



# Citrix ITSM Adapter Service

Machine translated content

## Disclaimer

Die offizielle Version dieses Inhalts ist auf Englisch. Für den einfachen Einstieg wird Teil des Inhalts der Cloud Software Group Dokumentation maschinell übersetzt. Cloud Software Group hat keine Kontrolle über maschinell übersetzte Inhalte, die Fehler, Ungenauigkeiten oder eine ungeeignete Sprache enthalten können. Es wird keine Garantie, weder ausdrücklich noch stillschweigend, für die Genauigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung oder Richtigkeit von Übersetzungen aus dem englischen Original in eine andere Sprache oder für die Konformität Ihres Cloud Software Group Produkts oder Ihres Diensts mit maschinell übersetzten Inhalten gegeben, und jegliche Garantie, die im Rahmen der anwendbaren Endbenutzer-Lizenzvereinbarung oder der Vertragsbedingungen oder einer anderen Vereinbarung mit Cloud Software Group gegeben wird, dass das Produkt oder den Dienst mit der Dokumentation übereinstimmt, gilt nicht in dem Umfang, in dem diese Dokumentation maschinell übersetzt wurde. Cloud Software Group kann nicht für Schäden oder Probleme verantwortlich gemacht werden, die durch die Verwendung maschinell übersetzter Inhalte entstehen können.

## Contents

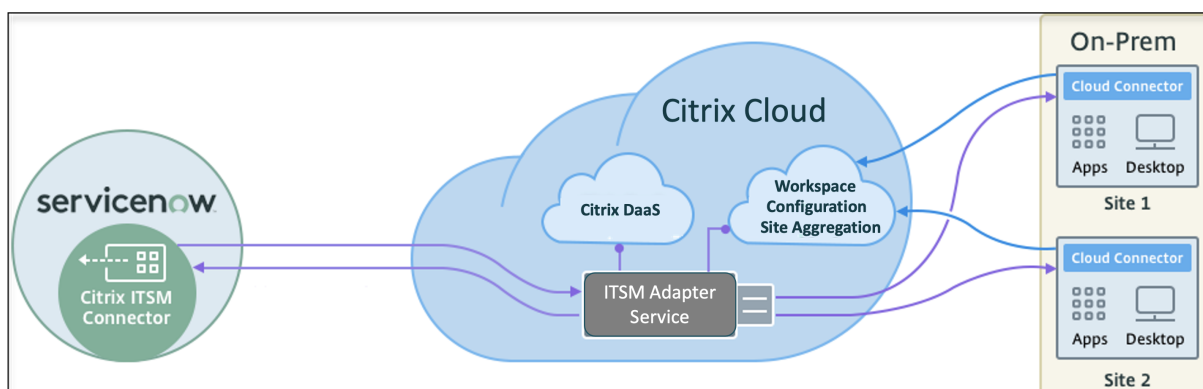
<b>Übersicht</b>	<b>2</b>
<b>Was ist neu</b>	<b>2</b>
<b>Erste Schritte</b>	<b>15</b>
<b>Zugriffsverwaltung</b>	<b>29</b>
<b>Bereitstellen und Verwalten von Apps und Desktops</b>	<b>34</b>
<b>Endbenutzer - Selbstbedienung über das Portal</b>	<b>34</b>
<b>Endbenutzer —Selfservice über Virtual Agent</b>	<b>38</b>
<b>Helpdesks - Anfragen und Verwaltung</b>	<b>39</b>
<b>Ressourcenmanager - Genehmigen und verwalten</b>	<b>45</b>
<b>Eventmanager - Verwalten von Citrix-Warnmeldungen und -Benachrichtigungen</b>	<b>56</b>
<b>Administratoren - Citrix ITSM-Einstellungen konfigurieren</b>	<b>66</b>
<b>Upgrade</b>	<b>76</b>
<b>Benutzerdefinierte Aktivitäten, Aktionen und Tabellen</b>	<b>77</b>

## Übersicht

September 23, 2022

IT Service Management (ITSM) Adapter ist ein Citrix Cloud-Dienst, der mit der Citrix DaaS Premium Edition verfügbar ist. Damit können Sie die ServiceNow-Funktionen auf Ihre Citrix DaaS-Umgebungen erweitern. Mit dem Service können IT-Teams und Endbenutzer virtuelle Apps und Desktops von Citrix mithilfe von ITSM-Workflows in ServiceNow bereitstellen und verwalten.

Dieses Dokument zeigt Ihnen, wie Sie virtuelle Apps und Desktops von Citrix mithilfe von ITSM-Workflows bereitstellen, verwalten und überwachen.



Wie in der Grafik gezeigt, verbindet der Dienst lokale Citrix DaaS- und Citrix Virtual Apps-Sites mit ServiceNow. Sie müssen das *Citrix ITSM Connector-Plug-in* in ServiceNow installieren.

Das Plug-In fügt ServiceNow die folgenden spezifischen Komponenten für Citrix-Apps und -Desktops hinzu:

- **Standard-ITSM-Workflows.** IT-Helpdesks und Endbenutzer verwenden sie, um Citrix Apps und Desktops anzufordern und zu verwalten.
- **Benutzerdefinierte Aktivitäten und Tabellen.** Entwickler verwenden sie, um ITSM-Workflows für Citrix Apps und -Desktops zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie in der [Citrix ITSM-Entwicklerdokumentation](#).

## Was ist neu

February 28, 2025

Ein Ziel von Citrix besteht darin, den Kunden des Citrix ITSM Adapter-Dienstes neue Funktionen und Produktaktualisierungen bereitzustellen, sobald diese verfügbar sind. Neue Releases bieten größeren

Wert, daher gibt es keinen Grund, Updates zu verzögern. Rollierende Updates für das Service Release des Citrix ITSM Adapters erfolgen etwa alle 3 Monate.

Das Aktualisieren des Citrix ITSM Adapter-Dienstes umfasst zwei Teile:

- Aktualisieren des Dienstes in der Citrix Cloud. Der Prozess ist für Sie transparent. Erste Updates werden nur auf interne Sites von Citrix angewendet und erst danach schrittweise auf Kundenumgebungen. Durch diese schrittweise Bereitstellung von Updates wird die Produktqualität sichergestellt und die Verfügbarkeit maximiert.
- Aktualisieren Sie das Citrix ITSM Connector-Plug-In auf Ihrer ServiceNow-Instanz auf die neueste Version. Weitere Informationen finden Sie unter [Upgrade](#).

## Januar 2025

**Citrix ITSM Adapter für ServiceNow-Dienst jetzt in Citrix Cloud Japan verfügbar.** Der Citrix ITSM Adapter für den ServiceNow-Dienst ist jetzt in Citrix Cloud Japan verfügbar. Diese Verfügbarkeit ermöglicht es Benutzern in Japan, ServiceNow mit Citrix DaaS und Citrix Virtual Apps and Desktops zu integrieren, IT-Dienste zu automatisieren und Citrix-Umgebungen von ServiceNow aus zu überwachen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erste Schritte](#).

**Verbesserte Citrix Cloud-Authentifizierung mit Service Principals.** Das ITSM-Connector-Plug-In unterstützt jetzt die Verwendung von Dienstprinzipalen für die Citrix Cloud-Authentifizierung und bietet so mehr Sicherheit für Automatisierungsszenarien. Während der Übergangsphase sind in der Benutzeroberfläche sowohl sichere Client- als auch Dienstprinzipaloptionen verfügbar. Dies ermöglicht Flexibilität beim Wechsel zur sichereren Dienstprinzipalmethode. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren des Citrix ITSM Connector-Plug-Ins](#).

**Unterstützung für die Aktivierung von AD-Vorgängen über den Citrix Cloud Identity-Dienst.** Ressourcenmanager können Benutzern Anwendungen oder Desktops zuweisen, indem sie sie zu Active Directory (AD)-Gruppen mit der Berechtigung zur Verwendung der Anwendungen oder Desktops hinzufügen. Bisher war zum Aktivieren von AD-Vorgängen die Aktivierung der Lösung **Active Directory Automation** in ServiceNow erforderlich.

Jetzt können Sie als ITSM-Administrator diesen Prozess vereinfachen, indem Sie AD-Vorgänge über den Citrix Cloud Identity-Dienst aktivieren. Bei dieser Methode muss lediglich ein Paar AD-Benutzeranmeldeinformationen mit den erforderlichen Berechtigungen konfiguriert werden, sodass keine komplexen Konfigurationen in ServiceNow erforderlich sind.

Weitere Informationen finden Sie unter [AD-Vorgänge über ITSM aktivieren](#).

**Workflow zur Desktop-Skalierung.** Mit einem neuen Workflow, **Skalieren von Citrix Virtual Desktops**, können IT-Helpdesks und Endbenutzer jetzt eine Desktop-Skalierung basierend auf den Arbeitslastanforderungen anfordern. Nachdem die Ressourcenmanager die Anforderungen

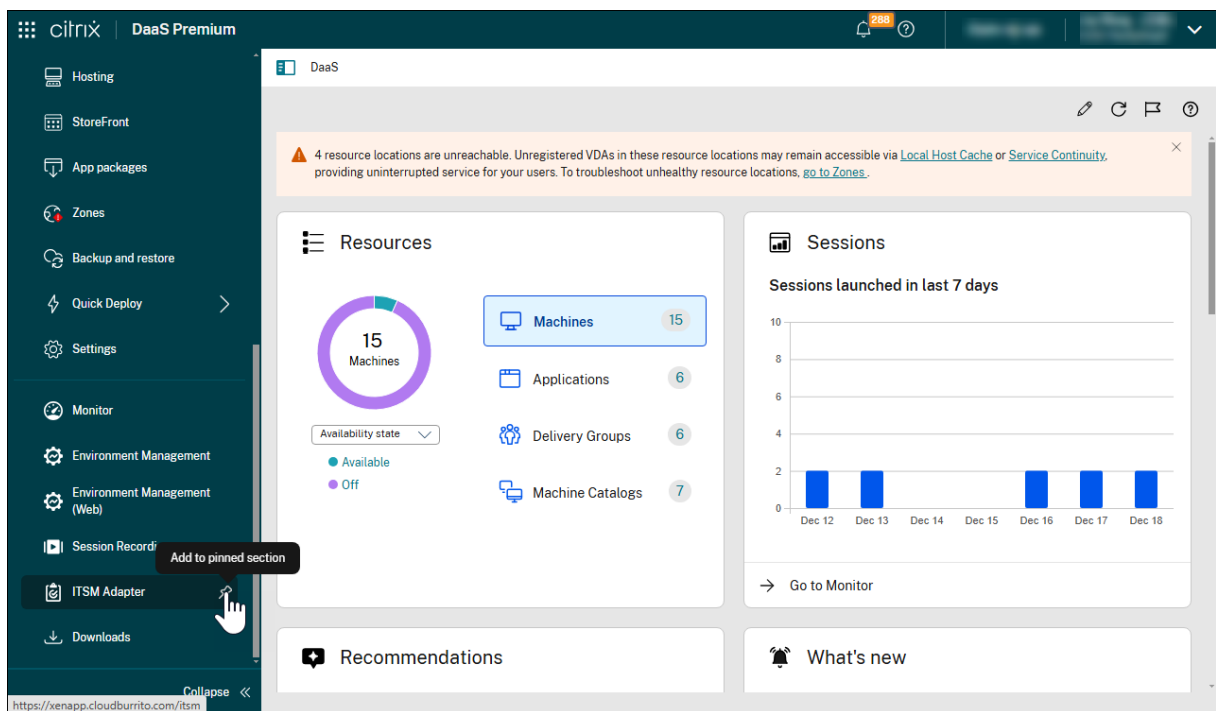
genehmigt haben, wird die Größe der VMs, die diese Desktops hosten, in den angegebenen Zeiträumen auf die angegebenen VM-Größen angepasst. Die Größenänderung des Desktops ist nur für von MCS bereitgestellte VMs mit aktivierter VM-Größenänderung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter [VM-Größenänderung aktivieren](#), [Desktopskalierung für Benutzer anfordern](#), [Desktopskalierung anfordern](#) und [Anforderungen für Desktopskalierung genehmigen](#).

**Einheitliche Plattformerfahrung für den ITSM-Adapterdienst.** Im Rahmen unserer Umstellung auf ein einheitliches Navigationserlebnis auf der gesamten Citrix Cloud-Plattform ist der ITSM-Adapterdienst jetzt in das DaaS-Dienstpaket integriert.

Um auf den ITSM-Adapterdienst zuzugreifen, rufen Sie die Verwaltungskonsole **DaaS** auf, scrollen Sie im Navigationsbereich nach unten und wählen Sie dann **ITSM-Adapter** aus.

### Tipp

Für einen schnellen Zugriff bewegen Sie den Mauszeiger über das Menü und heften Sie es an den obersten angehefteten Abschnitt oben im Navigationsbereich an.



## August 2024

**Überarbeitete ITSM Adapter-Service-Benutzeroberfläche für die Web Studio-Integration.** Wir haben die Benutzeroberfläche des Citrix ITSM Adapter-Dienstes überarbeitet, um sie auf die zukünftige Integration mit Web Studio vorzubereiten. Die Menüs der oberen Leiste werden jetzt in den linken Navigationsbereich verschoben.

**Entfernung der Abhängigkeit vom ServiceNow Orchestration-Plugin.** Das Service-Plug-In des Citrix ITSM Adapters nutzt jetzt den ServiceNow Flow Designer zur Workflow-Automatisierung, wodurch das kostenpflichtige Plug-In ServiceNow Orchestration überflüssig wird. Dieses Update reduziert die Kosten und vereinfacht die Einrichtung des Dienstes für ein effizienteres Benutzererlebnis.

## Mai 2024

**Vereinfachte Site-Aggregation vor Ort.** Um Ihre lokalen Sites bisher zur Verwaltung dem ITSM-Adapterdienst hinzuzufügen, mussten Sie sie über Citrix Workspace zu Citrix Cloud hinzufügen. Sie können dies jetzt direkt von der Seite **Verwalten** des ITSM-Adapterdienstes aus tun, indem Sie eine neue Aktion verwenden: **Site hinzufügen**. Dank dieser Funktion ist es nicht mehr erforderlich, zwischen verschiedenen Plattformen zu wechseln, wodurch die Site-Aggregation vor Ort effizienter wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt 4: \(Optional\) On-Premises-Sites zur Verwaltung zu Citrix Cloud hinzufügen](#).

## März 2024

**Einführung in die Citrix-Wartungsfenstereinstellungen.** Mit einem Einstellungsmenü, **Citrix-Wartungsfenster**, können Sie jetzt Wartungsfenster für Citrix-Dienste konfigurieren. Bevor Vorfälle für Warnungen und Benachrichtigungen erstellt werden, prüft der ITSM-Adapterdienst jetzt, ob sich ein Kunde in einem aktiven Wartungsfenster befindet. Diese Funktion stellt sicher, dass bei geplanten Wartungsarbeiten keine Vorfälle auftreten. So werden unnötige Unterbrechungen reduziert und ein reibungsloser Betriebsablauf gewährleistet. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von Citrix-Wartungsfenstern](#).

**Spezieller Abschnitt für die Konfiguration von Warnungen und Benachrichtigungen.** Wir haben unsere Konfigurationsstruktur verfeinert, indem wir im linken Navigationsmenü einen eigenen Abschnitt „**Konfiguration von Warnungen und Benachrichtigungen**“ eingeführt haben. In diesem Abschnitt können Sie Citrix-Warnungen und benachrichtigungsbezogene Richtlinien zentral verwalten:

- CVAD-Warnrichtlinien
- Citrix Cloud-Benachrichtigungsrichtlinien
- Richtlinien für Citrix Cloud Health-Vorfälle
- ADM-Veranstaltungsrichtlinien
- Citrix Wartungsfenster

**Verbesserte Organisation für CVAD-Alarmrichtlinien.** Wir haben eine wesentliche Verbesserung an der Benutzeroberfläche der **CVAD-Alarmrichtlinien** vorgenommen. Diese Richtlinien werden jetzt zur einfacheren Verwaltung und besseren Sichtbarkeit nach **Zielart** gruppiert.

**Unterstützung für die ServiceNow-Version Washington DC.** Ab dieser Version kann das Citrix ITSM Connector-Plug-In jetzt auf der ServiceNow Washington DC-Version ausgeführt werden.

## Oktober 2023

**Registrieren Sie Citrix Cloud mit Ihrer ServiceNow-Instanz unter Verwendung eines ServiceNow-Dienstkontos.** Mit einer neuen Option können Sie Citrix Cloud jetzt bei Ihrer ServiceNow-Instanz mit einem [ServiceNow-Dienstkonto](#) anstelle eines ServiceNow-Benutzerkontos registrieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt 3: Registrieren Sie Citrix Cloud bei Ihrer ServiceNow-Instanz](#).

**Optimierte ServiceNow OAuth-Neuauthentifizierung.** Bisher mussten Sie zum Aktualisieren der ServiceNow OAuth-Endpoint-Anmeldeinformationen Citrix Cloud von Ihrer ServiceNow-Instanz abmelden und dann erneut registrieren. Mit der Einführung einer neuen Aktion, **Erneut authentifizieren**, können Sie diese Aufgabe jetzt in einem einzigen Schritt erledigen. Klicken Sie dazu auf die Auslassungspunkte im Datensatz der ServiceNow-Instanz, wählen Sie „**Erneut authentifizieren**“ und geben Sie dann die neuen Anmeldeinformationen ein.

**Unterstützung für die Benennung von ServiceNow-Instanzen.** Wenn Sie ServiceNow-Instanzen in der ITSM Adapter Service-Konsole registrieren oder verwalten, können Sie ihnen jetzt aussagekräftigere und beschreibendere Namen zuweisen. Diese Verbesserung steigert das allgemeine Verwaltungserlebnis. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt 3: Registrieren Sie Citrix Cloud bei Ihrer ServiceNow-Instanz](#).

**ServiceNow Flow Designer-Unterstützung.** Zur Unterstützung des Low-Code-Workflow-Designtools von ServiceNow, **Flow Designer**, haben wir eine Reihe benutzerdefinierter Aktionen für Citrix-Anwendungen und -Desktops bereitgestellt. Mit diesen Aktionen können Sie jetzt mit Flow Designer Workflows für Citrix-Apps und -Desktops erstellen. Weitere Informationen finden Sie im [Entwicklerhandbuch](#).

## Juli 2023

**Verbesserter ServiceNow-Instanzregistrierungsprozess.** Die Seite **IT Service Management Adapter > Verwalten** bietet jetzt eine umfassende Ansicht aller ServiceNow-Instanzen, die Zugriff auf Citrix Cloud haben. Sie können problemlos Instanzen auswählen oder zwischen ihnen wechseln, was ein reibungsloses Registrierungserlebnis gewährleistet. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt 3: Registrieren Sie Citrix Cloud bei Ihrer ServiceNow-Instanz](#).

Mit der Instanzliste können Sie auch den Registrierungsstatus von Citrix Cloud überwachen und die letzte Verarbeitungszeit von API-Aufrufen von jeder Instanz verfolgen. Diese Informationen bieten Einblicke in den Gesamtzustand der Verbindungen zwischen Citrix und ServiceNow.

**Parameterunterstützung für PowerShell auf einem Computer ausführen Benutzerdefinierte Aktivität.** Mit dieser Erweiterung können Sie jetzt Parameter in Ihren PowerShell-Skripts verwenden

und Parameterwerte mithilfe der JSON-Zeichenfolgen übergeben, wodurch Sie die Flexibilität bei der Ausführung Ihres Skripts erhöhen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erste Schritte mit dem Beispiel-Workflow](#).

## März 2023

**Aufbewahrungsrichtlinie für Citrix-Warnmeldungen und -Benachrichtigungen.** Mit der neuen Einstellung **Automatische Datenlöschung aktivieren** können Sie Citrix-Warnmeldungen und -Benachrichtigungen jetzt nach einer Aufbewahrungsfrist automatisch aus ServiceNow löschen lassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Automatische Datenlöschung für Citrix-Warnmeldungen und -Benachrichtigungen aktivieren](#).

**Integration mit status.cloud.com.** Mit einer neuen Richtlinie, **Citrix Cloud Health Incident Policies**, können Sie jetzt Citrix Cloud Health Incidents von <https://www.status.cloud.com> zur Überwachung und Nachverfolgung mit ServiceNow synchronisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Citrix Cloud-Richtlinien für Gesundheitsvorfälle](#).

**All-in-One-Self-Service zur Fehlerbehebung und Fehlermeldung.** Ein neuer Dienst, **Fehlerbehebung und Meldung von App- und Desktop-Fehlern**, ist jetzt im ServiceNow-Self-Service-Portal verfügbar. Mit diesem Dienst können Endbenutzer verschiedene Maßnahmen zur Fehlerbehebung auslösen und die Probleme dem IT-Support melden, um weitere Unterstützung zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Fehlerbehebung und Meldung von App- und Desktopfehlern](#).

**Möglichkeit zum manuellen Aktualisieren aller VDA-Datensätze.** Richtlinien für den Datenimport haben jetzt eine neue Einstellung: **Alle Daten sofort aktualisieren**. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden alle VDA-Daten in Ihrer ServiceNow-Instanz mit den neuesten Daten aus Citrix Cloud aktualisiert, sobald Sie eine Datenimportrichtlinie erstellen oder aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [VDA-Informationen importieren](#).

**Benutzerdefinierte Aktivität zum Abrufen von Lizenznutzungsdaten.** Mit einer neuen benutzerdefinierten Aktivität, **Lizenznutzungsdaten abrufen**, können Sie jetzt Nutzungsdaten Ihrer Citrix DaaS-Lizenzen abrufen. Weitere Informationen finden Sie unter [Benutzerdefinierte Aktivitäten und Tabellen](#).

**Neue Eingabevariable für VDA-bezogene benutzerdefinierte Aktivitäten.** VDA-bezogene benutzerdefinierte Aktivitäten haben jetzt eine neue Eingabevariable: **MachineName**. Damit können Sie Maschinennamen verwenden, um VDAs zu identifizieren, wenn Sie VDA-bezogene Aktivitäten aufrufen. Weitere Informationen finden Sie unter [Benutzerdefinierte Aktivitäten und Tabellen](#).

## Dezember 2022

**Unterstützung für delegiertes Zurücksetzen der Sitzung.** Im Self-Service-Portal von ServiceNow ist jetzt der Dienst **Zurücksetzen einer Sitzung für andere Benutzer** verfügbar. Mit diesem Dienst



können autorisierte Benutzer Desktop- oder App-Sitzungen für Benutzer zurücksetzen, die nicht auf das ServiceNow-Portal zugreifen können. Um zu steuern, wer diesen Dienst nutzen kann, wird eine neue Rolle, **assistant**, bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Sitzungen für andere Benutzer zurücksetzen](#).

**Möglichkeit, Helpdesks auf Grundlage von vom Benutzer gemeldeten Sitzungsfehlern Einblicke in die Fehlerbehebung zu geben (Vorschau).** Für Endbenutzer steht jetzt ein ServiceNow-Dienst mit dem Namen **Report Citrix session failures** zur Verfügung, um Probleme mit Desktop- und App-Sitzungen zu melden. Mit dieser neuen Funktion kann der ITSM-Adapterdienst jetzt APIs von Citrix DaaS-Komponenten aufrufen, um Helpdesks über die Seite **Benutzeranforderungen** Informationen zur Fehlerbehebung bereitzustellen. Zu diesen Komponenten gehören der Delivery Controller, der Citrix Health Check-Dienst (falls zutreffend) und mehr. Weitere Informationen finden Sie unter [Citrix-Sitzungsfehler melden](#) und [Details zu Benutzeranforderungen anzeigen](#).

**Beispiel-Workflow für die Ausführung von PowerShell-Skripts auf einem Computer Benutzerdefinierte Aktivität.** Jetzt ist ein Beispiel-Workflow verfügbar, der Ihnen hilft, die Verwendung der benutzerdefinierten Aktivität „**PowerShell-Skripts auf einem Computer ausführen**“ zu visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Ausführen von PowerShell-Skripts auf einem Computer](#)

**Benutzerdefinierte Aktivität zum Zuweisen dauerhafter Desktops zu Benutzern.** Mit einer neuen benutzerdefinierten Aktivität, **VDI-Zuweisung**, können Sie jetzt Endbenutzern dedizierte Desktops in einem ServiceNow-Workflow zuweisen, anstatt sich auf Zuweisungsregeln zu verlassen. Weitere Informationen finden Sie unter [VDI-Zuweisung](#).

**Verbesserungen der Citrix-Warn- und Benachrichtigungsrichtlinien.** Für die Warn- und Benachrichtigungsrichtlinien von Citrix stehen jetzt weitere Optionen zur Verfügung, z. B. Filter, Aktionen und Vorfalldetails. Mit ihnen können Sie Citrix-Warnungen und -Benachrichtigungen flexibler synchronisieren und überwachen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Citrix-Warmeldungen und -Benachrichtigungen](#).

## September 2022

**Workflow zur Abwicklung der Entlassung von Mitarbeitern.** Mit einem neuen Workflow, **Mitarbeitertrennung verarbeiten**, können Sie ausscheidende Mitarbeiter jetzt von gestarteten Sitzungen abmelden und ihre Apps und Desktops zurücknehmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozess der Mitarbeiterentlassung](#).

**Automatisches Deprovisionieren inaktiver statischer Desktops.** Die Bereitstellung statischer Desktops kann jetzt automatisch aufgehoben werden, nachdem sie für eine voreingestellte Anzahl von Tagen inaktiv waren. Als Citrix ITSM-Administrator können Sie diese Funktion aktivieren und die Anzahl der Leerlauf-tage festlegen, die eine automatische Deprovisionierung auslösen. Weitere Informationen finden Sie unter [Deprovisionierung inaktiver statischer Desktops aktivieren](#).

**Automatische Genehmigung von App- und Desktop-Anfragen.** Nachdem Benutzer Apps und Desktops angefordert haben, kann der Citrix ITSM Adapter-Dienst die Anforderungen jetzt automatisch genehmigen und Benutzer zu den entsprechenden Ressourcengruppen hinzufügen. Als Citrix ITSM-Administrator können Sie diese Funktion aktivieren und Regeln festlegen, die den Ressourcenzuweisungsprozess automatisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Automatische Genehmigung für Anwendungen aktivieren](#) und [Automatische Genehmigung für Desktops aktivieren](#).

**Möglichkeit zum Importieren von Lizenzinformationen in ServiceNow.** Mit einer neuen Datenimportrichtlinie, **Lizenzinformationen importieren**, können Sie jetzt Lizenzinformationen von Citrix DaaS in Ihre ServiceNow-Instanz importieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Lizenzinformationen importieren](#).

**Erweiterte Richtlinieneinstellungen für Citrix Cloud-Benachrichtigungen.** Beim Erstellen von Richtlinien für Citrix Cloud-Benachrichtigungen stehen jetzt mehr Optionen zum Filtern und Verarbeiten von Benachrichtigungen zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter [Benachrichtigungsrichtlinien anpassen](#).

**Weitere Rollen für die Zugriffskontrolle verfügbar.** Es stehen jetzt mehr Rollen zur Verfügung, um den unterschiedlichen IT-Aufgaben in einem Unternehmen gerecht zu werden. Mit diesen Rollen können Sie eine sicherere und flexiblere Zugriffskontrolle für Workflows im Citrix ITSM Adapter-Dienst einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter [Citrix ITSM Rollen und Berechtigungen](#)

**Deprovisionierungstypen zum besseren Verständnis umbenannt.** Deprovisionierungstypen, die angezeigt werden, wenn Sie Desktops deprovisionieren oder die Deprovisionierung inaktiver Desktops aktivieren, wurden umbenannt:

- **Deprovisionierung des Desktops** umbenannt in **Entfernen des Desktops**
- **Benutzerzugriff entziehen** umbenannt in **Desktop behalten, aber Benutzerzuweisung entfernen**

## Juni 2022

**Möglichkeit zum Importieren von VDA-Maschineninformationen in ServiceNow.** Mit einer neuen Richtlinie, **VDA-Informationen importieren**, können Sie jetzt VDA-Maschineninformationen von Citrix DaaS in Ihre ServiceNow-Instanz importieren. Die importierten Daten werden im Menü **Studio Dashboard** angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Importieren weiterer Bereitstellungsdaten aus Citrix DaaS](#).

Darüber hinaus ist jetzt mit dem Citrix ITSM-Connector eine ServiceNow-Tabelle zur Aufnahme von VDA-Informationen verfügbar. Entwickler können jetzt Informationen aus der Tabelle abrufen, wenn sie benutzerdefinierte ITSM-Workflows erstellen oder Ihre Asset-Informationen in der ServiceNow

Configuration Management-Datenbank aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [ServiceNow-Tabellen](#) in der Citrix ITSM-Entwicklerdokumentation.

**Unterstützung für die Remote-Ausführung von PowerShell-Skripten von ServiceNow aus.** Mit der neuen benutzerdefinierten Aktivität „**PowerShell-Skripts auf einem Computer ausführen**“ können Sie Computer jetzt mithilfe von PowerShell-Skripten remote verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Benutzerdefinierte Aktivitäten und Tabellen](#).

**Möglichkeit, Citrix ADM-Ereignisse mithilfe von Richtlinien zu verarbeiten.** Durch das Festlegen von ADM-Ereignisrichtlinien können Sie jetzt steuern, wie ServiceNow Citrix ADM-Ereignisse verarbeitet, z. B. **Ignorieren, Im Dashboard anzeigen** oder **Vorfälle erstellen**. Weitere Informationen finden Sie unter [ADM-Ereignisrichtlinien anpassen](#).

## März 2022

- **Möglichkeit, mehrere Citrix Cloud-Konten von einer einzigen ServiceNow-Instanz aus zu unterstützen.** Sie können jetzt mehrere Citrix Cloud-Konten in Ihrer Organisation von einer einzigen ServiceNow-Instanz aus verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren des ITSM Connector-Plug-Ins](#) und [Hinzufügen Ihrer ServiceNow-Instanz zum ITSM Adapter-Dienst](#).

### Hinweis

Wenn Sie Ihr Plug-In auf Version 22.3.0 aktualisieren, müssen Sie es mit den sicheren Client-Anmeldeinformationen von Citrix Cloud erneut authentifizieren.

- **Unterstützung für Citrix Cloud-Konten mit mehreren AD-Domänen.** Mit einer neuen Einstellung im Citrix ITSM Connector-Plug-In kann sich der Citrix ITSM-Adapterdienst jetzt an Umgebungen mit mehreren AD-Domänen anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren der Unterstützung für Citrix Cloud-Konten mit mehreren AD-Domänen](#).
- **Dashboard zur Überwachung von Ereignissen von Citrix Application Delivery Management.** Ein neues Dashboard, **ADM-Ereignisse**, ist im Menü **Warnungen und Benachrichtigungen** verfügbar. Mit dem Dashboard können IT-Helpdesks jetzt Ereignisse von Citrix Application Delivery Management überwachen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überwachen von Warnungen und Benachrichtigungen von Citrix Cloud](#).
- **Service für IT-Helpdesks zum Zurücksetzen von Sitzungen.** Bisher konnten virtuelle Citrix-Apps und -Desktops nur von ihren aktuellen Benutzern zurückgesetzt werden. IT-Helpdesks können diese Sitzungen jetzt für Benutzer zurücksetzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Sitzungen für Benutzer zurücksetzen](#).
- **Serviceübersichtsseite neu strukturiert.** Citrix-Administratoren können jetzt präzisere Informationen sehen, wenn sie über die Citrix Cloud-Konsole auf den ITSM-Adapterdienst zugreifen.

## Dezember 2021

- **Neue Version des Citrix ITSM Connector jetzt verfügbar: 21.12.0.** Sie können es aus dem ServiceNow Store herunterladen. Hinweis: Version 2110.1.0 wurde in Version 21.10.0 umbenannt.
- **Unterstützung für rollenbasierte Zugriffskontrolle.** Administratoren können jetzt IT-Mitgliedern unterschiedliche Rollen für die Zugriffskontrolle über den Citrix ITSM Adapter-Dienst zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Citrix ITSM-Rollen und -Berechtigungen](#).
- **Unterstützung für zwei neue Dienste zur Verwaltung virtueller Citrix-Apps und -Desktops.** Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:
  - [Debereitstellung eines statischen Desktops aufheben](#)
  - [Benutzerprofile zurücksetzen](#)
- **Unterstützung für das Hinzufügen von Benutzern zu AD-Gruppen bei der Bearbeitung von Desktop anfordern Tickets.** Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie einem Benutzer den angeforderten Desktop zu](#).
- **Unterstützung für die Zuweisung von durch Citrix-Warnungen oder -Benachrichtigungen ausgelösten Vorfällen zu Zuweisungsgruppen.** Wenn Sie einen Vorfall zuweisen, der durch eine Citrix-Warnung oder -Benachrichtigung ausgelöst wurde, können Sie ihn jetzt zusätzlich zu einem IT-Mitglied einer Zuweisungsgruppe zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Citrix-Warmeldungen und -Benachrichtigungen](#).
- **Orchestrierung verbessert.** Weitere benutzerdefinierte Aktivitäten werden bereitgestellt, darunter [MCS-Aufgabe erstellen](#), [MCS-Aufgabenstatus abrufen](#), [Nachricht an Sitzung senden](#) und [Wartungsmodus aktualisieren](#).
- **Tabelleninformationen veröffentlicht.** Im Citrix ITSM-Plug-In verwendete Tabellen werden in der [Entwicklerdokumentation](#) beschrieben und ermöglichen weitere Anpassungen.

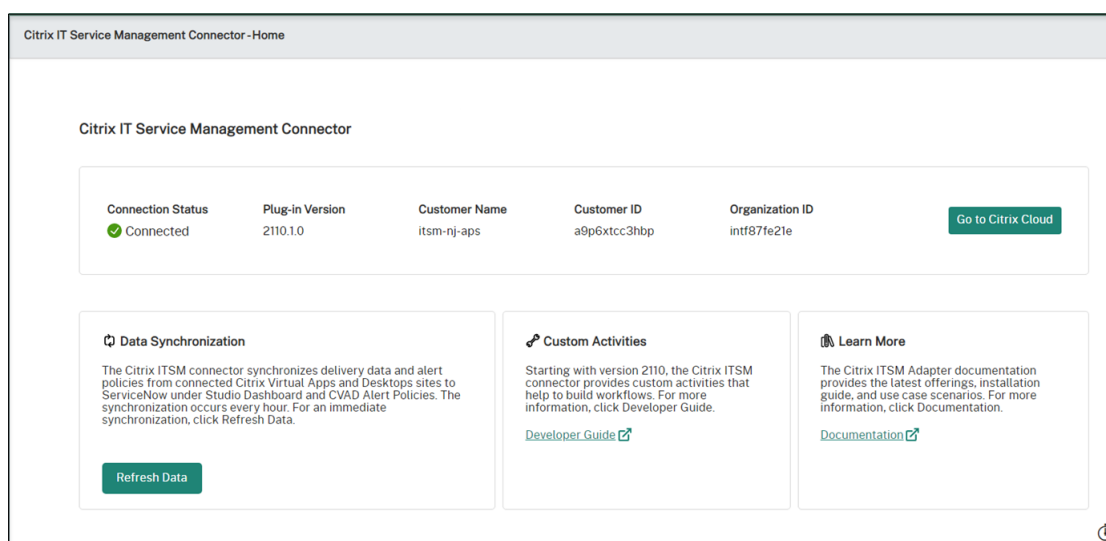
## Oktober 2021

- Wir haben die ITSM-Connector-Version von 2108.1.0 auf 2110.1.0 aktualisiert.
- Als experimentelle Funktion enthält das Citrix ITSM-Connector-Plugin jetzt benutzerdefinierte Aktivitäten, mit denen Sie Workflows erstellen oder anpassen können. Weitere Informationen finden Sie in der [Entwicklerdokumentation](#).
- ServiceNow-Administratoren und Endbenutzer können jetzt die folgenden Energieaktionen auf einem VDI-Desktop (Virtual Desktop Infrastructure) anwenden:
  - **Starten**

- **Herunterfahren**
- **Herunterfahren erzwingen**
- **Neustart**
- **Neustart erzwingen**

Weitere Informationen finden Sie unter [Power Manage VDI-Desktops](#) [(/en-us/citrix-itsm-adapter-service/deliver-and-manage/it-help-desks.html#power-manage-vdi-desktops)].

- Ab Version 2108.1.0 können Sie einen VDI-Desktop aus Ihrer Cloud-Bereitstellung entfernen, wenn seine Leerlaufzeit den konfigurierten Deprovisionierungsschwellenwert überschreitet. Diese Version erweitert die Funktion zur Deprovisionierung von VDI-Desktops um eine zusätzliche Option zum Beibehalten eines solchen VDI-Desktops, aber Entfernen der Zugriffsrechte des aktuellen Benutzers. Weitere Informationen finden Sie unter [Studio-Dashboard](#).
- Sie können jetzt konfigurieren, welche Desktops für Benutzeranforderungen verfügbar sind. Wenn Sie einen Desktop aus der Anforderungsliste ausblenden möchten, suchen Sie die Anwendung auf der Registerkarte **Veröffentlichte Desktops** des **Studio-Dashboards**, wählen Sie sie aus und wählen Sie anschließend die Aktion **Verfügbarkeit für Anforderungen deaktivieren**. Um die Anwendung in der Anforderungsliste sichtbar zu machen, wählen Sie sie aus und wählen Sie **Verfügbarkeit für Anforderungen aktivieren**.
- Wir haben dem Home-Menü des Citrix ITSM-Connectors in ServiceNow die folgenden Informationen hinzugefügt:
  - Version des Citrix ITSM Connector-Plugins
  - Synchronisierung der Bereitstellungsdaten und Warnrichtlinien von Citrix Virtual Apps and Desktops mit ServiceNow
  - Benutzerdefinierte Aktivitäten, die beim Erstellen von Workflows helfen
  - Ein Link „Weitere Informationen“ zu diesem Dokument innerhalb von ServiceNow



## August 2021

- Wir haben die ITSM-Connector-Version von 2106.1.1 auf 2108.1.0 aktualisiert.
- Der ITSM-Adapterdienst unterstützt ServiceNow Rome.
- Wir haben die globale Navigation des Citrix ITSM-Connectors in ServiceNow neu strukturiert. Beispielsweise haben wir Ihre Bereitstellung von Citrix Virtual Apps and Desktops auf einem einzigen **Studio-Dashboard** zusammengefasst und einige der früheren Navigationsmenüs umbenannt. Die früheren Menüs **Anfragen, Berichte, Warnungen, Einstellungen und Warnungsrichtlinien** heißen jetzt **Benutzeranfragen, Statistikbericht, Warnungen und Benachrichtigungen, Konfigurationen und CVAD-Alarmrichtlinien**. Wir haben auch ein Navigationsmenü hinzugefügt – **Citrix Cloud-Benachrichtigungsrichtlinien**.
- Wir haben den Prozess zum Hinzufügen einer ServiceNow-Instanz in Citrix Cloud vereinfacht. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt 4: Hinzufügen einer ServiceNow-Instanz in Citrix Cloud](#).
- Sie können nun festlegen, welche Anwendungen für Benutzeranfragen zur Verfügung stehen. Wenn Sie eine Anwendung aus der Anforderungsliste ausblenden möchten, suchen Sie die Anwendung auf der Registerkarte **Veröffentlichte Anwendungen** des **Studio-Dashboards**, wählen Sie sie aus und wählen Sie anschließend die Aktion **Verfügbarkeit für Anforderungen deaktivieren**. Um die Anwendung wieder in der Anforderungsliste anzuzeigen, wählen Sie sie aus und wählen Sie **Verfügbarkeit für Anforderungen aktivieren**. Weitere Informationen finden Sie unter [Studio-Dashboard](#).
- Sie können jetzt Citrix Cloud-Benachrichtigungen zu Ihrem Interesse abonnieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Zugriff auf Citrix Cloud-Benachrichtigungen innerhalb von ServiceNow](#).
- Sie können jetzt ungenutzte Ressourcen von VDI-Desktops zurückfordern, die auf dem Citrix Virtual Apps and Desktops-Dienst gehostet werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Studio-Dashboard](#).

## Juni 2021

- Wir haben die ITSM-Connector-Version von 1.8.0 auf 2106.1.1 aktualisiert.
- Wir haben unsere Serviceoptionen erweitert, damit Sie von MCS erstellte Maschinen hinzufügen können, wenn in einem angeforderten Maschinenkatalog nicht genügend Maschinen vorhanden sind. Der Maschinenkatalog, den Sie skalieren, muss auf dem Citrix Virtual Apps and Desktops-Dienst gehostet werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Von MCS erstellte Maschinen hinzufügen](#).

## April 2021

- Der ITSM-Adapterdienst unterstützt ServiceNow Quebec.
- Wir haben eine Verbesserung vorgenommen, um automatisch ein Aktualisierungstoken und ein Zugriffstoken zu generieren, wenn Sie eine ServiceNow-Instanz in Citrix Cloud hinzufügen. Diese Erweiterung befreit Sie von der Verwendung eines separaten Tools zum Generieren der Token. Weitere Informationen finden Sie unter [Schritt 3: Hinzufügen einer ServiceNow-Instanz in Citrix Cloud](#).
- Wir haben die Citrix-Alarmrichtlinien, die Sie im Citrix Virtual Apps and Desktops-Dienst festgelegt haben, unter **Citrix IT Service Management Connector > Einstellungen > Alarmrichtlinien** mit ServiceNow synchronisiert. Wenn der Webhook-Monitor für eine Warnmeldungsrichtlinie aktiviert ist, werden Warnmeldungen, die der Richtlinie entsprechen, in ServiceNow unter **Citrix IT Service Management Connector > Warnmeldungen** aufgelistet. Sie können auch Vorfälle erstellen und diese bestimmten Beauftragten zuweisen. Um eine Alarmrichtlinie in ServiceNow zu deaktivieren, klicken Sie auf **Monitor deaktivieren**. Weitere Informationen finden Sie unter [Zugriff auf Citrix-Warnmeldungen innerhalb von ServiceNow](#).

## November 2020

- Wir haben die Bereitstellung des ITSM-Adapterdienstes vereinfacht.
- Der ITSM-Adapterdienst fügt das **Reporting** -Dashboard zur Darstellung von Anforderungsstatistiken hinzu.
- Der ITSM-Adapterdienst fügt die Registerkarte **Benutzer zu Anwendungsgruppen hinzufügen** hinzu, die ServiceNow-Administratoren bei der Verarbeitung von Anwendungszugriffsanforderungen auswählen können.
- Der Zugriff auf eine bestimmte Anwendung kann auf bestimmte Benutzer in einer Active Directory-Gruppe beschränkt werden. Um diesen Bedarf zu erfüllen, listet der ITSM-Adapterdienst auf der Registerkarte **Benutzer zu Active Directory-Gruppe(n) hinzufügen** alle Active Directory-Gruppen auf, die auf eine bestimmte Anwendung zugreifen können. ServiceNow-Administratoren können beim Verarbeiten von Anwendungszugriffsanforderungen einen Benutzer zu einer solchen Active Directory-Gruppe hinzufügen.

## Juni 2020

- Der ITSM-Adapterdienst unterstützt ServiceNow New York.
- Der ITSM-Adapterdienst implementiert den User Principal Name (UPN), um Active Directory-Benutzern (AD) ein E-Mail-Adress-ähnliches Format für die Anmeldung bereitzustellen.

## Erste Schritte

February 28, 2025

Dieser Artikel führt Sie durch den Prozess der Einrichtung des Citrix ITSM Adapter-Dienstes.

### Vorbereitungen

Um den ITSM-Adapterdienst einzurichten, stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes bereit haben:

- Ein Konto mit Systemadministratorberechtigung für Ihre ServiceNow-Instanz  
Nachdem der Dienst eingerichtet ist, können Sie eine rollenbasierte Zugriffskontrolle darauf implementieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Zugriffsverwaltung](#).
- Ein aktives Abonnement für Citrix DaaS  
Sie können sich auch für eine kostenlose Testversion anmelden. Weitere Informationen finden Sie unter [Citrix DaaS](#). Stellen Sie sicher, dass Sie Citrix DaaS abonniert haben.
- Ein Citrix Cloud-Administratorkonto mit Vollzugriff
- Konnektivität zwischen Ihrer ServiceNow-Instanz und der IP-Adresse der Region, in der sich Ihr Citrix Cloud-Konto befindet

---

Citrix Cloud-Region	IP-Adresse
US	52.158.218.132/30
EU	20.54.214.12/30
Asien-Pazifik	20.195.2.68/30
Japan	20.46.176.104/30

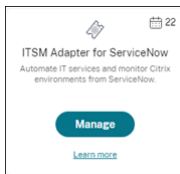
---

### Überprüfen Sie, ob Sie Citrix DaaS abonniert haben

Melden Sie sich bei Citrix Cloud an oder registrieren Sie sich für ein neues Konto.

Wenn Sie ein aktives Abonnement für Citrix DaaS haben oder sich für eine kostenlose Testversion angemeldet haben, wird der ITSM-Adapterdienst in der Liste **Meine Dienste** angezeigt. Andernfalls wenden Sie sich an Ihren Citrix-Vertreter.





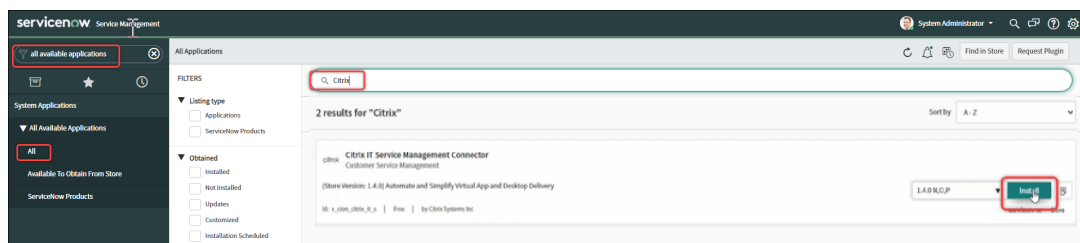
### Tipp

Die Schaltfläche **Verwalten** ist nur verfügbar, wenn Ihre Organisation über ein gültiges Abonnement für Citrix DaaS Premium Edition verfügt. Davor wird **Request Demo** angezeigt.

## Schritt 1: Installieren Sie das Citrix ITSM Connector-Plugin in ServiceNow

Installieren Sie das Citrix ITSM Connector-Plug-In auf Ihrer ServiceNow-Instanz.

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal mit einem Konto an, dem die Rolle **Systemadministrator** zugewiesen ist.
2. Installieren Sie das Plug-In **Citrix IT Service Management Connector** für Ihre ServiceNow-Instanz:
  - a) Wählen Sie im linken Bereich **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alleaus**. Um das Menü schnell zu finden, geben Sie **Anwendungen** in das Feld **Filternavigator** ein.
  - b) Suchen Sie auf der angezeigten Seite **Alle Anwendungen** in der Suchleiste nach **Citrix**.



- c) Suchen Sie in den Suchergebnissen nach **Citrix IT Service Management Connector** und klicken Sie dann auf **Installieren**.
- d) Folgen Sie den Anweisungen zum Durchführen der Installation.

### Hinweis

Um zu überprüfen, ob Sie die neueste Version des Citrix ITSM Connector-Plugins heruntergeladen haben, klicken Sie auf **Andere App-Versionen**.

## Schritt 2: Konfigurieren des Citrix ITSM Connector-Plugins

Konfigurieren Sie das Plug-In, um seine Verbindung mit Citrix Cloud einzurichten.

Schritte:

1. Erstellen Sie die Authentifizierungsdaten in Citrix Cloud.
2. Fügen Sie dem Plug-Indie Authentifizierungsdaten hinzu.

Ab der ITSM Adapter-Dienstversion 22.3.0 kann eine einzelne ServiceNow-Instanz Apps und Desktops in mehreren Citrix Cloud-Konten verwalten.

### Erstellen der Authentifizierungsanmeldeinformationen in Citrix Cloud

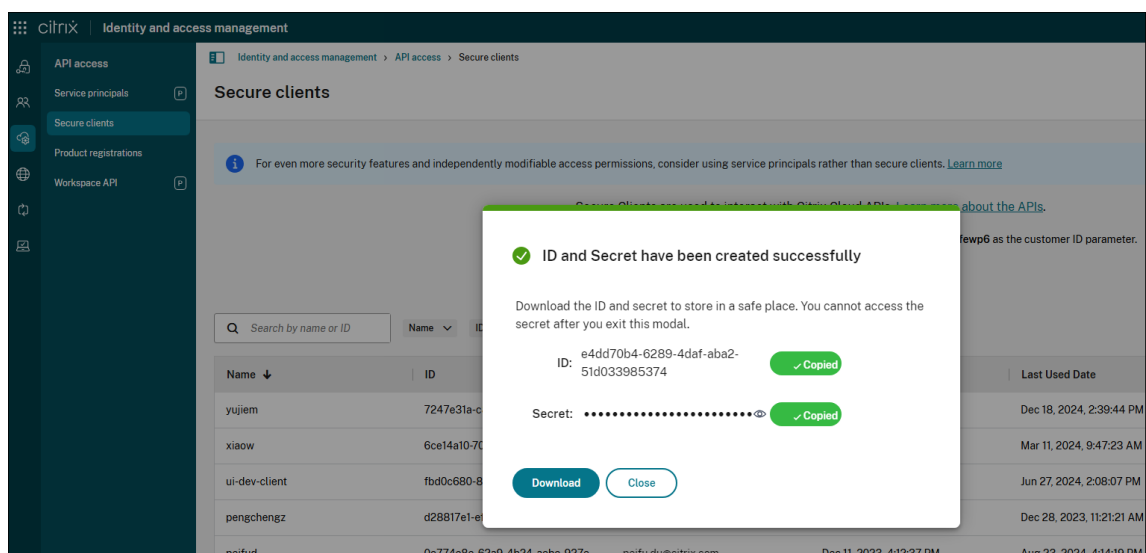
Um mit Citrix Cloud zu kommunizieren, muss das Citrix ITSM-Connector-Plug-In über die von Citrix Cloud generierten Authentifizierungsdaten verfügen. Sie können eine der folgenden Anmeldeinformationen für die Plug-In-Authentifizierung konfigurieren:

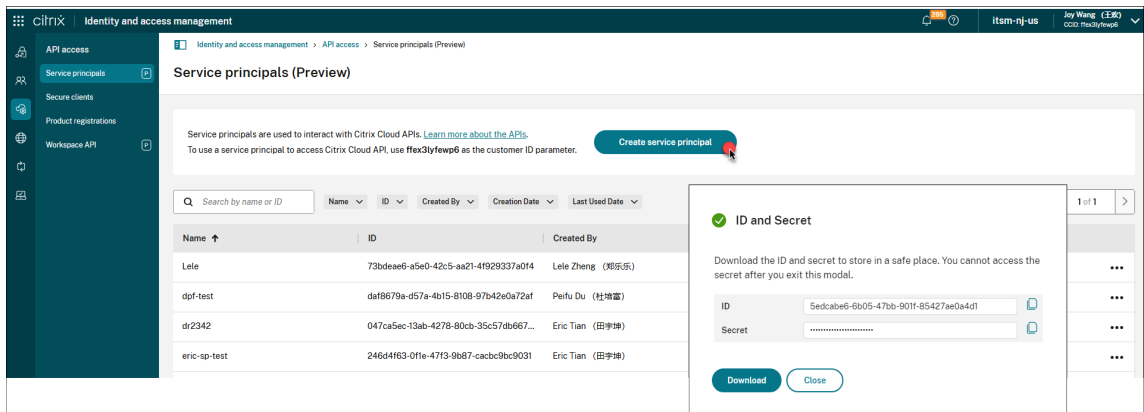
- Sichere Clients
- Dienstprinzipale (Vorschau)

Erstellen Sie die Authentifizierungsanmeldeinformationen in jedem Citrix Cloud-Konto, das Sie verwalten möchten.

### Erstellen eines sicheren Clients Verfahren:

1. Melden Sie sich bei Citrix Cloud an und wählen Sie dann das Citrix Cloud-Konto aus, das Sie verwalten möchten.
2. Erstellen Sie einen sicheren Client oder einen Dienstprinzipal für das Citrix ITSM-Connector-Plugin. Weitere Informationen finden Sie unter [Erste Schritte mit Citrix Cloud-APIs](#).



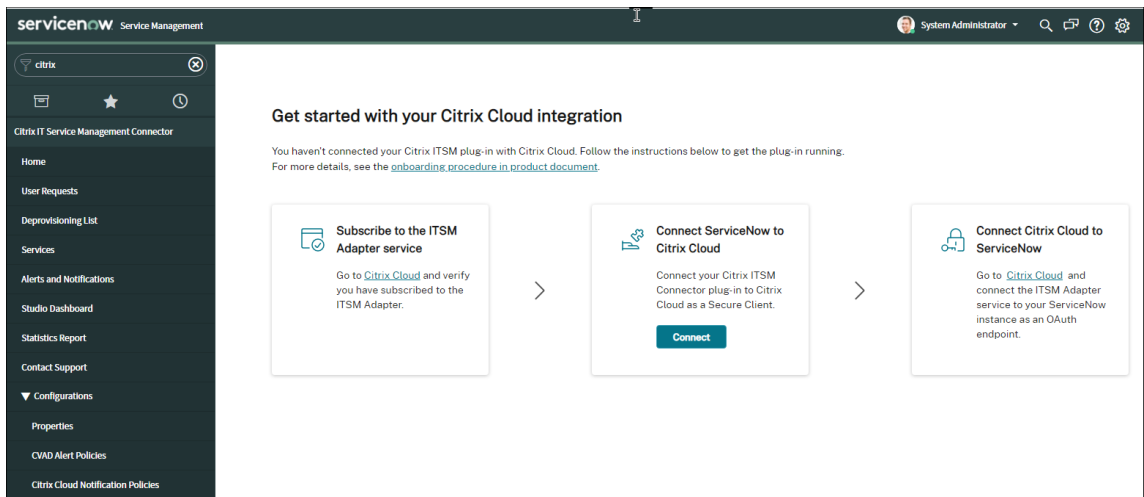


3. Bewahren Sie die ID und das Geheimnis an einem sicheren Ort auf.
4. Wenn Sie mehrere Citrix Cloud-Konten verwalten müssen, wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3 für jedes Konto.

### Fügen Sie dem Plug-In die Authentifizierungsdaten hinzu

Nachdem Sie die Authentifizierungsanmeldeinformationen (entweder Secret Client oder Service Principal) in Ihrem Citrix Cloud-Konto erstellt haben, fügen Sie sie dem ITSM Connector-Plug-In hinzu. Das Plug-In verwendet die Anmeldeinformationen, um die Verbindung mit Citrix Cloud einzurichten.

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Citrix IT Service Management Connector > Home** aus.
3. Klicken Sie auf der angezeigten Seite **Erste Schritte mit Ihrer Citrix Cloud-Integration auf Verbinden**.



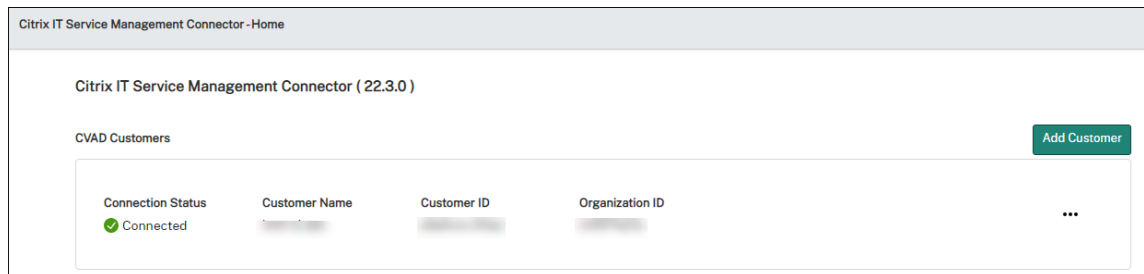
4. Geben Sie im angezeigten Dialogfeld **Citrix Cloud-Authentifizierung** die folgenden Informationen an:

- **Citrix-Bereitstellung:** Wählen Sie für andere Regionen als Citrix Cloud Japan **Citrix Cloud**.
- **Kunden-ID:** Geben Sie die **CCID** Ihres Citrix Cloud-Kontos ein.
- **Service Principal ID / Secure Client ID** und **Service Principal Secret / Secure Client Secret:** Geben Sie das ID- und Secret-Paar ein, das Sie in Ihrem Citrix Cloud-Konto erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen der Authentifizierungsanmeldungen in Citrix Cloud.

5. Klicken Sie auf **Test** , um die Verbindung zu Ihrem Citrix Cloud-Konto zu testen.

6. Speichern Sie die Konfiguration.

Es wird eine Bestätigung von ServiceNow angezeigt, die angibt, dass die Verbindung hergestellt ist und funktioniert.



7. Wenn Sie mehrere Citrix Cloud-Konten verwalten müssen, führen Sie für jedes Konto die folgenden Schritte aus:

- a) Klicken Sie auf **Kunden**hinzufügen.
- b) Wiederholen Sie die Schritte 4–6.

Nach Abschluss der Konfiguration stellt die ServiceNow-Instanz automatisch unter Verwendung der bereitgestellten Authentifizierungsdaten eine Verbindung mit Citrix Cloud her. Wenn Sie sich bei Citrix Cloud anmelden und zur Seite **ITSM-Adapter für ServiceNow > Verwalten** gehen, können Sie alle Instanzen sehen, die Verbindungen mit Citrix Cloud eingerichtet haben.

The screenshot displays the 'IT Service Management Adapter' configuration page. It is divided into three main sections: 'SERVICENOW INSTANCE', 'CITRIX CLOUD', and 'ON-PREMISES SITES'.  
1. 'SERVICENOW INSTANCE': Contains three entries, each with a red error icon and the text 'Service Now Instance Unregistered'. The entries show domain names like '.service-now.com' and '.servicenow.com', and 'Last API call processed' timestamps from July 4, 5, and 6. A '+ Add Service Now Instance' button is located below these entries.  
2. 'CITRIX CLOUD': Contains one entry for 'Citrix DaaS service' with a green checkmark and the text 'Cloud Site Enabled'.  
3. 'ON-PREMISES SITES': Contains one entry for a site with a green checkmark, showing 'Connector Name: connector2.bvt.loo', 'Connector Status: good', 'Connector Version: 4.320.0.40198', and 'Edition: PLT'.

Diese Instanzen haben den Status *Nicht registriert*, was darauf hinweist, dass Citrix Cloud sich nicht bei ihnen registriert hat.

### Außerbetriebnahme eines Citrix-Kontos

Um ein Citrix Cloud-Konto aus Ihrer ServiceNow-Instanz außer Betrieb zu nehmen, melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an, klicken Sie auf der Seite **Citrix IT Service Management Connector > Home** auf die Auslassungspunkte und dann auf **Außer Betrieb nehmen**.

#### Hinweis

Um Citrix ITSM-Daten für ein Citrix Cloud-Konto vollständig zu entfernen, deaktivieren Sie das Konto. Durch das manuelle Löschen oder Bearbeiten eines Kontos können Restdaten in Ihrer Umgebung verbleiben.

### Schritt 3: Registrieren Sie Citrix Cloud bei Ihrer ServiceNow-Instanz

Damit Citrix Cloud Warnungen und Benachrichtigungen an Ihre ServiceNow-Instanz senden kann, registrieren Sie Citrix Cloud bei Ihrer ServiceNow-Instanz, indem Sie die folgenden Details angeben:

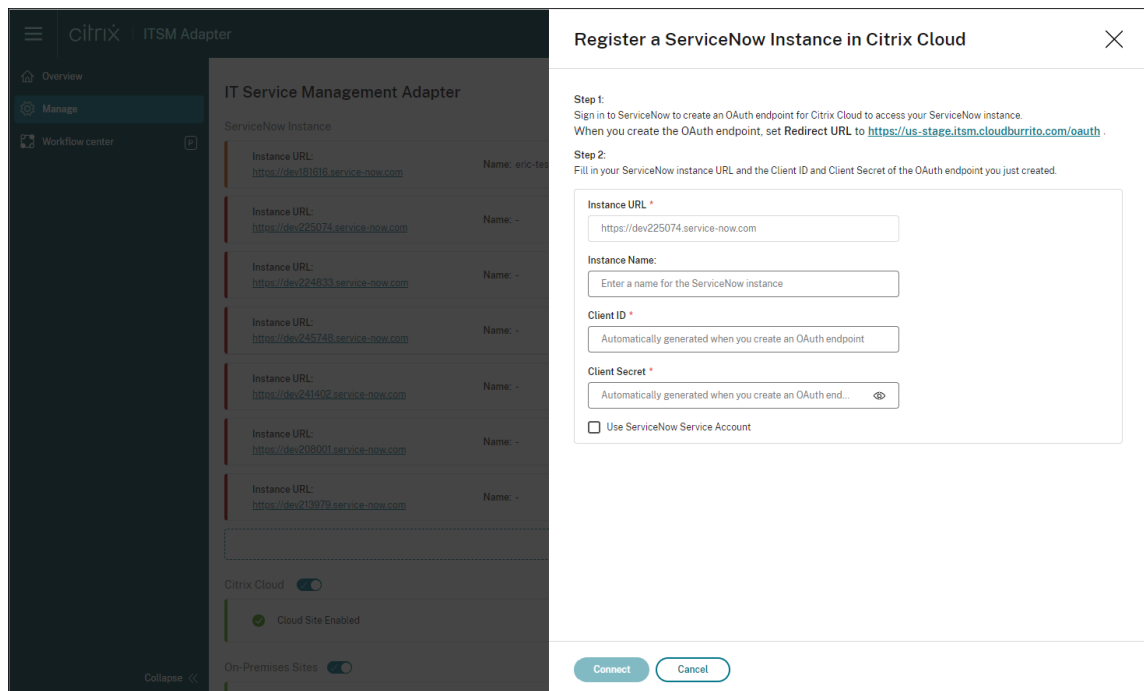
- URL Ihrer ServiceNow-Instanz
- Authentifizierungsdaten, die Ihre ServiceNow-Instanz generiert

Ab der ITSM Adapter-Dienstversion 22.3.0 kann eine einzelne ServiceNow-Instanz mehrere Citrix Cloud-Konten verwalten. Wenn Sie mehrere Citrix Cloud-Konten verwalten müssen, fügen Sie jedem

Ihre ServiceNow-Informationen hinzu.

Schritte:

1. Melden Sie sich bei Citrix Cloud an und wählen Sie dann das Citrix Cloud-Konto aus, das Sie verwalten möchten.
2. Klicken Sie oben rechts auf die Schaltfläche **DaaS** . Die DaaS-Startseite wird angezeigt.
3. Scrollen Sie im linken Bereich nach unten und wählen Sie **ITSM Adapter** aus. Die Homepage des ITSM-Adapters wird angezeigt.
4. Wählen Sie im linken Bereich **Verwalten** aus. Es werden alle Instanzen angezeigt, die Verbindungen mit Citrix Cloud hergestellt haben.
5. Suchen Sie die ServiceNow-Instanz, bei der Sie sich registrieren möchten, und wählen Sie dann **Register** aus dem Auslassungsmenü. Die folgende Seite wird angezeigt und die URL der ServiceNow-Instanz wird automatisch eingetragen.



Alternativ können Sie auf **ServiceNow-Instanz hinzufügen** klicken, um die Registrierung zu starten.

6. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, damit ServiceNow einen OAuth-Endpunkt für das Citrix Cloud-Konto generiert:
  - a) Kopieren Sie die in den Anweisungen angegebene Umleitungs-URL.
  - b) Öffnen Sie eine neue Registerkarte in Ihrem Browser, um auf Ihr ServiceNow Service Management Portal zuzugreifen.

- c) Erstellen Sie im Portal einen OAuth-Endpunkt für das Citrix Cloud-Konto. Sie müssen beim Erstellen des Endpunkts die in Schritt a kopierte Umleitungs-URL eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines OAuth-Endpunkts für ein Citrix Cloud-Konto.
7. Kehren Sie zur Registerkarte zurück, auf der das Dialogfeld **Eine ServiceNow-Instanz in Citrix Cloud registrieren** geöffnet ist, und geben Sie die erforderlichen OAuth-Anmeldeinformationen ein:
- (Optional) Geben Sie einen beschreibenden Namen für die ServiceNow-Instanz ein.
  - Geben Sie die in Schritt 5 generierten OAuth-Endpunktdetails (Client-ID und Client-Geheimnis) ein.
  - Um ein ServiceNow *Service*-Konto für die ServiceNow-Anmeldung und -Registrierungsautorisierung zu verwenden, wählen Sie **ServiceNow-Servicekonto verwenden** aus, geben Sie die Benutzer-ID und das Kennwort des Servicekontos ein und klicken Sie dann auf **Bestätigen**, um die Anmeldeinformationen des Servicekontos zu bestätigen.

#### Hinweis

Sie können ein ServiceNow -*Service*-Konto verwenden, dem die Rolle `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin` zugewiesen ist, um die Validierung abzuschließen. Damit ServiceNow Vorfälle für Warnungen und Benachrichtigungen aus Citrix Cloud generieren kann, stellen Sie sicher, dass diesem Dienstkonto auch die erforderliche Rolle `incident_manager` zugewiesen ist.

### Register a ServiceNow Instance in Citrix Cloud

**Step 1:**  
Sign in to ServiceNow to create an OAuth endpoint for Citrix Cloud to access your ServiceNow instance.

**Step 2:**  
Fill in your ServiceNow instance URL and the Client ID and Client Secret of the OAuth endpoint you just created. Then fill in your service account user id and password.

**Instance URL \***

**Instance Name:**

**Client ID \***

**Client Secret \***

Use ServiceNow Service Account

**Service Account User Id \***

**Service Account Password \***

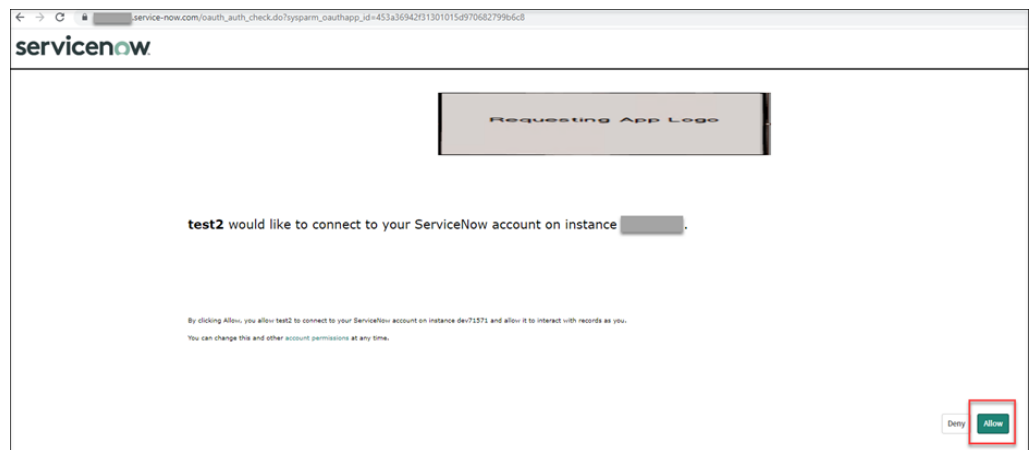
- Um ein ServiceNow -Benutzerkonto für die ServiceNow-Anmelde- und Registrierungsautorisierung zu verwenden, lassen Sie **ServiceNow-Servicekonto verwenden** deaktiviert und führen Sie die folgenden Schritte aus:

#### Hinweis

Um diese Aufgabe abzuschließen, können Sie ein ServiceNow -Benutzerkonto verwenden, dem die Rolle `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin` zugewiesen ist. Damit ServiceNow Vorfälle für Warnungen und Benachrichtigungen aus Citrix Cloud generieren kann, stellen Sie sicher, dass diesem Benutzerkonto auch die erforderliche Rolle `incident_manager` zugewiesen ist.

- a) Klicken Sie auf **Verbinden**. Die Anmeldeseite Ihrer ServiceNow-Instanz wird angezeigt.
- b) Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort des ServiceNow-Benutzerkontos ein und klicken Sie dann auf **Anmelden**. Es wird eine Seite angezeigt, auf der Sie um Ihre Berechtigung gebeten werden, damit der ITSM-Adapterdienst eine Verbindung zu diesem ServiceNow-Konto in Ihrer ServiceNow-Instanz herstellen kann.





c) Klicken Sie auf **Zulassen**. Sie werden zum Dialogfeld „**Eine ServiceNow-Instanz in Citrix Cloud registrieren**“ zurückgeleitet.

### Register a ServiceNow Instance in Citrix Cloud

**Step 1:**  
Sign in to ServiceNow to create an OAuth endpoint for Citrix Cloud to access your ServiceNow instance.  
When you create the OAuth endpoint, set Redirect URL to <https://us-stage.itsm.cloudburrito.com/oauth>.

**Step 2:**  
Fill in your ServiceNow instance URL and the Client ID and Client Secret of the OAuth endpoint you just created.

**Instance URL \***

**Instance Name:**

**Client ID \***

**Client Secret \***

Use ServiceNow Service Account

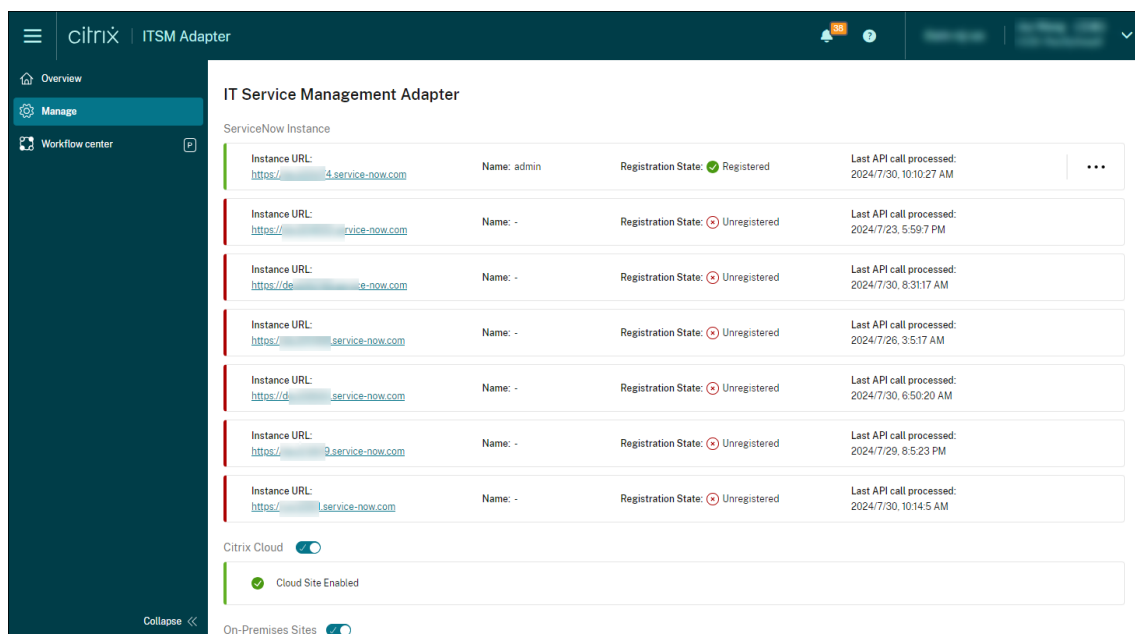
**Save** **Cancel**

#### Hinweis

Daten, die von Citrix DaaS über den OAuth-Endpunkt-authentifizierten Kanal an ServiceNow gesendet werden, werden in der ServiceNow-Datenbank gespeichert. Aus den entsprechenden Datenbankeinträgen geht eindeutig hervor, dass sie von dem Konto erstellt wurden, das Sie für die Anmeldung und Registrierungsautorisierung bei ServiceNow verwendet haben.

8. Klicken Sie auf **Speichern**. Der ITSM-Adapterdienst beginnt mit dem Testen der Verbindungen

mit dem Citrix ITSM-Connector. Wenn der Test erfolgreich abgeschlossen wird, ändert sich der Status der Instanz auf **Registriert**.



### Tipp:

Wenn der Instanzstatus als **ServiceNow-Instanz nicht autorisiert** angezeigt wird, suchen Sie nach abgelaufenen OAuth-Anmeldeinformationen und authentifizieren Sie sich bei Bedarf erneut, indem Sie **Erneut authentifizieren** aus dem Auslassungsmenü auswählen.

9. Wenn Sie mehrere Citrix Cloud-Konten verwalten müssen, wiederholen Sie die Schritte 1–7 für jedes Konto.

Nachdem Sie die vorhergehenden Schritte erfolgreich abgeschlossen haben, können IT-Helpdesks und Endbenutzer jetzt [auf die Citrix ITSM-Dienste](#) zugreifen.

### Registrieren bei einer anderen ServiceNow-Instanz

Ein Citrix Cloud-Konto kann nur bei einer ServiceNow-Instanz registriert werden. Um es bei einer anderen ServiceNow-Instanz zu registrieren, müssen Sie zuerst die vorhandene Instanz abmelden.

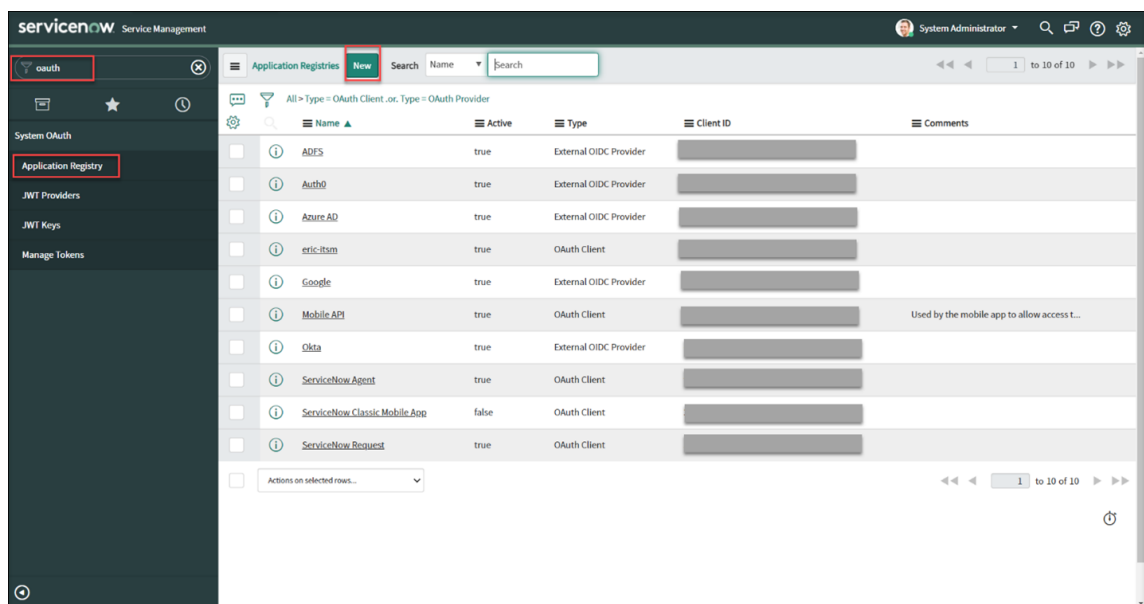
1. Klicken Sie auf der Seite „**Verwalten**“ des ITSM-Adapterdienstes auf die Auslassungspunkte neben der vorhandenen ServiceNow-Instanz.
2. Wählen Sie **. Abmelden**.
3. Um Citrix Cloud bei einer anderen ServiceNow-Dienstinstanz zu registrieren, suchen Sie den Instanzdatensatz und wählen Sie dann **Register** aus den Auslassungspunkten aus.
4. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um den Vorgang abzuschließen.

## Erstellen eines OAuth-Endpunkts für ein Citrix Cloud-Konto

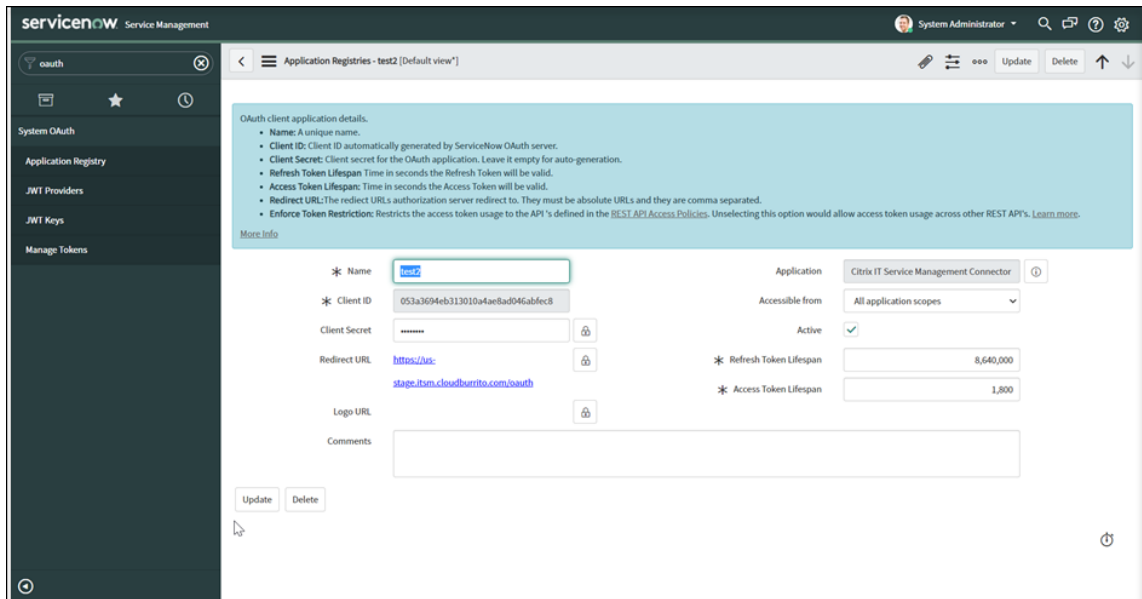
Erstellen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz einen OAuth-Endpunkt (einschließlich einer Client-ID und eines Client-Geheimnisses) für ein Citrix Cloud-Konto.

Schritte:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Wählen Sie im linken Bereich **System OAuth > Application Registry** aus. Um das Menü schnell zu finden, geben Sie **oauth** in das Feld **Filternavigator** ein.
3. Klicken Sie auf der Seite **Anwendungsregistrierungen** neben **Anwendungsregistrierungen** auf **Neu**.



4. Wählen Sie auf der angezeigten Seite **OAuth-Anwendung** die Option **Einen OAuth-API-Endpunkt für externe Clients erstellen** aus.
5. Erstellen Sie auf der angezeigten Seite „ **Anwendungsregistrierungen –Neuer Datensatz** “ einen OAuth-Endpunkt:
  - a) Geben Sie einen Namen für den OAuth-Endpunkt ein.
  - b) Klicken Sie auf das Schlosssymbol neben dem Feld **Umleitungs-URL** und geben Sie dann die Umleitungs-URL ein, die im Dialogfeld **Eine ServiceNow-Instanz in Citrix Cloud hinzufügen** angezeigt wurde.
  - c) Klicken Sie auf **Submit**.
6. Suchen Sie auf der angezeigten Seite **Anwendungsregistrierungen** den von Ihnen erstellten OAuth-Endpunkt.
7. Klicken Sie auf den Namen des OAuth-Endpunkts, um dessen Detailseite zu öffnen.



8. Speichern Sie die Client-ID und das Client-Geheimnis.
9. Kehren Sie zur Citrix Cloud-Konsole zurück, um mit den restlichen Schritten fortzufahren.

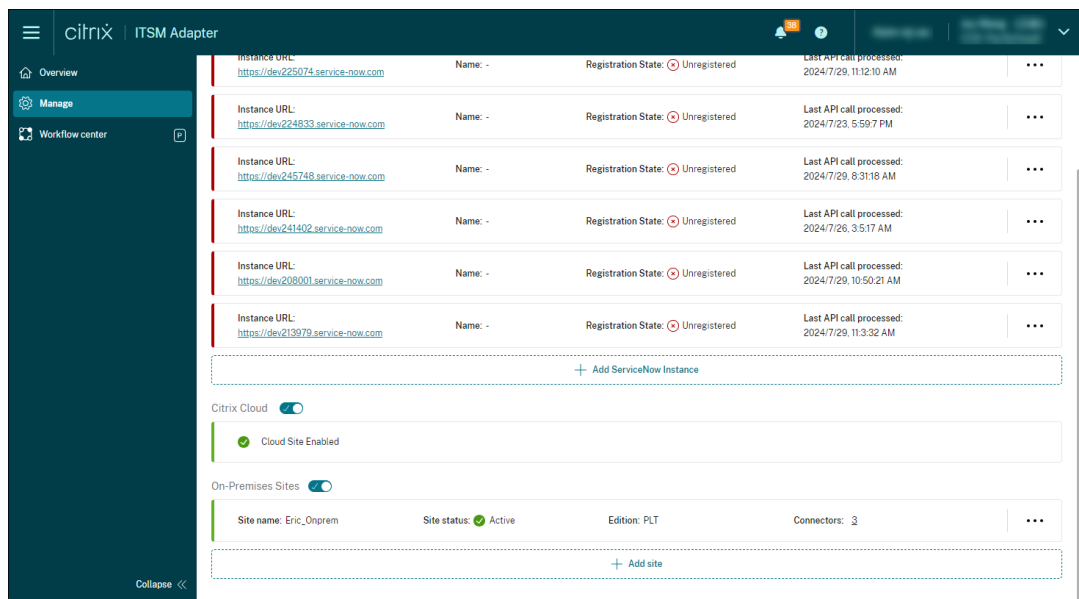
#### Schritt 4: (Optional) On-Premises-Sites zur Verwaltung zu Citrix Cloud hinzufügen

Wenn Sie über lokale Sites verfügen und deren Ressourcen (z. B. Sitzungen und Maschinen) mithilfe von ServiceNow ITSM-Workflows verwalten möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Melden Sie sich bei Citrix Cloud an und wählen Sie Ihr Citrix Cloud-Konto aus.
2. Erstellen Sie Ressourcenstandorte für Ihre lokalen Sites und installieren Sie Cloud Connectors an jedem Standort, indem Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm folgen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Installation von Cloud Connector](#).

3. Fügen Sie diese lokalen Sites dem ITSM-Adapterdienst hinzu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:
  - a) Klicken Sie auf der Kachel **ITSM-Adapter für ServiceNow** auf **Verwalten**. Die Seite **ITSM-Adapter** wird angezeigt.



- b) Aktivieren Sie im Menü **Verwalten** die Option **Lokale Sites aktivieren**.
- c) Klicken Sie auf **Site hinzufügen**. Die Seite **Site** hinzufügen wird angezeigt.

### Add new site ✕

Provide the following information for us to communicate with the site and manage its resources.

Resource location:

▼

FQDN of a Delivery Controller:

Credentials of a site administrator with the Full Administrator role:

Username:

Password:

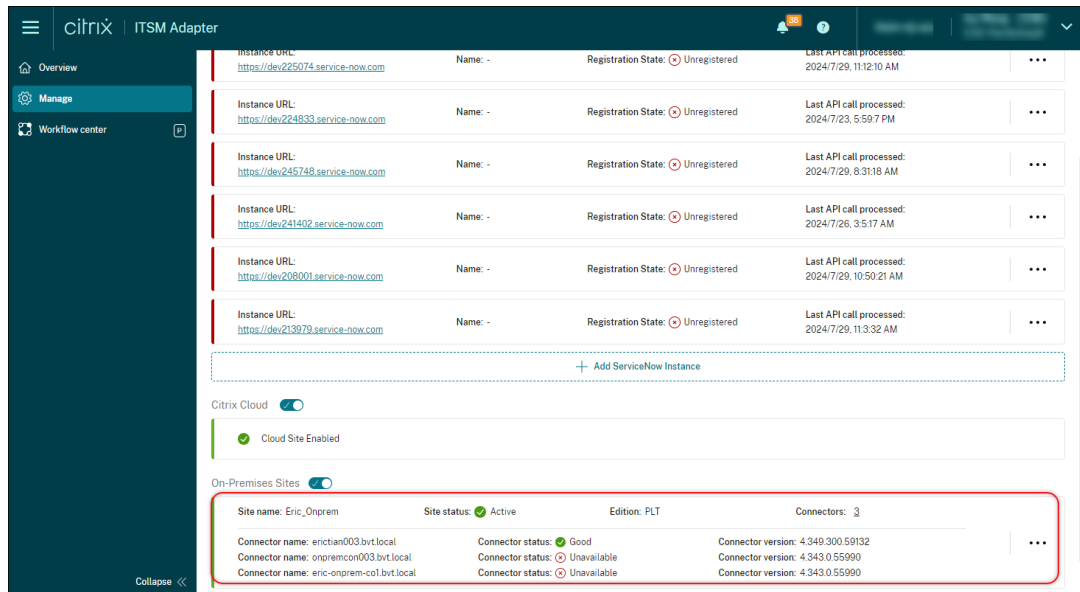
👁

Domain name:

Test
Cancel

- d) Geben Sie die folgenden Informationen für eine Site ein, die Sie verwalten möchten:
  - Wählen Sie den Ressourcenstandort aus, an dem sich diese Site befindet.
  - Geben Sie den FQDN eines Delivery Controllers auf dieser Site ein.

- Geben Sie die Anmeldeinformationen eines Site-Administrators mit der Rolle „Vollständiger Administrator“ ein, einschließlich Benutzername, Kennwort und Domänenname.
- e) Klicken Sie auf **Test**. Der Konnektivitätstest beginnt. Nach erfolgreichem Abschluss werden die Cloud Connectors am ausgewählten Ressourcenstandort angezeigt, wie im folgenden Screenshot dargestellt.



- f) Wiederholen Sie die Schritte c–e, um die verbleibenden lokalen Sites hinzuzufügen.

## Zugriffsverwaltung

December 21, 2022

Nachdem Ihre Organisation den Citrix ITSM Adapter Service eingerichtet hat, werden Citrix ITSM-Dienste in Ihren ServiceNow-Portalen angezeigt.

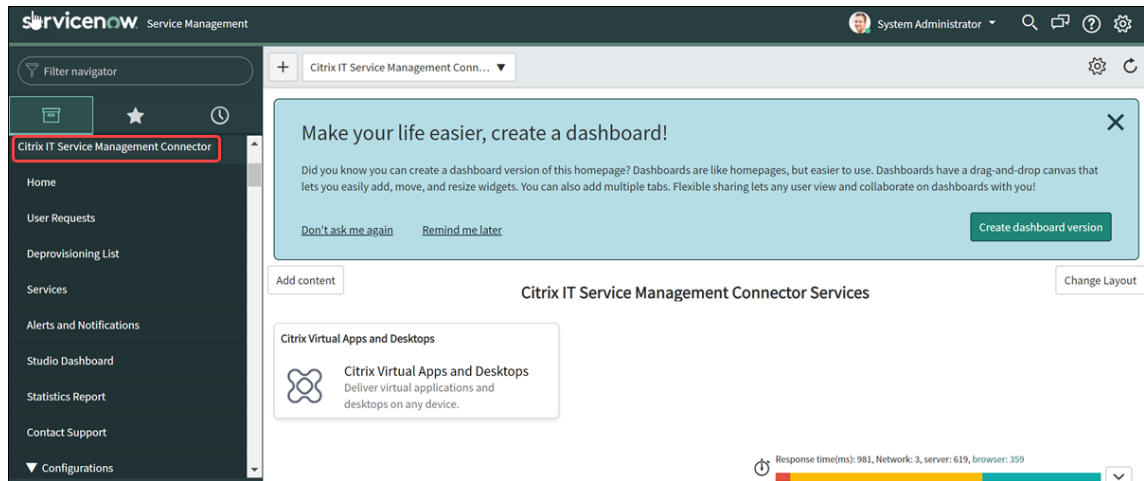
## Benutzeroberflächen

Der folgende Abschnitt zeigt die ServiceNow-Benutzeroberflächen, die mit den Citrix ITSM-Diensten verknüpft sind:

- **ServiceNow Servicemanagementportal.** Portal für IT-Mitglieder.

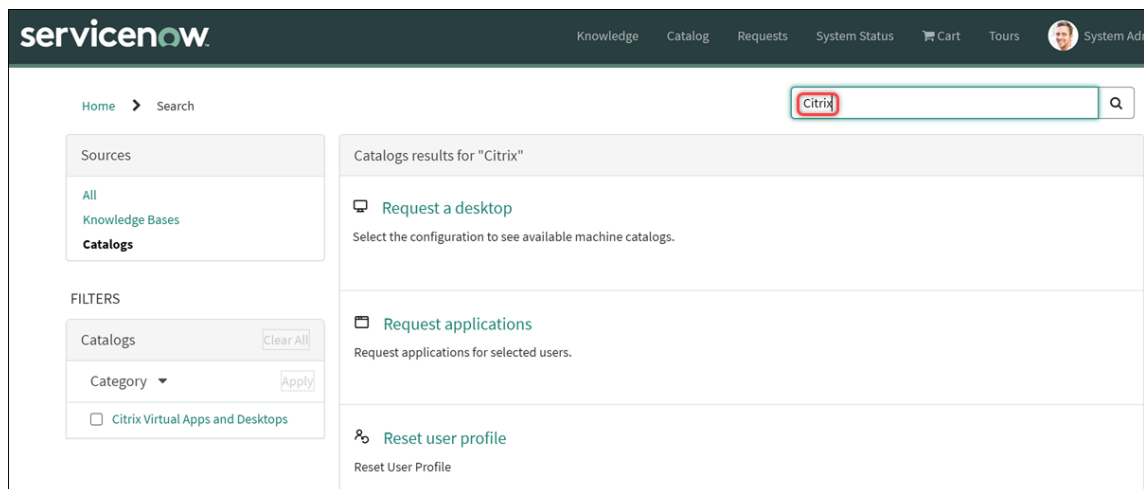
Das Menü **Citrix IT Service Management Connector** wird im linken Navigationsbereich angezeigt, damit autorisierte IT-Mitglieder:

- Bereitstellung und Verwaltung von Citrix-Apps und -Desktops
- Warnungen und Benachrichtigungen von Citrix verwalten
- Globale Citrix ITSM-Einstellungen konfigurieren



- **ServiceNow-Serviceportal.** Portal für Endverbraucher.

Mit Citrix ITSM Self-Service-Elementen können Endbenutzer Apps und Desktops selbst anfordern und verwalten.



### Hinweis:

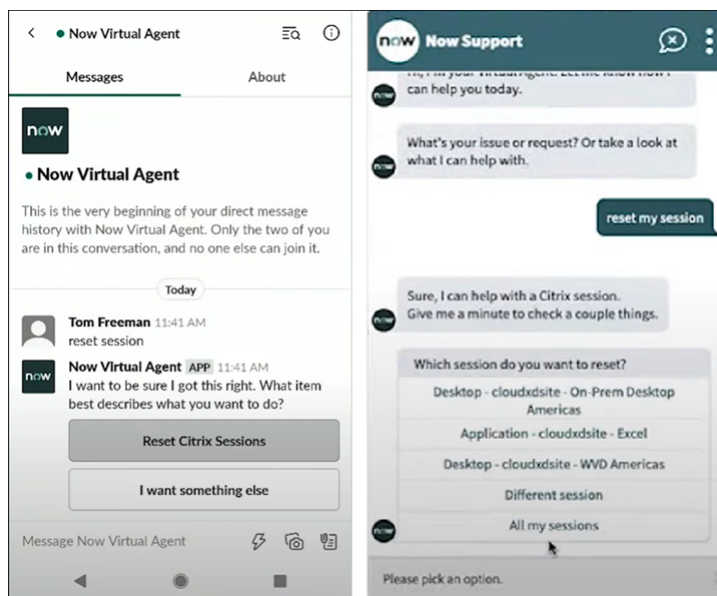
- Wir empfehlen, dass Sie Ihr ServiceNow Service Portal mit dem **Citrix IT Service Management Connector Services-Katalog** verknüpfen. Dadurch können Endbenutzer Citrix-spezifische Elemente finden, indem sie im **Suchfeld** nach **Citrix** suchen. Weitere Informationen finden Sie in diesem [ServiceNow-Artikel](#).
- Wenn Sie mit einem Benutzerkonto, dem eine Citrix ITSM-Rolle zugewiesen ist, auf das Portal zugreifen, werden die für diese Rolle verfügbaren Dienste angezeigt. Um Self-Service-Elemente für Endbenutzer zu testen, melden Sie sich mit einem Endbe-

nutzerkonto beim Portal an.

- **Integration von ServiceNow Virtual Agent.**

Der Citrix ITSM Adapter Service ist in den ServiceNow Virtual Agent integriert. Der automatisierte, KI-fähige Virtual Agent interagiert mit Endbenutzern über vordefinierte Themensprache und hilft Endbenutzern dabei, bestimmte Ziele wie das Zurücksetzen von Desktop- oder App-Sitzungen zu erreichen. Endbenutzerdienste können in Form von Chatbots, NowMobile oder Tools für die Zusammenarbeit wie Microsoft Teams und Slack verfügbar sein.

Weitere Informationen finden Sie in diesem [ServiceNow-Artikel](#).



## Citrix ITSM-Rollen und -Berechtigungen

Der Citrix ITSM Adapter Service stellt die folgenden Rollen bereit, um den Benutzerzugriff auf verschiedene Arten von Citrix ITSM-Diensten zu steuern:

- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`: Administratoren
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`: Betreiber
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_event_manager`: Eventmanager
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_resource_manager`: Ressourcenmanager
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_helpdesk`: Helpdesks
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_assis`: Assistenten

In der folgenden Tabelle sind die Citrix ITSM-Dienste und ihre erforderlichen Citrix ITSM-Rollen aufgeführt.

Als ServiceNow-Systemadministrator können Sie diese Rollen Benutzern zuweisen. Weitere Informationen finden Sie in diesem [ServiceNow-Artikel](#).



Service	Administrator	Betreiber	Helpdesk	Ressourcen-Manager	Event-Manager	Assistentin
Sessions für andere Benutzer zurücksetzen	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja
Von MCS erstellte Maschinen anfordern	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein
Provisioning von VDI-Desktops aufheben	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Prozess der Mitarbeitertrennung	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Anwendungsanfragen genehmigen	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Desktop-Anfragen genehmigen	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Von MCS erstellte Maschinenanforderungen genehmigen	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Benutzeranfragen anzeigen	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Studio-Dashboard anzeigen	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein

Service	Administrator	Betreiber	Helpdesk	Ressourcen- Manager	Event- Manager	Assistentin
Citrix- Warnungen und Benachrich- tigungen anzeigen	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Nein
Warn- und Benachrich- ti- gungsrichtlin- ien verwalten	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Nein
Kunden einbinden und außer Betrieb nehmen	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Kundeneigenschaften aktual- isieren	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Datenimport- Richtlinie anzeigen	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
App- und Desktop- Richtlinien verwalten	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Statistikbericht anzeigen	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein

**Hinweis:**

- Die Operatorrolle ist eine Kombination aus den Rollen Helpdesk, Ressourcenmanager und Ereignismanager.
- Die folgenden Dienste stehen allen Benutzern zur Verfügung:
  - Request applications

- Reset sessions
- Request desktops
- Request MCS-created machines
- Power manage VDI desktops

## Bereitstellen und Verwalten von Apps und Desktops

September 23, 2022

Standardmäßig stellt der Citrix ITSM Adapter Service eine Reihe von ITSM-Diensten in ServiceNow bereit. Dieser Artikel zeigt, wie Sie Apps und Desktops mithilfe dieser Dienste anfordern, bereitstellen und verwalten:

- [Endnutzer —Selfservice über das Portal](#)
- [Endbenutzer —Selfservice über Virtual Agent](#)
- [Helpdesks —Anfragen und Verwaltung](#)
- [Ressourcenmanager —Genehmigen und verwalten](#)

## Endbenutzer - Selbstbedienung über das Portal

February 28, 2025

Als Endbenutzer können Sie über das ServiceNow Service Portal Apps und Desktops für sich und Ihre Kollegen anfordern und verwalten.

### Hinweis:

Wenn Sie mit einem Konto, dem eine Citrix ITSM-Rolle zugewiesen ist, auf das Self-Service-Portal zugreifen, werden die für diese Rolle verfügbaren ITSM-Dienste angezeigt.

## Fehlerbehebung und Meldung von App- und Desktopfehlern

Der Dienst **Fehlerbehebung und Meldung von App- und Desktopfehlern** bietet Endbenutzern einen zentralen Ort zum Beheben, Lösen und Melden von Problemen mit virtuellen Citrix-Apps und -Desktops. Mit diesem Dienst können Endbenutzer verschiedene Maßnahmen zur Fehlerbehebung auslösen und die Probleme dem IT-Support melden, um weitere Unterstützung zu erhalten.

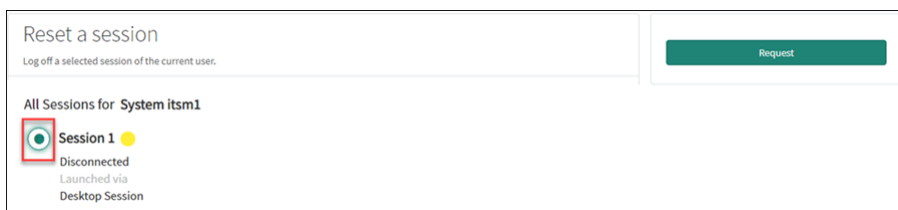
Um diesen Dienst zu nutzen, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Melden Sie sich beim ServiceNow-Serviceportal an.
2. Klicken Sie auf **Fehlerbehebung und Meldung von App- und Desktopfehlern**. Alle Ihnen zugewiesenen Desktops und Apps werden angezeigt.
3. Wählen Sie den Desktop oder die App aus, bei der Probleme aufgetreten sind.
4. Wählen Sie im Feld **Aktion** eine auszuführende Aktion aus. Zu den Optionen gehören: Sitzungen zurücksetzen, Energieverwaltung für VDA-Maschinen und Probleme melden.
5. Klicken Sie auf **Submit**.

### Sitzungen zurücksetzen

Als Endbenutzer können Sie Ihre Desktop- oder App-Sitzungen selbst zurücksetzen.

1. Melden Sie sich beim ServiceNow-Serviceportal an.
2. Klicken Sie auf **Sitzung zurücksetzen**. Auf der Seite „**Sitzung zurücksetzen**“ werden alle Ihre Desktop- und Anwendungssitzungen angezeigt.



3. Wählen Sie eine Desktop- oder App-Sitzung aus und klicken Sie dann auf **Anfordern**.  
Die Sitzung des Ziel-Desktops oder der Ziel-App wird sofort zurückgesetzt und Sie werden von der Sitzung abgemeldet.

### Sitzungen für andere Benutzer zurücksetzen

Als Endbenutzer, dem die Rolle „ServiceNow-Assistent“ zugewiesen ist, können Sie Desktop- oder App-Sitzungen für andere Benutzer in Ihrer Organisation zurücksetzen. Wenn Sie beispielsweise Manager sind und Teammitglieder haben, die keine ServiceNow-Lizenzen haben. Sie können Sitzungen für sie zurücksetzen.

#### Hinweis:

- Zurücksetzungsvorgänge werden zu Prüfzwecken in ServiceNow protokolliert.
- Weitere Informationen zur ServiceNow-Assistentenrolle finden Sie unter [Citrix ITSM-Rollen und -Berechtigungen](#).

1. Melden Sie sich beim ServiceNow-Serviceportal an.

2. Klicken Sie auf , **um eine Sitzung für andere Benutzer zurückzusetzen**.
3. Geben Sie im Feld **Benutzer** die ID des Benutzers (im E-Mail-Adressformat) ein und klicken Sie dann auf **Suchen**. Alle aktiven Sitzungen dieses Benutzers werden angezeigt.
4. Wählen Sie die Zielsitzung aus.
5. Klicken Sie auf **Submit**.

## Energieverwaltung für VDI-Desktops

Als Endbenutzer können Sie die Stromversorgung Ihrer VDI-Desktops verwalten.

1. Melden Sie sich beim ServiceNow-Serviceportal an.
2. Klicken Sie auf **VDI-Desktops mit Energie verwalten**.
3. Wählen Sie auf der angezeigten Seite den Ziel-VDI-Desktop und anschließend eine Energieaktion aus, die auf dem Ziel-VDI-Desktop angewendet werden soll.

### Tipp:

Zur Auswahl stehen nur VDI-Desktops.

4. Klicken Sie auf **Submit**.

Die ausgewählte Energieaktion wird sofort auf den Zieldesktop angewendet.

## Benutzerprofile zurücksetzen

### Hinweis

Diese Funktion gilt nur für Citrix Profile Management-Bereitstellungen. Weitere Informationen finden Sie in diesem [Citrix DaaS-Artikel](#).

Als Endbenutzer können Sie Ihr Benutzerprofil zurücksetzen.

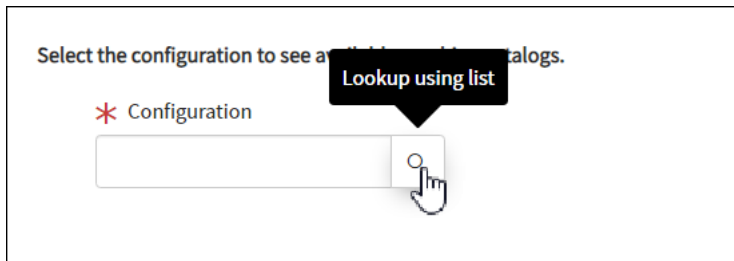
1. Melden Sie sich beim ServiceNow-Serviceportal an.
2. Klicken Sie auf **Benutzerprofile zurücksetzen**.
3. Klicken Sie auf der angezeigten Seite auf **Anfordern**.

Das Profil des Benutzers wird sofort zurückgesetzt.

## Desktops anfordern

Als Endbenutzer können Sie einen Desktop für sich selbst anfordern.

1. Melden Sie sich beim ServiceNow-Serviceportal an.
2. Klicken Sie auf **Desktop anfordern**. Die Seite **Desktop anfordern** wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus der Liste **Konfiguration** nach Bedarf eine veröffentlichte Desktopgruppe aus.

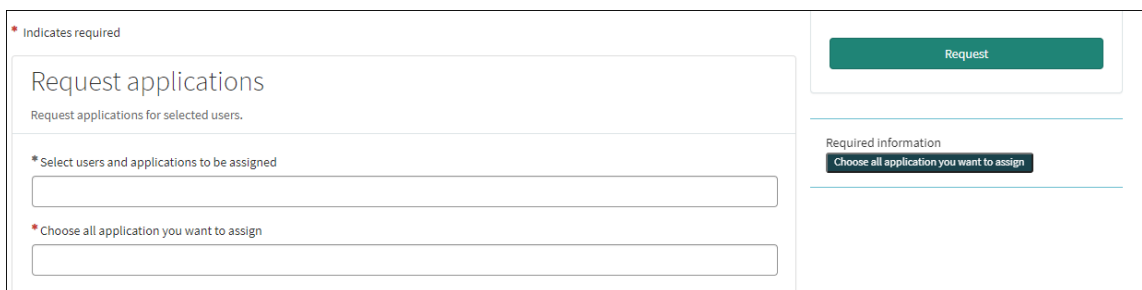


4. Klicken Sie auf **Anforderung**.  
Die Anfrage wird zur Genehmigung im Menü **Benutzeranfragen** angezeigt.

## Bewerbungen anfordern

Als Endbenutzer können Sie Anwendungen für sich selbst und Ihre Kollegen anfordern.

1. Melden Sie sich beim ServiceNow-Serviceportal an.
2. Klicken Sie auf **Bewerbungen anfordern**. Die Seite **Bewerbungen anfordern** wird angezeigt.



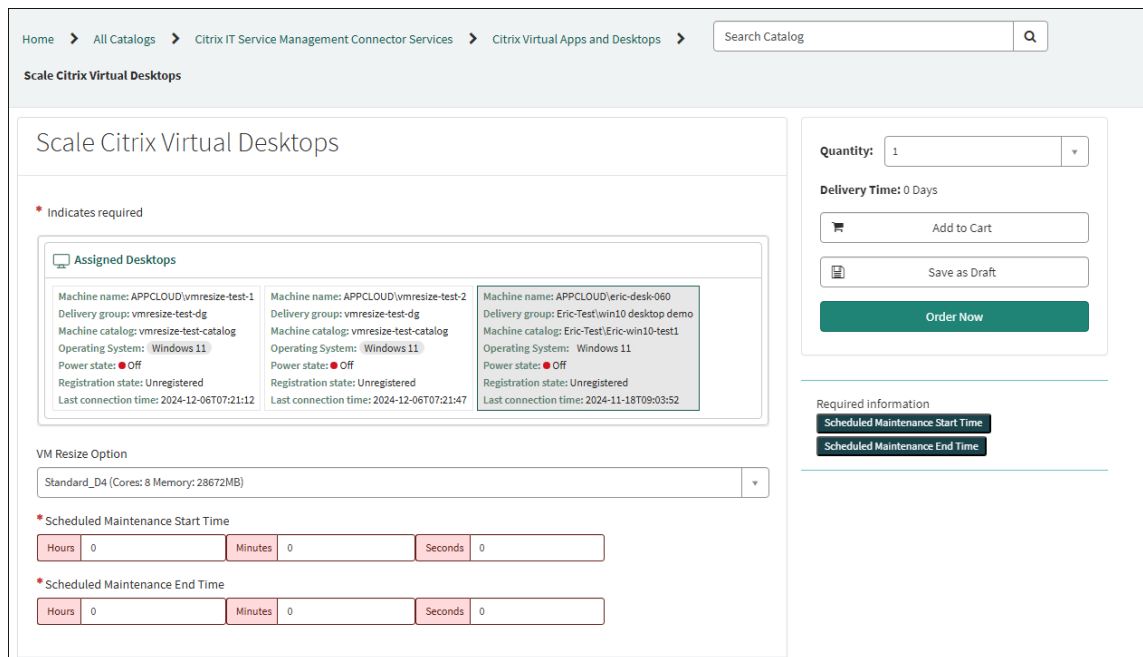
3. Klicken Sie auf den leeren Bereich jedes Felds, um einen oder mehrere Benutzer und Anwendungen auszuwählen oder einzugeben.
4. Klicken Sie auf **Anforderung**.  
Die Anfrage wird zur Genehmigung im Menü **Benutzeranfragen** angezeigt.

## Desktop-Skalierung anfordern

Als Endbenutzer können Sie eine Vergrößerung oder Verkleinerung Ihrer Desktops anfordern, um den Arbeitslastanforderungen gerecht zu werden.

1. Melden Sie sich beim ServiceNow-Serviceportal an.

2. Klicken Sie auf **Skalieren von Citrix Virtual Desktops**.



3. Wählen Sie auf der angezeigten Seite einen Desktop aus der Liste der Ihnen zugewiesenen Desktops aus und geben Sie dann die Start- und Endzeiten für die Größenänderung an.

4. Klicken Sie auf **Submit**.

Die Anfrage wird zur Genehmigung im Menü **Benutzeranfragen** angezeigt.

**Hinweis**

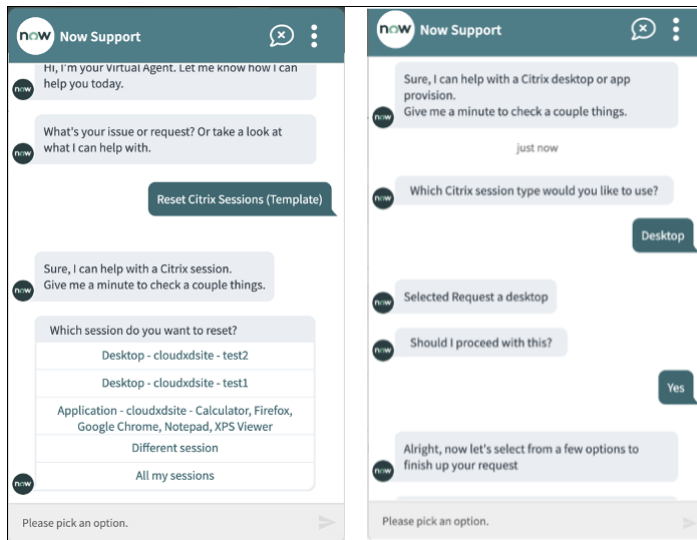
Die Desktop-Skalierung erfolgt zum geplanten Zeitpunkt, nachdem ein [Ressourcenmanager Ihre Anforderung](#) genehmigt hat.

## Endbenutzer — Selfservice über Virtual Agent

September 23, 2022

Der Citrix ITSM Adapter Service ist in den ServiceNow Virtual Agent integriert. Der automatisierte, KI-fähige Virtual Agent interagiert mit Endbenutzern über vordefinierte Themengespräche. Der Agent identifiziert die Aktionen, die Benutzer ausführen möchten, und löst sie aus, z. B. das Zurücksetzen von Desktopsitzungen.

Virtual Agent kann in Web-Chatbot, NowMobile und Tools für die Zusammenarbeit wie Microsoft Teams und Slack verfügbar sein. Weitere Informationen finden Sie in diesem [ServiceNow-Artikel](#).



## Helpdesks - Anfragen und Verwaltung

February 28, 2025

Als Citrix ITSM IT-Helpdesk können Sie Apps und Desktops für Endbenutzer anfordern und verwalten.

### Erforderliche Rollen

Sie müssen über eine der folgenden Citrix ITSM-Rollen verfügen:

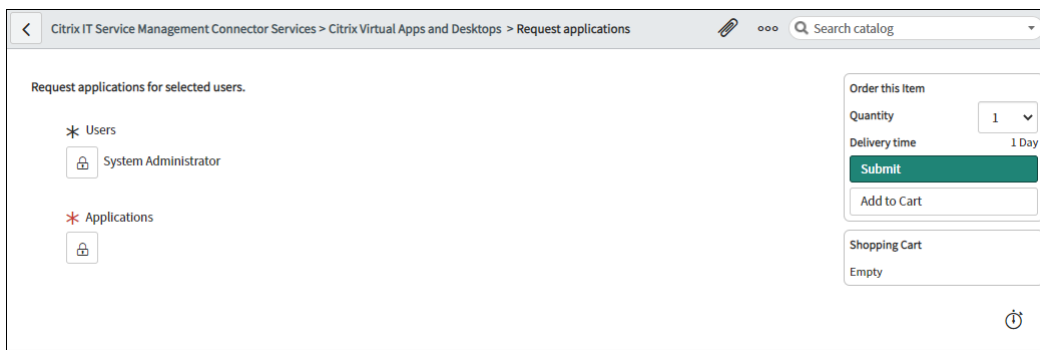
- Helpdesk (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_helpdesk`)
- Operator (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`)
- Administrator (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`)

### Anträge für Benutzer anfordern

Sie können Anwendungen für Benutzer in Ihrer Organisation anfordern.

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Services > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Klicken Sie auf **Bewerbungen anfordern**. Die Seite **Bewerbungen anfordern** wird angezeigt.





4. Wählen Sie einen oder mehrere Benutzer aus:

- a) Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Feld zu entsperren.
- b) Geben Sie in das leere Feld einen Benutzernamen ein und klicken Sie dann auf den Zielbenutzer. Der Benutzer wird in der Benutzerliste angezeigt.
- c) Um einen Benutzer aus der Benutzerliste zu entfernen, klicken Sie auf das Löschsymb.
- d) Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um die Auswahl zu bestätigen.

5. Wählen Sie eine oder mehrere Anwendungen auf die gleiche Weise aus, wie Sie Benutzer auswählen.

6. Klicken Sie auf **Submit**.

Die Anfrage wird zur Genehmigung im Menü **Benutzeranfragen** angezeigt. Anforderungen für eine Anwendung können automatisch genehmigt werden, wenn ein Citrix ITSM-Administrator die automatische Genehmigung für diese Anwendung aktiviert.

## Sitzungen für Benutzer zurücksetzen

Sie können eine Desktop- oder App-Sitzung basierend auf Benutzeranforderungen oder Geschäftsanforderungen zurücksetzen.

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Services > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Klicken Sie auf **Sitzung zurücksetzen**.
4. Verwenden Sie die Filter, um die Sitzungen gezielt anzusprechen.

Nachdem Sie beispielsweise einen Benutzer aus dem Dropdown-Menü ausgewählt haben, werden alle Sitzungen des Benutzers aufgelistet. Sie können auch alle Benutzer auswählen, indem Sie das Feld **Benutzer** auf **Alle** setzen und dann die anderen Felder zum Filtern von Sitzungen festlegen.

5. Wählen Sie eine Sitzung.

6. Klicken Sie auf **Submit**.

Die Zielsitzung wird sofort zurückgesetzt und der aktuelle Benutzer wird von der Sitzung abgemeldet.

## Energieverwaltung für VDI-Desktops

Sie können einen VDI-Desktop in Ihrer Bereitstellung mit Strom versorgen.

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Services > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Klicken Sie auf **VDI-Desktops mit Energie verwalten**.
4. Legen Sie die Filter so fest, dass sie auf die VDI-Desktops ausgerichtet sind.

Manage and optimize power consumption of VDI desktops.

User  
-- None --

Delivery group  
-- All --

Machine catalog  
-- All --

Power management support  
-- All --

Registration state  
-- All --

Nachdem Sie beispielsweise einen Benutzer aus dem Dropdown-Menü ausgewählt haben, werden alle Maschinen des Benutzers aufgelistet. Sie können auch alle Benutzer auswählen, indem Sie das Feld **Benutzer** auf **Alle** setzen und dann die anderen Felder so einstellen, dass VDI-Desktops gefiltert werden.

5. Wählen Sie einen VDI-Ziel-Desktop und anschließend eine Energieaktion aus, die auf dem VDI-Ziel-Desktop angewendet werden soll.
6. Klicken Sie auf **Submit**.

Die ausgewählte Energieaktion wird sofort auf den Zieldesktop angewendet.

## Benutzerprofile zurücksetzen

### Hinweis

Diese Funktion gilt nur für Citrix Profile Management-Bereitstellungen. Weitere Informationen finden Sie in diesem [Citrix DaaS-Artikel](#).

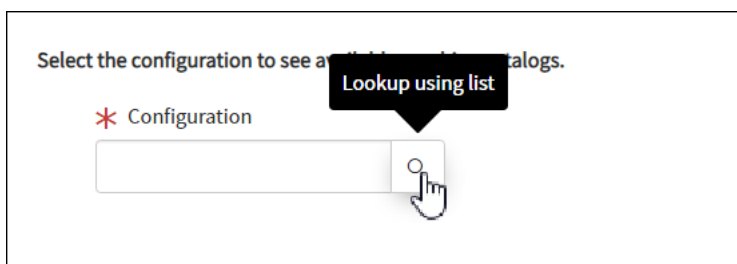
Sie können Profile für Benutzer in Ihrer Organisation zurücksetzen.

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Services > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Klicken Sie auf **Benutzerprofile zurücksetzen**.
4. Klicken Sie im Feld **Benutzer** auf das Schlosssymbol, um das Feld zu entsperren.
5. Suchen Sie anhand des Benutzernamens nach einem Benutzer und klicken Sie dann auf das Symbol **Hinzufügen** , um den Benutzer zur Liste **Benutzer** hinzuzufügen. Wiederholen Sie diesen Schritt bei Bedarf, um weitere Benutzer hinzuzufügen.
6. Um einen Benutzer aus der Liste **Benutzer** zu löschen, wählen Sie den Benutzer aus und klicken Sie auf das Löschsymb.
7. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um Ihre Auswahl zu bestätigen.
8. Klicken Sie auf **Submit**.

## Desktops für Benutzer anfordern

Sie können Desktops für Benutzer in Ihrer Organisation anfordern.

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Services > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Klicken Sie auf **Desktop anfordern**. Die Seite **Desktop anfordern** wird angezeigt.
4. Wählen Sie aus der Liste **Konfiguration** nach Bedarf eine veröffentlichte Desktopgruppe aus.



5. Klicken Sie auf **Submit**.

Die Anfrage wird zur Genehmigung im Menü **Benutzeranfragen** angezeigt. Anforderungen für einen Desktop können automatisch genehmigt werden, wenn ein Citrix ITSM-Administrator die automatische Genehmigung für diesen Desktop aktiviert.

## Von MCS erstellte Maschinen anfordern

Wenn in einem Maschinenkatalog nicht genügend Maschinen vorhanden sind, können Sie eine Anfrage zum Bereitstellen von mit MCS erstellten Maschinen für diesen Katalog senden.

### Hinweis

Dieser Serviceartikel gilt nur für das Hinzufügen von Maschinen zu Maschinenkatalogen, die in Citrix DaaS erstellt wurden.

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Services > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Klicken Sie auf **Von MCS erstellte Maschinen hinzufügen**.

The screenshot shows a web interface for adding machines to a catalog. The breadcrumb path is 'Citrix IT Service Management Connector Services > Citrix Virtual Apps and Desktops > Add MCS-created machines'. The main heading is 'Provision and add a custom number of machines to a machine catalog by using MCS.' The form contains three input fields: 'Machine Catalog' (with a search icon), 'Delivery Group' (with a search icon), and 'Power On' (a dropdown menu currently set to 'No'). To the right, the 'Order this Item' section shows 'Quantity' as 1 and 'Delivery time' as 1 Day, with a green 'Submit' button and an 'Add to Cart' button. Below that, the 'Shopping Cart' section is empty. A refresh icon is located at the bottom right of the form area.

4. Wählen Sie aus, wo Sie die Maschinen hinzufügen möchten:
  - Geben Sie im Feld **Maschinenkatalog** den Namen des Maschinenkatalogs ein, zu dem Sie die Maschinen hinzufügen möchten. Klicken Sie anschließend auf das Suchsymbol, um zu suchen und es auszuwählen.
  - (Optional) Geben Sie im Feld **Bereitstellungsgruppe** den Namen der Bereitstellungsgruppe ein, zu der Sie die Maschinen hinzufügen möchten. Klicken Sie anschließend auf das Suchsymbol, um die Gruppe zu suchen und auszuwählen.
5. (Optional) Wählen Sie aus der Liste **Power On** den Energiestatus der neuen Maschinen aus. Standardmäßig befinden sich die neu erstellten Maschinen im ausgeschalteten Zustand.
6. Geben Sie im Feld **Menge** die Anzahl der Maschinen ein, die Sie hinzufügen möchten, und klicken Sie dann auf **Senden**.

Die Anfrage wird zur Genehmigung im Menü **Benutzeranfragen** angezeigt.

## Desktop-Skalierung für Benutzer anfordern

Als IT-Helpdesk können Sie eine Desktop-Skalierung anfordern, um die Ressourcen entsprechend den Arbeitslastanforderungen der Benutzer anzupassen.

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Services > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Klicken Sie auf **Citrix Virtual Desktops skalieren**.

The screenshot shows the 'Scale Citrix Virtual Desktops' interface in the ServiceNow portal. The breadcrumb trail is 'Citrix IT Service Management Connector Services > Citrix Virtual Apps and Desktops > Scale Citrix Virtual Desktops'. The interface includes several filter sections:

- Filter by user:** A dropdown menu set to 'Yes'.
- User:** A search field containing 'itsm adm' with a search icon and a refresh icon.
- Delivery group:** A dropdown menu set to 'Eric-Test\win10 desktop demo'.
- Machine catalog:** A dropdown menu set to '--all--'.

On the right side, there is a 'Shopping Cart' section with an 'Order Now' button highlighted in blue and an 'Add to Cart' button below it. Below the filters is the 'Assigned desktops' section, which contains a table of desktops:

Assigned desktops			
Machine name: APPCLOUD\vmresize-test-1 Delivery group: vmresize-test-dg Machine catalog: vmresize-test-catalog Operating System: Windows 11 Power state: ● Off Registration state: Unregistered Last connection time: 2024-12-06T07:21:12	Machine name: APPCLOUD\vmresize-test-2 Delivery group: vmresize-test-dg Machine catalog: vmresize-test-catalog Operating System: Windows 11 Power state: ● Off Registration state: Unregistered Last connection time: 2024-12-06T07:21:47	Machine name: APPCLOUD\eric-desk-060 Delivery group: Eric-Test\win10 desktop demo Machine catalog: Eric-Test\win10-test1 Operating System: Windows 11 Power state: ● Off Registration state: Unregistered Last connection time: 2024-11-18T09:03:52	Machine name: APPCLOUD\eric-desk-060 Delivery group: Eric-Test\win10 desktop demo Machine catalog: Eric-Test\win10-test1 Operating System: Windows 11 Power state: ● Off Registration state: Unregistered Last connection time: 2024-11-18T09:03:52

Below the table, there is a 'VM Resize Option' dropdown menu set to 'Standard\_D4 (Cores: 8 Memory: 28672MB)'. At the bottom, there are two sections for 'Scheduled Maintenance Start Time' and 'Scheduled Maintenance End Time', each with input fields for hours, minutes, and seconds.

4. Verwenden Sie einen oder mehrere Filter, um die zugewiesenen Desktops zu finden, die Sie skalieren möchten:

- **Benutzer** (optional): Wählen Sie **Ja** für **Filtern nach Benutzer** und klicken Sie dann auf das **Lupensymbol**, um einen Benutzer auszuwählen.
- **Liefergruppe:** Wählen Sie eine Gruppe aus der Dropdown-Liste aus. *Alle* -Gruppen sind standardmäßig ausgewählt.
- **Maschinenkatalog:** Wählen Sie einen Katalog aus der Dropdown-Liste. *Alle* Kataloge sind standardmäßig ausgewählt.

5. Wählen Sie in der gefilterten Liste der zugewiesenen Desktops den zu skalierenden Desktop aus.

### Hinweis

Wenn der Maschinenkatalog für die Größenänderung der VM ( **VM**) **nicht aktiviert ist** (aktiviert), werden Sie in einer Fehlermeldung aufgefordert, sich an die ITSM-Dienstadministratoren zu wenden.

6. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste „ **VM-Größenänderungsoption** “die gewünschte Größe aus.
7. Geben Sie die Start- und Endzeiten für eine geplante Größenänderung an.
8. Klicken **Bestellung** Jetzt in der oberen rechten Ecke.

Die Anfrage wird zur Genehmigung im Menü **Benutzeranfragen** angezeigt.

#### Hinweis

Die Desktop-Skalierung erfolgt zum geplanten Zeitpunkt, nachdem ein [Ressourcenmanager Ihre Anforderung](#) genehmigt hat.

## Ressourcenmanager - Genehmigen und verwalten

February 28, 2025

Als Citrix ITSM-Ressourcenmanager können Sie App- und Desktopanforderungen genehmigen und Apps und Desktops zurückfordern.

### Erforderliche Rollen

Sie müssen über eine der folgenden Citrix ITSM-Rollen verfügen:

- Ressourcenmanager (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_resource_manager`)
- Operator (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`)
- Administrator (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`)

### Mitarbeiterentlassung verarbeiten

Wenn Mitarbeiter Ihr Unternehmen verlassen, starten Sie den Dienst „Mitarbeiterentlassung verarbeiten“, um sie von Sitzungen abzumelden und ihre Apps und Desktops zurückzufordern.

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Services > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Klicken Sie auf **Mitarbeiterentlassung verarbeiten**.
4. Geben Sie im Feld **Benutzer** den universellen Hauptnamen eines ausscheidenden Mitarbeiters ein und klicken Sie dann auf **Suchen**.

Mit dem Benutzer verknüpfte Ressourcen werden angezeigt:

- Sitzungen: Zeigt aktive und getrennte Sitzungen an, die von diesem Benutzer gestartet wurden.
  - Zugewiesene Desktops: Zeigt die diesem Benutzer zugewiesenen Desktops an.
  - Verfügbare Desktops: Zeigt Desktops an, für die dieser Benutzer die Berechtigung zum Starten besitzt.
  - Verfügbare Anwendungen: Zeigt Anwendungen an, für deren Start dieser Benutzer die Berechtigung besitzt.
5. Wählen Sie aus der Liste **Deprovisioning-Typ** eine Option aus:
- Entfernen Sie den Desktop
  - Behalten Sie den Desktop bei, aber entfernen Sie die Benutzerzuweisung
6. Klicken Sie auf **Submit**.

### Deprovisionieren Sie statische VDI-Desktops

Sie können die Bereitstellung statischer VDI-Desktops aufheben, um Ressourcen auf folgende Weise zurückzugewinnen:

- Deprovisionierung eines statischen Desktops je nach Bedarf
- Debereitstellung eines inaktiven statischen Desktops aufheben

Weitere Informationen zu statischen VDI-Desktops finden Sie unter [VDI-Desktops](#).

#### Hinweis

Sie können nur die Bereitstellung statischer Desktops aufheben, die in Citrix DaaS bereitgestellt sind.

### Deprovisionierung eines statischen Desktops je nach Bedarf

Sie können die Bereitstellung statischer Desktops aufheben, um bei Bedarf Ressourcen zurückzufordern. Zum Beispiel, wenn ein Mitarbeiter Ihr Unternehmen verlässt.

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Services > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Klicken Sie auf **Deprovisionierung eines statischen Desktops**.
4. Verwenden Sie die folgenden Filter, um den Ziel-Desktop zu finden:
  - **Benutzer:** Wählen Sie den Benutzer aus, der den Desktop verwendet. Um diesen Filter zu ignorieren, wählen Sie **Alle**.

- **Bereitstellungsgruppe:** (optional) Wählen Sie die Bereitstellungsgruppe aus, zu der der Desktop gehört.
- **Maschinenkatalog:** (optional) Wählen Sie den Maschinenkatalog aus, zu dem der Desktop gehört.

Im Feld „Suchergebnisse“ werden die statischen Desktops angezeigt, die den ausgewählten Suchkriterien entsprechen.

5. Wählen Sie im Feld **Suchergebnisse** den Zieldesktop aus.
6. Wählen Sie aus der Liste **Deprovisioning-Typ** den gewünschten Typ aus:
  - Entfernen Sie den Desktop
  - Behalten Sie den Desktop bei, aber entfernen Sie die Benutzerzuweisung
7. Klicken Sie auf **Update**.

Die Deprovisionierungsaufgabe wird im Hintergrund ausgeführt. Um den Aufgabenfortschritt anzuzeigen, gehen Sie zum Menü „Benutzeranforderungen“. Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, wird im Statusfeld dieser Anforderung „Geschlossen –abgeschlossen“ angezeigt.

### **Debereitstellung eines inaktiven statischen Desktops aufheben**

Über das Menü „ **Deprovisionierungsliste** “ können Sie ungenutzte statische Desktops zentral anzeigen und deprovisionieren. Wenn Ihr Citrix ITSM-Administrator die automatische Deprovisionierung für eine Bereitstellungsgruppe aktiviert hat, wird die Bereitstellung inaktiver Desktops in dieser Gruppe automatisch aufgehoben.

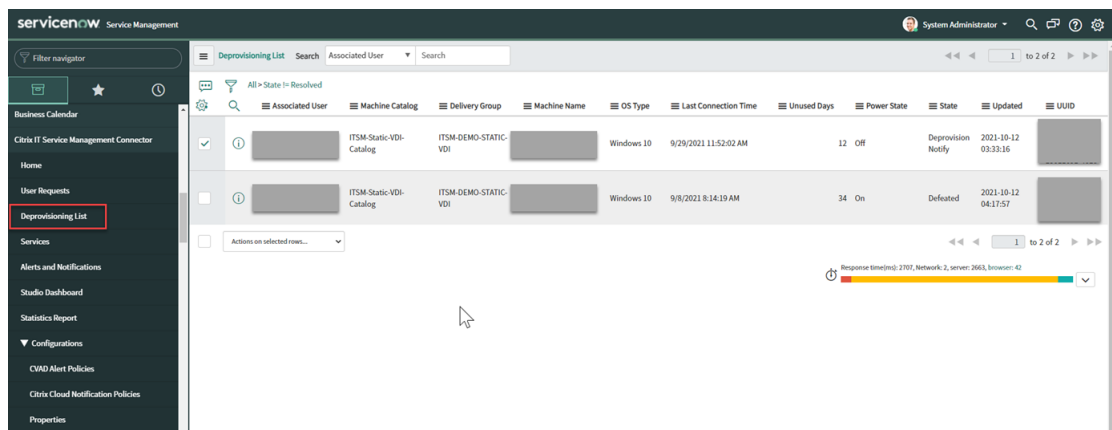
#### **Hinweis:**

Citrix ITSM-Administratoren können die Debereitstellung inaktiver statischer Desktops basierend auf Bereitstellungsgruppen aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Deprovisionierung inaktiver Desktops aktivieren](#).

Um die Bereitstellung eines inaktiven Desktops aufzuheben, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Deprovisioning-Liste**. Die Seite „Deprovisioning-Liste“ wird angezeigt.





Desktops in dieser Liste können die folgenden Zustände haben:

- **Zum Deprovisionieren markiert.** Zeigt an, dass der Desktop bald zur Deprovisionierung bereit ist.
- **Bereit zur Deprovisionierung.** Gibt an, dass der Desktop zur Deprovisionierung bereit ist.
- **Deprovisionierung abgeschlossen.** Gibt an, dass die Bereitstellung des Desktops erfolgreich aufgehoben wurde.

3. Wählen Sie einen inaktiven Desktop-Datensatz aus, bei dem das Feld **Status** mit **Bereit zur Deprovisionierung** angezeigt wird.
4. Wählen Sie aus der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** unten links in der Liste nach Bedarf einen Deprovisionierungstyp aus:
  - Entfernen Sie den Desktop
  - Behalten Sie den Desktop bei, aber entfernen Sie die Benutzerzuweisung

Alternativ können Sie auf das Feld **Zugehöriger Benutzer** klicken, um die Seite mit den Desktopdetails zu öffnen, und dann unten auf der Seite auf **Desktop entfernen** oder **Desktop behalten, aber Benutzerzuweisung entfernen** klicken.

5. Klicken Sie auf **Update**.

Die Deprovisionierungsaufgabe wird im Hintergrund ausgeführt. Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, wird im Statusfeld dieses Datensatzes „Deprovisionierung abgeschlossen“ angezeigt.

## Benutzeranfragen genehmigen

Als Ressourcenmanager können Sie von Endbenutzern oder IT-Helpdesks übermittelte Anfragen prüfen und genehmigen. Verwenden Sie die folgenden Aufgaben, um diese Anforderungen zu verwalten und zu verarbeiten:

- Details zu Benutzeranforderungen anzeigen
- Desktop-Anfragen genehmigen
- Bewerbungsanträge genehmigen
- Anfragen für von MCS erstellte Maschinen genehmigen
- Anfragen zur Desktop-Skalierung genehmigen

### Details zu Benutzeranforderungen anzeigen

Nachdem Endbenutzer oder IT-Helpdesks Anfragen übermittelt haben, können Sie die Anfragedetails im Menü **Benutzeranfragen** anzeigen. Beispielsweise können Sie den Bearbeitungsstatus einer Benutzeranfrage einsehen. Für die Anfragen „[Citrix-Sitzungsfehler melden](#)“ können Sie zur Fehlerbehebung Sitzungsprotokolle von Citrix DaaS-Komponenten anzeigen. Zu diesen Komponenten gehören der Delivery Controller, der Citrix Health Check-Dienst (falls zutreffend) und mehr.

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Benutzeranforderungen**.
3. Sehen Sie sich auf der angezeigten Seite „**Benutzeranforderungen**“ das Feld „**Status**“ jeder Anforderung an:
  - **Ausstehend**. Zeigt an, dass die Anforderung auf Genehmigung wartet.
  - **In Arbeit**. Zeigt an, dass die Anforderung genehmigt wurde, die Ressourcen jedoch noch nicht zugewiesen wurden.
  - **Geschlossen Abgeschlossen**. Zeigt an, dass die Anfrage erfolgreich abgeschlossen und geschlossen wurde.
  - **Geschlossen Unvollständig**. Zeigt an, dass die Anforderung geschlossen, aber nicht erfolgreich abgeschlossen wurde.

### Desktop-Anfragen genehmigen

Über das Menü **Benutzeranforderungen** können Sie Desktopanforderungen anzeigen und genehmigen.

#### Hinweis:

Wenn Sie eine Desktopanforderung genehmigen, wird der Benutzer standardmäßig der Bereitstellungsgruppe hinzugefügt, die diesen Desktop enthält. Wenn Ihre Organisation Benutzerzuweisungen jedoch mithilfe von AD-Gruppen verwaltet, können Sie Benutzer zu diesen AD-Gruppen hinzufügen. Um das Hinzufügen von Benutzern zu AD-Gruppen zu unterstützen, aktivieren Sie AD-Vorgänge mithilfe einer der folgenden Methoden:

- **ServiceNow für AD-Vorgänge verwenden**: Aktivieren Sie die **Active Directory Automa-**

tion -Lösung in ServiceNow. Weitere Informationen finden Sie in diesem [ServiceNow-Artikel](#).

- **ITSM für AD-Vorgänge verwenden:** Aktivieren Sie die Eigenschaft **AD-Vorgang über ITSM aktivieren**. Diese Konfiguration verwendet den Citrix Identity-Dienst, um eine Verbindung mit Ihrem AD-Server herzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter [AD-Vorgänge über ITSM aktivieren](#).

Schritte:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Benutzeranforderungen**.
3. Suchen Sie auf der angezeigten Seite „**Benutzeranforderungen**“ nach einem Datensatz vom Typ „**Desktop anfordern**“, dessen **Status** „**Offen**“ lautet.

Requested Item	Item	State	Requested for	Created	Updated	
Created 2021-08-11 01:34:38			System Administrator	2021-08-11 04:26:41	2021-08-11 04:26:41	
			System Administrator	2021-08-11 01:34:52	2021-08-11 01:34:52	
<input type="checkbox"/>	RITM0010008	Request a desktop	Open	System Administrator	2021-08-11 01:34:38	2021-08-11 01:34:38
<input type="checkbox"/>	RITM0010007	Request applications	Open	System Administrator	2021-08-11 01:34:04	2021-08-11 01:34:04
<input type="checkbox"/>	RITM0010006	Request a desktop	Open	System Administrator	2021-08-11 01:33:38	2021-08-11 01:33:38
<input type="checkbox"/>	RITM0010005	Request a desktop	Open	System Administrator	2021-08-10 19:17:56	2021-08-10 19:17:56
<input type="checkbox"/>	RITM0010004	Request applications	Open	System Administrator	2021-08-10 19:17:07	2021-08-10 19:17:07
<input type="checkbox"/>	RITM0010003	Request applications	Open	System Administrator	2021-08-10 04:09:40	2021-08-10 04:09:40
<input type="checkbox"/>	RITM0010002	Request a desktop	Open	System Administrator	2021-08-10 04:09:10	2021-08-10 04:09:10
<input type="checkbox"/>	RITM0010001	Request applications	Open	System Administrator	2021-08-10 04:08:53	2021-08-10 04:08:53

4. Klicken Sie auf das Informationssymbol neben der Anforderungs-ID und dann auf **Datensatz öffnen**. Die Anforderungsseite wird angezeigt.

Wenn Sie darüber informiert werden, dass im Maschinenkatalog nicht genügend Maschinen vorhanden sind, können Sie auf den in der Meldung bereitgestellten Hyperlink klicken, um sofort eine Anforderung zur Maschinenerstellung zu erstellen. Oder Sie können eine Anforderung zur Maschinenerstellung später starten, nachdem Sie die aktuelle Desktopanforderung abgeschlossen haben. Weitere Informationen zu den detaillierten Schritten finden Sie unter [Anfordern von MCS-erstellten Maschinen](#).

5. Um diese Anforderung zu genehmigen und den Benutzer zur angezeigten Bereitstellungsgruppe hinzuzufügen, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

6. Um diese Anfrage zu genehmigen und den Benutzer zu einer AD-Gruppe hinzuzufügen, die über die Berechtigung zur Verwendung des Desktops verfügt, führen Sie die folgenden Schritte aus:
  - a) Wählen Sie aus der Liste **Benutzer statt** zur AD-Gruppe hinzufügen eine AD-Gruppe aus. In der Dropdownliste werden AD-Gruppen angezeigt, die über die Berechtigung zur Verwendung des Desktops verfügen.

#### Hinweis

Der ITSM-Connector synchronisiert regelmäßig Konfigurationen (einschließlich der AD-Gruppeninformationen) von Citrix Cloud. Derzeit beträgt der Synchronisierungszyklus eine Stunde.

- a) Klicken Sie auf **Update**.

Nachdem die Aufgabe abgeschlossen ist, können Sie das Ergebnis (Erfolgreich oder Fehlgeschlagen) im Feld **Kommentare** sehen.

## Bewerbungsanträge genehmigen

Über das Menü **Benutzeranfragen** können Sie Bewerbungsanfragen anzeigen und genehmigen. Wenn Sie Anfragen genehmigen, müssen Sie Anwendungen Benutzern zuweisen, indem Sie sie zu Bereitstellungsgruppen, Anwendungsgruppen oder AD-Gruppen hinzufügen.

#### Hinweis

Um das Hinzufügen von Benutzern zu AD-Gruppen zu unterstützen, konfigurieren Sie eine der folgenden Optionen zum Autorisieren von AD-Vorgängen:

- **ServiceNow für AD-Vorgänge verwenden:** Aktivieren Sie die **Active Directory Automation** -Lösung in ServiceNow. Weitere Informationen finden Sie in diesem [ServiceNow-Artikel](#).
- **ITSM für AD-Vorgänge verwenden:** Aktivieren Sie die Eigenschaft **AD-Vorgang über ITSM aktivieren**. Diese Konfiguration verwendet den Citrix Identity-Dienst, um eine Verbindung mit Ihrem AD-Server herzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter [AD-Vorgänge über ITSM aktivieren](#).

Schritte:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Benutzeranforderungen**.
3. Suchen Sie auf der angezeigten Seite „ **Benutzeranforderungen** “ nach einem Datensatz „Anwendungsanforderungen“, dessen **Status** „ **Offen** “ lautet.

4. Klicken Sie auf das Informationssymbol neben der Anwendungsanforderungs-ID und dann auf **Datensatz öffnen**. Die Anforderungsdetails werden angezeigt.

Requested Item  
RITM0010007

Number: RITM0010007 State: Open

Due Date: 2021-06-11 01:14:03 Comments:

Application Provisioning

Users: System Administrator Applications: Calculator

Add users to Delivery Group(s) Add users to Application Group(s) Add users to Active Directory Gro...

Delivery Group: TSVDA1, cloudxdsite

Delivery Group: RandomDeliveryGroup, cloudxdsite

Update

5. Weisen Sie den Benutzern die Anwendungen zu, indem Sie sie den folgenden Gruppen hinzufügen:

- **Benutzer zu Active Directory-Gruppe(n) hinzufügen.** Klicken Sie auf die Registerkarte. Es werden Active Directory-Gruppen angezeigt, die über die Berechtigung zur Verwendung der angeforderten Anwendungen verfügen. Um die Benutzer zu einer der Gruppen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Schlosssymbol unter dem Gruppennamen.
- **Benutzer zu Bereitstellungsgruppen hinzufügen.** Klicken Sie auf die Registerkarte. Es werden Bereitstellungsgruppen mit den angeforderten Anwendungen angezeigt. Um die Benutzer zu einer der Gruppen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Schlosssymbol unter dem Gruppennamen.
- **Benutzer zu Anwendungsgruppe(n) hinzufügen.** Klicken Sie auf die Registerkarte. Es werden Anwendungsgruppen mit den angeforderten Anwendungen angezeigt. Um die Benutzer zu einer der Gruppen hinzuzufügen, klicken Sie auf das Schlosssymbol unter dem Gruppennamen.

#### Hinweis

- Standardmäßig synchronisiert der ITSM-Connector Citrix DaaS-Daten stündlich mit ServiceNow.
- Wenn Sie Benutzer zu zwei oder mehr Gruppentypen hinzufügen, haben AD-Gruppen eine höhere Priorität als Bereitstellungsgruppen und Anwendungsgruppen. Die beiden letzteren haben die gleiche Priorität.
- Wenn Sie Benutzer zu einer Gruppe hinzufügen, werden den Benutzern alle mit dieser

Gruppe verknüpften Ressourcen (nicht nur Anwendungen) zugewiesen. Um zu vermeiden, dass ihnen unnötige Anwendungen zugewiesen werden, erstellen Sie feinere Gruppen.

6. Klicken Sie auf **Update**.

Nachdem die Aufgabe abgeschlossen ist, können Sie das Ergebnis (Erfolgreich oder Fehlgeschlagen) im Feld „Kommentare“ sehen.

### Anfragen für von MCS erstellte Maschinen genehmigen

Über das Menü **Benutzeranforderungen** können Sie Anforderungen für von MCS erstellte Maschinen genehmigen.

#### Hinweis

Sie sind außerdem berechtigt, von MCS erstellte Maschinen anzufordern. Weitere Informationen finden Sie unter [Anfordern von MCS-erstellten Maschinen](#).

Schritte:

1. Bevor Sie eine Anfrage genehmigen, holen Sie sich die Anmeldeinformationen der Domäne, zu der die angeforderten Maschinen gehören.
2. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
3. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Benutzeranforderungen**.
4. Öffnen Sie den Datensatz einer Maschinenerstellungsanforderung. Die Seite „**Angefordertes Element**“ wird angezeigt.

The screenshot displays a 'Requested Item' form in ServiceNow. At the top right, there are 'Update' and 'Reject' buttons. The form contains the following fields:

- Number: RITM0010013
- Due Date: 2021-06-17 04:15:53
- State: Open
- Comments: (empty text area)
- Domain Admin Account: (input field)
- Domain Admin Password: (input field)

Below the form is a 'Requested Info' section with the following details:

- Windows 2016
- Machine Type: Server OS
- Machine Catalog: itsm-mcs1
- Delivery Group: RandomDeliveryGroup
- Quantity: 1
- Zone: My Resource Location

5. Geben Sie Ihre Domänenanmeldeinformationen ein und klicken Sie dann oben rechts auf **Aktualisieren**.

Die Maschinenerstellung beginnt im Hintergrund. Nach Abschluss können Sie das Ergebnis (Erfolgreich oder Fehlgeschlagen) im Kommentarfeld sehen.

Requested Item  
RITM0010013

Number: RITM0010013

Due Date: 2021-06-17 04:15:53

Domain Admin Account: appcloud.site\itsm-adm

Domain Admin Password: .....

State: Work in Progress

Comments: Machine creation task is running in the background.

Requested Info

Windows 2016  
Machine Type: Server OS  
Machine Catalog: itsm-mcs1  
Delivery Group  
RandomDeliveryGroup  
Quantity: 1  
Zone: My Resource Location

**Hinweis:**

Die von Ihnen angegebenen Domänenanmeldeinformationen sind nur zur einmaligen Verwendung bestimmt. Ihre ServiceNow-Instanz speichert oder speichert sie nicht im Cache.

**Anfragen zur Desktop-Skalierung genehmigen**

Über das Menü **Benutzeranforderungen** können Sie Anforderungen zur Desktop-Skalierung anzeigen und genehmigen.

**Hinweis**

Die Desktop-Skalierung erfolgt zum geplanten Zeitpunkt, nachdem Sie die Anfrage genehmigt haben.

Schritte:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Benutzeranforderungen**.
3. Suchen Sie auf der angezeigten Seite **Benutzeranforderungen** nach einem Datensatz **Scale Citrix Virtual Desktops** mit dem **Status** von **Offen**.

4. Klicken Sie auf das Informationssymbol vor der Anforderungs-ID und dann auf **Datensatz öffnen** , um die Anforderungsdetails anzuzeigen.
5. Überprüfen Sie die Anforderungsdetails und genehmigen Sie die Anforderung oder lehnen Sie sie ab.

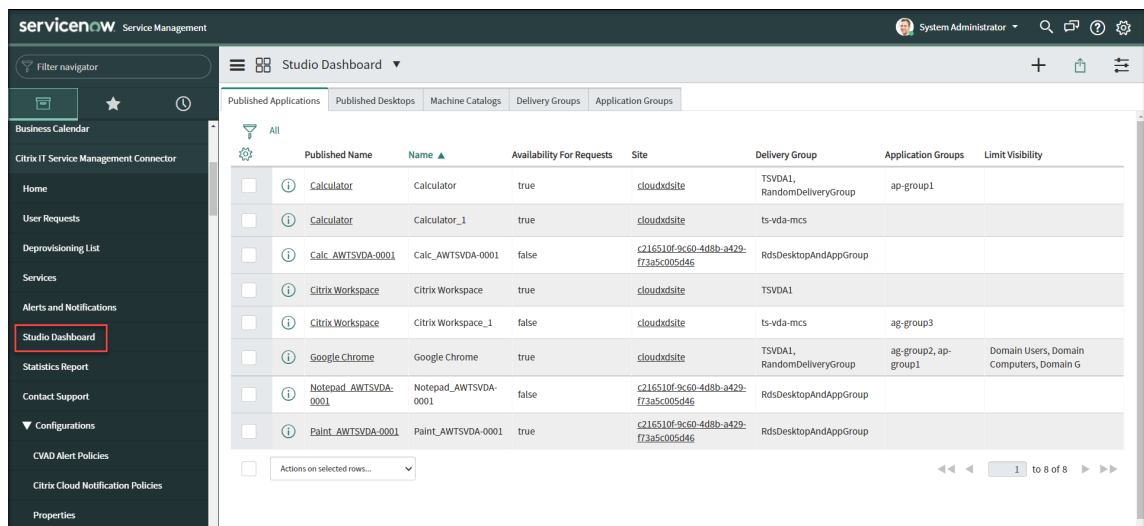
Das Feld **State** gibt den Status und den Fortschritt der Anfrage an:

- **Geschlossen Übersprungen:** Die Anfrage wurde abgelehnt.
- **In Arbeit:** Die Anfrage wurde genehmigt, aber die Desktop-Skalierung ist noch nicht abgeschlossen.
- **Geschlossen Abgeschlossen:** Die Anfrage wurde genehmigt und die Desktop-Skalierung abgeschlossen.

### Informationen zur Citrix DaaS-Bereitstellung anzeigen

Studio Dashboard bietet Ihnen einen zentralen Ort zum Anzeigen von Daten aus Ihrer Citrix DaaS-Bereitstellung.

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Studio Dashboard**. Die Studio-Dashboard-Seite wird mit Registerkarten angezeigt. Auf jeder Registerkarte werden eine Art Bereitstellungsinformationen zu Ihren Apps und Desktops angezeigt.



3. Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten, um Details anzuzeigen:

- Veröffentlichte Anwendungen
- Veröffentlichte Desktops
- Maschinenkataloge
- Bereitstellungsgruppen



- Anwendungsgruppen

#### Hinweis

Wenn Sie den Citrix ITSM Connector 22.6 oder höher auf Ihrer ServiceNow-Instanz installiert haben, werden auf diesem Dashboard möglicherweise weitere Registerkarten angezeigt, z. B. VDA-Info. Diese Registerkarten werden erst angezeigt, nachdem Ihre ITSM-Administratoren die entsprechenden Richtlinien für den Datenimport eingerichtet haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Citrix-Daten in ServiceNow importieren](#).

## Eventmanager - Verwalten von Citrix-Warnmeldungen und -Benachrichtigungen

February 28, 2025

Als Citrix-Eventmanager können Sie die folgenden Citrix-Warnmeldungen und -Benachrichtigungen über das ServiceNow Service Portal verwalten und überwachen:

- Warnmeldungen von Citrix DaaS und Citrix Virtual Apps and Desktops
- Benachrichtigungen von Citrix Cloud
- Ereignisse von Citrix Application Delivery Management (ADM)
- Alarmer und Benachrichtigungen von status.cloud.com

In diesem Artikel erhalten Sie Anleitungen für Folgendes:

- Anpassen von Warn- und Benachrichtigungsrichtlinien
- Überwachen Sie Citrix-Warnmeldungen und -Benachrichtigungen

### Erforderliche Rollen

Sie müssen über eine der folgenden Citrix ITSM-Rollen verfügen:

- Ereignismanager (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_event_manager`)
- Operator (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`)
- Administrator (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`)

### Anpassen von Warn- und Benachrichtigungsrichtlinien

Sie können Richtlinien anpassen, um Folgendes zu steuern:

- Welche Warnungen und Benachrichtigungen werden mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisiert. Weitere Informationen:
  - Anpassen von Warnrichtlinien
  - Anpassen von Benachrichtigungsrichtlinien
- Ob die Erstellung von Warnungen und Benachrichtigungen durch die Definition von Wartungsfenstern unterdrückt werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Citrix-Wartungsfenster konfigurieren
- Wie ServiceNow die empfangenen Citrix ADM-Ereignisse verarbeitet. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen von ADM-Ereignisrichtlinien
- Welche Citrix Cloud-Integritätsvorfälle werden von status.cloud.com mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisiert? Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Citrix Cloud-Richtlinien für Gesundheitsvorfälle.

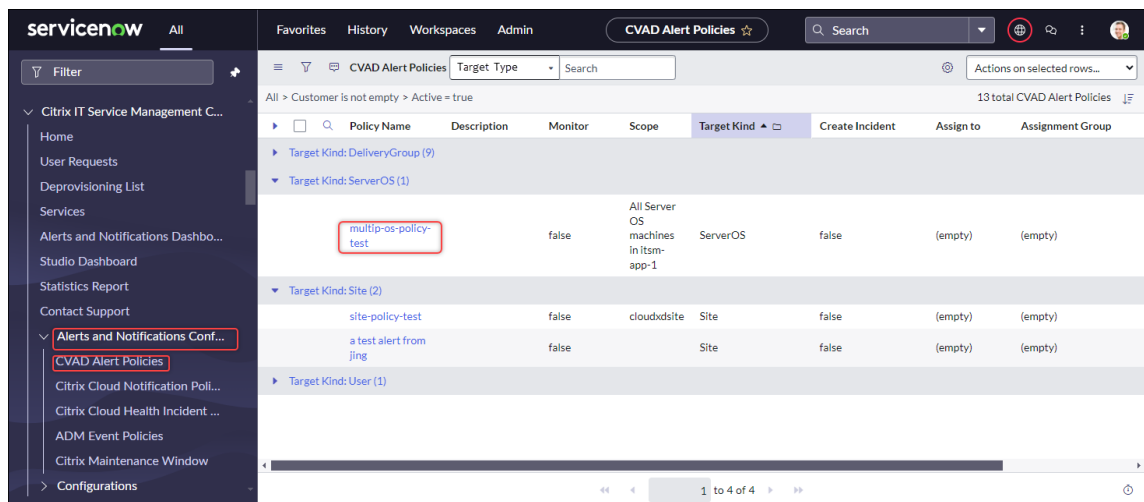
### Anpassen von Warnrichtlinien

Auf dem Citrix DaaS-Portal werden Warnungen basierend auf den von Administratoren erstellten Warnungsrichtlinien generiert. Der Citrix ITSM Adapter-Dienst synchronisiert automatisch stündlich alle Alarmrichtlinien vom Citrix DaaS-Portal mit Ihrer ServiceNow-Instanz. Als Citrix ITSM-Ereignismanager können Sie basierend auf den Warnrichtlinien auswählen, welche Warnmeldungen synchronisiert werden.

Weitere Informationen zu Alarmrichtlinien finden Sie in den Artikeln [Citrix Virtual Apps and Desktops-Dokumentation –Director](#) und [Citrix DaaS-Dokumentation –Monitor](#).

Um Warnungen, die einer Warnungsrichtlinie entsprechen, mit ServiceNow zu synchronisieren und sie auf dem Dashboard „Warnungen und Benachrichtigungen“ anzuzeigen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Citrix IT Service Management Connector > Konfiguration für Warnungen und Benachrichtigungen > CVAD-Warnrichtlinien** aus. Die Seite „**CVAD-Alarmrichtlinien**“ wird angezeigt, auf der die Richtlinien nach **Zielart** gruppiert sind.



3. Um die Alarmrichtlinien von Citrix DaaS sofort zu aktualisieren, klicken Sie auf **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie bei Bedarf auf den Link mit dem Richtliniennamen. Das Fenster mit der Zielwarnrichtlinie wird angezeigt.
5. Klicken Sie unten auf der Seite auf **Monitor aktivieren**.

#### Hinweis

Durch die Aktivierung der Überwachung wird automatisch ein Webhook auf Citrix Director erstellt. Wenn Sie manuell einen Citrix Director-Webhook erstellt haben, wird dieser überschrieben.

6. Gehen Sie folgendermaßen vor, um Vorfälle für mit der Richtlinie verknüpfte Warnungen zu erstellen:
  - a) Wählen Sie „**Vorfall erstellen**“.
  - b) Wählen Sie aus der Liste „**Vorfälle erstellen für**“ die Warnungen aus, für die Sie Vorfälle erstellen möchten. Zu den Optionen gehören **Kritische Warnungen** und **Alle Warnungen**.
  - c) Wählen Sie für die zu erstellenden Vorfälle **Kategorie**, **Auswirkung** und **Dringlichkeit** aus.
  - d) (Optional) Geben Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** den Namen der Zuweisungsgruppe ein, der Sie den Vorfall zuweisen möchten. Klicken Sie anschließend auf das Suchsymbol, um die Gruppe zu suchen und auszuwählen.
  - e) (Optional) Geben Sie im Feld **Zuweisen an** den Namen des IT-Mitglieds ein, dem Sie den Vorfall zuweisen möchten. Klicken Sie anschließend auf das Suchsymbol, um das Mitglied zu suchen und auszuwählen.
7. Klicken Sie auf **Update**.

Warnungen, die der ausgewählten Richtlinie entsprechen, werden mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisiert. Citrix ITSM-Bediener können sie auf der Seite **Citrix IT Service Management Connector > Warnungen und Benachrichtigungen** sehen.

Um die Überwachung von Alarmen, die einer Alarmrichtlinie entsprechen, zu beenden, öffnen Sie die Richtlinie und klicken Sie dann auf **Monitor deaktivieren**.

## Anpassen von Benachrichtigungsrichtlinien

Citrix Cloud-Benachrichtigungen liefern Informationen zu Problemen oder Ereignissen, die die Aufmerksamkeit von Administratoren erfordern, z. B. neue Citrix Cloud-Funktionen oder Probleme mit einem Computer. Citrix Cloud-Benachrichtigungen können von jedem Dienst innerhalb von Citrix Cloud kommen. Als Citrix ITSM-Ereignismanager können Sie Richtlinien definieren, um zu steuern, wie ServiceNow Citrix Cloud-Benachrichtigungen basierend auf ihren Attributen verarbeitet. Zu den Verarbeitungssaktionen gehören Ignorieren, Überwachung aktivieren und Vorfälle erstellen.

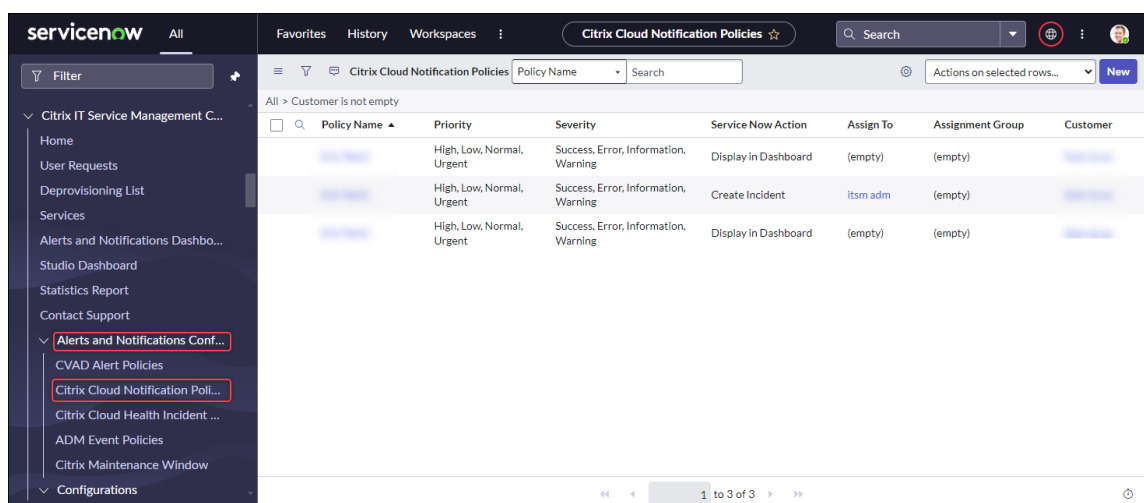
### Hinweis:

Wenn auf eine empfangene Benachrichtigung keine Richtlinien zutreffen, ignoriert ServiceNow sie automatisch.

Weitere Informationen zu Citrix Cloud-Benachrichtigungen finden Sie in diesem Artikel [Citrix Cloud-Dokumentation – Benachrichtigungen](#).

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Richtlinie für Citrix Cloud-Benachrichtigungen zu erstellen:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Citrix IT Service Management Connector > Konfiguration für Warnungen und Benachrichtigungen > Citrix Cloud-Benachrichtigungsrichtlinien** aus.



3. Klicken Sie auf der angezeigten Seite **Citrix Cloud-Benachrichtigungsrichtlinien** auf **Neu**. Eine neue Richtlinienseite wird angezeigt.
4. Definieren Sie die allgemeinen Informationen zur Richtlinie wie folgt:
  - Wählen Sie aus der Liste **Kunde** ein Citrix Cloud-Konto aus, das Sie verwalten möchten.
  - Geben Sie im Feld **Richtliniename** einen beschreibenden Namen für die Richtlinie ein.
  - Geben Sie im Feld **Richtlinienpriorität** eine Zahl ein, um die Richtlinienpriorität anzugeben. Je kleiner die Zahl, desto höher die Priorität. Wenn zwei Richtlinien auf dieselbe Benachrichtigung zutreffen, hat die Richtlinie mit der höheren Priorität (kleinere Zahl) Vorrang.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Benachrichtigungsattribute** Attributwerte an, die den Benachrichtigungen entsprechen sollen. Geben Sie für andere Attribute als **Schweregrad** und **Priorität** ein Schlüsselwort oder einen regulären Ausdruck ein.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **ServiceNow-Aktion** die Aktion aus, die ServiceNow für die Zielbenachrichtigungen ausführen soll:
  - **Ignorieren Sie**. Ignoriert die Zielbenachrichtigungen.
  - **Im Dashboard anzeigen**. Zeigt die Zielbenachrichtigungen auf dem Dashboard „Warnungen und Benachrichtigungen“ an.
  - **Vorfälle erstellen**. Erstellt für jedes Benachrichtigungsereignis einen ServiceNow-Vorfall.
7. Wenn Sie als Aktion „**Vorfälle erstellen**“ auswählen, definieren Sie den Vorfall nach Bedarf:
  - Wählen Sie für den Vorfall **Kategorie**, **Auswirkung** und **Dringlichkeit** aus.
  - Um den Vorfall einer Zuweisungsgruppe zuzuweisen, klicken Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** auf das Suchsymbol und wählen Sie dann die Gruppe aus.
  - Um den Vorfall einer Person zuzuweisen, klicken Sie im Feld **Zuweisen an** auf das Suchsymbol und wählen Sie dann die Person aus.
8. Klicken Sie auf **Erstellen**. Die Richtlinie wird auf der Seite **Citrix Cloud-Benachrichtigungsrichtlinien** angezeigt.

#### **Hinweis:**

Beim Erstellen einer Richtlinie wird automatisch ein Webhook für Citrix Cloud-Benachrichtigungen erstellt. Wenn Sie für Citrix Cloud-Benachrichtigungen manuell einen Webhook erstellt haben, wird dieser überschrieben.

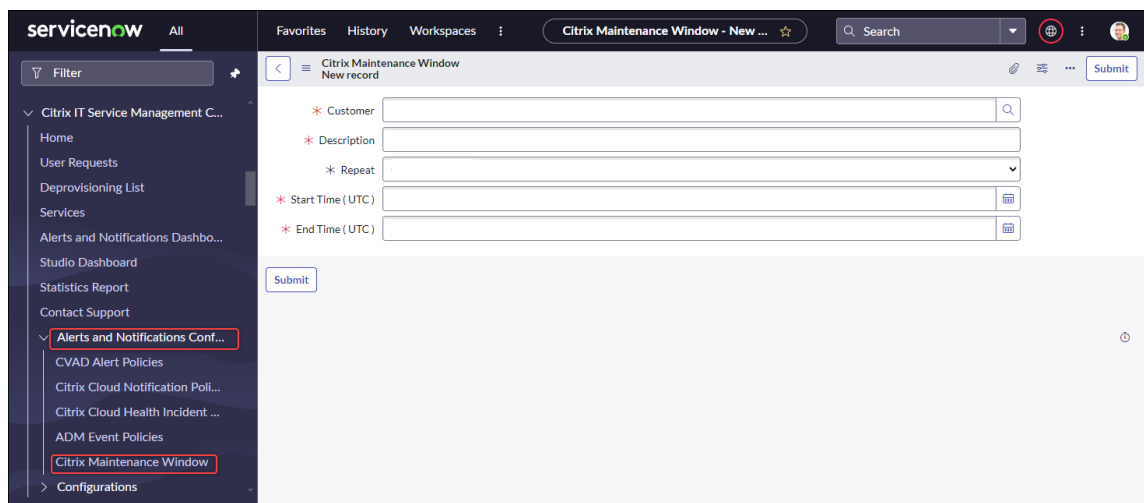
## **Konfigurieren von Citrix-Wartungsfenstern**

Standardmäßig generiert das Citrix ITSM-Connector-Plugin für jede Citrix-Warnung oder -Benachrichtigung einen Vorfall. Um Unterbrechungen während der Wartung zu vermeiden,

konfigurieren Sie Citrix-Wartungsfenster. Während dieser Zeiträume unterbricht das Plug-In die Generierung von Vorfällen für Warnungen und Benachrichtigungen.

Um ein Wartungsfenster zu erstellen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Citrix IT Service Management Connector > Konfiguration für Warnungen und Benachrichtigungen > Citrix Wartungsfenster** aus.
3. Klicken Sie auf der angezeigten Seite **Citrix Wartungsfenster** auf **Neu**. Eine Konfigurationsseite wird angezeigt.



4. Definieren Sie die allgemeinen Informationen zum Fenster wie folgt:
  - Wählen Sie aus der Liste **Kunde** ein Citrix Cloud-Konto aus, das Sie verwalten möchten.
  - Geben Sie im Feld **Beschreibung** einen beschreibenden Namen für dieses Wartungsfenster ein.
  - Wählen Sie im Feld **Wiederholen** aus, wie oft das Wartungsereignis wiederholt werden soll, z. B. **Täglich (jeden Tag zur gleichen Zeit)**, **Wöchentlich (jede Woche am gleichen Tag)**, **Monatlich (jeden Monat am gleichen Tag)** oder **Nie**.
  - Wählen Sie in den Feldern **Startzeit (UTC)** und **Endzeit (UTC)** die Start- und Endzeiten für das Wartungsfenster aus.
5. Klicken Sie auf **Submit**.

### Anpassen von ADM-Ereignisrichtlinien

Standardmäßig erstellt das Citrix ITSM-Connector-Plugin für jedes empfangene ADM-Ereignis einen vordefinierten ServiceNow-Vorfall. Ab dem ITSM-Adapterdienst 22.6 können Sie Richtlinien

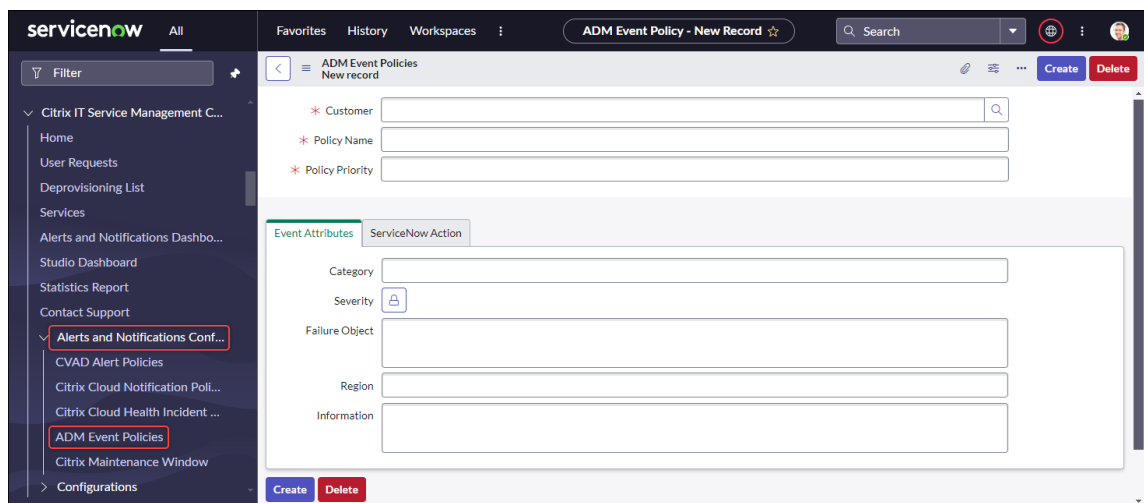
definieren, um zu steuern, wie ServiceNow ADM-Ereignisse basierend auf Ereignisattributen verarbeitet. Zu den Verarbeitungsaktionen gehören Ignorieren, Überwachung aktivieren und Vorfälle erstellen.

**Hinweis:**

- Wenn auf ein empfangenes Ereignis keine Richtlinien zutreffen, erstellt ServiceNow automatisch einen vordefinierten Vorfall dafür: Vorkategorie: Keine, Auswirkung: 2 – Mittel und Dringlichkeit: 2 – Mittel.
- Citrix Cloud-Administratoren steuern, welche Arten von Citrix ADM-Ereignissen mit ServiceNow synchronisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Integration mit der ServiceNow-Instanz](#) im Dokument „Citrix Application Delivery Management“.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine ADM-Ereignisrichtlinie zu erstellen:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Citrix IT Service Management Connector > Konfiguration für Warnungen und Benachrichtigungen > Citrix ADM-Ereignisrichtlinien** aus.
3. Klicken Sie auf der angezeigten Seite **Citrix ADM-Ereignisrichtlinien** auf **Neu**. Eine neue Richtlinienseite wird angezeigt.



4. Definieren Sie die allgemeinen Informationen zur Richtlinie wie folgt:
  - Wählen Sie aus der Liste **Kunde** ein Citrix Cloud-Konto aus, das Sie verwalten möchten.
  - Geben Sie im Feld **Richtliniename** einen beschreibenden Namen für die Richtlinie ein.
  - Geben Sie im Feld **Richtlinienpriorität** eine Zahl ein, um die Richtlinienpriorität anzugeben. Je kleiner die Zahl, desto höher die Priorität. Wenn zwei Richtlinien auf dasselbe Ereignis zutreffen, hat die Richtlinie mit der höheren Priorität (niedrigere Zahl) Vorrang.

5. Geben Sie auf der Registerkarte **Ereignisattribute** Werte für Ereignisattribute an, die mit Ereignissen übereinstimmen sollen. Geben Sie für andere Attribute als **Schweregrade** ein Schlüsselwort oder einen regulären Ausdruck ein.

Weitere Informationen zu den ADM-Ereignisattributen finden Sie unter [Erstellen von Ereignisregeln](#) im Dokument „Citrix Application Delivery Management“.

6. Wählen Sie auf der Registerkarte **ServiceNow-Aktion** die Aktion aus, die ServiceNow für die Zielereignisse ausführen soll:
  - **Ignorieren:** Ignoriert die Zielereignisse.
  - **Im Dashboard anzeigen:** Zeigt die Ziel-Ereignisse auf der Seite Warnungen und Benachrichtigungen an.
  - **Vorfälle erstellen:** Erstellt für jedes Zielereignis einen ServiceNow-Vorfall.
7. Wenn Sie als Aktion „**Vorfälle erstellen**“ auswählen, definieren Sie den Vorfall nach Bedarf:
  - Wählen Sie für den Vorfall **Kategorie**, **Auswirkung** und **Dringlichkeit** aus.
  - Um den Vorfall einer Zuweisungsgruppe zuzuweisen, klicken Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** auf das Suchsymbol und wählen Sie dann die Gruppe aus.
  - Um den Vorfall einer Person zuzuweisen, klicken Sie im Feld **Zuweisen an** auf das Suchsymbol und wählen Sie dann die Person aus.
8. Klicken Sie auf **Erstellen**. Die Richtlinie wird auf der Seite **Citrix ADM-Ereignisrichtlinien** angezeigt.

### Erstellen von Richtlinien für Citrix-Integritätsvorfälle

<https://status.cloud.com> generiert Gesundheitsvorfälle für Ausfälle und Probleme mit Citrix Cloud-Diensten. Durch die Erstellung von Richtlinien können Sie diese Vorfälle zur Überwachung und Nachverfolgung mit Ihrem ServiceNow Service Management Portal synchronisieren.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Citrix Cloud-Richtlinie für Gesundheitsvorfälle zu erstellen:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Citrix IT Service Management Connector > Konfiguration von Warnungen und Benachrichtigungen > Richtlinien für Citrix Cloud Health-Vorfälle** aus.
3. Klicken Sie auf der angezeigten Seite auf **Neu**. Eine neue Richtlinienseite wird angezeigt.
4. Geben Sie die allgemeinen Informationen zur Richtlinie wie folgt ein:
  - Wählen Sie aus der Liste **Kunde** ein Citrix Cloud-Konto aus, das Sie verwalten möchten.
  - Geben Sie im Feld **Name** einen beschreibenden Namen für die Richtlinie ein.



- Geben Sie im Feld **Richtlinienpriorität** eine Zahl ein, um die Richtlinienpriorität anzugeben. Je kleiner die Zahl, desto höher die Priorität. Wenn zwei Richtlinien auf denselben Vorfall zutreffen, hat die Richtlinie mit der höheren Priorität (niedrigere Zahl) Vorrang.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Ereignisattribute** die Citrix Cloud-Integritätsvorfälle an, die Sie synchronisieren möchten, indem Sie ihre Attribute auswählen:
- **Dienstname:** Klicken Sie auf das Entsperrsymbol, wählen Sie die Dienste aus, von denen die Vorfälle stammen, und klicken Sie dann auf das Schlosssymbol.
  - **Region:** Klicken Sie auf das Entsperrsymbol, wählen Sie die Regionen aus, zu denen die Vorfälle gehören, und klicken Sie dann auf das Schlosssymbol.
  - **Ereignistyp:** Klicken Sie auf das Entsperrsymbol, wählen Sie die Vorfalltypen aus und klicken Sie dann auf das Schlosssymbol.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **ServiceNow-Aktion** aus, wie ServiceNow die in Schritt 5 angegebenen Citrix Cloud-Integritätsvorfälle verarbeitet:
- a) Wählen Sie im Feld **ServiceNow-Aktion** nach Bedarf eine ServiceNow-Aktion aus:
- **Im Dashboard anzeigen.** Zeigt die Vorfälle auf dem Dashboard „Warnungen und Benachrichtigungen“ an.
  - **Vorfälle erstellen.** Erstellt einen ServiceNow-Vorfall für jeden Ziel-Citrix Cloud-Integritätsvorfall.
- b) Wenn Sie „**Vorfälle erstellen**“ als Aktion auswählen, definieren Sie den ServiceNow-Vorfall nach Bedarf:
- Wählen Sie die Werte **Kategorie**, **Auswirkung** und **Dringlichkeit** für den Vorfall aus.
  - Um den Vorfall einer Zuweisungsgruppe zuzuweisen, klicken Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** auf das Suchsymbol und wählen Sie dann die Gruppe aus.
  - Um den Vorfall einer Person zuzuweisen, klicken Sie im Feld **Zuweisen an** auf das Suchsymbol und wählen Sie dann die Person aus.

#### Hinweis

Wenn bei einem Citrix Cloud-Integritätsvorfall eine Aktualisierung erfolgt, werden die neuesten Daten automatisch im Kommentarfeld des entsprechenden ServiceNow-Vorfalles angezeigt. Wenn der Citrix Cloud-Integritätsvorfall behoben ist, wird der ServiceNow-Vorfall automatisch als „Geschlossen“ markiert.

7. Klicken Sie auf **Erstellen**. Die Richtlinie wird auf der Seite **Citrix Cloud Health-Vorfallrichtlinien** angezeigt.

## Überwachen Sie Citrix-Warmmeldungen und -Benachrichtigungen

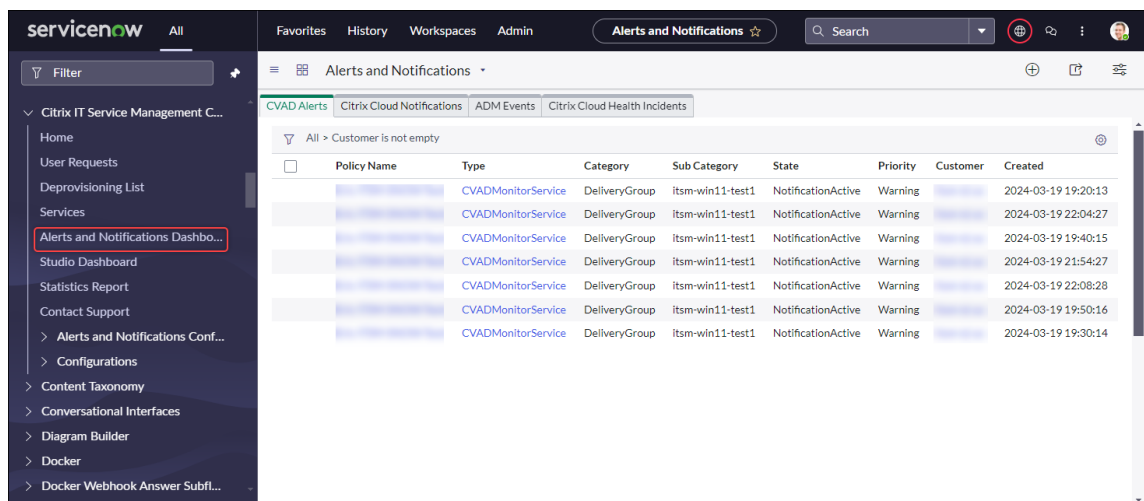
Mit dem ITSM-Adapterdienst bietet Ihre ServiceNow-Instanz IT-Helpdesks einen zentralen Ort zum Überwachen von Warnungen, Benachrichtigungen und ADM-Ereignissen aus Citrix Cloud.

### Hinweis

Citrix ITSM-Ereignismanager steuern, welche Warnungen und Benachrichtigungen im Menü **Warnungen & Benachrichtigungen** angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen von Alarm- und Benachrichtigungsrichtlinien.

Schritte:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Citrix IT Service Management Connector > Alerts and Notifications Dashboard** aus. Die Seite „Warnungen und Benachrichtigungen“ wird mit drei Registerkarten angezeigt. Auf jeder Registerkarte wird ein Nachrichtentyp von Citrix Cloud angezeigt.



3. Klicken Sie auf eine der folgenden Registerkarten, um Details anzuzeigen:
  - **CVAD-Warnungen:** Warnungen von Citrix DaaS und Citrix Virtual Apps and Desktops.
  - **Citrix Cloud-Benachrichtigungen:** Benachrichtigungen von Citrix Cloud.
  - **ADM-Ereignisse:** Ereignisse von Citrix ADM.
  - **Citrix Cloud Service-Ereignisse:** Ereignisse von <https://status.cloud.com>.
4. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Einstellungen für die für Citrix ADM-Ereignisse erstellten Vorfälle zu ändern:
  - a) Klicken Sie auf die Registerkarte **ADM-Ereignisse**.

- b) Suchen Sie auf der angezeigten Seite „**ADM-Ereignisse**“ ein Ereignis und klicken Sie dann auf das Feld „**Vorfall**“.
- c) Ändern Sie auf der angezeigten Seite **Vorfall** die Einstellungen für den Vorfall nach Bedarf. Weisen Sie den Vorfall beispielsweise einer Zuweisungsgruppe oder einem Beauftragten zu.
- d) Klicken Sie auf **Update**.

## Administratoren - Citrix ITSM-Einstellungen konfigurieren

February 28, 2025

Dieser Artikel enthält Anleitungen zum Durchführen der folgenden Administratortasken:

- Citrix DaaS-Daten manuell synchronisieren
- Importieren Sie Citrix-Daten in ServiceNow
- Verwalten Sie IT-Dienste für Citrix Virtual Apps und Desktops
- Erweiterte Einstellungen des ITSM-Connectors verwalten

### Erforderliche Rollen

Citrix ITSM-Administratorrolle (x\_cion\_citrix\_it\_s.ctx\_itsm\_admin)

### Citrix DaaS-Daten manuell synchronisieren

Der Citrix ITSM-Connector synchronisiert Bereitstellungsdaten von den verbundenen Citrix Cloud-Konten mit dem **Studio Dashboard** -Menü. Die Synchronisierung erfolgt stündlich. Citrix ITSM-Administratoren können die Daten mit den folgenden Schritten sofort synchronisieren:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Home**.
3. Klicken Sie auf der Kachel **Datensynchronisierung** auf **Daten aktualisieren**.

### Importieren Sie Citrix-Daten in ServiceNow

Standardmäßig importiert der Citrix ITSM-Connector fünf Arten von Bereitstellungsdaten von Citrix DaaS in Ihre ServiceNow-Instanz. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Informationen zur Bereitstellung von Citrix DaaS anzeigen](#). Ab dem Citrix ITSM Connector 22.6 können Sie mehr Bereitstellungsdaten importieren, indem Sie Datenimportrichtlinien konfigurieren.

Durch die Konfiguration der Richtlinien können Sie beispielsweise VDA- und Lizenzinformationen von Citrix DaaS in Ihre ServiceNow-Instanz importieren:

- VDA-Informationen importieren
- Lizenzinformationen importieren

### Hinweis

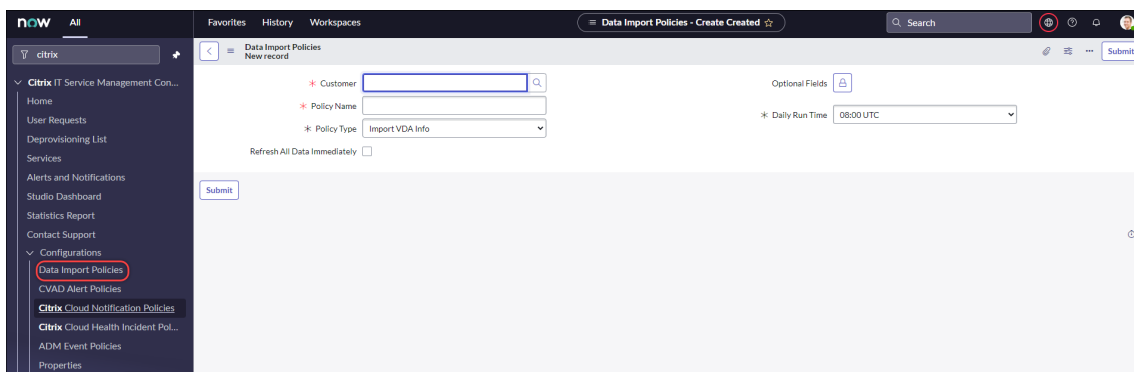
Der Citrix ITSM-Connector bietet zwei ServiceNow-Tabellen zum Speichern von VDA- und Lizenzinformationen. Entwickler können diese Tabellen aufrufen, wenn sie benutzerdefinierte ITSM-Workflows erstellen oder Ihre Asset-Informationen in der Konfigurationsmanagementdatenbank aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [ServiceNow-Tabellen](#) in der Citrix ITSM-Entwicklerdokumentation.

## VDA-Informationen importieren

Mit **Datenimportrichtlinien** können Sie täglich VDA-Informationen von Ihren Citrix Cloud-Konten in Ihre ServiceNow-Instanz importieren.

Um eine Datenimportrichtlinie zu erstellen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Konfigurationen > Richtlinien zum Datenimport**. Die Seite „Richtlinien für den Datenimport“ wird angezeigt.
3. Klicken Sie oben rechts auf **Neu**. Die folgende Seite wird angezeigt.



4. Wählen Sie im Feld **Kunde** ein Citrix Cloud-Konto aus, das Sie verwalten möchten.
5. Geben Sie im Feld **Richtliniennamen** einen beschreibenden Namen für die Richtlinie ein.
6. Wählen Sie aus der Liste **Richtlinientyp** die Option **VDA-Informationen importieren** aus.
7. Wählen Sie im Feld **Optionale Felder** alle zusätzlichen Felder aus, die Sie importieren möchten, wie folgt:

- a) Klicken Sie auf das Schlosssymbol.
- b) Wählen Sie aus der angezeigten Liste die zu importierenden Felder aus.
- c) Klicken Sie auf das Entsperren-Symbol, um die Änderungen zu speichern.

#### Hinweis

- Standardmäßig importiert die Richtlinie automatisch mehrere VDA-Felder, wie etwa Maschinename und Desktopgruppenname.
- Damit die Richtlinie wirksam wird, wenn das installierte Citrix ITSM Connector-Plugin die Version 22.6 hat, müssen Sie mindestens ein optionales Feld hinzufügen. Um diese Einschränkung aufzuheben, aktualisieren Sie das Plug-In auf Version 22.9 oder höher.
- Das Importieren weiterer Felder verbraucht mehr Ressourcen Ihrer ServiceNow-Instanz, beispielsweise Speicherkapazität, Verarbeitungsleistung und Netzwerkbandbreite.

8. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste „**Tägliche Ausführungszeit**“ die Tageszeit aus, zu der die Importaufgabe ausgeführt werden soll.
9. Um VDA sofort nach dem Erstellen der Richtlinie in ServiceNow zu importieren, wählen Sie **Alle Daten sofort aktualisieren** aus.
10. Klicken Sie auf **Submit**.

Auf der Studio-Dashboard-Seite wird eine neue Registerkarte „**Veröffentlichte VDI-Liste**“ angezeigt, auf der IT-Helpdesks die VDA-Maschineninformationen anzeigen können. Die importierten VDA-Daten werden auch in der Datenbanktabelle `x_cion_citrix_it_s_citrix_vdis` gespeichert. Weitere Informationen finden Sie in der [Citrix ITSM-Entwicklerdokumentation](#).

Nachdem Sie eine Datenimportrichtlinie erstellt haben, lädt der erste Import alle VDA-Datensätze aus dem Citrix Cloud-Konto in Ihre ServiceNow-Instanz. Nachfolgende Importe laden nur die VDA-Datensätze, die seit dem vorherigen Import hinzugefügt wurden. Bei Bedarf können Sie vorhandene VDA-Daten in ServiceNow mit den neuesten Daten aus Citrix Cloud aktualisieren.

Um VDA-Daten in ServiceNow mit den neuesten Daten aus Citrix Cloud zu aktualisieren, führen Sie diese Schritte aus:

1. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Konfigurationen > Richtlinien zum Datenimport**. Die Seite „Richtlinien für den Datenimport“ wird angezeigt.
2. Öffnen Sie nach Bedarf eine Richtlinie.
3. Wählen Sie **. Alle Daten sofort aktualisieren**.
4. Klicken Sie auf **Update**.

## Lizenzinformationen importieren

So importieren Sie tägliche Nutzungsdaten für Citrix-App- und Desktoplizenzen:

1. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Konfigurationen > Richtlinien zum Datenimport**. Die Seite „Richtlinien für den Datenimport“ wird angezeigt.
2. Klicken Sie oben rechts auf **Neu**. Die Seite „Neuer Datensatz“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Feld **Kunde** ein Citrix Cloud-Konto aus, das Sie verwalten möchten.
4. Geben Sie im Feld **Richtliniename** einen beschreibenden Namen für die Richtlinie ein.
5. Wählen Sie aus der Liste **Richtlinientyp** die Option **Lizenzinformationen importieren** aus.
6. Wählen Sie aus der Liste **Lizentyp** den Lizenztyp aus, den Sie importieren möchten.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Lizenztypen](#) in der Citrix-Lizenzdokumentation.
7. Klicken Sie auf **Submit**.

Die importierten Lizenznutzungsdaten werden in der Datenbanktabelle `x_cion_citrix_it_s_cvad_a` gespeichert. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie in der [Citrix ITSM-Entwicklerdokumentation](#). Weitere Informationen zu Lizenznutzungsdaten finden Sie unter [Überwachen von Lizenzen und aktiver Nutzung für Cloud-Dienste](#) in der Citrix Cloud-Dokumentation.

## Verwalten Sie IT-Dienste für Citrix Virtual Apps und Desktops

Verwenden Sie **Studio Dashboard**, um IT-Dienste für Citrix Virtual Apps und Desktops zu verwalten, einschließlich:

- Festlegen der Anwendungs- und Desktopverfügbarkeit für Benutzeranforderungen
- Automatische Genehmigung für Bewerbungen aktivieren
- Automatische Genehmigung für Desktops aktivieren
- Deprovisionierung inaktiver Desktops aktivieren
- VM-Größenanpassung aktivieren

### Festlegen der Anwendungs- und Desktopverfügbarkeit für Benutzeranforderungen

Standardmäßig sind alle veröffentlichten Anwendungen und Desktops für Benutzeranforderungen nicht verfügbar. Sie können deren Verfügbarkeit nach Bedarf aktivieren. Verfahren:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Studio Dashboard**.

3. Klicken Sie je nach Bedarf auf die Registerkarte **Veröffentlichte Anwendungen** oder **Veröffentlichte Desktops**.
4. Suchen Sie eine Anwendung oder einen Desktop und klicken Sie dann auf das Feld **Veröffentlichter Name**. Die Anwendungs- oder Desktop-Informationen-Seite wird angezeigt.
5. Um die Anwendungen oder Desktops für Benutzeranforderungen verfügbar zu machen, wählen Sie **Verfügbarkeit für Anforderungen**.
6. Um die Anwendung oder den Desktop aus der Anforderungsliste auszublenden, löschen Sie **Verfügbar für Anforderungen**.
7. Klicken Sie auf **Update**.

### **Automatische Genehmigung für Bewerbungen aktivieren**

Standardmäßig erfordern Anwendungsanforderungen eine manuelle Genehmigung. Um den Genehmigungsprozess für einen Antrag zu speichern, können Sie die automatische Genehmigung dafür aktivieren. Verfahren:

1. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Studio Dashboard**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Published Applications**.
3. Suchen Sie eine Anwendung und klicken Sie auf das Feld **Veröffentlichter Name**. Die Seite mit den Anwendungsinformationen wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Automatische Genehmigung aktivieren**.
5. Legen Sie die Regel zum Hinzufügen von Benutzern zu einer Ressourcengruppe fest:
  - **AD-Gruppe für automatische Genehmigung**. Klicken Sie auf das Schlosssymbol und dann auf das Symbol **Mehrere** hinzufügen/verschieben. Es werden Active Directory-Gruppen angezeigt, die über die Berechtigung zur Verwendung dieser Anwendung verfügen. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um nach Bedarf Gruppen hinzuzufügen.
  - **Liefergruppe für automatische Genehmigung**. Klicken Sie auf das Schlosssymbol und dann auf das Symbol **Mehrere** hinzufügen/verschieben. Es werden Bereitstellungsgruppen angezeigt, die über die Berechtigung zur Verwendung dieser Anwendung verfügen. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um nach Bedarf Gruppen hinzuzufügen.
  - **Anwendungsgruppe für automatische Genehmigung**. Klicken Sie auf das Schlosssymbol und dann auf das Symbol **Mehrere** hinzufügen/verschieben. Es werden Anwendungsgruppen angezeigt, die über die Berechtigung zur Verwendung dieser Anwendung verfügen. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um nach Bedarf Gruppen hinzuzufügen.

6. Klicken Sie auf **Update**.

### **Automatische Genehmigung für Desktops aktivieren**

Standardmäßig erfordern Desktopanforderungen eine manuelle Genehmigung. Um den Genehmigungsprozess für einen Desktop zu beschleunigen, können Sie die automatische Genehmigung dafür aktivieren. Verfahren:

1. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Studio Dashboard**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Veröffentlichte Desktops**.
3. Suchen Sie einen Desktop und klicken Sie auf das Feld **Veröffentlicher Name**. Die Desktop-Informationssseite wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Automatische Genehmigung aktivieren**.
5. Um Benutzer zur angezeigten Bereitstellungsgruppe hinzuzufügen, klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Um Benutzer zu einer AD-Gruppe hinzuzufügen, die über die Berechtigung zur Verwendung des Desktops verfügen, führen Sie die folgenden Schritte aus:
  - a) Wählen Sie **„AD-Gruppe hinzufügen“ statt**.
  - b) Wählen Sie aus der Liste **AD-Gruppe für automatische Genehmigung** nach Bedarf eine AD-Gruppe aus. In der Liste werden AD-Gruppen angezeigt, die über die Berechtigung zur Verwendung des Desktops verfügen.
  - c) Klicken Sie auf **Update**.

### **Deprovisionierung inaktiver Desktops aktivieren**

Durch die Debereitstellung inaktiver Desktops können Ressourcenmanager ungenutzte Ressourcen zurückgewinnen und so die Ressourcennutzung verbessern. Sie können die Debereitstellung inaktiver Desktops basierend auf Bereitstellungsgruppen aktivieren. Bei Bedarf können Sie auch die automatische Deprovisionierung aktivieren.

#### **Hinweis:**

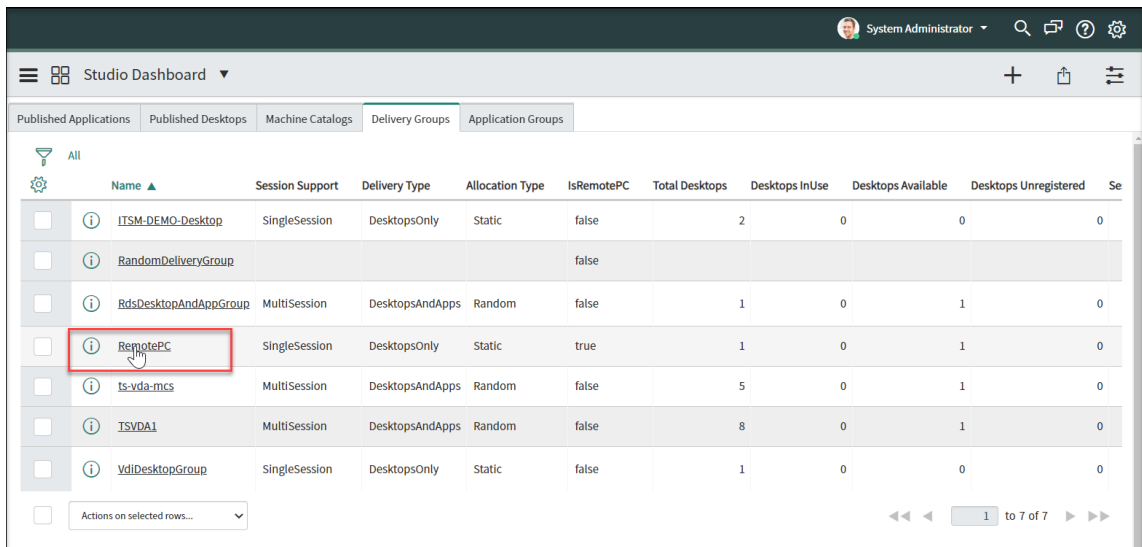
Die Debereitstellung inaktiver Desktops wird nur für statische VDI-Desktops unterstützt.

Verfahren:

1. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Studio Dashboard**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bereitstellungsgruppen**.



- Suchen Sie eine Zustellungsgruppe, deren Feld **Zuordnungstyp Statisch** angezeigt, und klicken Sie dann auf das Feld **Name** . Die Informationsseite der Liefergruppe wird angezeigt.



The screenshot shows the 'Studio Dashboard' interface with the 'Delivery Groups' tab selected. A table lists various delivery groups with columns for Name, Session Support, Delivery Type, Allocation Type, IsRemotePC, Total Desktops, Desktops InUse, Desktops Available, Desktops Unregistered, and Se. The 'RemotePC' row is highlighted with a red box.

	Name ▲	Session Support	Delivery Type	Allocation Type	IsRemotePC	Total Desktops	Desktops InUse	Desktops Available	Desktops Unregistered	Se
<input type="checkbox"/>	ITSM-DEMO-Desktop	SingleSession	DesktopsOnly	Static	false	2	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	RandomDeliveryGroup				false					
<input type="checkbox"/>	RdsDesktopAndAppGroup	MultiSession	DesktopsAndApps	Random	false	1	0	1	0	
<input type="checkbox"/>	RemotePC	SingleSession	DesktopsOnly	Static	true	1	0	1	0	
<input type="checkbox"/>	ts-vda-mcs	MultiSession	DesktopsAndApps	Random	false	5	0	1	0	
<input type="checkbox"/>	TSVDA1	MultiSession	DesktopsAndApps	Random	false	8	0	1	0	
<input type="checkbox"/>	VdiDesktopGroup	SingleSession	DesktopsOnly	Static	false	1	0	0	0	

- Wählen Sie **Deprovisionierung aktivieren**.
- Ändern Sie im angezeigten Feld „**Tage Leerlauf vor Warnungen**“ bei Bedarf den Standardwert.  
Wenn ein Desktop in der Bereitstellungsgruppe länger als die angegebene Anzahl an Tagen im Leerlauf war, wird der Desktop im Menü „Deprovisioning-Liste“ angezeigt. Das Feld *Status* zeigt *Zur Deprovisionierung markiert* an und weist darauf hin, dass der Desktop bald zur Deprovisionierung bereit ist. Um die Generierung solcher Benachrichtigungen zu vermeiden, setzen Sie **Tage des Leerlaufs vor Warnungen** auf **0**.
- Ändern Sie bei Bedarf im angezeigten Feld „**Tage Leerlauf vor der Deprovisionierung**“ den Standardwert.  
Wenn ein Desktop in der Bereitstellungsgruppe länger als die angegebene Anzahl an Tagen im Leerlauf war, wird der Desktop im Menü „Deprovisioning-Liste“ angezeigt. Sein Feld *Status* zeigt *Bereit zur Deprovisionierung* an.
- Um die automatische Deprovisionierung zu aktivieren, wählen Sie **Automatische Deprovisionierung** und wählen Sie dann einen Deprovisionierungstyp aus:
  - Entfernen Sie den Desktop
  - Behalten Sie den Desktop bei, aber entfernen Sie die Benutzerzuweisung
- Klicken Sie auf **Update**.

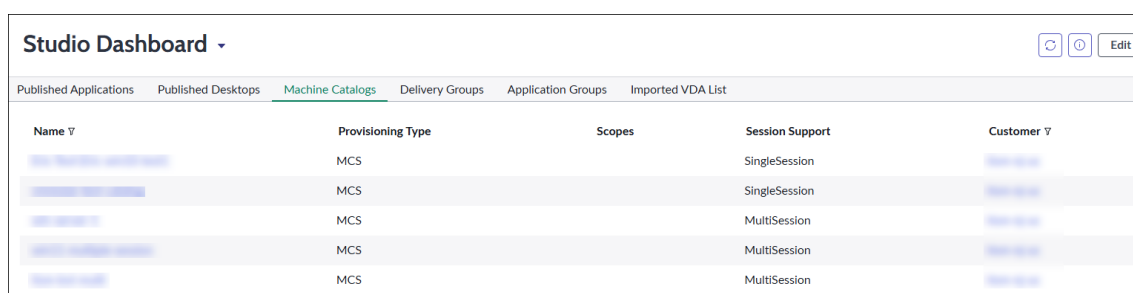
### VM-Größenanpassung aktivieren

Als ITSM-Administrator können Sie die VM-Größenänderung für einen von MCS bereitgestellten Maschinenkatalog aktivieren. Nachdem Sie diese Funktion aktiviert haben, können die Maschinen in

diesem Katalog auf die von Ihnen angegebenen VM-Größen skaliert werden. Mithilfe dieser Funktion können Helpdesks und Endbenutzer eine Desktop-Skalierung anfordern, die den Arbeitslastanforderungen entspricht.

Um die Größenänderung der VM zu aktivieren, führen Sie diese Schritte aus:

1. Gehen Sie zu **Citrix IT Service Management Connector > Studio Dashboard**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Maschinenkataloge**.
3. Suchen Sie einen Maschinenkatalog, bei dem im Feld **Bereitstellungstyp MCS** angezeigt wird, und klicken Sie auf dessen **Namen**. Die Seite mit den Maschinenkatalogdetails wird angezeigt.



Name	Provisioning Type	Scopes	Session Support	Customer
[blurred]	MCS		SingleSession	[blurred]
[blurred]	MCS		SingleSession	[blurred]
[blurred]	MCS		MultiSession	[blurred]
[blurred]	MCS		MultiSession	[blurred]
[blurred]	MCS		MultiSession	[blurred]

4. Wählen Sie **VM-Größenänderung aktivieren**.
5. Geben Sie im angezeigten Feld **Größenänderungstyp** die für die Größenänderung verfügbaren VM-Größen an:
  - a) Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Feld zu entsperren.
  - b) Klicken Sie auf das Lupensymbol neben **Wählen Sie den Zieldatensatz** aus, um die verfügbaren Optionen anzuzeigen.
  - c) Wählen Sie eine VM-Größenoption aus der Liste aus.
  - d) Wiederholen Sie bei Bedarf die Schritte b–c, um weitere VM-Größenoptionen hinzuzufügen.

#### Hinweis

Die ausgewählten Größen bestimmen die Optionen zur Größenänderung der VM, die Helpdesks und Endbenutzer auf Anfrage zur Verfügung stehen. Wählen Sie die Größen basierend auf den Arbeitslastanforderungen.

6. Klicken Sie auf **Update**.

Nachdem Sie diese Schritte abgeschlossen haben, ist die Größenänderung für den ausgewählten Maschinenkatalog aktiviert.

## Erweiterte Einstellungen des ITSM-Connectors verwalten

Verwenden Sie **Konfigurationen > Eigenschaften** , um erweiterte Einstellungen für den ITSM-Connector zu verwalten, einschließlich:

- Aktivieren der Remote-PowerShell
- Automatisches Löschen für Citrix-Warnmeldungen und -Benachrichtigungen aktivieren
- Aktivieren Sie die Unterstützung für Citrix Cloud-Konten mit mehreren AD-Domänen.
- Aktivieren Sie AD-Vorgänge über ITSM

### Aktivieren der Remote-PowerShell

Um die benutzerdefinierte Aktivität „ **PowerShell-Skripts auf einem Computer ausführen** “ zu unterstützen, aktivieren Sie die Remote-PowerShell-Funktion im Citrix ITSM-Connector wie folgt:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Citrix IT Service Management Connector > Konfigurationen > Eigenschaften** aus. Die Seite **Citrix-Kunden** wird angezeigt und listet die Citrix Cloud-Konten auf, die Sie dem Plug-In hinzugefügt haben.
3. Suchen Sie einen Kunden und klicken Sie dann auf **Anzeigename**. Die Kundeninformationsseite wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Remote-PowerShell aktivieren**.
5. Klicken Sie auf **Update**.

Weitere Informationen zu dieser benutzerdefinierten Aktivität finden Sie unter [Benutzerdefinierte Aktivitäten und Tabellen](#).

#### Hinweis

Ihre Einstellung wird in 24 Stunden wirksam. Damit die Änderungen sofort wirksam werden, starten Sie Cloud Connectors neu.

### Automatisches Löschen für Citrix-Warnmeldungen und -Benachrichtigungen aktivieren

Der Citrix ITSM-Connector synchronisiert ständig die folgenden Daten von Citrix Cloud mit Ihrer ServiceNow-Instanz. Um Speicherplatz zu sparen, können Sie die automatische Löschung der Daten aktivieren und eine Aufbewahrungsdauer für die Daten festlegen.

- Warnmeldungen von Citrix DaaS und Citrix Virtual Apps and Desktops
- Benachrichtigungen von Citrix Cloud
- Ereignisse von Citrix Application Delivery Management (ADM)

- Lizenznutzungsdaten von Citrix DaaS

Um die automatische Löschung für Citrix-Daten zu aktivieren, führen Sie diese Schritte aus:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Citrix IT Service Management Connector > Konfigurationen > Eigenschaften** aus. Die Seite **Citrix-Kunden** wird angezeigt und listet die Citrix Cloud-Konten auf, die Sie dem Plug-In hinzugefügt haben.
3. Suchen Sie einen Kunden und klicken Sie dann auf **Anzeigename**. Die Kundeninformationsseite wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Automatische Datenlöschung aktivieren**.
5. Geben Sie im angezeigten Feld „**Aufbewahrungstage**“ einen Aufbewahrungszeitraum in Tagen ein.
6. Klicken Sie auf **Update**.

### **Aktivieren Sie die Unterstützung für Citrix Cloud-Konten mit mehreren AD-Domänen**

In Citrix Cloud-Konten mit mehreren AD-Domänen werden Benutzer anhand von Benutzernamen und Domännennamen identifiziert. Um dem ITSM-Connector-Plug-In das Abrufen von Benutzersitzungsdaten von diesen Konten zu ermöglichen, wählen Sie den **SAM-Kontonamen** oder **Benutzerprinzipalnamen (UPN)** als benutzerspezifische Identität aus.

Befolgen Sie diese Schritte, um die Unterstützung zu aktivieren:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Citrix IT Service Management Connector > Konfigurationen > Eigenschaften** aus. Die Seite **Citrix-Kunden** wird angezeigt und listet die Citrix Cloud-Konten auf, die Sie dem Plug-In hinzugefügt haben.
3. Suchen Sie einen Kunden mit mehr als einer AD-Domäne und klicken Sie dann auf **Anzeigename**. Die Kundeninformationsseite wird angezeigt.
4. Wählen Sie aus der Liste **Eindeutige Benutzeridentität** das Feld aus, in dem der sMAccount-Name oder UPN gespeichert ist. Die Optionen stammen aus den Feldnamen in der Tabelle **Organisation > Benutzer**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderung zu speichern.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5 für alle anderen Kunden mit mehreren AD-Domänen in der Liste.

## Aktivieren Sie AD-Vorgänge über ITSM

Beim Genehmigen von Benutzeranforderungen für Anwendungen und Desktops können Ressourcenmanager Benutzern Anwendungen und Desktops zuweisen, indem sie sie zu Active Directory (AD)-Gruppen mit der Berechtigung zur Verwendung der Anwendungen oder Desktops hinzufügen. Um diese Funktionalität zu aktivieren, müssen Sie AD-Vorgänge mit einer der folgenden Methoden aktivieren:

- **ServiceNow für AD-Vorgänge verwenden:** Aktivieren Sie die **Active Directory Automation**-Lösung in ServiceNow. Weitere Informationen finden Sie in diesem [ServiceNow-Artikel](#).
- **ITSM für AD-Vorgänge verwenden:** Aktivieren Sie die Eigenschaft **AD-Vorgang über ITSM aktivieren**. Diese Konfiguration verwendet den Citrix Identity-Dienst, um eine Verbindung mit Ihrem AD-Server herzustellen.

Um die Eigenschaft **AD-Betrieb über ITSM aktivieren** zu aktivieren, führen Sie diese Schritte aus:

1. Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow Service Management Portal an.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Citrix IT Service Management Connector > Konfigurationen > Eigenschaftenaus**. Die Seite **Citrix-Kunden** wird angezeigt und listet die Citrix Cloud-Konten auf, die Sie dem Plug-In hinzugefügt haben.
3. Suchen Sie ein Konto und klicken Sie dann auf das Feld **Anzeigename**. Die Kundeninformationssseite wird angezeigt.
4. Wählen Sie **AD-Betrieb über ITSM**.
5. Geben Sie in den angezeigten Feldern **AD-Konto** und **AD-Passwort** die Anmeldeinformationen mit der Berechtigung zum Hinzufügen von Benutzern zu AD-Gruppen ein.
6. Klicken Sie auf **Update**.

## Upgrade

June 17, 2022

Um den Citrix ITSM Adapter Service auf eine neue Version zu aktualisieren, installieren und konfigurieren Sie das entsprechende Citrix ITSM Connector-Plug-in auf Ihrer ServiceNow-Instanz.

Schritte:

1. Suchen Sie im ServiceNow Store nach **Citrix**, um das Plug-in zu finden, und laden Sie dann die erforderliche Version herunter.

2. Installieren Sie das Plug-in auf Ihrer ServiceNow-Instanz.

Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren des Citrix ITSM Connector-Plug-ins](#).

3. Wenn die Plug-in-Version 22.3.0 ist, rufen Sie die Anmeldeinformationen für den Citrix Cloud Secure Client ab, die Sie ursprünglich für den Dienst generiert haben, und fügen Sie sie dann dem Plug-in hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen der Anmeldeinformationen für die Authentifizierung zum Plug-in](#).

Das Upgrade ist abgeschlossen.

## Benutzerdefinierte Aktivitäten, Aktionen und Tabellen

January 17, 2024

Der ITSM Adapter Service bietet eine Reihe von benutzerdefinierten Aktivitäten, Aktionen und Tabellen über das Citrix ITSM Connector-Plug-In. Mit ihnen können Entwickler Citrix ITSM-Workflows erstellen, die Ihren Anforderungen am besten entsprechen:

- Mit den Aktivitäten können Entwickler im [ServiceNow Workflow-Editor](#) Workflows für Citrix-Apps und -Desktops erstellen.

Aktivitäten sind Bausteine von ServiceNow-Workflows. Das Citrix ITSM Connector Plug-In bietet benutzerdefinierte Aktivitäten für Citrix-Apps und -Desktops. Nehmen Sie als Beispiel die Aktivität "Sitzungen abrufen". Es ruft Informationen zu Citrix-App- und Desktopsitzungen basierend auf Variablenwerten ab.

- Mit den Aktionen können Entwickler mit dem [ServiceNow Flow Designer](#) Workflows für Citrix-Apps und -Desktops erstellen.
- Mit den Tabellen können Sie Daten aus Citrix-Umgebungen abrufen.

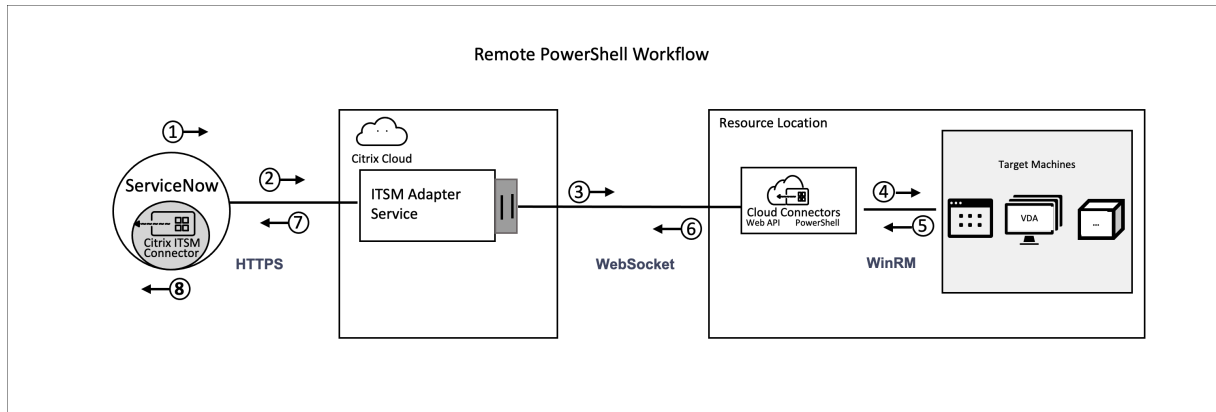
Weitere Informationen finden Sie in der [Citrix ITSM-Entwicklerdokumentation](#).

### **Aktivität: PowerShell-Skripts auf einem Computer ausführen**

Mit der benutzerdefinierten Aktivität **PowerShell-Skripts auf einer Maschine ausführen** können Sie PowerShell-Skripts remote auf einem Zielcomputer ausführen.

## Übersicht

Das folgende Diagramm veranschaulicht den Verarbeitungsablauf dieser benutzerdefinierten Aktivität.



Der detaillierte Prozess sieht wie folgt aus:

- 1 und 2: Das Citrix ITSM Connector-Plug-In sammelt Daten aus der Aktivität und sendet sie an den Citrix ITSM Adapter Service.
- 3: Der Citrix ITSM Adapter Service analysiert die empfangenen Daten und sendet sie an die Cloud Connectors des Ziels.
- 4: Die Cloud Connectors analysieren die empfangenen Daten und liefern das Skript zur Ausführung an den Zielcomputer.
- 5, 6 und 7: Der Zielcomputer führt das Skript aus und gibt das Ergebnis an ServiceNow zurück. Dabei werden die Protokolle HTTPS, WebSocket und WinRM verwendet.

Diese Aktivität enthält die folgenden Daten:

- Kunden-ID und Standort-ID der Ressource. Identifizieren Sie die Cloud Connectors für die Skriptbereitstellung.
- Maschinenname. Identifiziert den Zielcomputer, auf dem das Skript ausgeführt werden soll.
- Benutzername und Kennwort. Identifizieren Sie die Anmeldeinformationen, um PowerShell auf dem Computer auszuführen.
- Skript. Identifiziert das PowerShell -Skript.

Weitere Informationen finden Sie unter [Ausführen von PowerShell-Skripten auf einer Maschine](#) in der Citrix ITSM-Entwicklerdokumentation.

## Voraussetzungen

Bevor Sie diese Aktivität verwenden, müssen Sie:

- Aktivieren Sie Remote-PowerShell im Citrix ITSM-Connector. Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-PowerShell aktivieren](#).
- Aktivieren Sie VDA-Maschinen für den Empfang von Remote-Befehlen. Weitere Informationen finden Sie in [diesem Microsoft-Artikel](#).

### Beginnen Sie mit dem Beispiel-Workflow

Das ServiceNow Service Management Portal bietet einen Beispiel-Workflow, der Ihnen hilft, die Verwendung dieser benutzerdefinierten Aktivität zu verstehen.

Gehen Sie wie folgt vor, um diesen Beispiel-Workflow als Benutzer zu erleben:

1. Gehen Sie im ServiceNow Service Management Portal zu **Citrix IT Service Management Connector > Dienste > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
2. Klicken Sie auf **PowerShell-Skripts auf einem Computer ausführen (Beispiel-Workflow)**.
3. Suchen Sie mithilfe des Benutzernamens, der Bereitstellungsgruppe oder des Maschinenkatalogs (beliebige oder alle) nach einer Zielmaschine und wählen Sie dann eine Maschine aus den Suchergebnissen aus.
4. Geben Sie in den Feldern **Benutzername** und **Kennwort** die Anmeldeinformationen für die Ausführung des PowerShell-Skripts auf dem Computer ein.
5. Geben Sie im Feld **Skriptinhalt** das PowerShell-Skript ein, das auf dem Computer ausgeführt werden soll. Ab Version 23.7.0 des ITSM Adapter Service können Sie Parameter im Skript verwenden. Parameter werden als `${ ScriptParameters.<key> }` dargestellt. Jeder Schlüsselname entspricht einem anderen Parameter, z. B. `${ ScriptParameters.ExampleParam1 }` und `${ ScriptParameters.ExampleParam2 }`.
6. Wenn Sie Parameter im Skript verwenden, geben Sie im Feld **Skriptparameter** Schlüssel-Wert-Paare im JSON-Format ein, um den Schlüssel im Skript Werte zuzuweisen. Beispiel:  
`{ "ExampleParam1": "Value1", "ExampleParam2": "Value2" }`
7. Klicken Sie auf **Submit**.

#### Beispiel Inhalt des Skripts:

```
1 $processes = Get-Process -Name “ ${
2   ScriptParameters.appname }
3   ”
4 foreach ($process in $processes){
5
6     Stop-Process -id $process.Id
7 }
```

Skriptparameter:

```
{ "appname": "chrome" }
```



Endgültiges Skript:

```
1 $processes = Get-Process -Name "chrome"  
2 foreach ($process in $processes){  
3  
4     Stop-Process -id $process.Id  
5 }
```

Gehen Sie wie folgt vor, um die Entwurfsdetails dieses Workflows anzuzeigen:

1. Wählen Sie im ServiceNow Service Management Portal im linken Navigationsmenü den **Workflow-Editor** aus.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Workflows** den **CTX Remote PowerShell-Workflow** aus. Die Designdetails werden angezeigt.



© 2025 Cloud Software Group, Inc. All rights reserved. This document is subject to U.S. and international copyright laws and treaties. No part of this document may be reproduced in any form without the written authorization of Cloud Software Group, Inc. This and other products of Cloud Software Group may be covered by registered patents. For details, please refer to the Virtual Patent Marking document located at <https://www.cloud.com/legal>. Citrix, the Citrix logo, NetScaler, and the NetScaler logo and other marks appearing herein are either registered trademarks or trademarks of Cloud Software Group, Inc. and/or its subsidiaries in the United States and/or other countries. Other marks are the property of their respective owner(s) and are mentioned for identification purposes only. Please refer to Cloud SG's Trademark Guidelines and Third Party Trademark Notices (<https://www.cloud.com/legal>) for more information.