock von links nach rechts zu verschieben, klicken Sie auf die kleinen Pfeile, die diesem Block in der mittleren Spalte entsprechen.

- c. Klicken Sie auf **OK**.

Das System kehrt zum Formular „Konflikte auflösen“ zurück.

4. Um Ihre Änderungen am Datensatz zu speichern, klicken Sie auf **Zusammenführung speichern**. Das System setzt die **Auflösung** für diesen Datensatz auf **Überprüft und zusammengeführt**.

Formular „Upgradedetails“

Im Formular „Upgrade-Details“ können Sie einen einzelnen vom Upgrade betroffenen Datensatz überprüfen und Konflikte zwischen dem Upgrade und den Anpassungen abgleichen.

The screenshot displays the 'Upgrade Details' form in ServiceNow. At the top, there's a navigation bar with 'servicenow' logo and user options. The main header shows 'Upgrade Details - Created 2022-08-16 05:47:00'. Below this, there are action buttons: 'Update', 'Resolve Conflicts', 'Revert to Base System', and 'Delete'. A blue informational box provides instructions on tracking progress in resolving skipped records, mentioning 'Priority', 'Resolution Status', and 'Comments'. The form fields include:

- File name: sys_ui_related_list_relationship_entry_53fb0c3d779901104cdac0c23e5a9927
- Priority: Priority 5
- Comment: (empty text area)
- Resolution: Not Reviewed
- Disposition: Skipped
- Type: Related List Relationship Entry
- Plugin: com.snc.taxonomy
- Table: sys_ui_related_list_relationship_entry

 A note below the fields states: 'The Resolve Conflicts page displays a side-by-side comparison of the base system record and the corresponding customized record. Use the built-in diff editor to resolve conflicts in multi-line text fields.' At the bottom, there's a table titled 'Upgrade History Tasks' with columns for 'Number', 'Short description', 'Priority', and 'Assigned to'. The table currently shows 'No records to display'.

Details im Formular „Upgradedetails“.

Feld	Eingabewert
Dateiname	Der Datensatz, der vom System als abgleichbar gekennzeichnet wurde.
Priorität	Die Priorität, die das System der Lösung dieses Konflikts zugewiesen hat. Die Werte reichen von eins bis fünf, wobei einer die höchste Priorität darstellt.
Anmerkung	Kommentare, um Ihre Entscheidungen über den Abgleich dieses Datensatzes zu dokumentieren.
Lösung	<p>Wie Sie diesen Konflikt gelöst haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht überprüft: Noch nicht überprüft • Überprüft: Überprüft, aber noch keine Aktion ausgeführt • Überprüft und zusammengeführt: Es wurden Änderungen am Datensatz vorgenommen, um die angepassten und aktualisierten Versionen abzugleichen • Überprüft und beibehalten: Belassene Anpassungen ohne Aktualisierung durch Upgrade • Überprüft und rückgängig gemacht: Anpassungen verworfen, Datensatz gemäß Upgrade aktualisiert <p>Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeitet die Liste der übersprungenen Datensätze.</p>
Disposition	<p>Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt • Aktualisiert: Das System hat den Datensatz aktualisiert • Gelöscht: Das System hat den Datensatz gelöscht • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle mit diesem Datensatz nicht finden • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Baselinekomponente seit dem letzten Release nicht geändert hat

Details im Formular „Upgradedetails“. (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	<ul style="list-style-type: none"> • Manuelle Zusammenführung übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da für die Aktualisierung ein manueller Eingriff erforderlich ist • Übersprungen, einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde • Nicht aktuell: Das System hat eine Änderung angewendet, diese Änderung wurde jedoch später während desselben Upgrades überschrieben.
Typ	Typ des Datensatzes, z. B. Skripteinbindung.
Zielname	Name des übersprungenen Datensatzes, falls zutreffend.
Update-Satz	Nicht verwendet.
Plugin	Das Plugin, das diesen Datensatz enthält.
Tabelle	Die Tabelle, die diesen Datensatz enthält.

Formular „Konflikte auflösen“.

Das Formular „Konflikte auflösen“, das Sie mit der Basissystemversion mit der benutzerdefinierten Version eines Datensatzes vergleichen und die Unterschiede ausgleichen.

Felder

Die in diesem Formular angezeigten Felder hängen von der Art des Datensatzes ab, den Sie abgleichen. Die linke Spalte zeigt die Datensatzfelder im Basissystem, einschließlich der vorgeschlagenen Änderungen, die Teil des Upgrades sind. Die rechte Spalte zeigt die Felder für Ihren benutzerdefinierten Datensatz.

Überprüfen des Upgrade-Verlaufs

Das Modul „Upgradeverlauf“ verfolgt jedes Upgrade einer Instanz nach. Sie können mit diesem Modul auch den vollständigen Bericht eines alten Upgrades oder einer kürzlich abgeschlossenen Upgrade-Version anzeigen.

- **Zugehörige** Listen zum Upgradeverlauf: Verwenden Sie die zugehörigen Listen, um die übersprungenen Datensätze in einem Upgrade aufzulösen, nachzuverfolgen und zu überprüfen
- **Visual Task Board (VTB) -Ansicht übersprungener Datensätze**: Verwenden Sie die VTB-Ansicht, um den Lösungsstatus eines vorherigen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen anzuzeigen

Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe von zugehörigen Listen

Verwenden Sie verschiedene zugehörige Listen, um die übersprungenen Datensätze in einem Upgrade aufzulösen, nachzuverfolgen und zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Upgrade Center > Upgradeverlauf**.

Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.

2. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus.
Das Formular „System-Upgrades“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine der folgenden zugehörigen Listen aus, um die übersprungenen Datensätze zu überprüfen.

Zugehörige Liste „Änderungen an Überprüfung“ übersprungen

Lösen Sie die übersprungenen Aktualisierungsdatensätze auf, indem Sie sie in der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ nachverfolgen und überprüfen. Um zu verhindern, dass Ihre Anpassungen bei System-Upgrades überschrieben werden, überspringt der Upgrade-Prozess angepasste Objekte (wendet die Aktualisierung nicht an). Weitere Informationen finden Sie [unter Übersprungene Updates auflösen und einen Lösungsstatus festlegen](#).

Zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“.

Zeigen Sie die Liste der überprüften übersprungenen Datensätze in der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“ an. Wenn Sie einen übersprungenen Datensatz zur Überprüfung auswählen und einen **Lösungsstatus** auf einen anderen Wert als Nicht überprüft festlegen, wird der Aktualisierungsdatensatz von der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen“ zu „Überprüfen“ in die zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“ verschoben.

Wird in die zugehörige Liste Überprüfen kopiert

Zu überprüfende Kopien listet alle Datensätze auf, die überprüft werden müssen.

Kopiert die zugehörige Liste Überprüft

Kopien Überprüfte listet alle Datensätze auf, die überprüft wurden.

Zugehörige Liste „Anpassung nicht geändert“.

Anpassungen Unverändert listet alle Datensätze auf, die (aufgrund einer Anpassung) übersprungen wurden, aber seit dem letzten Upgrade keine Änderungen vorgenommen wurden. Weitere Informationen [finden Sie unter Anpassung zurücksetzen](#).

Zugehörige Liste Angewendete Changes

Angewendete Änderungen listet alle Änderungen auf, die in diesem Upgrade angewendet wurden.

Zugehörige Liste „Anspruchsergebnisse zur Überprüfung“.

Während System-Upgrades werden auf der Registerkarte Anspruchsstatus Ergebnisse angezeigt, die überprüft und gelöst werden müssen.

Zugehörige Liste „Upgradedetails“.

Upgrade-Details listet alle Upgrade-Details-Datensätze für dieses Upgrade auf.

 Hinweis:

Die zugehörigen Listen „Zu überprüfende Kopien“ und „Überprüfte Kopien“ sind plattformspezifische zugehörige Listen.

Zugehörige Listendetails des Upgradeverlaufs

Die folgende Tabelle enthält die Beschreibung der einzelnen Felder in allen zugehörigen Listen im Modul „Upgradeverlauf“.

Zugehörige Listendetails

Feld	Eingabewert
Dateiname	Der Dateiname hat unterschiedliche Beschreibungen für verschiedene zugehörige Listen

Zugehörige Listendetails (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	<ul style="list-style-type: none"> • Zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen an Überprüfung“: Name des übersprungenen Upgradedetail-Datensatzes • Zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“: Name des überprüften Upgradedetail-Datensatzes • Kopien in die zugehörige Liste Überprüfen: Name des Datensatzes, der überprüft werden muss • Kopien der zugehörigen Liste „Überprüft“: Name des Datensatzes, der überprüft wurde • Zugehörige Liste „Anpassung nicht geändert“: Name des unveränderten sys_upgrade_history_log-Datensatzes. Wählen Sie es aus, wenn Sie auf Upgrade-Details zugreifen und Kommentartext hinzufügen oder einen Lösungsstatus dafür festlegen möchten • Zugehörige Liste Angewendete Änderungen: Name der aktuellen Upgrade-Datei • Zugehörige Liste „Claim Outcomes to Review“ (Anspruchsergebnisse zur Überprüfung): Name des übersprungenen Upgradedetail-Datensatzes • Zugehörige Liste „Upgrade-Details“: Name der aktuellen Upgrade-Datei
Disposition	<p>Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt. • Aktualisiert: Das System hat diesen Datensatz aktualisiert. • Gelöscht: Das System hat diesen Datensatz gelöscht. • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten. • Fehler „Übersprungen“: Das System hat kein Upgrade für diese Datei, es wurde jedoch aus Gründen übersprungen, z. B. weil der Datensatz bereits in einem anderen Bereich im System vorhanden ist

Automatische Übersetzung

Zugehörige Listendetails (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	<p>oder eine Systemeigenschaft vorhanden ist.</p> <p>i Hinweis: Dies kann nur von einer Wartung bearbeitet werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt. • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle mit diesem Datensatz nicht finden. • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Baselinekomponente seit dem letzten Release nicht geändert hat. • Manuelle Zusammenführung übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da für die Aktualisierung ein manueller Eingriff erforderlich ist. • Übersprungen, einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde. • Nicht aktuell: Das System hat eine Änderung angewendet, diese Änderung wurde jedoch später während desselben Upgrades überschrieben.
<p>Priorität</p>	<p>Relative Bedeutung des Konflikts, der das Überspringen verursacht hat.</p> <p>i Hinweis: ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Geschäftsregeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige

Zugehörige Listendetails (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
Grund	Gibt den Grund an, warum ein bestimmter Datensatz in die Disposition „Fehler übersprungen“ verschoben wurde.
Lösung	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüft • Beibehalten • Rückgängig gemacht
Anmerkung	Während der Lösung eines übersprungenen Updates haben Sie die Möglichkeit, jedem Datensatz einen Kommentar hinzuzufügen. Beispielsweise kann der Kommentar zukünftigen Prüfern die Aktion erklären, die Sie ausgeführt haben.
Zielname	Name des Datensatzes, der der aktuellen Datei entspricht.
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält.
Typ	Aktueller Dateityp (z. B. Business Rule oder UI-Richtlinie).
Tabelle	Tabelle, die den Datensatz enthält.

Machen Sie eine Anpassung rückgängig

Um zu verhindern, dass Anpassungen durch System-Upgrades überschrieben werden, überspringt der Upgrade-Prozess automatisch Änderungen an Objekten, die angepasst wurden. Möglicherweise möchten Sie Ihre Anpassungen überschreiben, wenn ein Software-Upgrade eine Funktion enthält, die Sie implementieren möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um benutzerdefinierte Objekte zu identifizieren, fügt das System einen entsprechenden Datensatz in der Tabelle „Kunden-Updates“ [sys_update_xml] hinzu. Die Tabelle enthält die aktuellen Versionsinformationen für alle Objekte, die angepasst wurden. Der Upgrade-Vorgang überspringt Änderungen an Objekten, die Einträge in der Tabelle haben. Der Upgrade-Prozess überspringt keine Objekte, wenn sich nur ausgeschlossene Felder geändert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Upgrade Center > Upgradeverlauf**.
2. Wählen Sie die gewünschte Softwareversion aus.
3. Filtern Sie die zugehörige Liste „Upgrade-Details“ nach **Disposition ist übersprungen**.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie eine weitere Filterbedingung für **Changed is True hinzu**, um nur die Objekte zurückzugeben, die sich seit dem letzten Upgrade geändert haben.
5. Wählen Sie den zu implementierenden Aktualisierungsdatensatz aus.
Das Feld **Dateiunterschiede** zeigt einen direkten Vergleich der Anpassung und der Standardversion an. Löschungen werden rot hervorgehoben, Ergänzungen grün und Änderungen gelb.

6. Klicken **Sie auf** Basissystem wiederherstellen, um Ihr benutzerdefiniertes Objekt mit der Systemstandardversion zu überschreiben.
 - Die **Disposition** ändert sich von **Übersprungen** in **Rückgängiggemacht**.
 - Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, haben Sie die Möglichkeit, auf **Änderungen** erneut anzuwenden zu klicken, um Ihre Anpassungen erneut anzuwenden (und die Rücksetzung rückgängig zu machen).

Lösen Sie ein übersprungenes Update auf, und legen Sie einen Lösungsstatus fest

Überprüfen Sie den Grund für jeden übersprungenen Datensatz, um jede übersprungene Aktualisierung nach einem Upgrade zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie lösen ein Update, indem Sie entweder die Anpassung beibehalten oder die Anpassung mit dem Basissystem-Update zusammenführen oder überschreiben.

i Hinweis:

Objekte, die angepasst werden und seit dem letzten Upgrade im Basissystem nicht geändert wurden, erfordern keine Aktion Ihrerseits.

Wenn ein Objekt angepasst wird, fügt das System der Tabelle „Kunden-Updates“ [sys_update_xml] einen entsprechenden Datensatz hinzu und verwaltet dann die aktuellen Versionsinformationen für alle angepassten Objekte. Beim Upgrade-Prozess werden Änderungen an Objekten mit einer aktuellen Version in der Tabelle „Kunden-Updates“ übersprungen. Wenn Sie das Verfahren befolgen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Behalten Sie eine Anpassung ohne Änderungen bei
- Behalten Sie eine Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen
- Ein benutzerdefiniertes Objekt auf die aktualisierte Version zurücksetzen (d. h. die Anpassung überschreiben)
- Überprüfen Sie das Überspringen, und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Upgrade Center > Upgradeverlauf**.
2. Wählen Sie die gewünschte Softwareversion aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ den zu lösenden Aktualisierungsdatsatz aus.
Weitere Informationen finden Sie [unter Übersprungene Datensätze mithilfe von zugehörigen Listen überprüfen](#).
4. Überprüfen Sie die Liste der Änderungen.
Bei Textfeldern können Sie in das Feld klicken, um das Diff/Merge-Tool zu öffnen. Überprüfen Sie die Unterschiede. Klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
Sie haben die Möglichkeit, jedem Datensatz einen **Kommentar** hinzuzufügen, z. B. um die Aktion zukünftigen Prüfern zu erklären.

Zugehörige Liste „Änderungen an Überprüfung“ übersprungen

Feld	Eingabewert
<p>Behalten Sie den benutzerdefinierten Datensatz bei, und aktualisieren Sie ihn nicht.</p>	<p>Nachdem Sie die Änderungen überprüft haben, setzen Sie den Lösungsstatus auf Überprüft und beibehalten.</p> <p>Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung zu Übersprungene Änderungen verschoben.</p>
<p>Behalten Sie die Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen.</p>	<p>a. Klicken Sie auf Konflikte auflösen, um zum Formular „Konflikte auflösen“ zu navigieren.</p> <p>b. Überprüfen Sie die Unterschiede.</p> <p>c. So führen Sie ein Feld zusammen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem Rechtspfeil für das Feld. ▪ Klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten. ▪ Wenn Sie alle entsprechenden Felder zusammengeführt haben, klicken Sie auf Zusammenfügen. <p>Nach dem Zusammenführen der Anpassungsänderungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Der Auflösungsstatus ändert sich in Überprüft und zusammengeführt. ○ Der Datensatz wird aus der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ in die zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“ verschoben.
<p>Verwerfen Sie die Anpassung, und aktualisieren Sie den Datensatz so, dass er dem Basissystem für dieses Upgrade entspricht.</p>	<p>Klicken Sie nach der Überprüfung der Änderungen auf Basissystem wiederherstellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Disposition ändert sich von „Übersprungen“ in „Rückgängiggemacht“. ○ Der Lösungsstatus ändert sich in „Überprüft“ und „Rückgängig gemacht“. ○ Das System erstellt einen Kunden-Update-Datensatz. ○ Der Datensatz wird aus der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ in die zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“ verschoben.

Feld	Eingabewert
	<p>i Hinweis: Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie jederzeit auf Änderungen erneut anwenden klicken, um die Anpassung erneut anzuwenden.</p>
Überprüfen Sie das Überspringen, und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus.	Nachdem Sie die Änderungen überprüft haben, legen Sie den Lösungsstatus auf Überprüft fest. Der Datensatz wird aus der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ in die zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“ verschoben.
Belassen Sie die übersprungene Liste für eine spätere Entscheidung, und beachten Sie, dass Sie den Datensatz nicht überprüft haben.	Wählen Sie in der Liste „ Auflösung “ die Option Nicht überprüft aus, um die Entscheidung über die Behandlung dieses Konflikts zurückzustellen. Der Datensatz verbleibt in der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

7. Wiederholen Sie den Vorgang, um jeden Aktualisierungsdatensatz in der Liste aufzulösen.

Ergebnisse

In der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ werden nur übersprungene Aktualisierungen mit dem **Lösungsstatus Nicht überprüft** oder ohne festgelegte Lösung angezeigt. Jede Aktion, die Sie ausführen, die den **Auflösungsstatus** in einen anderen Wert als **Nicht überprüft** oder **--Keine-- ändert**, entfernt die übersprungene Aktualisierung aus der Liste und verschiebt sie in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen überprüft.

Visual Task Board (VTB) für übersprungene Datensätze

Zeigen Sie den Lösungsstatus eines vorherigen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen in der VTB-Ansicht (Visual Task Board) an. Für jedes ausgeführte Upgrade wird ein Upgrade-Verlaufsdatensatz erstellt.

Um den Verlaufsbericht anzuzeigen, navigieren Sie zu **Upgrade Center > Upgradeverlauf**. Sie können dann ein Upgrade aus der Liste auswählen, um die Details des Upgradeverlaufs anzuzeigen. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Datensatz-VTB** übersprungen, um die übersprungenen Datensätze für VTB anzuzeigen und zu verwalten.

i Hinweis:

Der zugehörige Link **VTB für übersprungenen Datensatz** wird nur angezeigt, wenn für das Versions-Upgrade übersprungene Datensätze vorhanden sind.

VTB-Details im Upgradeverlauf

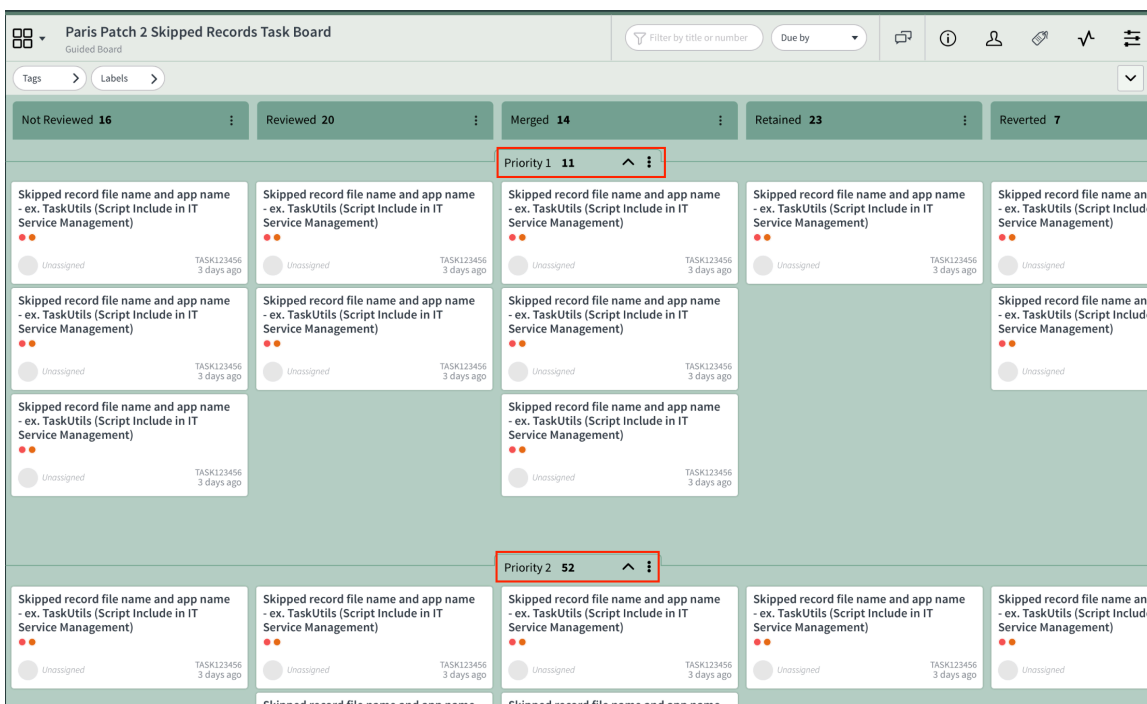
Feld	Beschreibung
Nicht überprüft	Aufgaben, die nicht überprüft wurden
Überprüft	Aufgaben, die überprüft wurden

VTB-Details im Upgradeverlauf (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zusammengefügt	Aufgaben, die sowohl die alten als auch die neuen Änderungen enthalten
Beibehalten	Aufgaben, die die Updates vom letzten Upgrade beibehalten haben
Rückgängig gemacht	Aufgaben, die ihre Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht haben

Die übersprungenen Datensätze werden basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen priorisiert. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:

- Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr
- Priorität 2: Geschäftsregeln, Sicherheits-ACLs und mehr
- Priorität 3: Berichte und mehr
- Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlätze und mehr
- Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige



Formular „Upgradeverlaufsaufgabe“.

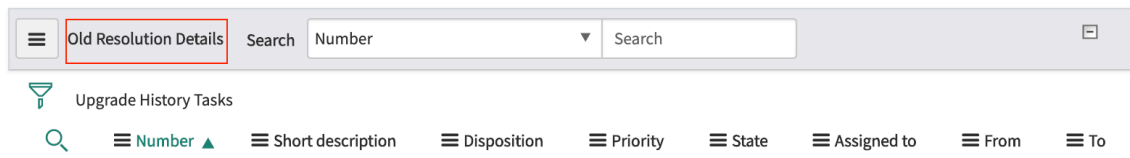
Sie können Informationen zu einer übersprungenen Datensatzaufgabe mithilfe des Formulars „Upgrade-Verlaufsaufgabe“ aktualisieren.

Um Änderungen an einer übersprungenen Datensatzaufgabe vorzunehmen, klicken Sie auf den Link einer Aufgabennummer für eine Aufgabe über VTB.

Details des Aufgabenformulars „Upgradeverlauf“.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe
Priorität	<p>Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Geschäftsregeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Disposition	Disposition ist „Übersprungen“, da die Aufgabentafel nur für übersprungene Datensätze vorgesehen ist. Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um die Anpassungen beizubehalten.
Typ	Typ der Datei, der die Prioritätsstufe bestimmt.
Status	<p>Status der Dateien.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht überprüft: Aufgaben, die nicht überprüft wurden • Überprüft: Aufgaben, die überprüft wurden • Zusammengefügt: Aufgaben, die sowohl die alten als auch die neuen Änderungen aufweisen • Beibehalten: Aufgaben, die die Updates vom letzten Upgrade beibehalten haben • Rückgängig gemacht: Aufgaben, deren Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht wurden
Arbeitsnotizen	Hinweise zur übersprungenen Datensatzaufgabe
Aktualisieren	Schaltfläche zum Aktualisieren der übersprungenen Datensatzaufgabe
Konflikte auflösen	Schaltfläche zum Lösen von Konflikten durch Überprüfen der Unterschiede
Basissystemversion wiederherstellen	Schaltfläche zum Rückgängigmachen der Anpassungen
Löschen	Schaltfläche zum Löschen der übersprungenen Datensatzaufgabe

Die zugehörige Liste „Details zur alten Lösung“ zeigt die Aktionen, die in der vorherigen Upgrade-Version durchgeführt



wurden.

No records to display

Zugehörige Liste „Alte Lösungsdetails“

Feld	Beschreibung
Nummer	Aufgabennummer der übersprungenen Datei, in der in der vorherigen Upgrade-Version einige Aktionen ausgeführt wurden.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe
Disposition	Aktion, die während des vorherigen Upgrades für diese Datei ausgeführt wurde
Priorität	<p>Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (höchste Priorität): XML-Inhalt 2. script oder script_plain 3. HTML-Inhalt 4. sys_ui_form_section, sys_ui_related_list oder sys_choice_set 5. (niedrigste Priorität): Sonstige
Status	<p>Status der Dateien.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht überprüft: Aufgaben, die nicht überprüft wurden • Überprüft: Aufgaben, die überprüft wurden • Überprüft und zusammengeführt: Aufgaben, die überprüft wurden und sowohl die alten als auch die neuen Änderungen aufweisen • Überprüft und beibehalten: Aufgaben, die überprüft wurden und bei denen die Aktualisierungen des letzten Upgrades beibehalten wurden • Überprüft und rückgängig gemacht: Aufgaben, die überprüft wurden und deren Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht wurden

Automatische Übersetzung

Zugehörige Liste „Alte Lösungsdetails“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an	Name des zugewiesenen Benutzers
Von	Vergangene vorherige Version
Bis	Vergangene aktuelle Version

Zugehörige Liste „Vorherige Lösungen“.

Die zugehörige Liste „Vorherige Lösungen“ zeigt den Verlauf des ausgewählten übersprungenen Datensatzes an. Sie können sehen, welche Lösungen mit dem ausgewählten übersprungenen Datensatz in den vorherigen Upgrades durchgeführt wurden].

Details des Aufgabenformulars „Upgradeverlauf“.

Feld	Beschreibung
Dateiname	Name des übersprungenen Datensatzes.
Disposition	Disposition wird übersprungen, da die zugehörige Liste nur für übersprungene Datensätze gilt.
Priorität	<p>Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Geschäftsregeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Lösung	Die in den vorherigen Upgrades vorgenommene Lösung
Zielname	Name des Datensatzes, den Sie in der Benutzeroberfläche sehen, im Gegensatz zu sys_update_name, dem zugrunde liegenden Namen der Tabelle und sys_id
Typ	Typ der Datei, der die Prioritätsstufe bestimmt.
Tabelle	Die Tabelle, zu der der übersprungene Datensatz gehört.

Aktualisieren Sie die Standardbezeichnungen in der VTB-Ansicht

Filtern Sie übersprungene Datensätze im Taskboard des VTB durch Implementierung von farbcodierten Bezeichnungen. Sie können die übersprungenen Datensätze filtern, indem Sie jedem der Produkte eine Farbe zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Upgrade Center > Upgradeverlauf**.
2. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus.
Das Formular „System-Upgrades“ wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Datensatz-VTB** übersprungen, um den Lösungsstatus der übersprungenen Datensätze für VTB anzuzeigen.

Hinweis:

Der zugehörige Link **VTB für übersprungenen Datensatz** wird nur angezeigt, wenn für das Versions-Upgrade übersprungene Datensätze vorhanden sind.

Die VTB-Ansicht des Lösungsstatus der übersprungenen Datensätze wird angezeigt.

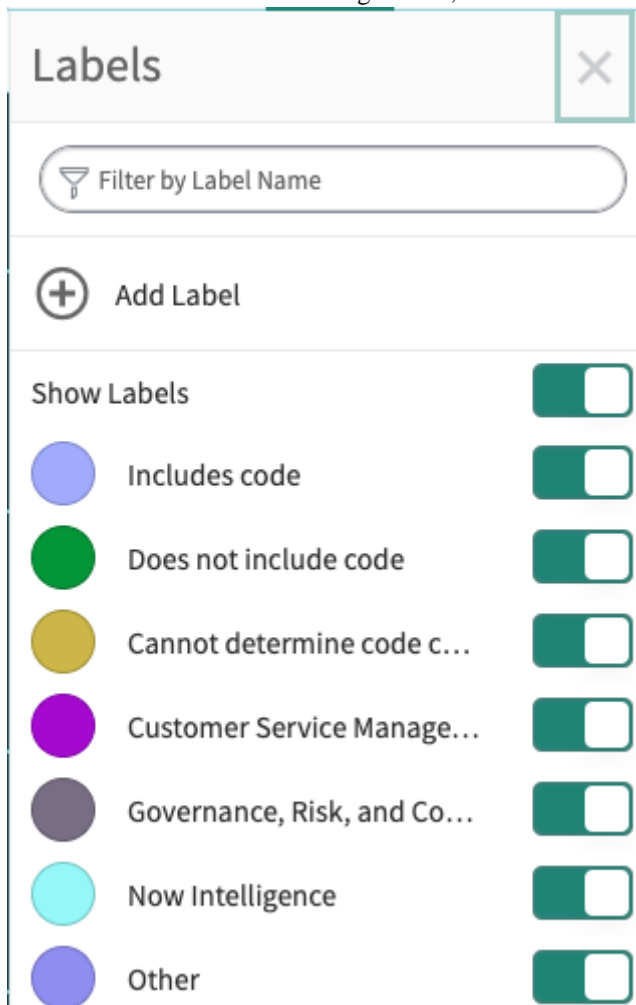
4. **Klicken** Sie auf Bezeichnungen, um die Standardbezeichnungen anzuzeigen.
Die Standardbezeichnungen bestehen aus den Kategorien Codes einschließen, Enthält keinen Code und Sonstige.

Hinweis:

Die Kategorien Codes einbeziehen und Enthält nicht geben an, ob sich der Code der übersprungenen Datensätze geändert hat. Alle Produkte fallen unter die Kategorie Sonstige von Bezeichnungen. Den Produktbezeichnungen werden verschiedene Farben zugewiesen. Die Aufgaben werden basierend auf den Bezeichnungsfarben der Produkte zugewiesen.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Bezeichnung hinzufügen möchten, klicken Sie auf Bezeichnung **hinzufügen**.

Geben Sie den Namen der Bezeichnung ein, die Sie erstellen möchten. Sie können auch die Farbe einer Bezeichnung ändern, indem Sie auf den Farbkreis



klicken.

i Hinweis:

Die neuen Bezeichnungen und Farben werden nur für die aktuelle Visual Task Board gespeichert und nicht auf die nächste aktualisierte Tafel übertragen. Wenn die neuen Bezeichnungsaktualisierungen in der nächsten aktualisierten Tafel angezeigt werden sollen, navigieren Sie zu **Upgrade Center > Administration > Eigenschaften > Upgrade Center-VTB-Bezeichnungen**. Legen Sie die Farben nach Bedarf fest, und die aktualisierten Farben werden ab der nächsten generierten Tafel angezeigt.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf einen übersprungenen Datensatz in der VTB, um die Aufgabe zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Formular „Upgradeverlaufsaufgabe“](#).

Zeigen Sie den Importverlauf an

Zeigen Sie Ihren Importverlauf an, indem Sie auf das Modul „ **Mein Anwendungsimportverlauf**“ zugreifen.


Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Mein Anwendungsimportverlauf**.
Die Liste der Importverlaufsdatensätze in Ihrer Instanz wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen der Importe aus der Liste aus, um weitere Informationen zu diesem Import zu erhalten.
Die Formularansicht des sys_upgrade_history-Datensatzes wird angezeigt.

i Hinweis:

Weitere Informationen zum Importieren aus der Quellcodeverwaltung finden Sie unter [ServiceNow Studio](#) . Sobald der Import abgeschlossen ist, verwenden Sie das Modul „**Meine Anwendung – Importverlauf**“, um den Importverlauf anzuzeigen.

Schneller Zugriff auf Plugins und Verlaufsdatensätze

Reduzieren Sie die Navigationszeit durch direkten Zugriff auf Plugins, Verlaufsdatensätze der Anwendungsinstallation und Verlaufsdatensätze für Update Set-Commits. Die Filter für die Plugins und Verlaufsdatensätze werden automatisch in den Ansichten der Plugins und Verlaufsdatensätze implementiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Plugins und Anwendungsinstallationsverlaufsdatensätze

1. Navigieren zu **Systemdefinition > Plugin-Installationsverlauf**.
2. Wählen Sie eines der Plugins oder Verlaufsdatensätze aus, um direkt darauf zuzugreifen.

Commit-Verlaufsdatensätze für Update Set

1. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze > Update-Sätze für Commit**.
2. Wählen Sie eines der Update Sets aus, um den Commit-Verlauf dieses Update Sets direkt anzuzeigen.

Erkunden Sie das Upgradeverlaufsprotokoll

Reduzieren Sie die Verarbeitungszeit, indem Sie alle upgradebezogenen Protokolle in eine separate Datei mit dem Namen „database-upgrade_“ extrahieren.<timestamp> .log. Sie können die Datei auch komprimieren und an den Upgradeverlauf anhängen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das Upgrade startet, werden die Upgrade-Protokollnachrichten sowohl in die Datei „localhost_log“ als auch in die Datei „database-upgrade_“ geschrieben.<timestamp> .log-Datei. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, wird die Datei „database-upgrade_“<timestamp> Die .log-Datei wird in die Upgrade-Verlaufstabelle hochgeladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemprotokolle > Dienstprogramme.**

i Hinweis:

Sie können diesen Schritt implementieren, um die extrahierte Datei „database-upgrade_“ anzuzeigen.<timestamp> .log-Datei erst nach Abschluss des Upgrades.

2. Klicken Sie **auf Knotenprotokolldatei herunterladen.**

Die Datenbank „database-upgrade_“<timestamp> Die Datei .log wird in der Liste der Protokolldateien angezeigt.

i Hinweis:

Die Datei localhost_log besteht aus allen Protokollen. Die Datenbank „database-upgrade_“<timestamp> Die .log-Datei besteht aus Protokollen, die sich nur auf das Upgrade beziehen.

Die Datenbank „database-upgrade_“<timestamp> Die .log-Datei wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled auf True festgelegt ist. Standardmäßig ist glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled auf True festgelegt.

3. Gehe zu **Upgrade Center > Upgradeverlauf.**

Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.

4. Klicken Sie in der Liste auf das erforderliche Upgrade.

Sie sehen „database-upgrade_“. <timestamp> Die .log -Datei wird automatisch an das Upgrade angehängt.

i Hinweis:

Die Datenbank „database-upgrade_“ <timestamp> Die .log -Datei wird nur angehängt, wenn die Eigenschaft glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled auf True festgelegt ist. Standardmäßig ist glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled auf True festgelegt.

5. ZIP-Datei „database-upgrade_“ herunterladen<timestamp> .log-Datei.

i Hinweis:

Die Datenbank „database-upgrade_“<timestamp> .log-Datei wurde komprimiert, um die Downloadzeit zu reduzieren.

Administration

Das Modul „Administration“ enthält Eigenschaften zum Verwalten von Upgrade Center.

Eigenschaften

Im Eigenschaftenformular können Sie Parameter festlegen, die steuern, wie das System ausgeführt wird.

Schätzungseigenschaften für Upgrade-Dauer

Feld / Element	Beschreibung
Fragt die Schätzung der Upgrade-Dauer ab <i>glide.upgrade.preview.duration.instance.id</i>	Eine Nicht-Produktionsinstanz fragt die Schätzung der Upgrade-Dauer ab. Wenn diese Eigenschaft fehlt, verwendet das System alle Remote-Instanzdatensätze, um die Schätzung der Upgrade-Dauer abzufragen. Sie können auch die sys_id des Remote-Instanzdatensatzes kopieren, den

Schätzungseigenschaften für Upgrade-Dauer (Fortsetzung)

Feld / Element	Beschreibung
	Sie nach der Schätzung der Upgrade-Dauer abfragen möchten. Das System verwendet die längste Dauer aus den Ergebnissen.

Eigenschaften des visuelles Taskboards für Upgrades

Feld / Element	Beschreibung
Erteilen Sie einem Administrator oder Benutzer mit Administratorrolle die Berechtigung zum Upgrade von VTB <i>glide.upgrade_center.task_board.owner</i>	Upgrade-VTB-Besitzer muss Administrator sein. Wenn diese Eigenschaft fehlt, verwendet das System den ersten Administratorbenutzer aus der Liste der aktiven Administratorbenutzer. Die Liste der aktiven Administratorbenutzer wird nach Benutzername sortiert.
Ermöglichen Sie Administratoren oder Benutzern mit der Administratorrolle, Mitglieder von Upgrade VTB zu sein <i>glide.upgrade_center.task_board.members</i>	Upgrade-VTB-Mitglieder müssen Administratoren sein. Wenn diese Eigenschaft fehlt, fügt das System alle aktiven Administratorbenutzer als Mitglieder hinzu.

Planeigenschaften upgraden

Feld / Element	Beschreibung
Fragt den Typ der Instanz ab, für die der Benutzer konfiguriert ist. <i>glide.upgrade.plan.instance_type</i>	Sie müssen die Instanz entweder als Generator oder Verbraucher konfigurieren. Sie müssen den Upgradeplan in einer Generatorinstanz erstellen und in einer Verbraucherinstanz implementieren.

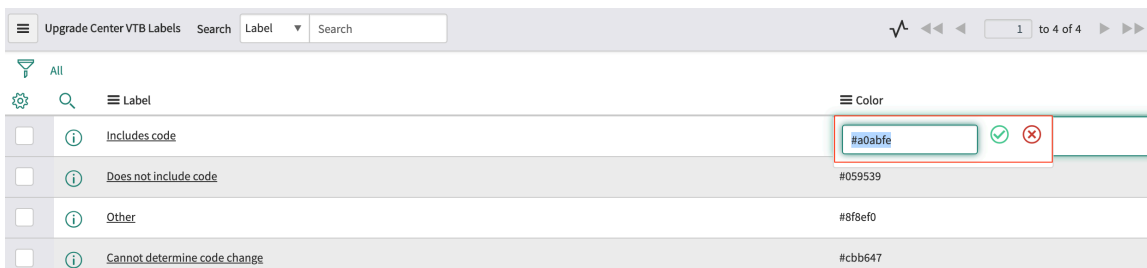
Upgrade Center Liste der VTB-Bezeichnungen

In der Liste Upgrade Center VTB-Bezeichnungen unter dem Modul „Verwaltung“ werden alle Bezeichnungen im Upgrade Visual Task Board (VTB) angezeigt. Sie können auch die Farbe der vorhandenen Bezeichnungen ändern.

Wenn Sie die Farbe einer vorhandenen Bezeichnung ändern möchten, navigieren Sie zu **Upgrade Center > Administration > Eigenschaften > Upgrade Center-VTB-Bezeichnungen**

i Hinweis:

Wenn Sie die Farbe einer vorhandenen Bezeichnung aktualisieren, wird die Änderung nicht in der mit dem aktuellen Versionsupgrade verbundenen Tafel angezeigt. Die Änderung wird erst beim nächsten Versions-Upgrade angezeigt.



Upgrade Center Rollen

Upgrade Center wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter [Verwalten von Pro-Benutzer-Abonnements in Abonnement-Management](#). Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer.

Systemadministrator [admin]

Greifen Sie in Upgrade Center auf alle Tabellen und Informationen in Ihrer Instanz zu.

Enthält die Rollen

Liste der in der Rolle enthaltenen Rollen.


- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. 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

Keine.

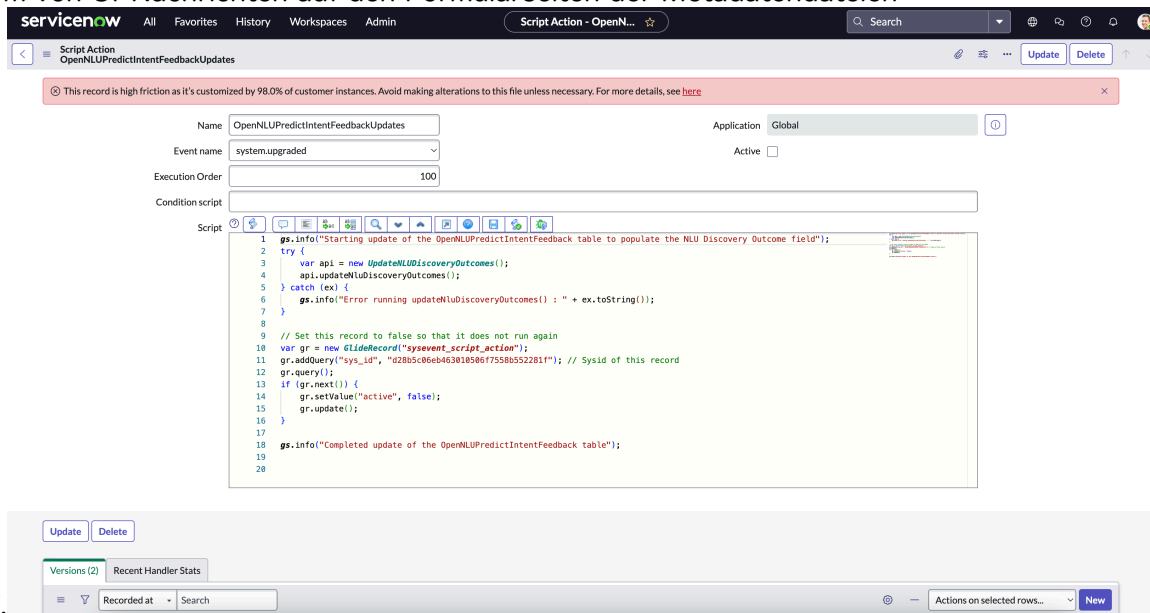
Upgrade-Risiko verwalten

Sie werden über die möglichen Konflikte benachrichtigt, die aufgrund mehrerer Anpassungen an einer übersprungenen Metadatendatei auftreten können, und zwar mit einer neuen UI-Nachricht auf den Formularseiten der Metadatendateien.

Einer der größten Konfliktpunkte während eines Upgrades ist die Lösung von Konflikten für übersprungene Metadatendateien, die von ServiceNow[®] veröffentlicht, aber angepasst wurden. Diese Konflikte sind darauf zurückzuführen, dass mehrere Benutzer dieselben Dateien aktualisieren. Wenn Sie eine Anwendung oder ein Plugin installieren, nehmen Sie in der Regel mehrere Anpassungen gemäß Ihren Anforderungen vor. Beim nächsten Upgrade gibt es abhängig von den vorherigen Änderungen übersprungene Datensätze. Die Benutzer sind entweder Sie oder die internen Entwickler von ServiceNow[®].

Das Ziel der UI-Nachricht besteht darin, Sie auf die Probleme aufmerksam zu machen, die während des Upgrade-Vorgangs entstehen, wenn Dateien mit hoher Priorität geändert wurden. Die Benachrichtigung weist die

Form von UI-Nachrichten auf den Formularseiten der Metadaten Dateien



auf...

Für interne Entwickler wurden im gesamten SDLC-Prozess Benachrichtigungen und Prüfpunkte für Änderungen eingebettet, die von den Kunden an den Metadaten Dateien vorgenommen wurden.

Sie werden über die möglichen Probleme benachrichtigt, die während des Upgrade-Vorgangs auftreten können, wenn Sie die Dateien mit hoher Priorität geändert haben.

Erstellen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze

Erstellen Sie Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf Ihren festgelegten Bedingungen, um Ihre Anpassungen nach einem Upgrade zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Upgrade Center > Administration > Editor für übersprungene Datensatzregeln**.

Eine Liste der verfügbaren Regeln wird angezeigt.

***i* Hinweis:**

Standardmäßig wurden einige inaktive Beispieregeln bereitgestellt. Sie können diese Regeln in aktive] ändern, um beliebige von ihnen zu verwenden.

2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Regel für übersprungene Datensätze zu erstellen. Das Formular Upgrade übersprungene Datensatzregeln wird angezeigt.

***i* Hinweis:**

Die neuen Regeln sind standardmäßig aktiv. Sie können sie deaktivieren, wenn Sie sie nicht verwenden möchten.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Regel.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Regel ausgeführt wird. i Hinweis: Die Reihenfolgennummer wird automatisch ausgehend von der zuletzt erstellten Regelreihenfolge erhöht.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Regel.
Bedingungen	Bedingungen dafür, wann die Regeln für die übersprungenen Datensätze implementiert werden. i Hinweis: Diese Bedingungen gelten nur für übersprungene Datensätze, die nicht überprüft werden. Wenn Sie die Dispositionsbedingung auf etwas anderes als die übersprungenen Datensätze festlegen, funktioniert diese Bedingung nicht.
Aktion	Option zur Auswahl einer der vier folgenden Aktionen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Meine Änderungen beibehalten (Immer beibehalten) ○ Wiederherstellen und inaktiv lassen ○ Übersprungene Datensätze dem Benutzer zuweisen ○ Übersprungene Datensätze mit Tags versehen i Hinweis: Basierend auf der ausgewählten Aktion wird eine Nachricht mit weiteren Informationen angezeigt.
Anmerkung	Fügen Sie einen Kommentar zu den festgelegten Bedingungen hinzu.

4. Wählen Sie Absenden.

Die neue Regel wird in der Liste der verfügbaren Regeln angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können jetzt die Regeln für übersprungene Datensätze entweder automatisch während eines Upgrades oder bei Bedarf für die übersprungenen Datensätze ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter.

Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze aus

Führen Sie Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf Ihren festgelegten Bedingungen aus, um übersprungene Datensätze in einem Upgrade aufzulösen. Die Regeln werden entweder automatisch während eines Upgrades ausgeführt oder können bei Bedarf nach einem Upgrade ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze bei Bedarf aus

Führen Sie die Regeln für übersprungene Datensätze bei Bedarf für die übersprungenen Datensätze aus, wann immer dies erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur**1. Navigieren zu **Alle > Upgrade Center > Administration > Editor für übersprungene Datensatzregeln.****

Eine Liste der verfügbaren Regeln wird angezeigt.

 Hinweis:

Standardmäßig wurden einige inaktive Beispielregeln bereitgestellt. Sie können sie aktivieren, wenn Sie die Beispielregeln verwenden möchten.

2. Führen Sie die Regeln bei Bedarf auf eine der folgenden Arten aus.**Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze automatisch aus**

Führen Sie die Regeln für übersprungene Datensätze während des Upgrades automatisch für die übersprungenen Datensätze aus.

Diese Regeln werden während des Upgrade-Vorgangs automatisch für die übersprungenen Datensätze ausgeführt. Die Vorhersage der Regelausführung für die übersprungenen Datensätze kann auf der Vorhersagekarte „Übersprungene Liste“ im Modul „Upgradevorschau“ angezeigt werden.

Sobald die Ausführung der Regeln abgeschlossen ist, kann die Zusammenfassung in der Upgrade-Zusammenfassung von Upgrade Monitor überprüft werden.

 Hinweis:

Übersprungene Datensatzregeln und Upgrade-Pläne können nicht zusammen in einem Upgrade implementiert werden.

Upgrades and Conversions

Die ServiceNow -Plattform enthält Tools, die Sie während und nach einem Upgrade unterstützen, und ermöglicht Ihnen auch, eine ServiceNow Express-Liste -Instanz in eine ServiceNow Service Management-Unternehmensplattform zu konvertieren.

Washington DC

Der Upgrade-Vorgang verschiebt Ihre Instanz auf eine neue Release-Version ServiceNow. Machen Sie sich mit dem Unterschied zwischen Upgrade und Patching, Release-

Definitionen, Rollback- und Sicherungsoptionen und dem Testen von Upgrades Ihrer Nicht-Produktions- und Produktionsinstanzen vertraut.

Modul „Upgrade-Verlauf“: Verfolgen Sie jedes Upgrade

Das Modul „Upgradeverlauf“ verfolgt jedes Upgrade einer Instanz nach. Administratoren können das Modul verwenden, um Upgradekonflikte zu lösen und optional Anpassungen an Basissystemversionen rückgängig zu machen, um die neuen Funktionen zu nutzen.

Für jedes ausgeführte Upgrade wird ein Upgrade-Verlaufsdatensatz erstellt. Um einen Upgrade-Verlaufsdatensatz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdiagnostik > Upgradeverlauf** und klicken Sie auf das Upgrade.

i Hinweis:

Upgrade debuggen bietet detaillierte Debugging-Ausgaben für Transaktionen, die Artefakte enthalten, die vom letzten Upgrade betroffen sind, und soll die Behebung von Upgrade-Fehlern unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter [Upgrade debuggen](#).

i Hinweis:

Die Felder **Nutzlast** und **Nutzlast-Hash** wurden in einem früheren Release aus dem Datensatz des Upgradeverlaufs entfernt.

Verlaufsdatensatz aktualisieren

Feld	Beschreibung
Von	Name der vorherigen WAR-Datei (Version).
Bis	Name der angewendeten WAR-Datei (Version).
Upgrade gestartet	Zeitstempel des Beginns des Upgrade-Vorgangs.
Upgrade beendet	Zeitstempel, der angibt, wann der Upgrade-Vorgang abgeschlossen wurde.
Übersprungene Änderungen	<p>Gesamtzahl der Datensätze, die sich vom vorherigen Upgrade unterschieden, aber übersprungen wurden, meist aufgrund von Anpassungen.</p> <p>„Übersprungene Änderungen“ ist die Summe der Datensätze mit der Disposition „Manuelle Zusammenführung übersprungen“ (wobei der Wert von geändert „wahr“ ist), addiert zur Anzahl der Datensätze mit der Disposition „Übersprungen“ (Fehler), addiert zur Anzahl der übersprungenen Datensätze und anderer Datensätze.</p> <p>i Hinweis: Um zu verhindern, dass Ihre Anpassungen bei System-Updates überschrieben werden, überspringt der Upgrade-Prozess angepasste Objekte (wendet die Aktualisierung nicht an). Eine Ihrer Aufgaben als Administrator besteht darin, jedes Update zu beheben, das aufgrund einer Anpassung übersprungen wurde. Um ein übersprungenes Update aufzulösen, überprüfen Sie den Grund für jeden übersprungenen Datensatz und führen dann entweder die Anpassung zusammen oder setzen die Anpassung auf das Basissystem zurück.</p>
Angewendete Änderungen	<p>Gesamtzahl der Änderungen, die in diesem Upgrade angewendet wurden.</p> <p>Angewendete Änderungen sind die Summe der aktualisierten und anderen Datensätze, addiert zur Anzahl der gelöschten Datensätze (wobei der Wert</p>

Verlaufsdatensatz aktualisieren (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	von geändert „wahr“ ist) und addiert zur Anzahl der eingefügten Datensätze (wobei der Wert von geändert „wahr“ ist).
Änderungen verarbeitet	Gesamtzahl der während dieses Upgrades verarbeiteten Elemente. „Verarbeitete Changes“ ist die Summe der übersprungenen Changes plus der angewendeten Changes.

Formularabschnitt „Details zum Upgradeverlauf“

Feld	Beschreibung
Aktualisiert und verschieden	Anzahl der Upgradedetail-Datensätze, für die der Wert der Disposition aktualisiert wird und der Wert von geändert gleich „wahr“ ist. Dies wird standardmäßig nicht im Formular angezeigt.
Aktualisiert und nicht verschieden	Anzahl der Upgradedetail-Datensätze, für die der Wert der Disposition aktualisiert wird und der Wert von geändert gleich „falsch“ ist. Dies wird standardmäßig nicht im Formular angezeigt.
Übersprungen und verschieden	Anzahl der Upgradedetail-Datensätze, für die der Wert der Disposition übersprungen wird und der Wert von geändert gleich „wahr“ ist. Dies wird standardmäßig nicht im Formular angezeigt.
Übersprungen und nicht verschieden	Anzahl der Upgradedetail-Datensätze, für die der Wert der Disposition übersprungen wird und der Wert von geändert gleich „falsch“ ist. Dies wird standardmäßig nicht im Formular angezeigt.

Formularabschnitt „Übersprungene Datensätze überprüfen“

Zugehörige Liste „Änderungen an Überprüfung“ übersprungen zeigt jeden Datensatz an, der während des Upgrade-Vorgangs übersprungen wurde. Verwenden Sie die Liste, um den Grund für jeden übersprungenen Datensatz in der Liste zu überprüfen, und führen Sie dann entweder Ihre Anpassung zusammen oder setzen Sie Ihre Anpassung auf das Basissystem zurück.

Zugehörige Liste „Änderungen an Überprüfung“ übersprungen

Um zu verhindern, dass Ihre Anpassungen bei System-Updates überschrieben werden, überspringt der Upgrade-Prozess angepasste Objekte (wendet die Aktualisierung nicht an). Um Sie bei der Nachverfolgung und Lösung übersprungener Aktualisierungsdatensätze zu unterstützen, die überprüft werden müssen, listet Übersprungene Änderungen zur Überprüfung alle Aktualisierungen auf, die während des Upgrade-Vorgangs übersprungen wurden.

Standardmäßig wird die Liste nach Fehler bei Disposition übersprungen, Disposition bei manueller Zusammenführung übersprungen, Disposition übersprungen oder Disposition übersprungen (zweiter Versuch) gefiltert, und der Lösungsstatus ist entweder leer oder nicht überprüft.

Navigieren zu **Systemdiagnostik > Upgradeverlauf** , um die zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ anzuzeigen.

Zugehörige Liste „Änderungen an Überprüfung“ übersprungen

Feld	Eingabewert
Dateiname	Name des übersprungenen Upgradedetail-Datensatzes.
Disposition	<p>Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt. • Aktualisiert: Das System hat diesen Datensatz aktualisiert. • Gelöscht: Das System hat diesen Datensatz gelöscht. • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt. • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle mit diesem Datensatz nicht finden. • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Baselinekomponente seit dem letzten Release nicht geändert hat. • Manuelle Zusammenführung übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da für die Aktualisierung ein manueller Eingriff erforderlich ist. • Übersprungen, einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde. • Nicht aktuell: Das System hat eine Änderung angewendet, diese Änderung wurde jedoch später während desselben Upgrades überschrieben.
Anspruchstatus	<p>Ergebnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N/A: Es gibt keine Ansprüche für den Datensatz (keine Überprüfung erforderlich). • Konflikt gewonnen: Die ladende Anwendung hat die Datei geladen, steht jedoch in Konflikt mit der zuvor geladenen Datei. Empfehlung: Überprüfen Sie die beiden Versionen der Datei, um das beabsichtigte Ergebnis zu bestätigen. • Kein Konflikt: Möglicherweise werden eine oder mehrere Anwendungen geladen, es liegt jedoch kein Konflikt vor. Es empfiehlt sich jedoch, das Ergebnis zu überprüfen, um festzustellen, ob es Ihren Absichten entspricht. • Konflikt verloren: Die Datei wurde nicht geladen, da eine andere Anwendung einen besseren Anspruch auf die Datei hat. Empfehlung: Überprüfen Sie die beiden Versionen der Datei, um festzustellen, welche geladen werden sollen (oder ob sie zusammengeführt werden sollen).
Priorität	Relative Bedeutung des Konflikts, der das Überspringen verursacht hat, basierend auf den folgenden Kriterien:

Automatische Übersetzung

Zugehörige Liste „Änderungen an Überprüfung“ übersprungen (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	<ul style="list-style-type: none"> • 1: UI-Seiten, UI-Makros und mehr • 2: Business Rules, Sicherheits-ACLs und mehr • 3: Berichte und mehr • 4: Formularabschnitte, Auswahlätze und mehr • 5 Alles andere
Lösung	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht überprüft: Datensätze, die nicht überprüft wurden • Überprüft: Datensätze, die überprüft wurden • Überprüft und zusammengeführt: Datensätze, die überprüft wurden und sowohl die alten als auch die neuen Änderungen aufweisen • Überprüft und beibehalten: Datensätze, die überprüft wurden und die Aktualisierungen des letzten Upgrades beibehalten haben • Überprüft und rückgängig gemacht: Datensätze, die überprüft wurden und bei denen Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht wurden
Anmerkung	Während der Lösung eines übersprungenen Updates haben Sie die Möglichkeit, jedem Datensatz einen Kommentar hinzuzufügen. Beispielsweise kann der Kommentar zukünftigen Prüfern die Aktion erklären, die Sie ausgeführt haben.
Zielname	Name des Datensatzes, der der aktuellen Datei entspricht.
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält.
Typ	Aktueller Dateityp (z. B. Business Rule oder UI-Richtlinie).
Tabelle	Tabelle, die den Datensatz enthält.

Lösen Sie ein übersprungenes Update auf, und legen Sie einen Lösungsstatus fest

Um zu verhindern, dass Ihre Anpassungen bei System-Upgrades überschrieben werden, überspringt der Upgrade-Prozess angepasste Objekte (wendet die Aktualisierung nicht an). Eine Ihrer Aufgaben als Administrator besteht darin, jedes übersprungene Update nach einem Upgrade zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie lösen ein Update, indem Sie entweder die Anpassung beibehalten oder (wenn das Software-Upgrade eine Funktion enthält, die Sie implementieren möchten) die Anpassung mit dem Basissystem-Update zusammenführen oder überschreiben.

 Hinweis:

Objekte, die angepasst werden und seit dem letzten Upgrade im Basissystem nicht geändert wurden, erfordern keine Aktion Ihrerseits.

Wenn ein Objekt angepasst wird, fügt das System der Tabelle „Kunden-Updates“ [sys_update_xml] einen entsprechenden Datensatz hinzu und verwaltet dann die aktuellen Versionsinformationen für alle angepassten Objekte. Beim Upgrade-Prozess werden Änderungen an Objekten mit einer aktuellen Version in der Tabelle „Kunden-

Updates“ übersprungen. Wenn Sie das Verfahren befolgen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Behalten Sie eine Anpassung bei, ohne Änderungen vorzunehmen
- Behalten Sie eine Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen
- Ein benutzerdefiniertes Objekt auf die aktualisierte Version zurücksetzen (d. h. die Anpassung überschreiben)
- Überprüfen Sie das Überspringen, und führen Sie keine Aktion für das Objekt durch

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdiagnostik > Upgradeverlauf**.
2. Wählen Sie die gewünschte Softwareversion aus.
3. Wählen Sie in **Zugehörige Liste „Änderungen an Überprüfung“ übersprungen** Update-Datensatz aus, der aufgelöst werden soll.

i Hinweis:

Standardmäßig zeigt die Liste Datensätze mit der Disposition „Übersprungen“ und dem Lösungsstatus „Nicht überprüft“ an.

4. Überprüfen Sie die Liste der Änderungen.
Bei Textfeldern können Sie in das Feld klicken, um das Diff/Merge-Tool zu öffnen. Überprüfen Sie die Unterschiede. Klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
Sie haben die Möglichkeit, jedem Datensatz einen **Kommentar** hinzuzufügen, z. B. um die Aktion zukünftigen Prüfern zu erklären.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Wiederholen Sie den Vorgang, um jeden Aktualisierungsdatsatz in der Liste aufzulösen.

Ergebnisse

In der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ werden nur übersprungene Aktualisierungen mit dem **Lösungsstatus Nicht überprüft** oder ohne festgelegte Lösung angezeigt. Jede Aktion, die Sie ausführen, die den **Auflösungsstatus** in einen anderen Wert als **Nicht überprüft** oder **--Keine-- ändert**, entfernt die übersprungene Aktualisierung aus der Liste und verschiebt sie in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen überprüft.

Zugehörige Informationen

[Zugehörige Liste „Upgradedetails“.](#)

[Zugehörige Liste „Änderungen an Überprüfung“ übersprungen](#)

[Zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“.](#)

Zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“.

Listen „Übersprungene Änderungen überprüft“ aktualisieren Datensätze, die zuvor in der zugehörigen Liste **„Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“** angezeigt und überprüft wurden. Wenn Sie einen übersprungenen Datensatz zur Überprüfung auswählen und einen **Auflösungsstatus** auf einen anderen Wert als Nicht überprüft festlegen, wird der

Aktualisierungsdatensatz in die zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“ verschoben.

Navigieren zu **Systemdiagnostik > Upgradeverlauf** , um die zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“ anzuzeigen.

Zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“.

Feld	Eingabewert
Dateiname	Name des überprüften Upgrade-Details-Datensatzes.
Disposition	<p>Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt. • Aktualisiert: Das System hat diesen Datensatz aktualisiert. • Gelöscht: Das System hat diesen Datensatz gelöscht. • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt. • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle mit diesem Datensatz nicht finden. • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Baselinekomponente seit dem letzten Release nicht geändert hat. • Manuelle Zusammenführung übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da für die Aktualisierung ein manueller Eingriff erforderlich ist. • Übersprungen, einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde. • Nicht aktuell: Das System hat eine Änderung angewendet, diese Änderung wurde jedoch später während desselben Upgrades überschrieben.
Anspruchstatus	<p>Ergebnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N/A: Es gibt keine Ansprüche für den Datensatz (keine Überprüfung erforderlich). • Konflikt gewonnen: Die ladende Anwendung hat die Datei geladen, steht jedoch in Konflikt mit der zuvor geladenen Datei. Empfehlung: Überprüfen Sie die beiden Versionen der Datei, um das beabsichtigte Ergebnis zu bestätigen. • Kein Konflikt: Möglicherweise werden eine oder mehrere Anwendungen geladen, es liegt jedoch kein Konflikt vor. Es empfiehlt sich jedoch, das Ergebnis zu überprüfen, um festzustellen, ob es Ihren Absichten entspricht. • Konflikt verloren: Die Datei wurde nicht geladen, da eine andere Anwendung einen besseren Anspruch auf die Datei hat. Empfehlung:

Zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“. (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	Überprüfen Sie die beiden Versionen der Datei, um festzustellen, welche geladen werden sollen (oder ob sie zusammengeführt werden sollen).
Priorität	Relative Bedeutung des Konflikts, der das Überspringen verursacht hat, basierend auf den folgenden Kriterien: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (höchste Priorität): XML-Inhalt • 2: script oder script_plain • 3: HTML-Inhalt • 4: sys_ui_form_section, sys_ui_related_list oder sys_choice_set • 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Lösung	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüft • Beibehalten • Rückgängig gemacht
Anmerkung	Während der Lösung eines übersprungenen Updates haben Sie die Möglichkeit, jedem Datensatz einen Kommentar hinzuzufügen. Beispielsweise kann der Kommentar zukünftigen Prüfern die Aktion erklären, die Sie ausgeführt haben.
Zielname	Name des Datensatzes, der der aktuellen Datei entspricht.
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält.
Typ	Aktueller Dateityp (z. B. Business Rule oder UI-Richtlinie).
Tabelle	Tabelle, die den Datensatz enthält.
Dateiname	
Dateiunterschiede	Vergleich der Datei im Upgrade mit der benutzerdefinierten Version.
Von Lieferant geändert	Gibt an, ob die Datei seit dem letzten Upgrade vom Lieferanten geändert wurde.

Zugehörige Liste „Anpassungen – Unverändert“.

Anpassungen Unverändert listet alle Datensätze auf, die (aufgrund einer Anpassung) übersprungen wurden, aber die Änderungen, die in diesem Upgrade angewendet werden sollten, haben sich seit dem letzten Upgrade nicht geändert.

Navigieren zu **Systemdiagnostik > Upgradeverlauf** , um die zugehörige Liste Unveränderte Anpassungen anzuzeigen.

Zugehörige Liste „Anpassungen – Unverändert“.

Feld	Eingabewert
Dateiname	Name des unveränderten sys_upgrade_history_log-Datensatzes. Wählen Sie es aus, wenn Sie auf Upgrade-Details zugreifen und Kommentartext hinzufügen oder einen Lösungsstatus dafür festlegen möchten.
Disposition	<p>Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt. • Aktualisiert: Das System hat diesen Datensatz aktualisiert. • Gelöscht: Das System hat diesen Datensatz gelöscht. • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt. • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle mit diesem Datensatz nicht finden. • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Baselinekomponente seit dem letzten Release nicht geändert hat. • Manuelle Zusammenführung übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da für die Aktualisierung ein manueller Eingriff erforderlich ist. • Übersprungen, einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde. • Nicht aktuell: Das System hat eine Änderung angewendet, diese Änderung wurde jedoch später während desselben Upgrades überschrieben.
Priorität	<p>Relative Bedeutung des Konflikts, der das Überspringen verursacht hat, basierend auf den folgenden Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 (höchste Priorität): XML-Inhalt • 2: script oder script_plain • 3: HTML-Inhalt • 4: sys_ui_form_section, sys_ui_related_list oder sys_choice_set • 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Lösung	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüft • Beibehalten • Rückgängig gemacht
Anmerkung	<p>Während der Lösung eines übersprungenen Updates haben Sie die Möglichkeit, jedem Datensatz einen Kommentar hinzuzufügen. Beispielsweise kann der Kommentar zukünftigen Prüfern die Aktion erklären, die Sie ausgeführt haben.</p>

Zugehörige Liste „Anpassungen – Unverändert“. (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
Von Lieferant geändert	Gibt an, ob die Datei seit dem letzten Upgrade vom Lieferanten geändert wurde.
Zielname	Name des Datensatzes, der der aktuellen Datei entspricht.
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält.
Typ	Aktueller Dateityp (z. B. Business Rule oder UI-Richtlinie).
Tabelle	Tabelle, die den Datensatz enthält.

Machen Sie eine Anpassung rückgängig

Um zu verhindern, dass Anpassungen durch System-Upgrades überschrieben werden, überspringt der Upgrade-Prozess automatisch Änderungen an Objekten, die angepasst wurden. Möglicherweise möchten Sie Ihre Anpassungen überschreiben, wenn ein Software-Upgrade eine Funktion enthält, die Sie implementieren möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um benutzerdefinierte Objekte zu identifizieren, fügt das System einen entsprechenden Datensatz in der Tabelle „Kunden-Updates“ [sys_update_xml] hinzu. Die Tabelle enthält die aktuellen Versionsinformationen für alle Objekte, die angepasst wurden. Der Upgrade-Vorgang überspringt Änderungen an Objekten, die Einträge in der Tabelle haben. Der Upgrade-Prozess überspringt keine Objekte, wenn sich nur ausgeschlossene Felder geändert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdiagnostik > Upgradeverlauf**.
2. Wählen Sie die gewünschte Softwareversion aus.
3. Filtern Sie die zugehörige Liste „Upgrade-Details“ nach **Disposition ist übersprungen**.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie eine weitere Filterbedingung für **Changed is True hinzu**, um nur die Objekte zurückzugeben, die sich seit dem letzten Upgrade geändert haben.
5. Wählen Sie den zu implementierenden Aktualisierungsdatensatz aus.
Das Feld **Dateiunterschiede** zeigt einen direkten Vergleich der Anpassung und der Standardversion an. Löschungen werden rot hervorgehoben, Ergänzungen grün und Änderungen gelb.
6. Klicken **Sie auf** Basissystem wiederherstellen, um Ihr benutzerdefiniertes Objekt mit der Systemstandardversion zu überschreiben.
 - Die **Disposition** ändert sich von **Übersprungen** in **Rückgängiggemacht**.
 - Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, haben Sie die Möglichkeit, auf **Änderungen** erneut zu klicken, um Ihre Anpassungen erneut anzuwenden (und die Rücksetzung rückgängig zu machen).
 - Während der Ersetzung beim Upgrade werden keine Änderungen an den update_exempt-Feldern wie dem Feld **Aktiv** vorgenommen. Der Rest des Datensatzes erhält die Aktualisierung.

Hinweis:

Wenn das Attribut nicht explizit als update_exempt-Feld angegeben ist, wird das Feld **Aktiv** in einer nachverfolgten Tabelle standardmäßig als update_exempt behandelt.

Da die Aktualisierung der update_exempt-Felder übersprungen wird, werden zwei Versionen des Datensatzes in der Tabelle sys_update_version generiert.

- Der Versionsdatensatz mit der Quelle „_to_platform_version_“ enthält die Nutzlast von ServiceNow ohne Änderungen. (Status = HISTORY)
- Der Versionsdatensatz mit der vorherigen Anpassungsquelle, z. B. „_update_set_“, in der die Anpassungen des Kunden mit den Werten aus der eingehenden ServiceNow-Version überschrieben werden, mit Ausnahme der update_exempt-Felder. Die Anpassungen des Kunden für update_exempt-Felder bleiben in dieser Version erhalten. (Status = AKTUELL)

Zugehörige Informationen

[Administration des Update Sets](#)

Zugehörige Liste Angewendete Changes

Angewendete Änderungen listet alle Änderungen auf, die in diesem Upgrade angewendet wurden.

Diese Liste ist nach Priorität geordnet und zeigt Upgrade-Detaildatensätze für dieses Upgrade an, die über die Disposition Aktualisiert, Aktualisiert (zweiter Versuch), Eingefügt, Eingefügt (zweiter Versuch), Gelöscht, Gelöscht (zweiter Versuch) verfügen und für die die Kennzeichnung „Geändert“ lautet „true“ für alle Dispositionen.

Navigieren zu **Systemdiagnostik > Upgradeverlauf** , um die zugehörige Liste Angewendete Changes anzuzeigen.

Zugehörige Liste Angewendete Changes

Feld	Eingabewert
Disposition	<p>Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt. • Aktualisiert: Das System hat diesen Datensatz aktualisiert. • Gelöscht: Das System hat diesen Datensatz gelöscht. • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt. • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle mit diesem Datensatz nicht finden. • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Baselinekomponente seit dem letzten Release nicht geändert hat. • Manuelle Zusammenführung übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da für die Aktualisierung ein manueller Eingriff erforderlich ist.

Zugehörige Liste Angewendete Changes (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	<ul style="list-style-type: none"> • Übersprungen, einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde. • Nicht aktuell: Das System hat eine Änderung angewendet, diese Änderung wurde jedoch später während desselben Upgrades überschrieben.
Priorität	<p>Relative Bedeutung des Konflikts, der das Überspringen verursacht hat, basierend auf den folgenden Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 (höchste Priorität): XML-Inhalt • 2: script oder script_plain • 3: HTML-Inhalt • 4: sys_ui_form_section, sys_ui_related_list oder sys_choice_set • 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Lösung	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüft • Beibehalten • Rückgängig gemacht
Anmerkung	<p>Während der Lösung eines übersprungenen Updates haben Sie die Möglichkeit, jedem Datensatz einen Kommentar hinzuzufügen. Beispielsweise kann der Kommentar zukünftigen Prüfern die Aktion erklären, die Sie ausgeführt haben.</p>
Zielname	Name des Datensatzes, der der aktuellen Datei entspricht.
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält.
Typ	Aktueller Dateityp (z. B. Business Rule oder UI-Richtlinie).
Tabelle	Tabelle, die den Datensatz enthält.
Dateiname	Aktueller Name der Upgrade-Datei.
Dateiunterschiede	Vergleich der Datei im Upgrade mit der benutzerdefinierten Version.
Von Lieferant geändert	Gibt an, ob die Datei seit dem letzten Upgrade vom Lieferanten geändert wurde.

Automatische Übersetzung

Zugehörige Liste „Anspruchsergebnisse zur Überprüfung“.

Während System-Upgrades werden auf der Registerkarte Anspruchsstatus Ergebnisse angezeigt, die überprüft und gelöst werden müssen. Siehe Feld Anspruchsstatus in der folgenden Tabelle.

Standardmäßig wird die Liste nach Fehler bei Disposition übersprungen, Disposition bei manueller Zusammenführung übersprungen, Disposition übersprungen oder Disposition übersprungen (zweiter Versuch) gefiltert, und der Lösungsstatus ist entweder leer oder nicht überprüft.

Navigieren zu **Systemdiagnostik > Upgradeverlauf** , um die zugehörige Liste „Beanspruchte Ergebnisse zur Überprüfung“ anzuzeigen.

Zugehörige Liste „Beanspruchte Ergebnisse zur Überprüfung“.

Feld	Eingabewert
Dateiname	Name des übersprungenen Upgradedetail-Datensatzes.
Disposition	<p>Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt. • Aktualisiert: Das System hat diesen Datensatz aktualisiert. • Gelöscht: Das System hat diesen Datensatz gelöscht. • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt. • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle mit diesem Datensatz nicht finden. • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Baselinekomponente seit dem letzten Release nicht geändert hat. • Manuelle Zusammenführung übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da für die Aktualisierung ein manueller Eingriff erforderlich ist. • Übersprungen, einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde. • Nicht aktuell: Das System hat eine Änderung angewendet, diese Änderung wurde jedoch später während desselben Upgrades überschrieben.
Anspruchstatus	<p>Ergebnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N/A: Es gibt keine Ansprüche für den Datensatz (keine Überprüfung erforderlich). • Konflikt gewonnen: Die ladende Anwendung hat die Datei geladen, steht jedoch in Konflikt mit der zuvor geladenen Datei. Empfehlung: Überprüfen Sie die beiden Versionen der Datei, um das beabsichtigte Ergebnis zu bestätigen. • Kein Konflikt: Die installierende Anwendung hat die Datei ohne Konflikte geladen. Es kann jedoch eine oder mehrere Anwendungen geben, die dieselbe Datei laden, daher wird dennoch empfohlen, die Ergebnisse zu überprüfen. • Konflikt verloren: Die Datei wurde nicht geladen, da eine andere Anwendung einen besseren Anspruch auf die Datei hat. Empfehlung: Überprüfen Sie die beiden Versionen der Datei, um festzustellen, welche geladen werden sollen (oder ob sie zusammengeführt werden sollen).
Priorität	Relative Bedeutung des Konflikts, der das Überspringen verursacht hat, basierend auf den folgenden Kriterien:

Zugehörige Liste „Beanspruchte Ergebnisse zur Überprüfung“. (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	<ul style="list-style-type: none"> • 1: UI-Seiten, UI-Makros und mehr • 2: Business Rules, Sicherheits-ACLs und mehr • 3: Berichte und mehr • 4: Formularabschnitte, Auswahlätze und mehr • 5 Alles andere
Lösung	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht überprüft: Datensätze, die nicht überprüft wurden • Überprüft: Datensätze, die überprüft wurden • Überprüft und zusammengeführt: Datensätze, die überprüft wurden und sowohl die alten als auch die neuen Änderungen aufweisen • Überprüft und beibehalten: Datensätze, die überprüft wurden und die Aktualisierungen des letzten Upgrades beibehalten haben • Überprüft und rückgängig gemacht: Datensätze, die überprüft wurden und bei denen Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht wurden
Anmerkung	Während der Lösung eines übersprungenen Updates haben Sie die Möglichkeit, jedem Datensatz einen Kommentar hinzuzufügen. Beispielsweise kann der Kommentar zukünftigen Prüfern die Aktion erklären, die Sie ausgeführt haben.
Zielname	Name des Datensatzes, der der aktuellen Datei entspricht.
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält.
Typ	Aktueller Dateityp (z. B. Business Rule oder UI-Richtlinie).
Tabelle	Tabelle, die den Datensatz enthält.

Zugehörige Liste „Upgradedetails“.

Upgrade-Details listet alle Upgrade-Details-Datensätze für dieses Upgrade auf.

Navigieren zu **Systemdiagnostik > Upgradeverlauf** , um die zugehörige Liste „Upgrade-Details“ anzuzeigen.

Zugehörige Liste „Upgradedetails“.

Feld	Eingabewert
Disposition	<p>Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt. • Aktualisiert: Das System hat diesen Datensatz aktualisiert. • Gelöscht: Das System hat diesen Datensatz gelöscht. • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt.

Zugehörige Liste „Upgradedetails“. (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	<ul style="list-style-type: none"> • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle mit diesem Datensatz nicht finden. • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Baselinekomponente seit dem letzten Release nicht geändert hat. • Manuelle Zusammenführung übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da für die Aktualisierung ein manueller Eingriff erforderlich ist. • Übersprungen, einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde. • Nicht aktuell: Das System hat eine Änderung angewendet, diese Änderung wurde jedoch später während desselben Upgrades überschrieben.
Priorität	<p>Relative Bedeutung des Konflikts, der das Überspringen verursacht hat, basierend auf den folgenden Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 (höchste Priorität): XML-Inhalt • 2: script oder script_plain • 3: HTML-Inhalt • 4: sys_ui_form_section, sys_ui_related_list oder sys_choice_set • 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Anspruchstatus	<p>Ergebnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N/A: Es gibt keine Ansprüche für den Datensatz (keine Überprüfung erforderlich). • Konflikt gewonnen: Die ladende Anwendung hat die Datei geladen, steht jedoch in Konflikt mit der zuvor geladenen Datei. Empfehlung: Überprüfen Sie die beiden Versionen der Datei, um das beabsichtigte Ergebnis zu bestätigen. • Kein Konflikt: Möglicherweise werden eine oder mehrere Anwendungen geladen, es liegt jedoch kein Konflikt vor. Es empfiehlt sich jedoch, das Ergebnis zu überprüfen, um festzustellen, ob es Ihren Absichten entspricht. • Konflikt verloren: Die Datei wurde nicht geladen, da eine andere Anwendung einen besseren Anspruch auf die Datei hat. Empfehlung: Überprüfen Sie die beiden Versionen der Datei, um festzustellen, welche geladen werden sollen (oder ob sie zusammengeführt werden sollen).
Lösung	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüft • Beibehalten • Rückgängig gemacht

Zugehörige Liste „Upgradedetails“. (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
Anmerkung	Während der Lösung eines übersprungenen Updates haben Sie die Möglichkeit, jedem Datensatz einen Kommentar hinzuzufügen. Beispielsweise kann der Kommentar zukünftigen Prüfern die Aktion erklären, die Sie ausgeführt haben.
Zielname	Name des Datensatzes, der der aktuellen Datei entspricht.
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält.
Typ	Aktueller Dateityp (z. B. Business Rule oder UI-Richtlinie).
Tabelle	Tabelle, die den Datensatz enthält.
Dateiname	Aktueller Name der Upgrade-Datei.
Von Lieferant geändert	Gibt an, ob die Datei seit dem letzten Upgrade vom Lieferanten geändert wurde.

Zugehörige Informationen

[Modul „Upgrade-Verlauf“](#): Verfolgen Sie jedes Upgrade

[Lösen Sie ein übersprungenes Update auf](#), und legen Sie einen Lösungsstatus fest

Modul Upgradeüberwachung: Upgrade einer einzelnen Instanz

Mit der Upgradeüberwachung können Sie eine einzelne Instanz upgraden. Sie können den Fortschritt eines Upgrades überwachen und Konflikte zwischen Upgrade und Anpassungen lösen.

<p>Einrichten</p> <p>Upgradeüberwachung – Übersicht</p>	<p>Verwenden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überwachen Sie ein Upgrade auf eine Instanz • Verarbeitet die Liste der übersprungenen Datensätze • Lösen Sie Konflikte für einen einzelnen Datensatz auf 	<p>Problembehandlung und Hilfe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Upgrade debuggen für die letzte Upgradesitzung. • In der Developer Community [↗] Fragen stellen oder beantworten • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen [↗] • Kontakt Kundenservice und Support [↗]
--	---	--

Upgradeüberwachung – Übersicht

Mit der Upgradeüberwachung können Sie eine einzelne Instanz upgraden. Sie können den Fortschritt eines Upgrades überwachen und Konflikte zwischen Upgrade und Anpassungen lösen.

Richten Sie für ein Upgradeüberwachung

In Washington DC ist Upgradeüberwachung standardmäßig installiert.

Wenn Sie sich während eines Upgrades mit der Administratorrolle anmelden, zeigt das System automatisch den Bildschirm „Upgrade-Fortschritt“ an. Wenn kein Upgrade ausgeführt wird, können Sie zu navigieren **Systemdiagnostik > Upgradeüberwachung**.

Wie Upgradeüberwachung in den Upgrade-Prozess passt

i Hinweis:

Ausführliche Informationen zum Upgrade-Vorgang finden Sie unter [Upgrade Ihrer Instanz](#) durchzuführen.

Upgradeüberwachung betrifft nur einen Teil des größeren Upgrade-Prozesses:

1. Klonen Sie die Produktionsinstanz in eine Testinstanz und eine Nicht-Produktionsinstanz.
2. Wenden Sie das Upgrade auf die Nicht-Produktionsinstanz an.
3. Auf der aktualisierten Nicht-Produktionsinstanz: [Verarbeiten die Liste der übersprungenen Datensätze](#)
4. Testen Sie die Nicht-Produktionsinstanz, um sicherzustellen, dass die Instanz weiterhin funktioniert und eine ausreichende Leistung erbringt. Vergleich mit Benchmark-Daten aus der Produktionsinstanz vor dem Upgrade.
5. Wenden Sie das Upgrade auf die Testinstanz an. Importieren Sie die Update Sets, die in der Instanz außerhalb der Produktion erstellt wurden, als Sie die übersprungene Liste verarbeitet haben. Wiederholen Sie den Test, um sicherzustellen, dass der Prozess funktioniert.
6. Wenden Sie das Upgrade auf die Produktionsinstanz an. Importieren Sie die Update Sets, die in der Instanz außerhalb der Produktion erstellt wurden, als Sie die übersprungene Liste verarbeitet haben. Testen Sie, um sicherzustellen, dass die Instanz funktioniert und eine ausreichende Leistung erbringt.

Im Rahmen dieses größeren Prozesses hilft Ihnen Upgradeüberwachung beim Upgrade einzelner Instanzen:

- Während des Upgrades wird angezeigt, an welcher Stelle im Prozess sich das System befindet
- Nach dem Upgrade wird gemeldet, was das Upgrade gemacht hat und wie lange
- Beim Upgrade der ersten Nicht-Produktionsinstanz hilft es Ihnen, Konflikte zwischen Anpassungen und Änderungen zu lösen, die Teil des Upgrades sind
- Bei Instanzen außerhalb der Produktion werden Informationen bereitgestellt, mit denen Sie abschätzen können, wie lange das Upgrade für die Produktionsinstanz dauern wird.

i Hinweis:

Upgrade debuggen bietet detaillierte Debugging-Ausgaben für Transaktionen, die Artefakte enthalten, die vom letzten Upgrade betroffen sind, und soll die Behebung von Upgrade-Fehlern unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter [Upgrade debuggen](#).

Überwachen einer einzelnen Instanz während des Upgrades

Während das Upgrade ausgeführt wird, zeigt [Upgrade-Fortschritt](#) an, was der Upgrade-Prozess getan hat, was er tut und was noch zu tun ist.

Nach Abschluss des Upgrades zeigt das System [Upgrade für Übersichtsbericht ausführen](#) an. Der Upgrade-Zusammenfassungsbericht enthält Informationen zu Konflikten zwischen Anpassungen und dem Upgrade und einen Link, um diese Konflikte auszugleichen. Informationen zum Verständnis und zur Lösung dieser Konflikte finden Sie unter [Formular „Konflikte auflösen“](#).

Wenn Sie eine Nicht-Produktionsinstanz aktualisieren, können Sie anhand des Upgrade-Zusammenfassungsberichts abschätzen, wie lange das gleiche Upgrade für eine Produktionsinstanz dauern wird. Weitere Informationen zu den Elementen in diesem Bericht und zur Verwendung dieser Informationen finden Sie unter [Upgrade-Fortschritt](#).

Konflikte werden gelöst

Um zu verhindern, dass Anpassungen verloren gehen, überspringt das System die von Ihnen angepassten Upgrade-Datensätze und stellt eine Liste dieser übersprungenen Datensätze bereit.

Gehen Sie beim Upgrade Ihrer ersten Nicht-Produktionsinstanz den [Zugehörige Liste „Änderungen an Überprüfung“ übersprungen](#) durch, und lösen Sie diese Konflikte. Das System zeichnet die Änderungen, die Sie während dieses Vorgangs vornehmen, in Update Sets auf.

Sie müssen die übersprungene Liste für Instanzen, die Sie später aktualisieren, nicht abgleichen. Stattdessen können Sie das Upgrade anwenden und dann die Update Sets mit Ihren Änderungen importieren.

Weitere Informationen zum Ausgleich von Konflikten finden Sie unter [Verarbeitet die Liste der übersprungenen Datensätze](#).

Faktoren, die sich auf die Upgrade-Dauer auswirken

Verschiedene Faktoren beeinflussen, wie lange das System für die Durchführung eines Upgrades benötigt. Upgradeüberwachung kann Ihnen helfen, diese Faktoren zu verstehen und abzuschätzen, wie lange das Upgrade auf Ihre Produktionsinstanz dauern wird.

Viele Faktoren können sich auf die Dauer des Upgrade-Vorgangs auswirken:

- Die Anzahl der Datensätze in der Datenbank
- Die Anzahl der Anpassungen in der Datenbank
- Die Anzahl der Knoten in der Instanz
- Die Größe der Tabellen in der Instanz, die eine Schemaänderung in der Instanz erfordern.
- Die Anzahl der erforderlichen Korrekturskripts und die Größe der Tabellen, die diese Korrekturskripts bearbeiten.

Durch das Upgrade einer Instanz außerhalb der Produktion können Sie abschätzen, wie lange das Upgrade in der Produktion dauert. Unterschiede zwischen den Instanzen können sich jedoch erheblich auf die Dauer auswirken:

- Beim Klonen der Produktionsinstanz in die Nicht-Produktionsinstanz haben Sie möglicherweise einige Tabellen vom Klon ausgeschlossen. Dadurch wird die Größe der Datenbank reduziert, und die Nicht-Produktionsinstanz wird schneller aktualisiert als die Produktionsinstanz.
- Die Produktionsinstanz verfügt möglicherweise über mehr Arbeitsspeicher und Rechenleistung.
- Die Produktionsinstanz kann mehr Knoten aufweisen als die Nicht-Produktionsinstanz.

Untersuchen Sie [Upgrade für Übersichtsbericht ausführen](#) nach dem Upgrade der ersten Nicht-Produktionsinstanz auf Daten, um die Auswirkungen dieser Faktoren abzuschätzen.

Hinweis:

Die Leistung der Upgrade-Engine wurde in Madrid und späteren Releases erheblich verbessert und für alle Arten von Upgrades (innerhalb der Familie und Familie-zu-Familie) optimiert.

Upgradeüberwachung

Wenn kein Upgrade ausgeführt wird, zeigt die Upgrade-Überwachung Informationen zur nächsten Prüfung auf ein verfügbares Upgrade an.

Die Upgrade-Überwachung zeigt das nächste Datum und die Uhrzeit an, zu denen das System nach einem verfügbaren Upgrade suchen wird.

Upgradeüberwachung

< Upgrade Monitor

No Upgrade Detected

Current: glide-04-03-2017_1930.zip
Next upgrade check: 2017-04-04 17:00:00

Check Now

Um sofort nach einem verfügbaren Upgrade zu suchen, klicken Sie auf **Jetztprüfen**.

Wenn einer oder beide Auslöser für das Upgrade des Systems („Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ und „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“) angepasst wurden oder fehlen, zeigt die Upgrade-Überwachung eine Warnung an und bietet eine Schaltfläche zum Beheben der Probleme.

i Hinweis:

Wenn Ihre Instanz selbst gehostet wird (nicht von ServiceNowgehostet wird), weist diese Meldung möglicherweise nicht unbedingt auf ein Problem hin. Wenn Sie den Upgrade-Auftrag angepasst oder deaktiviert haben und diese Anpassung oder den deaktivierten Status beibehalten möchten, klicken Sie nicht auf die Schaltfläche, um das Upgrade-Problem zu beheben.

Upgrade-Überwachung mit Problem erkannt

< Upgrade Monitor

Detected an issue with one or more upgrade jobs. Your next upgrade might not run. [Click here](#) to fix the upgrade jobs

No Upgrade Detected

Current: glide-04-03-2017_1930.zip
Next upgrade check: n/a

Fix Upgrade Jobs

Um die Probleme mit den Upgrade-Aufträgen zu beheben, klicken Sie auf **Beheben Upgrade-Aufträge**. Mit dieser Aktion werden beide Upgrade-Auslöser („Verteilung auf

mögliches Upgrade überprüfen“ und „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“) auf ihre Basisversionen zurückgesetzt.

i Hinweis:

Der Auftrag „Upgrade“ wurde ab Parisin „Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ umbenannt. Die Aufgabe „Upgrade-Skript überprüfen“ wurde ab Parisin „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“ umbenannt.

Überwachen Sie ein Upgrade auf eine Instanz

Während das System eine Instanz aktualisiert, können Sie den Fortschritt mit Upgradeüberwachungüberwachen. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, können Sie eine Zusammenfassung der Ergebnisse im Upgrade-Zusammenfassungsbericht anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie bei Bedarf zu **Systemdiagnostik > Upgradeüberwachung**.
Wenn ein Upgrade ausgeführt wird, wird auf der Seite „Upgrade-Fortschritt“ der Status angezeigt.
2. Überwachen Sie den Fortschritt des Upgrades.
Wenn das System das Upgrade abgeschlossen hat, wird der Upgrade-Zusammenfassungsbericht angezeigt.

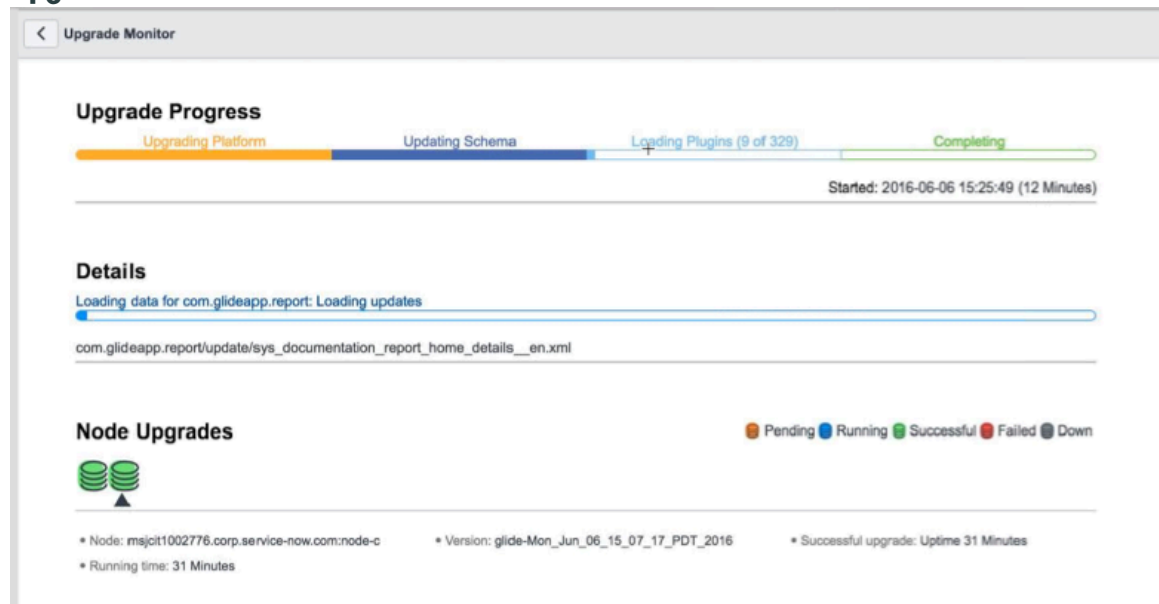
Nächste Maßnahme

Aus dem Upgrade-Zusammenfassungsbericht, [Formular „Konflikte auflösen“](#), der das System daran gehindert hat, Datensätze zu aktualisieren.

Upgrade-Fortschritt

Wenn ein Upgrade ausgeführt wird, zeigt Upgrade-Fortschritt Fortschrittsbalken und andere Informationen an, um den Prozess zu überwachen.

Upgrade-Fortschritt



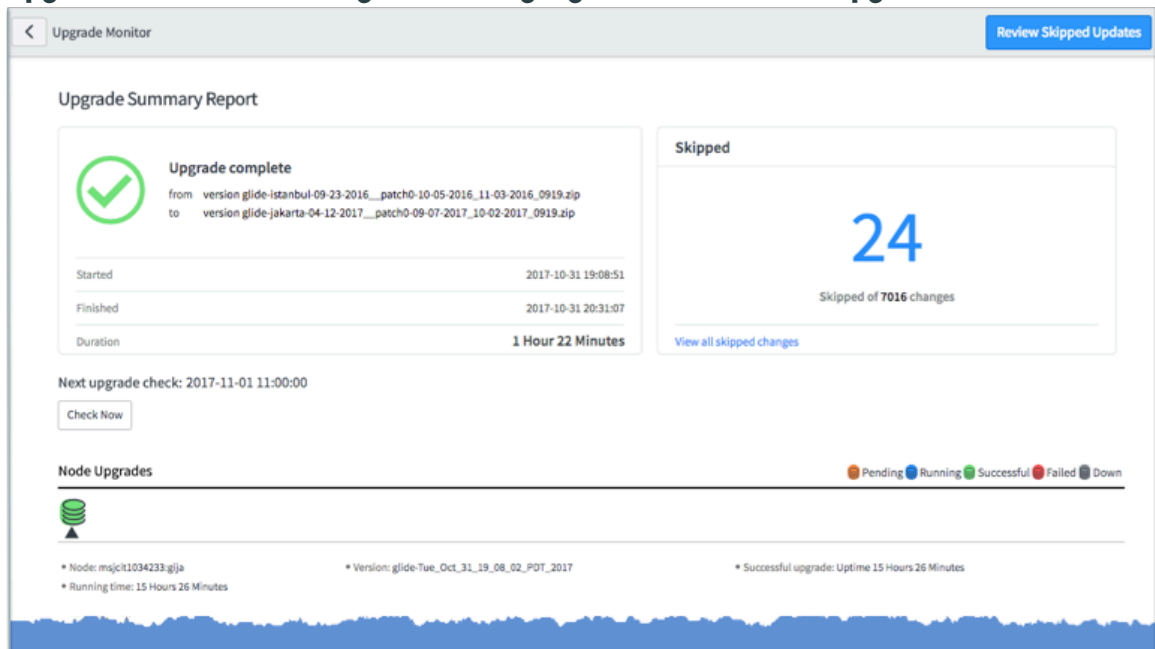
Bildschirmelemente

Bildschirmelement	Beschreibung
Upgrade-Fortschritt	Ein Fortschrittsbalken, der anzeigt, wo sich das Upgrade im Gesamtprozess befindet. Die Länge eines Abschnitts in der Leiste zeigt nicht die relative Dauer dieses Prozesses an.
Upgrade-Fortschritt: Upgrade der Plattform	Das System wendet Upgrades auf Elemente an, die die Grundlage der Plattform bilden.
Upgrade-Fortschritt: Schema wird aktualisiert	Das System durchsucht die Plugins, um eine Liste der Tabellen zu erstellen, die aktualisiert werden müssen. Dadurch wird verhindert, dass das System dieselbe Tabelle mehrmals aktualisiert.
Upgrade-Fortschritt: Plugins werden geladen	Das System lädt sowohl Core- als auch optionale Plugins. Einige Funktionen erfordern mehr als ein Plugin, daher stimmt die Anzahl der aufgelisteten Plugins möglicherweise nicht mit der Anzahl der installierten optionalen Funktionen überein.
Upgrade-Fortschritt: Abschluss	<p>Das System aktualisiert Komponenten, die nach Abschluss der vorherigen drei Phasen abgeschlossen werden müssen.</p> <p>i Hinweis: Nachdem das System die Phase Abschluss abgeschlossen hat, wird ein separater Bildschirm mit Abschluss <i>angezeigt</i>. Das System verfolgt in Update Sets die Änderungen, die während der Phasen „<i>Plattformaktualisieren</i>“, „<i>Schema aktualisieren</i>“, „<i>Plugins werden geladen</i>“ und „<i>Abschließen</i>“ vorgenommen wurden. Während der Finalisierung vorgenommene Änderungen werden nicht <i>nachverfolgt</i>.</p>
Details	Zeigt die aktuelle Aktivität, einen Fortschrittsbalken für die aktuelle Aktivität und die aktuell aktualisierte Datei an.
Knoten-Upgrades	Die Farbe der Symbole stellt den Status jedes Knotens während dieses Upgrades dar: „Ausstehend“, „Wird ausgeführt“, „Erfolgreich“, „Fehlgeschlagen“ oder „Ausgefallen“.
Knoten	Der ausgewählte Knoten, der durch den Pfeil angezeigt wird. Um die Auswahl zu ändern, positionieren Sie den Mauszeiger über dem Symbol für den auszuwählenden Knoten.
Ausführungszeit	Wie lange läuft der ausgewählte Knoten (angezeigt durch den Pfeil) bereits? Wenn der ausgewählte Knoten offline ist, wird dieser Wert nicht mehr aktualisiert und zeigt an, wie lange ein Knoten online war, bevor er offline geschaltet wurde.
Version	Aktueller Build für den ausgewählten Knoten (angezeigt durch den Pfeil).
Erfolgreiches Upgrade	Wenn der ausgewählte Knoten online ist, wird angezeigt, wie lange der Knoten bereits online ist. Wenn der ausgewählte Knoten offline ist, wird angezeigt, wie lange der Knoten bereits offline ist.

Upgrade für Übersichtsbericht ausführen

Dieser Bericht fasst die ergriffenen Maßnahmen zusammen, bietet Tools zur Lösung von Konflikten zwischen Anpassungen und Upgrades und Informationen zur Schätzung der Zeit für Upgrades auf andere Instanzen.

Upgrade-Zusammenfassungsbericht: Highlights des Datenbank-Upgrades



Automatische Übersetzung

Bildschirmelemente

Bildschirmelement	Beschreibung
Von Version	Vorherige Version der Instanz
Auf Version	Aktualisierte Version der Instanz
Gestartet	Wann der Upgrade-Prozess gestartet wurde
Fertig	Wenn der Upgrade-Vorgang abgeschlossen ist
Dauer	Wie lange der Upgrade-Vorgang gedauert hat
Übersprungen	<p>In diesem Beispiel lauten 24 übersprungen von 7016 Änderungen wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 Übersprungen : Gesamtzahl der Anpassungen, die übersprungen wurden, die manuelle Zusammenführung übersprungen oder irrtümlich übersprungen wurden und deren Datei seit dem letzten Upgrade der Instanz in der Verteilung geändert wurde. Dies ist die Anzahl der Datensätze, die das System aufgrund von Konflikten zwischen Anpassungen und Upgrade nicht aktualisiert hat. • 7016 Changes : Gesamtzahl der Dateiänderungen in der Verteilung seit dem letzten Upgrade der Instanz, plus alle Einfügungen und Löschungen. <p>i Hinweis: Die Art und Weise, in der Upgrade-Datensätze gezählt werden, wurde im Release Jakarta geändert, wodurch die Datensatzanzahl möglicherweise von der Anzahl in früheren Releases abweicht.</p>
Übersprungene Updates überprüfen	Klicken Sie hier, um Konflikte auszugleichen, die dazu führten, dass das System einige Updates übersprungen hat

Knoten-Upgrades

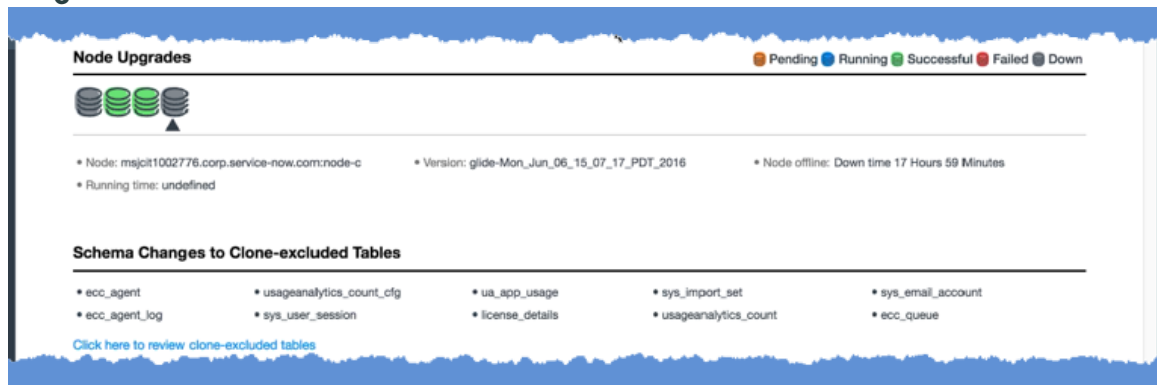
Upgrade-Zusammenfassungsbericht: Knoten-Upgrades



Im Abschnitt Knoten-Upgrades wird der Status des Upgrades für jeden Knoten in der Instanz angezeigt. Die Farbe des Symbols gibt den Status an, wie durch die Legende (Schlüssel) rechts neben den Knotensymbolen dargestellt. Um Details zu einem Knoten anzuzeigen, positionieren Sie den Cursor über dem Symbol für diesen Knoten. Ein Pfeil zeigt auf den ausgewählten Knoten, und die Informationen unter den Symbolen beziehen sich auf diesen Knoten.

Schema wechselt zu vom Klon ausgeschlossenen Tabellen

Upgrade-Zusammenfassungsbericht: Schemaänderungen an vom Klon ausgeschlossenen Tabellen



Der Abschnitt „Schemaänderungen an vom Klon ausgeschlossenen Tabellen“ zeigt eine Liste der vom Upgrade betroffenen Tabellen, die beim Klonen der Produktionsinstanz in diese Instanz vom Klon ausgeschlossen wurden. Da vom Klon ausgeschlossene Tabellen leer sind, dauert das Upgrade weniger Zeit als das Upgrade derselben Tabellen in der Produktionsinstanz. Um abzuschätzen, wie lange das Produktions-Upgrade dauert, beachten Sie die Größe der vom Klon ausgeschlossenen Tabellen in der Produktionsinstanz.

Erste 10 Korrekturskripts nach Dauer

Upgrade-Zusammenfassungsbericht: Top 10 Korrekturskripts nach Dauer

[Click here to review clone-excluded tables](#)

Top 10 Fix Scripts by Duration

Duration	Name / Description	Duration	Name / Description
1 Minute	fix_promote_cmdbci_attributes_to_cmdb.xml reparent cmdb_ci to cmdb	21 Seconds	activate_amb_plugin.xml Load the AMB plugin early, to ensure feature upon first upgrade.
1 Minute	zz_fix_index_for_identification.xml Create database indices for out-of-the-box identification rules	20 Seconds	z_syslog_transaction_schema_change2_acl.xml Add the ACL field to syslog_transaction without long alter
31 Seconds	z_metadata_conversion_6.xml Metadata conversion re-parenting	12 Seconds	activate_live_upgrade_plugin.xml Load the Live Upgrade plugin early, to ensure feature upon first upgrade.
27 Seconds	fix_extended_web_server.xml Move existing records in the web_server table to the new extended web-server tables based on the type of the web server	8 Seconds	activate_amb_msg_rotation.xml Activate table rotation on sys_amb_message
25 Seconds	fix_promote_database_application_fields.xml Promote Listener name to Database Instance, Edition and is clustered to Application	7 Seconds	fix_related_list_calculated_name.xml Fix sys_ui_related_list.calculated_name

[Click here to see all fix script durations](#)

Top 10 Schema Changes by Duration

Die Top 10 der Korrekturskripts nach Dauer hilft Ihnen zu verstehen, welche Korrekturskripts die meiste Zeit benötigen haben.

Erste 10 Schemaänderungen nach Dauer

Upgrade-Zusammenfassungsbericht: Top 10 Schemaänderungen nach Dauer

[Click here to see all fix script durations](#)

Top 10 Schema Changes by Duration

Duration	Table name	Alter Type(s)	Element Names	Row Count
3 Seconds	sys_upgrade_history_log	create_indexes	[index1:[upgrade_history, resolution_status, disposition, type_priority], index2:[upgrade_history, order], index3:[order]]	33079
3 Seconds	sys_upgrade_history_log	add_columns	[resolution_status, plugin, type_priority, sys_source_table, comments]	33079
2 Seconds	sys_upgrade_history_log	modify_column	'file_path' MEDIUMTEXT	33079
1 Second	cmdb_ci	modify_column	'correlation_id' MEDIUMTEXT	2752

Die 10 häufigsten Schemaänderungen nach Dauer helfen Ihnen zu verstehen, welche Schemaänderungen die meiste Zeit erfordert haben.

Verarbeitet die Liste der übersprungenen Datensätze

Wenn Sie einen von diesem Upgrade betroffenen Datensatz angepasst oder geändert haben, z. B. eine Business Rule oder ein Skript, generiert das Upgrade einen Datensatz zum Überspringen des Protokolls. Sie müssen die Unterschiede zwischen den aktualisierten und benutzerdefinierten Versionen des Datensatzes beheben, indem Sie *die Liste der übersprungenen Datensätze verarbeiten*, oder anders ausgedrückt, einfach *die Liste der übersprungenen Datensätze verarbeiten*.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie die Änderungen, die Sie an Baseline-Datensätzen vorgenommen haben, z. B. Business Rules und Skripts, die in der Liste der übersprungenen Datensätze angezeigt

werden, und stellen Sie gegebenenfalls die Baseline-Version wieder her. Testen Sie nach dem Upgrade alle Änderungen, die Sie an diesen Datensätzen vorgenommen haben, gründlich.

Prozedur

1. Navigieren Sie bei Bedarf zu **Systemdiagnostik > Upgradeüberwachung**.
Wenn das Upgrade noch ausgeführt wird, zeigt das System den Bildschirm [Upgrade-Fortschritt](#) an. Nach Abschluss des Upgrades zeigt das System den [Upgrade-Zusammenfassungsbericht](#) an.
2. Nachdem das System den Upgrade-Zusammenfassungsbericht angezeigt hat, klicken **Sie auf** den Link [Hier klicken im Feld Übersprungen](#).
Das System zeigt das [Formular „System-Upgrades“](#) an.
3. Navigieren Sie zum Abschnitt [Übersprungene Datensätze überprüfen](#), und scrollen Sie bei Bedarf zu [Zugehörige Liste „Änderungen an Überprüfung“ übersprungen](#).
4. Klicken Sie auf die Zeile für den ersten Datensatz, den Sie abgleichen möchten.
Das System zeigt [Formular „Upgradedetails“](#) für diesen Datensatz an.
5. Bewerten Sie, wie Sie den Konflikt für diesen Datensatz lösen möchten, und ergreifen Sie die entsprechende Aktion.

Hinweis:

Das System verfolgt Änderungen an Datensätzen in einem Update Set, sodass Sie diese Änderungen später auf eine andere Instanz anwenden können. Das System migriert jedoch die Upgrade-Detaildatensätze nicht von einer Instanz zur nächsten. Diese Datensätze gelten für ein bestimmtes Upgrade einer bestimmten Instanz. Wenn Sie die Kommentare, Auflösungen oder andere Informationen aus der übersprungenen Liste beibehalten möchten, exportieren Sie sie aus dieser Instanz.

6. Geben Sie im Feld **Kommentar** die Gründe für Ihre Entscheidung und andere Informationen ein, die Sie dokumentieren möchten.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Testen Sie nach dem Upgrade gründlich alle Änderungen, die Sie an den Datensätzen in der Liste der übersprungenen Datensätze vorgenommen haben.

Zugehörige Informationen

[Upgrade debuggen](#)

Formular „System-Upgrades“.

Wenn ein Upgrade abgeschlossen ist, werden im Formular „System-Upgrades“ wichtige Statistiken zum Upgrade und eine zugehörige Liste der übersprungenen Datensätze (die *Liste* der übersprungenen Datensätze) angezeigt.

Formular „System-Upgrades“

Disposition	Count
Skipped	18
Inverted	6,733
Unchanged	0
Updated	33,937
Unchanged and customized	0
Deleted	99
Skipped error	42
Total	40,799

File name	Disposition	Priority	Resolution	Comment	Target name	Plugin
sys_script_fix_d954e8b34b13800a92e751b2...	Skipped	2	Not Reviewed		Fix Tables Documentation	com.snc.apps_access
sys_script_929f13e80a0c613c037f6c21b5d7299	Skipped	2	Not Reviewed		Add Protocol	com.glide.system_update

Automatische Übersetzung

Felder

Bildschirmelement	Beschreibung
Von	Die Version der Instanz vor dem Upgrade.
Bis	Die Version der Instanz nach dem Upgrade.
Upgrade gestartet	Die Uhrzeit des Upgrades wurde gestartet.
Upgrade beendet	Die Uhrzeit, zu der das Upgrade abgeschlossen wurde.
Übersprungen	Die Anzahl der Datensätze, die das System aufgrund von Konflikten zwischen Anpassungen und Upgrade nicht aktualisiert hat.
Nicht geändert	Die Anzahl der Datensätze in der Instanz, die durch das Upgrade unverändert geblieben ist.
Unverändert und angepasst	Die Anzahl der benutzerdefinierten Datensätze in der Instanz, die durch das Upgrade unverändert bleibt.
Übersprungener Fehler	Die Anzahl der Datensätze, die das System aufgrund eines oder mehrerer Fehler nicht aktualisiert hat.
Eingefügt	Die Anzahl der vom System eingefügten Datensätze.
Aktualisiert	Die Anzahl der Datensätze, die das System erfolgreich aktualisiert hat.
Gelöscht	Die Anzahl der vom System gelöschten Datensätze.
Gesamt	Die Gesamtzahl der Datensätze, die das System für dieses Upgrade überprüft und/oder verarbeitet hat.

Lösen Sie Konflikte für einen einzelnen Datensatz auf

Gleichen Sie Unterschiede zwischen Ihrem benutzerdefinierten Datensatz und den mit dem Upgrade verbundenen Änderungen ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Klicken Sie in [Formular „Upgradedetails“](#) für den Datensatz, den Sie abgleichen, auf **Konflikte auflösen**. Das System zeigt [Formular „Konflikte auflösen“](#).an, wodurch die Unterschiede zwischen den beiden Versionen des Datensatzes hervorgehoben werden. Das Formular zeigt Informationen zum Basissystemdatensatz auf der linken Seite und den benutzerdefinierten Datensatz auf der rechten Seite an.
2. Vergleichen Sie das Basissystem mit dem benutzerdefinierten Datensatz für jedes Feld in diesem Formular, und bearbeiten Sie den benutzerdefinierten Datensatz für Nicht-Skript-Felder so, dass er das enthält, was Sie vom Basissystem und der Anpassung erwarten.
3. Wenn dieser Datensatz ein Skript enthält, überprüfen Sie es auf Konflikte und lösen Sie es.
 - a. Klicken Sie in das Feld Skript.
Das System zeigt das Formular „Konflikte auflösen – Skript“ an, in dem Bereiche hervorgehoben werden, in denen sich die beiden Versionen des Skripts unterscheiden.
 - b. Bearbeiten Sie das Skript, indem Sie auf die kleinen Pfeile klicken, die den Codeblöcken entsprechen, bis das Skript den gewünschten Inhalt enthält.
 - c. Klicken Sie auf **OK**.
Das System kehrt zum Formular „Konflikte auflösen“ zurück.
4. Um Ihre Änderungen am Datensatz zu speichern, klicken Sie auf **Zusammenführung speichern**. Das System setzt die **Auflösung** für diesen Datensatz auf **Überprüft und zusammengeführt**.

Zugehörige Informationen

[Mit aktueller Version vergleichen](#) 

[Veröffentlichte Version mit einer lokalen Version vergleichen](#) 

[Zwei Versionen eines Artikels vergleichen](#) 

[Kollisionen in Team Development lösen](#) 

[Changes rückgängig machen](#) 

[Anpassungen anzeigen und mit der aktuellen Version vergleichen](#) 

Formular „Upgradedetails“

Im Formular „Upgrade-Details“ können Sie einen einzelnen vom Upgrade betroffenen Datensatz überprüfen und Konflikte zwischen dem Upgrade und den Anpassungen ausgleichen.

Formular „Upgradedetails“

Upgrade Details
Created 2016-06-06 15:51:17

Use the following fields to track your progress in resolving skipped records:

- Priority is based on the elements contained in the record. For example, a Business Rule has a higher priority than a UI Page because it contains script, XML, and HTML fields.
- Use Resolution Status to keep track of whether the skipped record was reviewed and ignored, retained in its customized form, or reverted to the base system version.
- You can add Comments to a record to keep a log of your thoughts and actions.

File name: sys_script_include_6fb09c8a0a0b4400589a9a72da4fe5

Priority: 2

Comment: [Empty text area]

Resolution: Not Reviewed

Disposition: Skipped

Target name: AddRelationshipAjax

Type: Script Include

Update set: [Empty text area]

Plugin: com.snc.cmdb

Table: sys_script_include

The Resolve Conflicts page displays a side-by-side comparison of the base system record and the corresponding customized record. Use the built-in diff editor to resolve conflicts in multi-line text fields.

Update | Resolve Conflicts | Revert to Base System | Delete

Related Links
[Show Related Record](#)

Automatische Übersetzung

Felder

Bildschirmelement	Beschreibung
Dateiname	Der Datensatz, der vom System als abgleichbar gekennzeichnet wurde.
Priorität	Die Priorität, die das System der Lösung dieses Konflikts zugewiesen hat. Die Werte reichen von eins bis fünf, wobei einer die höchste Priorität darstellt.
Anmerkung	Kommentare, um Ihre Entscheidungen über den Abgleich dieses Datensatzes zu dokumentieren.
Lösung	<p>Wie Sie diesen Konflikt gelöst haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht überprüft • Überprüft – Überprüft, aber noch keine Aktion ausgeführt • Überprüft und zusammengeführt – hat Änderungen am Datensatz vorgenommen, um die angepassten und aktualisierten Versionen abzugleichen • Überprüft und beibehalten – belassene Anpassungen ohne Aktualisierung durch Upgrade • Überprüft und rückgängig gemacht – Anpassungen verworfen, Datensatz gemäß Upgrade aktualisiert <p>Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeitet die Liste der übersprungenen Datensätze.</p>
Disposition	<p>Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt. • Aktualisiert: Das System hat diesen Datensatz aktualisiert. • Gelöscht: Das System hat diesen Datensatz gelöscht.

Felder (Fortsetzung)

Bildschirmelement	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt. • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle mit diesem Datensatz nicht finden. • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Baselinekomponente seit dem letzten Release nicht geändert hat. • Manuelle Zusammenführung übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da für die Aktualisierung ein manueller Eingriff erforderlich ist. • Übersprungen, einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde. • Nicht aktuell: Das System hat eine Änderung angewendet, diese Änderung wurde jedoch später während desselben Upgrades überschrieben.
Typ	Der Datensatztyp, z. B. <i>Skripteinbindung</i> .
Zielname	Name des übersprungenen Datensatzes, falls zutreffend.
Update-Satz	Nicht verwendet.
Plugin	Das Plugin, das diesen Datensatz enthält.
Tabelle	Die Tabelle, die diesen Datensatz enthält.

Formular „Konflikte auflösen“.

Das Formular „Konflikte auflösen“, das Sie mit der Basissystemversion mit der benutzerdefinierten Version eines Datensatzes vergleichen und die Unterschiede ausgleichen.

Formular „Konflikte auflösen“

Automatische Übersetzung

Felder

Die in diesem Formular angezeigten Felder hängen von der Art des Datensatzes ab, den Sie abgleichen.

Die linke Spalte zeigt die Datensatzfelder im Basissystem, einschließlich der vorgeschlagenen Änderungen, die Teil des Upgrades sind. Die rechte Spalte zeigt die Felder für Ihren benutzerdefinierten Datensatz.

Upgrade debuggen

Diagnostizieren und beheben Sie Probleme, die Ihrer Vermutung nach durch das letzte Upgrade verursacht wurden, indem Sie das Upgrade-Debugging während einer Benutzersitzung aktivieren. Jede Transaktion listet auf, ob ein Artefakt während des letzten Familien-zu-Familien- oder Patch-Versions-Upgrades übersprungen, vom Kunden angepasst oder von ServiceNow geändert wurde.

Administratoren und technisches Personal können diese Ausgabe als Ergänzung zu den Modulen „Upgradeverlauf“ und „Upgradeüberwachung“ verwenden. Debug-Upgrade ist eine Komponente des standardmäßigen ServiceNow Sitzungsdebuggings. Sie aktivieren Upgrade debuggen, verarbeiten eine Transaktion (z. B. laden ein Formular) und analysieren dann die gemeldeten Upgrade-Informationen. Siehe.

Gemeldete Debug-Informationen

Upgrade debuggen enthält mehrere erweiterbare Abschnitte:

- Während der letzten Aktualisierung übersprungen
- Kunde angepasst
- ServiceNow Während der letzten Aktualisierung geändert

Diese Abschnitte dienen als Ausgangspunkt für die Diagnose, wenn eine Funktion oder ein Artefakt nach einem Upgrade nicht wie erwartet funktioniert. Jede Auflistung wird nach den Daten sortiert, an denen die Artefakte verarbeitet wurden, wobei das letzte zuerst angezeigt wird. Erweitern Sie den entsprechenden Abschnitt, und klicken Sie auf den Namen eines aufgelisteten Artefakts, um den zugrunde liegenden Artefaktdatensatz

anzuzeigen. Diese Datensätze enthalten den Aktualisierungsversionsverlauf, der den Status eines anpassbaren Objekts zu bestimmten Zeiten darstellt. Siehe [Versionsdatensätze](#) .

Die aufgelisteten Artefakte erfordern möglicherweise einen Benutzereingriff oder eine -aktion. Anhand der zugrunde liegenden Artefaktdetails können Sie Folgendes bestimmen:

- Welche Artefakte haben sich geändert?
- Welche Artefakte wurden nicht geändert?
- Welche geänderten Artefakte wurden übersehen?
- Welche Artefakte funktionieren anders als erwartet (wenn auf etwas verwiesen wird, das sich während des letzten Upgrades geändert hat)?

Abhängig von den Antworten auf diese Fragen müssen Sie das ausgewählte Artefakt möglicherweise ändern, damit es wie erwartet funktioniert. Umgekehrt können Sie einfach die neuen Aktualisierungen des Artefakts und die geänderte Funktionalität akzeptieren.

Während der letzten Aktualisierung übersprungen

Listet Artefaktdatensätze auf, die während des letzten Upgrades übersprungen wurden, das auch während der letzten Transaktion ausgeführt wurde. Diese Datensätze sind Standardobjekte, bei denen Änderungen von ServiceNow fehlten, da sie irgendwann von einem Benutzer geändert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Lösen Sie Konflikte für einen einzelnen Datensatz auf](#).

Vom Kunden angepasst

Listet alle Artefaktdatensätze auf, die irgendwann von Benutzern angepasst wurden, die auch während der letzten Transaktion ausgeführt wurden. Diese Auflistung bezieht sich nicht strikt auf die tatsächlichen Aktivitäten, die während der letzten Upgrade-Sitzung durchgeführt wurden. Die Auflistung enthält die Datensätze, die unter Während der letzten Aktualisierung übersprungen angezeigt werden. Allerdings sind nicht alle Datensätze, die in der Liste „Kunde angepasst“ angezeigt werden, in „Während der letzten Aktualisierung übersprungen“ enthalten.

Hinweis:

Anpassungen, die Sie für den Ersatz während Upgrades festlegen, indem Sie das Feld Bei **Upgrade ersetzen** im Anpassungsdatsatz auf „true“ setzen, werden nicht in der Abschnittsliste „Kunde angepasst“ angezeigt.

Diese Auflistung steht zwar nicht in direktem Zusammenhang mit den Aktivitäten, die während des letzten Upgrades ausgeführt wurden, aber es kann sich lohnen, sich einzelne darin aufgeführte Anpassungsdatsätze anzusehen. Einige der aufgelisteten Anpassungsdatsätze verweisen möglicherweise auf andere Datensätze, die während des Upgrades geändert oder übersprungen wurden. Die während des letzten Upgrades durchgeführten Aktivitäten können sich auf diese Beziehungen auswirken.

ServiceNow während der letzten Aktualisierung geändert

Listet alle standardmäßigen (nicht angepassten) Artefaktdatensätze auf, die während des letzten Upgrades von ServiceNow geändert wurden und auch während der letzten Transaktion ausgeführt wurden.

Zugehörige Informationen

[Modul „Upgrade-Verlauf“: Verfolgen Sie jedes Upgrade](#)

[Modul Upgradeüberwachung: Upgrade einer einzelnen Instanz](#)

Debug-Upgrade aktivieren und verwenden

Aktivieren Sie Upgrade debuggen, um Probleme nach dem Upgrade zu analysieren, die möglicherweise einer Nachverfolgung bedürfen, und deaktivieren Sie sie dann, wenn Sie mit der Debugging-Sitzung für das Upgrade fertig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdiagnostik > Sitzung debuggen**.
2. Wählen Sie **Upgrade debuggen** aus, um den Upgrade-Debugger zu aktivieren.
3. Eine Transaktion verarbeiten (z. B. ein Formular laden).
4. Klicken Sie auf die **Kopfzeile Während der letzten Aktualisierung übersprungen**, vom **Kunden** angepasst oder während der letzten Aktualisierung durch **ServiceNow geändert**, um die entsprechende Liste anzuzeigen.

Aktualisieren Sie die Transaktionsliste

Feld	Beschreibung
Name	Name des während der letzten Upgrade-Sitzung verarbeiteten Datensatzes.
Typ	<p>Typ des während des Upgrades verarbeiteten Datensatzes.</p> <p>Business Rule</p> <p>Serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn ein Datensatz angezeigt, eingefügt, aktualisiert oder gelöscht wird oder wenn eine Tabelle abgefragt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Classic Business rules .</p> <p>Clientskript</p> <p>Client-JavaScript wird ausgeführt, wenn clientbasierte Events auftreten. Weitere Informationen finden Sie unter Client scripts .</p> <p>Datenrichtlinie</p> <p>Richtlinien, die die Datenkonsistenz erzwingen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenrichtlinie.</p> <p>Skripteinbindung</p> <p>Skripteinbindungen, die das auf dem Server ausgeführte JavaScript speichern. Weitere Informationen finden Sie unter Script includes .</p> <p>UI-Aktion</p> <p>Schaltflächen, Links und Kontextmenüelemente in Formularen und Listen. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Aktionen.</p> <p>UI-Makro</p> <p>Diskrete geskriptete Komponenten, die der Benutzeroberfläche hinzugefügt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter UI macros .</p> <p>UI-Seite</p> <p>Seiten zum Erstellen und Anzeigen von Formularen, Dialogfeldern, Listen und anderen UI-Komponenten. Weitere Informationen finden Sie unter UI pages .</p> <p>UI-Richtlinie</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Richtlinien, die das Verhalten von Informationen in einem Formular ändern und benutzerdefinierte Prozess-Flows für Aufgaben steuern. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Richtlinien.</p> <p>? Hinweis: Dies sind die einzigen Arten von Artefakten, die vom Upgrade-Debugger protokolliert werden.</p>
Zuletzt geändert	Datum und Uhrzeit der letzten Änderung des Datensatzes.

5. Klicken Sie auf **Mehr** anzeigen, um alle Artefakte anzuzeigen.
6. Klicken Sie auf den Namen eines aufgelisteten Artefakts, um den zugrunde liegenden Artefaktdatensatz anzuzeigen.
Wenn Sie beispielsweise auf ein Script Include-Artefakt klicken, wird der zugrunde liegende Script Include-Datensatz angezeigt.
7. So deaktivieren Sie das Upgrade debuggen und das gesamte Debugging von Sitzungen nach Abschluss der Sitzung:
 - a. Navigieren zu **Systemdiagnostik > Sitzung debuggen**.
 - b. Wählen Sie **Alle** deaktivieren aus, um den Upgrade-Debugger zu deaktivieren.