



## One Identity Manager 8.1

Administrationshandbuch für das  
Verbinden mit ServiceNow

## Copyright 2018 One Identity LLC.

### ALLE RECHTE VORBEHALTEN.

Diese Anleitung enthält urheberrechtlich geschützte Informationen. Die in dieser Anleitung beschriebene Software wird unter einer Softwarelizenz oder einer Geheimhaltungsvereinbarung bereitgestellt. Diese Software darf nur in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der geltenden Vereinbarung verwendet oder kopiert werden. Kein Teil dieser Anleitung darf ohne die schriftliche Erlaubnis von One Identity LLC in irgendeiner Form oder mit irgendwelchen Mitteln, elektronisch oder mechanisch reproduziert oder übertragen werden, einschließlich Fotokopien und Aufzeichnungen für irgendeinen anderen Zweck als den persönlichen Gebrauch des Erwerbers.

Die Informationen in diesem Dokument werden in Verbindung mit One Identity Produkten bereitgestellt. Durch dieses Dokument oder im Zusammenhang mit dem Verkauf von One Identity LLC Produkten wird keine Lizenz, weder ausdrücklich oder stillschweigend, noch durch Duldung oder anderweitig, an jeglichem geistigen Eigentumsrechts eingeräumt. MIT AUSNAHME DER IN DER LIZENZVEREINBARUNG FÜR DIESES PRODUKT GENANNTEN BEDINGUNGEN ÜBERNIMMT ONE IDENTITY KEINERLEI HAFTUNG UND SCHLIESST JEDLICHE AUSDRÜCKLICHE, IMPLIZIERTE ODER GESETZLICHE GEWÄHRLEISTUNG ODER GARANTIE IN BEZUG AUF IHRE PRODUKTE AUS, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE IMPLIZITE GEWÄHRLEISTUNGEN DER ALLGEMEINEN GEBRAUCHSTAUGLICHKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK ODER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. IN KEINEM FALL HAFTET ONE IDENTITY FÜR JEDLICHE DIREKTE, INDIREKTE, FOLGE-, STÖRUNGS-, SPEZIELLE ODER ZUFÄLLIGE SCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH, OHNE EINSCHRÄNKUNG, SCHÄDEN FÜR VERLUST VON GEWINNEN, GESCHÄFTSUNTERBRECHUNGEN ODER VERLUST VON INFORMATIONEN), DIE AUS DER NUTZUNG ODER UNMÖGLICHKEIT DER NUTZUNG DIESES DOKUMENTS RESULTIEREN, SELBST WENN ONE IDENTITY AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN HAT. One Identity übernimmt keinerlei Zusicherungen oder Garantien hinsichtlich der Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts dieses Dokuments und behält sich das Recht vor, Änderungen an Spezifikationen und Produktbeschreibungen jederzeit ohne vorherige Ankündigung vorzunehmen. One Identity verpflichtet sich nicht, die in diesem Dokument enthaltenen Informationen zu aktualisieren.

Wenn Sie Fragen zu Ihrer potenziellen Nutzung dieses Materials haben, wenden Sie sich bitte an:

One Identity LLC.  
Attn: LEGAL Dept  
4 Polaris Way  
Aliso Viejo, CA 92656

Besuchen Sie unsere Website (<http://www.OneIdentity.com>) für regionale und internationale Büro-Adressen.

### Patente

One Identity ist stolz auf seine fortschrittliche Technologie. Für dieses Produkt können Patente und anhängige Patente gelten. Für die aktuellsten Informationen über die geltenden Patente für dieses Produkt besuchen Sie bitte unsere Website unter <http://www.OneIdentity.com/legal/patents.aspx>.

### Marken

One Identity und das One Identity Logo sind Marken und eingetragene Marken von One Identity LLC. in den USA und anderen Ländern. Für eine vollständige Liste der One Identity Marken, besuchen Sie bitte unsere Website unter [www.OneIdentity.com/legal](http://www.OneIdentity.com/legal). Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.

### Legende

-  **WARNUNG:** Das Symbol **WARNUNG** weist auf mögliche Personen- oder Sachschäden oder Schaden mit Todesfolge hin.
-  **VORSICHT:** Das Symbol **VORSICHT** weist auf eine mögliche Beschädigung von Hardware oder den möglichen Verlust von Daten hin, wenn die Anweisungen nicht befolgt werden.
-  **WICHTIG, HINWEIS, TIPP, MOBIL, or VIDEO:** Ein Informationssymbol weist auf Begleitinformationen hin.

# Inhalt

<b>Verwalten von ServiceNow</b> .....	<b>4</b>
Technische Übersicht .....	5
<b>Installation des ServiceNow-Moduls</b> .....	<b>6</b>
<b>Konfigurieren des ServiceNow-Moduls</b> .....	<b>7</b>
Konfigurieren von ServiceNow-Verbindungsparametern .....	7
Aktivieren von Servicekategorien für ServiceNow .....	8
Konfigurieren des One Identity Manager benutzerdefinierten IT Shops für das ServiceNow-Modul .....	8
Erstellen von Entscheidungsrichtlinien für externe Entscheidungen .....	9
Zuweisen einer externen Entscheidungsrichtlinie zum IT Shop .....	10
Verwenden von ServiceNow als zentrale Anlaufstelle .....	10
Konfigurieren von Authentifizierungsmodulen des One Identity Manager Web Portals .....	11
Anmeldeverhalten von One Identity Manager im ServiceNow Portal .....	11
Abmelden von ServiceNow .....	12
<b>Anwendungsfallsszenarios</b> .....	<b>13</b>
Anwendungsfallsszenario mit ServiceNow als Master .....	13
Anwendungsfallsszenario mit One Identity Manager als Master .....	14
<b>Anpassen des ServiceNow-Moduls</b> .....	<b>15</b>
Erstellen eines ServiceNow-Tickets – Hinzufügen weiterer Attribute bei der Ticketerstellung .....	15
Manipulieren der Antwort von ServiceNow .....	16
Erzeugen der Anfrage zum Aktualisieren des One Identity Manager-Status im ServiceNow-Ticket .....	20
<b>Problembehandlung</b> .....	<b>24</b>
<b>Anhang</b> .....	<b>25</b>
ServiceNow-Beispielantwort .....	25
<b>Über uns</b> .....	<b>26</b>
Kontaktieren Sie uns .....	26
Technische Supportressourcen .....	26

## Verwalten von ServiceNow

One Identity Manager bietet eine vereinfachte Integration von ServiceNow, die es Benutzern beider Systeme gestattet, einfach von ServiceNow zu One Identity Manager zu wechseln, und verschafft Benutzern eine „zentrale Anlaufstelle“ um alle IT-bezogenen Positionen anzufordern.

Eine Form der Integration zwischen One Identity Manager und ServiceNow verschafft ServiceNow die Kontrolle, um als Master zu fungieren.

Die Integration zwischen ServiceNow und One Identity Manager bietet gegenseitigen Kunden eine Lösung für die Access Governance und das Service Management komplementärer Identitäten. Diese Lösung funktioniert so, dass sie gewährleistet, dass klare Überwachungspfade und starke Kontrollen installiert sind, um äußerst strenge Sicherheits- und Complianceanforderungen im Zusammenhang mit dem Benutzerzugriff auf sensible Anwendungen zu erfüllen. One Identity Manager erreicht dies durch das Erstellen von Serviceanforderungstickets innerhalb von ServiceNow, wenn eine Zugriffsanforderung von One Identity Manager übermittelt wird und die Erfüllung der Anforderung die manuelle Erledigung durch einen IT-Dienstleister erfordert.

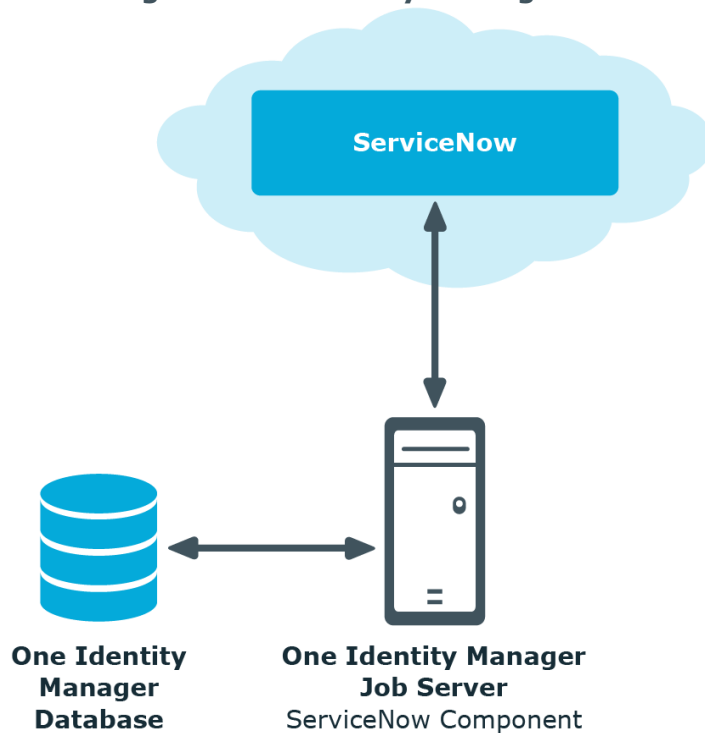
Wenn beispielsweise eine Endbenutzeranforderung den Anwendungszugriff (SAP usw.) in One Identity Manager anfordert und diese Anforderung eine manuelle Erfüllung erfordert (keine automatisierte Provisionierung verfügbar/bevorzugt), erstellt die Integration ein Ticket in ServiceNow. One Identity Manager verfolgt dann die Anforderung durch regelmäßiges Abfragen des Ticketstatus von ServiceNow. Wenn der IT-Dienstleister den Status des Tickets aktualisiert, werden die Änderungen in One Identity Manager übernommen und wiedergegeben. Sobald ein Ticket geschlossen wird oder erledigt ist, zeichnet One Identity Manager dies auf und schließt die Anforderung. Dies wird alles innerhalb von One Identity Manager verfolgt und erfasst, sodass darüber berichtet und es im Rahmen eines Audits bereitgestellt werden kann.

Eine andere Form der Integration zwischen One Identity Manager und ServiceNow verschafft One Identity Manager die Kontrolle, um als Master zu fungieren. Tickets werden für Leistungspositionen erstellt, deren Servicekategorien für ServiceNow aktiviert sind. Diese Anforderungen unterliegen den normalen Entscheidungsrichtlinien des Identity Manager, und die an den Anforderungen vorgenommenen Änderungen werden in ServiceNow aktualisiert, was es Benutzern erlaubt, den Status der Anforderungen bzw. ihrer Tickets in ServiceNow zu überprüfen.

# Technische Übersicht

Um auf ServiceNow-Daten zuzugreifen, wird die ServiceNow-Komponente auf einem Synchronisationsserver installiert. Die ServiceNow-Komponente stellt mithilfe der ServiceNow REST-APIs die Kommunikation mit der ServiceNow Cloud her. Dies stellt sicher, dass Aufgaben wie das Erstellen und Verfolgen von Tickets über die One Identity Manager-Schnittstelle konfiguriert werden können.

**Abbildung 1: One Identity Manager und ServiceNow Integration**



Die Integrationslösung verwendet die folgenden Prozesse, um Servicetickets zu erstellen und zu verfolgen:

- SCN\_Create ServiceNow ticket: Dieser Prozess verwendet die SCN-Prozessaufgabe **CreateTicket**.
- SCN\_Get ServiceNow ticket status: Dieser Prozess verwendet die SCN-Prozessaufgabe **GetTicketStatus**.
- SCN\_Update One Identity Manager status to ServiceNow: Dieser Prozess verwendet die SCN-Prozessaufgabe **UpdateServiceNowStatus**.

## Installation des ServiceNow-Moduls

Das ServiceNow-Modul ähnelt anderen One Identity Manager-Modulen und folgt demselben Installationsmodell. Informationen zur Installation des ServiceNow-Moduls finden Sie im Abschnitt *Installieren von One Identity Manager-Komponenten* des *One Identity Manager-Installationshandbuchs*.

# Konfigurieren des ServiceNow-Moduls

Bevor Sie mit der ServiceNow-Konfiguration fortfahren, stellen Sie sicher, dass ein Jobserver der Rolle **SCN-Connector-Ext** zugewiesen ist. Das Konfigurieren des ServiceNow-Moduls umfasst Folgendes:

- Konfigurieren von ServiceNow-Verbindungsparametern
- Aktivieren von Servicekategorien für ServiceNow
- Konfigurieren von Authentifizierungsmodulen des One Identity Manager Web Portals

## Konfigurieren von ServiceNow-Verbindungsparametern

Um die One Identity Manager und ServiceNow-Integrationslösung zu unterstützen, müssen im Designer die folgenden ServiceNow-Verbindungsparameter zugewiesen werden.

- InstanceURL
- InstanceUser
- InstanceUserPassword

### **So konfigurieren Sie die ServiceNow-Verbindungsparameter**

1. Navigieren Sie im Designer zu **Basisdaten | Allgemein | Konfigurationsparameter**.
2. Erweitern Sie im Bereich **Konfigurationsparameter** die Option **SCN**. Die ServiceNow-Konfigurationsparameter werden angezeigt.
3. So weisen Sie die Parameter im Designer zu
  - a. Klicken Sie auf **InstanceURL**, und geben Sie im Dialogfeld **Konfigurationsparameter** in das Feld **Wert** die Instanz-URL für ServiceNow ein.

- b. Klicken Sie auf **InstanceUser**, und geben Sie im Dialogfeld **Konfigurationsparameter** in das Feld **Wert** den Instanzbenutzer für ServiceNow ein.
  - c. Klicken Sie auf **InstanceUserPassword**, und geben Sie im Dialogfeld **Konfigurationsparameter** in das Feld **Wert** das Kennwort des Instanzbenutzers für ServiceNow ein.
4. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Übernahme in Datenbank**. Befolgen Sie die am Bildschirm angezeigten Anweisungen, um die Änderungen in der Datenbank zu speichern.
5. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Datenbank | Datenbank kompilieren**. Befolgen Sie die am Bildschirm im Datenbankkompilierungs-Assistenten angezeigten Anweisungen, um die Datenbank zu kompilieren.

Die Konfigurationsparameter der ServiceNow-Verbindung sind jetzt im Designer zugewiesen.

## Aktivieren von Servicekategorien für ServiceNow

### *So aktivieren Sie Servicekategorien für ServiceNow*

1. Öffnen Sie den **Manager**. Navigieren Sie zu **IT Shop | Servicekatalog**.  
Der Bereich **Servicekategorien** zeigt die verfügbaren Servicekategorien an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Servicekategorie, für die Sie ServiceNow aktivieren möchten, und wählen Sie dann **Stammdaten bearbeiten** aus.
3. Aktivieren Sie im Dialogfeld **Servicekategorie** das Kontrollkästchen **Enable for ServiceNow**.
4. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Speichern**.

Die ausgewählte Servicekategorie ist jetzt für ServiceNow aktiviert. Wiederholen Sie die Schritte zum Aktivieren weiterer Servicekategorien für ServiceNow.

## Konfigurieren des One Identity Manager benutzerdefinierten IT Shops für das ServiceNow-Modul

Das ServiceNow-Modul erfordert die Erstellung einer angepassten Entscheidungsrichtlinie, die an die IT Shop-Elemente gebunden werden muss. Dieser Prozess umfasst Folgendes:



1. Erstellen von Entscheidungsrichtlinien für externe Entscheidungen.
2. Zuweisen einer externen Entscheidungsrichtlinie zum IT Shop.

## Erstellen von Entscheidungsrichtlinien für externe Entscheidungen

Bevor Sie mit dem One Identity Manager IT Shop arbeiten, müssen Sie die Entscheidungsrichtlinien so konfigurieren, dass sie Entscheidungen von externen Quellen anfordern.

### So erstellen Sie Entscheidungsrichtlinien

1. Öffnen Sie den **Manager**. Navigieren Sie zu **IT Shop | Basisdaten zur Konfiguration**. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Entscheidungsworkflows**, und wählen Sie **Neu** aus.
2. Wechseln Sie im **Workfloweditor** zu **Toolbox**, unter **Workflow**, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Geben Sie im Dialogfeld **Workflow bearbeiten** in das Feld **Name** einen Namen für den neuen Workflow ein, und klicken Sie auf **OK**.  
Ein neuer Workflow mit dem zugewiesenen Namen wird im Workfloweditor angezeigt.
4. Um dem Entscheidungsworkflow eine neue Entscheidungsebene hinzuzufügen, klicken Sie in **Toolbox** unter **Entscheidungsebenen** auf **Hinzufügen**.  
Ein Dialogfeld zum Bearbeiten der Eigenschaften des ausgewählten Entscheidungsschritts wird angezeigt.
5. Geben Sie die Werte in die folgenden Felder ein:
  - **Einzelschritt**: Geben Sie einen geeigneten Namen ein.
  - **Entscheidungsverfahren**: Wählen Sie in dem Dropdownmenü **Extern vorzunehmende Entscheidung**.
  - **Bearbeitungsstatus Erfolgsfall**: Wählen Sie in dem Dropdownmenü **Durch Selbstbedienung zugewiesen** aus.
  - **Ereignis**: Fügen Sie einen geeigneten Namen hinzu.
6. Geben Sie Werte in weitere Pflichtfelder ein, und klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie in der Symbolleiste auf **Speichern**, um den Entscheidungsworkflow zu speichern.
8. Um eine neue Entscheidungsrichtlinie zu erstellen, navigieren Sie zu **IT Shop | Basisdaten zur Konfiguration**. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Entscheidungsrichtlinien**, und wählen Sie **Neu** aus.
9. Geben Sie im Bereich **Entscheidungsrichtlinie** die Werte in die folgenden Felder ein:

- **Entscheidungsrichtlinie:** Geben Sie einen geeigneten Namen für die Richtlinie ein.
- **Entscheidungsworkflow:** Wählen Sie in dem Dropdownmenü den neu erstellten Entscheidungsworkflow aus.

10. Klicken Sie auf **Speichern**.

## Zuweisen einer externen Entscheidungsrichtlinie zum IT Shop

### ***So weisen Sie dem IT Shop eine neue externe Entscheidungsrichtlinie zu***

1. Erstellen Sie einen neuen IT Shop oder ein neues Regal in einem bestehenden IT Shop.
2. Ändern Sie die Entscheidungsrichtlinie für den IT Shop mit der neu erstellten Entscheidungsrichtlinie.

Weitere Informationen zum Zuweisen externer Entscheidungsrichtlinien zu einem IT Shop finden Sie im *One Identity Manager-Administrationshandbuch*.

## Verwenden von ServiceNow als zentrale Anlaufstelle

Nach der Integration von One Identity Manager IT Shop in das ServiceNow Portal dient das ServiceNow Web Portal als zentrale Anlaufstelle für die Anforderung von ServiceNow- als auch von One Identity Manager-Positionen.

Die Integration wird durch die Kombination der External Content View einer Inhaltsposition in ServiceNow mit der Deep Link-Funktion der One Identity Manager Web Portal-Seite erreicht.

Damit das ServiceNow Web Portal als zentrale Anlaufstelle dienen kann, müssen Sie die Authentifizierungsmodule des ServiceNow Web Portals und des One Identity Manager Web Portals konfigurieren.

- HINWEIS:** Bevor Sie das One Identity Manager Web Portal konfigurieren, muss das ServiceNow Portal konfiguriert werden, um die externe Inhaltsposition anzuzeigen.

# Konfigurieren von Authentifizierungsmodulen des One Identity Manager Web Portals

## **So konfigurieren Sie Authentifizierungsmodule im One Identity Manager Web Portal**

1. Wechseln Sie zum Speicherort der One Identity Manager Installer, navigieren Sie zu **Module | TST | Assemblies**, und führen Sie die Datei **WebDesigner.ConfigFileEditor** aus.
2. Navigieren Sie im Dateibrowser zum Stammordner des One Identity Manager Web Portals, wählen Sie die Datei **web.config** aus, und klicken Sie auf **Öffnen**.
3. Die Seite **Web Designer Configuration Editor** wird angezeigt.
4. Wählen Sie im Bereich **Webprojekt** im Dropdownmenü **Authentifizierungsmodul** das erforderliche Authentifizierungsmodul aus. Beispielsweise „Person (rollenbasiert)“, „OAuth 2.0 / OpenID Connect (rollenbasiert)“ usw.

**HINWEIS:** Das Anmeldeverhalten von One Identity Manager kann sich unterscheiden, wenn aus dem ServiceNow Web Portal auf den Link zugegriffen wird, abhängig von dem Web Portal-Authentifizierungsmodul.

## Anmeldeverhalten von One Identity Manager im ServiceNow Portal

Das Anmeldeverhalten des One Identity Manager Web Portals für das Authentifizierungsmodul **Person (rollenbasiert)** wird unten beschrieben:

- Wenn Sie im ServiceNow Web Portal zum ersten Mal auf den One Identity Manager-Link klicken, wird eine Autorisierungsseite für das One Identity Manager Web Portal angezeigt. Sie werden aufgefordert, die Benutzeranmeldeinformationen von One Identity Manager einzugeben, um sich bei dem System anzumelden.
- Nach der Anmeldung zeigt das One Identity Manager Web Portal die verfügbaren Kategorien an.
- Sie können sich im selben Browser auf einer anderen Registerkarte bei einer anderen Instanz des ServiceNow Portals mit einem anderen ServiceNow-Benutzer anmelden. In diesem Fall, wenn Sie im ServiceNow Web Portal auf den One Identity Manager-Link klicken, wird das One Identity Manager Web Portal standardmäßig angezeigt, ohne von Ihnen die Anmeldinformationen zu verlangen. One Identity Manager verwendet die Anmeldeinformationen des zuletzt angemeldeten Benutzers.
- Wenn der Browser geschlossen und eine neue Instanz des Browsers geöffnet wird, wird, wenn Sie im ServiceNow Web Portal auf den One Identity Manager-Link klicken, die Autorisierungsseite für das One Identity Manager Web Portal angezeigt, wo Sie aufgefordert werden, die Benutzeranmeldinformationen einzugeben.

Das Anmeldeverhalten des One Identity Manager Web Portals für das Authentifizierungsmodul **OAuth 2.0 / OpenID Connect (rollenbasiert)** wird unten beschrieben:

- Wenn Sie im ServiceNow Web Portal zum ersten Mal auf den One Identity Manager-Link klicken, wird eine Autorisierungsseite für das One Identity Manager Web Portal angezeigt, auf der Sie aufgefordert werden, die Benutzeranmeldeinformationen von One Identity Manager einzugeben.
- Nach der Anmeldung zeigt das One Identity Manager Web Portal die verfügbaren Kategorien an.
- Sie können sich im selben Browser auf einer anderen Registerkarte bei einer anderen Instanz des ServiceNow Portals mit einem anderen ServiceNow-Benutzer anmelden. In diesem Fall, wenn Sie im ServiceNow Web Portal auf den One Identity Manager-Link klicken, wird das One Identity Manager Web Portal standardmäßig angezeigt, ohne von Ihnen die Anmeldinformationen zu verlangen. One Identity Manager verwendet die Anmeldeinformationen des zuletzt angemeldeten Benutzers.
- Wenn der Browser geschlossen und eine neue Instanz des Browsers geöffnet wird, wird, wenn Sie im ServiceNow Web Portal auf den One Identity Manager-Link klicken, das One Identity Manager Web Portal angezeigt, ohne von Ihnen die Eingabe der Anmeldinformationen zu fordern. One Identity Manager verwendet die Anmeldeinformationen des zuletzt angemeldeten Benutzers.

## Abmelden von ServiceNow

Wenn sich ein Benutzer beim ServiceNow Portal abmeldet, beginnt der Prozess zum Abmelden von der One Identity Manager-Websitzung. ServiceNow gestattet die Anpassung der Abmeldung vom Portal, was genutzt werden kann, um dem One Identity Manager Deep Link zu folgen, der die Authentifizierungssitzung löscht.

One Identity Manager 8.X hält keine Abmelde-URL zum Löschen der SSO-Sitzung bereit, sondern dies muss in das One Identity Manager OAuthenticator-Modul implementiert werden, um diesen Anwendungsfall zu lösen. Die mit der Behebung des Problems befasste Feature-ID lautet 771671. Eine Problemumgehung für das Abmeldeproblem besteht darin, sich bei der One Identity Manager-Sitzung abzumelden, bevor Sie sich bei dem ServiceNow Portal abmelden.

## Anwendungsfallsszenarios

In diesem Abschnitt werden Beschreibungen der folgenden Anwendungsfallsszenarios bereitgestellt:

- [Anwendungsfallsszenario mit ServiceNow als Master](#)
- [Anwendungsfallsszenario mit One Identity Manager als Master](#)

### Anwendungsfallsszenario mit ServiceNow als Master

In diesem Anwendungsfallsszenario wird ein Ticket in ServiceNow für jede Position erstellt, die im One Identity Manager Web Portal mit ServiceNow als Master angefordert wird.

Dieses Szenario verwendet die folgenden Schritte:

**Schritt 1: Servicekategorie aktivieren:** Um die Funktionalität zum Erstellen eines ServiceNow-Tickets für eine Leistungsposition zu aktivieren, müssen Sie zuerst die Servicekategorie für ServiceNow aktivieren.

**Schritt 2: Serviceanforderungsticket erstellen:** Der Prozess **SCN\_Create ServiceNow ticket** erstellt ein Ticket in ServiceNow, basierend auf den in der Prozessaufgabe konfigurierten Parametern. Nachdem ein Ticket erstellt wurde, muss es in ServiceNow aufgelöst werden, da ServiceNow der Master ist.

**Schritt 3: Ticketstatus überprüfen:** Der Prozess **SCN\_Check\_status\_of\_the\_ServiceNow\_ticket** wird nach einem Zeitplan ausgeführt, um auf die **PersonWantsOrg**-Einträge zu überprüfen, die noch offen und einem Ticket in ServiceNow zugeordnet sind.

Der Prozess gibt die Variable **SNOWResponse** zurück, die den Status des Tickets aus ServiceNow enthält. Diese Antwort wird verwendet, um den zugeordneten **PersonWantsOrg**-Eintrag in One Identity Manager zu ändern.

- HINWEIS:** Der Zeitplan für die Überprüfung des Status des Tickets kann festgelegt werden, indem der Zeitplan im Designer in **Basisdaten | Allgemein | Zeitpläne** geändert wird. Wählen Sie den Zeitplan **Service now Ticket status check schedule** aus.

Im einem Fehlerszenario, wenn das Ticket für einen PWO-Anforderungseintrag nicht erstellt wird, wechselt die Anforderung automatisch in den Zustand „verweigert“, und der Benutzer kann erneut für dasselbe Produkt eine Anforderung stellen.

## Anwendungsfallsszenario mit One Identity Manager als Master

In diesem Anwendungsfallsszenario wird ein Ticket in ServiceNow für jede Position erstellt, die im One Identity Manager Web Portal mit One Identity Manager als Master angefordert wird.

Dieses Szenario verwendet die folgenden Schritte:

**Schritt 1: Servicekategorie aktivieren:** Um die Funktionalität zum Erstellen eines ServiceNow-Tickets für eine Leistungsposition zu aktivieren, müssen Sie zuerst die Servicekategorie für ServiceNow aktivieren.

**Schritt 2: Serviceanforderungsticket erstellen:** Der Prozess **SCN\_Create ServiceNow ticket** erstellt ein Ticket in ServiceNow, basierend auf den in der Prozessaufgabe konfigurierten Parametern. Nachdem ein Ticket erstellt wurde, muss es in ServiceNow aufgelöst werden, da ServiceNow der Master ist.

**Schritt 3: Ticketstatus überprüfen:** Sobald ein Ticket erstellt wurde, muss es den regulären Entscheidungsprozess durchlaufen, der für das Regal konfiguriert ist, das die Position enthält. Der Prozess **SCN\_Update 1IM status to ServiceNow** wird ausgelöst, wenn eine Änderung am Status der Anforderung vorgenommen wird. Dieser Prozess gewährleistet, dass die JSON-Antwort an ServiceNow gesendet und das Ticket in ServiceNow aktualisiert wird.

**HINWEIS:** Wenn der Prozess **SCN\_Update 1IM status to ServiceNow** fehlschlägt, wird empfohlen, einen neuen Prozessschritt **MailComponent** zu erstellen, der es Ihnen ermöglicht, eine E-Mail-Benachrichtigung an den Anforderer zu senden.

Im Falle eines Fehlers, wenn das Ticket für eine Anforderung nicht erstellt wird, wechselt die Anforderung in den Zustand „verweigert“, woraufhin dem Benutzer gestattet wird, erneut für dasselbe Produkt eine Anforderung zu stellen.

## Anpassen des ServiceNow-Moduls

Das Anpassen des ServiceNow-Moduls umfasst folgende Schritte:

- Erstellen eines ServiceNow-Tickets – Hinzufügen weiterer Attribute bei der Ticketerstellung
- Manipulieren der Antwort von ServiceNow
- Erzeugen der Anfrage zum Aktualisieren des One Identity Manager-Status im ServiceNow-Ticket

### Erstellen eines ServiceNow-Tickets – Hinzufügen weiterer Attribute bei der Ticketerstellung

Die ServiceNow-Komponente **CreateTicket** ermöglicht Ihnen das Erstellen von Tickets.

#### **So erstellen Sie Tickets**

1. Navigieren Sie im Designer zu **Prozess-Orchestrierung | Prozesskomponenten | SCNComponent | CreateTicket**.
2. Um einen Parameter für die **CreateTicket**-Aufgabe zu erstellen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **CreateTicket**, und wählen Sie **Neuer Parameter** aus.

Das Dialogfeld **Eigenschaften des Parameters** wird angezeigt.

- a. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen ein, der dem ServiceNow-Parameternamen entspricht. Dieser neue Parameter muss dem ServiceNow-Parameter entsprechen. Wenn Sie beispielsweise den ServiceNow-Parameter **resolved\_by** hinzufügen möchten, geben Sie den Namen für den neuen One Identity Manager-Parameter als **resolved\_by** an.
- b. Geben Sie in das Feld **Wertvorlage** die Wertvorlage mit folgender Syntax ein: **Value = <Zu konfigurierender Wert>**. Beispielsweise **Value = "test"**.

Ein Prozessschritt mit der **CreateTicket**-Aufgabe sendet die konfigurierten Werte an ServiceNow, um ein Ticket zu erstellen. Der **Create ServiceNow Ticket**-Prozess verwendet diesen Prozessschritt, um ein Ticket zu erstellen.

## Manipulieren der Antwort von ServiceNow

Der Prozessschritt mit der **GetTicketStatus**-Aufgabe ruft den Status eines Tickets ab.

Der Prozess **SCN\_Create ServiceNow Ticket** ermöglicht es, ein Ticket in ServiceNow zu erstellen und das Feld **ServiceNowSystemID** der Tabelle **PersonWantsOrg** zu aktualisieren. Das Feld wird im Prozess **SCN\_Check\_status\_of\_the\_ServiceNow\_ticket** verwendet, der im Laufe der Zeit aufgerufen wird. Dieser Prozess enthält einen Prozessschritt, der die **GetTicketStatus**-Aufgabe verwendet, die die **ServiceNowSystemID** als Verweis auf ServiceNow verwendet und den Status im Feld **SNOW Response** zurückgibt.

Der Wert von **SNOW Response** ist eine JSON-Antwort, die dann analysiert wird, um alle gewünschten Felder des ServiceNow-Antwortschemas abzurufen. Diese Felder können später genutzt werden, um den Status des zugeordneten **PersonWantsOrg**-Eintrags entsprechend zu ändern.

Dieser **SNOW Response**-Wert wird in dem Skript **SCN\_UpdatingOneIMTicketStatus** verwendet. Dieser wird zuerst in einen *NewtonSoft*-Objektyp analysiert, und anschließend werden Werte mithilfe der *SelectToken*-Funktion entnommen. Weiter unten finden Sie weitere Erläuterungen.

Das Antwortwertskript ist im Folgenden dargestellt:

```
#If Not SCRIPTDEBUGGER
```

```
References Newtonsoft.Json.dll
```

```
#End If
```

```
'This script is used for updating the status from the ServiceNow ticket to the corresponding PersonWantsOrg entry in OneIM.
```

```
'Dieses Skript wird zum Aktualisieren des Status vom ServiceNow-Ticket zum entsprechenden PersonWantsOrg-Eintrag in OneIM verwendet.
```

```
Public Overridable Function SCN_UpdatingOneIMTicketStatus( ByVal statusResultsData As String , ByVal UID_PWO As String) As Boolean
```

```
Dim PWO As ISingleDBObject = Connection.CreateSingle("PersonWantsOrg", UID_PWO)
```

```
Dim snowResponse As Newtonsoft.Json.Linq.JObject = Nothing
```

```
Try
```

```
snowResponse = Newtonsoft.Json.Linq.JObject.Parse(statusResultsData)
```

```
'We can retrieve any value from the ServiceNow Response JSON.
```



'In this script, we are getting the values for "sys\_id", "number", "state", etc.  
'A detailed sample of a JSON response can be found in the OneIM Administration Guide.

'Wir können jeden Wert aus dem ServiceNow-Antwort-JSON abrufen.

'In diesem Skript erhalten wir die Werte für "sys\_id", "number", "state" usw.

'Ein detailliertes Beispiel einer JSON-Antwort finden Sie im OneIM-  
Administrationshandbuch.

'Syntax to get a value from the json : snowResponse.SelectToken("<variable  
name>").ToString()

'Syntax, um einen Wert aus dem json: snowResponse.SelectToken ("<Variablenname>") .  
ToString ()

'Example : snowResponse.SelectToken("sys\_id").ToString()

'Beispiel: snowResponse.SelectToken ("sys\_id"). ToString ()

'Any internal fields or nested fields can be queried in the format:

'Alle internen Felder oder verschachtelten Felder können im folgenden Format  
abgefragt werden:

'snowResponse.SelectToken("<parent1 variable name>").SelectToken("<Parent2 Or internal  
field name>")...ToString()

'Example:" snowResponse.SelectToken("resolved\_by").SelectToken("link").ToString()

'Beispiel: "snowResponse.SelectToken (" resolved\_by "). SelectToken (" link ").  
ToString ()

```
Dim sysID As String = snowResponse.SelectToken("sys_id").ToString()
```

```
Dim incnumber As String = snowResponse.SelectToken("number").ToString()
```

```
Dim status As String = snowResponse.SelectToken("state").ToString()
```

```
Dim ownerID As String = snowResponse.SelectToken("sys_updated_by").ToString()
```

```
Dim close_code As String = snowResponse.SelectToken("close_code").ToString()
```

```
Dim close_notes As String = snowResponse.SelectToken("close_notes").ToString()
```

```
Dim resolved_at As String = snowResponse.SelectToken("resolved_at").ToString()
```

'The value for the status variable should be modified to the value as configured at  
the ServiceNow End

'Der Wert für die Statusvariable sollte auf den Wert geändert werden, der im ServiceNow-Ende konfiguriert wurde

```
If status = "6" Then
```

```
'On the basis of the state, we can make the necessary decision on the  
PersonWantsOrg entry.
```

```
'Auf der Grundlage des Staates können wir die notwendige Entscheidung über den Eintrag  
PersonWantsOrg treffen.
```

```
'Deutsche Übersetzung des folgenden Anrufs
```

```
'Beispiel: PWO.Custom.CallMethod("MakeDecision", "", True, "Ticket 123 wurde  
erfolgreich vom Benutzer admin geschlossen")
```

```
PWO.Custom.CallMethod("MakeDecision", "", True, "Ticket#" + incnumber + " was closed  
successfully by " + ownerID + " " + sysID + "")
```

```
PWO.PutValue("SNOWExt", True)
```

```
PWO.Save()
```

```
End If
```

```
Return True
```

```
Catch ex As Exception
```

```
Return False
```

```
End Try
```

```
End Function
```

Basierend auf der Konfiguration von Werten auf der Seite von ServiceNow kann sich der Wert des Bestellzustands ändern. Beispielsweise:

```
If status = "6" Then
```

```
'On the basis of the state, we can make the necessary decision on the  
PersonWantsOrg entry.
```

```
'Auf der Grundlage des Staates können wir die notwendige Entscheidung über den Eintrag  
PersonWantsOrg treffen.
```

```
'Deutsche Übersetzung des folgenden Anrufs
```

```
'Beispiel: PWO.Custom.CallMethod("MakeDecision", "", True, "Ticket 123 wurde  
erfolgreich vom Benutzer admin geschlossen")
```

```
PWO.Custom.CallMethod("MakeDecision", "", True, "Ticket#" + incnumber + " was closed successfully by " + ownerID + " " + sysID + "")
```

```
PWO.PutValue("SNOWExt", True)
```

```
PWO.Save()
```

```
End If
```

Hier wird nun für eine ServiceNow-Instanz der Zustand **6** als „close“ (schließen) konfiguriert und in ServiceNow zugewiesen. Danach wird der benutzerdefinierte Aufruf „PWO.Custom.CallMethod(“MakeDecision”, “”, True, “Message”)“ auf **true** festgelegt.

Wird von ServiceNow eine Anforderung verweigert, ändert sich der benutzerdefinierte Aufruf in „PWO.Custom.CallMethod(“MakeDecision”, “”, True, “Message”)“ und wird auf **false** festgelegt.

Stellen Sie nach jedem Entscheidungsschritt sicher, dass die Anweisung **PWO.PutValue (“SNOWExt”, True)** vorhanden ist, weil ihr Wert in anderen Prozessen verwendet wird.

Die SNOW-Antwort kann verwendet werden, um jedes Feld der ServiceNow-Antwort abzurufen. Diese abgerufenen Werte können verwendet werden, um die Variablen eines Tickets festzulegen. Beispiel:

```
If status = 6 Then
```

```
'On the basis of the state, we can make the necessary decision on the PersonWantsOrg entry.
```

```
'Auf der Grundlage des Staates können wir die notwendige Entscheidung über den Eintrag PersonWantsOrg treffen.
```

```
'Deutsche Übersetzung des folgenden Anrufs
```

```
'Beispiel: PWO.Custom.CallMethod("MakeDecision", "", True, "Ticket 123 wurde erfolgreich vom Benutzer admin geschlossen")
```

```
PWO.Custom.CallMethod("MakeDecision", "", True, "Ticket#" + incnumber + " was closed successfully by " + ownerID + " " + sysID + "")
```

```
PWO.PutValue("SNOWExt", True)
```

```
PWO.Save()
```

```
End If
```

In diesem Skript kann der Meldungsteil des benutzerdefinierten Aufrufs konfiguriert werden. Wir haben die Meldung so konfiguriert, dass sie Text und Werte der Felder „sys\_updated\_by“ und „sys\_id“ anzeigt. Diese Werte werden, wie unten gezeigt, vor diesem If-Block abgerufen:

```
Dim sysID As String = snowResponse.SelectToken("sys_id").ToString()
```

```
Dim ownerID As String = snowResponse.SelectToken("sys_updated_by").ToString()
```

Auf ähnliche Weise können weitere Werte mit folgender Syntax abgerufen werden:

```
Dim testPropName As type = snowResponse.SelectToken("ServiceNow field name").ToString()
```

Für interne, untergeordnete Felder:

```
Dim testPropName As type = snowResponse.SelectToken("ServiceNow parent name").SelectToken(child1)...ToString()
```

Diese abgerufenen Werte können auch verwendet werden, um ein Feld des Eintrags „PersonWantsOrg“ festzulegen, z. B. „ReasonHead“.

Allgemeine Syntax: `PWO.PutValue("<PersonWantsOrg field name>",testPropName)`

Beispiel:

```
Dim closenotes As String = snowResponse.SelectToken("close_notes")
```

```
PWO.PutValue("ReasonHead", closenotes )
```

#### **HINWEIS:**

- **PWO.PutValue** ist nur nach der Initialisierung in dem Skript anwendbar.
- Das Skript **SCN\_UpdatingOneIMTicketStatus** kann nicht direkt geändert werden. Wenn weitere Anpassungen an diesem Skript erforderlich sind, müssen neue benutzerdefinierte Skripte erstellt werden, indem Sie den Inhalt dieses Skripts kopieren. und Änderungen müssen an dem neuen Skript vorgenommen werden. Ändern Sie den Namen der Funktion, und verwenden Sie denselben Namen für das benutzerdefinierte Skript in dem Prozessschritt. Die Prozesskette, die auf dieses Skript verweist, ist **SCN\_Check status of the ServiceNow ticket**. Ändern Sie den Skriptnamen in dem folgenden internen Prozessschritt: *Aktualisieren von One Identity Manager mit dem Status behobener Tickets*.

## Erzeugen der Anfrage zum Aktualisieren des One Identity Manager-Status im ServiceNow-Ticket

Der Prozess **SCN\_Update\_1IM\_ticket\_status\_to\_ServiceNow** ist verantwortlich für die Erzeugung der Antwort für die ServiceNow-Aktualisierung. Diese Antwort wird dann durch die Prozessaufgabe **UpdateServiceNowStatus** an das ServiceNow-Ende gesendet. Diese Aufgabe besitzt einen Parameter **RequestBody**, der den Wert aus dem vorangegangenen Schritt in dem Prozess annimmt, der das Skript **SCN\_GetOrderValueStatus** aufruft, das die Antwort erzeugt. Im Folgenden finden Sie das Skript mit einem Beispiel dafür, wie das Skript modifiziert werden kann.

```
#If Not SCRIPTDEBUGGER
```

```
References Newtonsoft.Json.dll
```

```
#End If
```

'This script gets the OrderState value status from the PersonWantsOrg table with reference of the UID\_PWO sent from the calling step

'Dieses Skript ruft den OrderState-Wertstatus aus der Tabelle "PersonWantsOrg" mit der Referenz der UID\_PWO ab, die vom aufrufenden Schritt gesendet wurde

'On the basis of the OrderState value the necessary response is generated as explained in this script further on

'Auf der Grundlage des OrderState-Werts wird die erforderliche Antwort generiert, wie in diesem Skript weiter erläutert

```
Public Overridable Function SCN_GetOrderValueStatus(ByVal UID_PWO As String) As String
Dim PWO As ISingleDBObject = Connection.CreateSingle("PersonWantsOrg", UID_PWO)
Dim responseBodyStr As String = ""
Dim orderstate As String = PWO.GetValue("OrderState").String
Dim requestBody As Newtonsoft.Json.Linq.JObject = New Newtonsoft.Json.Linq.JObject()
```

'The Request JSON for the response will have to constructed based on the value of the OrderState in OneIM and

'the corresponding field values that are configured on the ServiceNow end.

'Der Anforderungs-JSON für die Antwort muss basierend auf dem Wert des OrderState in OneIM und

'den entsprechenden Feldwerten erstellt werden, die auf dem ServiceNow-Ende konfiguriert sind.

'To add any more fiels to the request JSON, add it in the format, requestBody.Add("<fieldname>","<Value>")

'Um der Anfrage JSON weitere Felder hinzuzufügen, fügen Sie sie im Format requestBody.Add ("<Feldname>", "<Wert>") hinzu.

'Example: requestBody.Add("close\_code","Closed/Resolved by Caller")

'Beispiel: requestBody.Add ("close\_code", "Closed / Resolved by Caller")

```
Select orderState
```

```
Case "Assigned"
```

```
requestBody.Add("close_code","Closed/Resolved by Caller")
```

```
requestBody.Add("state","7")
```

```
requestBody.Add("close_notes",PWO.GetValue("ReasonHead").String)
```

```
responseBodyStr = requestBody.ToString()
```

```

Case "Granted"
requestBody.Add("state","2")
responseBodyStr = requestBody.ToString()
Case "Dismissed"
requestBody.Add("close_code","Closed/Resolved by Caller")
requestBody.Add("state","7")
requestBody.Add("close_notes",PW0.GetValue("ReasonHead").String)
responseBodyStr = requestBody.ToString()
Case "OrderProduct"
requestBody.Add("state","2")
responseBodyStr = requestBody.ToString()
Case "Aborted"
requestBody.Add("close_code","Closed/Resolved by Caller")
requestBody.Add("state","7")
responseBodyStr = requestBody.ToString()
Case Else
responseBodyStr = ""
End Select
Return responseBodyStr
End Function

```

In dem Skript enthalten die **Cases**-Abschnitte die Antworten für verschiedene **OrderState**-Werte der **PersonWantsOrg**-Einträge.

Beispielsweise:

```

Case "Assigned"
requestBody.Add("close_code","Closed/Resolved by Caller")
requestBody.Add("state","7")
requestBody.Add("close_notes",PW0.GetValue("ReasonHead").String)
responseBodyStr = requestBody.ToString()

```

Hier enthält die Variable **requestBody** die Anfrage, die an ServiceNow gesendet werden soll. In diesem Fall fügen wir die ServiceNow-Felder **close\_code**, **state**, **close\_notes**

hinzu. Dies sind Pflichtfelder für jedes Ticket, das in ServiceNow zur Auflösung geschlossen werden soll. Weitere Felder können mit **requestBody** vor der Anweisung **responseBodyStr = requestBody.ToString()** hinzugefügt werden.

- Syntax zum Hinzufügen weiterer Felder: `requestBody.Add("<ServiceNow field name>","<Value>")`
- Beispiel: `requestBody.Add("resoved_by",$DisplayPersonHead$)`

Hier ist **\$DisplayPersonHead\$** der Wert der Person, die eine Entscheidung trifft, wie sie im Entscheidungsworkflow konfiguriert ist.

**i HINWEIS:** Das Skript **SCN\_GetOrderValueStatus** kann nicht direkt geändert werden. Wenn weitere Anpassungen an diesem Skript erforderlich sind, müssen neue benutzerdefinierte Skripte erstellt werden, indem Sie den Inhalt dieses Skripts kopieren. Danach können Änderungen an dem neuen Skript vorgenommen werden. Ändern Sie den Namen der Funktion, und verwenden Sie denselben Namen für das benutzerdefinierte Skript in dem Prozessschritt. Der Prozess, der auf dieses Skript verweist, ist **SCN\_Update\_1IM\_ticket\_status\_to\_ServiceNow**. Der interne Prozessschritt, in dem der Skriptname geändert werden sollte, ist **Skript zur Verarbeitung der OrderValue-Eigenschaft von One Identity Manager**.

## Problembehandlung

Probleme im Zusammenhang mit der Funktion dieses Moduls reichen von serverbezogenen Problemen bis hin zu Jobserverwartzeiten. Einige der Probleme, die die Funktionsweise dieses Moduls beeinträchtigen können, werden unten aufgeführt:

- Netzwerkprobleme beim Verbinden der ServiceNow-Instanz mit dem Jobserver, der ServiceNow-Aufgaben verarbeitet.
- ServiceNow-Konnektivitätsprobleme im Zusammenhang mit der Nichtverfügbarkeit der Instanz.
- ServiceNow-Konnektivitätsprobleme aufgrund fehlerhafter Anmeldeinformationen.
- ServiceNow-Konnektivitätsprobleme aufgrund der Zugriffssteuerung über ServiceNow.
- Jobserverwartzeiten oder Ausfallzeiten, die die Ticketerstellung für die Anforderungen beeinträchtigen würden.

Das Auslösen von ServiceNow-Prozessen hängt von Änderungen an der One Identity Manager-Datenbank ab.

- **HINWEIS:** Wenn ServiceNow-Aktivitäten nicht wie erwartet funktionieren, müssen die Jobserverprotokolle überwacht und auf Fehler überprüft werden.



## Anhang

### ServiceNow-Beispielantwort

Die ServiceNow-Antwort für die Tickets besitzt viele Attribute, die in GET-Szenarios abgerufen und für PUT/POST-Szenarios aktualisiert werden können. Navigieren Sie zur Antwort [https://docs.servicenow.com/bundle/geneva-servicenow-platform/page/integrate/inbound\\_rest/reference/r\\_TableAPI-GET.html](https://docs.servicenow.com/bundle/geneva-servicenow-platform/page/integrate/inbound_rest/reference/r_TableAPI-GET.html), und sehen Sie sich eine Beispielantwort von ServiceNow an.

One Identity Manager verwendet die folgenden Sätze von Attributen für die Verwaltung von Tickets/Vorfällen:

- `sys_id`: Dieses Attribut enthält die ServiceNow-System-ID, die bei der Verarbeitung aller für ServiceNow konfigurierten Prozesse verwendet wird.
- `state`: Dieses Attribut ist verantwortlich für die Verfolgung des Ticketstatus und die entsprechende Aktualisierung von One Identity Manager.
- `incnumber`: Dieses Attribut enthält die Vorfallsnummer des Tickets.

One Identity Lösungen eliminieren die Komplexität und die zeitaufwendigen Prozesse, die häufig bei der Identity Governance, der Verwaltung privilegierter Konten und dem Zugriffsmanagement aufkommen. Unsere Lösungen fördern die Geschäftsgilität und bieten durch lokale, hybride und Cloud-Umgebungen eine Möglichkeit zur Bewältigung Ihrer Herausforderungen beim Identitäts- und Zugriffsmanagement.

## Kontaktieren Sie uns

Bei Fragen zum Kauf oder anderen Anfragen besuchen Sie <https://www.oneidentity.com/company/contact-us.aspx> oder rufen Sie + 1-800-306-9329 an.

## Technische Supportressourcen

Technische Unterstützung steht für One Identity Kunden mit einem gültigen Wartungsvertrag und Kunden mit Testversionen zur Verfügung. Sie können auf das Support Portal unter <https://support.oneidentity.com/> zugreifen.

Das Support Portal bietet Selbsthilfe-Tools, die Sie verwenden können, um Probleme schnell und unabhängig zu lösen, 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr. Das Support Portal ermöglicht Ihnen:

- Senden und Verwalten von Serviceanfragen
- Anzeigen von Knowledge Base Artikeln
- Anmeldung für Produktbenachrichtigungen
- Herunterladen von Software und technischer Dokumentation
- Anzeigen von Videos unter [www.YouTube.com/OneIdentity](http://www.YouTube.com/OneIdentity)
- Engagement in der One Identity Community
- Chat mit Support-Ingenieuren
- Anzeigen von Diensten, die Sie bei Ihrem Produkt unterstützen