

ServiceNow Systemklon und Speicheroptimierung

Eric Metten

Frankfurt, November 2023

Agenda

→ Ausgangssituation | Instance Database Footprint

→ Attachments löschen

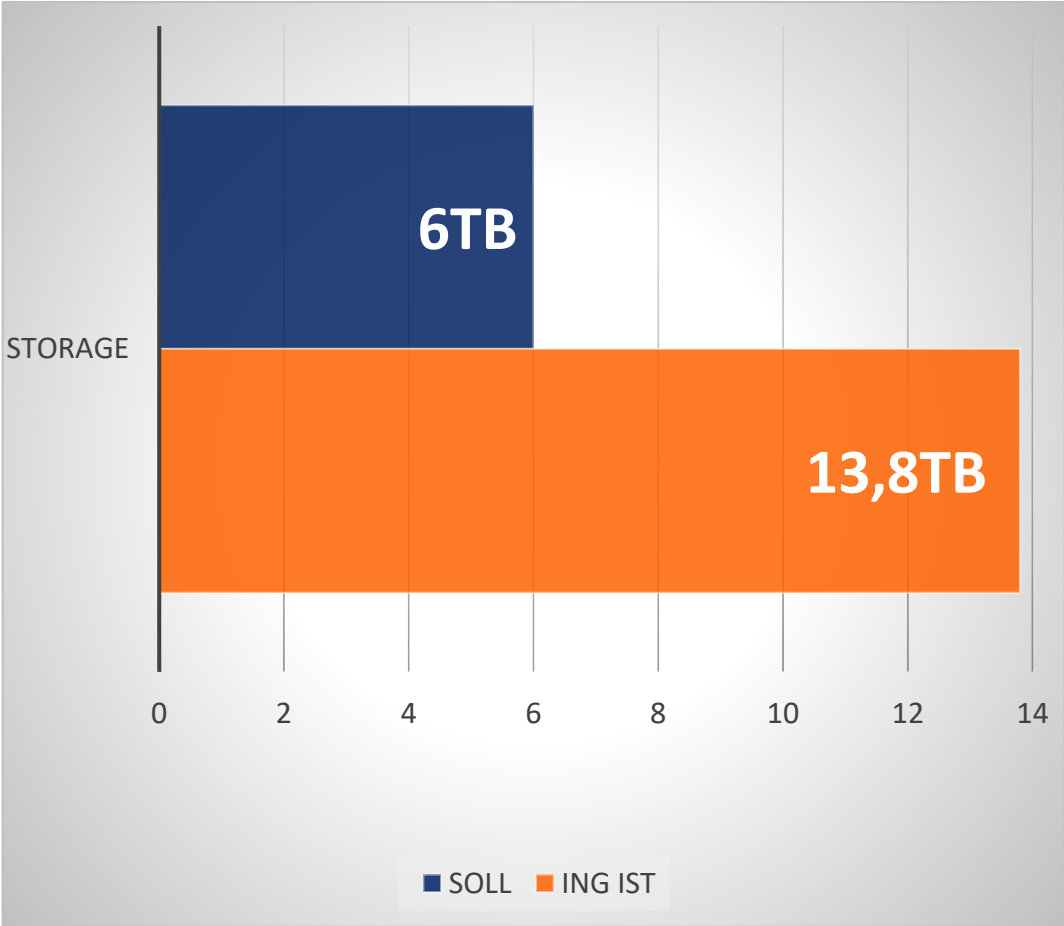
→ Bereinigung der Fragmente

→ Clone Profiles and Settings

→ Ideen und Möglichkeiten

Soll-Ist-Vergleich

Ausgangssituation



Instance Database Footprint

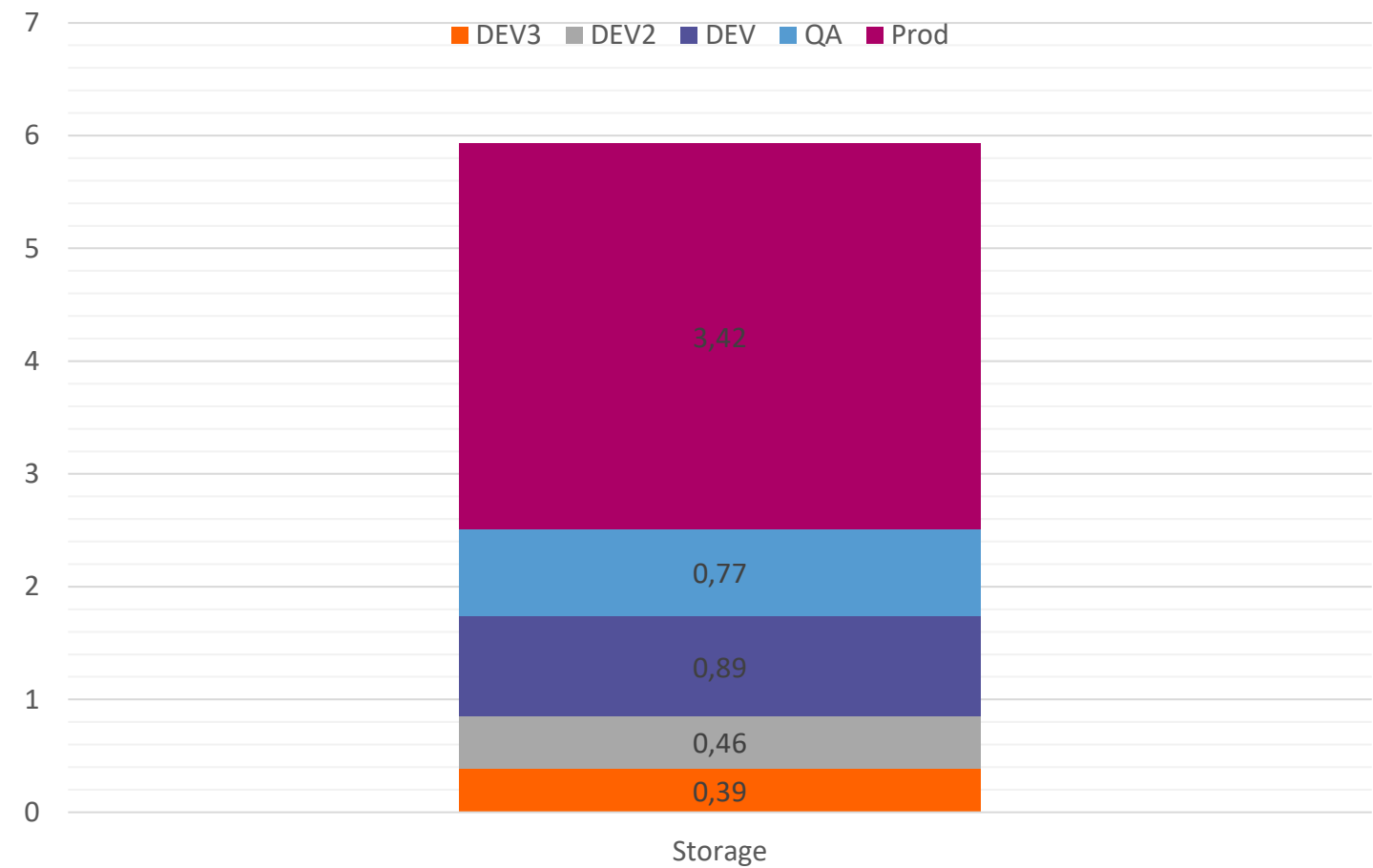
Database Size (GB): 3417.63

Table	Table Size (GB)
sys_audit*	833.75
sys_attachment_doc	559.86
sys_journal_field	280.45
sys_archive_log	262.91
sys_email*	150.02
task	120.66
sys_audit_relation	117.77
sys_audit_delete	83.77
ar_u_remediation_task	74.55
syslog*	66.01

Aufteilung des Speicherbedarfs

Instanzen

DEV3:	390GB
DEV2:	465GB
DEV:	891GB
QA:	767GB
Prod:	<u>3415GB</u>
	5928GB



Instance Database Footprint

servicenow Support

Search knowledge articles, product documentation, and more

My Support Instances Automation Store Trust Center

Instances Dashboard (7)

Instance name	Status	Current version	Scheduled changes	Cases	Actions
Instance 1	Upgrade scheduled Dec 1, 2023 23:00:00	Utah Patch 7	1	1	
Instance 2	Upgrade scheduled Nov 10, 2023 23:00:00				
Instance 3	Upgrade scheduled Nov 10, 2023 23:00:00				
Instance 4	Upgrade scheduled Nov 10, 2023 23:00:00				

Administration

- Activate Plugin
- Remove Demo Data
- Rename an Instance
- Reprovision Email

Reports

- Database Footprint
- List of backups for the instance
- My IP Information

Database Footprint ☆

Use this catalog to enquire about database footprint of an instance.

* Please select an instance

* Number of largest tables by size ?

Note: Selecting more tables will take more time to fetch results. ✕

10

servicenow Support

Search knowledge articles, product documentation, and more

My Support Instances Automation Store Trust Center

All automations

- Plugins
- Service catalog
- My bookmarks

Featured Automations

Service catalog

Activate Plugin

Use this form to request activation of a plugin. ServiceNow administrators can activate the...

☆ [Request](#)

Service catalog

Database Footprint

Use this catalog to enquire about database footprint of an instance.

☆ [Request](#)

Attachments löschen (DTA“P“)

Mögliche Filter

- Dateigröße
- Alter
- Tabelle des Records
- Created by



Probleme

- Elementare Att. fehlen
- Alte Instanz
- Keine Plugin Kennzeichnung
- Keine “Lock” Funktion



Lösung

Created by == User
Löschen der
Attachments, die nur
durch einen User
erstellt wurden.

Bereinigung der Fragmente

Wichtig: Löscht man ein Attachment von 100MB reduziert sich nicht automatisch der Footprint!

Fragmente entstehen durch

- 1. Löschen von Attachments**
- 2. Bereinigen von Tabellen**
- 3. Bereinigen von Indizes**
- 4. Clone CleanUp Scripts**



Endgültige Löschung

ServiceNow Support (HI Portal)
Case erstellen
Admins scannen Instanz

Die Größe von Instanzen ist im Wesentlichen immer größer als ihr tatsächlicher Speicherbedarf

Clone Profiles and Settings

Achtung beim Deployment! Profil muss auf Quell-Instanz vorhanden sein.

Form Settings

- Preserve Update Sets (nur Global Scope)
- Preserve Task Table Records (90 Days)
- Exclude Audit, Attachment, User, Themes

Custom Profiles

- Enthält definierte Exclusions und Preservers
- Läuft zusätzlich zum System Profile
- Unterschiedliche Profile pro Instanz und Nutzen
 - Bsp: Audit, Basis, Pentest



System Profiles

- schreibgeschütztes Klonprofil
- vordefinierte Liste OOTB
- Läuft immer!
- Sichert z.B MID Server Einstellungen und Auth

Exclusions: ignoriert Daten komplett (leere Tabelle)

Preservers: verändert Daten passend zur Condition nicht, legt neue an

Cleanup Script: POST Action, komplette Tabelle wird kopiert, Fragmente bleiben nach Löschung übrig.

Ideen und Möglichkeiten

TS Tabellen Global Search

- Global Search Indizes
- Enormes Einsparpotenzial
- Keine Exclusions (Tablerotation)

Mail Archivierung (Plugin)

- Archiviert Mails nach einem Jahr
- Löscht archivierte Mails nach einem Jahr
- In Activities nicht mehr sichtbar
- Email Retention plugin

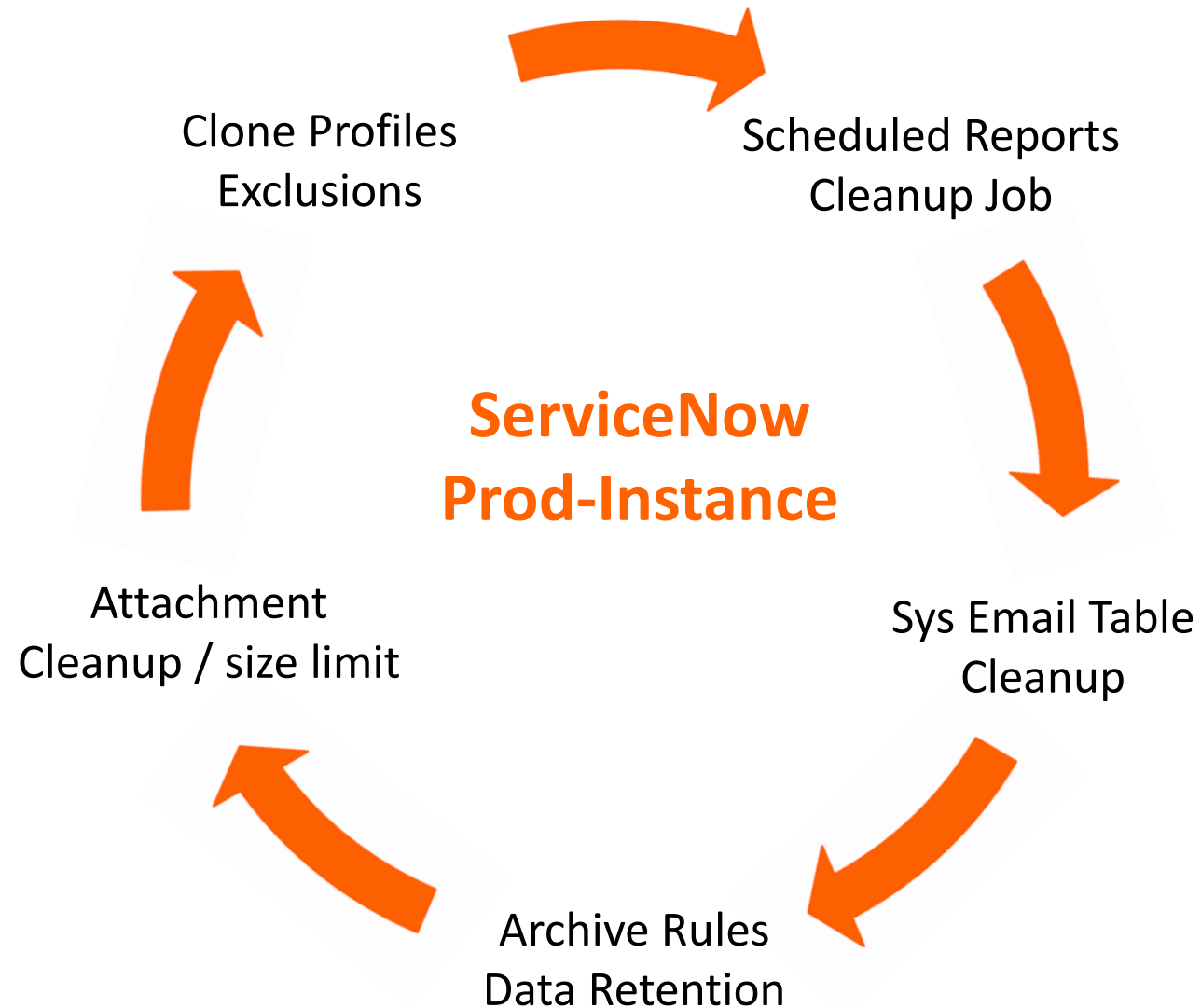
Scheduled Reports

- Report Anhänge verbleiben unnötigerweise auf Instanz
- Idee: Checkbox durch die Attachment nach dem Senden automatisch gelöscht wird

PRE Queries

- Zusätzlich zu Exclusions und CleanUps
- Idee: Vorfilterung der zu klonenden Datensätze

Key-Faktor



Key-Learnings

→ ServiceNow Kooperation ausbauen

→ Daten verstehen

→ Ressourcen einplanen

→ Klare Zielsetzung

Vielen Dank



Fragerunde?

do your thing