Benutzerhandbuch

Version **0.3.13**

Tools for servicenow unterstützt dich bei der täglichen Arbeit in ServiceNow: Felder leichter erkennen, Seiten schnell öffnen, Update Sets wechseln und wiederkehrende Befehle griffbereit halten.

Unsere Specials

Funktion	Dein Nutzen	So startest du
Handbuch immer dabei	Anleitung, Highlights, Änderungsverlauf und Cheat Sheet auch offline nachschlagen.	Erweiterungssymbol → Hilfe / Handbuch
ACL Analyzer	Lesbare Zugriffsregeln für Tabelle, Eltern und Wildcards gesammelt ansehen und im Original öffnen.	/acl incident read
Impersonation-Favoriten	Häufig benötigte Testbenutzer mit Stern merken und ohne erneute Suche wiederfinden.	/imp → Favoriten
Feldverwendung	Felddefinitionen und Fundstellen in Skripten gemeinsam ansehen.	/where assignment_group
Update-Set-Wechsler	Aktuelles Set im Blick behalten und Scopes nach Begriffen suchen.	/su
Background Output	Ausgaben übersichtlich durchsuchen, kopieren und herunterladen.	/bg, dann vorhandene Ausgabe ansehen
Command-Favoriten	Selten genutzte Befehle mit eigener Bemerkung merken und per Klick starten.	Erweiterungssymbol → Favoriten
Klassenhierarchie rechts	Im CI Class Manager zwischen Klassen wechseln, ohne den Baum erneut zu öffnen.	Erkannten klassischen CI Class Manager öffnen

Neu für Anwender

0.3.13 - Handbücher immer dabei

- Im Erweiterungs-Popup unter „Hilfe / Handbuch“ das deutsche oder englische PDF öffnen. Beide Handbücher sind Teil der Erweiterung und auch ohne Internetverbindung verfügbar. Eine Domain-Freigabe ist dafür nicht erforderlich.

0.3.11 - Umfang der öffentlichen Version

- Die experimentelle Business-Rule-Vorschau /brpreview bleibt dem internen Teststand vorbehalten und ist nicht enthalten.

0.3.10 - Zugriffsregeln gezielt ansehen

- /acl öffnet den lesenden ACL Analyzer statt sofort die native Liste. Tabelle und Operation wählen, Regeln aufklappen und Originale öffnen. Die native Liste bleibt erreichbar.

- Optional ein Feld angeben, etwa /acl incident.short_description write. Hinweise machen unvollständige Ergebnisse sichtbar. Das Werkzeug entscheidet nicht, ob ein Benutzer Zugriff hat.

0.3.9 - Impersonation direkt beenden

- In /imp führt „Impersonation beenden“ zum ursprünglichen Benutzer zurück. Suche und Favoriten sind während einer aktiven Impersonation ausgeblendet.

- Nach bestätigter Rückkehr öffnet sich die Startseite. Andere Instanz-Tabs bitte neu laden; vorher überall offene Arbeit sichern. Ist die Rückkehr nicht sicher erkennbar, helfen „Aktualisieren“ und das native Benutzermenü.

0.3.8 - Testbenutzer griffbereit

- **Highlight: Impersonation-Favoriten.** Benutzer in /imp mit dem Stern merken, unter „Favoriten“ wiederfinden und mit einem weiteren Stern-Klick entfernen. Erst „Impersonieren“ wechselt den Benutzer.

- Die Favoriten bleiben nach einem Browserneustart erhalten und sind je Instanz und angemeldetem Benutzer getrennt. Keine automatische Übertragung zwischen Browsern.

0.3.7 - Einfacher Vorher/Nachher-Vergleich (nur interner Teststand)

- In /brpreview genügt „Aktuellen Stand merken“, ohne zusätzliches Häkchen. Uhrzeit und Restdauer zeigen, wie lange der Stand verfügbar ist. Nur das Ersetzen eines gemerkten Stands fragt nach.

0.3.6 - Änderungen einer Business Rule erkennen (nur interner Teststand)

- Einen gespeicherten Stand merken und nach einer eigenen, gespeicherten Änderung dieselbe Rule vergleichen. „Nur Unterschiede“ zeigt die geänderten Felder. Der gemerkte Stand gilt 15 Minuten.

0.3.5 - Business Rule auf einen Blick (nur interner Teststand)

- /brpreview zeigt sechs gespeicherte Felder einer Business Rule, einschließlich Skript. Es verändert keine Rule und führt kein Skript aus.

Die obigen Einträge 0.3.5 bis 0.3.7 dokumentieren ausschließlich interne Tests. ACL und Impersonation wurden vom Anwender auf seiner PDI in Chrome und Firefox bestätigt; /pop wurde ebenfalls bestätigt. Andere Umgebungen sind damit nicht abgenommen.

Loslegen

Installiere die Erweiterung nach der mitgelieferten Installationsanleitung. Öffne anschließend deine ServiceNow-Instanz, klicke auf das Freatix-Symbol im Browser und wähle „Diese Domain aktivieren“. Bestätige den Zugriff und lade bereits offene ServiceNow-Seiten neu.

Die Werkzeuge sind für klassische Listen und Formulare gedacht. Verfügbare Zielseiten und Aktionen hängen von deinen ServiceNow-Rechten ab. Vor Navigation, Benutzer- oder Update-Set-Wechsel ungespeicherte Arbeit sichern.

Das /-Menü

Drücke / außerhalb eines Eingabefelds. Mit Strg+/ bzw. Cmd+/ öffnest du das Menü auch aus einem Eingabefeld. Befehl tippen, Treffer wählen und Enter drücken. ↑/↓ wählen aus, → ergänzt, Esc schließt. Bei Navigationsbefehlen öffnet Strg/Cmd+Enter einen neuen Tab.

Beispiele: /u admin sucht Benutzer, /br -a öffnet aktive Business Rules. /t cmdb sucht Tabellen auch nach Teilen des Namens; danach den passenden Treffer auswählen. /help zeigt die verfügbaren Befehle. Alle Kürzel stehen im Cheat Sheet am Ende.

Favoriten und Einstellungen

Sprache: Einstellungen → Sprache → Automatisch (Browsersprache) / Deutsch / English fürs Browserprofil. Automatisch: deutsche Browsersprache → Deutsch, sonst Englisch. Speichern, Popup erneut öffnen, ServiceNow-Seiten neu laden - keine Background-Ergebnisse! Commands, eigene Texte und ServiceNow-Inhalte bleiben unverändert; Browserdialoge und Erweiterungsinformationen folgen der Browsersprache.

Eigene Befehle griffbereit

Im Popup „Neuen Favoriten anlegen“ aufklappen, Namen, vollständigen Command und optional eine Bemerkung eingeben. „Favorit speichern“ legt ihn an; Klick auf den Namen startet ihn.

Der Pfeil zeigt Command, Bemerkung, Bearbeiten und Entfernen. Speichern übernimmt Änderungen, „Bearbeiten abbrechen“ verwirft sie. Die feste erste Zeile schaltet technische Namen um.

Du kannst bis zu 20 eigene Favoriten pro Instanz und Browserprofil speichern. Firefox und Chrome gleichen sie nicht automatisch ab. Keine Passwörter oder vertraulichen Werte in Commands oder Bemerkungen hinterlegen.

Favoriten übertragen

Popup → Einstellungen → „Favoriten übertragen (JSON)“ → „JSON exportieren“. Im anderen Browser die Zielinstanz öffnen, ihre Einstellungen aufrufen und die Datei auswählen. Ziel und Vorschau prüfen, dann „Neue Favoriten übernehmen“.

Vorhandene Namen werden nicht überschrieben; Duplikate und Namenskonflikte werden übersprungen. Beim Import wird kein Command ausgeführt. Nur vertrauenswürdige Dateien übernehmen: Exportdateien enthalten Commands und Bemerkungen im Klartext.

Instanzen deutlich kennzeichnen

In den Einstellungen „Instanzkennzeichnung“ aufklappen. Kennzeichnung aktivieren, DEV/TEST/PROD als Vorlage oder eine eigene Bezeichnung wählen, Farbe festlegen und die gewünschten Anzeigeorte ankreuzen: Seite, Popup und /-Menü. Anschließend speichern.

Die Kennzeichnung dient nur der Orientierung, sie verhindert keine Änderungen auf einer Instanz. Sie wird je Instanz und Browserprofil gespeichert, nicht mit den Favoriten übertragen.

Einstellungsbereiche starten eingeklappt; ungespeicherte Änderungen werden angezeigt. „Änderungen verwerfen“ stellt gespeicherte Werte wieder her. Browser können beim Verlassen vor Änderungen oder Importvorschauen warnen; keine automatische Sicherung. Den ursprünglichen ServiceNow-Tab auf derselben Instanz geöffnet lassen.

Unter „Domain-Zugriff“ kannst du den Zugriff nach Bestätigung deaktivieren. Favoriten bleiben erhalten; die aktuelle Kennzeichnung und technischen Namen werden ausgeschaltet. Offene Instanzseiten danach neu laden.

Unsere Specials im Alltag

ACL Analyzer

/acl incident read sucht aktive Record-ACLs der Tabelle, ihrer lesbaren Eltern sowie passende Wildcards. Ohne Argument öffnet /acl die Eingabe. Möglich sind read, write, create, delete und execute. Mit incident.short_description kommen die konkreten Feldregeln hinzu; ohne Feldname werden nur Tabellenregeln und allgemeine Feld-Wildcards gezeigt.

Ergebnisse starten eingeklappt. Eine Regel aufklappen, Anwendung, Beschreibung und Admin-Override ansehen und „ACL öffnen“ wählen. „Native ACL-Liste öffnen“ zeigt denselben Filter im Original. Es werden keine Regeln verändert, Rollen erhöht oder Skripte ausgeführt. Rollenanforderungen, Bedingungen, Skripte und weitere Sicherheitsmechanismen werden nicht ausgewertet; die Anzeige ist keine Zugriffsentscheidung und keine vollständige Sicherheitsprüfung.

Maximal zehn Hierarchieebenen und 100 Regeln, insgesamt 30 Sekunden für die Datenabfragen. Leserechte können Regeln oder Felder verbergen. Fehlende Hierarchiedaten und Grenzen werden gemeldet; keine Treffer bedeuten nicht freien Zugriff. Tabellen- und Feldregeln sowie Original-Links wurden auf der Testinstanz bestätigt, auch in Firefox.

Testbenutzer als Favoriten merken

Mit /imp Suchname Benutzer suchen oder „Zuletzt verwendet“ öffnen. Der leere Stern neben einem Benutzer merkt ihn, der gefüllte Stern entfernt ihn. „Favoriten“ zeigt deine gemerkten Benutzer. Ein Stern-Klick wechselt die Sitzung nicht.

Erst „Impersonieren“ prüft den Benutzer erneut und startet den Wechsel, sofern deine ServiceNow-Rechte das erlauben. Ein Favorit gewährt keine zusätzlichen Rechte. Bei aktiver Impersonation diese zuerst in /imp mit „Impersonation beenden“

beenden; Suche und Favoriten werden in diesem Zustand nicht angezeigt. Der Dialog nennt den ursprünglichen Benutzer. Fehlt eine eindeutige Rückkehrinformation, bleibt der Beenden-Knopf deaktiviert; dann das native Benutzermenü verwenden.

Gespeichert werden nur Benutzer-ID, Anzeigename und Benutzername im lokalen Browserprofil, getrennt nach Instanz und deinem nicht impersonierten Benutzer. Kein Passwort, keine automatische Synchronisierung und kein Export über die Command-Favoriten. Bereits gemerkte Namen können nach einer Umbenennung veraltet sein; über die Suche entfernen und neu merken. „Aktualisieren“ lädt die aktuelle Ansicht neu.

Klassenhierarchie neben den Details

Im erkannten klassischen CI Class Manager bleibt der Originalbaum rechts, das Klassenmenü links. Suche, Klassenwahl und offene Äste verwaltet weiterhin die native Seite; der Baum wird nicht kopiert.

Ein-/ausklappen: „Hierarchie rechts einklappen“, Schließen-Symbol oder „Hierarchy“. Breite: linke Kante ziehen oder dort mit Tastaturfokus Pfeiltasten nutzen. Breite und Zustand bleiben je Instanz/Browserprofil gespeichert. Unter 940 Pixel Inhaltsbreite oder bei unbekannter Seitenstruktur gilt die native Ansicht.

Vor Klassenwechseln speichern; native Rückfragen bleiben bestehen. Neuladen kann die Baumposition zurücksetzen. Die Leiste selbst ändert keine CMDB-Daten.

Abschalten: Einstellungen → CI Class Manager → „Hierarchie rechts anzeigen“ abwählen, speichern. Originalansicht und Hierarchy-Knopf gelten sofort wieder; andere Werkzeuge bleiben aktiv. Je Instanz/Browserprofil gespeichert, standardmäßig eingeschaltet.

Wo wird ein Feld verwendet?

/where assignment_group zeigt Felddefinitionen und markierte Skriptfundstellen mit Zeilennummern und Links zu Originaldatensätzen. /where ohne Feldname öffnet die Suche. Sie liest Daten, führt keine Skripte aus. Auch Kommentare können Treffer sein; keine vollständige Abhängigkeitsanalyse. Keine Treffer bedeutet nicht „unbenutzt“. Begrenzte oder unlesbare Ergebnisse werden angezeigt.

Update Sets wechseln oder anlegen

Mit /su siehst du oben den aktiven Scope und das aktuelle Update Set. Suche nach einem Set, nutze Favoriten oder zuletzt verwendete Einträge und klicke „Wechseln“. Nach bestätigtem Wechsel schließt der Dialog und die Seite lädt neu. Gespeicherte History enthält nur über dieses Werkzeug bestätigte Wechsel.

Für ein neues Set den gewünschten Scope suchen, zum Beispiel mit cmdb oder workspace, eine Bezeichnung eingeben und „Anlegen und aktivieren“ wählen. Die reine Scope-Auswahl ändert noch nichts. Erst die Anlage kann den Scope wechseln und aktiviert das neue Set.

Vorher offene Arbeit speichern. Bestehende Sets werden nur im aktuellen Scope gewechselt. Bei einer Fehlermeldung prüfen, ob das Set bereits angelegt oder aktiviert wurde; nicht blind erneut anlegen. Angebotene Wiederherstellungslinks oder die native Liste helfen bei der Kontrolle.

Background Output lesen

/bg öffnet den Background-Editor, ohne ein Skript zu starten. Bei vorhandener nativer Ausgabe zeigt die Erweiterung rechts ein verstellbares Panel mit Zeilennummern.

Suchtext eingeben, mit Enter/Shift+Enter oder den Pfeilen zwischen Treffern wechseln. „Script-Präfix“ blendet den Vorspann ein oder aus. „Kopieren“ und „Download .txt“ übernehmen die gefilterte Ansicht. Für die vollständige Originalausgabe Suche leeren und Präfix einschalten.

Ziehe die Trennkante zum Verstellen; „Minimieren“ gibt die Arbeitsfläche frei. In schmalen Fenstern stehen die Bereiche untereinander. Ausgabedateien können vertrauliche Inhalte enthalten. **Ergebnisseiten nicht einfach erneut laden:** Dadurch kann ein Skript nochmals ausgeführt werden.

Weitere praktische Werkzeuge

Technische Namen: Im Popup, mit /tn oder Alt+Shift+N ein-/ausblenden. Ein Doppelklick auf freie Fläche zwischen Formularbereichen oder unter einer Liste schaltet ebenfalls um. Ein Doppelklick auf freie Fläche in der hellen Aktionsleiste lädt die aktuelle Ansicht neu; vorher Arbeit sichern.

Listenspalten: Im ServiceNow-Dialog „Personalize List Columns“ den Titel doppelklicken oder „SNC · Feldwerkzeuge anzeigen“ wählen. Die Suche links/rechts filtert jeweils die eigene Liste. Mit caller_id.email und Enter eine Referenzspalte ergänzen, mit „+ sys_id“ die Datensatz-ID hinzufügen. Erst das native OK übernimmt; Cancel verwirft. Ob eine Referenzspalte Werte liefert, hängt von Feldern und Leserechten ab.

Gespeicherte Werte: /vd zeigt durchsuchbare Feldwerte, blendet leere Werte aus und kopiert einzelne Rohwerte. Ungespeicherte Formulareingaben sind nicht enthalten. /xml und /xmlsrc öffnen die XML-Ansicht. /list öffnet den aktuellen gespeicherten Datensatz als gefilterte Liste, /versions seine verfügbaren Update-Versionen; nicht jeder Datensatz besitzt solche Versionen.

Vergleichen: Auf dem ersten Datensatz /diff1, auf dem zweiten /diff2 ausführen. „Nur Unterschiede“ erleichtert die Übersicht. Der Vergleich verwendet gespeicherte Werte und bleibt auf dieselbe Instanz und denselben Benutzer beschränkt.

Benutzerwechsel: /imp Suchname sucht Benutzer. Erst „Impersonieren“ führt den Wechsel aus. Vorher Arbeit in allen Instanz-Tabs sichern; der Wechsel betrifft die Sitzung. In /imp mit „Impersonation beenden“ zurückkehren. Erst nach bestätigter Rückkehr öffnet sich die Startseite. Bei unklarem Ergebnis nicht wiederholt klicken: zuerst „Aktualisieren“ oder das native Benutzermenü verwenden. Der Anwender hat den Ablauf auf seiner PDI in Chrome und Firefox bestätigt.

Wenn etwas nicht wie erwartet läuft

Kontext ungültig nach Erweiterungs-Neuladen? Das /-Menü zeigt einen Hinweis statt Commands auszuführen. Arbeit sichern, Seite manuell neu laden - keine Background-Ergebnisse! Domainfreigabe, Rechte und klassische Ansicht prüfen. Bei Doppelmenüs andere Erweiterungen deaktivieren. Für Rückfragen Browser, Command und Schritte nennen; vertrauliche Daten entfernen.

Cheat Sheet

Specials zuerst ausprobieren: /where assignment_group (Feldverwendung), /su (Scope/Update Sets), Background Output und Favoriten mit Bemerkungen. Die Anleitung zeigt dir die wichtigsten Schritte.

Alle implementierten Commands kompakt. Zielseiten benötigen passende Rollen/Anwendungen. Schreibende Aktionen sind ausdrücklich gekennzeichnet; unbekannte Switches werden abgelehnt.

Command / Shortcut	Wirkung / Beispiel
Popup: Einstellungen	Eigener Tab; Bereiche eingeklappt. Kennzeichnung/technische Namen ändern, speichern oder verwerfen. Ungespeicherte Änderungen werden angezeigt.
Popup: Favoriten	Name, Command und Bemerkung speichern/bearbeiten; per Namen starten oder entfernen. Bestätigungen bleiben erhalten.
Popup: Favoriten, erste feste Zeile	Technische Namen anzeigen/ausblenden; nicht exportiert und nicht auf das Favoritenlimit angerechnet.
Einstellungen: Favoriten übertragen	JSON exportieren/importieren, Vorschau prüfen und übernehmen. Ursprungstab geöffnet lassen. Keine automatische Synchronisierung.
Einstellungen: Domain-Zugriff	Deaktivieren erst nach Bestätigung; Favoriten bleiben erhalten.
/t rel_ci, /<tabelle>	Fuzzy-Tabellensuche; danach Treffer wählen.
/incident, /task	Listen; z. B. /incident short_descriptionLIKEvpn.
/br, /cs, /ua, /uis	Nach Name suchen, z. B. /uis Calendar.
/si, /up	Script Includes nach API-Name; UI Policies nach Kurzbeschreibung.
/p, /u, /app, /us, /tables	Properties, Benutzer, Anwendungen, Update Sets, Tabellendefinitionen; Suchtext möglich.
/su	Sets suchen/wechseln, Favoriten/History; Scope nach Namensbestandteilen filtern, neues Set anlegen und aktivieren.
/log error, /trans api/now	Heutige Logs (Nachricht/Quelle) bzw. Transaktionen (URL).
/acl incident write	Lesender ACL Analyzer mit Eltern/Wildcards; optional Tabelle.Feld. Originalregeln per Link öffnen.
/code current, /where assignment_group	Begrenzte Code-Suche bzw. Definitionen und Textfundstellen.
/sysid <32-stellige ID>	Begrenzte Datensatzsuche; kein vollständiger Instanznachweis.
/status	Node-Momentaufnahme und native Diagnose-Links; keine Gesamt-CPU.
/bg, /bgm	Background-Editor öffnen; kein Skript ausführen.
Special: Background Output	Vorhandene native Ausgabe: suchen, Präfix ein/aus, kopieren, TXT. Panel verstellen/minimieren; keine History/Records/JSON.
/bgc, /bgl	Lesende Skriptvorlage für Formular bzw. Liste; manuell prüfen/kopieren.
/xml, /xmlsrc	Gespeicherten Datensatz als XML bzw. sicheren Quelltext anzeigen.
/vd	Gespeicherte Feldwerte durchsuchen, leere Werte ausblenden, einzelne Rohwerte kopieren.
/list, /versions	Aktuellen gespeicherten Record als gefilterte Liste bzw. zugehörige Update-Versionen öffnen. Strg/Cmd+Enter: neuer Tab.
/diff1, /diff2	Ersten Datensatz merken, zweiten vergleichen; gleicher Benutzer/Instanz.
/tn, /pop	Technische Namen umschalten bzw. Navigation ein-/ausblenden.

Command / Shortcut	Wirkung / Beispiel
/imp admin	Benutzer suchen, mit Stern merken; „Favoriten“ öffnet gemerkte Benutzer. Erst „Impersonieren“ wechselt die Sitzung.
/cancel	Warnung öffnen; Abbruch eigener Transaktionen erst per Schaltfläche.
/st, /sns, /aes, /ide	Classic Studio, neues Studio, App Engine Studio, IDE.
/fd, /ws, /wf	Flow Designer, Workflow Studio, klassischer Workflow Editor.
/uib, /va, /pad	UI Builder, Virtual Agent Designer, Process Automation Designer.
/sp, /ec, /sow, /db	Service Portal, Employee Center, Service Operations Workspace, Dashboards.
/help	Verfügbare Befehle anzeigen.
/cmdbw	CMDB Workspace öffnen; /cmdb und /cmdb_ci bleiben Tabellen.
-a, -ut, -ct	Listenfilter: aktiv, heute aktualisiert, heute erstellt.
-ou, -oc, -f, -p	Sortierung nach Aktualisierung/Erstellung; Filter-only; Filter anheften.
-n	Neues Formular, ohne Suche/weitere Switches; speichert nichts.
/, Strg+/ / Cmd+/	Palette öffnen; einzelnes / nur außerhalb von Eingabefeldern.
↑, ↓, →, Enter, Esc	Auswählen, vervollständigen, öffnen, schließen. Strg/Cmd+Enter: neuer Tab bei Navigation.
Alt+Shift+N	Technische Namen umschalten.