Xanadu: Außendienst-Management

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsverzeichnis

Außendienst-Management 5

Außendienst-Management erkunden 6

Außendienst-Management Geführtes Setup 10

Integrierte Arbeitsauftragseingabe 11

Planungs- und Einsatzplanungsvorgänge werden optimiert 15

Dispatcher-Arbeitsbereich 22

Kapazitäts- und Reservierungsmanagement 24

Außendienst Crew Operations 26

Außendienst Gebietsplanung 26

Mobile Experience für Außendienst-Management 28

Playbooks für Außendienst-Management 33

Außendienstmarktplatz 34

Bestandsmanagement in Außendienst-Management 34

Personaloptimierung für den Außendienst 34

Virtual Agent für Außendienst-Management 36

Außendienst-Qualitätsmanagement 36

Unterstützung für lineare Assets 37

Überwachung und Analysen für Außendienst-Management 38

Management geplanter Arbeit 40

Workflow-Beispiele für Außendienst-Management 40

Außendienst-Management konfigurieren 54

Implementierung von Außendienst-Management planen 57

Field Service Management aktivieren 72

Richten Sie Ihr Personal ein 79

Arbeitsaufträge und Aufgaben einrichten 173

Einrichtung der Bestands- und Assetverwaltung 256

Konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich einrichten 261

Einrichten einer Außendienst-Planungsmethode 308

Die Anwendung Außendienst Now Mobile Agent wird eingerichtet 400

Integration von Außendienst-Management mit anderen Anwendungen 423

Einrichten von FSM-Berichten und -Analysen 448

Außendienst-Management verwenden 458

Sie verwaltet Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben 458

Bestandsverwaltung in Außendienst-Management 520

Arbeitsauftragsaufgaben über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal verwalten 534

Verwalten von -Terminen in Außendienst-Management 537

Planen und Versenden von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter 546

Zuweisen von Geräten zu einer Arbeitsauftragsaufgabe 657

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr für Außendienst-Mitarbeiter-Überwachung und Zuweisungen verwenden 661

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

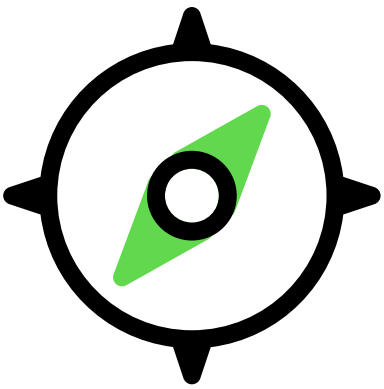
Außendienst-Auftragnehmerportal....663
Zeigen Sie Informationen zu Kapazitätsauslastungen an....680
Außendienst mit Servicestandorten....681
Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit verwalten....682
Arbeitsauftragsaufgaben mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile verwalten....693
Personaloptimierung für den Außendienst verwalten....706
Lineare Assets werden in verwaltet Außendienst-Management....736
Verwenden Sie die Anwendung Now Mobile Agent, um -Aufgaben auszuführen....737
Berichterstellung und Analytics für Außendienst-Management....792
Verwenden Sie das Dashboard „Außendienst-Management-Übersicht“. 792
Betriebsabläufe in Echtzeit überwachen....794
Dashboard fürAuftragnehmer 796
Dashboard für Auftragnehmer im konfigurierbaren Arbeitsbereich....798
Kapazitäts-Analytics-Dashboard für Außendienstgebiet....801
Dashboard für die Planungsintegrität....805
Außendienst-Sicherheitsdashboard verwenden....808
Performance Analytics-Dashboard für Außendienstgebiet....810
Zeigen Sie Themen für Arbeitsauftrags-Trends an....813
Referenz für Außendienst-Management....813
Mit Field Service Management installierte Komponenten....814
Funktionen für Compliance mit Abschnitt 508....850
Felder für Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Field Service Contractor....850
Mit zusätzlichen Plugins für Außendienst-Management installierte Komponenten....851
Schedule Optimization-Komponenten....925
Zeitplanoptimierung – Reiseschätzungsanbieter....936
Intraday-Zeitplanautomatisierungs-Flows und Subflows....937
Tabelle der Aufgabenbeauftragten....938
Symbole für Kalenderereignisse in Dispatcher-Arbeitsbereich....939
Vorhandene Karten-Stecknadeln in Dispatcher-Arbeitsbereich....940
Eigenschaften von Support für lineare Assets....943
Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM)....945
Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) erkunden....946
Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) konfigurieren....947
Kompetenzeingaben für Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM)....949
Konfigurieren Sie die UI-Aktion Abschlussnotizen generieren....950
Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) verwenden....951
Generieren Sie eine Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe....951
Generieren Sie Abschlusszusammenfassungen für Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Mobile Agent 952
Mit Now Assisteinen Wissensartikel aus CSM/FSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich und der klassischen Umgebung generieren....955
Sidebar-Diskussion zusammenfassen....957

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst-Management

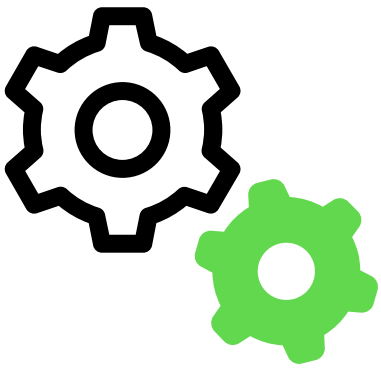
Mit der Anwendung ServiceNow® Außendienst-Management können Sie Arbeitsaufträge und zugehörige Aufgaben, Ressourcen, Kompetenzen, Assets und Standorte verwalten. Verwenden Sie diese Anwendung, um Arbeitsauftragsaufgaben und Außendienstmitarbeiter zur Durchführung von Außendienstarbeiten wie der Installation, Reparatur oder Wartung von Geräten an den Kundenstandort zu entsenden.

Untersuchen



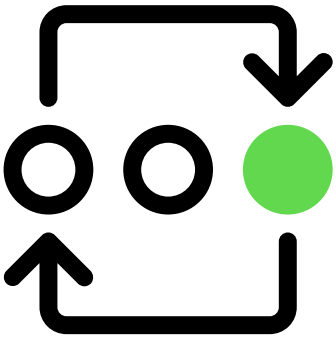
Erfahren Sie, wie Manager, Einsatzplaner, Techniker, Kunden und Service Desk-Mitarbeiter Außendienst-Management verwenden.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

integrieren

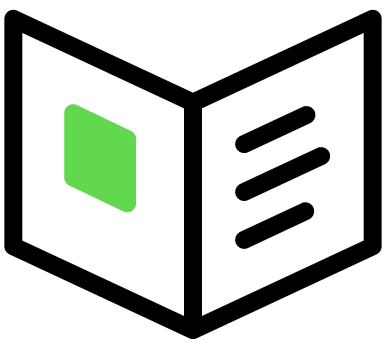


Erweitern Sie die Fähigkeiten von Außendienst-Management durch die Integration mit anderen Anwendungen.

Verwenden

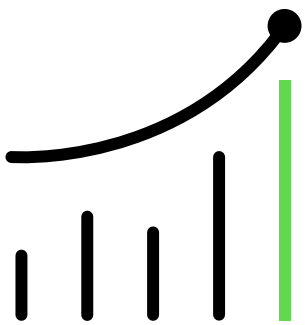
Verwalten Sie am -Standort ausgeführte Arbeitsaufgaben. Zusammenarbeit zwischen Betrieb, Außendienstmitarbeitern und Kunden über mobile Kanäle.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Tabellen, Rollen, Eigenschaften und Feldern ab.

Analysieren



Greifen Sie auf vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen zu, um Ihren Service zu überwachen und zu verbessern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisieren

Verwenden Sie Now Assist for FSM, um die Produktivität und Effizienz der Anwender durch proaktive Experiences mit generativer KI zu verbessern.

Zusätzliche Ressourcen:

- Weitere Informationen zu den Neuerungen und Änderungen in diesem Release finden Sie unter Field Service Management release notes.
- Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow-Konto an, und finden Sie zusätzliche Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von Funktionen für Außendienst-Management unter Now Create.
- Tauschen Sie sich mit anderen Außendienst-Management -Anwendern im FSM-Gemeinschaftsforum aus.
- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um den Setup-Prozess für Außendienst-Management zu optimieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Customer Success Center.
- Melden Sie sich für das Schulungsprogramm und die Zertifizierung von ServiceNow Field Service Management an, um mehr über die Kernfunktionen Außendienst-Management und die releasespezifischen Funktionen zu erfahren.
- Informationen zur Einrichtung von Außendienst-Managementfinden Sie unter Außendienst-Management konfigurieren.

Außendienst-Management erkunden

Verwenden Sie die Anwendung Außendienst-Management, um Arbeitsanforderungen zu verwalten, die vor Ort durch Außendienstmitarbeiter ausgeführt werden. Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung von Außendienst-Managementstarten oder erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen, um Ihren Einsatzplanern, Managern und Service Desk-Mitarbeitern eine nahtlose Experience zu bieten, um Probleme zu lösen und Anforderungen zu erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst-Management – Übersicht

Probleme, die Vor-Ort-Services von Außendiensttechnikern erfordern, müssen schnell behandelt und gelöst werden. Wenn Sie versuchen, komplexe Probleme vor Ort mit unterschiedlichen, nicht verbundenen Systemen mit geringer oder keiner Automatisierung oder Transparenz zu lösen, sind die Kosten hoch.

Mit der Anwendung Außendienst-Management können Sie mehr Aufgaben schneller mit Anwendungen lösen, die Aufgaben-Workflows optimieren können. Helfen Sie Ihren Außendienstteams, Probleme proaktiv anzugehen und schnell zu lösen. Mit Außendienst-Management vernetzen Sie Teams, Prozesse und Systeme, um die Ursache von Problemen zu identifizieren und zeitnah zu beheben. Ermöglichen Sie Ihren Technikern mit der mobilen Anwendung Außendienst, die online oder offline verwendet werden kann, Zugriff auf alle ihre Aufgaben.

Hinweis:
Sie können auch die vollständige Infokarte für ein Highlight der Funktionen von Außendienst-Management anzeigen und herunterladen.

Außendienst-Management – Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Konfigurieren Sie die Anwendung Außendienst-Management, um den Prozess der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben an Außendiensttechniker zu automatisieren und einsatzbereit zu machen.
Initiator	Erstellen Sie einen neuen Arbeitsauftrag oder erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus anderen Datensatztypen, z. B. aus einem Problem, einem Incident, einem Change oder einer Projektaufgabe.
Qualifizierer	Überprüfen und qualifizieren Sie Arbeitsaufträge, um sicherzustellen, dass die Arbeitsauftragsaufgaben erstellt werden.
Dispatcher	Arbeitsauftragsaufgaben den am besten geeigneten und verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zuweisen. Der Einsatzplaner kann auch die Reise- und Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters, den Teilebedarf und die Asset-Nutzung nachverfolgen. Einsatzplaner sind Teil des Außendienst-Management-Teams, das die Außendienstteams und die Kunden-Experience gleichzeitig verwaltet, um ein positives Ergebnis für das Unternehmen zu erzielen.
Manager	Verwalten und überwachen Sie den Fortschritt von Arbeitsauftragsaufgaben. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe ablehnt, können Sie die Aufgaben einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.

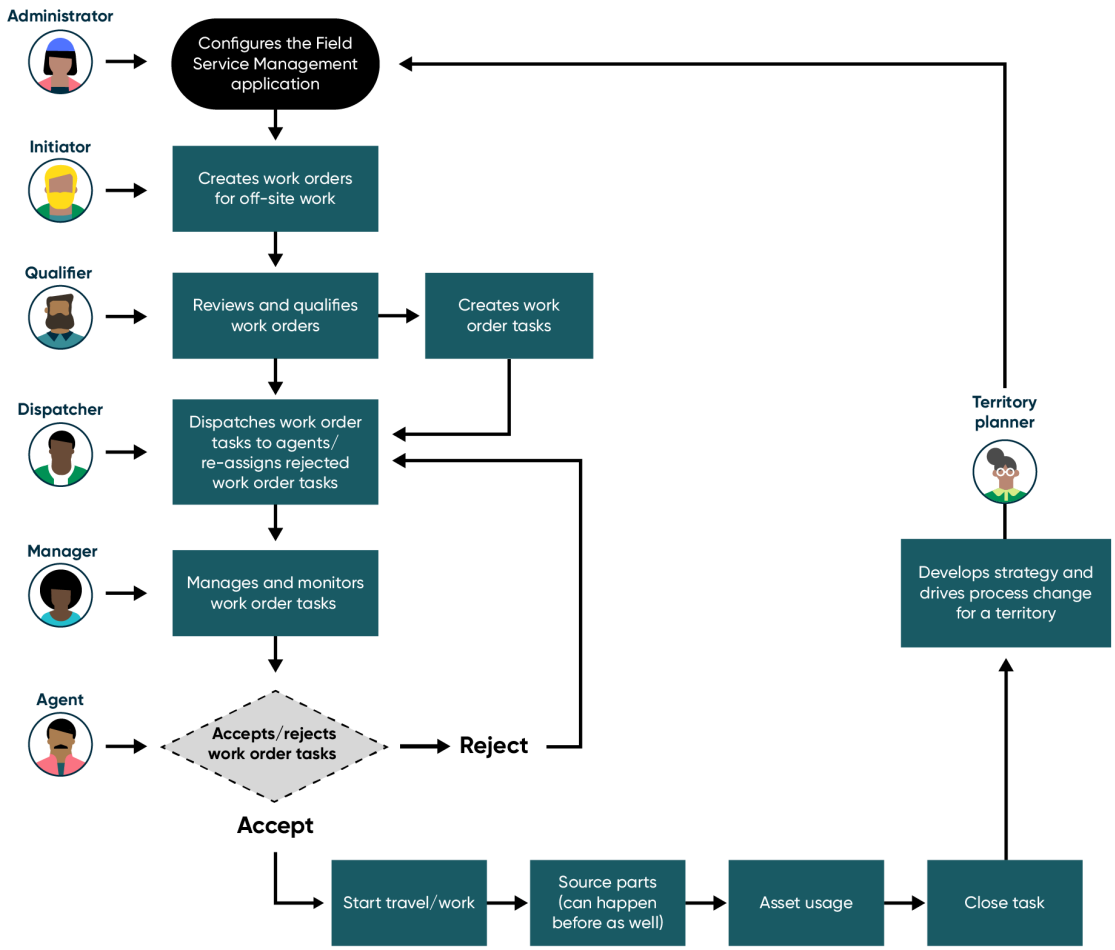
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
Agent	Reisen Sie mit den erforderlichen Teilen und Kompetenzen zum Kundenstandort, um an der zugewiesenen Aufgabe zu arbeiten.

Außendienst-Management – Workflow

Das folgende Beispiel zeigt einen End-to-End-Workflow Außendienst-Management, der verschiedene Rollen und Phasen beschreibt, die von diesen Rollen verarbeitet werden, beginnend mit der Erstellung des Arbeitsauftrags und der zugehörigen Aufgabe bis zum Abschluss der Arbeitsauftragsaufgabe.



1. Als Administrator können Sie die Anwendung Außendienst-Management so konfigurieren, dass der Prozess der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben zu Außendiensttechnikern automatisiert und einsatzbereit gemacht wird.
2. Wenn die Anwendung einsatzbereit ist, erstellt der Initiator einen neuen Arbeitsauftrag oder kann einen Arbeitsauftrag aus anderen Datensatztypen wie z. B. Problem, Incident, Change oder Projektaufgabe erstellen.
3. Anschließend überprüft und qualifiziert der Qualifizierer die Arbeitsaufträge, um sicherzustellen, dass die Arbeitsauftragsaufgaben erstellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Die qualifizierten Arbeitsaufträge werden dann an die Einsatzplaner-Warteschlange übermittelt, sodass der Einsatzplaner die Arbeitsauftragsaufgaben den am besten geeigneten und verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zuweisen kann. Der Einsatzplaner kann auch die Reise- und Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters, den Teilebedarf und die Asset-Nutzung nachverfolgen.

   Einsatzplaner sind Teil des Teams Außendienst-Management, das die Außendienstteams und die Kunden-Experience gleichzeitig verwaltet, um ein positives Ergebnis für das Unternehmen zu erzielen.

5. Der -Manager verwaltet und überwacht den Fortschritt von Arbeitsauftragsaufgaben. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe ablehnt, können Sie die Aufgaben einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.
6. Nach der Annahme der Arbeitsauftragsaufgabe fährt der Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Teilen und Kompetenzen zum Kundenstandort, um an der zugewiesenen Aufgabe zu arbeiten.

Außendienst-Management – Vorteile

Außendienst-Management bietet die folgenden Vorteile:

Vorteile von Field Service Management

Vorteil	Funktion	Anwender
Vereinfachen Sie das Setup mit Low-Code-Plugins und dem geführten Setup.	Guided Setup	Administrator
Erfassen Sie kritische Daten automatisch, wenn Sie einen Arbeitsauftrag aus einem Fall-, Incident-, Problem-, Change-Anforderungs- oder Projektaufgaben-Datensatz erstellen.	Integrierte Arbeitsauftragseingabe	Initiator
Ermöglichen Sie Kunden mithilfe von Außendienst-Management – Kunden-Experience, den Standort des Service Desk-Mitarbeiters und die Ankunftszeit nachzuverfolgen.	Kunden-Experience in Außendienst-Management	Initiator
Suchen und analysieren Sie Arbeitsaufträge mit ähnlichen zugrunde liegenden Problemen mit Predictive Intelligence für Außendienst-Management.	Arbeitsauftragseinblicke unterstützt durch Predictive Intelligence	Manager
Machen Sie das Beste aus Ihren Ressourcen. Planen Sie die Arbeit für Techniker dynamisch basierend auf Kapazität und Aufgaben.	Kapazitäts- und Reservierungsmanagement	Manager
Geben Sie Einsatzplanern alles, was sie benötigen, an einem Ort, um intelligente und schnelle Planungsentscheidungen zu treffen.	Dispatcher-Arbeitsbereich	Dispatcher
Weisen Sie verfügbaren Außendienstmitarbeitern, die über die richtigen Kompetenzen und die richtige Ausrüstung verfügen, Aufgaben automatisch zu.	Dynamische Planung	Dispatcher
Verbessern Sie die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern, indem Sie die besten verfügbaren Aufgaben empfehlen, um Lücken im Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters zu schließen.	Intelligente Aufgabenempfehlung	Dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile von Field Service Management (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
Unterstützen Sie komplexe Arbeiten für Techniker-Crews.	Außendienst Crew Operations	Dispatcher
Planen und verwalten Sie die Ressourcennutzung für Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf verschiedenen geografischen Regionen.	Außendienst Gebietsplanung	Gebietsplaner
Unterstützen Sie Techniker mit einer intuitiven, nativen Mobile Agent -Anwendung, mit der sie Informationen schnell anzeigen und aufzeichnen können.	Mobile Experience für Außendienst-Management	Außendienst Agent
Sorgen Sie für nahtlose Transparenz und Aufgabenlösung für komplexe Workflows über Teams und Geschäftsbereiche hinweg.	Playbooks für Außendienst-Management	Außendienst Agent
Verfolgen und verwalten Sie den Bestand zwischen Lagern.	Bestandsverwaltung in Außendienst-Management	Außendienst Agent
Onboarding von Auftragnehmerteams für die Auslagerung von Arbeitsauftragsaufgaben und die Sicherstellung der Einhaltung von Servicelevel-Vereinbarungen	Außendienst Contractor Management	Manager
Überwachen und erzwingen Sie die Compliance mit Umgebungs- oder Integritätsprotokollen.	Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr	Manager

Empfehlungen für weitere Themen

- Was ist Field Service Management (FSM)?
- Außendienst-Management konfigurieren
- Außendienst-Management verwenden
- Berichterstellung und Analytics für Außendienst-Management
- Referenz für Außendienst-Management

Außendienst-Management Geführtes Setup

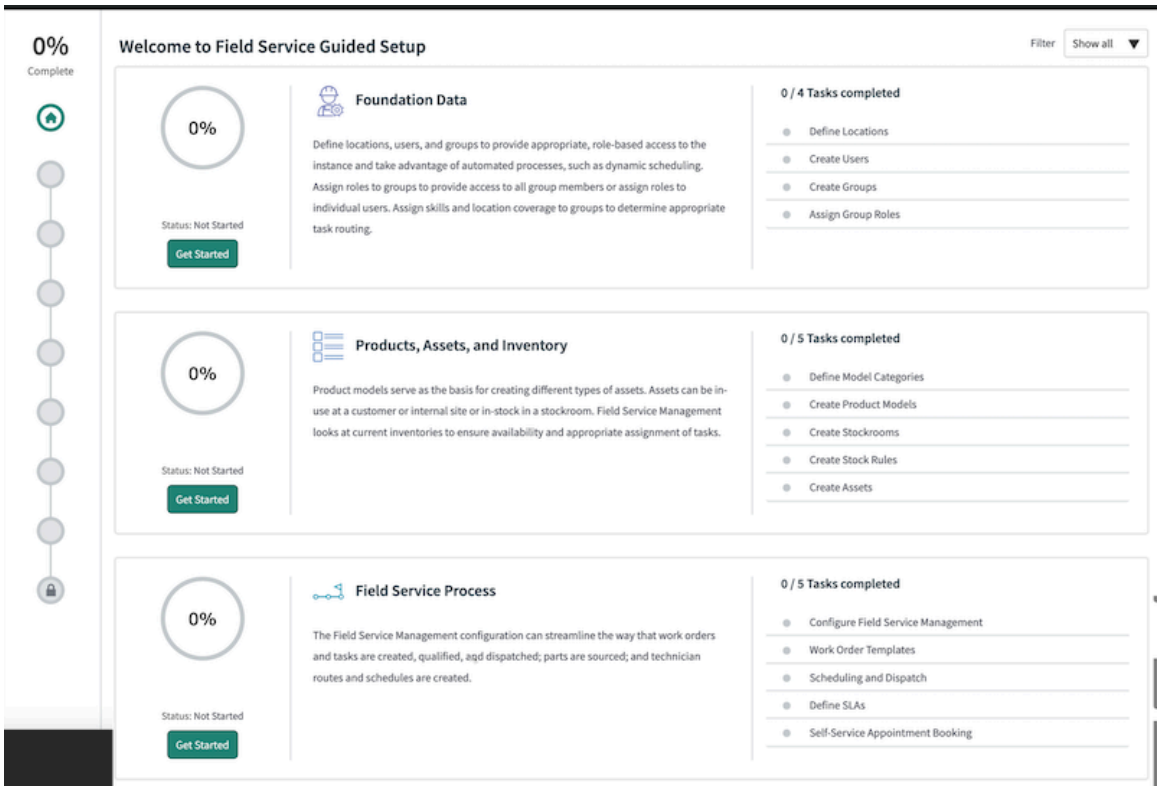
Optimieren Sie die Einrichtung von Außendienst-Management mit dem geführten Setup.

Verwenden Sie das geführte Setup, um die anfängliche Außendienst-Management -Konfiguration schrittweise zu durchlaufen. Das geführte Setup unterstützt Sie bei der Planung der Einführung des Produkts und der Durchführung der Basiskonfiguration. Das geführte Setup unterteilt Konfigurationsaktivitäten in Kategorien und hilft Ihnen, Ihren Fortschritt zu verfolgen.

Hinweis:
Dieses geführte Setup unterstützt Sie nur bei der Basiskonfiguration und umfasst nicht alle Funktionen und Fähigkeiten von Außendienst-Management.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Implementierung von Außendienst-Management planen

Integrierte Arbeitsauftragseingabe

Arbeitsaufträge in Außendienst-Management speichern Informationen über angeforderte Arbeit, einschließlich Kundennamen und -adressen, Orte, an denen die Arbeit ausgeführt werden soll, und zugehörige Configuration Items. Arbeitsaufträge können eine oder mehrere Aufgaben enthalten, die bestimmte Details über die auszuführende Arbeit enthalten, z. B. erforderliche Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern oder Teileanforderungen.

Video, das ein Beispiel für Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich zeigt.

Das obige Video zeigt, wie Sie einen Arbeitsauftrag aus einem Kundenservice-Management -Fall erstellen können.

Arbeitsauftragsvorlagen füllen den Arbeitsauftrag automatisch mit Arbeitsanweisungen, Aufgaben und Teilen, die der Außendienstmitarbeiter zum Abschließen des Arbeitsauftrags benötigt.

Durch die Integration von Außendienst-Management mit anderen ServiceNow -Produkten können Sie einen Arbeitsauftrag vom Arbeitsbereich des anderen Produkts aus erstellen.

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag aus einem integrierten Produkt erstellen:

- Daten aus dem Produktdatensatz werden automatisch in den neuen Arbeitsauftrag kopiert.
- Der Arbeitsauftrag ist innerhalb des integrierten Produkts verfügbar.

Sie können einen Arbeitsauftrag aus den folgenden integrierten Datensatztypen erstellen:

Fall

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich , um Arbeitsaufträge aus Fällen zu erstellen, während Sie live mit dem Kunden telefonieren oder chatten. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsaufträge in CSM Mitarbeiterbereich.

Incident

Verwenden Sie Außendienst in Incident-Management, um Arbeitsaufträge aus Incidents zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Incident-Management.

Change

Verwenden Sie Außendienst in Change-Management, um während eines Live-Gesprächs oder Chats mit dem Kunden Arbeitsaufträge aus Change-Anforderungen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Change-Management.

Projektaufgabe

Verwenden Sie Außendienst in Projekt-Portfoliomanagement, um Arbeitsaufträge aus Projektaufgaben zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Projekt-Portfoliomanagement.

Serviceanfragen

Verwenden Sie Außendienst in IT Service Management, um Arbeitsaufträge aus Serviceanfragen zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Arbeitsauftragsvorlagen konfigurieren

Sie verwaltet Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben

Kunden-Experience in Außendienst-Management

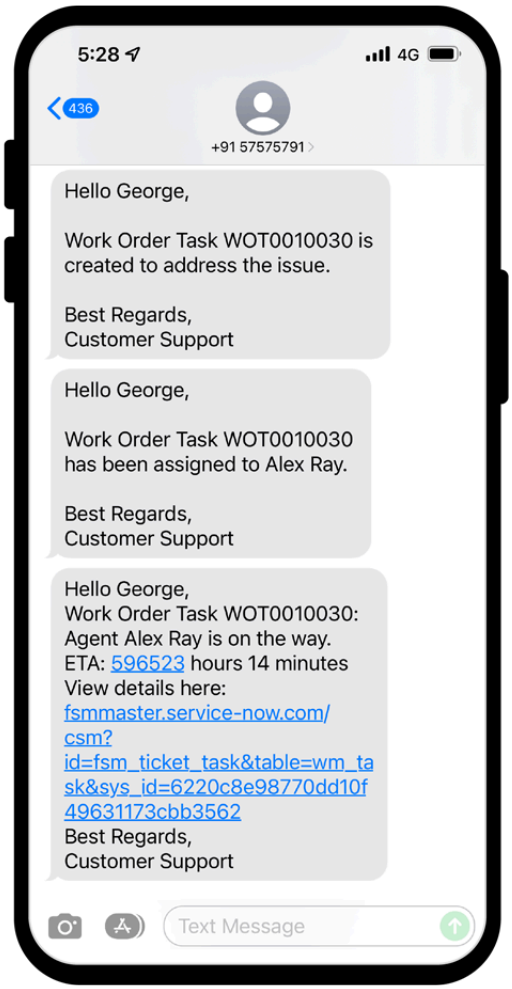
Die Funktion „Kunden-Experience“ in Außendienst-Management bietet Kunden rechtzeitige Updates zu den gemeldeten Problemen, sodass sie den Standort von Service Desk-Mitarbeitern nachverfolgen und Service Desk-Mitarbeiter-Feedback geben können.

Wie die Kunden-Experience-Anwendung des Außendienst-Managements Ihre Kunden auf dem Laufenden hält, wenn ein Außendienstmitarbeiter zu seinem Standort unterwegs ist.

Die Funktion „Kunden-Experience“ bietet Kunden transparente Kommunikation und ständige Aktualisierungen der gemeldeten Probleme durch automatisierte E-Mail-Benachrichtigungen oder Textnachrichten.

Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter seine Arbeit abgeschlossen hat, senden Sie Kunden einen Umfragelink, um Feedback zur Arbeit zu sammeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie Außendienst-Management Kundenerfahrung

Arbeitsauftragsaufgaben über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal verwalten

Arbeitsauftragseinblicke unterstützt durch Predictive Intelligence

Verwenden Sie Algorithmen für maschinelles Lernen in der Funktion Predictive Intelligence, um Lösungen für Arbeitsaufträge zu empfehlen.

Predictive Intelligence Mit für Außendienst-Management können Sie Vorhersagemodelle trainieren und ML-Lösungen (maschinelles Lernen) auf Ihre Daten anwenden. Diese Lösungen helfen Ihnen, Wissensartikel und ähnliche Arbeitsaufträge zu finden, die Informationen zur Lösung Ihres aktuellen Problems enthalten.

Hauptvorteile

Predictive Intelligence Lösungsdefinitionen bieten die folgenden Vorteile für Service Desk-Mitarbeiter:

Verkürzung der Lösungszeit

- Verwenden Sie Lösungsdefinitionen, um ähnliche Arbeitsaufträge basierend auf den Informationen zu empfehlen, die in der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags eingegeben wurden. Diese Empfehlungen können Service Desk-Mitarbeiter bei der Untersuchung und Lösung von Fällen unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem aktiven Arbeitsauftrag ähnliche Arbeitsaufträge hinzu.

- Verwenden Sie Lösungsdefinitionen, um Wissensartikel zu ähnlichen Themen zu empfehlen, indem Sie den Text des Wissensartikels mit der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags oder der Arbeitsauftragsaufgabe vergleichen.
- Verwenden Sie Lösungsdefinitionen, um Teile für die Durchführung der Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den Erkenntnissen zu empfehlen, die aus den Arbeitsauftragsaufgaben mit ähnlicher Kurzbeschreibung gesammelt wurden.

Reduziert Fehlerraten und Kosten

Verwenden Sie Definitionen für Clusterlösungen, um ähnliche Arbeitsaufträge anhand der in der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags eingegebenen Informationen in Themen zu gruppieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Themen für Arbeitsauftrags-Trends an.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence für Außendienst-Management konfigurieren

Predictive Analytics: Einblicke in Arbeitsaufträge

Process Mining für Außendienst-Management

Durch die Integration der Anwendung [Process Mining in die Anwendung Außendienst-Management können Sie Prozesse analysieren, die für Ihre KPIs relevant sind, und Engpässe bei Arbeitsauftragsaufgaben identifizieren.

Process Mining für FSM erstellt Geschäftsprozess-Flows aus den Arbeitsauftragsaufgabendaten in Audit-Trails. So können Prozessverantwortliche eingehende Analysen durchführen und Einblicke in Prozesse gewinnen, um die Geschäftsergebnisse zu verbessern.

Verwenden Sie das Plugin Process Mining Content Pack for FSM (com.snc.fsm_process_optimization), um das Process Mining Content Pack for FSM zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management.

Endanwender und Rollen

Wenn Sie über die erforderlichen Rollen verfügen, können Sie mit Analyst Workbench auf die visualisierten Daten zum Prozess-Workflow und Tools zum Analysieren der Daten im Zusammenhang mit Kundenservicefällen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über die Analyst Workbench .

Die folgenden Rollen sind für die Verwendung des Inhaltspakets Process Mining für FSM erforderlich.

- sn_process_optimization_viewer
- sn_process_optimization_admin
- sn_process_optimization_analyst
- sn_process_optimization_power_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optimierungsprojekt für Arbeitsauftragsaufgaben

Das Inhaltspaket Process Mining für FSM fügt ein vorgefertigtes Projekt hinzu, das eine vordefinierte Definition des Prozessmodells für **Arbeitsauftragsaufgaben** für Arbeitsaufträge enthält. Standardmäßig filtert das Projekt „Arbeitsauftragsaufgaben“ die **Arbeitsauftragsaufgaben** für die letzten zwei Quartale. Sie können auch auf Grundlage des vordefinierten Projekts ein neues Prozessprojekt konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Projekte konfigurieren.

Die Definition des Prozessmodells für **Arbeitsauftragsaufgaben** enthält Standardaktivitätsdefinitionen und Aufgliederungsdefinitionen für Arbeitsaufgaben, die Sie unverändert verwenden oder für eine anwenderdefinierte Konfiguration ändern können.

- Verwenden Sie Aktivitätsdefinitionen, um Statusübergänge zu verstehen, z. B. Aufgaben, die vom Status „In Arbeit“ in den Status „Lösung vorgeschlagen“ übergehen.
- Verwenden Sie Aufgliederungsdefinitionen, um Datensätze zu filtern und eine Prozesszuordnung nach Kategorien zu analysieren. Beispielsweise können Sie die Daten von Arbeitsauftragsaufgaben nach Service Desk-Mitarbeitern, Zuweisungsgruppen und Standorten filtern.

Management kontinuierlicher Verbesserungen Initiative für Arbeitsauftragsaufgaben

Wenn die Anwendung „Management kontinuierlicher Verbesserungen“ (CIM) aktiviert ist, können Sie auch das CIM-Projekt aus der Workbench für Analysten verwenden, um den Fortschritt von Verbesserungsinitiativen für Arbeitsauftragsaufgaben zu verfolgen. Die Verbesserungsinitiative und das Modell Process Mining werden automatisch verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Management kontinuierlicher Verbesserungen .

Performance Analytics für Arbeitsauftragsaufgaben

Wenn die Anwendung Performance Analytics aktiviert ist, können Sie auch die verfügbaren Vorlagenkonfigurationen verwenden, um die Anwendung Process Mining über einen PA-Indikator (Performance Analytics) basierend auf den Daten der Arbeitsauftragsaufgabe zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Performance Analytics (PA) .

Zugehörige Informationen

Example of content pack for FSM

Planungs- und Einsatzplanungsvorgänge werden optimiert

Erfahren Sie, wie Einsatzplaner Planungs- und Einsatzplanungsvorgänge verwalten, um sicherzustellen, dass den Außendienstmitarbeitern effizient Aufgaben zugewiesen werden und die Ressourcennutzung sowie die Kundenzufriedenheit maximiert werden. Entdecken Sie die Mechanismen hinter einer effektiven Aufgabenzuteilung, um sicherzustellen, dass die richtige Aufgabe zur richtigen Zeit an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter vergeben wird, um eine reibungslose Servicebereitstellung zu gewährleisten.

Die Herausforderung der Zeitplanung

Einsatzplaner sind dafür verantwortlich zu bestimmen, welcher Außendienstmitarbeiter während seiner Schicht welche Aufgaben zu welchem Zeitpunkt übernehmen soll. Ihr Ziel ist es, einen Servicezeitplan zu erstellen, der einen optimalen Aufgabenzeitplan für alle Außendienstmitarbeiter erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Da jede Aufgabe 2 Stunden dauert und jeder Service Desk-Mitarbeiter eine 8-Stunden-Schicht hat, kann jeder Außendienstmitarbeiter in einer einzigen Schicht bis zu 4 Aufgaben erledigen. Für 4 Aufgaben und 4 Ressourcen:

- Alle vier Mitarbeiter konnten jeweils eine Aufgabe übernehmen.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter kann alle vier Aufgaben bearbeiten.
- Zwei Service Desk-Mitarbeiter können die Aufgaben aufteilen und jeweils 2 Aufgaben übernehmen.
- Drei Service Desk-Mitarbeiter können die Aufgaben aufteilen, wobei ein Service Desk-Mitarbeiter zwei Aufgaben und die anderen beiden jeweils eine Aufgabe übernehmen.

Übersicht über Zeitplanungsmethoden

Das Ziel der Zeitplanung besteht darin, sicherzustellen, dass dem richtigen Außendienstmitarbeiter zur richtigen Zeit die richtige Aufgabe zugewiesen wird, wodurch die Ressourcennutzung und die Kundenzufriedenheit optimiert werden. Das Verständnis der Planungsmechanismen bietet einen ganzheitlichen Überblick über die für Einsatzplaner verfügbaren Optionen für die Aufgabenzuteilung.

- Manuell: Bei der manuellen Planung handelt es sich um die herkömmliche Drag-and-Drop-Methode, mit der Einsatzplaner Aufgaben manuell Außendienstmitarbeitern zuweisen können. Die manuelle Planung eignet sich zwar für kleinere Teams mit begrenzten Aufgaben, kann jedoch zeitaufwändig und fehleranfällig sein.
- Interaktiv: Automatische Zuweisung, intelligente Aufgabenempfehlung und Routenoptimierung
  - Einsatzplaner können verschiedene interaktive Tools verwenden, um die beste Zuweisung zu finden, die endgültige Entscheidung trifft jedoch der Einsatzplaner. Die automatische Zuweisung löst manuell eine dynamische Planung aus und sucht basierend auf verschiedenen Parametern nach geeigneten Außendienstmitarbeitern. entscheidet der Einsatzplaner zu akzeptieren. Geeignet für ein hohes Aufgabenvolumen, das eine schnelle Zuteilung erfordert. Beispiel: Ein Telekommunikationsunternehmen führt in einer Stadt einen neuen Service ein.
  - Wenn die intelligente Aufgabenempfehlung im Dispatcher-Arbeitsbereich aufgerufen wird, wird jede freie Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter zwischen Aufgaben und Ereignissen haben, als Leerzeichen im Kalender des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Es empfiehlt die besten verfügbaren Aufgaben, um diese Lücken im Zeitplan zu schließen. Diese Funktion steht Einsatzplanern im Dispatcher-Arbeitsbereich und Außendienstmitarbeitern in der Anwendung ServiceNow Agent Mobile zur Verfügung.
  - Während sich die automatische Zuweisung auf die Zuweisung der Aufgabe an den am besten geeigneten Techniker konzentriert, werden diese Aufgaben von der Routenoptimierung nach der Zuweisung neu angeordnet, um die Fahrzeit zu minimieren.
- Automatisch: Die automatische Planung verwendet dynamische Planung, um eingehende Aufgaben basierend auf vordefinierten Bedingungen wie Kompetenzen, Standort usw. automatisch zuzuweisen. Diese Methode verwendet vordefinierte Regeln für die Zuweisung von Aufgaben und ist effizient für mittlere Vorgänge, die sich auf die sofortige Zuweisung einzelner Aufgaben konzentrieren. Es eignet sich auch ideal für Aufgaben mit genau definierten Anforderungen, z. B. routinemäßige Wartungsaufgaben für eine Flotte von Mietautos. Die automatische Planung kann auch durch ein Ereignis ausgelöst werden. Wenn z. B. ein Techniker eine nicht verfügbare Zeit plant, werden Aufgaben automatisch entfernt und neu geplant. Dies kann während des Urlaubs oder bei unerwarteten Krankschreibungen verwendet werden.
- Zeitplanoptimierung: Die Batch-Optimierung optimiert Aufgaben in Batches für mehrere Außendienstmitarbeiter unter Berücksichtigung aller Einschränkungen. Verwenden Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

es zu Beginn des Tages oder der Woche. Beispiel: Ein Reinigungsservice plant seine Woche für mehrere Kunden im Voraus. Die Intraday-Optimierung optimiert Zeitpläne in Echtzeit basierend auf sich ändernden Bedingungen neu. Nützlich, wenn Aufgaben abgebrochen oder verzögert werden oder neue Aufgaben hinzukommen. Beispiel: Ein Kabelserviceanbieter befasst sich mit Last-Minute-Stornierungen und Neuinstallationen.

Automatisierung der Planung von Arbeitsauftragsaufgaben

Erfahren Sie, wie Sie Arbeitsauftragsaufgaben für Außendienstmitarbeiter mithilfe automatisierter Planungsmethoden mühelos planen können. Unter Berücksichtigung von Faktoren wie SLAs, Aufgabenabhängigkeiten und Standorten optimiert die Automatisierung den Prozess, um optimale Ergebnisse zu erzielen.

Wichtige Überlegungen zur Planung:

- Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs)
- Aufgabenfenster und -dauer
- Aufgabenabhängigkeiten
- Erforderliche Kompetenzen und Teile
- Arbeitszeit und Überstunden
- Geografischer Standort
- Verfügbarkeit des Auftragnehmers
- Anwenderdefinierte Einstellungen
- Aufgabenbündelung

Die automatisierten Planungsmethoden berücksichtigen die Schlüsselfaktoren und weisen den richtigen Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu. Das spart nicht nur Zeit, sondern erhöht auch die Effizienz des Außendienstbetriebs.

Techniker und Aufgaben effizient nach Standort verwalten

Außendienst-Management bietet verschiedene Arten von Zuordnungen an. Diese Karten helfen Außendienstmitarbeitern, Managern und Einsatzplanern, Aufgaben schneller zu erledigen.

Außendienstmitarbeiter-Karte

Außendienstmitarbeiter können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die ihnen für einen bestimmten Tag zugewiesen sind.

Manager können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die Mitgliedern ihres Teams zugewiesen sind.

Einsatzplanungskarte

Einsatzplaner können wissen, wo sich Außendiensttechniker befinden, damit sie Arbeit je nach Nähe zuweisen und neu zuweisen können.

Einsatzplaner können alle offenen Arbeitsaufgaben anzeigen, um die Arbeitsverteilung zu verstehen und die betroffenen Bereiche schnell zu identifizieren.

Einsatzplaner können Arbeitsaufgaben einfach zuweisen, Routen optimieren und Zuweisungen direkt über die Karte ändern.

Zuordnung von Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die SLA-Karte ist farbcodiert. Einsatzplaner können Arbeitsaufgaben für Techniker basierend auf SLA-Vertragsbedingungen priorisieren, z. B. der Zeit bis zum Verstoß.

Zugehörige Informationen

Einrichten einer Außendienst-Planungsmethode

Dynamische Planung

Die dynamische Planung ist ein erweiterter und flexibler Mechanismus zur Verwaltung von Arbeitsaufgaben für Außendienstmitarbeiter. Das erleichtert die Planung und ermöglicht Einsatzplanern die effektive Behandlung von Ausnahmen und Changes.

Durch die Nutzung von Aufgabenattributen und der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern optimiert die dynamische Planung die Aufgabenzuteilung und verbessert so die Effizienz des Außendienstbetriebs.

Hauptvorteile

Dynamische Planung rationalisiert Feldzuweisungen, verwaltet SLAs, optimiert die Auswahl der Service Desk-Mitarbeiter und verbessert die Problemlösung. Durch die Nutzung der erweiterten Fähigkeiten von können Unternehmen ihre betriebliche Effizienz verbessern, durchschnittliche Außendienst-Experiences bieten und die Kundenzufriedenheit steigern.

Optimieren Sie Feldzuweisungen

Mit der dynamischen Planung können Sie Zeitpläne und Routen automatisieren und so die Reisezeit für mobile Mitarbeiter minimieren. Durch die Zuweisung von Aufgaben basierend auf anpassbaren Bestellregeln werden kritische Arbeiten priorisiert, wodurch sichergestellt wird, dass Außendienstmitarbeiter und -Crews mehr Zeit für produktive Aufgaben und weniger Fahrzeit benötigen.

Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) aufrecht erhalten

Die dynamische Planung weist Aufgaben automatisch neu zu. Zum Beispiel, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter Urlaub hat oder wenn eine Aufgabe mit hoher Priorität eingeht. Durch die Verwendung von Regeln für die Aufgabenreihenfolge und Einschränkungen beim Aufheben von Zuweisungen können Sie Service Desk-Mitarbeiter für Aufgaben mit höherer Priorität freistellen und so eine optimale Ressourcenzuteilung und Compliance mit SLAs sicherstellen.

Intelligente Mitarbeiterauswahl

Dynamische Planung erleichtert die Zuordnung von Aufgaben zu den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern. Unter Berücksichtigung von Kriterien wie Kompetenzen der Mitarbeiter und Reisezeit werden Aufgaben intelligent Mitarbeitern zugewiesen, die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen und den Einsatzort effizient erreichen können. Das maximiert die Produktivität und verbessert die Servicequalität.

Beheben Sie Probleme beim ersten Besuch

Dynamische Planung ermöglicht die automatische Zuweisung von Aufgaben an Außendienstmitarbeiter, die über die richtigen Kompetenzen und Geräte verfügen. Indem sichergestellt wird, dass Aufgaben qualifizierten Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass Probleme beim ersten Besuch gelöst werden. Dies minimiert den Bedarf an mehreren Serviceanrufen und erhöht die Kundenzufriedenheit.

Integration in Personaloptimierung für Außendienst

Wenn diese Option aktiviert ist, funktioniert die dynamische Planung mit der Anwendung Personaloptimierung für Außendienst. Mit dieser Integration können Sie den Zeitplan und die Ereignisse eines Service Desk-Mitarbeiters direkt im Kalender des Dispatcher-Arbeitsbereichs anzeigen. Erhalten Sie Zugriff auf eine einheitliche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ansicht der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, und nehmen Sie fundierte Aufgabenzuweisungen vor.

Dynamische Planung für geplante Crews

Verwenden Sie die dynamische Planung, um die Aufgabenzuweisungen für geplante Crews zu optimieren. Es gibt zwei Arten von Crews: geplante Crews, die vorab erstellt werden, und dynamische Crews, die dynamisch nach Bedarf erstellt werden. Die dynamische Planung unterstützt sowohl geplante als auch dynamische Crews.

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung konfigurieren

Intelligente Aufgabenempfehlung

Die Funktion ServiceNow® Intelligente Aufgabenempfehlung hilft Einsatzplanern, die Auslastung der Service Desk-Mitarbeiter zu verbessern, indem Aufgaben empfohlen werden, um die Zeitpläne für Mitarbeiter zu füllen. Service Desk-Mitarbeiter können die empfohlenen Aufgaben auch anzeigen und mithilfe der mobilen App ServiceNow Agent sich selbst zuweisen.

Schlüsselfunktionen

Richten Sie intelligente Aufgabenempfehlungen ein, um Service Desk-Mitarbeitern auf Grundlage definierter Richtlinien und Filterbedingungen effizient Aufgaben zu empfehlen. Legen Sie die Anwendungen fest, über die Sie auf Aufgabenempfehlungen zugreifen können. Intelligente Aufgabenempfehlungen bieten mehrere wichtige Funktionen, die die Planungseffizienz verbessern:

- Lückenfüllung: Wenn intelligente Aufgabenempfehlungen im Dispatcher-Arbeitsbereich oder in der ServiceNow Agent Mobile-Anwendung aufgerufen werden, identifizieren sie Lücken in den Zeitplänen von Service Desk-Mitarbeitern und empfehlen Aufgaben, um diese Lücken zu schließen, und maximieren so die Auslastung der Service Desk-Mitarbeiter.
- Auswahlkriterien: Empfohlene Aufgaben müssen bestimmte Auswahlkriterien erfüllen, z. B. den Status Ausstehende Lieferung, Fallen in den Abdeckungsbereich des Service Desk-Mitarbeiters und eine geschätzte Arbeitszeit innerhalb des ausgewählten Zeitfensters.
- Nutzungsoptimierung: Intelligente Aufgabenempfehlungen empfehlen Aufgaben, die an der Verfügbarkeit und den Kompetenzen der Service Desk-Mitarbeiter ausgerichtet sind, und optimieren die Nutzung der Service Desk-Mitarbeiter, minimieren die Leerlaufzeit und maximieren die Produktivität.

Zugehörige Informationen

Intelligente Aufgabenempfehlungen einrichten

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Weisen Sie sich selbst Aufgaben basierend auf der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Zeitplanoptimierung

Mit Zeitplanoptimierung können Sie die Aufgabenplanung optimieren, Aufgaben automatisch zuweisen und sich ändernde Bedingungen anpassen. Durch die Anwendung von Richtlinien können Sie den bestmöglichen Zeitplan erstellen, der die Aufgabenzuweisung maximiert und die Reisezeit minimiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselvorteile

Steigern Sie die Kundenzufriedenheit

Erstellen Sie vorhersehbarere Zeitpläne, geben Sie Arbeiten mit hoher Priorität den Vorzug, und stellen Sie sicher, dass SLAs eingehalten werden. Konzentrieren Sie sich auf die Lösung von Ausnahmefällen, während die Zeitplanoptimierung den Großteil der Aufgaben bearbeitet.

Kosten senken

Eine große Anzahl von Service Desk-Mitarbeitern effizient koordinieren und leiten. Planen Sie die beste Ressource, um eine Korrektur beim ersten Mal sicherzustellen. Reisezeit und Überstunden reduzieren.

Einnahmen steigern

Passen Sie mehr Aufträge an die Arbeitszeit an, um die Kundenzufriedenheit und -treue zu steigern.

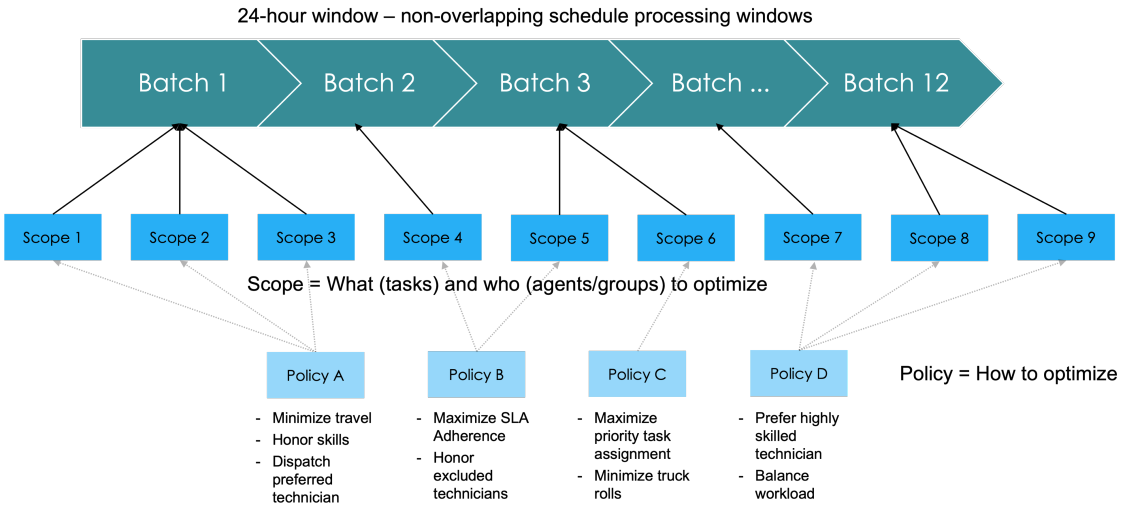
Produktivität des Service Desk-Mitarbeiters

Steigern Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern, indem Sie schnelle Übergänge zwischen Zuweisungen ermöglichen. Minimieren Sie die Reisezeit, um den Kraftstoffverbrauch und die Emissionen zu senken.

Zeitplanoptimierung Workflow-Diagramm

Die folgende Abbildung veranschaulicht den allgemeinen Workflow von Zeitplanoptimierung.

Zeitplanoptimierung – Workflow



Schlüsselkomponenten in Zeitplanoptimierung

Richtlinien kapseln Ihre Optimierungsziele, indem sie Ziele und Einschränkungen miteinander verknüpfen. Wenn Sie Ihre Ziele und Einschränkungen kennen, können Sie Ihre Optimierungsstrategien effektiv anpassen. Wenn Ihr Team beispielsweise aus 20 Technikern besteht, die in einer Stadt arbeiten, kann eine Richtlinie konfiguriert werden, um die Reisezeit zu minimieren. Durch die Ausführung eines Optimierungsbatches in der Nacht zuvor werden Aufgaben vom System optimiert und die Pendelzeit verkürzt.

Bereiche verknüpfen Aufgaben mit Richtlinien und können auf Zuweisungsgruppen oder geografischen Gebieten basieren. Die Auswahl des geeigneten Umfangs ist entscheidend, um sicherzustellen, dass Ihre Richtlinien auf die richtigen Aufgaben angewendet werden, und optimieren Sie Ihre Ressourcen dort, wo sie wichtig sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Batches sind die Konfigurationen, die festlegen, wann und wie Ihre Optimierungen erfolgen. Durch die Ausführung von Batches zu strategischen Zeiten können Sie sich schnell an Änderungen und Anforderungen anpassen.

Hinweis:
Verwenden Sie den Anwendungsbereich „Zeitplanoptimierung“ zum Einrichten und Konfigurieren dieser Elemente.

Zeitplanoptimierung basierend auf Gebieten

Verwenden Sie Zeitplanoptimierung mit der Außendienst-Gebietsplanung, um komplexe Zuweisungen für mehrere Gebiete zu planen, bei denen ein Service Desk-Mitarbeiter für mehrere Gebiete über einen längeren Zeitraum der Batch-Verarbeitung verantwortlich sein kann. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu, unabhängig davon, ob sie primäre oder sekundäre Mitglieder eines einzelnen oder mehrerer Gebiete sind.

Intraday-Zeitplanoptimierung

Die Intraday-Optimierung optimiert Zeitpläne für Gruppen oder Gebiete in Echtzeit basierend auf sich ändernden Bedingungen. Nützlich, wenn Aufgaben abgebrochen oder verzögert werden oder neue Aufgaben hinzukommen. Beispiel:

- Ein Kabelserviceanbieter befasst sich mit Stornierungen in letzter Minute.
- Ein Wetterereignis führt zu neuen Reparaturaufgaben mit hoher Priorität.
- Ein Techniker meldet sich für den Tag krank.

Hinweis:
Zur Verwendung der Intraday-Optimierung muss die Automatisierung der Außendienstplanung installiert sein.

Zeitplanoptimierung basiert auf Kapazitäts- und Reservierungsmanagement

Verwenden Sie Zeitplanoptimierung mit Kapazitäts- und Reservierungsmanagement, um Aufgaben zuzuweisen. Diese Integration berücksichtigt definierte Kapazitäten und Reservierungen für interne Teams und externe Auftragnehmer, bevor Aufgaben geplant und zugewiesen werden.

Zeitplanoptimierung für geplante Crews

Verwenden Sie die Zeitplanoptimierung, um die Aufgabenzuweisungen an geplante Crews zu optimieren. Es gibt zwei Arten von Crews: geplante Crews, die vorab erstellt werden, und dynamische Crews, die dynamisch nach Bedarf erstellt werden. Die Zeitplanoptimierung unterstützt nur geplante Crews.

Zeitplanoptimierung mit Personaloptimierung für den Außendienst

Verwenden Sie [], um den Zeitplan und die Ereignisse von Service Desk-Mitarbeitern aus der Anwendung Personaloptimierung für den AußendienstZeitplanoptimierung zu berücksichtigen und Aufgaben automatisch zuzuweisen.

Zugehörige Informationen

Zeitplanoptimierung konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich

Einsatzplaner können Außendienstteams und die Kunden-Experience effizient verwalten, um mit Dispatcher-Arbeitsbereichein positives Ergebnis für Ihr Unternehmen zu erzielen. Prognostizieren Sie potenzielle Problembereiche, bevor sie entstehen, und maximieren Sie die betriebliche Effizienz für Außendienstteams und Kunden.

Übersicht über den Dispatcher-Arbeitsbereich.

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um zu sehen, wie Einsatzplaner Dispatcher-Arbeitsbereichverwenden.

Dispatcher-Arbeitsbereich ist der Hauptarbeitsbereich für Einsatzplaner und sorgt für Geschwindigkeit und Effizienz bei der Außendienstplanung. Sie bietet Einsatzplanern und Managern einen vollständigen Überblick über Aufgaben, Teams, Standorte und Status. Dispatcher-Arbeitsbereich verfügt über ein konfigurierbares Layout, sodass Einsatzplaner eine personalisierte Anzeige mit anwenderdefinierten Filtern, erweiterten Such- und Sortieroptionen erstellen können. Aufgaben- und Mitarbeiterkarten können angepasst werden, um relevante Informationen anzuzeigen.

Schlüsselfunktionen

Mit Dispatcher-Arbeitsbereichkönnen Sie Ihre Arbeit effizient verwalten, das Ressourcenmanagement vereinfachen, Servicelevel-Vereinbarungen einhalten und die Produktivität maximieren. Zu den wichtigsten Vorteilen von Dispatcher-Arbeitsbereich gehören:

Einzelner Arbeitsbereich

Zeigen Sie alles in einem konfigurierbaren Bildschirm an, von nicht zugewiesenen Aufgaben bis zu Zeitplänen für Techniker und Zuordnungen. Weitere Informationen finden Sie unter Dispatcher-Arbeitsbereich anpassen und Einsatzplaner-Dashboard.

Automatisierte Arbeitszuweisung

Planen Sie Arbeitsaufträge basierend auf Technikerkompetenzen, Teilen, Entfernung, Empfehlungen und Zugriffszeiten.

- Nutzen Sie die dynamische Planung, um Arbeitsaufträge basierend auf verschiedenen Faktoren wie Kompetenzen, Verfügbarkeit und Entfernung automatisch zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung.
- Optimieren Sie die Arbeitszuweisungen für Crews durch die Automatisierung des Planungsprozesses. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Crew Operations.

Routenoptimierung

Reduzieren Sie Reisezeit und -kosten, indem Sie die Routen für mehrere Techniker gleichzeitig visualisieren und verbessern.

Intelligente Aufgabenempfehlungen

Verbessern Sie die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern durch intelligente Aufgabenempfehlungen. Weitere Informationen finden Sie unter Intelligente Aufgabenempfehlung.

Mehrere Zeitzonen

Fügen Sie Dispatcher-Arbeitsbereich mehrere Zeitzonen hinzu, und sehen Sie schnell, wo sich Service Desk-Mitarbeiter befinden.

Unterstützung bei Zuweisungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sortieren Sie schnell eine Liste der besten Mitarbeiter, um eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den von Ihnen ausgewählten Kriterien zuzuweisen.

Ziehen Sie Arbeitszuweisungen basierend auf Nähe, Verfügbarkeit und Kompetenzen

Ermöglichen Sie Einsatzplanern das Zuweisen von Arbeitsaufgaben per Drag-and-Drop, damit sie den Technikern Aufgaben basierend auf Nähe, Verfügbarkeit und den spezifischen erforderlichen Kompetenzen zuweisen können. Einsatzplaner können eine Übersicht darüber erhalten, welche Zeiten für Techniker verfügbar sind und wie weit sie derzeit von Aufgaben entfernt sind. Einsatzplaner können dann nicht zugewiesene Arbeit in die verfügbaren Zeiten für Techniker ziehen.

Einsatzplaner können Arbeit effizient an Techniker weiterleiten und deren Leistung überwachen. Die Routenoptimierung ermittelt die optimale Route, um mehrere Standorte zu bedienen.

Zugehörige Informationen

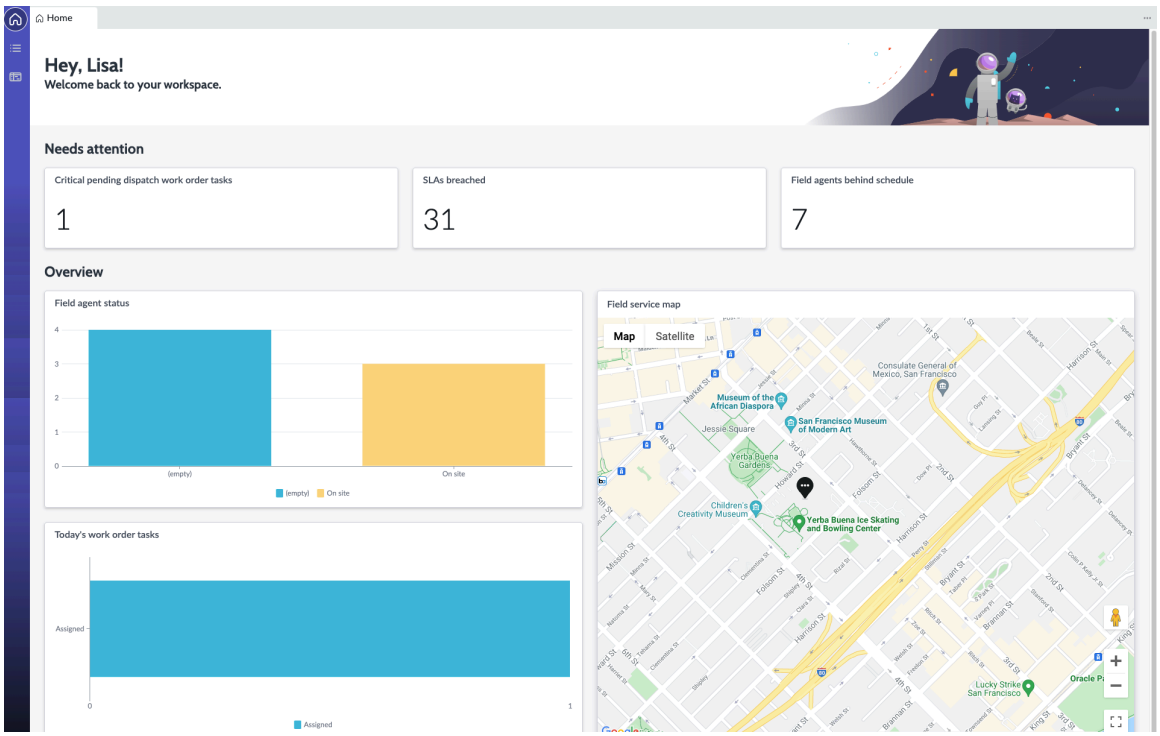
Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren

Arbeiten im Dispatcher-Arbeitsbereich

Einsatzplaner-Dashboard

Verschaffen Sie sich über das Dispatcher-Dashboard Echtzeittransparenz in Arbeitsaufträge, Zeitpläne, Mitarbeiterstandorte und Status.

Das Dispatcher-Dashboard zeigt Echtzeitdaten zu Vorgängen und Leistung von Außendienstmitarbeitern für ihre jeweiligen Zuweisungen an. Einsatzplaner haben sofortigen Einblick in ausstehende Einsatzplanungselemente und den aktuellen Status von Service Desk-Mitarbeitern. Wenn die Karte erweitert ist, können Einsatzplaner Aktionen ausführen, um die Karte automatisch auf einen bestimmten Techniker oder eine bestimmte Arbeitsauftragsaufgabe zu vergrößern.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kapazitäts- und Reservierungsmanagement

Das Kapazitäts- und Zeitmanagement für AußendienstAußendienst ermöglicht Managern von [], Mitarbeitern und Auftragnehmerteams von Außendienst die entsprechende Menge an Arbeit zuzuweisen, damit sie nicht mit Arbeit überlastet werden, die ihre definierte Kapazität übersteigt.

Das Kapazitätsverwaltungsverfahren hilft Ihnen, Arbeitszuweisungen basierend auf Priorität und Bedarf zu planen und sicherzustellen, dass Geschäftsservices nicht aufgrund von Überkapazität ausfallen. Mit Reservierungsregeln in der Kapazitätsverwaltung können Sie einen bestimmten Prozentsatz der Zeit für verschiedene Aufgaben reservieren. Durch die Analyse vergangener Fehler und die Planung des Wachstums des Servicebedarfs können Sie Ihre -Kapazität effizient verwalten.

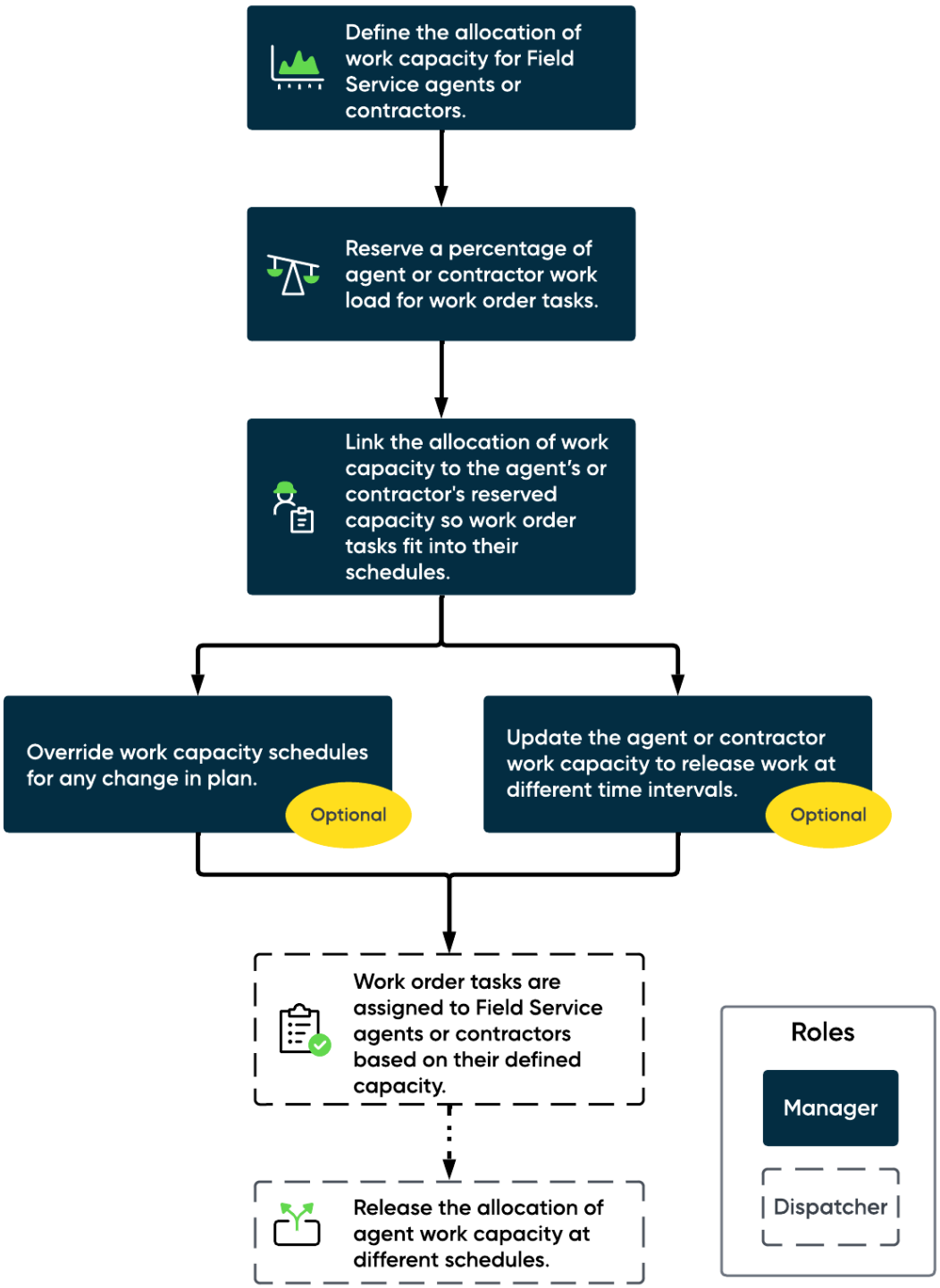
Hauptvorteile

Außendienst Das Kapazitäts- und Reservierungsmanagement bietet folgende Vorteile:

- Verbessern Sie die Effizienz der Einsatzplaner, indem Sie die Planung auf Grundlage von Kapazitätsregeln automatisieren.
- Bessere Verwaltung der Arbeitsauslastung durch Zuweisung des entsprechenden Arbeitsumfangs an Außendienstmitarbeiter und Auftragnehmerfirmen.
- Einhaltung der Unternehmensanforderungen des Auftragnehmers durch Einhaltung der angegebenen Kapazität

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die verschiedenen Status, die Service Desk-Mitarbeiter-Kapazitäten durchlaufen, beginnend mit der Definition der Arbeitskapazität des Service Desk-Mitarbeiters und der Reservierung eines Prozentsatzes der Zeit des Service Desk-Mitarbeiters. Er endet dann mit der Freigabe der zugewiesenen Kapazität auf Grundlage des Zeitplans des Service Desk-Mitarbeiters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Außendienst Komponenten von Kapazitäts- und Reservierungsmanagement

Kapazitäts- und Reservierungsmanagement für Außendienst konfigurieren

Zeigen Sie Informationen zu Kapazitätsauslastungen an

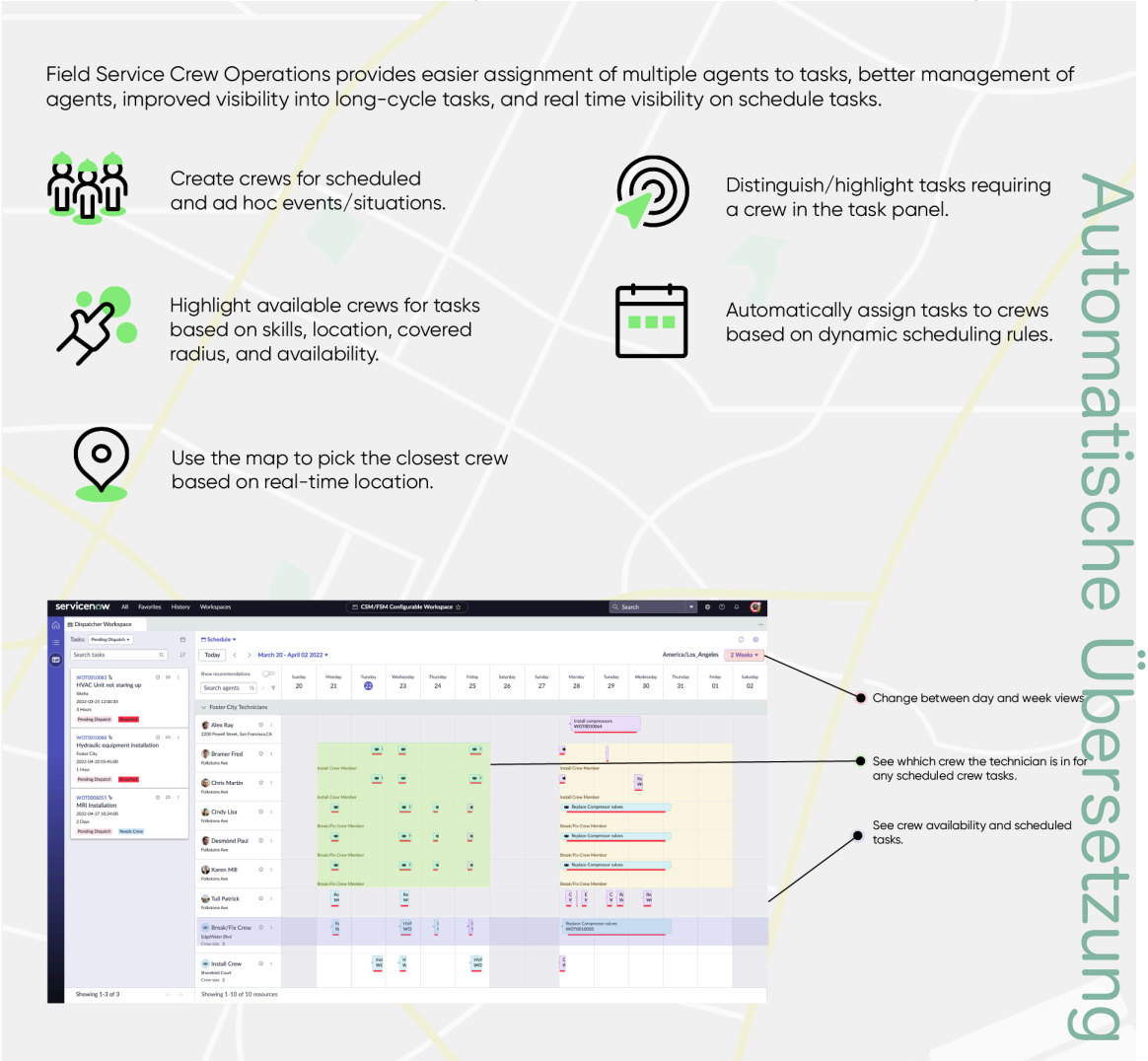
Kapazitäts-Analytics-Dashboard für Außendienstgebiet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst Crew Operations

Vereinfachen Sie Ihren Planungsprozess, und erstellen Sie eine Crew von Außendienst -Mitarbeitern, die mithilfe der Funktion Außendienst Crew Operations zur Zusammenarbeit zugewiesen werden können.

Außendienst Crew Operations ermöglicht Ihnen, [], dieselben Ressourcen wiederholt wiederkehrenden Aufgaben von zuzuweisen. Crew-Mitglieder arbeiten für eine bestimmte Anzahl von Stunden, Tagen, Wochen oder Monaten gemeinsam an der zugewiesenen Aufgabe. Der Crew-Leiter kann die Arbeitsbeiträge der Crew mit der Mobile-Anwendung



aufzeichnen.

Zugehörige Informationen

- Aktivieren Sie Außendienst Crew Operations
- Außendienst Crew Operations-Komponenten
- Außendienst Crew Operations konfigurieren
- Fügen Sie einem Gebiet Crews hinzu
- Verwenden von Außendienst Crew Operations

Außendienst Gebietsplanung

Außendienst Mit der Gebietsplanung können Sie Gebiete erstellen, anzeigen, analysieren und verwalten, um Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben besser planen zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch intelligente Filterung und Übereinstimmung auf Grundlage vordefinierter Regeln stellt die Gebietsplanung für Außendienst unter Berücksichtigung geografischer Standorte und Geschäftsziele sicher, dass die richtigen Service Desk-Mitarbeiter oder Gruppen Aufgaben zugewiesen werden.

Als Gebietsmanager oder -planer können Sie Gebiete und Datenpunkte sowohl innerhalb als auch außerhalb von Grenzen anzeigen und vermitteln so ein umfassendes Verständnis der räumlichen Verteilung.

Hauptvorteile

Unterstützte Gebietserstellung

Erstellen Sie mühelos mehrdimensionale Gebiete mit kartengesteuerten Tools. Ändern Sie Grenzen dynamisch, um neue Datenpunkte aufzunehmen, und stellen Sie so die Einbeziehung von Assets und Arbeitsaufträgen in bestimmten Bereichen sicher.

Verbesserte Visualisierung

Unterstützen Sie die Entscheidungsfindung mit einer anschaulichen visuellen Darstellung von Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben und Assets. Nutzen Sie anwenderdefinierte Datenüberlagerungen und eine interaktive Gebietskarte für hervorragende Planungs- und Zeitplanfähigkeiten.

Optimierte Ressourcenzuteilung

Erstellen Sie flexible Servicegebiete und minimieren Sie Überschneidungen. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeiter oder Crews direkt zu, ohne dass Zuweisungsgruppen erforderlich sind, und maximieren Sie so die Effizienz bei der Ressourcenzuteilung.

Performance Analytics and Management

Gewinnen Sie mit Performance Analytics wertvolle Einblicke in Ihre Vorgänge. Überwachen Sie offene Arbeitsauftragsaufgaben, die Nutzung von Service Desk-Mitarbeitern für Arbeitsauftragsaufgaben und die durchschnittliche Reisezeit je nach Gebiet über das Dashboard „Performance Analytics für Außendienstgebiet“.

Datensicherheit

Wählen Sie Datenschutz, indem Sie die Sichtbarkeit von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben auf das zugewiesene Gebiet beschränken, um einen reibungslosen und sicheren Geschäftsbetrieb zu gewährleisten.

Kapazitätsverwaltung

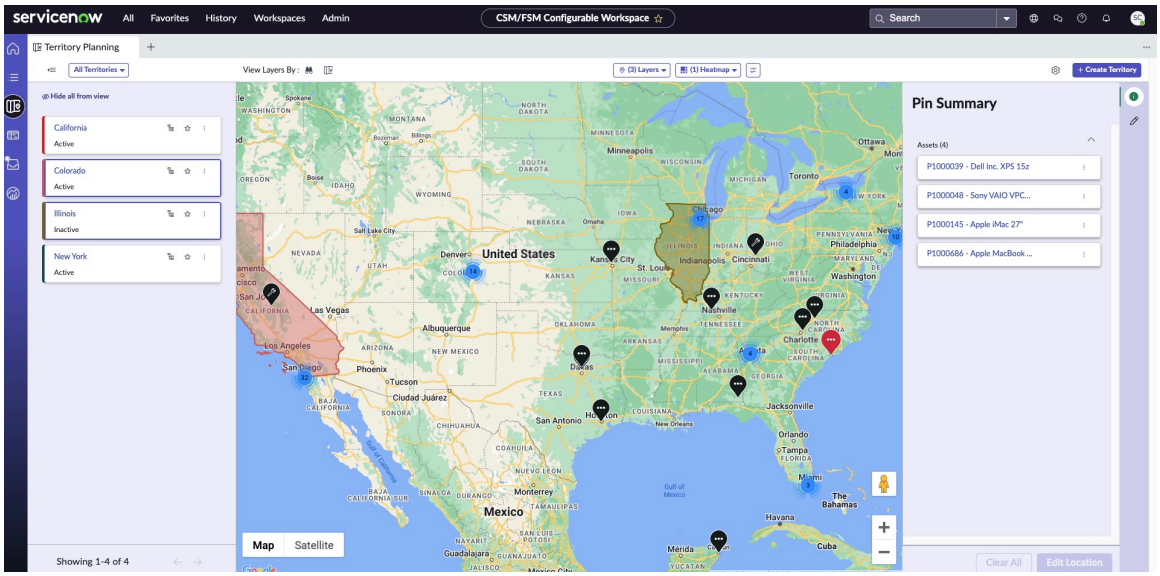
Verwalten Sie die Kapazität für interne Teams und externe Auftragnehmer und definieren Sie sie in Stunden oder Aufgaben. Sie können Gruppen von externen Auftragnehmern separat behandeln, um eine genaue Ressourcenzuteilung auf Grundlage von Gebieten zu gewährleisten, Überlastungen zu vermeiden und die betriebliche Effizienz zu verbessern.

Zeitplanoptimierung

Planen Sie komplexe Zuweisungen für mehrere Gebiete, bei denen ein Außendienstmitarbeiter über einen längeren Zeitraum der Batch-Verarbeitung für mehrere Gebiete verantwortlich sein kann. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu, unabhängig davon, ob sie primäre oder sekundäre Mitglieder eines einzelnen oder mehrerer Gebiete sind.

Im folgenden Screenshot sind Datenelemente und ein kontextbezogener Seitenbereich hervorgehoben. Wenn Sie eine an derselben Stelle befindliche Kartenmarkierung auswählen, werden detaillierte Asset-Informationen angezeigt, wodurch eine nahtlose Gebietsverwaltung gewährleistet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

- Außendienst Gebietsplanung wird konfiguriert
- Verwenden der Gebietsplanungskonsole für Außendienst
- Performance Analytics-Dashboard für Außendienstgebiet

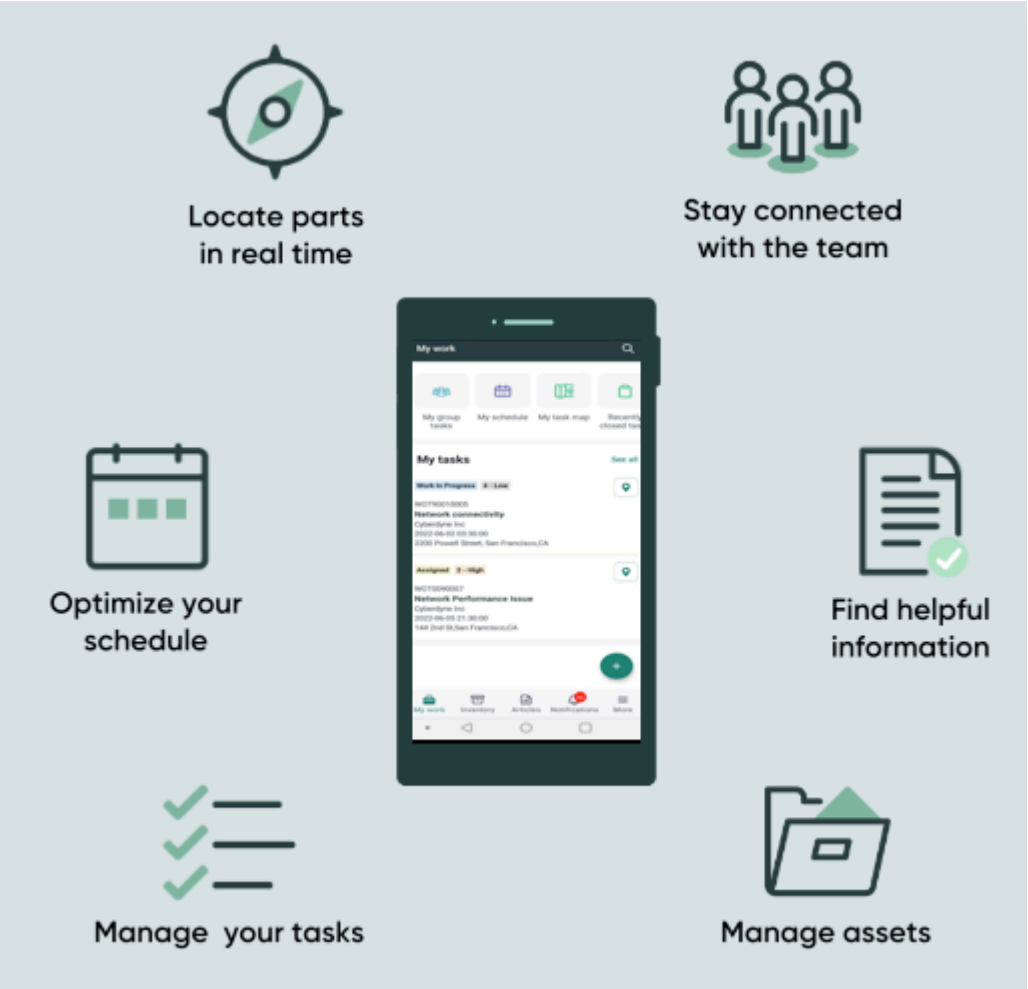
Mobile Experience für Außendienst-Management

Verwalten Sie Ihre Außendienstaufgaben von überall mithilfe der Außendienst-Management Mobile App. Auch wenn keine Verbindung zum Internet besteht, können Sie weiterhin Aufgaben planen, bearbeiten und abschließen. Ihr Mobilgerät synchronisiert die Informationen mit, wenn es das nächste Mal eine Verbindung herstellt.

Die Außendienst-Management Mobile App wird auf der ServiceNow Mobile Platform ausgeführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Experience der Mobile-Anwendung für Service Desk-Mitarbeiter und ihre Funktionen

Verwalten Sie Ihre Aufgaben

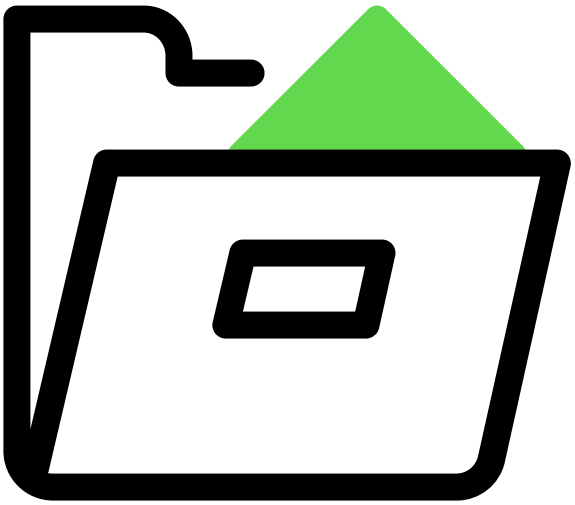
Priorisieren Sie Ihre Arbeit mit der Anwendung Now Mobile Agent

- Planen Sie Ihre Aufgaben
- Planen Sie Ihren Zeitplan
- Arbeit beginnen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

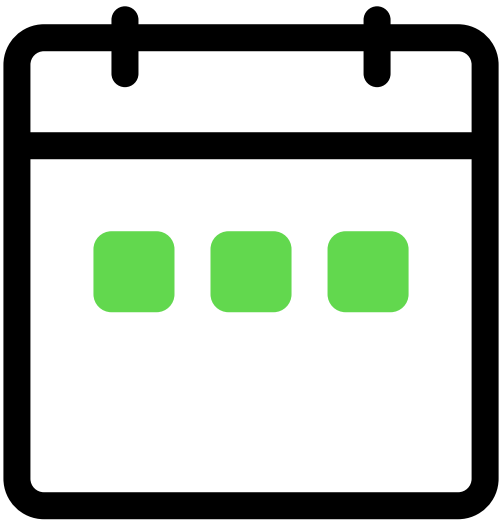
Experience der Mobile-Anwendung für Service Desk-Mitarbeiter und ihre Funktionen (Fortsetzung)



Assets verwalten

Einrichtung der Bestands- und Assetverwaltung

- Assets beschaffen
- Empfangen Sie Assets mit der Mobile-App



Optimieren Sie Ihren Zeitplan

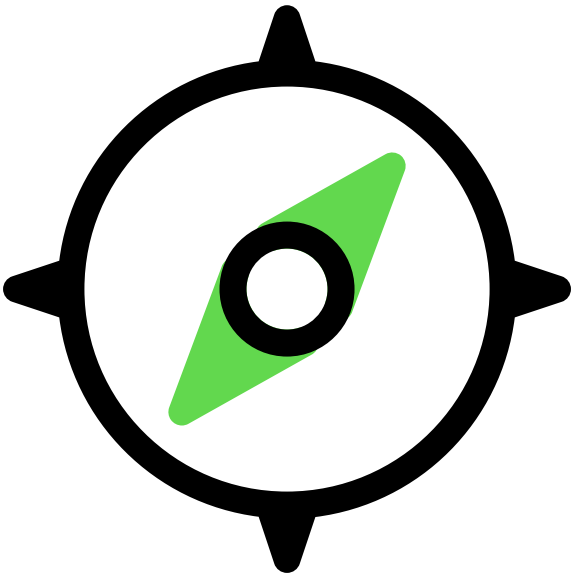
Den schnellsten Weg zum Abschließen zugewiesener Aufträge ermitteln

- Finden Sie optimale Routen für die Ausführung von Aufgaben an mehreren Standorten
- Navigieren Sie mithilfe der Aufgabenzuordnung zu Aufgabenorten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Experience der Mobile-Anwendung für Service Desk-Mitarbeiter und ihre Funktionen (Fortsetzung)



Teile in Echtzeit orten

Verwalten Sie Ihren Bestand mit der Anwendung Now Mobile Agent

- Suchen Sie Teile mithilfe der Asset-Zuordnung in der App
- Datensatz-Assets, die für eine Arbeitsauftragsaufgabe verwendet werden

Bleiben Sie mit dem Team in Verbindung

Zum Abschließen von Aufgaben benötigte Hilfe anfordern

- Rufen Sie Kunden direkt aus der App an, wenn weitere Informationen benötigt werden
- Tauschen Sie sich mit Kollegen aus, indem Sie anrufen oder ihnen eine Textnachricht senden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Experience der Mobile-Anwendung für Service Desk-Mitarbeiter und ihre Funktionen (Fortsetzung)

Finden Sie hilfreiche Informationen

Greifen Sie mit der Anwendung Now Mobile Agent auf die benötigten Informationen zu

- Durchsuchen Sie Knowledge Base-Artikel nach Unterstützung
- Überprüfen Sie, wann Ihre Teammitglieder vor Ort sind und ob sie den Zeitplan für die Fertigstellung ihrer Aufgaben einhalten

Auch wenn Sie offlinesind, können Sie zugewiesene Aufgaben ausführen, Assets verwalten, auf Ihren Zeitplan zugreifen, den Zeitstempel der aktualisierten Aufgaben nachverfolgen und Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben schließen. Die Daten für offline ausgeführte Aufgaben werden auf Ihrem Gerät gespeichert und synchronisiert, sobald das Gerät online geht.

Sehen Sie sich dieses vierminütige Video an, um eine Demonstration der Mobile-Anwendung ServiceNow Field Service zur Verwaltung von Außendienstaufgaben zu sehen. Mobile Experience von Field Service Management

Techniker mit einer optimierten mobilen Anwendung unterstützen

Über ihre unterstützten Smartphones und Tablets können Außendiensttechniker verschiedene Aufgaben ausführen, z. B. Aufgaben annehmen oder ablehnen, Reise- und Arbeitszeiten nachverfolgen, Aufgaben und Teile mithilfe von Kartenansichten anzeigen und auf ihre Zeitpläne zugreifen. Über die verfügbaren Fragebögen können erforderliche Aufgabendetails erfasst und ausgefüllt werden, z. B. in Prüflisten für die Sicherheit oder Fertigstellung von Arbeiten. Wenn Aufträge abgeschlossen sind, können Kunden die Arbeit mit einer Signatur auf dem Mobilgerät des Technikers bestätigen. Kunden können auch eine Arbeitsauftragszusammenfassung per E-Mail erhalten.

Die mobile App unterstützt auch den Offline-Modus, sodass Techniker ohne Internetverbindung arbeiten können.

Verwenden und passen Sie die mit Ihrer Anwendung verfügbaren Berichte an, um Einblicke in Aufgabenmetriken zu erhalten, z. B. die durchschnittliche Zeit für die Lösung von Arbeitsauftragsaufgaben. Verschaffen Sie sich mit dem Dashboard Echtzeitinformationen zu Auslastung, Kapazität, Kunden, Standorten, die Arbeit anfordern, und anderen Metriken. Manager können Berichte und Dashboards einfach anpassen, um Echtzeiteinblicke in die Auslastung und Kapazität der Techniker zu erhalten. Manager können die Arbeitsanforderungen von Kunden und Mitarbeitern sowie die Standorte besser verstehen und Verbesserungsmöglichkeiten erkennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Anwendung Now Mobile Agent

Verwenden Sie die Anwendung Now Mobile Agent, um -Aufgaben auszuführen

Playbooks für Außendienst-Management

Playbooks bieten Ihren Außendienst -Teams Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Abschließen von Aktivitäten im Zusammenhang mit Außendienstaufgaben.

Mit Playbooks können Service Desk-Mitarbeiter den Lebenszyklus von Arbeitsauftragsaufgaben verwalten, indem sie sie durch verschiedene Aktivitätenreihen führen. Die Workflows, die einem bestimmten Typ von Arbeitsauftragsaufgabe zugeordnet sind, und die Aktivitäten, die zur Lösung dieser Aufgabe abgeschlossen werden müssen, werden im Playbook beschrieben.

Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen. Jede Phase enthält Folgendes:

- Eine Liste der Aktivitäten oder Schritte, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen muss.
- Statusanzeigen, die den aktuellen Status der einzelnen Aktivitäten oder Schritte anzeigen
- Kontrollkästchen und Zähler, die angeben, wo sich ein Service Desk-Mitarbeiter im Workflow befindet

Die folgende Abbildung zeigt den Playbook-Workflow für Terminbuchungen, der mit einem Playbook erstellt wurde.

Playbooks für Now Mobile Agent

Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent enthalten Phasen zum Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe. Playbooks können unter einer ausgewählten Arbeitsauftragsaufgabe auf der Seite „ **My work** “ (Meine Arbeit) angezeigt werden. Aufgaben, denen ein aktives Playbook zugeordnet ist, zeigen eine Schaltfläche **Playbooks** anzeigen an.

Playbooks werden in Phasen organisiert, um eine geführte Experience zu bieten. Sie leiten Sie zu neuen oder vorhandenen Funktionen der mobilen Anwendung und verwalten eine Prüfliste der abgeschlossenen Phasen für diese Arbeitsauftragsaufgabe. Phasen können

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nach Ihrem Ermessen als abgeschlossen markiert oder übersprungen werden. Die Phasen werden wie folgt fortgeführt:

1. Problembehandlung
2. Teile
3. Zeiterfassung
4. Nebenkosten protokollieren
5. Arbeitsabschluss verifizieren
6. Arbeitsauftragsaufgabe schließen

Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent ..

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Zugehörige Informationen

Playbooks für konfigurieren Außendienst-Management

Außendienstmarktplatz

Der Außendienst-Marktplatz optimiert das Management von Auftragnehmern, verbessert die Kommunikation und verschlankt die Prozesse für die Aufgabenzuweisung.

Mit Funktionen wie Push-Benachrichtigungen, Aufgabenannahme/-ablehnung, Gebotsrücknahme und Aufgabenzeitleisten optimiert die Anwendung den Workflow für Manager von externen Auftragnehmern. Manager für Zuteiler/interne Auftragnehmer können Aufgaben pushen, Gebotskriterien festlegen, Antworten überprüfen und auf wertvolle Metriken zugreifen. Die Anwendung wahrt die Vertraulichkeit der Gebotseinstellung und bietet eine Zeitleiste für den Ablauf der Gebotsantwort.

Zugehörige Informationen

Außendienst Marketplace wird konfiguriert

Bestandsmanagement in Außendienst-Management

Das Bestandsmanagement ist der Prozess der Nachverfolgung von Teilen und Lieferungen, einschließlich Transfer von Teilen, Verbrauch, Anpassungen und mehr.

Teile stellen Elemente dar, die Außendienstmitarbeiter beim Abschließen eines Arbeitsauftrags benötigen. Teile können physische Elemente wie eine Batterie oder nicht physische Komponenten sein, wie z. B. ein Motorölwechsel oder eine Schätzung. Sowohl physische als auch nicht physische Produkte werden in Einheiten gemessen und verkauft.

Zugehörige Informationen

Bestandsverwaltung in Außendienst-Management

Personaloptimierung für den Außendienst

Mit Personaloptimierung für den Außendienst können Sie die Produktivität Ihres Personals von einem zentralen Standort aus verwalten. Mit dieser Anwendung können Sie Arbeit effizient

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

an Ihr Team weiterleiten, die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams verwalten und die Leistung überwachen.

Verwenden Sie Personaloptimierung für den Außendienst zur Personaloptimierung und zur effizienten Verwaltung Ihrer Teams. Mit dieser Funktion können Sie Ihre Teams auch coachen, damit sie die Kompetenzen erwerben, mit denen Sie die Anforderungen Ihrer Kunden erfüllen können.

Personaloptimierung für den Außendienst stellt den Manager Workspace vor, der eine Echtzeitübersicht über die laufende Arbeitsauslastung und die Teamleistung bietet. Außerdem helfen sie Managern, die Zeitpläne und Schichten ihrer Service Desk-Mitarbeiter zu verwalten. Administratoren können den -Arbeitsbereich mithilfe der Anwendungsfähigkeiten von konfigurieren und anpassen, um die Serviceziele effizient zu erreichen. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst Manager Workspace- Dashboard.

Mit verfügbare Funktionen Personaloptimierung für den Außendienst

Schlüsselfunktionen

Zeitplanung

Verwalten Sie die Zeitpläne für Ihre Service Desk-Mitarbeiter im Manager Workspace. Sie können auf den Kalender Ihres Teams zugreifen, um den Abdeckungszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters und seine Abwesenheit anzuzeigen. Mithilfe dieser Informationen können Sie Schicht- und Zeitpläne erstellen, Service Desk-Mitarbeiter Schichten zuweisen und Zeitpläne veröffentlichen. Sie können im Namen des Service Desk-Mitarbeiters auch über den Kalender persönliche Ereignisse wie Termine und Besprechungen erstellen.

Teamleistung

Organisieren Sie jedes Ihrer Teams in Zuweisungsgruppen, und überwachen Sie die Leistung im Manager Workspace. Erstellen Sie einen Satz von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), die auf Performance Analytics-Indikatoren verweisen, und wenden Sie sie auf alle Gruppen innerhalb des Teams an, um die Teamleistung zu analysieren. Von einer zentralen Stelle aus können Sie Detailinformationen zu den Metriken einer Gruppe, eines Service Desk-Mitarbeiters oder einer Arbeitsauftragsaufgabe innerhalb des Teams anzeigen.

Coaching und Schulung von Mitarbeitern automatisieren

Bewerten Sie die Leistung Ihres Teams, und legen Sie Coaching-Pläne fest, um seine Kompetenzen zu verbessern. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen basierend auf Aufgaben zu empfehlen, die die Service Desk-Mitarbeiter gelöst haben. Erstellen Sie auf Grundlage der Empfehlungen Coaching-Möglichkeiten, und schulen Sie die Service Desk-Mitarbeiter, damit sie sich diese Kompetenzen aneignen können, indem Sie Lerninhalte zuweisen, z. B. interne Wissensartikel und externe Kurse von Udemy.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Personaloptimierung für Außendienst konfigurieren

Komponenten von Personaloptimierung für den Außendienst

Personaloptimierung für den Außendienst verwalten

Virtual Agent für Außendienst-Management

ServiceNow® Virtual Agent für Außendienst-Management ermöglicht Außendienstmitarbeitern, schnell Antworten auf ihre arbeitsbezogenen Fragen zu erhalten, indem sie über die Anwendung Now Agent mobile mit einem Virtual Agent interagieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Virtual Agent für das Außendienst-Management

Außendienst Virtual Agent Konversationenverstehen

Virtual Agent für Außendienst-Management verbessert die Experience von Service Desk-Mitarbeitern, indem arbeitsbezogene Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern sofort beantwortet werden. Außendienstmitarbeiter können über die Anwendung Now Agent mobile mit Virtual Agent chatten, um schnell Informationen zu ihren bevorstehenden Arbeitszeitplänen zu erhalten. Service Desk-Mitarbeiter können Virtual Agent befehlen, um die Aufgaben zu aktualisieren.

Natural Language Understanding

Implementieren Sie Natural Language Understanding (NLU) für alle Ihre Außendienst Virtual Agent Konversationsthemen. Das System kann Wortbedeutungen klarer verstehen und Wortkontexte erkennen, um Benutzeraktionen besser ableiten zu können.

Aktivieren Sie NLU in der Außendienst Virtual Agent Konversationsanwendung, und veröffentlichen Sie Ihre vorhandenen Konversationsthemen erneut, um die Anwender-Experience mit dieser Funktion zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agent .

Zugehörige Informationen

Außendienst Virtual Agent -Konversationen werden konfiguriert

Außendienst-Qualitätsmanagement

Außendienst-Qualitätsmanagement Mit können Prüfer Arbeitsauftragsaufgaben überprüfen, bevor sie geschlossen werden.

Außendienst-Qualitätsmanagement – Übersicht

Mit der Funktion Außendienst-Qualitätsmanagement können Sie Arbeitsaufträge effizient und effektiv verwalten. Mit dieser Funktion können Außendiensttechniker Arbeitsaufträge schließen, und Prüfer können die Qualität und die Daten des Auftrags überprüfen, bevor er abgeschlossen wird. Dadurch wird sichergestellt, dass die Arbeit mit einem hohen Standard abgeschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfer können Soft-Closing-Arbeitsaufträge überprüfen und die Qualität und Daten des Auftrags vor dem endgültigen Abschluss prüfen. Der Prüfer kann die Arbeitsauftragsaufgabe an den Techniker zurücksenden, sodass der Techniker die angeforderten Informationen bereitstellen kann. Auf diese Weise können alle erforderlichen Feedbacks oder Anpassungen vorgenommen werden, bevor der Arbeitsauftrag offiziell geschlossen wird.

Insgesamt rationalisiert die Funktion Außendienst-Qualitätsmanagement den Prozess des Abschlusses von Arbeitsaufträgen und stellt sicher, dass die Arbeit mit hohem Standard abgeschlossen wird und eine effektive Kommunikation und Berichterstellung bietet.

Zugehörige Informationen

Außendienst-Qualitätsmanagement konfigurieren

Überprüfen Sie eine Aufgabe

Antworten Sie auf eine überprüfte Aufgabe

Komponenten von Außendienst-Qualitätsmanagement

Unterstützung für lineare Assets

Mit dem Support für lineare Assets in Außendienst-Management können Sie alle wichtigen Aufgaben wie Wartungsaktivitäten oder Reparaturen ausführen, die für das optimale Funktionieren linearer Assets erforderlich sind.

Ein lineares Asset ist ein Asset mit einer physischen Länge oder Abmessung, z. B. Straßen, Bahnlinien und Telekommunikationsnetze oder Kabel. Sie haben einen definierten Start- und Endpunkt und können als Sequenz verbundener Segmente oder Knoten dargestellt werden. Ein lineares Segment ist ein bestimmter Abschnitt dieses Assets, der entweder durch einen Startpunkt und einen Endpunkt oder durch einen Startpunkt und eine Länge definiert wird. Sie können lineare Assets in Enterprise Asset Managementerstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Create linear assets .

Außendienst-Management bietet die Möglichkeit, Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets zu erstellen und zu verwalten. Durch die Integration von Google Maps können Sie lineare Assets und die zugehörigen Segmente direkt auf der Oberfläche der Servicestandortkarte anzeigen und auswählen.

Hauptvorteile

Die Unterstützung linearer Assets bietet folgende Vorteile:

- Visualisieren und erfassen Sie die genauen Standorte von Aufgaben, die im Rahmen einer linearen Asset-Struktur auftreten.
- Einfaches Auffinden der spezifischen Bereiche, die Teil einer linearen Asset-Struktur sind, wodurch die Notwendigkeit mehrerer Besuche minimiert wird.
- Geben Sie Außendienstmitarbeitern genaue Arbeitsstandorte an, um das Zurückverfolgen entlang von Pfaden zu vermeiden und die Erledigung von Aufgaben zu beschleunigen.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie die Unterstützung linearer Assets in Außendienst-Management

Lineare Assets werden in verwaltet Außendienst-Management

Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets mit der Anwendung Mobile Agent verwalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachung und Analysen für Außendienst-Management

Verwalten, beaufsichtigen und überwachen Sie verschiedene Managementaktivitäten im Zusammenhang mit Außendienst-Management, z. B. die Verwaltung der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben, die Genehmigung der Abwesenheit von Service Desk-Mitarbeitern, der Arbeitsauslastung und anderer.

Außendienst Contractor Management

Verwalten Sie Arbeiten und Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) von Auftragnehmern. Mit der Anwendung „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst“ von ServiceNow können Sie Auftragnehmerunternehmen und deren Mitarbeiter kontaktieren, sie einbinden und mit ihnen zusammenarbeiten, um Aufgaben von Arbeitsaufträgen auszulagern.

Die Anwendung Außendienst Contractor Management ermöglicht es Managern von Außendienst Ihrer Organisation, Arbeit durch das Onboarding von Auftragnehmerfirmen und deren Mitarbeiter, z. B. externe Manager und externe Service Desk-Mitarbeiter, auszulagern. Arbeitsauftragsaufgaben werden dem Manager der Auftragnehmergruppe von der Auftragnehmerfirma zugewiesen. Eine Gruppe qualifiziert das Zuweisungskriterium basierend auf den ausgewählten Zuweisungsgruppenwerten, z. B. der externen Gruppe und ihrem Abdeckungsbereich, ihren Kompetenzen und Produktmodellen.

Die Manager dieser Auftragnehmerunternehmen überprüfen mit dem Außendienst-Auftragnehmerportal die Details der zugewiesenen Arbeitsaufgabe und können die Arbeit an den Aufgaben ablehnen. Wenn sie die Aufgabe akzeptieren, können sie die Aufgaben anschließend den Mitgliedern des Auftragnehmerteams neu zuweisen.

Wenn die bevorzugte Zuweisungsgruppe intern ist, aber niemand in der internen Gruppe für das Zuweisungsgruppenkriterium qualifiziert ist, sucht das System nach einer geeigneten externen Gruppe, der die Aufgabe zugewiesen wird, und umgekehrt.

Zugehörige Informationen

- Außendienst Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst aktivieren
- Contractor Management konfigurieren
- Außendienst-Auftragnehmerportal
- Dashboard fürAuftragnehmer

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr

Die Funktion Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr in Außendienst-Management hilft bei der Identifizierung von Außendienstmitarbeitern und Kunden, die möglicherweise einen betroffenen Standort besucht haben. Sie hilft bei der Suche nach Personen, die mit einem Service Desk-Mitarbeiter Kontakt hatten, der als positiv für eine Krankheit wie COVID-19 eingestuft wurde.

Durch die Verwendung der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr in Zusammenarbeit mit Außendienst-Managementkönnen Sie potenziell betroffene Kunden und andere Service Desk-Mitarbeiter identifizieren, indem Sie den Arbeitsauftragsverlauf des betroffenen Service Desk-Mitarbeiters überprüfen.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter als positiv für eine Bedingung gemeldet wird, kann der Diagnoseadministrator einen Diagnosebericht ausführen, um andere potenziell betroffene Service Desk-Mitarbeiter, Kunden, die möglicherweise mit dem betroffenen Service Desk-Mitarbeiter Kontakt hatten, und andere Service Desk-Mitarbeiter zu identifizieren, die die betroffenen Kunden während der ausgewählten Zeit besucht haben Zeitraum. Der -Manager Außendienst kann den Diagnosebericht anzeigen und geeignete Maßnahmen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ergreifen, um die Verbreitung von Infektionen einzudämmen. Der Manager kann die Sicherheit von Service Desk-Mitarbeitern fördern, indem er die Verfügbarkeit betroffener oder potenziell gefährdeter Service Desk-Mitarbeiter für zukünftige Daten blockiert.

Mit der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

Verfolgen Sie betroffene Service Desk-Mitarbeiter und Kunden

Führen Sie einen Diagnosebericht für betroffene Service Desk-Mitarbeiter basierend auf ihrem Arbeitsauftragsverlauf für den ausgewählten Zeitraum aus, und zeigen Sie den Bericht an, um andere potenziell betroffene Service Desk-Mitarbeiter und Kunden zu identifizieren.

Mitarbeiterkalender blockieren

Markieren Sie die betroffenen und potenziell betroffenen Service Desk-Mitarbeiter für den ausgewählten Zeitraum als nicht verfügbar, um die Zuweisung weiterer Aufgaben zu vermeiden.

Complianceprüfungen für Mitarbeiter erzwingen

Fordern Sie Service Desk-Mitarbeiter auf, an einer Compliance-Umfrage teilzunehmen, bevor sie mit der Arbeit an der Aufgabe beginnen und bevor sie die Arbeitsauftragsaufgabe abschließen, um zu überprüfen, ob sie die entsprechenden Vorsichtsmaßnahmen gemäß den empfohlenen Sicherheitsprotokoll-Richtlinien getroffen haben.

Zeigen Sie Daten mit Auswirkungen auf COVID-19 an

Zeigen Sie Aufgaben-, Service Desk-Mitarbeiter- und Asset-Standorte auf einer Karte an, die die Auswirkungen auf COVID-19 zeigt.

Überprüfen Sie den Compliance-Status des Service Desk-Mitarbeiters

Überprüfen Sie den Status von konformen und nicht konformen Mitarbeitern und Aufgaben mithilfe des Sicherheits-Dashboards Außendienst.

Zugehörige Informationen

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr für Außendienst-Mitarbeiter-Überwachung und Zuweisungen verwenden

Predictive Analytics: Einblicke in Arbeitsaufträge

Lösen Sie Arbeitsaufträge effizienter, indem Sie Predictive Intelligence für Außendienst-Management verwenden, um Arbeitsaufträge mit ähnlichen Problemen zu identifizieren. Jede Gruppe ähnlicher Arbeitsaufträge repräsentiert ein Arbeitsauftrags-Trendthema.

Hauptvorteile

Die Verwendung des Themas „Arbeitsauftrags-Trends“ bietet folgende Vorteile:

- Managerproduktivität steigern: Sie identifizieren schnell Fallcluster, die auf ähnliche zugrunde liegende Probleme verweisen und handeln, um sie zu lösen.
- Experiences für Service Desk-Mitarbeiter verbessern: Lösen Sie Probleme proaktiv, indem Sie andere Arbeitsaufträge im Thema analysieren.
- Verbesserung der betrieblichen Effizienz: Reduzieren Sie den Backlog an Arbeitsaufträgen, indem Sie mehrere ähnliche Arten von Arbeitsaufträgen gleichzeitig lösen.

Systemadministratoren trainieren Lösungsdefinitionen, um ähnliche Arten von Arbeitsaufträgen zu identifizieren und zu gruppieren. Manager verwenden die **Themenlisten „Arbeitsauftragstrends“**, um das Backlog von Arbeitsaufträgen zu analysieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Themen für Arbeitsauftrags-Trends an

Management geplanter Arbeit

Die Anwendung zur Verwaltung der geplanten Arbeit arbeitet mit Außendienst-Management zusammen, um Unternehmen bei der Erstellung und Verwaltung der geplanten Arbeitsaktivitäten mit wiederkehrenden Zeitplänen in regelmäßigen Abständen zu unterstützen. Die geplanten Arbeitsaktivitäten umfassen Wartungen, Inspektionen, Audits oder mehr.

Mit dieser Anwendung können geplante Aktivitäten konfiguriert werden, deren regelmäßige Ausführung basierend auf Zeitintervallen oder der Nutzung oder dem Auftreten bestimmter Bedingungen geplant ist.

Mit dem Management geplanter Arbeit kann Ihre Anwendung Arbeitsaufträge erstellen, die festlegen, wie und wann eine geplante Arbeitsaktivität wie Wartung, Inspektion oder Audits durchgeführt werden soll. Arbeitsaufträge können auf folgenden Faktoren basieren:

- Ein angegebenes Zeitintervall Zum Beispiel nach einer Anzahl von Monaten seit der Durchführung der vorherigen Wartung.
- Zähler oder Nutzung. Zum Beispiel, nachdem eine bestimmte Anzahl von Seiten gedruckt oder eine bestimmte Anzahl von Meilen gefahren wurde.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Zugehörige Informationen

Management geplanter Arbeit konfigurieren

Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit verwalten

Beispiel für einen Arbeitsplan

Homepage für Management geplanter Arbeit

Workflow-Beispiele für Außendienst-Management

Die Beispiel-Workflows in diesem Abschnitt zeigen, wie Sie mit Außendienst-Management Probleme schneller lösen, vermeiden und nahtlos über Organisationen hinweg arbeiten können.

Außendienst Workflow-Beispiel für Vorgänge

Dieses Beispiel für den Betriebs-Workflow von Außendienst zeigt einen Anwendungsfall eines Managers für klinische Technik bei einem Gesundheitsdienstleister, der über ein Problem mit einem MRT-Scanner informiert wird, das mit dem neuesten Firmware-Upgrade gelöst werden kann.

Als Leiterin der Medizintechnik in einem Krankenhaus war Maria frustriert über die Zeit, die der Gerätelieferant für das Upgrade der Geräte benötigte. Wenn man die Support-Hotline des Lieferanten anruft, muss man in der Warteschleife auf einen Support-Mitarbeiter warten und dann mehrere Anrufe von Support-Mitarbeitern und Reparaturtechnikern durchführen, um die zur Lösung des Problems erforderlichen Informationen zu erhalten. Wenn Maria ein anderes Gespräch führte oder sich nicht in der Nähe des Büros befand,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von dem sie nach einer Seriennummer für den Reparaturtechniker suchen konnte, geht zusätzliche Zeit verloren.

Als der Lieferant die Plattform ServiceNow implementierte, verbesserte sich die Kunden-Experience von Maria.

Mit der Anwendung Außendienst-Management kann der Administrator des Lieferanten viele der Schritte automatisieren, die zum Upgraden der Geräte von Maria erforderlich sind. Maria kann sich beim Selfserviceportal des Lieferanten anmelden und eine Serviceanfrage mit einer bevorzugten Servicezeit für den Besuch des Außendiensttechnikers einreichen. Die Anwendung Kundenservice-Management (CSM) erstellt automatisch einen Arbeitsauftrag, der die erforderlichen Details für die Schritte „Geräte“, „Teile“ und „Upgrade“ enthält.

Der Workflow Außendienst-Management (FSM) leitet die Arbeitsauftragsaufgabe automatisch an einen Techniker in der Nähe des Krankenhauses weiter, der über die Verfügbarkeit und die erforderlichen Kompetenzen für die Aufgabe verfügt. Sobald der Techniker unterwegs ist, sendet das FSM automatisch eine Textnachricht an Maria mit einer Karte, die den aktuellen Standort des Technikers und eine geschätzte Ankunftszeit zeigt.

Wenn der Techniker das Upgrade abschließt und die Aufgabe in der mobilen FSM-App als abgeschlossen markiert, sendet FSM den Arbeitsauftrag an Marias Mobiltelefon. Maria bestätigt digital, dass die Arbeit abgeschlossen ist, und signiert den Arbeitsauftrag. FSM speichert alle Informationen für den Arbeitsauftrag, um zukünftige Analysen, Berichterstellung, Audits und Compliance-Aktivitäten der Lieferantenorganisation zu unterstützen.

Mithilfe der Anwendung ServiceNow konnte der Lieferant die Upgrade-Aufgabe schneller und mit weniger Anrufen von oder an Maria abschließen. Darüber hinaus hat der Lieferant wichtige Informationen über das Problem und seine Lösung für Analyse- und Planungszwecke gespeichert, um die Kunden-Experience von Maria weiter zu verbessern.

Hauptvorteile

- Effizienterer Servicebetrieb zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit.
- Der richtige Techniker wird zum ersten Mal gesendet, um Probleme zu beheben.
- Der Problemverlauf wird gespeichert, damit weitere Interaktionen reibungsloser und schneller ablaufen.

Anwenderrollen

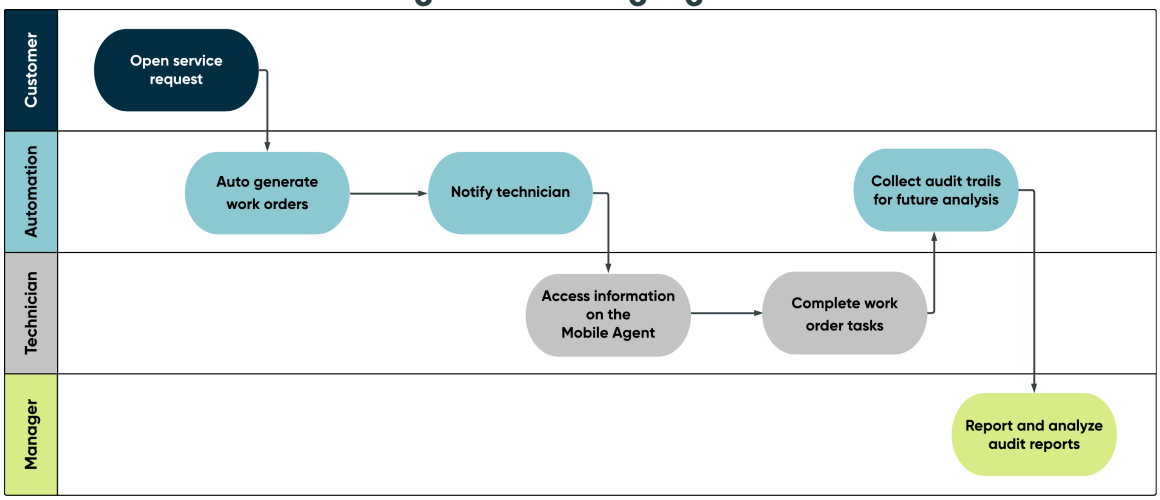
- Kunde
- Außendienst-Agent

Produkte

- Kundenservice-Management
- Außendienst-Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst Workflow-Diagramm für Vorgänge



Außendienst Workflowschritte für Vorgänge

Die folgende Tabelle enthält die Schritte für den Workflow für Außendienst Vorgänge.

Außendienst-Management Schritte und Beschreibungen des Workflows für Vorgänge

Schritte	Beschreibung
1. Öffnen Sie die Anforderung	Der Manager für klinische Technik meldet sich beim Selfserviceportal des Asset-Lieferanten an und öffnet eine Serviceanfrage mit einer bevorzugten Servicezeit.
2. Generieren Sie den Arbeitsauftrag automatisch	Die Terminbuchungsanwendung generiert automatisch einen Arbeitsauftrag, der alle Aufgaben enthält, die zum Abschließen des Upgrades erforderlich sind.
3. Techniker automatisch entsenden	Mithilfe der dynamischen s-Zeitplanung können Sie Außendienstmitarbeitern automatisch Aufgaben auf Grundlage von Standort, Kompetenzen und Verfügbarkeit zuweisen. Außendienstmitarbeiter erhalten in ihrer mobilen App eine Push-Benachrichtigung, die sie sehen und akzeptieren (oder ablehnen, um sie einem anderen Techniker zuzuweisen). Nach dem Akzeptieren wird der Arbeitsauftrag aktualisiert.
4. Zugriffsinformationen	Mit ServiceNow Mobile Agent können Außendienstmitarbeiter auf Informationen wie Standort, Geräte, Kundenverlauf, Wissensartikel und andere zugreifen, um die Aufgabe erfolgreich abzuschließen. Wenn der Außendienstmitarbeiter unterwegs ist, wird automatisch eine Textnachricht gesendet, um den Kunden zu benachrichtigen. Es enthält einen Link zum Anzeigen einer Karte mit dem aktuellen Standort des Außendienstmitarbeiters und der geschätzten Ankunftszeit, um Erwartungen festzulegen und die Gesamt-Experience zu verbessern.
5. Schließen Sie den Arbeitsauftrag ab	Sobald der Außendienstmitarbeiter die Firmware aktualisiert und die Aufgabe abgeschlossen hat, kann der Leiter der medizinischen Technik den Arbeitsauftrag digital signieren und bestätigen, dass er abgeschlossen ist.
6. Führen Sie Nachverfolgung und Audit durch	Der Status „Signiert“ generiert automatisch eine PDF-Zusammenfassung des Arbeitsauftrags, einschließlich der abgeschlossenen Aufgaben, der verwendeten und zurückgegebenen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst-Management Schritte und Beschreibungen des Workflows für Vorgänge (Fortsetzung)

Schritte	Beschreibung
	Teile, der Nebenkosten und der für die Durchführung der Arbeit erforderlichen Zeit. Die PDF-Datei wird zu Nachverfolgungs- und Audit-Zwecken an das Arbeitsauftragsformular angehängt.
7. Erstellen Sie Berichte, und analysieren Sie sie	Alle Daten und Zeitleisten werden auch im Arbeitsauftrag verfolgt und sind für Trendanalysen, Berichte und Audits verfügbar, um Compliance-Anforderungen zu erfüllen. Der -Manager Außendienst vergleicht die Metriken aus dem Arbeitsauftrag mit Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), die standardmäßig in den Dashboards vonServiceNow Performance Analytics verfügbar sind.

Außendienst Beispiel für einen Workflow zur vorbeugenden Wartung

Dieses Beispiel für den Außendienst -Workflow für vorbeugende Wartung zeigt, wie ein Manager für die Wartung eines Flugzeugs einen Wartungsplan einrichtet, um alle 25 Stunden Flugdauer eine Diagnosewarnung auszulösen.

Als Manager für die Wartung von Flugzeugen war sie mit den papierbasierten Prozessen für die Planung der Wartung von Flugzeugen unzufrieden. Die Koordinierung von Zeitplänen und Tabellen für mehrere Flugzeuge war zeitaufwändig, und sie hatte keine Echtzeittransparenz in Bezug auf den Status jedes Flugzeugs und die Verfügbarkeit der Techniker. Das Ergebnis war, dass das Unternehmen, das für die Luft- und Raumfahrt zuständig ist, Geldverluste verursachte, da die Maschinen zu Wartungszwecken außer Betrieb genommen wurden, obwohl sie möglicherweise in Betrieb waren.

Durch die Implementierung von ServiceNow Außendienst-Management mit Asset-Management hat sich das geändert.

Jetzt arbeitet Visa mit dem Administrator zusammen, um Wartungspläne für jedes Flugzeug zu automatisieren. Die Pläne lösen Diagnosewarnungen aus und generieren automatisch Arbeitsaufträge für einen anderen Satz von Diagnoseaufgaben nach alle 25 und nach 600 Flugstunden für jedes Flugzeug. Die Arbeitsaufträge enthalten die Diagnoseaufgaben, die für jeden Flugzeugtyp geeignet sind.

Außendienst-Management weist den Avioniktechnikern automatisch Aufgaben basierend auf Standort, Kompetenzen und Verfügbarkeit zu. Techniker melden sich an, um die einzelnen Aufgaben anzunehmen oder umzuleiten und um im integrierten Asset-Management -System Details zu Flugzeugen, den Serviceverlauf und zu überprüfende Teile anzuzeigen.

Techniker können auch Empfehlungen aus Wissensartikeln und früheren Arbeitsaufträgen anzeigen. Wenn ein Techniker Diagnoseaufgaben als abgeschlossen markiert, plant Außendienst-Management automatisch die Arbeitsauftragsaufgaben für den nächsten Wartungstermin und weist ihn zu. Das System speichert alle Informationen für den Arbeitsauftrag, um zukünftige Analysen, Berichte, Audits und Compliance-Aktivitäten zu unterstützen.

Außendienst-Management ermöglichte es Visa, ein hohes Sicherheitsniveau für Passagiere und Crew-Mitglieder aufrechtzuerhalten und gleichzeitig die Umsatzgenerierung zu steigern, indem die Verfügbarkeit von Flugzeugen für mehr Passagiere optimiert wurde. Darüber hinaus kann sie Arbeitsauftragsdaten überprüfen, um Wartungstrends und -muster zu erkennen und Compliance-Anforderungen von bis zu erfüllen.

Hauptvorteile

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Halten Sie Assets in Betrieb, um Ihr Geschäft am Laufen zu halten.
- Vermeiden Sie Verzögerungen bei der Durchführung von Wartungs- oder Diagnoseaufgaben durch die automatische Zuweisung der qualifiziertesten und am besten geeigneten Techniker.
- Verhindern Sie Probleme, indem Sie geplante regelmäßige Wartungsarbeitsaufträge ausführen.

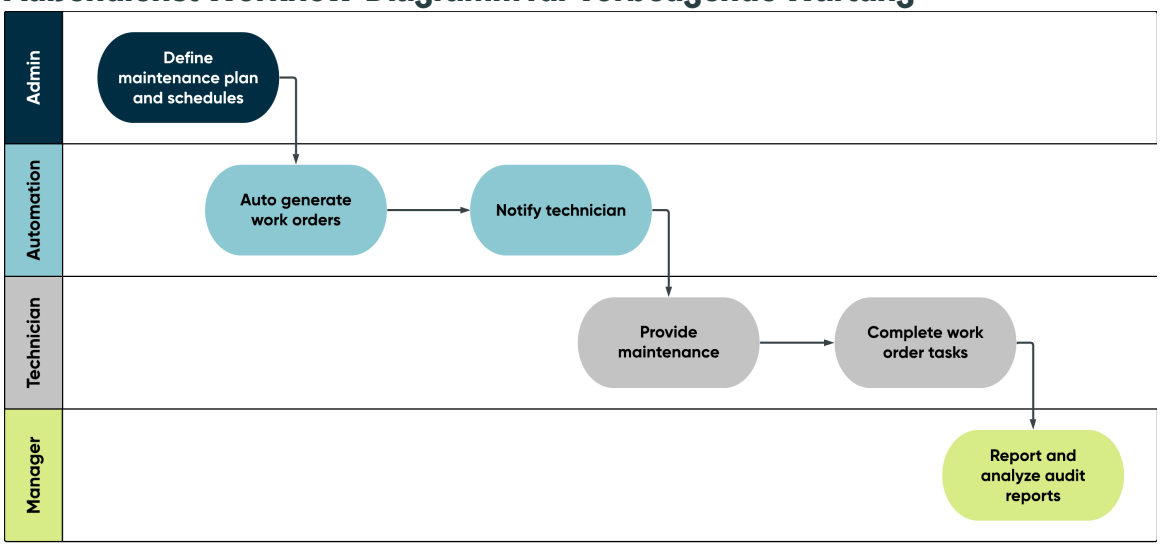
Anwenderrollen

- Initiator – Manager für Flugzeugwartung
- Außendienst Agent

Produkte

- Asset-Management
- Außendienst-Management

Außendienst Workflow-Diagramm für vorbeugende Wartung



Außendienst Workflow-Schritte für vorbeugende Wartung

Die folgende Tabelle enthält die Schritte für den Workflow zur vorbeugenden Wartung Außendienst.

Schritte und Beschreibungen des Workflows für vorbeugende Wartung

Schritte	Beschreibung
1. Definieren Sie den Workflow	Der Wartungsmanager für das Flugzeug erstellt einen Wartungsplan und plant die Wartung, z. B., sodass die Diagnoseverifizierung vor 60 Stunden abgeschlossen sein muss und umfangreichere Prüfungen je nach Flugzeugtyp alle 200 Stunden durchgeführt werden.
2. Generieren Sie Arbeitsaufträge automatisch	Der Wartungsplan erstellt automatisch einen oder mehrere Arbeitsaufträge, wenn ein Auslöserschwellenwert erreicht wird. T-Vorlagen, die die entsprechende Reihe von wiederholbaren Aufgaben für jeden Flugzeugtyp enthalten, werden verwendet, um Aufgaben für jeden Arbeitsauftrag zu erstellen. Diese Aufgaben werden Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritte und Beschreibungen des Workflows für vorbeugende Wartung (Fortsetzung)

Schritte	Beschreibung
	Desk-Mitarbeitern automatisch auf Grundlage ihres Standorts, ihrer Verfügbarkeit und ihrer Kompetenzen zugewiesen.
3. Benachrichtigen Sie den Techniker	Der Außendienstmitarbeiter wird über die Aufgabenzuweisung benachrichtigt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann sich anmelden, um die Aufgabe anzuzeigen und zu akzeptieren (oder umzuleiten), die zum Abschließen der Wartungsdiagnose ausgeführt werden muss.
4. Stellen Sie eine umfassende Wartung bereit	Mit der Integration von Asset-Managementkann der Service Desk-Mitarbeiter Asset-Details anzeigen, z. B. Unterkomponenten, den Serviceverlauf und Informationen darüber, welche Teile ersetzt oder gewartet werden müssen. Darüber hinaus kann der Techniker Empfehlungen, Wegbeschreibungen und Tipps aus Wissensartikeln sowie Informationen aus vorherigen Arbeitsaufträgen abrufen, um die Aufgabe abzuschließen.
5. Schließen Sie die Arbeitsauftragsaufgaben ab	Sobald der Techniker die Wartung abgeschlossen und die Aufgabe aktualisiert hat, wird der nächste geplante Wartungstermin automatisch geplant und zugewiesen.
6. Stellen Sie den Audit-Pfad bereit	Alle abgeschlossenen Aufgaben und Daten werden in den Wartungsplan-Datensätzen zur späteren Verwendung nachverfolgt, sodass Administratoren die für Trendanalysen, Berichte und Audits zur Erfüllung von Compliance-Anforderungen erforderlichen Daten einfach abrufen können.
7. Erstellen Sie Berichte, und analysieren Sie sie	Verfolgen Sie Aufgaben und Daten in einem Wartungsplan, um zukünftige Analysen, Berichte, Audits und Compliance-Aktivitäten zu unterstützen.

Außendienst Beispiel für einen IT-Workflow

Dieses IT-Workflow-Beispiel für Außendienst beschreibt eine koordinierte Außendienst- und IT Service Management-Situation.

Als Manager eines Einzelhandelsgeschäfts war Joe mit der Servicequalität der Prozesse für IT-Support und Außendienst des Unternehmens unzufrieden. Wenn Joe ein Problem beim IT-Support Desk der Filiale meldete, stellte der Support-Mitarbeiter ihm eine lange Liste von Fragen zu den Geräten, konnte ihm jedoch keine Schätzung geben, wie lange es dauern würde, das Problem zu beheben. Manchmal kam der Techniker mit den falschen Teilen an, weil jemand bei der manuellen Übertragung von Daten zwischen dem IT-Supportsystem und dem Außendienstsystem falsche Informationen eingegeben hat. Da niemand die Zeitpläne für System-Upgrades nachverfolgen konnte, beeinträchtigte veraltete Software das Kartentransaktionssystem, was zu Umsatzverlusten und unzufriedenen Kunden führte.

Joes Erfahrung änderte sich zum Besseren, nachdem das Unternehmen ServiceNow Außendienst-Management mit IT Service Managementimplementierte.

Administratoren des IT-Supports und von Außendienst-Management könnten Prozesse entwickeln, die automatisch Informationen sammeln und zwischen den Teams des IT-Supports und des Außendienst teilen, einschließlich empfohlener Lösungen für bekannte Probleme und Wartungszeitpläne, um potenzielle Probleme zu beheben, bevor sie zu Problemen werden. Wenn Joe jetzt ein Problem entdeckt, kann er die fehlerhafte Ausrüstung scannen, um automatisch einen Incident beim IT-Support zu öffnen, der alle erforderlichen Geräteinformationen enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Lösung einen Außendiensttechniker erfordert, kann der IT-Supportmitarbeiter auf eine Schaltfläche klicken, um einen Außendienst-Arbeitsauftrag zu öffnen, der die Reparaturaufgaben und die erforderlichen Informationen aus dem Support-Incident enthält. Außendienst-Management leitet die Aufgaben automatisch an den Techniker weiter, der der Filiale am nächsten liegt und über die Verfügbarkeit und die erforderlichen Kompetenzen für die Aufgaben verfügt. Wenn der Techniker die Reise zum Standort beginnt, benachrichtigt das System Joe automatisch über die geschätzte Ankunftszeit des Technikers.

Mit Mobile Agent können Techniker Informationen zum Problem, vorgeschlagene Lösungen und vorbeugende Wartungsarbeiten überprüfen. Nachdem das Problem behoben und vorbeugende Wartungsarbeiten durchgeführt wurden, um zu verhindern, dass sich neue Probleme auf die Geräte auswirken, kann der Techniker die Arbeit digital dokumentieren und den Arbeitsauftrag schließen.

Außendienst-Management zeichnet Nachverfolgungsinformationen wie verwendete Teile, Nebenkosten und Zeit bis zur Fertigstellung automatisch auf einer gemeinsam genutzten Plattform auf, sodass sowohl der IT-Support als auch die Teams von Außendienst die Daten in ihre Berichte und Analysen aufnehmen können. Durch die Verbesserung der Datenqualität in den Systemen des IT-Supports und Außendienst konnten Techniker Probleme schneller lösen, und durch die Planung von Wartungsarbeiten konnten kostspielige Systemausfallzeiten vermieden werden. Mit besserer Systemleistung verzeichnete Joe's Store höhere Umsätze und zufriedenere Kunden.

Schlüsselvorteile

- Erhöhen Sie die Transparenz von Assets, Standort und Status des Technikers, um die Leistung und Produktivität zu verbessern
- Minimieren Sie Servicekosten, indem Sie die Dokumentationszeit verkürzen
- Erfüllen Sie die Kundenerwartungen durch eine kürzere Lösungszeit

Rollen

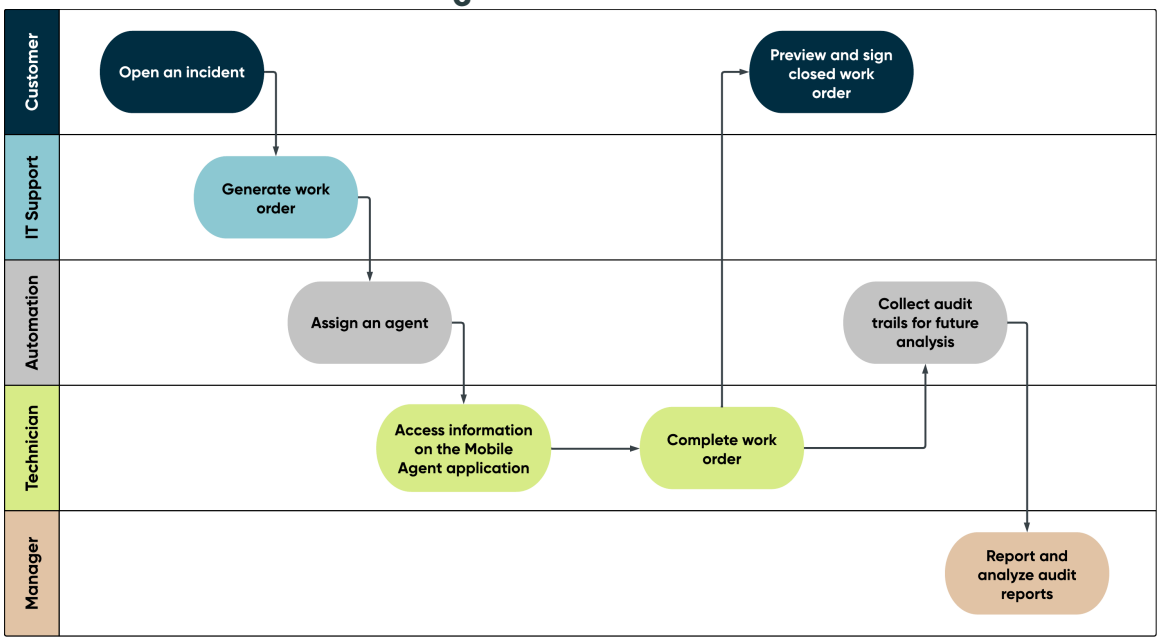
- Kunde
- Außendienst Agent
- IT Service Management Agent

Produkte

- Außendienst-Management
- IT Service Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst IT-Workflow-Diagramm



IT-Workflow-Schritte Außendienst .

Die folgende Tabelle enthält die Schritte für den IT-Workflow [Außendienst.

Workflow-Schritte für die Lösung von IT-Incidents und den Arbeitsauftragsprozess

Schritte	Beschreibung
1. Öffnen Sie den Incident	An einem Geschäftsstandort haben die Point-of-Sale-Systeme (PoS) Probleme, Karten zu lesen. Der Filialleiter identifiziert das Problem und scannt den Barcode mit Mobile Agent im POS-System. Dadurch wird automatisch ein Incident erstellt und ausgefüllt, der dem Support Service Desk des Store zugewiesen wird.
2. Generieren Sie den Arbeitsauftrag	Das Support-Team selektiert den Incident und bestimmt, ob eine Software- oder Hardware-Korrektur erforderlich ist. In diesem Fall erfordert das PoS-System ein Software-Upgrade, sodass der Support Service Desk des Stores mit nur einem Klick einen Arbeitsauftrag mit hoher Priorität direkt aus dem Incident öffnet.
3. Weisen Sie einen Techniker zu	Der Arbeitsauftrag kann entweder internen oder externen Drittparteiteams zugewiesen werden. In diesem Fall wird der Arbeitsauftrag automatisch einem internen Techniker zugewiesen. Der Techniker wird über den Auftrag benachrichtigt, akzeptiert die Aufgabe und tritt die Fahrt zum Geschäft an. Der Store Manager wird über die erwartete Ankunftszeit des Technikers informiert.
4. Umfassender Check	Mit Mobile Agent hat der Techniker Zugriff auf alle Informationen über das PoS-System und seinen Verlauf (z. B. Inspektionen, vergangene Korrekturen usw.) sowie relevante Knowledge Base-Artikel, die ihm bei der Lösung des Problems helfen können. Techniker führen eine gründliche Wartung des PoS-Systems durch, wodurch zukünftige Probleme und Reisekosten reduziert werden.
5. Schließen Sie den Arbeitsauftrag ab	Sobald der Techniker die Arbeit abgeschlossen hat, dokumentiert er seinen Arbeitsaufwand, macht sich Notizen und schließt den Arbeitsauftrag. Der Geschäftsleiter signiert und bestätigt dann digital,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Schritte für die Lösung von IT-Incidents und den Arbeitsauftragsprozess (Fortsetzung)

Schritte	Beschreibung
	dass der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist. Mit dieser Übermittlung wird der Incidents automatisch aktualisiert.
6. Protokollieren und Audit-Pfad bereitstellen	Es wird automatisch eine PDF-Zusammenfassung aller abgeschlossenen Aufgaben, der verwendeten und zurückgegebenen Teile, der Nebenkosten und der für die Ausführung der Arbeit benötigten Zeit erstellt und an den Arbeitsauftrag angehängt. Alle Daten werden in einer einzigen Plattform für zukünftige Trendanalysen, Berichte und Audits nachverfolgt.

Außendienst Beispiel für einen Workflow zur Neuplanung von Terminbuchungen

Dieses Beispiel für den Terminbuchungs-Workflow Außendienst bietet ein Anwendungsfallszenario mit einem Finanzberatungsdienstleister, der Berater- und Kundenbesprechungen optimieren möchte.

Als Finanzberaterin für Pace A. Kapitalberater missbilligte sie den langwierigen Prozess, der für die Planung und Koordinierung von Investitionsberatungen erforderlich war. Wenn ein Termin angefragt wurde, stornierten Kunden häufig in letzter Minute, oft ohne Wissen der anderen Planer. Die sich ständig ändernden Verfügbarkeiten waren für Kunden nicht ohne weiteres erkennbar, und wenn Termine neu geplant wurden, konnten Finanzberater wie Klaus Partnerberater Bill nicht abstimmen, wer an der Besprechung teilnehmen sollte. Sie buchten entweder eine besetzte Besprechung doppelt oder besuchten zuvor abgesagte Besprechungen.

Die Zeitplanung wurde für Max und Max erheblich erleichtert, seit das Unternehmen Außendienst-Managementgenutzt hat.

Jetzt können Kunden nicht nur Terminfenster mit automatisch aktualisierten Terminfenstern anzeigen und daraus auswählen, sondern auch andere Service Desk-Mitarbeiter können Termine im Namen von Kunden buchen und neu planen. Wenn ein Kunde einen Termin über das Kundenservice- oder Verbraucherserviceportal bucht, generiert Außendienst-Management (FSM) automatisch eine Arbeitsauftragsaufgabe. Die Terminbuchung FSM benachrichtigt dann Radar, welche die Arbeitsauftragsaufgabe akzeptiert und den Termin bestätigt.

Wenn ein bevorstehender Konflikt erkannt wird, kann Max die Termindetails nach der ersten Buchung im Namen des Kunden manuell konfigurieren. Das Buchen, Umplanen und Absagen von -Terminen kann im Arbeitsbereich Kundenservice-Management (CSM) erfolgen. Wenn Max nicht zur Beratung erscheinen kann, kann Max ein vorgeschlagenes Terminfenster auswählen, das für den Kunden und den Kunden geeignet ist, und den Kunden benachrichtigen. Während sie darauf wartet, dass der Kunde als Antwort auf die Terminbestätigung eine digitale Genehmigung über FSM Mobile sendet, kann sie auch einen begrenzten Zeitrahmen festlegen, in dem der Kunde eine Terminverschiebung anfordern kann.

Sobald der Kunde seine Anwesenheit bestätigt hat, können die zugewiesenen Berater an der Besprechung teilnehmen und die Arbeitsauftragsaufgaben abschließen. Zur Nachverfolgung erstellt FSM Berichte für eine spätere Analyse, um eine kontinuierliche Verbesserung des Planungs- und Konsultationsprozesses für PaCE A zu ermöglichen.

Schlüsselvorteile

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Terminfenster für dynamische Terminverwaltung werden automatisch aktualisiert
- Verbesserte Koordination zwischen Kunden und Service Desk-Mitarbeitern
- Optimierter Planungsservice für höhere Kundenzufriedenheit

Anwenderrollen

- Kunde
- Initiator: Planer für finanzielle Beratung
- Servicemitarbeiter

Produkte

- Außendienst-Management
- Kundenservice-Management

Die folgende Tabelle enthält die Schritte für den Workflow Außendienst Terminbuchung.

Workflow-Schritte für den Prozess zur Neuplanung von Terminbuchungen

Schritte	Beschreibung
1. Buchen Sie einen Termin	Der Kunde verwendet das Kundenportal, um verfügbare Zeitfenster anzuzeigen und einen Termin zu buchen, wobei bestimmte Besprechungsanforderungen angegeben werden.
2. Generieren Sie die Arbeitsauftragsaufgabe automatisch	Die Anwendung Kundenservice-Management generiert automatisch einen Arbeitsauftrag, der alle relevanten Informationen der Terminanfrage enthält, z. B. Kundeninformationen und Besprechungsziele.
3. Weisen Sie Arbeitsauftragsaufgaben zu	Die Anwendung Außendienst-Management weist die Arbeitsauftragsaufgabe einem verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zu und benachrichtigt ihn über die Terminanforderung. Bei Annahme wird der Kunde über die Arbeitsauftragsaufgabe und die nachfolgende Terminbestätigung benachrichtigt. Hier kann der Kunde die Terminbestätigung annehmen oder ablehnen.
4. Konfigurieren Sie den Termin	Der Planer kann optimale Terminzeiten auswerten und die Besprechungsdetails manuell anpassen, unabhängig davon, ob der Kunde den Termin bereits bestätigt hat oder nicht. Die Fenstervorschläge helfen Radar sicherzustellen, dass der Termin sowohl für den Kunden als auch den Berater geeignet ist. FSM kann dann dem Planer erlauben, den verschobenen Termin zu bestätigen und alle Personen über die Änderungen zu benachrichtigen.
5. Schließen Sie den Arbeitsauftrag ab	Die zugewiesenen Berater können an der Beratung teilnehmen und die vom Kunden dargelegten Arbeitsauftragsaufgaben abschließen. Nach Abschluss der Aufgabe bestätigt der Kunde auf digitalem Wege, dass die Aufgabe abgeschlossen ist.
6. Erstellen Sie Berichte, und analysieren Sie sie	Die abgeschlossenen Arbeitsauftragsinformationen werden an die beteiligten Service Desk-Mitarbeiter gesendet, und Aufgabendaten werden automatisch für zukünftige Analysen, Berichterstellung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Schritte für den Prozess zur Neuplanung von Terminbuchungen (Fortsetzung)

Schritte	Beschreibung
	und Compliance-Aktivitäten nachverfolgt, um eine kontinuierliche Serviceverbesserung zu erreichen.

Außendienst Workflow-Beispiel zur Zeitplanoptimierung

Dieses Beispiel für den Workflow zur Zeitplanoptimierung für den Außendienst bietet ein Anwendungsfallszenario, in dem untersucht wird, wie ein Kabelserviceanbieter seinen Installationsplanungsprozess mit der FSM-Zeitplanoptimierung verwaltet.

Als leitender Einsatzplaner für SyWire war Walk oft verunsichert, wenn er mit der Koordinierung und Planung von Technikern für die Kabelinstallation beauftragt wurde. Die manuelle Abstimmung von Terminorten und Technikerzuweisungen führte häufig zu Fehlern und Überschneidungen in den Zeitplänen. Walk-up-Manager von Walkman hat herausgefunden, dass die größte Einschränkung, mit der wir bei der Erreichung des Installationskontingents konfrontiert werden, die Reisezeit ist, ist sich jedoch nicht sicher, wie er der Einschränkung entgegenwirken kann.

Als das Unternehmen zur Anwendung ServiceNow Field Service Management (FSM) wechselte, verbesserten sich die Herausforderungen von Walkman erheblich.

Durch die Implementierung der Funktion zur Zeitplanoptimierung in FSM kann das SyWire-Team den effizientesten Zeitplan anzeigen, der für die verfügbaren Techniker zu einem Zeitpunkt generiert wurde, der für sie am besten geeignet ist, z. B. in Echtzeit basierend auf sich ändernden Terminbedingungen oder in Gebieten oder definierten Kapazitäten , und Reservierungen.

Bevor ein Optimierungsbatch ausgeführt wird, kann Walk-up-Manager die aktuellen Ziele und Einschränkungen definieren, um eine Richtlinie zu erstellen, mit der die Zeitplanoptimierung eine Strategie anpassen kann, die die Reisezeit minimiert. Terri kann dann einen Bereich auswählen, um sicherzustellen, dass die Richtlinie auf die richtigen Aufgaben angewendet wird. Mit der Zeitplanoptimierung kann Walkman sogar festlegen, wann und wie Batches ausgeführt werden, um eine optimale Anpassung an die sich ändernden Kabelinstallationstermine zu ermöglichen.

Sobald ein Optimierungsbatch ausgeführt wird, kann Walk-up die automatisch zugewiesenen Aufgaben bestätigen. Der Außendienst-Optimierungs-Workflow leitet die Arbeitsauftragsaufgaben dann automatisch an die ausgewählten Techniker weiter und aktualisiert alle anderen Einsatzplaner mit den Änderungen. Techniker können dann mit der mobilen FSM-App zum Kunden reisen, Services durchführen und Aufgaben dokumentieren. Der Kunde bestätigt auf digitalem Wege, dass die Arbeit abgeschlossen ist, und unterzeichnet den Arbeitsauftrag.

Das Außendienst-Management trägt durch Automatisierung und Echtzeitaktualisierungen zur Minimierung der Organisation und Maximierung der Effizienz bei, während Fehler und Misskommunikation reduziert werden. Darüber hinaus können abgeschlossene Arbeitsaufträge automatisch an Terri gesendet und für zukünftige Analysen, Berichterstellung und Compliance gespeichert werden.

Schlüsselvorteile

- Optimierte Zeitpläne und priorisierte Arbeit für schnelleren Service und höhere Kundenzufriedenheit
- Höhere Kosteneffizienz durch kürzere Reisezeit
- Insgesamt höhere Produktivität der Service Desk-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderrollen

- Kunde
- Initiator: Kabelservice-Verteiler
- Administrator: -Zorn
- Außendienstmitarbeiter

Produkte

- Außendienst-Management
- Gebietsplanung für den Außendienst

Die folgende Tabelle enthält die Schritte für den Zeitplanoptimierungs-Workflow Außendienst.

Workflow-Schritte für den Zeitplanoptimierungsprozess

Schritte	Beschreibung
1. Generieren Sie Arbeitsauftragsaufgaben automatisch	Das Außendienst-Management generiert automatisch Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf eingehenden Serviceanfragen von Kunden.
2. Legen Sie die Batch-Parameter fest	Aktuelle Geschäftsziele und -einschränkungen werden verwendet, um Richtlinien und Bereiche zu erstellen, die definieren, wie die Zeitplanoptimierung funktionieren soll, und geben an, wie oft und wann Batch-Laufzeiten sein sollen.
3. Bewerten Sie die Batch-Optimierung	FSM führt den Optimierungsbatch gemäß den definierten Parametern und der definierten Richtlinie aus und erstellt so einen optimierten Zeitplan für den Dispatcher. Terri kann dann den optimierten Zeitplan überprüfen und die automatisch zugewiesenen Aufgaben entweder bestätigen oder anpassen und bei Bedarf Anpassungen vornehmen.
4.Versenden Sie Arbeitsaufgaben	Nach Bestätigung des optimierten Zeitplans leitet FSM die Arbeitsauftragsaufgaben automatisch an die entsprechenden Techniker weiter, und alle beteiligten Service Desk-Mitarbeiter werden über den aktualisierten Zeitplan und die zugewiesenen Aufgaben informiert.
5. Schließen Sie den Arbeitsauftrag ab	Die Techniker nehmen an ihren optimierten Terminen teil, um alle Installationen und erforderlichen Services abzuschließen. Nach Abschluss der Aufgabe bestätigt der Kunde auf digitalem Wege, dass die Aufgabe abgeschlossen ist. Nach Abschluss der Aufgabe bestätigt der Kunde auf digitalem Wege, dass die Aufgabe abgeschlossen ist.
6. Erstellen Sie Berichte, und analysieren Sie sie	Die abgeschlossenen Arbeitsauftragsinformationen werden an die beteiligten Service Desk-Mitarbeiter gesendet, und Aufgabendaten werden automatisch für zukünftige Analysen, Berichterstellung und Compliance-Aktivitäten nachverfolgt, um eine kontinuierliche Serviceverbesserung zu ermöglichen.

Außendienst Workflow-Beispiel für einen Marktplatz

Dieses Beispiel für den Workflow zur Bestandsverwaltung im Außendienst bietet ein Anwendungsfallszenario, in dem untersucht wird, wie ein Marketingunternehmen seine Brandingprojekte über Design-Outsourcing mit FSM Marketplace verwaltet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Zuteiler für Auftragnehmer bei Red Hot Studio wurde ihr die Aufgabe, freiberufliche Designer zu koordinieren, zu überfordernd, um sie effizient zu verwalten, vor allem, wenn es darum geht, die sich ständig ändernden Verfügbarkeiten der Designer parallel zu bevorstehenden Projekten zu aktualisieren. Designer, die häufig Markenarbeiten für Lis Teams produzieren, finden es oft frustrierend, den Überblick über alle ihre Projekte zu behalten. Eine dieser Designerinnen, Roussant, hatte regelmäßig Probleme bei der Koordination von Projektaktualisierungen und anderer Kommunikation mit den vielen Personen, die das Team von Visarin repräsentierten.

Mit der Field Service Management-Plattform von ServiceNow bietet Marketplace eine Plattform, auf der freiberufliche Lieferanten und Auftragnehmer von Visa verteilte Aufgaben anzeigen, akzeptieren und verhandeln können. Nachdem Red Hot Studio auf FSM umgestellt hat, lässt sich die Arbeitsauslastung von Frau viel leichter verwalten, und aus dem Frustrationsstatus von Rouge wurde produktive Effizienz.

Alexa kann sich über den Dispatcher-Arbeitsbereich beim Marketplace anmelden und die Arbeitsaufgaben überprüfen, die an den Marketplace übertragen werden sollen. Sie verfügen über die Flexibilität, Parameter wie Prioritätsstufe, Interaktionsmethode und Antwortzeit festzulegen. Von dort aus kann Visa die Anforderung an ausgewählte Auftragnehmer auf der Plattform senden. Freiberufliche Designer im Marktplatz wie Roux können sich bei der mobilen Auftragnehmer-App anmelden und die an sie gesendeten Aufgabenanforderungen anzeigen. Roussant kann die Anforderungen dann entweder annehmen oder ablehnen und Gebote oder Kommentare zu bestimmten Parametern an Live senden.

FSM Marketplace überprüft automatisch alle Anforderungsantworten und schlägt für Visa die besten Auftragnehmer vor, basierend auf Kriterien wie Kosten, Verfügbarkeit und Fachwissen. Im Anschluss bewertet und bestätigt sie die angenommenen Gebote. Nach der Zuweisung der Aufgabe an den ausgewählten Designer kann sie Details koordinieren und den Projektfortschritt im gesamten FSM Marketplace überwachen. Durch die Integration von Marketplace kann sie den gesamten Workflow von der Aufgabenerstellung bis zum Abschluss optimieren und so eine effiziente Kommunikation und höherwertige Designausgaben sicherstellen.

Schlüsselvorteile

- Höhere Flexibilität der Auftragnehmer
- Effiziente Kommunikation, was zu besserer Zeitzuteilung führt

Anwenderrollen

- Kunde
- Initiator: Rouge
- Dispatcher: Visa

Produkte

- Außendienst-Management
- Außendienstmarktplatz

Die folgende Tabelle enthält die Schritte für den Workflow Außendienst Marketplace.

Workflow-Schritte für Marketplace-Prozess

Schritte	Beschreibung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Schritte für Marketplace-Prozess (Fortsetzung)

Schritte	Beschreibung

Außendienst Beispiel für einen Bestandsmanagement-Workflow

Dieses Beispiel für den Bestandsmanagement-Workflow Außendienst bietet ein Anwendungsfallszenario, in dem untersucht wird, wie ein Computerhersteller seinen Produktkatalog parallel zu den steigenden Serviceanfragen verwaltet.

Als die Anforderungen an ihre Services lagen, war es für sie schwierig, als Softwareentwicklerin bei Ace Technologies die Komplexität der Verwaltung von Assets zu überwachen und pünktlichen Support sicherzustellen. Ohne die umfassenden Fähigkeiten von Außendienst-Management (FSM) Inventarverwaltung wäre es ihr nicht möglich, die Nachverfolgung der Hardwarematerialien des Unternehmens zu organisieren.

Wenn eine Serviceanfrage von einem Kunden erstellt wird, generiert FSM automatisch eine Arbeitsauftragsaufgabe und macht Annahmenvorschläge für den bestmöglichen Techniker, basierend auf Faktoren wie benötigten Assets, Kompetenzen und Verfügbarkeit. Sie bestätigt den zugewiesenen Arbeitsauftrag und gibt die genauen Teile an, die für die Serviceanfrage benötigt werden. Dies kann Informationen zur internen Asset-Nutzung oder zur Beschaffung und Übertragung von externen Assets enthalten.

Nach der Detaillierung werden die Aufgaben entweder manuell oder automatisch von FSM gesendet und von Herstellern empfangen, die Ace Technologies bei der Teilebeschaffung unterstützen. Danny und ihr Techniker können dann die benötigten Assets abholen und alle erforderlichen Services durchführen. Darüber hinaus können die verwendeten Assets über die Mobile-App FSM dokumentiert werden, und die Aufgabe kann von dort aus als abgeschlossen markiert werden.

Nach Abschluss des Arbeitsauftrags trägt Außendienst-Management dazu bei, dass Frau organisiert bleibt, und stellt sicher, dass alle Assets ordnungsgemäß verwendet oder zurückgegeben wurden. Darüber hinaus können abgeschlossene Arbeitsaufträge automatisch an Annahme gesendet und für zukünftige Analysen, Berichterstellung und Compliance gespeichert werden.

Schlüsselvorteile

- Umfassende Asset-Nachverfolgung
- Effiziente Ressourcenzuteilung
- Verbesserte Koordination zwischen Ingenieuren, Technikern und Herstellern

Anwenderrollen

- Kunde
- Initiator
- Servicemitarbeiter: Softwareentwickler

Produkte

- Außendienst-Management
- Kundenservice-Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Tabelle enthält die Schritte für den Workflow Außendienst Bestandsmanagement.

Workflow-Schritte für den Bestandsmanagement-Prozess

Schritte	Beschreibung
1. Erstellen Sie eine Serviceanfrage	Der Kunde verwendet das Kundenportal, um verfügbare Zeitfenster anzuzeigen und einen Termin zu buchen, wobei bestimmte Besprechungsanforderungen angegeben werden.
2. Verwalten Sie Arbeitsauftragsaufgaben	Die Anwendung Außendienst-Managementweist die Arbeitsauftragsaufgabe einem verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zu. Der Einsatzplaner bestätigt die Zuweisung und gibt alle relevanten Details zu den benötigten Teilen und Assets an.
3. Versenden Sie Arbeitsaufgaben	FSM sendet die Arbeitsaufgaben an die entsprechenden Techniker und Hersteller, um sicherzustellen, dass alle erforderlichen Assets und Ressourcen für den Servicetermin bereitgestellt werden.
4.Schließen Sie den Arbeitsauftrag ab	Der Techniker führt die erforderlichen Services mit den erforderlichen Assets durch und dokumentiert dies mit der mobilen App FSM. Nach Abschluss der Aufgabe bestätigt der Kunde auf digitalem Wege, dass die Aufgabe abgeschlossen ist.
5. Erstellen Sie Berichte, und analysieren Sie sie	Die abgeschlossenen Arbeitsauftragsinformationen werden an die beteiligten Service Desk-Mitarbeiter gesendet, und Aufgabendaten werden automatisch für zukünftige Analysen, Berichterstellung und Compliance-Aktivitäten nachverfolgt, um eine kontinuierliche Serviceverbesserung zu erreichen.

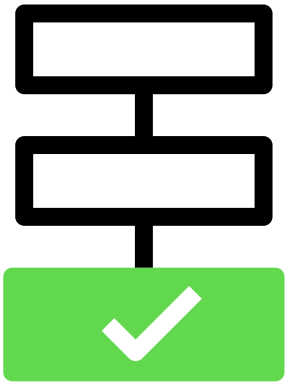
Außendienst-Management konfigurieren

Richten Sie die Funktionen und Workflows ein, die Sie benötigen, um die Außendienstarbeit Ihrer Organisation zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Planen



Planen Sie Ihre Außendienst-Management -Implementierung.

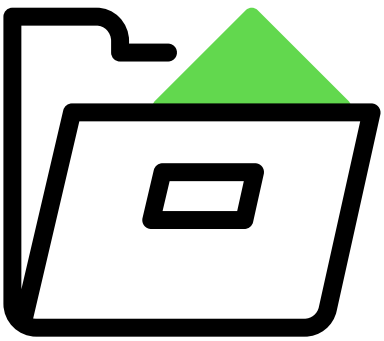
Personal

Richten Sie Standorte, Gebiete und Anwender für Außendienst-Managementein.

Arbeitsaufträge und Aufgaben

Arbeitsaufträge und Aufgaben für Außendienst-Managementkonfigurieren.

Inventar und Geräte

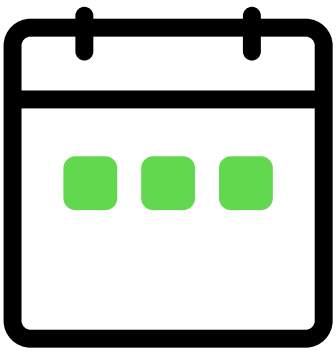


Konfigurieren Sie Bestand und Ausrüstung für Außendienst-Management.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Richten Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich für Außendienst-Managementein.

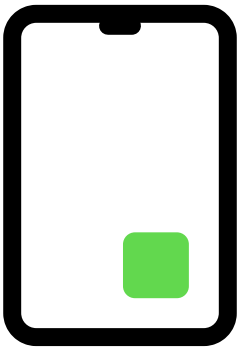
Zeitplanungsmethoden



Konfigurieren Sie Zeitplanungsmethoden für Außendienst-Management.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Mobil  Mobile für Außendienst-Managementkonfigurieren.	

Außendienst-Management Konfigurationsübersicht

Der Prozess zum Konfigurieren von Außendienst-Management umfasst:

1. Implementierung von Außendienst-Management planen

   Erfahren Sie, wo Sie Informationen zur Planung Ihrer -Implementierung, zur Paketierung und Lizenzierung von Field Service Management sowie zu Schulungen für die Funktionen finden, die Sie implementieren möchten.

2. Richten Sie Ihr Personal ein

   Richten Sie grundlegende Informationen wie Anwender, Standorteund Gebiete ein. Wenn Ihre Organisation Crew, Contractor Management, Kapazitätsmanagement oder Personaloptimierung verwendet, führen Sie zusätzliche Konfigurationsschritte für jede Funktion aus.

3. Arbeitsaufträge und Aufgaben einrichten

   Richten Sie Arbeitsaufträge und die Aufgaben ein, aus denen sie bestehen. Konfigurieren Sie optional zusätzliche Funktionen für Arbeitsaufträge, z. B. Arbeitskonfigurationen für Außendienst, geplante Arbeit, Playbooks, Kunden-Experience und Qualitätsmanagement.

4. (Optional) Einrichtung der Bestands- und Assetverwaltung

   Wenn Ihre Organisation den Bestand oder die Planung von Geräten nachverfolgen muss, konfigurieren Sie die Funktionen für Bestand und Ressourcenplanung.

5. Konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich einrichten

   Konfigurieren Sie die Layouts, Filter und Sortierungen für spezialisierte Ansichten im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich, z. B. Dispatcher-Arbeitsbereich, Gebietsplanungskonsole und CSM-Mitarbeiterbereich.

6. Einrichten einer Außendienst-Planungsmethode

   Konfigurieren Sie die Zeitplanungsmethode (Zeitplanungsoptimierung, Dynamische Planung, intelligente Aufgabenempfehlungen oder Routenoptimierung), die den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen Ihrer Organisation am besten entspricht. Konfigurieren Sie optional zusätzliche Planungsoptionen und -fähigkeiten.

7. Die Anwendung Außendienst Now Mobile Agent wird eingerichtet

   Konfigurieren Sie den Zugriff auf Aufgaben, Standorte und andere Informationen über Ihr Mobilgerät. Wenn Sie Contractor Management verwenden, richten Sie Field Service Contractor for mobile ein, damit Auftragnehmer die ihnen zugewiesenen Aufgaben verwalten können.

Implementierung von Außendienst-Management planen

Bevor Sie mit der Implementierung von beginnen, nehmen Sie sich etwas Zeit, um die Implementierung zu planen, sich mit der Außendienst-Management -Paketierung und -Lizenzierung vertraut zu machen und Schulungen für die Funktionen zu absolvieren, die Sie implementieren möchten.

Planung

Um Außendienst-Managementeffizient zu implementieren und langfristigen Nutzen daraus zu ziehen, benötigen Sie ein starkes Fundament. Beginnen Sie mit der Dokumentation der Vision und des Werts, einschließlich KPIs. Überspringen Sie keine kritischen Planungs- und Managementprozesse wie Governance und OCM. Unterstützen Sie diese Maßnahmen mit den richtigen Mitarbeitern und starkem Sponsoring von Führungskräften.

Weitere Informationen zur Planung eines sicheren und effektiven Upgrades finden Sie in der Arbeitsmappe zur Bereitschaft für das Außendienst-Management sowie im Leitfaden für Planung und Best Practices .

Verwenden Sie ServiceNow® Upgrade Center für die Verwaltung von Upgrades. Es enthält Module zum Nachverfolgen des Upgrade-Fortschritts und Tools zum Umgang mit Überspringungen nach dem Upgrade. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade Center .

Paket und Lizenzen

Um Informationen zu Field Service Management-Paketen und zur Lizenzierung zu erhalten, rufen Sie dieField Service Management-Preisseite auf, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Paketoptionen“.

Schulungsinformationen

Die folgenden bedarfsgesteuerten Schulungen sind für Außendienst-Managementverfügbar. Für diese Kurse müssen Sie sich bei Ihrem Now Learning-Konto anmelden, bevor Sie den Kurs starten können.

Field Service Management (FSM) – Grundlagen : Erfahren Sie mehr über die Anwendungen und Module von ServiceNow Field Service Management.

Grundlagen derdynamischen Planung : Erfahren Sie, wie Sie die dynamische Planung für die automatische Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf definierten Zuweisungskriterien konfigurieren.

Implementierung der dynamischen Zeitplanung: Erfahren Sie, wie Sie die Funktion der dynamischen Zeitplanung konfigurieren, um eindeutige Anforderungen für die automatische Zuweisung mit der Implementierung der dynamischen Zeitplanung zu erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Field Service Management (FSM) – Implementierung (bei Bedarf) - Erlernen Sie praktische Kompetenzen, um die Implementierung von ServiceNow Field Service Management-Anwendungen und zugehörigen Funktionen zu beschleunigen, die meist mit einem Low-Code-Ansatz oder No-Code-Ansatz konfiguriert werden können.

Beschaffung und Lieferung von Teilen imAußendienst : Erfahren Sie mehr über den Prozess der Beschaffung und Übertragung von Teilen im Außendienst und über die Rollen, die verschiedene Personen spielen, die am Prozess beteiligt sind.

Zeitplanoptimierung – Grundlagen – Master-Zeitplanoptimierung im ServiceNow-Außendienst-Management.

Field Service Contractor Management – Grundlagen: Erfahren Sie, wie Sie die Anwendung ServiceNow Field Service Contractor Management implementieren und verwalten.

Erste Schritte mit Field Service Mobile - Erkunden Sie die Anwendung Now Agent mobile aus der Perspektive eines Außendienstmitarbeiters.

Now Assist für Field Service Management (FSM) – Implementierung bei Bedarf : Erfahren Sie, wie Sie Now Assist für Field Service Management (FSM) implementieren.

Domain Separation und Außendienst-Management

Domain Separation bietet eine strukturierte und effiziente Möglichkeit, komplexe, mehrstufige Organisationsumgebungen zu verwalten. Sie ermöglicht maßgeschneiderten Zugriff und Steuerung, stellt sicher, dass Anwender nur die Daten sehen, die für ihre Domäne relevant sind, und verbessert dadurch die Sicherheit und Effizienz.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können. In der Anwendung Field Service Management können Sie die Unternehmensentität verwenden, um Domain Separation zu steuern. Weisen Sie jedem Unternehmen eine Domäne zu. Dann werden alle Arbeitsaufträge und Aufgaben, die für ein Unternehmen erstellt werden, innerhalb der Domäne des Unternehmens erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Andere Entitäten und Aufgaben im Zusammenhang mit Arbeitsaufträgen, z. B. Einsatz- und Zuweisungsgruppen, Teileanforderungen und Transferaufträge, werden durch die Unternehmens- und Arbeitsauftragsdomänen gesteuert.

So funktioniert Domain Separation in Außendienst-Management

Domain Separation für Außendienst-Management verwendet die Entität „Unternehmen“, um die Domänenstruktur zu steuern. Um Domain Separation zu verwenden, müssen alle Unternehmen einer Domäne zugewiesen sein.

Wenn Sie Außendienst-Management in einer domänengetrennten Instanz verwenden, ist das Feld „ **Unternehmen** “ ein Pflichtfeld im Arbeitsauftragsformular. Wenn Sie einen Arbeitsauftrag für ein Unternehmen erstellen, wird der Arbeitsauftrag in der Unternehmensdomäne erstellt. Alle für den Arbeitsauftrag erstellten Aufgaben werden auch in der Unternehmensdomäne erstellt.

Wenn Sie Außendienst-Management integriert mit Kundenservice-Management in einer domänengetrennten Instanz verwenden, ist das Feld „ **Account** “ ein Pflichtfeld im Arbeitsauftragsformular. Wenn Sie einen Arbeitsauftrag für einen Account über einen Kundenservicefall erstellen, wird der Arbeitsauftrag in der Account-Domäne erstellt. Alle für den Arbeitsauftrag erstellten Aufgaben werden in derselben Domäne wie der Arbeitsauftrag erstellt. Falls sich die Domäne des Arbeitsauftrags ändert, wird auch die Domäne der Arbeitsauftragsaufgaben aktualisiert.

Durch Ändern des Unternehmens oder Accounts in einem Arbeitsauftrag wird die Domäne des Arbeitsauftrags und der Arbeitsauftragsaufgaben ebenfalls geändert. Die Domänen anderer zugehöriger Entitäten werden nicht automatisch aktualisiert. Unternehmen und Account können geändert werden, bis der Arbeitsauftrag qualifiziert ist.

Hinweis:
Außendienst-Management wird auf Anwendungsebene konfiguriert und unterstützt keine domänenspezifische Konfiguration. Wenn Sie beispielsweise die Option **Dynamische Planung verwenden** als Zuweisungsmethode für Aufgaben auswählen, wird diese Methode verwendet, um Aufgaben in allen Domänen zuzuweisen.

Einrichtung von Domain Separation in Außendienst-Management

Zum Einrichten der Domänentrennung für Außendienst-Managementwenden Sie sich an ServiceNow, Inc.

Aus Incident, Problem oder Change erstellte Arbeitsaufträge

Für Arbeitsaufträge, die aus einem Incident, einem Problem oder einer Change-Anforderung erstellt wurden, geschieht Folgendes:

- Das Unternehmen im Arbeitsauftrag wird aus dem ursprünglichen Datensatz übernommen.
- Die Domäne des Arbeitsauftrags wird vom Unternehmen übernommen.
- Wenn der ursprüngliche Datensatz kein Unternehmen enthält, ist das Feld **Unternehmen** im Arbeitsauftragsformular weiterhin ein Pflichtfeld.

Gruppen

Qualifizierungs-, Einsatz- und Zuweisungsgruppen werden basierend auf der Domäne des Arbeitsauftrags und der Arbeitsauftragsaufgaben gefiltert. Die Gruppendomäne muss mit der Domäne des Arbeitsauftrags oder der Arbeitsauftragsaufgabe übereinstimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teileprozess

Der Teileprozess, der die Beschaffung und Verwendung von Assets umfasst, ist auch durch Domänen getrennt.

- Teileanforderungen werden in der Arbeitsauftragsdomäne erstellt.
- Transferaufträge und Transferauftragspositionen, die für eine Teileanforderung erstellt wurden, werden in der Domäne der Teileanforderung erstellt.
- Bei der Beschaffung eines Teils sind die folgenden Optionen verfügbar:
  - Assets sind abhängig von der Teileanforderungsdomäne für einen Arbeitsauftrag oder für eine Arbeitsauftragsaufgabe verfügbar.
  - Assets sind basierend auf der Teileanforderungsdomäne verfügbar.
  - Lager sind basierend auf verfügbaren Assets verfügbar.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Erweiterungspunkte im Field Service Management

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um die Konfigurationen von Zeitplaneinträgen und Terminbuchungen anzupassen.

Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_extension_point.list` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**, um die in der Anwendung Außendienst-Management verwendeten Erweiterungspunkte anzuzeigen.

Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Auftragsnummer wird ausgeführt.

Erweiterungspunkte sind für die folgenden Konfigurationen verfügbar:

- Ereignistyp-Zeitplan Einträge
- Terminbuchung

Erweiterungspunkte für Zeitplaneinträge vom Typ Event

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
AgentEventUtil	Passen Sie die Logik für Zeitplaneinträge vom Typ Event an.
AgentScheduleUtil	Passen Sie die Logik zur Berechnung von Abwesenheitszeitspannen für Events an.

Erweiterungspunkte für Terminbuchung

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingAvailabilityExtPoint	Passen Sie die Logik zum Bestimmen buchbarer Terminfenster an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkte für Terminbuchung (Fortsetzung)

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingDaoExtPoint`	Passen Sie die Logik zum Erstellen oder Aktualisieren eines Termindatensatzes an.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingImplExtPoint`	Passen Sie die Logik für die Validierung der Termindaten vor dem Anlegen eines Termins an.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingUtilExtPoint`	Passen Sie die Logik zum Erstellen von Parameterzuordnungen für Termindaten an, die zum Erstellen und Aktualisieren von Termindatensätzen verwendet werden.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRescheduleCancelExtPoint`	Passen Sie die Logik an, mit der bestimmt wird, ob Termine storniert oder neu geplant werden können.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRESTHelperExtPoint`	Passen Sie die Logik zum Abrufen einer Liste von Datums- und Zeiträumen an, die für die Terminbuchung verfügbar sind.

Erweiterungspunkte für die Vorlagenverwaltung

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_fsm_adv_tmp.FSMTemplateMgmntExtPoint`	Passen Sie die Logik an, damit die Arbeitsauftragsvorlage Informationen aus der Quelltabelle den entsprechenden Feldern in einem Arbeitsauftrag zuordnen kann.
`sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier`	Passen Sie die Logik an, um die Quelle eines Arbeitsauftrags zu identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkte für Geofence-Radius und -Entfernung

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`Vor OrtGeofenceKonfiguration`	Ermöglicht es Ihnen, Standardwerte für die Felder „Geofence-Radius“ und „Geofence-Einheit“ in der Arbeitsauftragsaufgabe zu definieren.

Erweiterungspunkte für Heatmap-Farbverlauf

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`Heatmap-Verlauf (sn_cmn_mo.HeatmapGradient)`	Ermöglicht es Ihnen, den Farbverlauf der Heatmap zu definieren.

Erweiterungspunkte für Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) des Gebiets

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`Gebietsindikatoren(sn_fsm_tp.TerritoryIndicators)`	Ermöglicht es Ihnen, die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) zu definieren, um die Leistung des Gebiets zu analysieren. Die konfigurierten Indikatoren werden im kontextbezogenen Seitenbereich der Außendienst-Gebietsplanungskonsole angezeigt.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden

Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Konfigurationen globaler Domänen

Administratoren in der globalen Domäne können Konfigurationseinstellungen auswählen, die bestimmen, wie Außendienst-Management den täglichen Betrieb verarbeitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren in der globalen Domäne können für Außendienst-Management-Konfigurationen festlegen, dass:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Teile des Anforderungsprozesses einbezogen oder ausgeschlossen werden. Sie können beispielsweise für einen Arbeitsauftrag festlegen, dass er genehmigt werden muss, bevor mit der nächsten Phase fortgefahren werden kann.
- Aufgaben mit SM Auto-Assignment, einem benutzerdefinierten Workflow, automatisch zugewiesen werden oder es Einsatzplanern überlassen, Aufgaben manuell zuzuweisen. Sie können manuell über die zentrale Disposition, oder über das Aufgabenformular des Arbeitsauftrags zuweisen.
- die Reisezeit von Außendienstmitarbeitern nachverfolgt wird.

Der Konfigurationsbildschirm Außendienst enthält viele Konfigurationsoptionen. Eine Option ist aktiviert, wenn der Schalter grün ist und nach rechts verschoben wurde. Alle unter **Abhängigkeit** aufgeführten Konfigurationsoptionen müssen aktiviert sein, damit die Option angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**.

   Hinweis:
   Administratoren in Domänen, die niedriger als die globale Domäne sind, können den Außendienst-Konfigurationsbildschirm, anzeigen, können jedoch die Einstellungen nicht ändern.

   Die Optionen im Bildschirm „Außendienstkonfiguration“ sind wie folgt in einem Layout mit mehreren Registerkarten angeordnet:

   - Die Registerkarte **Geschäftsprozess** enthält Optionen für das Einrichten des Anforderungslebenszyklus, das Erstellen von Katalogen und Anforderungen und das Konfigurieren von Benachrichtigungen.
   - Die Registerkarte **Zuweisung** enthält Optionen für die Einrichtung der manuellen und automatischen Zuweisung.
   - Die Registerkarte **Add-Ons** enthält Optionen zum Aktivieren der Wissensdatenbank, verwalteter Dokumente und von Aufgabenaktivitäten.

2. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Geschäftsprozess** aus.

Registerkarte „Geschäftsprozess“.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
Prozesslebenszyklus	Standardmäßig ist der Prozesslebenszyklus auf aufgabenorientiert festgelegt, wodurch Workflows für Arbeitsauftragsaufgaben für Dispatcher-Arbeitsbereich, FSM Mobile und Zeitplanoptimierungunterstützt werden. Ab Release Xanadu wird der anforderungsgesteuerte Prozesslebenszyklus nicht mehr unterstützt. Nur Anwender mit der Wartungsrolle haben die Möglichkeit, den Prozesslebenszyklus in **„Anforderungsgesteuert“ (Unteraufgaben**	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
	sind optional)zu ändern. Anforderungsorientiert erfordert keine Aufgaben, um Anforderungen zu erfüllen. Wenn der Prozesslebenszyklus anforderungsorientiert ist, können Anforderungen direkt Benutzern in einer Zuweisungsgruppe zugewiesen werden. Benutzer können weiterhin Aufgaben Anforderungen hinzufügen. Das Schließen aller Aufgaben schließt jedoch nicht automatisch die Anforderung. **Hinweis:** Wenn die Option „ **Status-Flows** aktivieren“ nicht ausgewählt ist, wird der Prozesslebenszyklus **anforderungsgesteuert,** und dieses Feld wird nicht angezeigt.	
Freigabe für neue Anforderung erforderlich	Wenn deaktiviert, werden alle Anfragen mit dem Status **Warte auf Genehmigung** automatisch genehmigt.	**Status-Flows aktivieren** ist aktiviert.
Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich.	Aktivieren Sie diese Option, damit Arbeitsaufträge qualifiziert werden müssen, bevor sie in den nächsten Status wechseln können. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, werden alle Arbeitsaufträge mit dem Status *Auf Qualifizierung wartend* automatisch qualifiziert.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ **Prozesslebenszyklus: aufgabenorientiert (untergeordnete Aufgaben sind optional)**
Der Agent muss die zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen.	Aktivieren Sie diese Option, um den zugewiesenen Mitarbeiter aufzufordern, die Aufgabe anzunehmen oder abzulehnen.	**Status-Flows aktivieren** ist aktiviert.
Reisezeit des Mitarbeiters nachverfolgen	Aktivieren Sie diese Option, um Zeitkarten für Reisen von Mitarbeitern für eine Aufgabe zu verwenden.	
Check-in vor Ort bei der Ankunft für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um den Standort des Service Desk-Mitarbeiters beim Check-in vor Ort mit dem Substatus „ **Ankunft** vor Ort“ zu erfassen. Die Funktion verwendet auch Geofence, um den mobilen Standort des Service Desk-Mitarbeiters zu überprüfen, und ermöglicht es ihm, den Check-in zu umgehen, wenn er sich im Offline-Modus befindet oder aus anderen Gründen.	
Zum Schließen oder Abbrechen einer Anforderung oder Aufgabe sind	Aktivieren Sie diese Option, wenn Arbeitshinweise beim Schließen, Fertigstellen oder Abbrechen von Anforderungen und Aufgaben erforderlich sind. Wenn sie deaktiviert	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
Arbeitshinweise erforderlich.	ist, werden keine Arbeitshinweise beim Schließen, Fertigstellen oder Abbrechen erforderlich.	
Arbeitsnotizen zur Aufgabe in die Anforderung kopieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Arbeitshinweise zu den Aufgaben mit den Arbeitshinweisen zum Auftrag oder zur Anforderung zu synchronisieren. Wenn der Aufgabe Arbeitshinweise hinzugefügt werden, werden dieselben Arbeitshinweise im Auftrag oder in der Anforderung angezeigt.	**Status-Flows aktivieren** ist aktiviert.
Fall bei Arbeitsauftragsabschluss automatisch schließen	Aktivieren Sie diese Option, um den Fall automatisch zu schließen, wenn alle zugehörigen Arbeitsaufträge geschlossen oder storniert werden. Beim automatischen Schließen eines Falls werden die folgenden Felder im Fallformular mit dem angegebenen Status aktualisiert. ○ **Lösungscode**: Gelöst – behoben durch Schließen des zugehörigen Problems ○ **Zusätzliche Hinweise**: Automatisch geschlossener Fall – zugehörige Arbeitsaufträge werden geschlossen	
Arbeitsauftragsstatus für Fall aktualisieren	Aktivieren Sie diese Option, um das Feld **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular jedes Mal automatisch zu aktualisieren, wenn der Status der einzelnen Arbeitsaufträge, die sich auf diesen Fall beziehen, aktualisiert wird.	
Arbeitsauftragsvorlage im Entwurfsstatus anwenden	Aktivieren Sie diese Option, um Aufgaben für den Arbeitsauftrag basierend auf der angewendeten Arbeitsauftragsvorlage ohne Qualifizierung des Arbeitsauftrags zu erstellen, auch wenn sich der Arbeitsauftrag im Entwurfsstatus befindet.	
Katalog- und Anforderungserstellung		
Anforderungen per eingehender E-Mail erstellen und aktualisieren.	Aktivieren Sie diese Option, damit eingehende E-Mail-Nachrichten Anforderungen erstellen oder aktualisieren können. Diese Option muss aktiviert sein, damit Anforderungen als Spam markiert werden können.	
Anforderungen werden erstellt mit	Wählen Sie **Katalog- oder reguläres Formular** aus, um den Katalog zu installieren und die automatische Veröffentlichung von Anforderungsvorlagen im Katalog zu ermöglichen. Wählen Sie **nur reguläres Formular** aus, um den Katalog zu deinstallieren und die automatische Veröffentlichung von Anforderungsvorlagen im Katalog zu deaktivieren.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
Mit Vorlagen wird ein eigenes Katalogelement erstellt.	Aktivieren Sie diese Option, um die automatische Veröffentlichung von Katalogelementen für die Anwendung zu ermöglichen.	
Benachrichtigung		
Senden Sie eine Benachrichtigung, sobald sich ein Feld für eine Aufgabe oder Anforderung ändert.	Konfigurieren Sie Benachrichtigungen an bestimmte Empfänger, die gesendet werden, wenn ausgewählte Felder in Anforderungen und/oder Aufgaben sich ändern. **a.** Wählen Sie unter **Tabelle** den Eintrag **Anforderung** oder **Aufgabe** aus. **b.** Wählen Sie unter **Feld** das Feld zum Generieren von Benachrichtigungen aus. Wenn das ausgewählte Feld geändert wird, wird eine Benachrichtigung an die identifizierten Empfänger gesendet. **c.** Wählen Sie unter **Empfänger** einen oder mehrere Empfänger aus. **d.** Wenn **ein bestimmter Benutzer** oder **eine bestimmte Gruppe** ausgewählt ist, wird der Benutzer aufgefordert, einen Benutzer oder eine Gruppe auszuwählen. **e.** Um weitere Benachrichtigungen über andere Felder oder mit anderen Empfängern zu definieren, wiederholen Sie die Schritte in der nächsten Zeile. **f.** Klicken Sie auf das Symbol ⊖ neben der Benachrichtigung, um sie zu entfernen.	

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zuweisung**, und füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Zuweisung“.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Zuweisungsmethode für Aufgaben	Wählen Sie eine der folgenden Optionen für die Aufgabenzuweisung aus: ○ Wählen Sie **Automatische Zuweisung verwenden** aus, um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch Außendienstmitarbeitern zuzuweisen. ○ Wählen Sie **Mithilfe eines Workflows** aus, um	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
	Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe eines benutzerdefinierten Workflows zuzuweisen. ○ Wählen Sie **Manuell** aus, damit Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben manuell zuweisen können. ○ Wählen Sie **Dynamische Planung verwenden** aus, um die Funktion der dynamischen Planung zu verwenden.	
Geplanten Status verwenden	Aktivieren Sie diese Option, um in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben den Status „ **Geplant** “ zwischen den Status „ **Versandbereit** “ und „ **Zugewiesen** “ zu verwenden.	
Einsatz-Warteschlange verwenden	Aktivieren Sie diese Option, um die Abfertigungsgruppe für die manuelle Zuweisung zu verwenden.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabenorientiert**.
Lieferantengruppen einschränken	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl externer Lieferantengruppen im Feld **Zuweisungsgruppe** basierend auf der ausgewählten Versandgruppe im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags zu beschränken.	**„Versandwarteschlange verwenden“** ist aktiviert.
Bevorzugte Zuweisungsgruppe	Wählen Sie eine der folgenden Optionen für die Aufgabenzuweisung aus: ○ Wählen Sie Interne Gruppe, um die Zuweisung der Arbeitsaufgaben an interne Mitarbeiter zu priorisieren. ○ Wählen Sie „Externe Gruppe“, um die Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgaben an externe Mitarbeiter oder Lieferanten zu priorisieren. **Hinweis:** Dieses Konfigurationsfeld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Field Service Contractor Management“ (com.snc.fsm_contractor_management) aktiviert ist.	
Anforderungen oder Aufgaben basierend auf	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl von Gruppen aus den Feldern **Versandgruppe** und	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Abdeckungsgebieten von Zuweisungsgruppen zuweisen	**Zuweisungsgruppe** auf die Gruppen zu beschränken, die den Standort der Aufgabe abdecken.	
Aufgaben basierend auf Produktmodellen von Zuweisungsgruppen zuweisen	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl von Gruppen aus den Feldern **Versandgruppe** und **Zuweisungsgruppe** auf die Gruppen zu beschränken, die die erforderliche Produktmodellanforderung der Aufgabe abdecken.	
Aufgaben basierend auf Kompetenzen von Zuweisungsgruppen zuweisen	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl von Gruppen aus den Feldern **Versandgruppe** und **Zuweisungsgruppe** auf die Gruppen zu beschränken, die die für die Durchführung der Aufgabe erforderlichen Kompetenzen abdecken.	
Zeitplanung		
Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne verwenden	Aktivieren Sie diese Option, um eine automatische Zuweisung von Mitarbeitern und eine automatische Auswahl von Mitarbeitern zu ermöglichen.	
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern wird die Zeitzone für Aufgaben berücksichtigt.	Aktivieren Sie diese Option, um die Zeitzone des Mitarbeiters zu berücksichtigen, wenn Sie eine Aufgabe zuweisen.	**Status-Flows aktivieren** ist aktiviert.
Schichtplanung für FSM aktivieren, um die Verfügbarkeit zu bestimmen	Aktivieren Sie diese Option, um die Zeitpläne, Kompetenzen, Teams und das Coaching von Service Desk-Mitarbeitern zu berücksichtigen und Ihr Personal Außendienst entsprechend zu optimieren.	Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.
Prioritätszuweisung aktivieren	Aktivieren Sie diese Option zur Verwendung der Prioritätszuweisung für das automatische Zuweisen von Mitarbeitern.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabenorientiert**. ○ **Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern werden Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne berücksichtigt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
		Hinweis: Die Option **Prozesslebenszyklus** ist nicht in allen Service-Management-Anwendungen verfügbar.
Zusätzliche Faktoren		
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern wird deren Standort berücksichtigt.	Aktivieren Sie diese Option, um den Mitarbeiter und den Standort zu verwenden, wenn Sie bestimmen, wem die Aufgabe zugewiesen wird. Mitarbeiter näher am Standort der Aufgabe werden vorgezogen.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ Bei Verwendung von **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabenorientiert**, dann **Zuweisungsmethode für Aufgaben: automatische Zuweisung verwenden**. ○ Bei Verwendung von **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist anforderungsbezogen**, dann **Zuweisungsmethode für Anforderungen: automatische Zuweisung verwenden**.
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern für Aufgaben werden bestimmte Kompetenzen vorausgesetzt.	Diese Option bestimmt den Umfang erforderlicher Fähigkeiten, wenn eine Aufgabe automatisch zugewiesen wird. ○ Wählen Sie **alle** aus, um es erforderlich zu machen, dass ein zugewiesener Mitarbeiter über alle Fähigkeiten zur Ausführung der Aufgabe verfügt. Ein Mitarbeiter, dem eine Fähigkeit fehlt, wird ausgeschlossen. ○ Wählen Sie **einige** aus, wenn Sie Mitarbeiter möchten, die die meisten Fähigkeiten zur Ausführung der Aufgabe haben. ○ Wählen Sie **keine** aus, wenn Sie Mitarbeiter automatisch zuordnen möchten, ohne Fähigkeiten zu berücksichtigen.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ Bei Verwendung von **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabenorientiert**, dann **Zuweisungsmethode für Aufgaben: automatische Zuweisung verwenden**. ○ Bei Verwendung von **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist anforderungsbezogen**, dann **Zuweisungsmethode für Anforderungen: automatische Zuweisung verwenden**.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Add-ons**, und füllen Sie die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Add-Ons“.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Benötigte Teile		
Teileanforderungen werden von Mitarbeitern benötigt	Aktivieren Sie diese Option, damit Mitarbeiter Teile für diese Aufgabe angeben müssen.	
Teile in Agent-Lager reservieren	Aktivieren Sie diese Option, um bei der Ablaufplanung und Umplanung von Arbeitsauftragsaufgaben benötigte Teile im Lager des Mitarbeiters zu reservieren.	**Teileanforderungen werden von Service Desk-Mitarbeitern benötigt.**
Offene Transferaufträge abbrechen	Aktivieren Sie diese Option, um die Reservierung von reservierten Teilen im persönlichen Lagerraum des Mitarbeiters freizugeben, wenn die Planung von Arbeitsauftragsaufgaben aufgehoben wird.	**Teileanforderungen werden von Service Desk-Mitarbeitern benötigt.**
Zugeordnete Modelle bearbeiten	Klicken Sie auf **Hinzufügen**, und wählen Sie das Teilemodell, das für diese Aufgabe verwendet werden soll. Klicken Sie auf **mehr**, um weitere Teilemodelle auszuwählen.	**Teileanforderungen werden von Service Desk-Mitarbeitern benötigt.**
Dokumentation		
Eigene Wissensdatenbank aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Knowledge Base für die Anwendung zu installieren.	
Managed Documents aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um eine zugehörige Liste zu den verwalteten Dokumenten hinzuzufügen.	
Aufgabenaktivitäten aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Aufgabenaktivitäten und Kommunikationen, z. B. Anrufe und E-Mail-Nachrichten, zu protokollieren.	
Zugeordnete Aufgabentabellen		
Zugeordnete Tabellen auswählen	Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um weitere Tabellen auszuwählen.	
Karten		
Maps aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um Zuordnungen zu verwenden.	
Signaturerfassung und PDF-Auftragsübersicht		
Signaturerfassung	Aktivieren Sie diese Option, um den Namen und die elektronische Unterschrift des Kunden in die PDF-Arbeitsauftragszusammenfassung aufzunehmen.	
PDF-Auftragsübersicht	Aktivieren Sie diese Option, um eine PDF-Zusammenfassung für einen Arbeitsauftrag zu erstellen, der abgeschlossene Aufgaben, verwendete und zurückgegebene	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Benötigte Teile		
	Teile, Incident-Kosten und die zum Abschließen der Arbeit erforderliche Zeit enthält.	
Verwenden Sie die Dokumentvorlage, um die PDF-Zusammenfassung zu generieren.	Aktivieren Sie diese Option, um eine PDF-Zusammenfassung für einen Arbeitsauftrag in einer Dokumentvorlage zu erstellen.	PDF-Auftragsübersicht
Servicestandorte		
Validierung	Wählen Sie eine der folgenden Konfigurationsoptionen aus, um Ad-hoc-Standorte zu erstellen: ○ **Mit Zuordnung**: Erstellen Sie einen Standort mithilfe einer Google-Kartenschnittstelle. ○ **Ohne Karte**: Erstellen Sie Standorte, indem Sie die Standortdetails eingeben. **Hinweis:** Das System validiert die Details mithilfe von APIs-Erweiterungspunkten von Drittparteien. ○ **Keine Validierung**: Erstellen Sie Standorte, indem Sie die Standortdetails einschließlich Breiten- und Längengradkoordinaten eingeben. **Hinweis:** Dieses Konfigurationsfeld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Field Service with Service Locations“ (com.snc.fsm_service_locations) aktiviert ist.	
Ort des ersten Renderings	Wählen Sie einen der standardmäßigen Kartenstandorte aus, wenn die Konfiguration **Mit Zuordnung** aktiviert ist: ○ **Browserstandort** ○ **Asset-Adresse** ○ **Kontakt-/Anruferadresse** ○ **Unternehmensadresse**	

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Warnung:
Wenn Sie auf die Option **Status-Flows aktivieren** geklickt haben, um Sie zu deaktivieren, wird ein Bestätigungsfenster zusammen mit einem Link zur Dokumentation angezeigt, in dem die Auswirkungen der Deaktivierung von Status-Flows erläutert werden. Es wird dringend empfohlen, die Dokumentation zu lesen, bevor Sie fortfahren. Das Deaktivieren von Service Management-Status-Flows kann nicht rückgängig gemacht werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Field Service Management aktivieren

Außendienst-Management (field_service_management) ist als separates Abonnement verfügbar. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Sobald Außendienst-Management aktiviert ist, können Sie zusätzliche Plugins aktivieren, die Demodaten bereitstellen und verschiedene Funktionen aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Außendienst-Management aktiviert die folgenden Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Mit Außendienst-Management installierte Plugins

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
Automatische Zuweisung	com.snc.automatic_assignment	Weist Service Desk-Mitarbeitern automatisch Aufgaben auf Grundlage angegebener Kriterien zu.
Außendienst Mobile	com.sn_fsm_mobile	Verwaltet die mobilen Außendienstkomponenten auf einem iOS- oder Android-Mobilgerät. Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner können auf ihrem Mobilgerät im Online- oder Offline-Modus Arbeitsauftragsaufgaben ausführen, Assets verwalten und Arbeitsauftragsaufgaben abschließen.
FSM Mitarbeiterbereich (veraltet)	com.snc.agent_workspace.fsm	Ermöglicht Benutzern das Verwalten von Arbeitsaufträgen und Aufgaben im Mitarbeiterbereich. Das Plugin wurde im Vancouver-Release als veraltet markiert.
Außendienst-Management Demo Data	com.snc.work_management.demo	Fügt Demodaten für die Anwendung Außendienst-Management hinzu, die die Domänen Medizin und Telekommunikation abdecken. **Hinweis:** Durch die Installation dieses Plugins werden der Datenbank neue Tabellen und Beziehungen für Configuration Items hinzugefügt.
Außendienst – Fragebogen	com.snc.wm_questionnaire	Erstellen Sie einen Fragebogen für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben.
Field Service Management Mobile (veraltet)	com.snc.work_management_m	Verwaltet die Classic Mobile-Komponenten des Außendiensts. Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner können Außendienstaufgaben mithilfe der Einsatzplanungskarte verwalten, wenn das Gerät online ist, und auf schreibgeschützte Aufgaben zugreifen, wenn das Gerät nicht mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Plugins (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		dem Internet verbunden ist. Dieses Plugin ist veraltet.
Außendienst Zuordnen (veraltet)	com.snc.fsm_map	Außendienstzuordnung zum Anzeigen von Mitarbeitern, Aufgaben und Mitarbeiterrouten.
Zentrale Disposition (veraltet)	com.snc.central_dispatch	Ermöglicht die visuelle Zuweisung von Aufgaben zu Mitarbeitern für einen angemeldeten Einsatzplaner. Installiert die zentralen Service Management-Elemente, mit denen andere servicebezogene Plugins funktionieren können, z. B. Field Service Management und Facilities Service Management.
Zeiterfassungs-Core	com.snc.wm_time_recording	Aktiviert Zeitkarten- und Zeiterfassungsfunktionen für Kundenservice-Management und Außendienst-Management.
Zeiterfassung für den Außendienst	com.snc.time_recording_fsm	Erweitert die Funktionalität der Anwendungen „Zeitkartenmanagement“ und „Kostenmanagement“ um das Außendienst-Management.
Außendienst Signaturpad	com.snc.wo_signature_pad	Erfasst eine Kundenunterschrift für geschlossene Arbeitsaufträge. Erstellt eine PDF-Datei des Arbeitsauftrags, die eine Zusammenfassung der abgeschlossenen Arbeit sowie den Namen und die Unterschrift des Kunden enthält.
Sperrzeit- und Wartungsplanung	com.snc.blackout_maintenance_scheduling	Einrichtung und Konfiguration von Sperrzeit- und Wartungszeitplänen.
Dynamische Planung	com.snc.dynamic_scheduling	Aktiviert die dynamische Planung für Servicemanagement-Anwendungen und bietet Unterstützung für Massenempfehlungen für Aufgaben und intervallbasierte automatische Zuweisung.
Außendienst-Management CMS-Portal	com.snc.work_management.cms	Ermöglicht Ihnen das Starten von Außendienst-Management und anderen Servicemanagement-Anwendungen von einer einzigen CMS-Seite aus. Dieses Plugin ist veraltet.
Außendienst-Management Demodaten für Positionsbestimmung	com.snc.work_management_geolocation_demo	Aktiviert Positionsbestimmungsfunktionen für die Anwendung Außendienst-Management.

Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Mit Field Service Management installierte Komponenten

Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management

Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management

Sobald Außendienst-Management aktiviert ist, können Sie zusätzliche Plugins aktivieren, die Demodaten bereitstellen und verschiedene Funktionen aktivieren.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese zusätzlichen Plugins aktivieren zu können. Einzelheiten finden Sie unter Plugin aktivieren .

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
Kundenservice mit Außendienst-Management	com.snc.csm_fsm_integration	Dieses Plugin bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Customer Service Management und Außendienst-Management. Kunden und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge über das Kundenservice- und Verbraucherservice-Portal anzeigen. In der Anwendung Field Service Management können Benutzer Account- und Kontaktinformationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen.
Performance Analytics - Inhaltspaket - Außendienst-Management	com.snc.work_management_pa	Aktiviert Performance Analytics für Außendienst-Management. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. **Hinweis:** Wenn Performance Analytics installiert ist, wird das Field Service Management Performance Analytics-Plugin (com.snc.work_management_pa) automatisch als Teil des Außendienst-Management-Plugins aktiviert.
Außendienst mit Projektmanagement	com.snc.wm_ppm	Field Services-Integration in Project Management. Dieses Plugin aktiviert die Anwendung Project Management und erfordert möglicherweise zusätzliche Lizenzen.
Außendienst mit Projektmanagement-Demodaten	com.snc.wm_ppm_demo	Demo-Plugin für die Integration von Field Service mit Project Management.
Außendienst mit Servicestandorten	com.snc.fsm_service_locations	Ermöglicht Anwendern das Erstellen eines neuen Servicestandorts aus WO/WOT, wenn der bevorzugte Standort nicht unter den gespeicherten Standorten vorhanden ist.
Außendienst-Management Kunden-Experience	com.snc.fsm_customer_experience	Ermöglicht Kunden, SMS-Benachrichtigungen zu erhalten, um den Status ihrer Arbeitsauftragsaufgaben zu erfahren, und auch um den Standort von Außendienstmitarbeitern zu verfolgen, wenn sie sich auf den Weg zum Kundenstandort machen.
Außendienst - Contractor Management	com.snc.fsm_contractor_management	Aktiviert das Auftragnehmermanagement-Portal zur Unterstützung von Vorgängen für Personal von Fremdfirmen. Mit diesem Plugin werden die Plugins „Field Service Management“ und „Service Contractor Base“ aktiviert.
Predictive Intelligence für Außendienst-Management	com.snc.fsm_ml	Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen für maschinelles

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		Lernen, um die verschiedenen Fähigkeiten von zu nutzen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagement	com.snc.fsm_capacity_management	Bietet Fähigkeiten zum Verwalten der Aufgabenkapazität für Gruppen und Außendienstmitarbeiter. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
sn-fsm-components	com.sn_fsm_components	Repository zum Speichern der anwenderdefinierten FSM-Komponenten, die auf der zentralen UIB-Dispatch-Seite verwendet werden sollen
Außendienst-Management Konfigurierbarer Dispatcher-Arbeitsbereich	com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace	Stellt die FSM-Komponenten und -Seiten zur Unterstützung von Dispatcher-Flows im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich bereit.
Außendienst-Management Konfigurierbarer Arbeitsbereich	com.snc.uib.fsm_agent_workspace	Stellt die FSM-Komponenten, -Listen und -Formulare zur Unterstützung von FSM im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich bereit.
Außendienst Virtual Agent Konversationen	com.sn_fsm.virtualagent	Ermöglicht Außendienst -Mitarbeitern, schnelle Antworten auf ihre arbeitsbezogenen Fragen zu erhalten, indem sie mit einem Virtual Agent über die Anwendung Now Agent mobile interagieren
Außendienst-Management Integration virtueller Konferenzen	com.snc.fsm_vci	Ermöglicht Außendienst -Mitarbeitern, Kunden außerhalb des Büros oder Desktop-Computers rechtzeitigen Support zu bieten.
Außendienst-Management Zugriffsstundenverwaltung	com.snc.fsm_access_hours	Ermöglicht Außendienst -Administratoren das Planen von Arbeitsauftragsaufgaben basierend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		auf den in der Aufgabe definierten Zugriffsstunden.
Außendienst Mehrtägige Aufgabenplanung	com.snc.fsm_multiday_tasks	Ermöglicht Einsatzplanern Außendienst-Management, Arbeitsauftragsaufgaben, die sich über mehrere Zeitplaneinträge erstrecken, Mitarbeitern oder Crews innerhalb ihrer festgelegten Arbeitszeiten zuzuweisen, wenn sie während der gesamten Aufgabendauer verfügbar sind.
Außendienst-Management Intelligente Aufgabenempfehlungen	com.snc.fsm_task_recommendations	Verbessert die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern, indem Aufgaben empfohlen werden, um die Zeitpläne für Mitarbeiter zu füllen.
Außendienst Crew Operations	com.snc.fsm_crew_scheduling	Ermöglicht Organisationen, dieselben Ressourcen wiederholt verschiedenen Aufgaben zuzuweisen.
Außendienst Gebietsplanung	com.snc.fsm_territory_planning	Filtert die am besten übereinstimmenden Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe, um den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe besser planen zu können.
Außendienst Erweiterte Teilebeschaffung	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing	Ermöglicht Mitarbeitern Außendienst, mehrere Teile anzufordern und zu beschaffen. Service Desk-Mitarbeiter können auf Mobilgeräten Benachrichtigungen erhalten, wenn Teileanforderungen von Kollegen ausgelöst werden. **Hinweis:** Dieses Plugin installiert verschiedene Systemkomponenten wie Tabellen, Geschäftsregeln und Skripts. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Teilebeschaffung: Komponenten.
Vorlagenverwaltung für Außendienst-Management	com.snc.fsm_template_management	Aktiviert die erweiterten Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen, um Informationen für Arbeitsaufträge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		dynamisch abzurufen und Aufgaben unabhängig für Arbeitsaufträge zu erstellen.
Customer Service-Basisverwaltung installieren	com.snc.install_base	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern, Probleme einfach auf das richtige Produkt oder Instanzen dieses Produkts zurückzuführen. Assoziiert vorgelagerte Entitäten wie Interaktionen und Fälle mit nachgelagerten Entitäten wie einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe.
Inhaltspaket für FSM Process Mining	com.snc.fsm_process_optimization	Beim Process Mining für das Außendienst-Management werden Geschäftsprozess-Flows aus den Arbeitsauftragsaufgaben-Daten in Audit-Trails erstellt. So können Prozessverantwortliche eingehende Analysen durchführen und Prozesseinblicke gewinnen, um die Geschäftsergebnisse zu verbessern.
Zeitplan für Mitarbeiter	com.snc.agent_schedule	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern und Außendiensttechnikern, Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Ereignisse wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.
Terminbuchung	com.snc.appointment_booking	Aktiviert das Setup und die Konfiguration für die Terminbuchungsfunktion.
Zuweisungs-Workbench	com.snc.assignment_workbench	Verwenden Sie die Workbench, um einzelnen Service Desk-Mitarbeitern Arbeit zuzuweisen und ihre Arbeit effizient und effektiv zu erledigen.
Service Management Core	com.snc.service_management.core	Fügt Core-Elemente für Service Management hinzu, mit denen andere servicebezogene Plugins funktionieren, z. B. Field Service Management, Facilities Service Management und die Entwicklung benutzerdefinierter Apps.
Spezielle Bearbeitungsnotizen	com.sn_shn	Ermöglicht Benutzern die schnelle Anzeige wichtiger Informationen zu Datensätzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Mit zusätzlichen Plugins für Außendienst-Management installierte Komponenten

Richten Sie Ihr Personal ein

Das Einrichten Ihres Personals umfasst die Konfiguration von Anwendern, Standorten, Gebieten und anderen grundlegenden Daten.

Konfiguration – Übersicht

Gehen Sie wie folgt vor, um Ihr Personal einzurichten:

1. Konfigurieren Sie die Google Maps API-Schlüssel

   Konfigurieren Sie die Google Maps API-Schlüssel, damit Anwender Karten in der Anwendung Field Service Management (FSM) anzeigen können.

2. Konfigurieren Sie Standorte und Gebiete

   Definieren Sie bestimmte Standorte und Gebiete, für die Anwender oder Gruppen verantwortlich sind, und ermöglichen Sie so eine effiziente Aufgabenzuweisung und Ressourcenzuteilung. Eine effektive Einrichtung von Standorten und Gebieten optimiert den Personalbetrieb und erhöht die Produktivität.

3. (Optional) Außendienst mit Servicestandorten konfigurieren

   Installieren und richten Sie den Außendienst mit Servicestandorten ein, um Servicestandorte bei Bedarf hinzuzufügen und zu überprüfen.

4. -Benutzer konfigurieren

   Sie können Anwender mithilfe des geführten Setups importieren oder Anwender erstellen. Sie können auch Benutzergruppen erstellen, die alle für jeden Benutzertyp erforderlichen Rollen enthalten, und dann diesen Gruppen Benutzer zuweisen.

5. (Optional) Außendienst Gebietsplanung wird konfiguriert

   Die Außendienst-Gebietsplanung identifiziert das am besten geeignete Gebiet für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den von Ihnen festgelegten Bedingungen. Anschließend können Sie Aufgaben einzelnen Service Desk-Mitarbeitern oder Gruppen zuweisen, die für die Durchführung eines Service-Calls in den zugehörigen Gebieten am besten geeignet sind.

6. Mitarbeiterkalender konfigurieren

   Erstellen Sie Ereignisse, die im Mitarbeiterkalender angezeigt werden. Benutzer mit der Administratorrolle „Mitarbeiterkalender“ können mehrere Kalender-Konfigurationsaufgaben ausführen.

7. (Optional) Außendienst Crew Operations konfigurieren

   Erstellen, ändern und aktivieren Sie Crews und ihre Anforderungen, um Arbeitsauftragsaufgaben abzuschließen, die eine Crew von Service Desk-Mitarbeitern erfordern.

8. (Optional) Fähigkeiten von Auftragnehmern konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie Interaktionen mit Auftragnehmerfirmen, deren Managern und Service Desk-Mitarbeitern mit Contractor Management ein. Darüber hinaus können Sie mit dem Auftragnehmer-Marketplace Aufgaben an einen Marktplatz verschieben, wenn interne Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

9. (Optional) Kapazitäts- und Reservierungsmanagement für Außendienst konfigurieren

   Konfigurieren Sie Kapazitäts- und Zeitmanagement für den Außendienst, um die Verteilung und Zuweisung der Arbeitskapazität für Arbeitsauftragsaufgaben zu verwalten.

10. (Optional) Personaloptimierung für Außendienst konfigurieren

    Aktivieren Sie Personaloptimierung für den Außendienst, und konfigurieren Sie die Einstellungen für die Verwendung der Anwendungen für Zeitplanung, Teams und Coaching.

Google Maps-API-Schlüssel werden konfiguriert

Google Maps API-Schlüssel sind für den Zugriff auf die von der Google Maps-Plattform in Außendienst-Managementbereitgestellten Funktionen und ihre Nutzung erforderlich.

Als Administrator können Sie Google Maps API-Schlüssel für die FSM-Funktionen einrichten.

Um die Kartennutzung zu steuern und Kosten effektiv zu verwalten, aktivieren Sie Nutzungsbeschränkungen für den Account, um die API zu deaktivieren, wenn die Grenze erreicht ist.

Wenn bereits API-Schlüssel eingerichtet sind, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Google Maps** um die API-Schlüssel einzugeben.

Konfiguration – Übersicht

Führen Sie die Schritte zum Einrichten von Google Maps-API-Schlüsseln wie folgt aus:

1. Systemeigenschaften einrichten

   Außendienst-Management erfordert eine Google Maps-Konfiguration, damit Anwender Karten anzeigen und Standortfunktionen ordnungsgemäß verwenden können.

2. Client- und Server-API-Schlüssel festlegen

   Außendienst erfordert eine Konfiguration der Google Maps API, damit Anwender die Standortfunktionen ordnungsgemäß verwenden können.

Systemeigenschaften für Google Maps in FSM

Außendienst-Management erfordert eine Google Maps-Konfiguration, damit Anwender Karten anzeigen und Standortfunktionen ordnungsgemäß verwenden können.

Vorbereitungen

Google Maps API einrichten

Erforderliche Rolle: wm_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um FSM-Funktionen mit der Eigenschaftsnavigation abzugleichen und Google Maps für die Berechnung der geschätzten Reisedauer und Entfernung zu aktivieren.

Google Maps APIs für Außendienst -Fähigkeiten

Außendienst erfordert eine Konfiguration der Google Maps API, damit Anwender die Standortfunktionen ordnungsgemäß ausführen können.

Google vergibt API-Lizenzen zur Aktivierung von Google Maps. FSM mit Positionsbestimmung erfordert die Einrichtung von zwei API-Schlüsseln für Client und Server.

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um Google Maps APIs mit FSM-Fähigkeiten abzugleichen.

FSM-Fähigkeitenmatrix

FSM-Fähigkeit	Beschreibung	Entsprechende Google Maps-API
Positionsbestimmung	Die Funktionen für die automatische Routen- oder Einsatzplanung benötigen diese Lizenz oder diesen JavaScript-API-Schlüssel, um genaue Schätzungen der Reisezeit zu berechnen. Ohne diese Werte können keine genauen Fahrzeiten berechnet werden, sondern es werden stattdessen grobe Schätzungen oder feste Zeiten verwendet.	Geocoding-API
Kartenseiten	Kartenseiten zeigen ServiceNow-Daten auf einer Google-Kartenseite basierend auf den von Ihnen angegebenen Standortdaten grafisch an.	Ordnet Javascript API zu
Route optimieren	Außendienstmitarbeiter können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die ihnen für einen bestimmten Tag zugewiesen sind. Außendienst-Einsatzplaner können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die Mitgliedern in ihren Zuweisungsgruppen zugewiesen sind. Außendienstmanager können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die Mitgliedern in den von ihnen verwalteten Gruppen zugewiesen sind.	Abstandsmatrix-API
Route anzeigen	Außendienstmitarbeiter können ihre Routen für den Tag oder sogar die Karte anzeigen, die ein Kunde	Wegbeschreibungs-API

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

FSM-Fähigkeitenmatrix (Fortsetzung)

FSM-Fähigkeit	Beschreibung	Entsprechende Google Maps-API
	sieht, um den Techniker auf dem Weg zu seinem Haus zu verfolgen.	

Weitere Informationen zu den Client- und Server-API-Schlüsseln finden Sie unter https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0781917 .

-Standorte konfigurieren

Mithilfe des Gebietsmanagements lässt sich anhand des geografischen Standorts die Person oder Gruppe bestimmen, die am besten zum Ausführen eines Serviceanrufs positioniert ist.

Das Gebietsmanagement ermöglicht die Zuweisung von mehreren geografischen Standorten zu einer Person oder Gruppe. Durch diese Zuweisung wird ein Gebiet erzeugt. Das Gebietsmanagement basiert auf einer Hierarchie, in der alle Standorte mit einem übergeordneten Standort verknüpft sind. Standorte der obersten Ebene haben keinen übergeordneten Standort. Das Gebietsmanagement wird mit Field Service Management automatisch aktiviert.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren von Standorten sind:

1. Standorte werden hinzugefügt

   Sie können Standorte einzeln hinzufügen oder einen Massenimport mit einer CSV-, XLS- oder XML-Datei durchführen.

2. Weisen Sie Anwendern oder Anwendergruppen Standorte zu

   Mit der Gebietsverwaltung können Administratoren von Außendienst-Management Benutzern und Benutzergruppen Standorte zuweisen.

Zugehörige Informationen

Standort einem Benutzer zuweisen

Standort einer Gruppe zuweisen

Standorte werden hinzugefügt

Der Standort stellt ein geografisches Gebiet dar, das Administratoren hilft, verschiedene Gruppen zu erstellen und diesen Gruppen basierend auf dem Standort Aufgaben zuzuweisen.

Standorte werden zum Berechnen von Entfernungen und Reisezeiten verwendet und um zu bestimmen, welcher Außendienstmitarbeiter einer Aufgabenzuweisung am nächsten ist. Definieren Sie die Heimatstandorte aller Außendiensttechniker und die aktuellen Standorte von Assets im Außendienst. Definieren Sie die Standorte, die von Außendienst-Zuteilern und -Technikern in Ihrer Organisation abgedeckt werden. Sie können verschiedene Standortebenen in einer Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen konfigurieren. Sie können Standorte einzeln hinzufügen oder einen Massenimport mit einer CSV-, XLS- oder XML-Datei durchführen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Standorten zu Benutzergruppen finden Sie unter Standort einer Gruppe zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standorte in Außendienst-Management

Der Standort stellt ein geografisches Gebiet dar, das dem Administrator hilft, verschiedene Gruppen zu erstellen und diesen Gruppen basierend auf dem Standort Aufgaben zuzuweisen.

Arbeitsstandorte

Das Außendienst-Management verlässt sich bei der Qualifizierung von Arbeitsaufträgen und Aufgaben sowie bei der Zuweisung von Einsatzplanern und Mitarbeitern auf definierte Standorte. Im Rahmen der Einrichtung der Anwendung definieren Sie Ihre Standorte. Auf Grundlage dieser Standorte können Sie dann Qualifizierungs-, Einsatz- und Zuweisungsgruppen erstellen.

Zugehörige Informationen

-Standorte konfigurieren

Standort einem Benutzer zuweisen

Mit Gebietsmanagement können Administratoren von Außendienst-Management Benutzern Standorte zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hierdurch wird ein Gebiet oder eine Gruppe von Standorten erzeugt, das bzw. die durch einen bestimmten Benutzer abgedeckt wird. Durch die Zuweisung kann das System leichter bestimmen, welche Benutzer Probleme an bestimmten Standorten beheben können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gebiete** > **Anwender**.
2. Öffnen Sie einen Benutzerdatensatz.
3. In der zugehörigen Liste **Abgedeckte Standorte**:
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um dem Benutzer einen vorhandenen Standort hinzuzufügen.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Standort zu erstellen, der dem Benutzer zugewiesen werden soll.

Gebietsmanagement auf Benutzerebene wird nicht für Automatisierungen verwendet.

Standort einer Gruppe zuweisen

Gebietsmanagement ermöglicht Administratoren von Außendienst-Management das Zuweisen von Standorten zu Gruppen von Benutzern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hierdurch wird ein Gebiet oder eine Gruppe von Standorten erzeugt, das bzw. die durch eine bestimmte Gruppe abgedeckt wird. Durch die Zuweisung kann das System leichter bestimmen, welche Gruppen Probleme an bestimmten Standorten beheben können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gebiete** > **Gruppen**.
2. Öffnen Sie einen Gruppendatensatz.
3. In der zugehörigen Liste **Abgedeckte Standorte**:
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um der Gruppe einen vorhandenen Standort hinzuzufügen.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Standort zu erstellen, der der Gruppe zugewiesen werden soll.

Hinweis:
Um zu ermitteln, welche Gruppe einen bestimmten Standort abdeckt, prüft das System die Standorthierarchie, um herauszufinden, ob dem Standort Gruppen zugewiesen sind. Falls nicht, prüft das System die obere Ebene der Hierarchie.

Außendienst mit Servicestandorten konfigurieren

Installieren und richten Sie Außendienst mit Servicestandorten ein, um Servicestandorte bei Bedarf hinzuzufügen und zu überprüfen.

Die folgenden Aufgaben enthalten allgemeine Schritte zum Einrichten der Funktion Außendienst mit Servicestandorten.

Konfiguration – Übersicht

Außendienst mit Servicestandorten konfigurieren:

1. Aktivieren Sie den Außendienst mit Unterstützung für Servicestandorte

   Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Field Service with Service Locations Support“ (com.snc.fsm_service_locations) aktivieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

2. Zuordnung eines Servicestandorts zu einem übergeordneten Standort

   Ordnen Sie einen Servicestandort einem übergeordneten Standort zu, indem Sie übergeordnete Bestimmungsregeln festlegen.

3. Legen Sie die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte fest

   Legen Sie die Standardvalidierungsoption fest, die beim Hinzufügen von Standorten zu einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe verwendet wird.

4. Fügt einem Arbeitsauftragskatalogelement im Kundenserviceportal die Funktion „Servicestandorte“ hinzu

   Fügen Sie einem Arbeitsauftrags- oder Arbeitsauftragsaufgaben-Katalogelement die Funktion „Servicestandorte“ hinzu, um bei Bedarf einen Standort hinzufügen zu können.

5. Legen Sie die Grenze der maximal pro Tag hinzugefügten Servicestandorte fest

   Legen Sie die Grenze der maximalen Servicestandorte fest, die pro Tag von einem externen Anwender hinzugefügt werden können.

6. Legen Sie den Standardstandort auf einer Karte fest

   Legen Sie den anfänglichen Standardstandort für einen Servicestandort auf einer Karte fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie den Außendienst mit Unterstützung für Servicestandorte

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Field Service with Service Locations Support“ (com.snc.fsm_service_locations) aktivieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Aktivierung des Plugins „Außendienst mit Unterstützung von Servicestandorten“ (com.snc.fsm_service_locations) werden die Plugins „Außendienst-Management“ (com.snc.work_management) und „sn-fsm-components“ (com.sn_fsm_components) aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst mit Komponenten zur Unterstützung von Servicestandorten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „ Support für Außendienst mit Servicestandorten “ (com.snc.fsm_service_locations).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zuordnung eines Servicestandorts zu einem übergeordneten Standort

Ordnen Sie einen Servicestandort einem übergeordneten Standort zu, indem Sie übergeordnete Bestimmungsregeln festlegen.

Die übergeordnete Bestimmung verwendet eine Geschäftsregel, die in der Tabelle *wm_location_parent_lookup_rule* gespeichert ist, um einen Servicestandort dem übergeordneten Standort zuzuordnen. Alle Servicestandorte werden dem entsprechenden übergeordneten Standort zugeordnet. Das System überprüft die Kombination der Felder und weist den übergeordneten Standort einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe zu.

Regeln werden in der folgenden Reihenfolge ausgeführt, um einen übergeordneten Standort zu bestimmen, wenn ein neuer Servicestandort hinzugefügt wird:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. **Postleitzahl**: Der entsprechende übergeordnete Standort wird zugewiesen, wenn die Werte für Postleitzahl und Land übereinstimmen.
2. **Min. Postleitzahl** und **Max. Postleitzahl**: Wenn die Werte für eine Postleitzahl und ein Land unter den definierten minimalen und maximalen Postleitzahlenbereich fallen, wird der entsprechende übergeordnete Standort zugewiesen.
3. **Stadt** und **Bundesland**/Kanton: Wenn die Werte für Stadt, Bundesland und Land übereinstimmen, wird der entsprechende übergeordnete Standort zugewiesen.
4. **Bundesstaat**: Wenn die Werte für Bundesstaat und Land übereinstimmen, wird der entsprechende übergeordnete Standort zugewiesen.

Hinweis:
Der Name des **Landes** ist die Standardauswahl für alle Kriterien.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Übergeordnete Bestimmungsregeln für Servicestandorte erstellen.

Zugehörige Informationen

Ad-hoc-Standorte in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben festlegen

Erstellen Sie übergeordnete Bestimmungsregeln für Servicestandorte

Erstellen Sie übergeordnete Bestimmungsregeln, die die Zuweisung eines übergeordneten Elements zu einem Servicestandort erleichtern.

Vorbereitungen
Das Support-Plugin „Außendienst mit Servicestandorten“ muss aktiv sein, um die Festlegung der übergeordneten Bestimmungsregeln zu ermöglichen.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Übergeordnete Servicestandort-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Konfiguration der übergeordneten Bestimmung“ auf **Neu**.
3. Wählen Sie den bestimmenden Faktor für die zu verwendende Regel aus, und geben Sie den Wert an.

   Die Felder „ **Land** “ und **„Übergeordnet** “ sind erforderlich.

   Hinweis:
   Sobald Sie das bestimmende Kriterium ausgewählt haben, werden die anderen Felder ausgegraut und können nicht mehr ausgewählt werden.

4. Geben Sie den Namen des **Landes** in das Textfeld ein.
5. Klicken Sie im Feld **Übergeordnet** auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ), und wählen Sie in der Regionsliste den übergeordneten Standort aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Regel hinzufügen, die bereits in der Tabelle wm_location_parent_lookup_rule vorhanden ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der übergeordnete Standort ist konfiguriert und kann einem Servicestandort zugeordnet werden.

Legen Sie die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte fest

Legen Sie die Standardvalidierungsoption fest, die beim Hinzufügen von Standorten zu einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe verwendet wird.

Vorbereitungen
Legen Sie die Eigenschaft *sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day* fest, um das Hinzufügen von Servicestandorten pro Tag zu begrenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Grenze der maximal pro Tag hinzugefügten Servicestandorte fest.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Außendienstkonfiguration“ zu **Add-ons** > **Servicestandorte**.
3. Wählen Sie im Feld **Validierung** die Standardvalidierungsoption aus.
   - **Karte**verwenden : Standorte über eine Google Map-Schnittstelle hinzufügen. Informationen zur Auswahl des Standardspeicherorts beim Öffnen der Zuordnung finden Sie unter Legen Sie den Standardstandort auf einer Karte fest.
   - **Ohne Karte**: Geben Sie Standortdetails an, um Standorte ohne Karte hinzuzufügen. Die Standortdetails werden mithilfe der *global.ServiceLocationAddressValidationExtPoint-* API validiert.
   - **Keine Validierung**: Die angegebenen Standortdetails werden nicht validiert.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügt einem Arbeitsauftragskatalogelement im Kundenserviceportal die Funktion „Servicestandorte“ hinzu

Fügen Sie einem Arbeitsauftrags- oder Arbeitsauftragsaufgaben-Katalogelement die Funktion „Servicestandorte“ hinzu, um bei Bedarf einen Standort hinzufügen zu können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.
2. Wählen Sie den Datensatzersteller für das Katalogelement aus, für das Sie die Möglichkeit zum Hinzufügen von Ad-hoc-Serviceorten hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablensätze“ auf **Bearbeiten**.
4. Verschieben Sie *sn_service_location_variable_set* in die Liste der Variablensätze.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Ad-hoc-Standorte können jetzt in das geänderte Katalogelement für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben aufgenommen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie die Grenze der maximal pro Tag hinzugefügten Servicestandorte fest

Legen Sie die Grenze der maximalen Servicestandorte fest, die pro Tag von einem externen Anwender hinzugefügt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

> **Hinweis:**
> Der Höchstwert für die Erstellung von Standorten mithilfe der Funktion „Außendienst mit Servicestandorten“ gilt nur für Benutzer mit der Rolle `snc_external`.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. **Geben Sie im Feld Servicestandorteigenschaften für Außendienst-Management** im Formular „Außendienst-Management-Eigenschaften“ den Grenzwert ein.
   Der Standardwert ist 10.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Legen Sie den Standardstandort auf einer Karte fest

Legen Sie den anfänglichen Standardstandort für einen Servicestandort auf einer Karte fest.

Vorbereitungen
Die Option zum **Verwenden** der Kartenvalidierung muss festgelegt werden, bevor Sie den anfänglichen Standardstandort auf einer Karte konfigurieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte fest.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Außendienstkonfiguration“ zu **Add-ons** > **Servicestandorte**.
3. Wählen Sie im Feld **Validierung** die **Option Zuordnung**verwenden aus.
4. Wählen Sie den Standardspeicherort, von dem aus die Karte initialisiert wird, aus der Liste Ort für erstes Rendern aus.
   - **Browserstandort**
   - **Asset-Adresse**
   - **Kontakt-/Anruferadresse**
   - **Unternehmensadresse**
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die Karte wird mit dem ausgewählten Standardspeicherort geladen.

-Benutzer konfigurieren

Als Administrator können Sie Benutzergruppen und einzelne Benutzer konfigurieren. Ein -Benutzer ist eine Person, die Mitglied Ihrer Organisation Außendienst ist und auf Ihre Instanz zugreifen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren von Benutzern sind:

1. Richten Sie Außendienst-Benutzergruppen ein

   Vereinfachen Sie die Benutzerverwaltung, indem Sie Benutzergruppen anstelle einzelner Benutzer Rollen zuweisen. Erstellen Sie Anwendergruppen, die alle für jeden Anwendertyp erforderlichen Rollen enthalten, und weisen Sie diesen Gruppen dann Anwender zu. Die Benutzer erben alle Rollen, die der Benutzergruppe zugewiesen sind.

2. Einen Benutzer erstellen

   Erstellen Sie Anwender mit der Anwenderverwaltungsfunktion *Now Platform* oder während des geführten Setups.

Außendienst -Benutzergruppen einrichten

Außendienst-Management -Gruppen sind Gruppen von Benutzern oder Service Desk-Mitarbeitern, die bestimmte Aufgaben ausführen. Durch eine effiziente Konfiguration Ihrer Außendienstgruppen können Sie die richtigen Kompetenzen und Ressourcen für die richtigen Aufgaben ausrichten.

Es gibt verschiedene Arten von Benutzergruppen, die unterschiedliche Fähigkeiten bereitstellen. Zu den häufigsten Typen gehören Benutzergruppen für Service Desk-Mitarbeiter und Zuteiler. Diese Anwendergruppen sind wichtig für die Organisation und Verwaltung der Aufgaben und Zuständigkeiten von Außendienstmitarbeitern.

Darüber hinaus können Sie optionale Gruppentypen basierend auf Ihren spezifischen Anforderungen erstellen, einschließlich Benutzergruppen für Initiatoren, Manager, Gebietsplaner und mehr. Sie können beispielsweise Benutzergruppen für Qualifizierer erstellen, um einen zusätzlichen Qualifizierungsschritt für die Überprüfung und Genehmigung von Arbeitsaufträgen zu implementieren. Durch das Einrichten dieser Gruppen können Sie jeder Gruppe die entsprechenden Rollen und Anwender zuweisen. Die der Gruppe zugewiesenen Rollen werden automatisch von den Anwendern in dieser Gruppe geerbt, sodass Sie nicht jedem Anwender einzeln Rollen zuweisen müssen.

Weitere Informationen zu Außendienstrollen finden Sie unter Mit Field Service Management installierte Rollen.

Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Benutzergruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

Der Standort spielt auch eine wichtige Rolle bei der Konfiguration von Außendienst-Benutzergruppen. Es stellt sicher, dass Qualifizierer, Einsatzplaner und Service Desk-Mitarbeiter nur mit Aufgaben interagieren, die mit den ihnen zugewiesenen Standorten und Gruppen übereinstimmen.

Beim Erstellen von Gruppen gibt es einige bewährte Vorgehensweisen:

- Erstellen Sie eine Gruppe für Administratoren und weisen Sie nur dieser Gruppe die Administratorrolle zu.
- Erstellen Sie so viele Gruppen wie für Ihre Organisation erforderlich sind. Erstellen Sie beispielsweise eine Mitarbeitergruppe für jeden geografischen Standort, jede Funktion, alle Fähigkeiten und Produktmodelle, z. B. Gebäudewartung oder Gebäudesicherheit. Weisen Sie die nötigen Benutzern diesen Gruppen zu und weisen Sie dieser Gruppe die Staff-Rolle zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Einrichtung einer Benutzergruppe.

Anwendergruppen-Setup

Anwender	Standorte	Anwendergruppen	Anwendergruppenr	Gruppenbeziehung
Agent1	San Diego	SD-Agents	wm_agent	Empfängt Arbeitsauftragsaufgaben von SD-Dispatchern
Agent2	Los Angeles	LA-Agents	wm_agent	Empfängt Arbeitsauftragsaufgaben von LA-Verteilern
Agent3	San Jose	SJ-Agents	wm_agent	Empfängt Arbeitsauftragsaufgaben von SJ Dispatchern
Agent4	San Francisco	SF-Agents	wm_agent	Empfängt Arbeitsauftragsaufgaben von SF-Verteilern
Verteiler1	San Diego	SD Dispatchers	wm_dispatcher	Weist SD-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu
Dispatcher2	Los Angeles	LA-Verteiler	wm_dispatcher	Weist Arbeitsauftragsaufgaben LA-Service Desk-Mitarbeitern zu
Dispatcher3	San Jose	SJ Dispatchers	wm_dispatcher	Weist SJ-Mitarbeiter Arbeitsauftragsaufgaben zu
Dispatcher4	San Francisco	SF Dispatchers	wm_dispatcher	Weist SF-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu
Qualifizierer1	San Jose San Francisco	Qualifizierer für Qualifizierer	wm_qualifier	Qualifiziert Arbeitsauftragsaufgaben für SJ- und SF-Verteiler für die Zuweisung an SJ- und SF-Service Desk-Mitarbeiter
Qualifier2	San Diego Los Angeles	SoCal-Qualifizierer	wm_qualifier	Qualifiziert Arbeitsauftragsaufgaben für SD- und LA-Dispatcher für die Zuweisung an SD- und LA-Service Desk-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einrichten von Benutzergruppen für Service Desk-Mitarbeiter

Richten Sie Anwendergruppen für Service Desk-Mitarbeiter ein, um die gesendeten Aufgaben für bestimmte Standorte mit den erforderlichen Teilen und Kompetenzen auszuführen, um die zugewiesene Aufgabe zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gruppenverwaltung** > **Arbeitsgruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Formular den Namen für die Benutzergruppe ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und speichern Sie.
5. Verwenden Sie die folgenden Registerkarten, um der Benutzergruppe „Service Desk-Mitarbeiter“ zusätzliche Informationen hinzuzufügen.

Option	Bezeichnung
Rollen	Weisen Sie der Benutzergruppe eine oder mehrere Rollen aus der Liste der verfügbaren Rollen zu. Weitere Informationen zu Rollen und zu ihrer Zuweisung zu Benutzergruppen finden Sie unter Mit Field Service Management installierte Rollen und Assign a role to a group.
Gruppenmitglieder	Weisen Sie der Benutzergruppe einen oder mehrere Agents aus der Liste der verfügbaren Agents zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Gruppenmitgliedern finden Sie unter Add a user to a group.
Gruppen	Erstellen Sie eine untergeordnete Benutzergruppe.
Kompetenzen	Weisen Sie der Benutzergruppe eine oder mehrere Kompetenzen aus der Liste der verfügbaren Kompetenzen zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Kompetenzen finden Sie unter Fähigkeiten für Außendienst und Kundenservice verwalten.
Abgedeckte Standorte	Weisen Sie der Benutzergruppe einen oder mehrere Standorte aus der Liste der Standorte zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Weitere Informationen zum Zuweisen von Standorten zu einer Gruppe finden Sie unter Standort einer Gruppe zuweisen.
Abgedeckt durch Einsatzgruppen	Wenn Versandgruppen erstellt wurden, weisen Sie der Service Desk-Mitarbeiter-Benutzergruppe eine oder mehrere Versandgruppen zu.
Produktmodelle	Weisen Sie die von der Gruppe verwendeten Geräte zu.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anwendergruppen für Qualifizierer einrichten

Erstellen Sie eine Qualifizierer-Benutzergruppe, um Arbeitsaufträge zu überprüfen und zu qualifizieren, um sicherzustellen, dass die Arbeitsauftragsaufgaben erstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gruppenverwaltung** > **Qualifiziergruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und speichern Sie.
5. Verwenden Sie die folgenden Registerkarten, um der Benutzergruppe „Service Desk-Mitarbeiter“ zusätzliche Informationen hinzuzufügen.

Option	Bezeichnung
Rollen	Weisen Sie der Benutzergruppe eine oder mehrere Rollen aus der Liste der verfügbaren Rollen zu. Weitere Informationen zu Rollen und zu ihrer Zuweisung zu Benutzergruppen finden Sie unter Mit Field Service Management installierte Rollen und Assign a role to a group.
Gruppenmitglieder	Weisen Sie der Anwendergruppe einen oder mehrere Qualifizierer aus der Liste der verfügbaren Qualifizierer zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Gruppenmitgliedern finden Sie unter Add a user to a group.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Gruppen	Erstellen Sie eine untergeordnete Benutzergruppe.
Abgedeckte Standorte	Weisen Sie der Qualifizierer-Benutzergruppe einen oder mehrere Standorte aus der Liste der Standorte zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Standorten zu einer Gruppe finden Sie unter Standort einer Gruppe zuweisen.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einrichten von Benutzergruppen für Einsatzplaner

Richten Sie Anwendergruppen für Dispatcher ein, um Aufgaben an Anwendergruppen für Service Desk-Mitarbeiter zu senden, um die Anforderungen bestimmter Bereiche zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gruppenverwaltung** > **Einsatzplanungsgruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und speichern Sie.
5. Verwenden Sie die folgenden Registerkarten, um der Benutzergruppe „Service Desk-Mitarbeiter“ zusätzliche Informationen hinzuzufügen.
   Weitere Informationen zu Außendienstrollen finden Sie unter Mit Field Service Management installierte Rollen.

Option	Bezeichnung
Rollen	Weisen Sie der Benutzergruppe eine oder mehrere Rollen aus der Liste der verfügbaren Rollen zu. Weitere Informationen zu Rollen und zu ihrer Zuweisung zu Benutzergruppen finden Sie unter Mit Field Service Management installierte Rollen und Assign a role to a group.
Gruppenmitglieder	Weisen Sie der Benutzergruppe einen oder mehrere Einsatzplaner aus der Liste der verfügbaren Einsatzplaner zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Gruppenmitgliedern finden Sie unter Benutzer zu einer Gruppe hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Gruppen	Erstellen Sie eine untergeordnete Benutzergruppe.
Abgedeckte Standorte	Weisen Sie der Dispatcher-Benutzergruppe einen oder mehrere Standorte aus der Liste der Standorte zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Standorten zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe einen Standort zuweisen .
Abgedeckte Zuweisungsgruppen |	Weisen Sie der Versandbenutzergruppe eine oder mehrere Mitarbeitergruppen zu.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zusätzliche Anwendergruppen

Sie können andere Arten von Benutzergruppen einrichten.

Zusätzlich zur Einrichtung von Außendienst-spezifischen Anwendergruppen können Sie Anwendergruppen für Manager und Initiatoren einrichten. Sie können beispielsweise eine Initiator-Benutzergruppe einrichten, um einen neuen Arbeitsauftrag zu erstellen, oder Sie können einen Arbeitsauftrag aus anderen Datensatztypen wie z. B. Problem, Incident, Change oder Projektaufgabe erstellen. Weitere Informationen zum Einrichten anderer Benutzergruppentypen finden Sie unter Create a group .

Beispiel für zusätzliche Benutzergruppen

Anwender	Standorte	Anwendergruppe	Anwendergruppenr	Manager-Initiator-Gruppenbeziehung
Manager 1	San Diego	SD-Manager	wm_manager	Verwaltet SD-Initiatoren
Manager2	Los Angeles	LA-Manager	wm_manager	Verwaltet LA-Initiatoren
Initiator 1	San Diego	SD-Initiatoren	wm_initiator	Erstellt Arbeitsaufträge für SD-Qualifizierer
Initiator 2	Los Angeles	LA-Initiatoren	wm_initiator	Erstellt Arbeitsaufträge für LA-Qualifizierer

Fähigkeiten für Außendienst und Kundenservice verwalten

Field Service- und Customer Service-Manager können Fähigkeiten erstellen und bearbeiten, Mitarbeitern Fähigkeiten zuweisen und Mitarbeiter mit einer bestimmten Fähigkeit anzeigen.

Benutzer mit der Rolle wm_manager (Field Service Management) oder sn_customerservice_manager (Customer Service Management) können Mitarbeiterfähigkeiten verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren zu **Außendienst** > **Manager** > **Kompetenzen verwalten** oder **Kundenservice** > **Kompetenzen verwalten** um auf das Formular „Kompetenzen verwalten“ zuzugreifen. In diesem Formular wird eine Liste der verfügbaren Fähigkeiten und der Mitarbeiter in den Zuweisungsgruppen des Managers angezeigt.

Jede Fähigkeit in der Liste „Alle Fähigkeiten“ auf der linken Seite des Bildschirms weist den Namen der Fähigkeit und die Anzahl von Benutzern auf, denen diese Fähigkeit zugewiesen ist. Jeder Benutzer im Benutzerabschnitt auf der rechten Seite des Bildschirms wird durch eine Kachel dargestellt, die den Namen des Benutzers, die Zuweisungsgruppe, die Adresse und eine Liste der derzeit zugewiesenen Fähigkeiten enthält.

Von diesem Formular aus können Manager:

- Neue Fähigkeiten erstellen, indem Sie auf **Neue Fähigkeit** klicken sowie einen Namen und eine Beschreibung für die Fähigkeit eingeben.
- Vorhandene Fähigkeiten bearbeiten, indem Sie auf das Bleistiftsymbol links neben dem Namen der jeweiligen Fähigkeit klicken.
- Alle Mitarbeiter anzeigen, indem Sie auf **Alle Benutzer** klicken.
- Die Mitarbeiter anzeigen, denen eine bestimmte Fähigkeit zugewiesen ist, indem Sie auf den Namen der gewünschten Fähigkeit klicken.
- Einem Mitarbeiter mithilfe der folgenden Methoden eine Fähigkeit zuweisen:
  - Klicken Sie in der Fähigkeitenliste auf eine Fähigkeit, und klicken Sie dann auf **Benutzer zuweisen/entfernen**. Um eine Fähigkeit hinzuzufügen, klicken Sie auf den gewünschten Benutzer. Die Kachel für den ausgewählten Benutzer wird blau. Um eine Fähigkeit zu entfernen, klicken Sie auf einen Benutzer, dem die Fähigkeit bereits zugewiesen ist. Wenn die Fähigkeit zugewiesen ist, wird die Kachel des Benutzers blau angezeigt.
  - Klicken Sie in der Kachel des Benutzers auf den Abwärtspfeil auf der Schaltfläche **Fähigkeiten**. Weisen Sie einem einzelnen Benutzer mehrere Fähigkeiten zu, indem Sie die Kontrollkästchen der gewünschten Fähigkeiten aktivieren.

Es sind zwei Standardfähigkeiten verfügbar: Außendienst-Fähigkeit und Kundenservice-Fähigkeit. Dies sind übergeordnete Kompetenzen. Andere vom Manager erstellte Kompetenzen werden unter diesen übergeordneten Kompetenzen gespeichert.

Obligatorische Kompetenzen

Verwenden Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“, um alle Kompetenzen zu identifizieren, die erforderlich sind, damit Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker an Kundenservice-Fällen und Außendienst-Arbeitsaufträgen und -Aufgaben arbeiten können. Weisen Sie dann den Kundenservice-Mitarbeitern und Technikern, die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen, Fälle und Aufgaben zu.

Bei der Zuweisung von Fällen, Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben berücksichtigen die Zuweisungstools die obligatorischen Kompetenzen, filtern Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker aus, die nicht über diese Kompetenzen verfügen, und ordnen dann die verbleibenden Kundenservice-Mitarbeiter an.

- Wenn Kundenservice-Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen verfügbar sind, werden die Fälle und Aufgaben diesen Kundenservice-Mitarbeitern zugewiesen.
- Wenn keine Kundenservice-Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen verfügbar sind, werden Kundenservice-Mitarbeiter mit anderen, nicht obligatorischen Kompetenzen, die in den Fällen und Aufgaben identifiziert wurden, bewertet und zugewiesen.

Außendienst-Dispatcher (wm_dispatcher), Außendienst-Techniker (wm_agent), Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager) und Kundenservice-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(sn_customerservice_agent) können sowohl Kompetenzen als auch obligatorische Kompetenzen für Fälle und Aufgaben angeben.

Obligatorische Kompetenzen sind eine optionale Funktion. Obligatorische Kompetenzen können in der Zuweisungs-Workbench identifiziert werden. Zusätzlich zur Liste der **Kompetenzen** enthält die Zuweisungs-Workbench die Liste **Hinzugefügte obligatorischen Kompetenzen**. Kundenservice-Mitarbeiter werden in der Workbench basierend auf der Anzahl der Kompetenzen bewertet, die den in der Kompetenzenliste angegebenen Kompetenzen entsprechen. Wenn die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwendet wird, werden die angezeigten Kundenservice-Mitarbeiter nach den Kompetenzen gefiltert, die in der Liste „Hinzugefügte obligatorische Kompetenzen“ aufgeführt sind, und dann nach den anderen Übereinstimmungskriterien geordnet.

Zugehörige Informationen

Zuweisungs-Workbench verwenden

Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ konfigurieren

Konfigurieren Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ zur Verwendung mit den Anwendungen Kundenservice-Management und Field Service Management.

Obligatorische Kompetenzen sind eine optionale Funktion, die in den Plugins „Kundenservice-Management“ und „Field Service Management“ enthalten ist. Verwenden Sie die folgenden Schritte, um diese Funktion mit der gewünschten Anwendung zu konfigurieren.

Kundenservice-Management konfigurieren

So konfigurieren Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ zur Verwendung mit Kundenservice-Management:

- Im Fallformular:
  - Konfigurieren Sie das Formularlayout so, dass die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill] verwendet wird.
  - Setzen Sie in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ das Feld **Obligatorisch** auf **true**, um Kompetenzen zu identifizieren, die zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich sind.

    Hinweis:
    Das Fallformular sollte entweder das Feld **Kompetenzen** oder die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ verwenden, aber nicht beides.

- [Optional] Führen Sie für vorhandene Fälle, bei denen Daten im Feld **Kompetenzen** im Fallformular ausgefüllt sind, das M2M-Skript **Kompetenzen zu Aufgabenkompetenzen migrieren** aus, um diese Daten in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ zu verschieben. Standardmäßig migriert dieses Fix-Skript die Kompetenzen aus vorhandenen Einträgen in den Tabellen „Fall“, „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“ in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzen in Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ migrieren.
- Wenn Sie die Zuweisungs-Workbench verwenden, ersetzen Sie die Übereinstimmungskriterien **Übereinstimmende Kompetenzen** durch die Übereinstimmungskriterien **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Fähigkeiten**. Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungsregeln für die Fallzuweisung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration „Field Service Management“

So konfigurieren Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ für die Verwendung mit Field Service Management:

1. Aktivieren Sie die *work.management.use.mandatory.skills*-Systemeigenschaft.
2. Konfigurieren Sie das Arbeitsauftragsformular und das Arbeitsauftrag-Aufgabenformular so, dass die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill] verwendet wird.
3. [Optional] Führen Sie für vorhandene Arbeitsaufträge, bei denen Daten im Feld **Kompetenzen** in den Formularen „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“ ausgefüllt sind, das M2M-Skript **Kompetenzen zu Aufgabenkompetenzen migrieren** aus, um diese Daten in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ zu verschieben. Standardmäßig migriert dieses Fix-Skript die Kompetenzen aus vorhandenen Einträgen in den Tabellen „Fall“, „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“ in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“, und die Kompetenzen werden dabei als optionale Kompetenzen konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzen in Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ migrieren.
4. Wenn Sie die dynamische Zeitplanung verwenden, aktualisieren Sie den Aufgabenfilter für die dynamische Zeitplan-Konfiguration, und ersetzen Sie die Übereinstimmungskriterien **Passende Kompetenzen für dynamische Planung** durch die Übereinstimmungskriterien **Passende obligatorische Kompetenzen für dynamische Planung**. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Aufgabenfilter erstellen.

Um optionale Kompetenzen zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**, klicken Sie auf die Registerkarte **Zuweisung**, und legen Sie Für die **automatische Auswahl von Mitarbeitern für Aufgaben werden bestimmte Kompetenzen erforderlich** auf eine der folgenden Optionen fest:

- Alle – gibt an, dass der Kundenservice-Mitarbeiter über alle optionalen Kompetenzen verfügen muss, die in der Aufgabe für die Aufgabenzuweisung aufgeführt sind.
- Einige – gibt an, dass der Kundenservice-Mitarbeiter über mindestens eine optionale Kompetenz verfügen muss, die in der Aufgabe für die Aufgabenzuweisung aufgeführt ist.
- Keine – gibt an, dass der Kundenservice-Mitarbeiter über keine optionalen Kompetenzen verfügen muss.

Systemeigenschaften Obligatorische Kompetenzen

Das M2M-Skript **Kompetenzen zur Aufgabenkompetenz migrieren** migriert Kompetenzen aus vorhandenen Aufgaben in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill]. Konfigurieren Sie die in der Migration enthaltenen Aufgabentabellen mithilfe der Systemeigenschaft *skills_management.migration*.

Die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ fügt die folgenden Systemeigenschaften hinzu.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften, die mit der Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ installiert werden

Eigenschaftsname	Beschreibung
work.management.use.mandatory.skills	Aktiviert die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ und gibt an, dass die Tabelle Aufgabenkompetenzen [task_m2m_skill] für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verwendet wird. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: false
skills_management.migration	Listet die Aufgabentabellen auf, die in die Tabelle „Aufgabenfähigkeiten“ [task_m2m_skill] migriert werden sollen, wenn ein Administrator das M2M-Skript **Fähigkeiten zur Aufgabekompetenzen migrieren** ausführt. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: wm_task, customerservice_case, wm_order
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Enthält eine Liste von Tabellen, für die das Feld **Fähigkeiten** bereits in die Tabelle „Aufgabenfähigkeiten“ [task_m2m_skill] migriert wurde. Wenn der Tabellenname in dieser Eigenschaft aufgeführt ist, wurden die Daten migriert und werden nicht erneut migriert. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: keiner

Kompetenzen in Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ migrieren

Migrieren Sie Daten aus dem Feld **Kompetenzen** in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“, um die Unterstützung für obligatorische Kompetenzen für die Ausführung von Aufgaben in einem Fall oder Arbeitsauftrag zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill] werden Kompetenzen und obligatorische Kompetenzen gespeichert.

In der Anwendung „Customer Service Management“ verwendet die Zuweisungs-Workbench die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ anstelle des Felds **Kompetenzen** in der Falltabelle, um Kundenservice-Mitarbeiter basierend auf den Bewertungskriterien für Aufgabenzuweisungen anzuzeigen.

In der Anwendung Außendienst-Management wird für die Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben, die über die automatische Zuweisung, die dynamische Planung und den Dispatcher-Arbeitsbereich erfolgen, die Tabelle Aufgabenkompetenzen anstelle des Felds **Kompetenzen** in den Tabellen Arbeitsauftrag und Arbeitsauftragsaufgabe verwendet, um Service Desk-Mitarbeiter für Aufgabenzuweisungen zuzuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie eine Systemeigenschaft mit den folgenden Einstellungen hinzu.

2. Setzen Sie den Wert im Feld **Typ** auf **true**.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
4. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts** und führen Sie das **Korrekturskript „Kompetenzen zu Aufgabenkompetenz M2M migrieren“ aus**.
   Die Kompetenzen werden in die Tabelle task_m2m_skill kopiert. Der Name der Tabelle, aus der die Kompetenzen kopiert werden, wird an die Systemeigenschaft `com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables` angehängt. Wenn das Skript erneut ausgeführt wird, ignoriert es alle Tabellen, aus denen bereits Kompetenzen migriert wurden.

Außendienst Gebietsplanung wird konfiguriert

Außendienst Die Gebietsplanung identifiziert das am besten geeignete Gebiet für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den von Ihnen festgelegten Bedingungen. Anschließend können Sie Aufgaben einzelnen Service Desk-Mitarbeitern oder Gruppen zuweisen, die für die Durchführung eines Service-Calls in den zugehörigen Gebieten am besten geeignet sind.

Konfiguration – Übersicht

Als Gebietsplaner können Sie in Außendienst-Management wie folgt Gebiete konfigurieren und verwenden:

1. Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung

   Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „ Außendienst Territory Planning“ (com.snc.fsm_territory_planning) für Außendienst-Management aktivieren.

2. Erstellen von Geografien

   Erstellen Sie Außendienst Gebiete und ihre Geografien basierend auf Ihren Anforderungen.

3. Ressourcen für Gebiete konfigurieren

   Weisen Sie einem Gebiet Service Desk-Mitarbeiter oder Crews dauerhaft oder vorübergehend zu, damit Sie Aufgaben Ressourcen zuweisen können, die für die Arbeit in dem Gebiet verfügbar sind.

4. Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst .

   Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst-Management, um einen Datensatz von Gebieten und den zugehörigen Ressourcen zu führen, z. B. Einsatzplanungsgruppen, Zuweisungsgruppen und Qualifizierungsgruppen.

5. Außendienst Eigenschaften der GebietsplanungskonsoleVerwenden Sie die Komponenten und Eigenschaften der Gebietsplanung, um den Workflow entsprechend Ihren Anforderungen anzupassen.

Weitere Informationen zum Einrichten der Gebietsplanung im konfigurierbaren Arbeitsbereich von CSM/FSM finden Sie unter Konfigurieren Außendienst Sie die Gebietsplanungskonsole.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Verwenden der Gebietsplanungskonsole für Außendienst

Performance Analytics-Dashboard für Außendienstgebiet

Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung

Sie können das Plugin „ Außendienst Gebietsplanung (com.snc.fsm_territory_planning) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Für die Außendienst Gebietsplanung muss das Plugin Dispatcher-Arbeitsbereich (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace) installiert werden, um auf die Gebietsplanungskonsole zuzugreifen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Aktivierung von Außendienst Territory Planning werden die Plugins Außendienst-Management (com.snc.work_management) und Territory Planning (com.snc.territory_planning) aktiviert, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst Gebietsplanunginstalliert:

- Rollen
- Tabellen
- Skripteinbindungen
- Business-Regeln
- Eigenschaften
- Abfrageregeln

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Gebietsplanungskomponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „ Außendienst Territoriumsplanung “ (com.snc.fsm_territory_planning) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Wenn das Plugin Außendienst „ Territoriumsplanung“ erfolgreich aktiviert ist, fügt es den Konfigurationen Außendienst auf der Registerkarte „Add-Ons“ das Standardgebietsmodell Field_Service_Territorien hinzu.

Hinweis:

Sie müssen das Modell `Field_Service_Territories` aktivieren, nachdem Sie Ihre Gebiete eingerichtet haben, um Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf Gebieten zu planen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..

Erstellen von Geografien

Erstellen Sie Geografien, und weisen Sie sie Gebieten zu, um die am besten geeigneten Mitarbeiter und Crews für Arbeitsauftragsaufgaben effizient zu planen und zuzuweisen.

Sie können drei Arten von Geografien für ein Gebiet erstellen. Das Wissen um die Bedeutung der einzelnen Typen ist für eine effektive Gebietsverwaltung von entscheidender Bedeutung.

- GeoJSON: Mit dem Geografietyp GeoJSON können Sie eine GeoJSON-Datei importieren oder die Grenzen mithilfe von Formen wie Polygonen oder Kreisen in der Karte zeichnen. Das Besondere daran: Es hilft bei der Visualisierung von Gebieten auf einer Karte und ist wichtig, um sicherzustellen, dass Aufgaben den richtigen Stellen zugewiesen werden. Sie ist wie ein Kartentool, das sicherstellt, dass Arbeitsaufträge oder Aufgaben bestimmten geografischen Regionen genau zugeordnet werden.
- Übereinstimmende Attribute: Definieren Sie eine Geografie basierend auf bestimmten Merkmalen wie Stadt, Bundesland, Land oder Postleitzahl. Sie können beispielsweise ein Gebiet erstellen, das alle Aufgaben in einer bestimmten Stadt oder innerhalb eines bestimmten Postleitzahlenbereichs umfasst. Übereinstimmende Attribute bieten eine präzise und kriterienbasierte Methode zur Gliederung von Gebieten, ohne dass eine visuelle Zuordnung erforderlich ist.
- Zusammengesetzte Geografie: Definieren Sie eine zusammengesetzte Geografie, indem Sie verschiedene Geografien zu einer einzigen, umfassenden Geografie kombinieren oder zusammenfügen. Auf diese Weise können Sie eine größere Geografie erstellen, die die kombinierten Bereiche mehrerer kleinerer Geografien umfasst.

Erstellen einer GeoJSON-Geografie

Erstellen Sie eine GeoJSON-Geografie, indem Sie GeoJSON-Koordinaten importieren oder Formen direkt auf der Karte zeichnen.

Erstellen Sie eine GeoJSON-Geografie

Erstellen Sie eine Geografie vom Typ GeoJSON.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Geografietyp GeoJSON, um Szenarien zu berücksichtigen, in denen detaillierte raumbezogene Informationen extern verfügbar sind, damit Organisationen verschiedene geografische Datensätze in die Planungsprozesse integrieren können.

Hinweis:

Für effektive Aufgabenzuweisungen mithilfe der Zeitplanoptimierung wird empfohlen, einheitliche Formen (wie Polygone oder Kreise) zu verwenden und überlappende oder sich überschneidende Geografien zu vermeiden, um genaue Ergebnisse sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsgeografie**.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **Geografien des Gebiets** “ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gebietsgeografie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geografie.
Geografietyp	Wählen Sie **GeoJSON aus**.
GeoJSON	Verwenden Sie das GeoJSON-Format zum Codieren verschiedener geografischer Datenstrukturen. GeoJSON unterstützt die Geometrietypen wie Polygon, Multi-Polygon und Kreis.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Geografie vom Typ GeoJSON wird basierend auf den angegebenen Koordinaten erstellt.

Ergebnisse
Nachdem Sie eine GeoJSON-Geografie erstellt haben, verbinden Sie sie für die Arbeitsauftragsverwaltung mit einem Gebiet. wird das zugeordnete Gebiet in der zugehörigen Liste „ **Gebiete** “ aufgeführt, wenn Sie den Geografiedatensatz öffnen. Die Geografie des Typs GeoJSON wird auf der Karte angezeigt, wenn das zugehörige Gebiet in der Gebietsplanungskonsole ausgewählt wird.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Geografie mit einem Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Gebiet Außendienst ..

Erstellt eine GeoJSON-Geografie in der Gebietsplanungskonsole

Zeichnen Sie Grenzen auf die Karte, um Ihre geografischen Bereiche zu definieren und GeoJSON-Geografien zu erstellen. Diese Geografien bieten Ihnen nicht nur eine klare Visualisierung auf der Karte, sondern auch genutzte Aufgabenplanung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ermöglicht Ihnen das interaktive Zeichnen von Formen wie Polygonen oder Kreisen direkt auf der Karte, wodurch der Prozess der Erstellung von Gebieten für eine effektive Aufgabenzuweisung optimiert wird. Bei Bedarf können Sie eine auf mehreren Polygonen basierende Geografie erstellen, indem Sie mehrere Polygone auf der Karte zeichnen. Wenn beispielsweise das geografische Gebiet für ein Gebiet Wasser und Land umfasst, können Sie mehrere über das Wasserkörper verteilte Landbereiche auswählen, um die Geografie eines Gebiets zu definieren.

Hinweis:
Für effektive Aufgabenzuweisungen mithilfe der Zeitplanoptimierung wird empfohlen, einheitliche Formen (wie Polygone oder Kreise) zu verwenden und überlappende oder sich überschneidende Geografien zu vermeiden, um genaue Ergebnisse sicherzustellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Wählen Sie im Bereich Gebiete die **Option Gebiet erstellen**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite „Neues Gebiet erstellen“ wird angezeigt.

3. Wählen Sie im Feld Geografie das Symbol für neue Geografie für Gebiet (Symbol), um eine Geografie zu zeichnen.
4. Wählen Sie die Zeichenmethode aus.
   - Um eine Geografie anhand eines vorhandenen Gebiets zu zeichnen, wählen Sie „ **Anhand von Gebiet zeichnen** “, und wählen Sie das gewünschte Gebiet aus der Liste im Bereich „Gebiete“ aus.
   - Um auf der Karte nach einem Gebiet zu suchen, geben Sie in der Suchadressleiste einen Ort ein, und wählen Sie **Auf Karte zeichnen aus**.

   Hinweis:
   Um eine Geografie basierend auf dem Vorhandensein von Ressourcen (Service Desk-Mitarbeiter, Crews oder Assets) zu erstellen, wählen Sie die gewünschten Ressourcen aus den auf der Karte angezeigten Überlagerungsoptionen aus.
5. Wählen Sie das Zeichentool aus.
   - Um einen Grenzbereich oder mehrere Bereiche zu zeichnen, verwenden Sie das Symbol für die Polygonform (Symbol).
   - Um eine Geografie mit einem bestimmten Radius zu definieren, verwenden Sie das Kreissymbol (Symbol).
6. Geben Sie im Feld Name den Namen für die Geografie ein.
   Ein GeoJSON-Skript wird automatisch generiert.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die GeoJSON-Geografie wird basierend auf dem ausgewählten Bereich auf der Karte erstellt.

Ergebnisse
Nachdem Sie eine GeoJSON-Geografie erstellt haben, verbinden Sie sie für die Arbeitsauftragsverwaltung mit einem Gebiet. wird das zugeordnete Gebiet in der zugehörigen Liste „ **Gebiete** “ aufgeführt, wenn Sie den Geografiedatensatz öffnen. Die Geografie wird auf der Karte angezeigt, wenn das zugehörige Gebiet in der Gebietsplanungskonsole ausgewählt wird.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Geografie mit einem Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Gebiet Außendienst ..

Erstellen Sie eine Geografie mit übereinstimmenden Attributen

Das Erstellen einer Geografie mit übereinstimmenden Attributen umfasst das Definieren von Geografien basierend auf bestimmten Kriterien wie Stadt, Bundesland, Land oder Postleitzahl.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Übereinstimmende Attribute bieten eine präzise und kriterienbasierte Methode zum Gliedern von Geografien für die Planung, ohne dass eine visuelle Darstellung erforderlich ist. Auf diese Weise können Sie Geografien basierend auf gemeinsam genutzten Attributen kategorisieren und gruppieren und so den Prozess der Verwaltung von Arbeitsaufträgen oder Aufgaben innerhalb dieser definierten Kriterien optimieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsgeografie**.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **Geografien des Gebiets** “ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gebietsgeografie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geografie.
Geografietyp	**Übereinstimmende Attribute auswählen**

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Öffnen Sie den Geografie-Datensatz, um die entsprechenden Attribute hinzuzufügen.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Übereinstimmende Attribute** “ **Neu**.
   a. Wählen Sie im Feld **Typ** eine Bedingung aus, um die Geografiegrenze einzuschränken.
   Beispiel: Postleitzahl ist gleich.
   b. **Geben Sie** im Feld Postleitzahl eine Postleitzahl ein.
   c. Geben Sie im Feld Stadt den Namen der **Stadt** ein.
   d. **Geben Sie** im Feld Status einen Statusnamen ein.
   e. Geben Sie im Feld **Land** den Namen eines Landes ein.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Geografie mit übereinstimmenden Attributen wird erstellt.

Ergebnisse

Wenn diese Geografie einem Gebiet zugeordnet ist, werden die Gebietsinformationen in der Liste „ **Gebiete** “ angezeigt. Es wird auf der Karte nicht angezeigt, wenn sein Gebiet in der Gebietsplanungskonsole ausgewählt ist.

Nächste Maßnahme

Verknüpfen Sie die Geografie mit einem Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Gebiet Außendienst ..

Erstellen Sie eine zusammengesetzte Geografie

Erstellen Sie eine zusammengesetzte Geografie, indem Sie verschiedene Geografien in einer einzigen, leistungsstarken Ansicht kombinieren, um eine effiziente Planung zu ermöglichen. Sie können Aufgaben optimieren und Ressourcen mithilfe einer zusammengesetzten Geografie optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zusammengesetzte Geografie kombiniert kleinere Geografien zu einer größeren, wirksameren. Sie können beispielsweise zusammengesetzte Geografie verwenden, wenn Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

drei oder mehr kleinere Geografien erstellt haben und sie jetzt zu einer größeren Geografie vereinen möchten.

Prozedur

1. Öffnen Sie je nach Rolle entweder die Gebietsplanungsplattform oder die Gebietsplanungskonsole.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung**.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gebietsgeografie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geografie.
Geografietyp	Wählen Sie **Zusammengesetzte Geografie aus**.
Zusammengesetzte Geografie	Wählen Sie die Geografien aus, die Sie zu einer zusammengesetzten Geografie zusammenfassen möchten. **Hinweis:** Sie können bis zu 10 GeoJSON-Geografien auswählen. Vermeiden Sie die Auswahl einer zusammengesetzten Geografie oder einer Geografie mit übereinstimmenden Attributen innerhalb einer anderen zusammengesetzten Geografie.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die zusammengesetzte Geografie wird erstellt.

Ergebnisse
Die zusammengesetzte Geografie umfasst alle Breitengrade, Längengrade und Geopunkte, die in den ausgewählten Geografien enthalten sind. Ordnen Sie die zusammengesetzte Geografie einem Gebiet zu, um Arbeitsauftragsaufgaben in der Gebietsplanungskonsole zu verwalten. Die Geografie wird auf der Karte angezeigt, wenn das zugehörige Gebiet in der Gebietsplanungskonsole ausgewählt wird.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Geografie mit einem Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Gebiet Außendienst ..

Bearbeiten Sie eine Geografie

Bearbeiten Sie Grenzen oder Formen einer vorhandenen Gebietsgeografie in einer Karte.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Suchen Sie die Gebietskarte, für die Sie die Geografie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf das Symbol Weitere Optionen (⋮).
3. Wählen Sie **Geografie bearbeiten aus**.
4. Ändern Sie die Geografie basierend auf dem Geografietyp.
   - Um eine GeoJSON-Geografie in der Gebietsplanungskonsole zu bearbeiten, wählen Sie die Geografie auf der Karte aus, und ändern Sie die Grenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt eine GeoJSON-Geografie in der Gebietsplanungskonsole.
   - Um eine Geografie zu bearbeiten, die mit übereinstimmenden Attributen erstellt wurde, wählen Sie die Registerkarte **Übereinstimmende Attribute** und dann **Hinzufügen**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Geografie mit übereinstimmenden Attributen.
   - Informationen zum Bearbeiten einer zusammengesetzten Geografie finden Sie unter Erstellen Sie eine zusammengesetzte Geografie.
5. Nach der Bearbeitung der Geografie wird je nach Anzahl der zugehörigen Gebiete und Ihren Managerrechten die Option **Speichern** oder **Als neu speichern** angezeigt.
   Wenn Sie nur ein zugehöriges Gebiet verwalten, speichern Sie die Änderungen am besten im vorhandenen Datensatz, da sie sich nur auf dieses spezifische Gebiet auswirken. Wenn Sie jedoch mehrere Gebiete verwalten oder keine Verwaltungsrechte für alle zugehörigen Gebiete haben, wird empfohlen, einen neuen Datensatz zu erstellen, um unbeabsichtigte Auswirkungen auf andere Gebiete zu vermeiden.
   - Wählen **Sie Speichern**, um die vorhandene Geografie zu ändern.
   - Wählen **Sie „Als neu speichern“** aus, um eine neue Geografie für das Gebiet zu erstellen und die vorherige beizubehalten.

   Hinweis:
   Wenn beide Schaltflächen verfügbar sind, können Sie wählen, ob Sie die Änderungen an der vorhandenen Geografie speichern oder eine neue erstellen möchten.

   Sobald Sie Ihre Auswahl getroffen haben, werden die Änderungen gespeichert, und die Geografie des Gebiets wird entsprechend aktualisiert.

Erstellen Sie ein Gebiet Außendienst .

Erstellen Sie Gebiete, um die Zeitplanung für Mitarbeiter und Gruppen zu optimieren. Durch die Zuordnung dieser Gebiete zum Gebietsmodell können Sie Ihre Gebietseinrichtung aufzeichnen und so eine effiziente Verwaltung gewährleisten.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Gebietsgeografie einrichten, bevor Sie mit der Erstellung eines Gebiets beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt eine GeoJSON-Geografie in der Gebietsplanungskonsole.

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Richten Sie eine Gebietsgeografie ein, bevor Sie Gebiete erstellen. Ein Gebiet wird durch seine geografische Region definiert. Sie können mehrere Gebiete in einer Hierarchie organisieren. Das Gebiet der höchsten Ebene dient als übergeordnetes Gebiet und deckt darin enthaltene geografische Bereiche als untergeordnete Gebiete ab. Sie können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beispielsweise ein übergeordnetes Gebiet, Kalifornien, und seine untergeordneten Gebiete erstellen: San SFr., Los Angeres, San Manuel und Santa Clara.

Wenn Sie ein neues Gebiet erstellen, können Sie einen vorhandenen Gebietsdatensatz mit geänderten Werten kopieren, indem Sie die Option **Einfügen und beibehalten** auswählen.

Prozedur

1. Öffnen Sie entweder die Gebietsplanungs-Plattform oder die Gebietsplanungskonsole.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebiete** > **Neu**.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole** > **Gebiet erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Gebiet“.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Gebiets
Beschreibung	Beschreibung des Gebiets.
Übergeordnet	Name des übergeordneten Standorts für das Gebiet zum Erstellen einer Gebietshierarchie. **Hinweis:** Gebietsmanager können nur untergeordnete Gebiete für ihre Gebiete erstellen.
Rang	Legen Sie eine Rangfolgeregel fest, um Gebiete für die Aufgabenzuweisung zu priorisieren (absteigende Reihenfolge).
Farbe	Geben Sie den Hexadezimalcode oder die Farbauswahl ein, um die Farbe auszuwählen. Dies hilft bei der Hervorhebung des Gebiets auf der Karte in der Gebietsplanungskonsole. **Hinweis:** Dieses Feld wird optional, wenn das ausgewählte Gebiet mit übereinstimmenden Attributgeografien erstellt wurde und das ausgewählte Gebiet ein Nicht-Zuweisungsgebiet ist.
Modell	Name des Gebietsmodells, dem dieses Gebiet zugeordnet werden soll. Dieses Feld wird automatisch auf das Standardgebietsmodell **Field_Service_Territorien festgelegt**.
Zuweisungsgebiet	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Gebiet in ein Zuweisungsgebiet umzuwandeln, in dem Sie Zuweisungsgruppen und Außendienstmitarbeiter hinzufügen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Ein inaktives Zuweisungsgebiet ist nicht für die Planung geeignet und wird nicht in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt .
Geografie	Fügen Sie den Namen des für dieses Gebiet definierten geografischen Gebiets hinzu. **Hinweis:** Dieses Feld ist für ein Nicht-Zuweisungsgebiet optional.
Aktiv	Geben Sie an, ob das Gebiet für die Planung verfügbar ist. **Hinweis:** Ein inaktives Gebiet ist nicht für die Planung geeignet und wird nicht in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt .

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Gebiet wird erstellt.

Ergebnisse

Beim Zugriff auf einen Gebietsdatensatz hängen die angezeigten zugehörigen Listen davon ab, ob er als Zuweisungs- oder Nicht-Zuweisungstyp kategorisiert ist. Gebiete ohne Zuweisung erlauben ausschließlich das Hinzufügen von Managern und untergeordneten Gebieten. Zuweisungsgebiete ermöglichen jedoch das Hinzufügen von Managern, Qualifizierungsgruppen, Einsatzplanungsgruppen, Zuweisungsgruppen, Service Desk-Mitarbeitern, untergeordneten Gebieten, Kapazitätszuweisungen und Crews. Diese Zuweisungsgebiete werden speziell im Kontext der Arbeitsauftragsverwaltung betrachtet.

Nächste Maßnahme

Ressourcen für Gebiete konfigurieren

Ressourcen für Gebiete konfigurieren

Konfigurieren Sie mühelos Ressourcen für Gebiete, indem Sie sie mit Gruppen verknüpfen.

Diese Gruppen, bestehend aus Qualifizierern, Zuteilern, Service Desk-Mitarbeitern und Crews, arbeiten zusammen, um Aufgaben effizient zuzuweisen. Unabhängig davon, ob ein einzelner Service Desk-Mitarbeiter oder eine ganze Crew zugewiesen wird, stellt der logische Flow sicher, dass Aufgaben an die aktiven Gebietsmitglieder vergeben werden, die für die Aufgabe am besten geeignet sind.

Weisen Sie einem Gebiet Gruppen zu

Weisen Sie Gebiete Gruppen von Qualifizierern, Dispatchern, Service Desk-Mitarbeitern und Crews zu, um die Ressourcenzuteilung für Aufgaben zu optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Qualifizierungs- oder Einsatzplanungsgruppen nur zu einem **Zuweisungsgebiet**hinzufügen. Wenn Sie dem Zuweisungstyp Gebiet eine Gruppe hinzufügen, aktualisiert das System automatisch die relevanten Zuweisungsgruppen und fügt die Gruppenmitglieder dem Gebiet hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Wählen Sie im Bereich Gebiete das gewünschte Gebiet aus.
   Der Gebietsdatensatz wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Qualifizierungsgruppen** oder **Einsatzplanungsgruppen** aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Erstellen Sie eine neue Gebietsgruppe

Felder	Beschreibung
Gruppe	Geben Sie den Namen der Gruppe ein, die für das Qualifizieren und Versenden von Arbeitsaufträgen oder Aufgaben verantwortlich ist.
Mitgliedschaftstyp	Wählen Sie den Mitgliedschaftstyp aus – entweder primär oder sekundär. Dies bestimmt die Priorität für Zuweisungen, wenn die Gruppe Teil mehrerer Gebiete ist. Beispielsweise können Sie der Gruppe für ein Gebiet eine primäre Mitgliedschaft und für ein anderes eine sekundäre Mitgliedschaft zuweisen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für Zuweisungsgruppen ausgewertet.
Gebiet	Geben Sie den Namen des Gebiets ein, das der Gruppe zugeordnet werden soll.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Gruppe für die Planung verfügbar ist.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Dem Gebiet wird eine Gruppe hinzugefügt.

Ergebnisse

Sobald eine Qualifizierungs- oder Einsatzgruppe einem Gebiet hinzugefügt wird, aktualisiert das System automatisch die zugehörigen Zuweisungsgruppen und fügt die Gruppenmitglieder dem Gebiet hinzu. Ob es sich um eine Qualifizierungs- oder eine Versandgruppe handelt, das System zeigt sie in den jeweiligen zugehörigen Listen an, was den Referenzprozess bei der Bearbeitung von Gebieten vereinfacht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einem Gebiet Agents hinzu

Fügen Sie Service Desk-Mitarbeiter direkt einem Gebiet hinzu, ohne sie den Zuweisungsgruppen hinzuzufügen. Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, sofort mit der Bearbeitung von Aufgaben zu beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können dem Gebiet Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, auch wenn die zugehörige Zuweisungsgruppe dem Gebiet nicht hinzugefügt wurde.
- Service Desk-Mitarbeiter können für die angegebene Dauer in einem Gebiet arbeiten.
- Sie können mehrere Mitgliedschaften für denselben Service Desk-Mitarbeiter definieren, wenn sie sich nicht mit demselben Start- und Enddatum überschneiden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebiete**.
2. Öffnen Sie in der Liste „Gebiete“ das Gebiet, für das Sie Mitarbeiter zuweisen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste für die Mitgliedschaften von Service Desk-Mitarbeitern **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gebietsmitgliedschaft

Felder	Beschreibung
Gebiet	Name des Gebiets
Mitgliedschaftstyp	Agent-Typ für Gebiet, entweder als primärer oder sekundärer Agent.
Anwender	Name des Service Desk-Mitarbeiters
Crew	Name der Crew. **Hinweis:** Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Plugin „Field Service Crew Operations“ (com.snc.fsm_crew_scheduling) aktiviert ist.
Von	Gültig ab dem Datum, an dem der Service Desk-Mitarbeiter seine Arbeit im Gebiet aufnehmen soll.
An	Gültigkeitsdatum für einen Außendienstmitarbeiter zur Beendigung der Arbeit im Gebiet.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Service Desk-Mitarbeiter wird für die angegebene Dauer direkt einem Gebiet hinzugefügt.

Ergebnisse

Die Service Desk-Mitarbeiter werden in der zugehörigen Liste **Mitarbeitermitgliedschaften angezeigt**, wenn Sie den Gebietsdatensatz öffnen. Einsatzplaner können dann Aufgaben manuell oder automatisch Mitarbeitern zuweisen, die dem Gebiet zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einem Gebiet Crews hinzu

Fügen Sie Crews direkt zu Gebieten hinzu, damit Mitglieder aus Ihren Gebieten sofort zu Crews wechseln und Aufgaben sofort bearbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um mit Crews in Gebieten zu arbeiten, müssen Sie das Plugin „Field Service Crew Operations“ (com.snc.fsm_crew_scheduling) aktivieren.

Im Folgenden finden Sie zwei Möglichkeiten zum Erstellen von Crews:

1. Manuell: Sie können Service Desk-Mitarbeiter aus jedem Gebiet, in dem Sie Mitglied sind, manuell auswählen, um eine Crew zu bilden. Es ist, als würden Sie Ihr eigenes Team für eine bestimmte Aufgabe zusammenstellen.
2. Automatisch: Die dynamische Planung für die automatische Crew-Erstellung. Wenn die dynamische Planung als Planungsmethode ausgewählt ist, kann das System bei Bedarf selbständig Crews erstellen. Das spart Ihnen Zeit und Aufwand. Dies geschieht, indem Service Desk-Mitarbeiter aus dem Gebiet abgerufen werden, das mit der jeweiligen Arbeitsauftragsaufgabe verknüpft ist, um sicherzustellen, dass die richtigen Mitarbeiter der richtigen Aufgabe zugewiesen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebiete**.
2. Öffnen Sie in der Liste der Gebiete das Gebiet, dem Sie Crews zuweisen möchten.
3. Weisen Sie eine Crew für das Gebiet zu.
   - Wählen Sie eine vorhandene Crew aus.
   - Erstellen Sie eine neue Crew, indem Sie in der zugehörigen Liste Crew-Mitgliedschaften **Neu** auswählen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Crew-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew
Beschreibung	Beschreibung der Crew.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter, einschließlich des Leiters, in der Crew.
Zeitplan	Arbeitszeiten der Crew.
Standort	Standort der Crew.
Maximaler Reiseradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew bei der Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe an die Crew zur Auswahl steht.
Von	Gültig ab dem Datum, an dem die Crew ihre Arbeit aufnehmen soll.
An	Gültig bis Datum, für das die Crew die Arbeit beenden möchte.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Crew wird für die angegebene Dauer direkt einem Gebiet hinzugefügt.

Ergebnisse
Die Crew wird in der zugehörigen Liste **Crew-Mitgliedschaften** des Gebietsdatensatzes angezeigt.

Nächste Maßnahme
Einsatzplaner können Arbeitsauftragsaufgaben Crews zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu.

Fügt einem Gebiet vorgeschlagene Außendienstmitarbeiter hinzu

Zeigen Sie vorgeschlagene Mitarbeiter eines bestimmten Gebiets an, und fügen Sie sie direkt einem Gebiet hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Wählen Sie in der Liste der **Außendienstgebiete** die Option **Alle**aus.
4. Klicken Sie auf das Gebiet, für das Sie vorgeschlagene Service Desk-Mitarbeiter anzeigen möchten, und fügen Sie sie dem Gebiet hinzu.
   Der Gebietsdatensatz wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol für vorgeschlagene Service Desk-Mitarbeiter (Symbol).
   Die Liste **Verfügbare Mitglieder** wird mit den vorgeschlagenen Service Desk-Mitarbeitern angezeigt.
6. Wählen **Sie Hinzufügen** auf der Karte „Service Desk-Mitarbeiter“.
   Die Nachricht wird angezeigt, da der Anwender dem Gebiet hinzugefügt wurde.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Agent wird dem Gebiet hinzugefügt und auf der Registerkarte **Agent Memberships** angezeigt.
8. Definieren Sie die Arbeitszeit für Service Desk-Mitarbeiter.
   a. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Agent Memberships** den Datensatz des Service Desk-Mitarbeiters.
   b. **Wählen** Sie die Registerkarte Mitarbeiterzeitpläne, und klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterarbeitsplan

Felder	Beschreibung
Von Datum	Startdatum der Arbeitszeit für das Gebiet.
Bis Datum	Enddatum der Arbeitsdauer für das Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter *sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date* in Außendienst Eigenschaften der Gebietsplanungskonsole.
Anwender	Name des Service Desk-Mitarbeiters
Arbeitsplan	Wählen Sie den Arbeitszeitplan aus. Zum Beispiel von 8 bis 17 Uhr.
Typ	Wählen Sie **„Primäre Arbeit“** für Service Desk-Mitarbeiter als primären Kontakt für das ausgewählte Gebiet aus.

d. Wählen Sie **Speichern**.
Die Arbeitszeit des Außendienstmitarbeiters wird für das Gebiet angegeben.

Fügen Sie einem Gebiet Manager hinzu

Fügen Sie Manager hinzu, und gewähren Sie Zugriff auf ein Gebiet, um ein Gebiet oder Ressourcen eines zugewiesenen Gebiets zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einem Gebiet verschiedene Arten von Managern hinzufügen:

- Primärer Manager: Der primäre Manager sind die ständigen Manager für ein bestimmtes Gebiet.
- Sekundärer Manager: Der sekundäre Manager kann das Gebiet verbessern und verwalten, wenn der primäre Manager nicht verfügbar ist.
- Gebietsmanager: Der Gebietsmanager kann auf alle Gebiete zugreifen und sie verwalten.
- Ressourcenmanager: Der Zugriff des Ressourcenmanagers beschränkt sich auf die Verwaltung von Ressourcen und die Erstellung untergeordneter Gebiete im zugewiesenen Gebiet.

Um den Unterschied zwischen den Managertypen und ihren Zugriffsrechten zu verstehen, lesen Sie unter Verwenden der Gebietsplanungskonsole für Außendienst und Außendienst Gebietsplanungskomponentennach.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebiete**.
2. Öffnen Sie in der Liste der Gebiete das Gebiet, dem Sie Manager zuweisen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste für die Gebietsmanager **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gebietsmanager

Felder	Beschreibung
Gebiet	Name des Gebiets
Mitgliedschaftstyp	Managertyp für die Gruppe, entweder Gebietsmanager oder Ressourcenmanager, die den Zugriff und die Priorität für Zuweisungen in einem Gebiet festlegt. **Hinweis:** Sie können einen Ressourcenmanager nur für einen bestimmten Zeitraum hinzufügen.
Manager	Name des Managers
Primär	Option, um anzugeben, ob der Manager primär für alle Aktivitäten im Gebiet zuständig ist. **Hinweis:** Wählen Sie die Option nicht aus, wenn Sie für einen bestimmten Zeitraum einen sekundären Manager hinzufügen möchten.
Von	Verwalten Sie das Gebiet ab dem ausgewählten Datum.
An	Verwalten Sie das Gebiet bis zum ausgewählten Datum.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Manager wird dem Gebiet hinzugefügt und kann auf die Gebietsplanungskonsole zugreifen, um das zugewiesene Gebiet und die zugehörigen untergeordneten Gebiete zu verwalten.

Ergebnisse

Der **Manager** wird in der zugehörigen Liste „Gebietsmanager“ angezeigt, wenn Sie das Gebiet öffnen.

Ändern Sie die Ressourcenmitgliedschaft von Service Desk-Mitarbeitern oder Crews, die einem Gebiet zugeordnet sind

Ändern Sie die Gebietsmitgliedschaft von Service Desk-Mitarbeitern oder Crews, um sie für einen bestimmten Zeitraum für die Arbeit in einem Gebiet verfügbar zu machen, legen Sie ihre Priorität bei der Zuweisung von Aufgaben fest, oder markieren Sie sie als inaktiv.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Service Desk-Mitarbeiter- und Crew-Ressourcen in der Zuweisungsgruppe, die einem Gebiet zugeordnet sind, sind standardmäßig für die Arbeit in diesem Gebiet verfügbar. Sie können ihre Mitgliedschaft ändern, indem Sie sie deaktivieren, um zu vermeiden, dass ihnen Aufgaben zugewiesen werden, oder ihren Gebietsmitgliedschaftstyp auf primär oder sekundär festlegen. Ressourcen mit einer primären Mitgliedschaft werden bei der Zuweisung von Aufgaben gegenüber Ressourcen mit einer sekundären Mitgliedschaft priorisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können die Mitgliedschaft nur von Service Desk-Mitarbeitern und Crews anpassen, die zu der Zuweisungsgruppe gehören, die dem Gebiet zugeordnet ist.
- Sie müssen das Plugin „Field Service Crew Operations“ aktivieren, um die Crew-Mitgliedschaft anzuzeigen und anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Crew Operations.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Wählen Sie im Bereich Gebiete das Gebiet aus.
   Der Gebietsdatensatz wird angezeigt.
3. Ändern Sie die gewünschte Mitgliedschaft.
   - Um die Agent-Mitgliedschaft zu ändern, wählen Sie die Registerkarte **Agent Membership**.
   - Um die Crew-Mitgliedschaft zu ändern, wählen Sie die Registerkarte **Crew-Mitgliedschaft**.
4. Wählen Sie **Hinzufügen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Gebietsmitgliedschaftüberschreibung“.

Felder	Beschreibung
Gebiet	Name des Gebiets Dieses Feld wird automatisch auf das Gebiet festgelegt, für das der Service Desk-Mitarbeiter oder die Crew ein Mitglied ist.
Anwender	Name des Service Desk-Mitarbeiters, dessen Mitgliedschaft Sie ändern möchten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn im Feld **Crew** keine Crew ausgewählt ist.
Von	Datum, ab dem die Ressource für die Arbeit im Gebiet verfügbar ist.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Ressource für die Arbeit im Gebiet verfügbar ist.
Mitgliedschaftstyp	Typ der Mitgliedschaft für die Ressource, entweder primär oder sekundär. Wenn beispielsweise eine Ressource gleichzeitig Teil von zwei Gebieten ist, weisen Sie der Ressource für das eine Gebiet eine primäre Mitgliedschaft und für das andere Gebiet eine sekundäre Mitgliedschaft zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Crew	Name der Crew, deren Mitgliedschaft Sie ändern möchten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn im Feld **Benutzer** kein Service Desk-Mitarbeiter ausgewählt ist.
An	Datum, bis zu dem die Ressource für die Arbeit im Gebiet verfügbar ist.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die Verfügbarkeit und Mitgliedschaft des Service Desk-Mitarbeiters oder der Crew wird geändert.

Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst .

Aktivieren Sie das Gebietsmodell, um das Feld **Gebiet** im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags anzuzeigen, damit die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zugewiesen werden kann, die dem ausgewählten Gebiet zugeordnet ist. Das Gebietsmodell verwaltet einen Datensatz der ihm zugeordneten Gebiete.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivieren Sie das Plugin „ Außendienst Territory Planning “ (com.snc.fsm_territory_planning). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gebietsplanung** > **Gebietsmodell**.
2. Öffnen Sie das Gebietsmodell Field_Service_Territorien.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Nach erfolgreicher Aktivierung des Gebietsmodells Außendienst wird dem Aufgabenformular des Arbeitsauftrags das Feld **Gebiet** hinzugefügt. Sie können Service Desk-Mitarbeitern oder Crews Aufgaben in bestimmten Gebieten zuweisen.

Der Kalender des Service Desk-Mitarbeiters wird basierend auf den Gebieten in Dispatcher-Arbeitsbereichgefiltert, und die Systemeigenschaft **Qualifizierertyp für Zeitplanoptimierung** wird automatisch auf **Gebiet**festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Zeitplanoptimierung.

Darüber hinaus können Service Desk-Mitarbeiter, Zuteiler und Qualifizierer bei aktiver Abfrageregel `sn_fsm.use_query_rules` die Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen, wenn sie in ihrem Gebiet erstellt wurden, wodurch die Datensicherheit gewährleistet wird.

Mitarbeiterkalender konfigurieren

Benutzer mit der Administratorrolle „Mitarbeiterkalender“ können mehrere Kalender-Konfigurationsaufgaben ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Für einen Service Desk-Mitarbeiter-Kalender können Sie Folgendes konfigurieren:

- Ereigniskonfiguration für den Kalender für Kundenservice-Mitarbeiter erstellen

  Erstellen Sie Konfigurationen für jeden Typ von Eintrag, der im Mitarbeiterkalender angezeigt wird. Einträge können Fallaufgaben, Arbeitsauftragsaufgaben, Termine oder Zeitplaneinträge enthalten, z. B. Event-Typen, die Sie im Teamkalender nachverfolgen und verwalten können.

- Persönliches Event für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen

  Benutzer mit der Rolle „Einsatzplanung-Administrator“ können persönliche Events erstellen, die im persönlichen Kalender eines Mitarbeiters angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiterkalender verwalten

Mitarbeiterkalender verwenden

Ereigniskonfiguration für den Kalender für Kundenservice-Mitarbeiter erstellen

Erstellen Sie Konfigurationen für jeden Typ von Eintrag, der im Mitarbeiterkalender angezeigt wird. Einträge können Fallaufgaben, Arbeitsauftragsaufgaben, Termine oder Zeitplaneinträge enthalten, z. B. Event-Typen, die Sie im Teamkalender nachverfolgen und verwalten können.

Vorbereitungen

Der Zeitplaneintrag verwendet die Tabelle „Zeitplanspanne“ [cmn_schedule_span], um verschiedene Arten von Events zu speichern.

Die folgenden Typen von Zeitplaneinträgen für Event-Typ-Konfigurationen sind standardmäßig verfügbar:

- Event – Termin
- Event – Ausgeschlossen
- Event – Besprechung
- Event – Telefon
- Event – Ruhezeit
- Event – Sonstiges

Diese Konfigurationen sind standardmäßig inaktiv. Sie können eine Konfiguration aktivieren, indem Sie zu navigieren **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Ereigniskonfiguration**, wählen Sie eine Ereignistypkonfiguration aus, und setzen Sie das Feld **Aktiv** für einen oder mehrere Ereigniskonfigurationstypen, die Sie aktivieren möchten, auf „ **wahr** “. Jede Konfiguration wird als separater Event-Typ im Teamkalender angezeigt.

Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Ereigniskonfiguration** und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Füllen Sie die Felder im Event-Konfigurationsformular nach Bedarf aus.

Formular „Ereigniskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für diese Konfiguration.
Bezeichnung konfigurieren	Name, der für dieses Event im Mitarbeiterkalender angezeigt wird.
Farbthema	Farbe, die zum Anzeigen dieser Art von Zeitplan im Mitarbeiterkalender verwendet wird.
Einrichtung	
Einrichtung	Setup-Methode für diese Konfiguration. ○ **Einfach:** Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um diese Konfiguration einzurichten. ○ **Geskriptet:** Verwenden Sie erweiterte Skripts, um diese Konfiguration einzurichten.
Tabelle	Die Tabelle, in der die Aufgaben für diese Art von Konfiguration gespeichert werden.
Filter	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die gewünschten Bedingungen für den ausgewählten Aufgabentyp zu erstellen. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben enthält beispielsweise einen Filter im Feld **Status** der Aufgabe, um nur die offenen Aufgaben anzuzeigen.
Benutzerfeld	Ein Feld aus der **Tabelle**, das den Benutzer bereitstellt, der der Aufgabe zugewiesen ist. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **zugewiesen an** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird sie im Mitarbeiterkalender für den in diesem Feld ausgewählten Benutzer angezeigt.
Ereignistyp	Typ des Zeitplaneintrags.
Feld anzeigen	Ein Feld aus der **Tabelle**, das die Informationen bereitstellt, die für diesen Event-Typ im Mitarbeiterkalender angezeigt werden sollen. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **Betreff** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird der Betreff der Aufgabe im Mitarbeiterkalender angezeigt.
Startdatumsfeld	Ein Feld aus einer **Tabelle**, das das Startdatum für die Aufgabe bereitstellt. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **Erwarteter Beginn** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird sie im Mitarbeiterkalender

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	angezeigt, beginnend mit dem in diesem Feld angegebenen Datum und Uhrzeit.
Enddatumsfeld	Ein Feld aus der **Tabelle**, das das Enddatum für die Aufgabe bereitstellt. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **Fälligkeitsdatum** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird sie im Mitarbeiterkalender angezeigt und endet an dem in diesem Feld angegebenen Datum und zu dieser Uhrzeit. **Hinweis:** Da der Einsatzplanung-Administrator beliebige Felder aus der **Aufgabentabelle** für das Feld **Startdatum** und das Feld **Enddatum** auswählen kann, kann das Enddatum möglicherweise vor dem Startdatum liegen. In diesem Fall wird die Aufgabe zwischen den beiden Zeitpunkten im Mitarbeiterkalender angezeigt.
Skript	Verwenden Sie erweiterte Skripts, um die Event-Konfiguration zu erstellen. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Wert **Geskriptet** aus dem Feld **Setup** ausgewählt wird.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Sie die Konfiguration aus einer vorhandenen Konfiguration erstellt haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   - Wenn Sie eine neue Konfiguration erstellt haben, klicken Sie auf **Absenden**.

Persönliches Event für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen

Benutzer mit der Rolle „Einsatzplanung-Administrator“ können persönliche Events erstellen, die im persönlichen Kalender eines Mitarbeiters angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter und Techniker fügen normalerweise persönliche Events zu ihren eigenen Kalendern hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Persönliche Ereignisse des Service Desk-Mitarbeiters**.
2. Wählen Sie den persönlichen Zeitplan für den gewünschten Mitarbeiter aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Zeitplaneinträge** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Zeitplaneintrag“ nach Bedarf aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zeitplaneintrag“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Events.
Typ	Der Typ des Events: ○ Ruhezeit ○ Termin ○ Besprechung ○ Telefonanruf ○ Ausgeschlossen ○ Bereitschaft ○ Auszeit – Im Genehmigungsprozess ○ Auszeit – abgelehnt
Zeigen als	Zeigen Sie dieses Event im persönlichen Kalender des Mitarbeiters als eines der folgenden an: ○ Beschäftigt ○ Kostenlos ○ Vorläufig ○ Bereitschaft Wählen Sie **Ausgelastet** aus, um den Zeitblock von den Berechnungen der Mitarbeiterverfügbarkeit für die automatische Zuweisung und die Fall-Zuweisungs-Workbench auszuschließen.
Wenn	Startdatum und Uhrzeit des persönlichen Events.
Aufgabe	Das Enddatum und die Endzeit des persönlichen Events.
Ganztägig	Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, wenn das Event den ganzen Tag dauert.
Wiederholen	Erstellen Sie ein sich wiederholendes Event, indem Sie die Häufigkeit auswählen. Abhängig von der Auswahl sind andere Felder erforderlich, um die Häufigkeitsinformationen abzuschließen. ○ Wird nicht wiederholt ○ Täglich ○ Jeden Wochentag (Mo-Fr) ○ Jedes Wochenende (Sa, So) ○ Jeden Mo, Mi, Fr ○ Jeden Di, Do ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Jährlich
Wiederholen alle	Geben Sie eine Zahl für die Häufigkeit des wiederholten Events ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wiederholung an	Wählen Sie für wöchentliche Events einen Wochentag aus.
Monatlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus. Diese Auswahlmöglichkeiten verwenden den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Tag des Monats ○ Wochentag ○ Letzter Tag des Monats ○ Letzte Woche des Monats
Jährlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus: ○ Tag des Jahres: Diese Auswahl verwendet den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Fließend: Füllen Sie für diese Auswahl die Felder **Fließende Woche**, **Fließender Tag** und **Fließender Monat** aus.
Wiederholen bis	Wählen Sie ein Datum für das Ende des wiederholten Events aus.
Fließende Woche	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event die Woche aus.
Fließender Tag	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Tag aus.
Fließender Monat	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Monat aus.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Außendienst Crew Operations konfigurieren

Erstellen, ändern und aktivieren Sie Crews und ihre Anforderungen, um Arbeitsauftragsaufgaben abzuschließen, die eine Crew von Service Desk-Mitarbeitern erfordern.

Sobald Administratoren identifiziert haben, für welche Art von Arbeit eine Crew erforderlich ist, können sie die Crew-Anforderung für die Aufgabe direkt im Formular „Arbeitstyp“ und in der Arbeitsauftragsvorlage aktivieren. Wenn ein Arbeitsauftrag mit der Vorlage erstellt oder der Arbeitstyp in der Aufgabe ausgewählt wird, für die eine Crew erforderlich ist, wird das Feld **Benötigt Crew** automatisch aktiviert. Über dieses Feld können Einsatzplaner eine Crew für Arbeitsauftragsaufgaben planen und entsenden, die mit den Arbeitsauftragsvorlagen erstellt wurden. Weitere Informationen zum Aktivieren der Crew-Anforderung direkt über die Arbeitsauftragsvorlage finden Sie unter Arbeitsauftragsvorlage erstellen.

Wenn beim Erstellen einer Arbeitsauftragsaufgabe keine Crew-Anforderung erwähnt wird, kann ein Administrator oder Disponent im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags die Option **Benötigt Crew** auswählen, wenn sich die Aufgabe im Status Entwurf, Zugewiesen oder Ausstehende Zuteilung befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie das Plugin Außendienst Crew Operations, um dem Arbeitsauftragsaufgabenformular, dem Arbeitstypformular und den Arbeitsauftragsvorlagen die Option „ **Benötigt Crew** “ hinzuzufügen.

Dynamische Planung für Crew-Vorgänge

Die automatische Zuweisung von Aufgaben in der dynamischen Planung ist für Arbeitsauftragsaufgaben aktiviert, die eine Crew erfordern. In den dynamischen Planungskonfigurationen werden neue Kriterien definiert, um Arbeitsauftragsaufgaben mit aktivierter Crew-Anforderung einzubeziehen. Diese Kriterien werden festgelegt, um die folgenden Aktionen für Arbeitsauftragsaufgaben auszuführen, die eine Crew erfordern:

- Die zugehörige Liste „Aufgabenfilter“ enthält:

  Crew-Terminaufgaben

  Dieser Filter ist spezifisch für die Aufgabe, die eine Crew erfordert und ein Terminfenster hat

  Crew-Zuweisung: Ausstehende Arbeitsauftragsaufgaben für die Disposition

  Dieser Filter ist spezifisch für die Aufgabe, die eine Crew erfordert und sich im Status Ausstehende Disposition befindet.

  Service Desk-Mitarbeiter für Crew-Aufgaben

  Dieser Filter ist spezifisch für die Aufgabe, bei der die Crew die berechtigten Service Desk-Mitarbeiter empfehlen muss. Die Mitarbeiter werden basierend auf den im Filter definierten Auswahlkriterien für die Crew-Aufgabe empfohlen.

  Aufgabenfilter werten Arbeitsauftragsaufgaben aus und planen sie automatisch, wenn sie eine Crew erfordern.
- Eine Einschränkung verhindert, dass die Zuweisung der Aufgabe aufgehoben wird, wenn sie eine Crew erfordert.
- Die Funktion zur automatischen Zuweisung verhindert, dass Aufgaben Mitarbeitern zugewiesen werden, die gleichzeitig Teil einer Crew sind, für die die Aufgabe geplant ist.

Konfiguration – Übersicht

Außendienst Crew Operations konfigurieren:

1. Aktivieren Sie Außendienst Crew Operations

   Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Field Service Crew Operations“ (com.snc.fsm_crew_scheduling) für das Außendienst-Management aktivieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

2. Erstellen Sie Crews in Außendienst-Management

   Erstellen Sie Crews, um Arbeitsauftragsaufgaben einer vordefinierten Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen.

3. Fügen Sie einer Crew Kompetenzen hinzu

   Fügen Sie einer Crew Kompetenzen hinzu, damit Sie wissen, welche Crews für Arbeitsauftragsaufgaben geeignet sind, die spezifische Kompetenzen erfordern.

4. Fügen Sie eine Gerätekompetenz hinzu

   Markieren Sie Kompetenzen als ausrüstungsbezogene Kompetenzen, damit, wenn eine Aufgabe zugewiesen wird, die Ausrüstungskompetenzen erfordert, die richtigen Ausrüstungskompetenzen ausgewählt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Erstellen Sie aufgabenspezifische Ad-hoc-Crews

   Erstellen Sie ein aufgabenspezifisches Ad-hoc-Crew für eine Aufgabe, wenn keine vorhandenen Crews für die Bearbeitung der Aufgabe verfügbar sind oder die Aufgabe bestimmte Kompetenzen erfordert.

6. Aktualisieren Sie die Crew-Anforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe

   Fügen Sie die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter hinzu, die eine bestimmte Art von Arbeit für eine Arbeitsauftragsaufgabe ausführen sollen.

7. Fügen Sie Außendienst Crew-Mitglieder hinzu

   Fügen Sie einer Außendienst-Crew nach Bedarf Mitarbeiter hinzu.

8. Konfigurieren Sie die Führungskraft, um Crew-Leiter zu identifizieren

   Identifizieren Sie einen Crew-Leiter, wenn keiner vom Einsatzplaner angegeben wurde, indem Sie der Leiterrolle Kompetenzen hinzufügen.

Zugehörige Informationen

Verwenden von Außendienst Crew Operations

Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu

Dispatcher-Arbeitsbereich für Crew-Vorgänge verwenden

Verwalten Sie Crew-Aufgaben mit der Anwendung Now Mobile Agent

Aktivieren Sie Außendienst Crew Operations

Sie können das Plugin „ Außendienst Crew Operations “ (com.snc.fsm_crew_scheduling) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Außendienst Crew Operations erfordert das Plugin Außendienst-Management [com.snc.work_management]. Weitere Informationen zur Aktivierung von Außendienst-Management finden Sie unter Field Service Management aktivieren. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Außendienst Crew Operationsinstallieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst Crew Operationsinstalliert:

- Rollen
- Tabellen
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Crew Operations-Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „ Außendienst Crew Operations “ (com.snc.fsm_crew_scheduling) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
4. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Ergebnisse

Das Plugin Außendienst Crew Operations fügt bei erfolgreicher Aktivierung die Eigenschaft `sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment` Außendienst-Management den Systemeigenschaften [] hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.

Erstellen Sie Crews in Außendienst-Management

Erstellen Sie Crews, um Arbeitsauftragsaufgaben einer vordefinierten Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Crews können basierend auf der Art der erforderlichen Arbeit, dem geografischen Standort und den erforderlichen Kompetenzen definiert werden. Wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ und das Gebietsmodell aktiviert sind, können Sie beim Erstellen einer Crew die Service Desk-Mitarbeiter auswählen, die den Gebieten zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie basierend auf Ihrer Rolle zum Modul „ **My Crews** “.
   - Manager: Navigieren Sie zu **Außendienst** > **Manager** > **Meine Crews**.
   - Dispatcher: Navigieren Sie zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Crews**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Crew-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew
Beschreibung	Beschreibung der Crew.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter, einschließlich des Leiters, in der Crew. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld.
Zeitplan	Arbeitszeiten der Crew.
Standort	Standort der Crew.
Maximaler Reiseradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew bei der Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe an die Crew zur Auswahl steht.
Von	Gültig ab dem Datum, an dem die Crew ihre Arbeit aufnehmen soll.
An	Gültig bis Datum, für das die Crew die Arbeit beenden möchte.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Crew wird mit den zugehörigen Listendatensätzen Gruppen, Kompetenzen und Mitglieder erstellt. Wenn das Plugin „ **Territoriumsplanung** “ und das Gebietsmodell aktiviert sind, wird die zugehörige Liste „Gebietsmitgliedschaften“ zusammen mit der Liste der Gebiete angezeigt, die der Crew zugeordnet sind.

Fügen Sie einer Crew Kompetenzen hinzu

Fügen Sie einer Crew Kompetenzen hinzu, damit Sie wissen, welche Crews für Arbeitsauftragsaufgaben geeignet sind, die spezifische Kompetenzen erfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Meine Crews**.
2. Öffnen Sie eine Crew aus der Liste, der Sie Kompetenzen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kompetenzen“ **Hinzufügen**aus.
4. Wählen Sie das Sperrsymbol aus.
5. Suchen Sie unter „Zieldatensatz auswählen“ nach der Kompetenz, die Sie der Crew hinzufügen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können mehr als eine Kompetenz pro Zeile hinzufügen. Wenn Sie dies jedoch tun, können Sie kein Kompetenzniveau für Kompetenzen hinzufügen, die sich in derselben Zeile befinden.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie ein Kompetenzniveau aus.
7. Wählen Sie unter Menge die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter aus, die über diese Kompetenz verfügen.

Hinweis:
Die Größe der Crew muss größer oder gleich der Menge der zugewiesenen Kompetenzen sein. Einer Crew können nicht mehr Kompetenzen zugewiesen werden, als Service Desk-Mitarbeiter vorhanden sind.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie eine Gerätekompetenz hinzu

Markieren Sie Kompetenzen als ausrüstungsbezogene Kompetenzen, damit, wenn eine Aufgabe zugewiesen wird, die Ausrüstungskompetenzen erfordert, die richtigen Ausrüstungskompetenzen ausgewählt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Alle Kompetenzen**.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie als Gerätekompetenz kennzeichnen möchten.
3. Wählen Sie **Bearbeiten**unter **Enthält Kompetenzen**aus.
4. Suchen Sie unter **Sammlung**nach Ausrüstungskompetenzen, und wählen Sie sie aus.
5. Wählen Sie das Symbol Hinzufügen ( ).
6. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie aufgabenspezifische Ad-hoc-Crews

Erstellen Sie ein aufgabenspezifisches Ad-hoc-Crew für eine Aufgabe, wenn keine vorhandenen Crews für die Bearbeitung der Aufgabe verfügbar sind oder die Aufgabe bestimmte Kompetenzen erfordert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Option Crew erstellen ist im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Aufgabe befindet sich im Status „Zuweisung ausstehend“.
- Versandgruppe ist ausgewählt.
- Die Option **Benötigt Crew** ist aktiv.
- Die Aufgabe ist für das aktuelle Datum oder zukünftige Daten geplant.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können nur eine Crew für eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen. Wenn Sie versuchen, eine andere Crew für eine Aufgabe zu erstellen, werden Sie vom System zur vorhandenen Crew weitergeleitet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **> Arbeitsauftragsaufgaben.**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Status **Zuteilung ausstehend**.
3. Klicken **Sie auf Crew erstellen**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Crew-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew Dieses Feld wird basierend auf der Arbeitsauftragsaufgabe, für die die Crew erstellt wird, automatisch ausgefüllt. Beispiel: WOT9001007 Crew.
Beschreibung	Beschreibung der Crew. Dieses Feld wird automatisch mit einer Standardtextnachricht gefüllt, z. B. Crew to work on WOT9001007 (Crew arbeitet an WOT9001007).
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter, einschließlich des Leiters, in der Crew.
Zeitplan	Arbeitszeiten der Crew.
Standort	Standort der Crew.
Maximaler Reiseradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew bei der Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe an die Crew zur Auswahl steht.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Eine aufgabenspezifische Ad-hoc-Crew wird zusammen mit den zugehörigen Listendatensätzen wie Details, Gruppen, Kompetenzen und Aufgabenbeauftragten erstellt.

Aktualisieren Sie die Crew-Anforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Fügen Sie die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter hinzu, die eine bestimmte Art von Arbeit für eine Arbeitsauftragsaufgabe ausführen sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher
Sie müssen die Option **Benötigt Crew** in der Arbeitsauftragsaufgabe auswählen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die standardmäßige minimale Crew-Größe beträgt 2.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste, die sich im Status **Entwurf** oder **Zuteilung ausstehend** befindet.
3. Geben Sie in der zugehörigen Liste **Crew-Anforderung** in die Felder **Minimale Crew-Größe** und **Empfohlene Crew-Größe** die Anzahl der benötigten Service Desk-Mitarbeiter ein.

   Hinweis:
   - Die empfohlene Crew-Größe muss größer oder gleich der minimalen Crew-Größe sein.
   - Die Mindestgröße der Crew muss größer als 2 sein.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügen Sie Außendienst Crew-Mitglieder hinzu

Fügen Sie einer Außendienst -Crew nach Bedarf Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_manager, wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Crew-Leiter kann Teil mehrerer geplanter Crews in sich nicht überschneidenden Zeitrahmen sein.

Prozedur
1. Navigieren Sie basierend auf Ihrer Rolle zum Modul „ **My Crews** “.
   - Manager: Navigieren Sie zu **Außendienst** > **Manager** > **> Meine Crews**.
   - Dispatcher: Navigieren Sie zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **> Meine Crews**.
2. Öffnen Sie eine Crew aus der Liste, der Sie Mitglieder hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Mitglieder“ auf **Hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Crew-Mitglied“.

Feld	Beschreibung
Mitglied	Name des Außendienstmitarbeiters.
Rolle	Für einen Service Desk-Mitarbeiter definierte Rolle. Beispiel: Mitglied.
Gültig ab	Startdatum, ab dem das Mitglied für die Arbeit an der Aufgabe verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird automatisch mit dem effektiven Startdatum der Crew ausgefüllt. Beispiel: 2022-04-25.
Gültig bis	Enddatum, bis zu dem das Mitglied für die Arbeit an der Aufgabe verfügbar ist. Dieses Feld wird automatisch mit dem effektiven Startdatum der Crew ausgefüllt. Beispiel: 2022-04-29.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob das Mitglied der Crew zugeordnet ist.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, um der Crew weitere Mitglieder hinzuzufügen.

Ergebnisse
Die Mitglieder werden der Crew hinzugefügt.

Konfigurieren Sie die Führungskraft, um Crew-Leiter zu identifizieren

Identifizieren Sie einen Crew-Leiter, wenn keiner vom Einsatzplaner angegeben wurde, indem Sie der Leiterrolle Kompetenzen hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Crews müssen einen Leiter haben. Einsatzplaner können einer Crew einen Leiter zuweisen oder mithilfe der Ressourcenanforderungen eine Kompetenz festlegen, die der Crew-Leiter haben muss, um als Crew-Leiter zugewiesen zu werden.

Wenn der Einsatzplaner den Leiter nicht einer Crew zuweist oder in den Ressourcenanforderungen keine erforderliche Leiterkompetenz angibt, wird der Crew-Leiter anhand der in der Leiterrolle enthaltenen Kompetenzen bestimmt. Die Kompetenzen werden mit den Kompetenzen der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter abgeglichen.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Ressourcenanforderungen zu einer Aufgabe finden Sie unter Fügen Sie Ressourcenanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Alle Kompetenzen**.
2. Erfassen Sie die sys_id der Kompetenz, die Sie der Führungskraft-Rolle hinzufügen möchten.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen der Kompetenz, und wählen **Sie sys_id kopieren aus**.
   b. Fügen Sie die ID in eine Scratch-Datei ein.
   c. **Wahlweise:** Fügen Sie der Führungskraft mehr als eine Kompetenz hinzu, indem Sie diesen Schritt wiederholen.
3. Wählen Sie **Alle** aus, und geben Sie im Filternavigator sys_properties_list.do ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Suchen Sie in der Spalte **Name** nach der Führungskraft `sn_fsm_crew.crew.leader.skill`.

b. Wählen Sie den Rollennamen aus.

Hinweis:
Wählen Sie**hier,**wenn eine Meldung zum Bearbeiten der globalen Anwendung angezeigt wird.

4. Geben Sie im Feld **Wert** ein Komma nach dem letzten Wert ein, und fügen Sie die kopierte sys_id der Kompetenz ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Fähigkeiten von Auftragnehmern konfigurieren

Richten Sie Interaktionen mit Auftragnehmerfirmen, deren Managern und Service Desk-Mitarbeitern mit Contractor Management ein. Darüber hinaus können Sie mit dem Auftragnehmer-Marketplace Aufgaben an einen Marktplatz verschieben, wenn interne Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

Konfiguration – Übersicht

Wenn Sie Auftragnehmer haben, können Sie die folgenden Funktionen einrichten:

- Contractor Management konfigurieren

  Sie können Contractor Management konfigurieren, um Interaktionen mit Auftragnehmerfirmen und deren Managern und Service Desk-Mitarbeitern einzurichten.

- (Optional) Außendienst Marketplace wird konfiguriert

  Sie können den Auftragnehmer-Marketplace so konfigurieren, dass Einsatzplaner Aufgaben an den Marktplatz pushen können, wenn interne Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

Weitere Informationen zu Contractor Mobile finden Sie unter Die Funktion Now Mobile der Agent-Anwendung [Field Service Contractor for mobile wird konfiguriert.

Contractor Management konfigurieren

Sie können Contractor Management konfigurieren, um Interaktionen mit Auftragnehmerfirmen und deren Managern und Service Desk-Mitarbeitern einzurichten.

Verwenden Sie Contractor Management, um Interaktionen mit Auftragnehmerfirmen, deren Managern und Service Desk-Mitarbeitern einzurichten und Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen, die an Kundenstandorten ausgeführt werden sollen. Fügen Sie Auftragnehmerfirmen und externe Manager hinzu, führen Sie das Onboarding und Offboarding externer Mitarbeiter durch, und erstellen Sie Arbeitsgruppen für externe Außendienstmitarbeiter.

Sie können das geführte Setup verwenden, um die anfängliche Konfiguration von Auftragnehmermanagement-Aufgaben der Reihe nach schrittweise zu durchlaufen, oder Sie können separat darauf zugreifen, wenn Sie sie konfigurieren müssen:

Zugehörige Informationen

Außendienst-Auftragnehmerportal

Aufgaben von Arbeitsaufträgen im Außendienst-Auftragnehmerportal

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nutzung von Assets im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Erforderliche Teile anfordern und empfangen

Außendienst Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin Außendienst Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management), um die Anwendung „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst“ zu verwenden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin Außendienst „ Contractor Management ist nur für Kunden verfügbar, die für die Anwendung Außendienst-Management lizenziert sind.

Durch die Aktivierung des Plugins Außendienst Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management) werden diese zugehörigen Plugins aktiviert, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Hinweis:
Zur Verwendung der Automatisierung muss das Plugin „Dynamische Planung“ installiert sein, und die Eigenschaft **Aufgabenfilter zur Bestimmung von Auftragnehmeraufgaben verwenden** in der Außendienstkonfiguration muss aktiviert sein.

Plugins für Außendienst Contractor Management

Plugin	Beschreibung
Service Contractor Base [com.snc.outsourced_service_provider]	Ermöglicht einem ausgelagerten Service Provider die Verwendung der Tabellen, Rollen und Zugriffssteuerungen

Rollen werden mit Außendienst Auftragnehmer-Management installiert.

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten von „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst”.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „com.snc.fsm_contractor_management“.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Onboarding einer Auftragnehmerfirma durchführen

Führen Sie das Onboarding einer Auftragnehmerfirma zur Auslagerung von Außendienstaufgaben durch. Die Auftragnehmerfirma sendet dann ihre Mitarbeiter an den Kundenstandort, um die erforderlichen Aufgaben auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin und wm_contractor_manager_int

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Erstkonfiguration des Onboardings einer Auftragnehmerfirma auch über durchführen **Außendienst** > **Administration** > **Auftragnehmer-Management** Geführtes Setup Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Service Provider outsourcen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Auftragnehmerfirma
Manager	Interner Manager des aus einer Dropdown-Liste ausgewählten Unternehmens
Telefon	Telefonnummer des Unternehmens
Fax	Faxnummer des Unternehmens
Website	Die Internetadresse des Unternehmens
Straße	Die Postanschrift des Unternehmens
Stadt	Der Ort, an dem das Unternehmen ansässig ist
Bundesland / Region	Das Bundesland bzw. der Kanton, in dem das Unternehmen ansässig ist
Postleitzahl	Die Postleitzahl des Unternehmens
Land	Name des Landes, in dem die externe Auftragnehmerfirma ansässig ist
Service Provider-Typ	Außendienstanbieter
Hinweise	Alle Informationen über das Unternehmen, die für andere hilfreich sein könnten

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die externe Auftragnehmerfirma wurde erfolgreich integriert.

Onboarding eines externen Managers durchführen

Führen Sie das Onboarding für einen Manager einer Auftragnehmerfirma durch, um die Auslagerung und Zuweisung der Aufgaben von Arbeitsaufträgen an ihre Außendienstmitarbeiter zu verwalten, zu überprüfen und zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin und wm_contractor_manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Erstkonfiguration für das Onboarding eines externen Managers auch über durchführen **Außendienst** > **Administration** > **Auftragnehmer-Management** Geführtes Setup

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**.
2. Klicken Sie auf die Auftragnehmerfirma, aus der der Manager kommt, für den Sie das Onboarding durchführen möchten.
3. Klicken Sie auf **Onboarding für Manager durchführen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Managers
Nachname	Nachname des Managers
Aktiv	Option, mit der dieser Manager als ausgewählter externer Manager ausgewiesen wird
E-Mail	Offizielle E-Mail-Adresse des Managers
Zeitzone	Zeitzone, in der sich der Standort des Managers befindet
Telefon (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer des Managers
Mobiltelefon	Handynummer des Managers
Foto	(Optional) Foto des Managers.
Datumsformat	Zeichenfolgenformat wie im Feld angegeben

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Das System sendet eine E-Mail an den neu eingearbeiteten Manager, die eine URL enthält, über die er sich beim Außendienst Auftragnehmerportal anmelden kann.

Arbeitsgruppe für externe Außendienstmitarbeiter erstellen

Erstellen Sie Gruppen, um externen Außendienstmitarbeitern basierend auf Ihren Anforderungen wie Kompetenzen, Standort und Produktmodelle Arbeit zuzuweisen, damit Sie Aufgaben von Arbeitsaufträgen an die qualifiziertesten Außendienstmitarbeiter weiterleiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Externe Arbeitsgruppen werden von internen und externen Managern verwaltet.

Sie können die Erstkonfiguration für das Onboarding eines externen Managers auch über durchführen **Außendienst** > **Administration** > **Geführtes Setup**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**.
2. Klicken Sie auf die Auftragnehmerfirma, aus der Sie eine Arbeitsgruppe erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Gruppe erstellen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gruppenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Arbeitsgruppe
Manager	Gruppenmanager oder Lead
Stundensatz	Betrag, der pro Stunde berechnet und zur Berechnung der geplanten und tatsächlichen Ressourcenkosten für eine Aufgabe verwendet wird
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zur Gruppe
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Verteilerliste oder E-Mail-Adresse des Ansprechpartners, z. B. des Gruppenmanagers
Übergeordnet	Andere Gruppe, der diese Gruppe angehört. Wenn eine Gruppe eine übergeordnete Gruppe hat, übernimmt die untergeordnete Gruppe die Rollen der übergeordneten Gruppe. Aber die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind nicht Mitglieder der übergeordneten Gruppe.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Eine Lieferantengruppe für die Auftragnehmerfirma wurde erfolgreich erstellt.

Fügen Sie der Versandgruppe externe Zuweisungsgruppen hinzu

Fügen Sie der Versandgruppe Zuweisungsgruppen für externe Lieferanten hinzu, um Arbeitsauftragsaufgaben direkt diesen externen Gruppen zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Gruppenverwaltung** > **Einsatzplanungsgruppen**.
2. Öffnen Sie eine Versandgruppe aus der Liste, der Sie externe Zuweisungsgruppen hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Abgedeckte Zuweisungsgruppen auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceauftrags-Gruppenabhängigkeit

Feld	Beschreibung
Versandgruppe	Wird automatisch mit dem Namen der Versandgruppe ausgefüllt, der Sie eine externe Lieferantengruppe hinzufügen.
Zuweisungsgruppe	Name der hinzuzufügenden externen Lieferantengruppe.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Onboarding eines externen Servicemitarbeiters durchführen

Führen Sie das Onboarding eines Servicemitarbeiters einer Auftragnehmerfirma durch, um die Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der interne Manager des Unternehmens kann das Onboarding für Außendienstmitarbeiter für externe Auftragnehmerfirmen durchführen. Diese Servicemitarbeiter, die das Onboarding durchlaufen haben, werden als externe Servicemitarbeiter bezeichnet und sind für die Durchführung der zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen am Kundenstandort verantwortlich.

Sie können die Erstkonfiguration für das Onboarding eines externen Managers auch über durchführen **Außendienst** > **Administration** > **Geführtes Setup**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**.
2. Klicken Sie in der Liste auf die Auftragnehmerfirma, für die Sie das Onboarding für einen Außendienstmitarbeiter durchführen möchten.
3. Klicken Sie auf **Onboarding für Mitarbeiter durchführen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Servicemitarbeiters
Nachname	Nachname des Servicemitarbeiters
Aktiv	Option, mit der dieser Servicemitarbeiter als ausgewählter externer Servicemitarbeiter ausgewiesen wird
E-Mail	Offizielle E-Mail-Adresse des Servicemitarbeiters
Zeitzone	Zeitzone für Standort dieses Servicemitarbeiters

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Telefon (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer des Servicemitarbeiters
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Servicemitarbeiters
Foto	Foto des Servicemitarbeiters
Datumsformat	Zeichenfolgenformat wie im Feld angegeben
Positionsbestimmung nachverfolgt	Option, um die Nachverfolgung des Echtzeitstandorts eines Service Desk-Mitarbeiters zu aktivieren.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das System sendet eine E-Mail an den Servicemitarbeiter, der gerade das Onboarding durchlaufen hat. Die E-Mail enthält eine URL zum Zurücksetzen des Passworts bei der ersten Anmeldung beim Außendienst-Auftragnehmerportal.

Offboarding eines externen Servicemitarbeiters durchführen

Führen Sie das Offboarding von externen Managern oder Servicemitarbeitern der Auftragnehmerfirma durch, um die Erbringung ihrer Services zu beenden.

Vorbereitungen
Stellen Sie vor dem Offboarding eines Managers oder Servicemitarbeiters sicher, dass er keiner Aufgabe zugewiesen ist, und entfernen Sie ihn manuell aus den zugewiesenen Zuweisungsgruppen und Lagern.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Manager oder Service Desk-Mitarbeiter, der ein Offboarding erfahren hat, kann sich nicht beim Außendienst Auftragnehmerportal anmelden und erhält keine Benachrichtigung per E-Mail oder SMS.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**.
2. Klicken Sie in der Liste der Außendienstanbieter auf eine Auftragnehmerfirma, von der Sie für einen Servicemitarbeiter das Offboarding durchführen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kontakte**.
4. Klicken Sie in der Liste **Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation** auf den Servicemitarbeiter, für den das Offboarding durchgeführt werden soll.
5. Klicken Sie auf **Offboarding für Mitarbeiter durchführen**.

Ergebnisse
Der externe Manager oder Servicemitarbeiter wird aus allen zugewiesenen Gruppen entfernt.

Zusätzliche Manager werden hinzugefügt

Durch die Ernennung zusätzlicher Manager in Ihrer Organisation wird die Kontinuität der Arbeit während der Abwesenheit eines primären Managers sichergestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können zusätzliche Manager für die externen Zuweisungsgruppen von Auftragnehmerfirmen ernennen.

Rollen und Zuständigkeiten zusätzlicher Manager:

Interner Manager

- Führen Sie das Onboarding von Auftragnehmerfirmen und deren Mitarbeitern durch
- Onboarding-Anforderungen von Service Desk-Mitarbeitern genehmigen oder ablehnen
- Den Auftragnehmerfirmen und deren Mitarbeitern Arbeit zuweisen
- Verfolgen Sie mithilfe des Dashboards „Auftragnehmer“ den Fortschritt von Arbeitsauftragsaufgaben, die Auftragnehmern zugewiesen wurden.

Externer Manager

- Onboarding von Service Desk-Mitarbeitern für Auftragnehmerfirmen
- Weisen Sie den Mitarbeitern des Auftragnehmers Arbeitsauftragsaufgaben über das Außendienst Auftragnehmerportal zu, und verwalten Sie sie.

Hinweis:
Ein Service Desk-Mitarbeiter, für den das Offboarding durchgeführt wurde, wird automatisch aus der Rolle des zusätzlichen Managers gelöscht, wenn er zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Offboarding von Servicemitarbeitern im Außendienst-Auftragnehmerportal durchführen.

Fügen Sie zusätzliche interne Manager hinzu

Ernennen Sie zusätzliche interne Manager für einen ausgelagerten Service Provider, um Auftragnehmerfirmen und deren Mitarbeiter in Abwesenheit des primären internen Auftragnehmermanagers zu verwalten.

Vorbereitungen

Weisen Sie die Rolle „wm_int_contractor_manager“ dem Mitarbeiter eines internen Unternehmens zu, den Sie als zusätzlichen internen Manager hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin oder wm_int_contractor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Ausgelagerte Außendienstanbieter**.
2. Wählen Sie in der Liste der **ausgelagerten Service Provider** eine Auftragnehmerfirma aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Manager des internen Auftragnehmers“ auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie in der Liste Sammlung den gewünschten Anwender aus, und klicken Sie dann auf Hinzufügen.

   Hinweis:
   Sammlungsliste zeigt nur die Anwender mit der Rolle „wm_int_contractor_manager“ an.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der zusätzliche interne Manager wird dem Unternehmen hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einen zusätzlichen externen Manager hinzu

Ernennen Sie zusätzliche externe Manager für einen ausgelagerten Service Provider, um die Service Desk-Mitarbeiter und die Arbeit von Auftragnehmerunternehmen in Abwesenheit eines primären externen Managers zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin oder wm_int_contractor_manager

Weisen Sie die Rolle „wm_ext_agent“ dem Mitarbeiter eines externen Unternehmens zu, den Sie als zusätzlichen externen Manager hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .

Hinweis:
Der als zusätzlicher externer Manager zu ernennende Service Desk-Mitarbeiter muss Mitglied der Zuweisungsgruppe desselben ausgelagerten Service Providers sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Interne Manager eines Unternehmens können Außendienstmitarbeiter für Auftragnehmerfirmen einarbeiten und sie auch als zusätzliche externe Manager ernennen, um die Managementaktivitäten von Auftragnehmerfirmen zu verwalten.
Externe Manager des Auftragnehmerunternehmens können einem Außendienstmitarbeiter beim Onboarding oder später auch eine zusätzliche Managerrolle zuweisen.
Weitere Informationen finden Sie unter Onboarding von Servicemitarbeitern im Außendienst-Auftragnehmerportal durchführen und Weisen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Managerzuweisungen zu.

In diesem Verfahren wird erläutert, wie ein interner Manager mit Now Platformdas Onboarding eines zusätzlichen externen Managers durchführen kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Ausgelagerte Außendienstanbieter**.
2. Wählen Sie in der Liste der **ausgelagerten Service Provider** eine Auftragnehmerfirma aus.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Gruppen die Zuweisungsgruppe, für die Sie einen zusätzlichen Manager ernennen möchten.
   Beispiel: Acme Services.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Zusätzliche Manager auf **Bearbeiten**.
5. Wählen Sie in der Liste Sammlung den gewünschten Anwender aus, und klicken Sie dann auf Hinzufügen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der zusätzliche externe Manager wird dem Unternehmen hinzugefügt.

Außendienst Marketplace wird konfiguriert

Sie können den Auftragnehmer-Marketplace so konfigurieren, dass Einsatzplaner Aufgaben an den Marktplatz pushen können, wenn interne Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

Konfiguration – Übersicht

1. Aktivieren Sie Außendienst Marketplace
2. Erstellen Sie eine Marktplatz-Interaktionsmethode

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Außendienst Marketplace

Sie können das Außendienst Marketplace -Plugin (com.snc.fsm_marketplace) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit Außendienst Marketplaceinstalliert:

- Tabellen
- Rollen
- Systemeigenschaften
- Business-Regeln
- Skripteinbindungen

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Marketplace- Komponenten.

Hinweis:
Zur Verwendung der Automatisierung im Außendienst-Marktplatz muss das Plugin „Dynamische Planung“ installiert sein, und die Eigenschaft **Aufgabenfilter zur Bestimmung von Auftragnehmeraufgaben verwenden** muss aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Außendienst Marketplace -Plugin (com.snc.fsm_marketplace) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Erstellen Sie eine Marktplatz-Interaktionsmethode

Erstellen Sie eine Marktplatz-Interaktionsmethode, um anzugeben, wie Auftragnehmer auf Anforderungen reagieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_core.mktplace_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Interaktionsmethoden von Marketplace bestimmen die Kriterien, auf die Auftragnehmer für Anforderungen reagieren können. Außendienst Marketplace wird mit den folgenden Methoden installiert:

Marktplatz-Interaktionsmethoden

Interaktionsmethode	Beschreibung
Aufgabenannahme	Die Interaktionsmethode „Aufgabenabnahme“ schließt die Anforderung nach der festgelegten Dauer. Teilnehmer können Anforderungen annehmen oder ablehnen.
Zeit- und kostenbasiert	Die zeit- und kostenbasierte Interaktionsmethode wird nach der festgelegten Dauer geschlossen und ermöglicht es den Teilnehmern, Zeit- oder Kostenschätzungen für die Anforderung zu teilen.
Kostenbasiert	Die kostenbasierte Interaktionsmethode ermöglicht es den Teilnehmern, mit Kostendetails für die Anforderung zu antworten. Die Anforderung wird basierend auf der Akzeptanz oder der angegebenen Wartezeit (je nachdem, was zuerst eintritt) schrittweise weitergeleitet.
Automatische Zuweisung bei Abnahme	Die Interaktionsmethode Bei Abnahme automatisch zuweisen schließt die Anforderung und weist sie automatisch zu, sobald ein berechtigter Auftragnehmer die Anforderung akzeptiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Geben Sie im Feld **SucheMarketplace_engagement_method**ein.
3. Wählen Sie **die Marktplatz**-Interaktionsmethode aus.
4. Wählen Sie **Liste**anzeigen aus.
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus:

Formular für Marktplatz-Interaktionsmethode

Feld	Beschreibung
Name	Name der Interaktionsmethode.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Interaktionsmethode.
Vorlaufzeit	Zeit, nach der die Marketplace-Anforderung für Antworten bereit ist
Progressive Veröffentlichung	Mithilfe der Auftragnehmerrangliste wird die Anforderung basierend auf der angegebenen Wartezeit inkrementell an die Marktplatzteilnehmer in numerischer Reihenfolge weitergeleitet. Wenn der Auftragnehmer nicht innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens antwortet oder akzeptiert, wird die Anforderung automatisch an den nächstplatzierten Kandidaten weitergegeben. Dieser Prozess wird sequenziell in der Rangliste fortgesetzt, bis er für alle Auftragnehmer freigegeben wird.
Wartezeit	Standardzeitraum für das Warten auf die Abnahme, bevor die Anforderung für den nächsten Marktplatzteilnehmer sichtbar gemacht wird. Dies gilt, wenn „Progressive Push“ auf „wahr“ festgelegt ist.
Dauer	Dauer, für die die Anforderung aktiv bleibt.
Schließbedingung	Die Bedingung, die die Anforderung schließt.
Aktiv	Bestimmt, ob diese Methode aktiv oder inaktiv ist.
Teilen von Schätzungen zulassen	Legt fest, ob Teilnehmer ihre Kosten- oder Zeitschätzung für die Anforderung teilen können.
Kostenschätzung vorgeben	Bestimmt, ob Teilnehmer eine Kostenschätzung abgeben müssen.
Zeitschätzung vorgeben	Bestimmt, ob Teilnehmer eine Zeitschätzung abgeben müssen.
Antwortauswertungs-Flow	Legt die Kriterien für die Bewertung der Antworten des Auftragnehmers fest. Dieser Subflow wertet die von Erfüllern erhaltenen Antworten aus, verwendet eine einzelne Antwort als Eingabe und führt dann die erforderlichen Berechnungen basierend auf dieser durch. Jeder in den Antwortauswertungs-Flow eingegebene Wert muss ein Subflow sein. **Hinweis:** Der Subflow darf nur eine Antwort als Eingabe akzeptieren. Es gibt zwei Standardoptionen für den Antwortbewertungs-Flow:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wartezeit überschreiben: Überschreibt automatisch die angegebene Wartezeit, wenn ein Gebot nach und nach übermittelt wird. In Szenarien, in denen der erste Auftragnehmer vor Ablauf der Wartezeit antwortet, umgeht diese Einstellung die verbleibende Wartezeit und fährt sofort mit dem Senden der nächsten Anforderung fort. Dieser Prozess wird fortgesetzt, bis das Gebot zugewiesen wird oder bis keine Erfüller für die Zuweisung übrig sind (je nachdem, was zuerst eintritt). ○ Automatische Zuweisung: Weist das Gebot automatisch dem ersten berechtigten Auftragnehmer zu, der es akzeptiert. **Hinweis:** Kunden können ihre eigenen Subflows erstellen, um Antworten auszuwerten.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Ändern Sie die Marktplatz-Berechtigungskriterien für den Außendienst-Marktplatz

Konfigurieren Sie die Berechtigungskriterien innerhalb der Aufgabenfiltereinstellungen für den Außendienst-Marktplatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass das Außendienst Marketplace- Plugin aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Marketplace.

Hinweis:
Um die Automatisierung in Field Service Marketplace zu verwenden, muss auch das Plugin „Dynamische Planung“ installiert werden, und die Eigenschaft **Aufgabenfilter zur Bestimmung von Auftragnehmeraufgaben verwenden** muss aktiviert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Außendienst-Marketplace enthält den **Marktplatz-Aufgabenfilter**, der bestimmt, ob Arbeitsauftragsaufgaben für den Marktplatz berechtigt sind. Dieser Aufgabenfilter wird als Demodaten mit dem Plugin „Außendienstmarktplatz“ geliefert.

Weitere Informationen zu Aufgabenfiltern finden Sie unter Erstellen Sie einen Aufgabenfilter für die dynamische Planung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Ausgelagerter Außendienst** > **Berechtigungskriterien** oder **Alle** > **Marktplatz** > **Berechtigungskriterien**.

2. Wählen Sie den Aufgabenfilter aus, den Sie konfigurieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ändern Sie die folgenden Felder nach Bedarf:
   - Für Auftragnehmerzuweisung berechtigt: Bestimmt, ob dieser Aufgabenfilter die Zuweisung von Aufgaben zu Auftragnehmern ermöglicht, wenn die angegebenen Kriterien erfüllt sind.
   - Für Marktplatz berechtigt: Bestimmt, ob dieser Aufgabenfilter die Zuweisung von Aufgaben an den Marktplatz ermöglicht, wenn die angegebenen Kriterien erfüllt sind.
4. Ändern Sie die **Auswahlkriterien** nach Bedarf.
   Auswahlkriterien werden verwendet, um Auftragnehmergruppen zu bewerten. Die beiden verfügbaren Auswahlkriterien lauten wie folgt:
   - Übereinstimmende Kompetenzen von Auftragnehmern
   - Entfernung zwischen Aufgabe und Auftragnehmern
5. Wenn Sie Auto-Push für eine Interaktionsmethode aktivieren möchten, navigieren Sie zur zugehörigen Liste Berechtigte Interaktionsmethoden, und setzen **Sie Auto-Push** für diese Methode auf true. Wenn keine geeigneten Interaktionsmethoden aufgeführt sind, klicken Sie auf Neu, um eine Interaktionsmethode hinzuzufügen, die für diesen Aufgabenfilter geeignet ist.

   Hinweis:
   Nur für eine berechtigte Interaktionsmethode kann „Auto Push“ auf „wahr“ festgelegt und daher von der Automatisierungs-Flow-Logik verwendet werden.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kapazitäts- und Reservierungsmanagement für Außendienst konfigurieren

Konfigurieren Sie Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagement, um die Verteilung und Zuweisung der Arbeitskapazität für Arbeitsauftragsaufgaben zu verwalten.

Konfiguration – Übersicht

Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagement konfigurieren:

1. Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagementaktivieren

   Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „ Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagement“ (com.snc.fsm_capacity_management) für das Außendienst-Management aktivieren.

2. Erstellen Sie einen Kapazitätszuteilungszeitplan

   Der Kapazitätszuteilungszeitplan hilft beim Verwalten und Verteilen Ihrer Ressourcenkapazität über einen bestimmten Zeitraum. Er stellt sicher, dass ein bestimmter Prozentsatz Ihrer Ressourcen für Aufgaben mit hoher Priorität oder für Aufgaben am selben Tag reserviert ist.

3. Erstellen Sie eine Kapazitätsdefinition

   Ordnen Sie verschiedenen Aufgabenattributen Arbeit basierend auf dem Prozentsatz der reservierten Kapazität und der definierten Kapazitätsquelle zu.

4. Erstellen Sie einen Nachfragekanal

   Nachfragekanäle helfen bei der Organisation und Verwaltung der Arbeit durch eine effiziente Verteilung von Ressourcen. Beim Erstellen einer Reservierungsregel können Sie einem bestimmten Nachfragekanal einen bestimmten Prozentsatz der Kapazität zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch das Taggen von Arbeitsaufträgen oder Aufgaben mit Nachfragekanälen stellen Sie sicher, dass sie korrekt weitergeleitet werden, verbessern die Ressourcenzuteilung und die Planungsgenauigkeit.

5. Erstellen Sie eine Kapazitätszuweisung

   Erstellen Sie die Arbeitszuweisung basierend auf der ausgewählten Quelle, z. B. Zeitpläne, Aufgaben oder Stunden für Mitarbeiter.

6. Überschreiben Sie die Kapazitätszuweisung für einen geänderten Arbeitszeitplan

   Ändern Sie für jede Planänderung innerhalb einer Kapazitätsdefinition die standardmäßigen Kapazitätszuweisungsregeln. Sie können die Kapazitätszuweisungen für die vorhandene Kapazitätsdefinitionsregel in unterschiedlichen Zeitintervallen und für verschiedene Kapazitäts-Buckets aktualisieren, anstatt eine neue Kapazitätsdefinition zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Informationen zu Kapazitätsauslastungen an

Außendienst Komponenten von Kapazitäts- und Reservierungsmanagement

Kapazitäts-Analytics-Dashboard für Außendienstgebiet

Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagementaktivieren

Sie können das Plugin „ Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagement“ (com.snc.fsm_capacity_management) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagement erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagementinstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Außendienst-Management (com.snc.work_management)

  Weitere Informationen zum Aktivieren von Außendienst-Management finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagementinstalliert:

- Tabellen
- Business Rules

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Komponenten von Kapazitäts- und Reservierungsmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „ Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagement“ (com.snc.fsm_capacity_management) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Reservierungsregeln für Kapazitätsreservierungen

Reservierungsregeln für Kapazitätsreservierungen ermöglichen es Ihnen, die Gesamtarbeitskapazität basierend auf ihren verschiedenen Attributen wie Arbeitstyp, Standort usw. effizient auf Arbeitsauftragsaufgaben zu verteilen.

Sie können mehrere Reservierungsregeln für verschiedene Attribute von Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf Priorität und Bedarf erstellen. Jede Reservierungsregel besteht aus einer oder mehreren Regeln und einer prozentualen Zuteilung für das ausgewählte Attribut, die die Bedingung erfüllt.

Reservieren Sie die Arbeitsauslastungskapazität für Arbeitsauftragsaufgaben

Erstellen Sie Reservierungsregeln basierend auf verschiedenen Arbeitstypen, um die Arbeitsauslastung für Arbeitsauftragsaufgaben zu reservieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsreservierungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitätsreservierung

Feld	Beschreibung
Name	Name der Reservierung.
Beschreibung	Beschreibung der Reservierungskategorie.
Tabelle	Tabelle „wm_task“, für die die Bedingung gilt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie im Feld **Ausschließen** auf **Filterbedingung** hinzufügen oder **„Oder"-Klausel** hinzufügen, um eine Bedingung hinzuzufügen, die die vorhandene Kapazitätsreservierungsregel ausschließt.
   Wenn beispielsweise **Prioritätsstufe = 1** als Ausschlussbedingung hinzugefügt wird, werden die vorhandenen Reservierungsregeln für Arbeitsaufträge mit der Prioritätsstufe 1 (Kritisch) ausgeschlossen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Reservierungsregel für Arbeitsauftragsaufgaben

Reservieren Sie einen bestimmten Prozentsatz der Kapazität für verschiedene Attribute von Arbeitsauftragsaufgaben, z. B. Arbeitstyp, Standort usw.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwalten Sie Arbeitszuweisungen mithilfe von Reservierungsregeln auf Grundlage der definierten Kapazität. Beispielsweise können Sie 25 % der Gesamtarbeitskapazität für Installationsaufgaben zuweisen. In ähnlicher Weise können Sie einen Teil der Verfügbarkeit einer Gruppe oder eines Service Desk-Mitarbeiters reservieren, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen, z. B. 60 % für Reparatur-Arbeitstypen und 40 % für Installations-Arbeitstypen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsreservierungen**.
2. Öffnen Sie eine Kapazitätsreservierung aus der Liste.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Kapazitätsreservierungsregeln auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitätsreservierungsregel

Feld	Beschreibung
Name	Name der Reservierungsregel.
Nachfragekanal	Wählen Sie den Nachfragekanal für die Reservierungsregel aus. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Nachfragekanal.
Tabelle	Tabelle „wm_task", für die die Bedingung gilt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

5. Klicken Sie im Feld **Bedingung** auf **Filterbedingung hinzufügen** oder **„Oder"-Klausel hinzufügen**, um die Filterbedingung für das Reservieren der Arbeitsauslastungskapazität festzulegen.
   Um beispielsweise Arbeitsauslastungskapazität für eine bestimmte Art von Arbeit zu reservieren, klicken Sie auf Filterbedingung hinzufügen und erstellen die Bedingung **[Arbeitstyp] [ist] [Installation] UND [Aktiv] [ist] [wahr]**.
6. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kapazitätsreservierungsregeln

Feld	Beschreibung
Prozentual zugeordnet	Prozentsatz, der dem jeweiligen Arbeitstyp zugewiesen werden soll.
Überlauf zulassen	Option, um die Zuweisung von Aufgaben über die angegebene Kapazität hinaus zuzulassen, wenn die Gesamtkapazität noch nicht überschritten wurde.
Bestellung	Reihenfolge, in der Reservierungsregeln bei der Zuweisung von Arbeit ausgewertet werden.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen Kapazitätszuteilungszeitplan

Ein Kapazitätszuteilungszeitplan hilft beim Verwalten und Verteilen Ihrer Ressourcenkapazität über einen bestimmten Zeitraum und stellt sicher, dass ein bestimmter Prozentsatz Ihrer Ressourcen für Aufgaben mit hoher Priorität oder für Aufgaben am selben Tag reserviert ist. Ordnen Sie verschiedenen Zeitplänen eine bestimmte Kapazität zu, damit die richtige Kapazität für die Arbeitsauftragsaufgabe freigegeben wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager, wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager und sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispiel: Angenommen, Sie haben drei Techniker, die in einem bestimmten Bereich arbeiten und jeweils eine 8-Stunden-Schicht haben. Dies ergibt eine tägliche Gesamtkapazität von 24 Stunden.

Ziel: Sicherstellen, dass immer etwas Kapazität für Aufgaben am selben Tag mit hoher Priorität verfügbar ist.

Zuteilungszeitplan:

- **Tag 0 (Heute):** 100 % der verfügbaren Kapazität (24 Stunden) können gebucht werden.
- **Tag 1 bis 3:** Nur 80 % der verfügbaren Kapazität können gebucht werden. Dies bedeutet, dass für jeden dieser Tage nur 19,2 Stunden im Voraus gebucht werden können und 4,8 Stunden für Aufgaben am selben Tag reserviert werden.
- **Tag 4 bis 7:** Nur 60 % der verfügbaren Kapazität können gebucht werden. Dies bedeutet 14,4 Stunden pro Tag, wobei 9,6 Stunden für Aufgaben am selben Tag reserviert sind.
- **Tag 8 und darüber hinaus:** 50 % der verfügbaren Kapazität können gebucht werden. Daher können nur 12 Stunden pro Tag im Voraus gebucht werden, die restlichen 12 Stunden werden für Aufgaben am selben Tag reserviert.

Tabellendarstellung:

Zuteilungszeitplan

Tagesbereich	Zuteilungsprozentsatz	Buchbare Kapazität (Stunden)	Reservierte Kapazität (Stunden)
0 (Heute)	100%	24	0

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuteilungszeitplan (Fortsetzung)

Tagesbereich	Zuteilungsprozentsatz	Buchbare Kapazität (Stunden)	Reservierte Kapazität (Stunden)
1 bis 3	80 %	19.2	4.8
4 bis 7	60 %	14.4	9.6
8 und höher	0.5	12	12

Durch die Erstellung dieses Zuteilungszeitplans stellen Sie sicher, dass genügend Kapazität für dringende Aufgaben reserviert ist, die am selben Tag auftreten können, und ermöglichen gleichzeitig die Buchung eines erheblichen Teils Ihrer Kapazität im Voraus.

Die verfügbare Kapazität und die reservierte Kapazität sind relativ zum aktuellen Tag. Zu Beginn eines neuen Tages werden die Kapazitäten automatisch gemäß dem Zuteilungszeitplan aktualisiert.

Tabellendarstellung:

Tag/Zuteilung	Tag 0	Tag 1	Tag 2	Tag 3	Tag 4	Tag 5	Tag 6	Tag 7	Tag 8	Tag 9	Tag 10
Tag 0	100%	80 %	80 %	80 %	60 %	60 %	60 %	60 %	0.5	0.5	0.5
Tag 1		100%	80 %	80 %	80 %	60 %	60 %	60 %	60 %	0.5	0.5
Tag 2			100%	80 %	80 %	80 %	60 %	60 %	60 %	60 %	0.5
Tag 3				100%	80 %	80 %	80 %	60 %	60 %	60 %	60 %
Tag 4					100%	80 %	80 %	80 %	60 %	60 %	60 %
Tag 5						100%	80 %	80 %	80 %	60 %	60 %
Tag 6							100%	80 %	80 %	80 %	60 %
Tag 7								100%	80 %	80 %	80 %
Tag 8									100%	80 %	80 %
Tag 9										100%	80 %
Tag 10											100%

Hinweis:

- Überprüfen und passen Sie Ihren Zuteilungszeitplan regelmäßig basierend auf Verlaufsdaten und sich ändernden Geschäftsanforderungen an.
- Verwenden Sie den Zuteilungszeitplan, um die Arbeitsauslastung auszugleichen und eine Überlastung Ihrer Ressourcen zu vermeiden.
- Der standardmäßige Prozentsatz der Kapazität wird für alle Tage zugeteilt, wenn das relative Startdatum und das relative Enddatum des Zuteilungszeitplans nicht definiert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Zeitpläne für Kapazitätszuteilung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Zuteilungszeitplan

Feld	Beschreibung
Name	Name des Zuteilungszeitplan-Datensatzes.
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des Zuteilungszeitplans.
Standardmäßige Zuteilung in %	Standardprozentsatz der Kapazität, die für den Zeitplan zugeteilt werden soll. Dieser Wert basiert auf dem Häufigkeitswert, der im Kapazitätsdefinitionsdatensatz definiert ist.

4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Details des Zuteilungszeitplans“** auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Details des Zuteilungszeitplans

Feld	Beschreibung
Name	Name des Zeitplans.
Relativer Start	Startdatum des Zuteilungszeitplans.
Relatives Ende	Enddatum des Zuteilungszeitplans.
Zuteilung in %	Prozentsatz der Kapazität, die zugeteilt werden sollte.

Ergebnisse
Der Kapazitätszuteilungszeitplan wird erstellt.

Erstellen Sie eine Kapazitätsdefinition

Ordnen Sie verschiedenen Aufgabenattributen Arbeit basierend auf dem Prozentsatz der reservierten Kapazität und der definierten Kapazitätsquelle zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Kapazität und die Häufigkeit der auszuführenden Arbeiten basierend auf der ausgewählten Kapazitätsquelle definieren, z. B. Anzahl der Stunden, Aufgaben oder Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsdefinition**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kapazitätsdefinition

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kapazitätsdefinition.
Beschreibung	Beschreibung der Kapazitätsdefinition.
Kapazität nach Buckets festlegen	Eine Option, um die Terminbuchungsfenster basierend auf der definierten täglichen Arbeitskapazität verfügbar zu machen. ODER Eine Option zum Festlegen der Arbeitskapazität auf Bucket-Ebene, z. B. Morgens, Mittags oder Abends, sodass die Terminfenster den ganzen Tag über verfügbar sind, bis die Kapazität nicht überschritten wird. • Diese Option ist nur verfügbar, wenn im Feld **Kapazität nach** die Option Aufgaben oder Stunden ausgewählt wird. • Diese Option ist nur verfügbar, wenn Täglich im Feld **Häufigkeit** ausgewählt wird.
Kapazität nach	Quelle der Kapazitätsdefinition, z. B. Zeitplan für Mitarbeiter, Aufgaben oder Stunden.
Kapazität	Kapazität der auszuführenden Arbeit, z. B. Anzahl der Aufgaben oder Anzahl der Stunden. Dieser Wert basiert auf der Tageskapazität eines Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Kapazität nach** die Option Aufgaben oder Stunden ausgewählt wird.
Häufigkeit	Häufigkeit der durchzuführenden Arbeit, z. B. täglich, wöchentlich, monatlich oder jährlich. Dieser Wert basiert auf der Gesamtkapazität der zugewiesenen Arbeitsgruppe. • Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn im Feld **Kapazität nach** die Option Aufgaben oder Stunden ausgewählt wird. • Dieses Feld wird automatisch auf **Täglich** gesetzt, wenn die Option Kapazität nach Buckets festlegen ausgewählt ist.
Zuteilungszeitplan	Name des Zuteilungszeitplans, der mit dem Kapazitätsdefinitionsdatensatz verknüpft werden soll. Damit die richtige Kapazität für die Arbeitsauftragsaufgaben bis zum letzten verfügbaren Terminbuchungsfenster freigegeben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option Kapazität nach Buckets festlegen deaktiviert ist.
Reservierungsname	Name der Kapazitätsreservierung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option Kapazität nach Buckets festlegen deaktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierungsregeln für Kapazitätsreservierungen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Jedem Aufgabenattribut wird auf Grundlage der reservierten Kapazität Arbeit zugewiesen.

Erstellen Sie Kapazitäts-Buckets, um die Arbeitsauslastungskapazität für einen Tag zu verteilen

Erstellen Sie Kapazitäts-Buckets für die ausgewählte Kapazitätsdefinition, um die Arbeitsauslastungskapazität auf verschiedene Terminfenster über den Tag verteilt zu verteilen.

Vorbereitungen
Wählen Sie die Option **Kapazität nach Buckets** festlegen aus, um Kapazitäts-Buckets zu erstellen.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie eine Kapazitätsdefinition aus der Liste.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Kapazitäts-Buckets“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitäts-Buckets

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kapazitäts-Buckets.
Start	Startzeit, ab der der Bucket verfügbar ist, um die Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen/Termine zu buchen.
Ende	Endzeit, bis zu der der Bucket verfügbar ist, um die Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen/Termine zu buchen.
% Kapazität	Prozentsatz der Arbeitsauslastungskapazität, die dem Bucket zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zuteilungszeitplan	Name des Zuteilungszeitplans, der mit dem Kapazitäts-Bucket verknüpft werden soll.
Reservierungsname	Name der Reservierungsregel, die mit dem Kapazitäts-Bucket verknüpft werden soll.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, bis die vollständige Kapazität über den Tag verteilt ist.

Ergebnisse
Die definierte Kapazität wird auf die neu erstellten Kapazitäts-Buckets verteilt.

Erstellen Sie einen Nachfragekanal

Nachfragekanäle helfen bei der Organisation und Verwaltung der Arbeit durch eine effiziente Verteilung von Ressourcen. Beim Erstellen einer Reservierungsregel können Sie einem bestimmten Nachfragekanal einen bestimmten Prozentsatz der Kapazität zuweisen. Durch das Taggen von Arbeitsaufträgen oder Aufgaben mit Nachfragekanälen stellen Sie sicher, dass sie korrekt weitergeleitet werden, verbessern die Ressourcenzuteilung und die Planungsgenauigkeit.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „ Außendienst Territory Planning “ (com.snc.fsm_territory_planning) installiert ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Planungssystem verwendet Nachfragekanalattribute (Bedingungen und Reihenfolge) für Kapazitätsreservierungsregeln basierend auf Nachfragekanälen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Reservierungsregel für Arbeitsauftragsaufgaben

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Nachfragekanal**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Nachfragekanal

Feld	Beschreibung
Name	Name des Nachfragekanals. Beispiel: „Installieren“ für Installationsaufgaben.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um den Nachfragekanal zu aktivieren.
Bestellung	Bevorzugte Reihenfolge des Nachfragekanals.
Standard	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird dieser Nachfragekanal zum Standardkanal. Wenn die Gesamtkapazität beispielsweise 100 beträgt und bestimmte Kanäle wie „Installation“ und „Breakfix“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	30 bzw. 50 belegen, werden die verbleibenden 20 diesem Standardkanal zugewiesen.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die zur Kategorisierung des Nachfragekanals verwendet wird. Standardmäßig ist dies auf wm_task festgelegt.
Bedingung	Bedingungen zum Filtern der Daten. Wenn Sie beispielsweise den Arbeitstyp auf „Installation“ festlegen, wird sichergestellt, dass das System die Reservierungsregel auf Kapazitätsauslastung überprüft, wenn eine Aufgabe empfangen wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Nachfragekanal wird erstellt. Sie können den Nachfragekanal in den Reservierungsregeln verwenden.

Example: Erstellen Sie einen Nachfragekanal für die Zuweisung von Installationsaufgaben

Erstellen wir einen Nachfragekanal mit dem Namen „Installieren“:

1. Name: Installieren Sie
2. Aktiv: Ja
3. Reihenfolge: 1
4. Standardwert: False
5. Tabelle: wm_task
6. Bedingung: work_type = Installation

Durch die Definition dieser Felder hilft der Nachfragekanal „Installation“ in der Reservierungsregel dabei, Installationsaufgaben korrekt weiterzuleiten und eine ordnungsgemäße Kapazitätszuteilung sicherzustellen.

Zugehörige Informationen

Kapazitäts-Analytics-Dashboard für Außendienstgebiet

Erstellen Sie eine Kapazitätszuweisung

Erstellen Sie die Arbeitszuweisung basierend auf der ausgewählten Quelle, z. B. Zeitpläne, Aufgaben oder Stunden für Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Zuweisung von Arbeit basiert auf der Definition der Arbeitskapazität.

- Wenn die Arbeitskapazität auf dem Zeitplan des Mitarbeiters basiert, wird die Arbeit Mitarbeitern zugewiesen, die zu internen Arbeitsgruppen gehören.
- Wenn die Arbeitskapazität auf Grundlage der Anzahl von Aufgaben oder Stunden definiert wird, wird die Arbeit Service Desk-Mitarbeitern aus internen oder externen Arbeitsgruppen zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätszuweisungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitätszuweisung

Feld	Beschreibung
Kapazitätsdefinition	Name der Kapazitätsdefinition, auf deren Grundlage die Kapazität zugewiesen wird. Weitere Informationen finden Sie unter .
Typ	Wählen Sie den Kapazitätstyp aus. • Interne Service Desk-Mitarbeiter im Gebiet: Wählen Sie diese Option, um Arbeit speziell internen Service Desk-Mitarbeitern in einem bestimmten Gebiet zuzuweisen. • Gebietsauftragnehmergruppe: Wählen Sie diese Option, um Auftragnehmergruppen innerhalb eines Gebiets Arbeit zuzuweisen. Ideal für die Verwaltung von externen Auftragnehmerteams in bestimmten Gebieten. • Keine: Wählen Sie diese Option aus, um die Flexibilität zu haben, entweder Zuweisungsgruppen oder Auftragnehmergruppen auszuwählen. Wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ installiert ist, werden Sie durch Auswahl von „Keine“ zu ausgewählten Auftragnehmergruppen weitergeleitet. Ohne das Plugin können Sie mit dem nächsten Schritt der Gruppenauswahl fortfahren, um die Entscheidung basierend auf Ihrem Workflow zu treffen. **Hinweis:** Wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiviert ist, werden im Feld Optionen für interne Service Desk-Mitarbeiter und Auftragnehmergruppen angezeigt.
Gruppe	Intern, extern oder beide Arten von Arbeitsgruppen, je nach Quelle der Kapazitätsdefinition. **Hinweis:** Die für den Zeitplan für Mitarbeiter erstellten Kapazitätsdefinitionen können nur internen Gruppen zugewiesen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gebiet	Wählen Sie das Gebiet für die Kapazitätszuweisung aus. **Hinweis:** Das Feld **Gebiet** wird angezeigt, wenn das Plugin „ **Territoriumsplanung** “ aktiviert ist.
Aktiv	Option zum Anwenden der Zuweisung während der Berechnung der Kapazität.
Gültig ab	Datum, ab dem die Kapazitätsdefinition und Reservierungen angewendet werden sollen.
Gültig bis	Datum, bis zu dem die Kapazitätsdefinition und die Reservierungen angewendet werden sollen. Dieses Feld wird automatisch auf das **Gültigkeitsdatum festgelegt,** wenn Sie im Feld **Wiederholen für** einen Wert eingeben.
Wiederholen für	Anzahl der Wochen/Tage/Monate/Jahre, für die der Arbeitsgruppe Arbeit zugewiesen werden soll. Berücksichtigen Sie bei der Zuweisung von Aufgaben die Kapazitätsdefinitionen Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Kapazität nach** im Formular „Kapazitätsdefinitionen“ die Option Aufgaben ausgewählt ist.
Zeitzone	Wählen Sie die Zeitzone der Service Desk-Mitarbeiter aus.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Überschreiben Sie die Kapazitätszuweisung für einen geänderten Arbeitszeitplan

Ändern Sie für jede Planänderung innerhalb einer Kapazitätsdefinition die standardmäßigen Kapazitätszuweisungsregeln. Damit können Sie die Kapazitätszuweisungen für die vorhandene Kapazitätsdefinitionsregel in unterschiedlichen Zeitintervallen und für verschiedene Kapazitäts-Buckets aktualisieren, anstatt eine neue Kapazitätsdefinition erstellen zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätszuweisungen**.
2. Öffnen Sie eine Kapazitätsdefinition aus der Liste.
3. Öffnen Sie die Kapazitätszuweisung einer Gruppe, indem Sie auf den Link **Gültig ab** Datum für eine Kapazitätsdefinitionsgruppe klicken.
   Klicken Sie beispielsweise auf den Link für das Datum *`Effective from`* in der Zeile der Gruppe *`NorCal Technicians`*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Überschreibungen der Kapazitätszuweisung“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Überschreibung der Kapazitätszuweisung

Feld	Beschreibung
Gültig ab	Datum, ab dem die Kapazitätszuweisung angewendet werden soll.
Gültig bis	Dieses Feld wird basierend auf dem Wert ausgefüllt, der im Feld „Wiederholen für“ angegeben ist.
Wiederholen für	Anzahl der Tage oder Stunden, für die die überschriebene Kapazitätszuweisung für die Arbeitsgruppe gilt. Die in den Kapazitätsdefinitionen angegebene Häufigkeit wird bei der Zuweisung der Arbeitsauslastungskapazität berücksichtigt.
Kapazitätszuweisung	Name der zu überschreibenden Kapazitätszuweisung. Dieses Feld wird basierend auf der Kapazitätsdefinition, für die die Kapazitätszuweisung geändert werden soll, automatisch ausgefüllt. Beispiel: Kapazität der Normaltechniker.
Überschriebener Kapazitätswert	Anzahl der Tage oder Stunden, in denen der vorhandene Wert, der für die Kapazitätszuweisung überschrieben werden soll, überschrieben werden soll. Dieser Wert wird basierend auf der Häufigkeit gemessen, die in der Kapazitätsdefinition ausgewählt wurde.
Für alle Buckets anwenden	Eine Option zum Überschreiben der Kapazitätszuweisungsregel für alle Kapazitäts-Buckets der ausgewählten Kapazitätsdefinition.
Gilt für Bucket	Name des Kapazitäts-Buckets, der mit der geänderten Kapazitätszuweisungsregel überschrieben werden muss.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Überschreibungen der Kapazitätszuweisung werden erstellt und auf die Kapazitäts-Buckets der ausgewählten Kapazitätsdefinition angewendet.

Beispiel-Workflow für die Zuweisung von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage von Kapazität und Reservierungen

Erfahren Sie, wie die dynamische Planung Aufgaben intelligent verteilt und dabei die definierten Kapazitätsreservierungen, Arbeitstypen und Überlaufeinstellungen berücksichtigt, um eine optimale Nutzung der Ressourcen in der Gruppe sicherzustellen.

Als Administrator möchten Sie sicherstellen, dass die Zuweisungsgruppe zu 25 % mit dem Arbeitstyp „Installation“ und zu 25 % mit dem Arbeitstyp „Pause-Korrektur“ arbeitet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und die restlichen 50 % aus beliebiger oder keiner Art von Arbeit bestehen. Das folgende Beispiel zeigt, wie dies durch dynamische Planung erreicht wird.

Voraussetzungen:

- Stellen Sie sicher, dass die dynamische Planung aktiviert ist.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Zielzuweisungsgruppe, z. B. „Gruppe Nord“, mindestens ein aktives Mitglied hat.
- Erstellen Sie einen Mitarbeiterzeitplan-Datensatz („agent_work_schedule“) für einen Anwender, und geben Sie dabei den Arbeitszeitplan „Tagesschicht (8:00 bis 17:00)“ an.

1. Setup der Kapazitätsdefinition:
   - Erstellen Sie einen Kapazitätsdefinitionsdatensatz, bei dem „Kapazität nach“ auf „Aufgaben“ festgelegt ist, und weisen Sie täglich einen Wert von „4“ zu.
   - Legen Sie die Häufigkeit dieser Kapazität auf „Täglich“ fest, um sie an Ihre Zeitplananforderungen anzupassen.
2. Kapazitätsreservierungsregeln: Erstellen Sie zwei Kapazitätsreservierungsregeln
   - Regel 1 („Arbeit installieren“): Die für „Arbeitstyp“ als „Installation“ festgelegten Bedingungen, weisen 25 % zu und lassen einen Überlauf zu.
   - Regel 2 („Pause-Korrektur-Arbeit“): Bedingungen, die für „Arbeitstyp“ als „Pause-Korrektur“ festgelegt sind, 25 % zuteilen und Überlauf zulassen.
3. Tag-Reservierungen mit Definition: Verknüpfen Sie die erstellten Reservierungsregeln mit der in Schritt 1 erstellten Definition, um eine Struktur zu bilden.
4. Kapazitätszuweisung:
   - Erstellen Sie in den zugehörigen Listen der Kapazitätsdefinition einen neuen Datensatz „Kapazitätszuweisung“.
   - Verknüpfen Sie dies mit der Kapazitätsdefinition, wählen Sie die Zielzuweisungsgruppe („Nordgruppe“) aus, legen Sie das effektive Startdatum auf das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit fest, und wiederholen Sie den Vorgang fünfmal, um das Enddatum automatisch auszufüllen.
5. Arbeitsauftrag des Installationstyps erstellen:
   - Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag („wm_order“), geben Sie als Standort „Colorado“ an, und markieren Sie ihn als „Bereit für Qualifizierung“.
   - Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, und stellen Sie sicher, dass die Versandgruppe und die erforderliche Zuweisungsgruppe („Gruppe Nord“) ausgefüllt sind.
   - Legen Sie den Arbeitstyp auf „Installation“ fest, und klicken Sie auf „Qualifiziert“. geht die Aufgabe in den Status Ausstehende Lieferung über.
   - Wiederholen Sie den Vorgang zweimal, um 3 Aufgaben vom Typ „Installation“ für den Tag verfügbar zu haben.
6. Arbeitsauftrag vom Typ „Break-Fix“ erstellen:
   - Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag („wm_order“), geben Sie als Standort „Colorado“ an, und markieren Sie ihn als „Bereit für Qualifizierung“.
   - Eine neue Arbeitsauftragsaufgabe („wm_task“) wird generiert. öffnen Sie sie und stellen Sie sicher, dass die Versandgruppe und die erforderliche Zuweisungsgruppe („Nord“) ausgefüllt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Legen Sie den Arbeitstyp auf „Breakfix“ fest, und klicken Sie auf „Qualifiziert“. wechselt die Aufgabe in den Status Ausstehende Disposition.
- Wiederholen Sie den Vorgang zweimal, um 3 Aufgaben vom Typ „Pause beheben“ für den Tag verfügbar zu haben.

7. Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben ohne angegebenen Arbeitstyp:
   - Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, stellen Sie sicher, dass die Versandgruppe und die erforderliche Zuweisungsgruppe („Nord“) ausgefüllt sind, und lassen Sie das Feld „Arbeitstyp“ leer.
   - Klicken Sie auf „Qualifiziert“. geht die Aufgabe in den Status Ausstehende Lieferung über.
   - Wiederholen Sie diesen Vorgang zweimal, um 3 Aufgaben ohne angegebenen Arbeitstyp für den Tag verfügbar zu haben.
8. Dynamische Planung:
   - Öffnen Sie die vier in der Listenansicht erstellten Aufgaben, und klicken Sie im Überlauf-Aktionsmenü auf „Automatisch zuweisen“.
   - In einem modalen Fenster werden mögliche Zuweisungen angezeigt, in denen Aufgaben basierend auf der vordefinierten Kapazität von 25 % für den Typ „Installieren“, 25 % für den Typ „Pausebehebung“ und die verbleibenden 50 % für jeden Typ oder keinen Typ zugewiesen werden.

Personaloptimierung für Außendienst konfigurieren

Aktivieren Sie Personaloptimierung für Außendienst, und konfigurieren Sie die Einstellungen für die Verwendung der Anwendungen für Zeitplanung, Teams und Coaching.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren von Personaloptimierung für Außendienst sind:

1. Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren

   Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Personaloptimierung für den Außendienst“ (com.snc.app_fsm_wfo) für das Außendienst-Management aktivieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

2. Richten Sie die Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst ein

   Richten Sie Zeitpläne ein, um Ereignisse mit dem Teamkalender zu verwalten. Sie können verschiedene Arten von Ereigniskategorien erstellen. Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um Ereignistypen anzupassen.

3. Richten Sie Teams in Personaloptimierung im Außendienst ein

   Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen, und erstellen Sie Berichte für diese Gruppen, um einen Einblick in die Leistung des Teams zu erhalten.

4. Richten Sie Coaching in Personaloptimierung im Außendienst ein

   Verwalten Sie die Fähigkeiten von Service Desk-Mitarbeitern, und bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu empfehlen. Schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Personaloptimierung für den Außendienst verwalten

Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren

Sie können das Plugin Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Die LösungPersonaloptimierung für den Außendienst ist hochmodular und bietet eine breite Palette von Funktionen, z. B. Planungs-, Coaching- und Teams-Anwendungen im Außendienst Manager Workspace. Das Plugin Personaloptimierung für den Außendienst „ (com.snc.app_fsm_wfo) aktiviert alle anderen abhängigen Plugins, um Benutzern die Anwendungen Zeitplanung, Coaching und Teams in Personaloptimierung für den Außendienstzu ermöglichen.

Für Personaloptimierung für den Außendienst sind die folgenden ServiceNow Store-Anwendungen erforderlich. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendungen installiert sind, bevor Sie Personaloptimierung für den Außendienst installieren.

Erforderliche ServiceNow Store Anwendungen zur Verwendung in Außendienst Manager Workspace

Schichtplanung für Außendienst (com.snc.sn_fsm_shift_schdl)

Integrieren Sie die Funktion zur Planung von Service Desk-Mitarbeitern für Außendienst-Management Personaloptimierung. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Team-Management für Außendienst (com.snc.sn_fsm_team_mgmt)

Implementiert Teamleistungsfunktionen für Außendienst-Management Personaloptimierung. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Coaching (com.sn_coaching)

Erleichtert das Coaching von Mitarbeitern bei ihrer Arbeit durch die Verwendung von Coaching-Möglichkeiten, die bedingt konfiguriert werden können. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Coaching mit Lerninhalten (com.sn_coach_learning)

Coachen Sie Mitarbeiter bei ihrer Arbeit, indem Sie Coaching-Möglichkeiten nutzen, die kritische Momente in einem Prozess ausnutzen, die bedingt konfiguriert werden können. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Personaloptimierung für den Außendienst installiert:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten von Personaloptimierung für den Außendienst.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste das Plugin Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Ergebnisse

Wenn das Plugin Personaloptimierung für den Außendienst erfolgreich aktiviert ist, fügt es die **Option Schichtplanung für FSM zur Bestimmung der Verfügbarkeit** aktivieren zu den Konfigurationen Außendienst auf der Registerkarte Zuweisung hinzu.

Hinweis:
Sie müssen den **Umschalter „Schichtplanung für FSM zur Bestimmung der Verfügbarkeit** aktivieren“ aktivieren, nachdem Sie Zeitpläne, Kompetenzen, Teams und Coaching für Ihre Service Desk-Mitarbeiter eingerichtet haben, um Ihre Belegschaft Außendienst entsprechend zu optimieren.

Zeitplanung in einrichten Personaloptimierung für den Außendienst

Durch das Einrichten der Zeitplanung können Sie Events mit dem Teamkalender verwalten. Sie können verschiedene Arten von Ereigniskategorien erstellen. Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um Ereignistypen anzupassen.

Durch die Konfiguration von Eigenschaften für die Zeitplaneinhaltung können Sie die Einhaltung und Konformität durch Ihre Service Desk-Mitarbeiter berechnen, um die betriebliche Effizienz Ihres Unternehmens zu verbessern.

Die Schwellenwerteinstellungen für Einhaltung und Konformität geben an, wie viele Minuten früher oder später sich ein Service Desk-Mitarbeiter für eine geplante Arbeitsschicht ein- oder ausstempeln kann, ohne dass als nicht eingehalten gilt. Weitere Informationen zu den mit der Anwendung „Zeitplanung“ eingeführten Eigenschaften für Einhaltung und Konformität finden Sie unter Komponenten von Personaloptimierung für den Außendienst.

Zugehörige Informationen

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie mit Ereignistypen zur Anzeige im Teamkalender Personaloptimierung für den Außendienst

Erstellen Sie mehrere Ereignisse aus derselben Kategorie, und fügen Sie sie mit Personaloptimierung für den Außendienstdem Teamkalender hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Konfigurationen für Ereigniskategorien sind standardmäßig verfügbar:

- Arbeit
- Besprechung
- Training
- Pause
- Ruhezeit
- Tatsächliche Arbeit
- Persönlich

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Außendienst** > **Zeitplanung** > **Ereigniskonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Ereignistyp

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für den Ereignistyp
Kategorie	Typ des Ereignisses, z. B. Besprechung, Pause oder Ruhezeit
Prioritätsreihenfolge	Priorität des Ereignistyps, den Sie bei der Abdeckung nicht berücksichtigen möchten. Je höher die Zahl, desto höher die Priorität. Angenommen, Sie nehmen vier Stunden pro Tag an einem arbeitsbezogenen Ereignis teil. Sie haben dieses Zeitfenster als „Ruhezeit“ und als Ereignistyp „Besprechung“ gekennzeichnet. Wenn die Ruhezeit eine höhere Priorität hat, schließt die Anwendung diesen Ereignistyp von der Abdeckung aus.
Farbe	Farbe, mit der dieser Ereignistyp im Teamkalender kennzeichnet wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formeln für Zeitplaneinhaltung und -konformität mithilfe von Erweiterungspunkten ändern

Konfigurieren und passen Sie die Formeln für die Zeitplaneinhaltung und -konformität mithilfe von geskripteten Erweiterungspunkten an, damit Sie die Berechnungen für Ihre Organisation anpassen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie nach `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link hier, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Um das Skript für den Erweiterungspunkt zu erstellen, klicken Sie in den zugehörigen Links auf Implementierung erstellen.
5. Um das Skript für den Erweiterungspunkt zu erstellen, klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Implementierung erstellen**.
6. Ändern Sie die Formeln für die Berechnung der Zeitplaneinhaltung und -konformität in den Methoden `getAdherencePercentage` und `getConformancePercentage`.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln in der Implementierung.

Erweiterungspunkt für Ereignistypen in Personaloptimierung für den Außendienst

Mit Erweiterungspunkten können Sie Skripts für Ereigniskategorien wie „Besprechung“, „Ruhezeit“ oder „Arbeitszeit“ aufrufen.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die anwenderdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

Sie können mithilfe von Erweiterungspunkten Ereignisse wie Besprechungen, Schulungen und Ruhezeitanträge erstellen. Beispielimplementierungen von Erweiterungspunkten finden Sie unter den folgenden Erweiterungsinstanzen in der zugehörigen Liste „Implementierungen“:

Erweiterungspunkte für Ereignistypen

Kategorie	Erweiterungsskript
Besprechung	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Training	`AgentScheduleBreakEventManager`
Auszeit	`AgentScheduleBreakEventManager`
Arbeit	`AgentScheduleWorkEventManager`
Tatsächliche Arbeit	`AgentZeitplanIstArbeitEreignisManager`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen (Fortsetzung)

Kategorie	Erweiterungsskript
Persönlich	`AgentZeitplanPersonalEventManager`

Teams Personaloptimierung für den Außendienst einrichten

Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen, und erstellen Sie Berichte für diese Gruppen, um einen Einblick in die Leistung des Teams zu erhalten.

Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) definieren, um die Leistung aller Gruppen in Ihrem Team zu analysieren. Rufen Sie von einem zentralen Ort aus Detailinformationen zu den Metriken einer Gruppe, eines Service Desk-Mitarbeiters oder einer Arbeitsauftragsaufgabe im Team ab.

Als Administrator können Sie sowohl KPIs als auch untergeordnete KPIs konfigurieren. Die untergeordneten KPIs werden angezeigt, wenn Sie für KPIs der obersten Ebene Detailinformationen anzeigen. Beispiel: Die KPI „Geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben“ hat P1-Aufgaben und P2-Aufgaben als untergeordnete KPIs.

Zugehörige Informationen

Teams in Personaloptimierung

KPI-Gruppen zum Überwachen der Teamleistung erstellen

Erstellen Sie Gruppen mit den Leistungskennzahlen (KPIs) mit der höchsten Relevanz für Ihre Teams. Wenn Sie KPI-Gruppen mit Zuweisungsgruppen verknüpfen, können Sie die Leistung Ihres Teams überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_team_perf.team_performance_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Außendienst** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die KPI-Gruppe ein.
   d. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option **Teams** aus.
   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**. Sie können einer KPI-Gruppe bis zu fünf KPIs hinzufügen.
2. Fügen Sie einer KPI-Gruppe KPIs hinzu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPIs“ auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **KPI** die KPI aus, die für diese Gruppe gelten soll.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Fügen Sie der KPI-Gruppe KPI-Zuweisungsgruppen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können eine KPI-Zuweisungsgruppe nur einem einzigen KPI-Typ zuordnen.
- Sie können jeder Zuweisungsgruppe zusätzliche Manager hinzufügen.
- Sie können einen Benutzer mit einer KPI-Gruppe als primärer Zuweisungsgruppe für diesen Benutzer verknüpfen.

a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zuweisungsgruppen** auf **Bearbeiten**.

b. Verschieben Sie die gewünschten Zuweisungsgruppen aus der Liste „Sammlung“ in die Liste „Zuweisungsgruppen“.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Manager zu KPI-Zuweisungsgruppen hinzufügen

Weisen Sie jeder KPI-Zuweisungsgruppe mindestens einen Manager zu, damit dieser Einblick in die Gruppe erhalten und die Leistung des Teams überwachen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Auswahl der Gruppe im Datensatz Benutzer können Sie einen Benutzer mit einer primären Zuweisungsgruppe verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer erstellen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Außendienst** > **Teamleistung** > **Zusätzlicher Manager**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** eine Zuweisungsgruppe aus.
4. Wählen Sie im Feld **Manager** einen Manager aus, den Sie dieser Zuweisungsgruppe hinzufügen möchten.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Richten Sie Coaching in ein Personaloptimierung für den Außendienst

Verwalten Sie die Fähigkeiten von Service Desk-Mitarbeitern, und bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu empfehlen. Schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten.

Zugehörige Informationen

Coaching in Personaloptimierung für den Außendienst

Konfigurieren Sie einen Indikator für die Anzeige auf der Registerkarte Coaching-Übersicht in Personaloptimierung für den Außendienst

Zeigen Sie einen beliebigen Performance Analytics -Indikator an, der die Aufgliederungen „Zugewiesen an“ und „Zuweisungsgruppe“ enthält, die auf der Registerkarte Coaching-**Übersicht** in der Coaching-Anwendung angezeigt werden sollen. Die Indikatoren können die durchschnittliche Arbeitsqualität in den letzten 30 Tagen oder mehr anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching**. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die Feldwerte in die folgende Tabelle ein.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Wert
Name	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Applikation	Coaching
Typ	String
Wert	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} wobei<name> ist der Name des Indikators, den Sie auf der Registerkarte „Übersicht Coaching “ und anzeigen möchten<sys id> ist der eindeutiger Datensatzbezeichner (sys_id) des Indikators. Weitere Informationen finden Sie unter Eindeutiger Datensatzbezeichner (sys_id). Beispiel: ○ Name: Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in % ○ Sys ID: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in %", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Leserollen	sn_coaching.coach

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der konfigurierte Indikator ersetzt den vorhandenen Indikator auf der Registerkarte „ **Übersicht** “ in der Coaching-Anwendung in Personaloptimierung für den Außendienst.

Richten Sie eine Kompetenzvorhersage ein, um ähnliche Aufgaben in zu lösen Personaloptimierung für den Außendienst

Erfassen Sie Kompetenzdaten basierend auf den Kompetenzen, die Service Desk-Mitarbeiter für die Aufgabenerfüllung eingesetzt haben. Nutzen Sie überwachtes Lernen, um Service Desk-Mitarbeitern diese Kompetenzen für die Lösung ähnlicher Arbeitsauftragsaufgaben zu empfehlen. Sie können auch Muster dafür finden, wie Kompetenzen zum Abschließen der Aufgabe verwendet werden, und nicht überwachtes Lernen nutzen, um Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu empfehlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Richten Sie Kompetenzen ein. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzmanagement .

- Zum Trainieren der Modelle in Ihrer Instanz muss Predictive Intelligence eingerichtet und konfiguriert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence .

  Aktivieren Sie das Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre), um Predictive Intelligence für die Empfehlung von Kompetenzen zu verwenden.

Erforderliche Rolle: sn_sre.admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die Anwendung Kompetenzempfehlung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Anwendung Skill Recommendation.
2. Führen Sie die Lösungsdefinitionsmodelle aus (zum Beispiel `Recommend similar skills for cases` oder `Recommend skills from similar cases`), um die überwachten und nicht überwachten Lösungen zu trainieren.
   Weitere Informationen zum Trainieren einer Lösung finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .
3. Führen Sie die geplante Aufgabe `Start skill prediction` täglich aus, um Kompetenzen für Fälle oder Service Desk-Mitarbeiter vorherzusagen.
   Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie die Aufgabe aktivieren, wird sie täglich um 01:00 Uhr für alle am Vortag gelösten Fälle ausgeführt. Die Aufgabe fügt dann die Kompetenzen den Tabellen „Vorhergesagte Kompetenz des Anwenders“ [sn_sre_user_predicted_skill] und „Vorhergesagte Kompetenz der Aufgabe“ [sn_sre_task_predicted_skill] hinzu.

   Hinweis:
   Empfohlene Kompetenzen werden angezeigt, sobald die Anzahl der Datensätze in der Tabelle „Vorhergesagte Anwenderkompetenz“ [sn_sre_task_predicted_skill] den in der Eigenschaft `sn_sre.user_predicted_skill_threshold` definierten Wert überschreitet. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten von Personaloptimierung für den Außendienst.

Erweiterungspunkte für Kompetenzvorhersage verwenden

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Kompetenzvorhersage für Aufgaben anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird ausgeführt.

Beachten Sie, dass der Erweiterungspunkt „Skill Recommendation“ im Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre) enthalten ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Client-Erweiterungspunkte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ **Skill Recommendation** (sn_sre.SkillPredictionAPI) aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellen Sie entweder eine neue Implementierung der Kompetenzempfehlung, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Zum Erstellen einer neuen Implementierung einer Kompetenzempfehlung klicken Sie auf **Implementierung erstellen**.
   - Zum Ändern einer vorhandenen Implementierung wählen Sie in der zugehörigen Liste der Implementierungen eine Klasse aus.
4. Ändern Sie das Skript nach Bedarf.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Listenmenüs für die Anzeige auf der Registerkarte „Lernen“ in Personaloptimierung für den Außendienst konfigurieren

Fügen Sie eine Liste oder Listenkategorien hinzu, um das Listenmenü für Coaching mit Lerninhalten in der Coaching-Anwendung in Personaloptimierung für den Außendienstzu ändern.

Vorbereitungen

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching mit Lerninhalten**. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_ux_list_menu_config.list`ein.
2. Klicken Sie auf den **Lernlisten** -Datensatz.
3. Klicken Sie unter der UX-Listenkategorie auf **Neu**.
4. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Listenkategoriewerte

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Listenkategorie ein.
Beschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung der Listenkategorie ein.
Bestellung	Geben Sie einen Wert ein, um die Position der Listenkategorie in der aktuellen Liste festzulegen.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Listenkategorie sichtbar zu machen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie unter UX-Listen auf **Neu**, um Listen unter dieser Listenkategorie zu erstellen.
7. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Listenwerte

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Liste ein.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle für die Daten aus, die in der Liste angezeigt werden sollen.
Konfiguration	Wählen Sie **Lernliste aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Spalten	Wählen Sie die Spalten aus, die Sie für die Tabelle anzeigen möchten.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Integrieren Sie Lern-Management-Systeme von Drittparteien in die Anwendung Coaching mit Lerninhalten .

Verbinden Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Lernseiten von Drittparteien, um Lerninhalte in Ihr Repository zu übertragen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Die Anwendung Coaching mit Lerninhalten ist mit Personaloptimierung für Außendienst (sn_fsm_wfo) im ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Erforderliche Rolle: learning_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Aktivierung des Plugins „Coaching mit Lerninhalten“ (sn_coach_lrn) werden die folgenden Anwendungen aus ServiceNow Storeaktiviert:

- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen
- Cornerstone-Spoke
- Pluralsight-Spoke
- Udemy-Spoke

Prozedur

1. Erstellen Sie die Integrationsquelle für jedes Ihrer Drittparteisysteme.

   Hinweis:
   Die Integrationen Cornerstone, Pluralsight und Udemy sind standardmäßig verfügbar.

   a. Navigieren zu **Framework für Integrationen** > **Quelle**
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Integrationsquelle ein, z. B. Pluralsight.
   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
   e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Integrationsservices“ auf **Neu**.
   f. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Integrationsservice“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Integrationsservice, z. B. Pluralsight.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Importsatztabellen	Liste der Zwischentabellen, in denen Datensätze aus dem Drittparteisystem gespeichert werden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur aktiviert, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Geplanter Abruf“ ausgewählt ist.
Fluss	Flow, der zum Abrufen der erforderlichen Daten mit dem Drittparteisystem interagiert
Aktiv	Option, mit der angezeigt wird, dass der Integrationsservice verfügbar ist.
Anwendung	Anwendung, die den Integrationsservice-Datensatz enthält.
Quelle	Name des Drittparteisystems, mit dem Ihre Anwendung integriert werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Transformationsskripts ausgeführt werden sollen
Servicetyp	Option zur Angabe der Art des Service: Geplanter Abruf oder Ondemand-Push.
Wiederholungsrichtlinie	Konfiguration so festgelegt, dass ein Datensatz übermittelt wird, falls der vorherige Push-Vorgang fehlgeschlagen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Veröffentlichen bei Bedarf“ ausgewählt ist.

g. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Integrieren Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihren Lernquellen-Accounts von Drittparteien.
Die aus den Inhalten von Drittparteien bestehenden Datensätze werden mithilfe eines API-Aufrufs in Ihre ServiceNow-Instanz abgerufen. Um diesen API-Aufruf erfolgreich auszuführen, müssen Sie bestimmte Eigenschaften festlegen:

a. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.

b. Legen Sie für jede der folgenden Eigenschaften den Wert auf **1638400** fest:

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

Weitere Informationen zu diesen Systemeigenschaften finden Sie unter Coaching mit Lerninhalten – Systemeigenschaften .

3. Aktivieren Sie Zeitplan-Flows, um Lerninhalte von Drittparteien zu integrieren.

a. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**

b. Wählen Sie im Abschnitt **Flows** die folgenden Flows aus, und klicken Sie auf **Aktivieren**:

- Cornerstone-Lernsynchronisierung auslösen
- Pluralsight-Lernsynchronisierung auslösen
- Udemy-Lernsynchronisierung auslösen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Lernsystemkonfiguration**

d. Wählen Sie alle Lernquellen von Drittparteien aus, und setzen Sie das Feld **Aktiv** auf **true**.

Zeitplan-Flows werden automatisch regelmäßig ausgeführt, um Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz zu synchronisieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Integrationsquellen von Drittparteien konfigurieren

4. Nachdem Sie die Integrationsquellen von Drittparteien konfiguriert haben, können Sie alle Inhalte von Drittparteien aktualisieren oder neue und aktualisierte Services in Ihrer -Instanz ServiceNow synchronisieren.
   - Um den gesamten Inhalt zu aktualisieren, legen Sie die Eigenschaft *full_pull* auf „wahr“ fest.

     Hinweis:
     Um optimale Ergebnisse zu erzielen, aktualisieren Sie regelmäßig den gesamten Inhalt.

   - Um neue und aktualisierte Services zu synchronisieren, legen Sie die Eigenschaft *full_pull* auf „falsch“ fest.

   a. Öffnen Sie eine beliebige Integrationsquelle, für die Sie Inhalte abrufen möchten.

   b. Klicken Sie auf **Auftrag ausführen**.

   Das Integrations-Framework ruft die entsprechenden Lernkurse von Drittparteien in die Tabelle „Externe Lerninhalte“ [sn_lc_external_content] in Ihrer ServiceNow-Instanz ab.

   Beim Synchronisieren neuer und aktualisierter Services wird der Inhalt wie in der folgenden Tabelle beschrieben gefüllt.

Inhalte von Drittparteien

Inhalte von Drittparteien	Synchronisierte neue und aktualisierte Services
Udemy	○ Kurse ○ Benutzeraktivität
Cornerstone	○ Benutzer ○ Kurse ○ Benutzeraktivität
Pluralsight	○ Kurse ○ Kursfortschritt, etwa als Prozentsatz

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Coaching mit Lerninhalten externe Kurse hinzu

Quellen zur Integration externer Inhalte

Bei der Integration von Coaching mit Lerninhalten mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien wird im Enterprise Service Management Integrations Framework automatisch der Quelldatensatz für die Anwendungen Cornerstone OnDemand, Pluralsight und Udemy erstellt. Diese Quelldatensätze enthalten einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und Integrationsservices.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz für Cornerstone Ondemand

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Cornerstone.
Eigenschaften	Satz von für Cornerstone OnDemand vordefinierten Eigenschaften. • *page_size*: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus der Anwendung Cornerstone OnDemand abgerufen werden. • *full_pull*: Bei Festlegung auf true werden alle aktiven Benutzer und Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die Instanz ServiceNow abgerufen. Ist dies auf False festgelegt, werden geänderte Benutzer, geänderte Transkripte und aktualisierte Kurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die Instanz ServiceNow abgerufen. • *url_prefix*: Deep-Link-Präfix, um Lernobjekte zur Laufzeit aus dem Cornerstone OnDemand-System abzurufen. • *pull_offset_hours*: Die Zeit in Stunden, berechnet ab der letzten erfolgreichen Ausführung für die nächste Synchronisierung Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, *pull_offset_hours* ist auf 5 und *full_pull* auf falsch festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Services interagieren mit Cornerstone Ondemand, um Lernkurse abzurufen oder zu übermitteln. • *Course assign service*: Weist einem Mitarbeiter einen Kurs in der Anwendung Cornerstone Ondemand zu. • *Sync users*: Ordnet Benutzer im Cornerstone OnDemand-System Benutzern im ServiceNow-System mithilfe von E-Mail-IDs zu. **Hinweis:** Wenn Sie das Feld „user_id“ oder „user_name“ für die Zuordnung von Benutzern verwenden möchten, überschreiben **Sie die Methode** getCornerstoneUser im Skript sn_lc.UserMappingUtil.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz für Cornerstone Ondemand (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• *Courses*: Ruft Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die Instanz ServiceNow ab. • *User activity*: Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die Instanz ServiceNow ab.

Integrationsquelldatensatz für Pluralsight

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Pluralsight
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Pluralsight-System vordefiniert sind. • *page_size*: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Pluralsight abgerufen werden. • *full_pull*: Bei Festlegung auf true werden alle Lernkurse aus Pluralsight in die Instanz ServiceNow abgerufen. Ist sie auf False festgelegt, wird der Fortschritt des aktualisierten Lernkurses von Pluralsight in die Instanz ServiceNow abgerufen. • *pull_offset_hours*: Wert, der zum Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, *pull_offset_hours* ist auf 5 und *full_pull* auf falsch festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit Pluralsight, um Lernkurse in ServiceNow abzurufen. • *Courses*: Ruft Lernkurse aus Pluralsight in die Instanz ServiceNow ab. • *Course progress*: Ruft den Fortschritt der Lernkurse aus Pluralsight nach ServiceNowab.

Integrationsquelldatensatz für Udemy

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Udemy
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Udemy-System vordefiniert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz für Udemy (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• *page_size*: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Udemy in die Instanz ServiceNow abgerufen werden. • *full_pull*: Bei Festlegung auf **true**werden alle Lernkurse aus Udemy in die Instanz ServiceNow abgerufen. Ist sie auf False eingestellt, werden die aktualisierten Lernkurse und Lernfortschritte aus Udemy in die Instanz ServiceNow abgerufen. • *pull_offset_hours*: Wert, der zum Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, *pull_offset_hours* ist auf 5 und *full_pull* auf falsch festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit Udemy, um Lernkurse in ServiceNow abzurufen. • Kurse abrufen: Ruft Lernkurse aus Udemy in die Instanz ServiceNow ab. • Anwenderaktivität abrufen: Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse von Udemy in die Instanz ServiceNow ab.

Arbeitsaufträge und Aufgaben einrichten

Wenn Arbeit erforderlich ist, erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um Informationen bereitzustellen, die die Service Desk-Mitarbeiter von Außendienst zur Erfüllung der Anforderung benötigen. Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben, um die zum Abschließen des Arbeitsauftrags erforderlichen Aufgaben aufzuschlüsseln.

Sie können Außendienst-Management verwenden und nur Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben einrichten, um mit der Arbeit zu beginnen. Oder Sie können zusätzliche Konfigurationen einrichten, um einen Teil der Prozesse rund um die Erstellung und Verwaltung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben zu automatisieren.

Konfiguration – Übersicht

Arbeitsaufträge und Aufgaben einrichten:

1. Arbeitsaufträge konfigurieren

   Konfigurieren Sie Außendienst-Management für die Verwendung eines aufgabenorientierten Prozesses, bei dem jeder Arbeitsauftrag eine Liste wichtiger Aufgaben enthält. Bei der Erstellung eines Arbeitsauftrags wird sofort ein entsprechender Aufgabendatensatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

generiert. Die aufgabengesteuerte Verarbeitung kann Struktur und Klarheit für komplexe Projekte schaffen.

Arbeitsaufträge in Außendienst-Management speichern Informationen über angeforderte Arbeit, einschließlich Kundennamen und -adressen, Orte, an denen die Arbeit ausgeführt werden soll, und zugehörige Configuration Items. Arbeitsaufträge können eine oder mehrere Aufgaben enthalten, die bestimmte Details über die auszuführende Arbeit enthalten, z. B. erforderliche Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern oder Teileanforderungen. Arbeitsaufträge sind die treibende Kraft hinter dem Außendienst-Management. Sie definieren, was Außendienstmitarbeiter tun müssen, um ihre Aufträge abzuschließen.

2. Arbeitsauftragsaufgaben konfigurieren

Kategorisieren Sie Arbeitsauftragsaufgaben nach Typ, sodass Arbeitsauftragsaufgaben des gleichen Typs konsistent sind, z. B. wenn ein bestimmter Aufgabentyp immer eine bestimmte Zuweisungsgruppe erfordert. Darüber hinaus können Sie von Service Desk-Mitarbeitern verlangen, dass sie vor, während oder nach dem Abschluss einer Aufgabe Fragebogen ausfüllen. Wenn Mitarbeiter beispielsweise vor Beginn einer Aufgabe eine Sicherheitsprüfliste ausfüllen sollen, können Sie Fragebogen verwenden. Arbeitsauftragsaufgaben ermöglichen auch die automatische Zeiterfassung, die die für eine Aufgabe aufgewendete Zeit nachverfolgt und in eine Zeitkarte übersetzt.

3. (Optional) Außendienst Arbeitskonfigurationen konfigurieren

Passen Sie die für eine Arbeitsauftragsaufgabe erfassten Informationen an ähnliche, aber unterschiedliche Workflows mithilfe von Außendienst Arbeitskonfigurationen an. Beispielsweise können Wartung und Installationen mit Fixkosten verknüpft sein, für Reparaturaufgaben müssen jedoch möglicherweise zusätzliche Informationen im Zusammenhang mit den Kosten und der Dauer der Aufgabe erfasst werden. Mit Arbeitskonfigurationen für Außendienst können Sie diese Aufgabentypen einrichten, um bestimmte Informationen zu erfassen.

4. (Optional) Management geplanter Arbeit konfigurieren

Verwalten Sie flexible Arbeitspläne für alle wiederkehrenden Aktivitäten, die regelmäßige Wartung erfordern. Beispielsweise können Sie mithilfe des geplanten Arbeitsmanagements Wartungsarbeiten, Inspektionen und Audits planen. Sie können die Anwendung „Planned Work Management“ (com.snc.fsm_planned_work_management) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

5. (Optional) Automatisches Ausfüllen von Zugriffsstunden in einer Arbeitsauftragsaufgabe konfigurieren

Definieren Sie standardmäßige Zugriffsstunden für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf Kundeneinstellungen wie Account, Standort oder Asset, um das automatische Ausfüllen der Zugriffsstunden für die Aufgabe zu aktivieren. Sie können beispielsweise die Zugriffszeiten für ein Unternehmen festlegen, um sicherzustellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben dem Standort zugewiesen werden, wenn er geöffnet ist. Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „ Außendienst-Management Access Hours Management“ (com.snc.fsm_access_hours) für Außendienst-Management aktivieren.

6. (Optional) Aktivieren Sie die Unterstützung linearer Assets in Außendienst-Management

Ermöglichen Sie die effektive Verwaltung von Assets wie Straßen, Telefonleitungen oder Glasfaserkabeln. Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Außendienst-Management für die Unterstützung linearer Assets aktivieren, indem Sie das Plugin „Enterprise Asset Management“ (com.sn_eam) aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. (Optional) Playbooks für konfigurieren Außendienst-Management

   Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, den Lebenszyklus von Arbeitsauftragsaufgaben zu verwalten, indem sie sie durch verschiedene Aktivitätenreihen führen. Playbooks zeigen detaillierte Workflows, die einer bestimmten Art von Arbeitsauftragsaufgabe zugeordnet sind, und die Aktivitäten, die zur Lösung dieser Aufgabe abgeschlossen werden müssen.

8. (Optional) Außendienst-Management Kunden-Experience konfigurieren

   Stellen Sie Kunden rechtzeitig Updates zu den gemeldeten Problemen bereit, damit sie den Standort von Service Desk-Mitarbeitern nachverfolgen und Service Desk-Mitarbeiter-Feedback geben können. Mit der Rolle „wm_admin“ können Sie das Plugin „ Außendienst-Management Customer Experience“ (com.snc.fsm_customer_experience) installieren.

9. (Optional) Aufgabenmanagement für Anforderungen konfigurieren

   Teilen Sie Anforderungen mit der Aufgabenverwaltung für Anforderungen in separate Aufgaben auf. Dies kann hilfreich sein, wenn Sie verschiedene Teile einer Aufgabe verschiedenen Personen zuweisen, Teile einer Aufgabe Personen an verschiedenen Standorten zuweisen oder Teile einer Aufgabe zu unterschiedlichen Zeiten planen möchten.

10. (Optional) Außendienst-Qualitätsmanagement konfigurieren

    Fügen Sie Außendienst-Managementdie Prüferrolle hinzu. Überprüfer können Aufgaben überprüfen und Feedback geben. Mit der Rolle „wm_admin“ können Sie das Management-Plugin Außendienst (com.sn_fsm_quality) installieren.

Arbeitsaufträge konfigurieren

Außendienst-Management verwendet einen aufgabengesteuerten Prozess, bei dem jeder Arbeitsauftrag eine Liste wichtiger Aufgaben enthält. Bei der Erstellung eines Arbeitsauftrags wird sofort ein entsprechender Aufgabendatensatz generiert. Die aufgabengesteuerte Verarbeitung kann Struktur und Klarheit für komplexe Projekte schaffen.

Arbeitsaufträge sind die treibende Kraft hinter Außendienst-Management. Sie definieren, was Service Desk-Mitarbeiter Außendienst tun müssen, um ihre Aufträge abzuschließen.

Arbeitsaufträge folgen einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von Status. Die Status können je nach Konfiguration variieren. Wenn Sie beispielsweise Arbeitsaufträge vor ihrer Zuweisung qualifizieren möchten, können Sie die Qualifizierung aktivieren. Qualifizierung fügt die Status „Warten auf Qualifizierung“ und „Qualifiziert“ für den Arbeitsauftrag hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsstatus

Jeder Arbeitsauftrag erfordert mindestens eine Aufgabe. Es besteht die Möglichkeit, weitere hinzuzufügen, um alle Aspekte der Anforderung abzudecken. Obwohl Aufgaben verschiedenen Gruppen zugewiesen werden können und autonom von der Hauptarbeitsauftragsanforderung arbeiten, wirken sich der Fortschritt und der Abschluss dieser Aufgaben auf den Gesamtstatus des übergeordneten Arbeitsauftrags aus.

Vorkonfigurierte Beispielarbeitsaufträge sind im Plugin „ Außendienst-Management Demo Data“ (com.sng work Management.demo) enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Richten Sie optional eine oder mehrere Arbeitsauftragskonfigurationen ein.

- Arbeitsauftragsvorlagen konfigurieren

  Verwenden Sie Vorlagen, um Felder in einem Arbeitsauftrag auszufüllen. Wenn Sie beispielsweise regelmäßig bestimmte Kompetenzen oder Teile zu Arbeitsaufträgen hinzufügen, können Sie Vorlagen verwenden, um diese Felder schneller hinzuzufügen.

- Konfigurieren Sie den Qualifizierungsstatus für Arbeitsaufträge

  Lassen Sie eine Qualitätsprüfung zu, um sicherzustellen, dass der Arbeitsauftrag einen bestimmten Standard erfüllt, bevor er zum nächsten Schritt übergeht.

- Status-Flows werden angepasst

  Passen Sie Status-Flows an, um den Standardprozess zu ersetzen, der steuert, wie Anforderungen und die zugehörigen Aufgaben zwischen Status verschoben werden. Dies kann hilfreich sein, wenn Sie die Status, denen Arbeitsaufträge folgen, hinzufügen, entfernen oder ändern müssen.

- Konfigurieren der Vorlagenverwaltung für Außendienst

  Stellt erweiterte Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen bereit, mit denen die Vorlagen bei der Erstellung eines Arbeitsauftrags dynamisch arbeiten können.

- Signierte PDF-Zusammenfassungen für geschlossene Arbeitsaufträge konfigurieren

  Ermöglichen Sie Kunden, eine PDF-Datei digital zu signieren und zu bestätigen, dass Arbeitsaufträge geschlossen wurden. Es wird eine Zusammenfassung des Arbeitsauftrags erstellt, die die abgeschlossenen Aufgaben, die verwendeten und zurückgegebenen Teile, die Nebenkosten und die für die Durchführung der Arbeit erforderliche Zeit enthält.

Arbeitsauftragsvorlagen konfigurieren

Mit Arbeitsauftragsvorlagen können Sie schnell wohldefinierte Arbeitsaufträge erstellen.

Diese Vorlagen erstellen automatisch Aufgaben und Teileanforderungen für Arbeitsaufträge für allgemeine Aktivitäten, z. B. Password Reset oder Speichererweiterungen. Vorlagen für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben werden dem Produktkatalog hinzugefügt, wenn das Plugin Außendienst-Management aktiviert ist.

Sie können die erweiterten Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen aktivieren, indem Sie das Plugin „Vorlagenverwaltung“ für Außendienst (com.snc.fsm_template_management) aktivieren. Durch die Aktivierung dieses Plugins werden dem Produktkatalog die Quelltabellenzuordnung, die Attributzuordnung, die Vorlagen für Arbeitsauftragsaufgaben und die Arbeitsauftragsvorlagen hinzugefügt, mit denen Sie die Vorlage für ihre dynamische Funktion konfigurieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Vorlagenverwaltung für Außendienst.

Benutzer mit der Rolle „wm_admin“ oder „model_manager“ können Vorlagen für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben erstellen, bearbeiten und löschen.

Wenn Sie eine Vorlage erstellen, können Sie Wissensartikel für einen Arbeitsauftrag oder Arbeitsauftragsaufgaben verwenden. Anschließend können Sie dem Wissensartikel die Kontextsuche hinzufügen. Die Kontextsuche hilft Ihnen, eine Aufgabe mit relevanten Wissensartikeln zu erstellen oder zu bearbeiten, die auf dem Inhalt der Aufgabe basieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Suchfelder definieren: Geben Sie die Kriterien an, nach denen in den gewünschten Inhaltsquellen gesucht werden soll.
- Arbeitsauftragsformular: Fügen Sie dem Arbeitsauftragsformular das Feld „Ergebnisse der Kontextsuche“ hinzu. Konfigurieren Sie das Formular, und fügen Sie das Feld **Ergebnisse der Kontextsuche** an der gewünschten Stelle im Formular hinzu.
- Arbeitsauftragsaufgabenformular: Fügen Sie dem Arbeitsauftragsaufgabenformular das Feld „Kontextsuche“ hinzu. Konfigurieren Sie das Formular, und fügen Sie das Feld **Ergebnisse der Kontextsuche** an der gewünschten Stelle im Formular hinzu.
- Feld „Artikelanhang“: Legen Sie das Feld fest, an das der Wissensartikel angehängt wird. Konfigurieren Sie die Eigenschaft „ **glide.knowman.attach.fields“** so, dass das Feld **„work_notes“ eingeschlossen** wird.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Arbeitsauftragsvorlagen sind:

1. Arbeitsauftragsvorlage erstellen

   Verwenden Sie Arbeitsauftragsvorlagen, um Arbeitsaufträge mit wiederholbaren Informationen zu füllen. Beispielsweise können Vorlagen während des Vorlagenerstellungsprozesses eine Zuweisungsgruppe füllen. Dadurch wird sichergestellt, dass konsistente Informationen in allen zugehörigen Datensätzen enthalten sind.

2. (Optional) Wissensartikel für eine Arbeitsauftragsvorlage erstellen

   Helfen Sie Außendienst Technikern, beim Abschließen derselben Arten von Arbeitsaufträgen mit Wissensartikeln konsistent zu bleiben. Ein Wissensartikel kann beispielsweise Installationsleitfäden, Wartungsverfahren oder Prüflisten enthalten.

3. (Optional) Konfigurieren von SLAs für Außendienst-Management

   Verwenden Sie Arbeitsauftrags-SLAs, um sicherzustellen, dass SLAs rechtzeitig erfüllt werden. Arbeitsauftrags-SLAs können im Arbeitsauftrags- oder Arbeitsauftragsaufgabenformular angezeigt oder verwaltet werden, sodass sie leicht zugänglich sind.

Zugehörige Informationen

Sie verwaltet Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben

Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Wenden Sie eine Arbeitsauftragsvorlage an

Fügen Sie einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe einen Wissensartikel hinzu

Arbeitsauftragsvorlage erstellen

Außendienst-Management verwendet die Arbeitsauftragsvorlage als Informationsquelle zum Ausfüllen der Felder in Arbeitsaufträgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin oder model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitsauftragsvorlage füllt Arbeitsaufträge vorab mit wiederholbaren Informationen aus. Während des Vorlagenerstellungsprozesses können Sie Felder wie z. B. die Zuweisungsgruppe hinzufügen. Auf diese Weise können Sie Vorlagen erstellen, die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sowohl für Arbeitsaufträge als auch für Aufgaben geeignet sind, und stellen sicher, dass konsistente Informationen in allen zugehörigen Datensätzen enthalten sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Elemente:
   - **Alle** > **Product Catalog** > **Vorlagen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**.
   - **Alle** > **Außendienst** > **Katalog & Wissen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**.
   - **Alle** > **Vorlagen-Management** > **Arbeitsauftragsvorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Für Felder im Abschnitt „Aufgabeninformationen“ des Formulars können Sie auf **Aufgabenvorlage kopieren** klicken und die Informationen bei Bedarf aus einer Aufgabenvorlage hinzufügen.

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Informationen anfordern	
Name	[Erforderlich] Eindeutiger und beschreibender Name für diese Vorlage.
Kurzbeschreibung	[Erforderlich] Inhalt, der in das Feld **Kurzbeschreibung** eines Arbeitsauftrags kopiert wird, wenn diese Arbeitsauftragsvorlage verwendet wird. Die Ausnahme hiervon ist ein Arbeitsauftrag, der aus einer Incident-, Problem- oder Change-Anforderung erstellt wurde und immer die Kurzbeschreibung der Quellaufgabe verwendet, auch wenn eine Vorlage angewendet wird.
Beschreibung	Ausführlichere Beschreibung des Zwecks der Vorlage.
Checklistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus, um den aus dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Arbeitsaufträgen eine Prüfliste hinzuzufügen. Informationen zu Prüflisten finden Sie unter Prüflisten.
Workflow	Der Workflow für Arbeitsaufträge, die aus dieser Vorlage erstellt wurden.
Qualifizierungsgruppe	Die Qualifizierungsgruppe für Arbeitsaufträge, die aus dieser Vorlage erstellt wurden.
Aufgabeninformationen	
Arbeitskonfiguration	Die Arbeitskonfiguration für diese Aufgabe. Wenn Sie eine Arbeitskonfiguration auswählen, werden die Felder **Aufgabentyp** und **Arbeitstyp** automatisch ausgefüllt. Arbeitskonfigurationen müssen konfiguriert sein, damit dieses Feld angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Arbeitskonfigurationen konfigurieren.
Aufgabentyp	Der zu erstellende Aufgabentyp. Der Standardwert ist **Arbeitsauftragsaufgabe**.
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für diese Aufgabe. Wenn Sie mit der Eingabe der Beschreibung der Aufgabe beginnen, werden Felder für die nächste Aufgabe angezeigt.
Beschreibung	Eine Beschreibung dieser Aufgabe.
Aufgabenkompetenzen	Kompetenzen, die ein Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung der Aufgabe benötigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**, um anzugeben, dass diese Kompetenz zum Ausführen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist.
Teile und Quantität	Teileanforderungen und -mengen nach Bedarf. Wenn Sie **Teileanforderungen werden von Agents nicht benötigt** im Bildschirm für die Außendienstkonfiguration ausgewählt haben, werden die Felder für **Teile und Mengen** nicht angezeigt. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch** vor allen Teilen, die zum Ausführen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich sind.
Einsatzplanungsgruppe	Die Einsatzplanungsgruppe, die zur Auswahl der Personen verwendet wird, die die Aufgabe erledigen. ServiceNow filtert standardmäßig die Liste der verfügbaren Einsatzplanungsgruppen nach ihrer Nähe zum Einsatzort der Arbeitsauftragsaufgabe. Wenn die Eigenschaft **work.management.limit.location** auf **false** festgelegt ist, werden alle Einsatzplanungsgruppen zur Auswahl angezeigt, ohne dass der Standort berücksichtigt wird. Wenn nur eine Einsatzplanungsgruppe für eine Arbeitsauftragsaufgabe an einem bestimmten Standort verfügbar ist, fügt ServiceNow automatisch diese Gruppe in dieses Feld ein. Wenn die Option **Außendienst verwendet nicht die Einsatz-Warteschlange** im Bildschirm für die Außendienstkonfiguration ausgewählt ist, wird dieses Feld nicht angezeigt.
Abhängig von	Identifiziert die Aufgabe der Aufgaben, die abgeschlossen werden müssen, bevor diese Aufgabe ausgeführt werden kann. Sie können erst dann einen Eintrag in der ersten Aufgabe erstellen, wenn Sie nachgelagerte Aufgaben erstellt haben.
Checklistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus, um den aus dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Aufgaben eine Prüfliste hinzuzufügen.
Arbeitstyp	Die Art der Arbeit, die von einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zum Abschließen der Aufgabe ausgeführt werden soll. ○ Reparatur brechen ○ Installieren ○ Geplante Wartung Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitstypen für eine Arbeitsauftragsaufgabe.
Benötigt Crew	Indikator für den Arbeitstyp, der Arbeitsauftragsaufgaben zugeordnet ist und erfordert, dass eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern daran arbeitet. Administratoren oder Initiatoren können diese Option auswählen oder deaktivieren.

4. Fügen Sie dem Abschnitt „Anforderungsinformationen“ der Vorlage bei Bedarf ein Feld hinzu:

   a. Klicken Sie auf **Felder bearbeiten**, und wählen Sie das Feld in der Auswahlliste aus.

   b. Fügen Sie dem Feld einen Wert hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol neben dem Feld, und aktivieren Sie die Option **Anzeigen**, wenn dieses Feld angezeigt werden soll, wenn diese Vorlage aus dem Außendienstkatalog ausgewählt wird. Aktivieren Sie bei Bedarf die Option **Obligatorisch**, um dieses Feld zu einem Pflichtfeld zu machen.

5. Fügen Sie bei Bedarf dem Abschnitt „Aufgabeninformationen“ der Vorlage beliebig viele Felder aus der im Feld **Aufgabentyp** ausgewählten Tabelle hinzu.
   a. Klicken Sie auf **Felder bearbeiten**, und wählen Sie das Feld in der Auswahlliste aus.
   b. Fügen Sie dem Feld einen Wert hinzu.
6. Wenn Sie mit Aufgaben arbeiten, können Sie auf die Schaltflächen „Min“ und „Max“ klicken, um Aufgabeninformationen zu erweitern und einzuklappen.
   Bei Bedarf können Sie die Reihenfolge der Aufgaben auch mithilfe von Drag-&-Drop ändern. Wenn Sie die Option **Mit Vorlagen wird kein eigenes Katalogelement erstellt** im Bildschirm für die Außendienstkonfiguration festlegen, wird im Vorlagenbildschirm die Schaltfläche **Veröffentlichen** angezeigt. Sie können auf diese Schaltfläche klicken, wenn Sie eine Vorlage manuell als Element im Katalog veröffentlichen möchten. Wenn die Option auf **Mit Vorlagen wird ein eigenes Katalogelement erstellt** festgelegt ist, wird die Schaltfläche **Veröffentlichen** nicht angezeigt, und die Vorlage wird dem Katalog automatisch hinzugefügt.
7. Klicken Sie, nachdem Sie alle Eingaben vorgenommen haben, auf **Absenden**.

Wissensartikel für eine Arbeitsauftragsvorlage erstellen

Sie können Wissensartikel und Leitfäden (z. B. Installationsleitfäden, Wartungsverfahren und Prüflisten) der Standard-Knowledge Base für Hardware-, Software- und Verbrauchsgütervorlagen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin oder model_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Elemente:
   - **Product Catalog** > **Vorlagen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**
   - **Außendienst** > **Katalog & Wissen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Arbeitsauftragsvorlage“ in geeigneter Weise aus.

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Informationen anfordern	
Name	[Erforderlich] Eindeutiger und beschreibender Name für diese Vorlage.
Kurzbeschreibung	[Erforderlich] Inhalt, der in das Feld **Kurzbeschreibung** eines Arbeitsauftrags kopiert wird, wenn diese Arbeitsauftragsvorlage verwendet wird. Die Ausnahme hiervon ist ein Arbeitsauftrag, der aus einer Incident-, Problem- oder Change-Anforderung erstellt wurde und immer die Kurzbeschreibung der Quellaufgabe verwendet, auch wenn eine Vorlage angewendet wird.
Beschreibung	Ausführlichere Beschreibung des Zwecks der Vorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Checklistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus, um den aus dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Arbeitsaufträgen eine Prüfliste hinzuzufügen. Informationen zu Prüflisten finden Sie unter Prüflisten.
Workflow	Der Workflow für Arbeitsaufträge, die aus dieser Vorlage erstellt wurden.
Qualifizierungsgruppe	Die Qualifizierungsgruppe für Arbeitsaufträge, die aus dieser Vorlage erstellt wurden.
Aufgabeninformationen	
Arbeitskonfiguration	Die Arbeitskonfiguration für diese Aufgabe. Wenn Sie eine Arbeitskonfiguration auswählen, werden die Felder **Aufgabentyp** und **Arbeitstyp** automatisch ausgefüllt. Arbeitskonfigurationen müssen konfiguriert sein, damit dieses Feld angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Arbeitskonfigurationen konfigurieren.
Aufgabentyp	Der zu erstellende Aufgabentyp. Der Standardwert ist **Arbeitsauftragsaufgabe**.
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für diese Aufgabe. Wenn Sie mit der Eingabe der Beschreibung der Aufgabe beginnen, werden Felder für die nächste Aufgabe angezeigt.
Beschreibung	Eine Beschreibung dieser Aufgabe.
Aufgabenkompetenzen	Kompetenzen, die ein Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung der Aufgabe benötigt. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**, um anzugeben, dass diese Kompetenz zum Ausführen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist.
Teile und Quantität	Teileanforderungen und -mengen nach Bedarf. Wenn Sie **Teileanforderungen werden von Agents nicht benötigt** im Bildschirm für die Außendienstkonfiguration ausgewählt haben, werden die Felder für **Teile und Mengen** nicht angezeigt. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch** vor allen Teilen, die zum Ausführen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich sind.
Einsatzplanungsgruppe	Die Einsatzplanungsgruppe, die zur Auswahl der Personen verwendet wird, die die Aufgabe erledigen. ServiceNow filtert standardmäßig die Liste der verfügbaren Einsatzplanungsgruppen nach ihrer Nähe zum Einsatzort der Arbeitsauftragsaufgabe. Wenn die Eigenschaft **work.management.limit.location** auf **false** festgelegt ist, werden alle Einsatzplanungsgruppen zur Auswahl angezeigt, ohne dass der Standort berücksichtigt wird. Wenn nur eine Einsatzplanungsgruppe für eine Arbeitsauftragsaufgabe an einem bestimmten Standort verfügbar ist, fügt ServiceNow automatisch diese Gruppe in dieses Feld ein. Wenn die Option **Außendienst verwendet nicht die Einsatz-Warteschlange** im Bildschirm für die Außendienstkonfiguration ausgewählt ist, wird dieses Feld nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Abhängig von	Identifiziert die Aufgabe der Aufgaben, die abgeschlossen werden müssen, bevor diese Aufgabe ausgeführt werden kann. Sie können erst dann einen Eintrag in der ersten Aufgabe erstellen, wenn Sie nachgelagerte Aufgaben erstellt haben.
Checklistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus, um den aus dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Aufgaben eine Prüfliste hinzuzufügen.
Arbeitstyp	Die Art der Arbeit, die von einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zum Abschließen der Aufgabe ausgeführt werden soll. ○ Reparatur brechen ○ Installieren ○ Geplante Wartung Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitstypen für eine Arbeitsauftragsaufgabe.
Benötigt Crew	Indikator für den Arbeitstyp, der Arbeitsauftragsaufgaben zugeordnet ist und erfordert, dass eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern daran arbeitet. Administratoren oder Initiatoren können diese Option auswählen oder deaktivieren.

Alle Hardware-, Software- und Verbrauchsgüter, die Sie erstellen und der neuen Vorlage zuweisen, werden in der zugehörigen Liste **Wissen** im Vorlagendatensatz angezeigt.

Konfigurieren von SLAs für Außendienst-Management

SLAs bestimmen, wann die Arbeit an einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen sein soll. SLAs sind wichtig, um die Einhaltung des Zeitplans für Arbeitsaufträge zu gewährleisten. Beispielsweise können Sie vertraglich dazu verpflichtet sein, Arbeitsauftragsaufgaben innerhalb einer bestimmten Zeit abzuschließen. Sie können SLA verwenden, um sicherzustellen, dass die vertragliche Verpflichtung erfüllt wird.

Konfiguration – Übersicht

Arbeitsaufträge und Aufgaben einrichten:

1. Arbeitsauftrags-SLA verwalten

   Verwalten Sie SLAs, die Sie konfiguriert haben. Sie können SLAs erstellen oder bereits erstellte SLAs ändern.

2. (Optional) Zeigen Sie eine Aufgabe mit einem SLA an

   Sie können alle Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen, die mit Arbeitsaufträgen mit SLAs verknüpft sind.

3. (Optional) SLA-Timing aus einem Arbeitsauftrag anhalten und fortsetzen

   Sie können die Zeitmessung für eine Arbeitsauftrags-SLA aus dem Arbeitsauftrag anhalten und später fortsetzen.

4. (Optional) SLA-Timing aus einer Arbeitsauftragsaufgabe anhalten und fortsetzen

   Das Timing für ein Arbeitsauftrags-SLA aus der Arbeitsauftragsaufgabe anhalten und fortsetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. (Optional) SLA aus Arbeitsauftrag löschen

   Sie können eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) aus einem Arbeitsauftrag entfernen, sie aber zur Verwendung mit anderen Arbeitsaufträgen verfügbar lassen.

Arbeitsauftrags-SLA verwalten

Sie können Arbeitsauftrags-SLAs über das Formular für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zu den Aktivitäten gehören das Anhalten und Fortsetzen von SLAs und das Löschen von SLAs aus einem Arbeitsauftrag.

Prozedur

Um die Liste der Arbeitsaufträge mit SLAs anzuzeigen, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftrags-SLAs**.

Zeigen Sie eine Aufgabe mit einem SLA an

Sie können alle Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen, die mit Arbeitsaufträgen mit SLAs verknüpft sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsaufgaben mit SLAs**.

   Aufgaben, die hinter dem Zeitplan hinterherhinken, werden in Abhängigkeit davon, wie überfällig sie sind, hervorgehoben.

2. Um SLAs für einen Arbeitsauftrag anzuzeigen, wählen Sie im Arbeitsauftragsformular die zugehörige Liste **Aufgaben-SLAs** aus.

   Die Informationen in dieser Liste umfassen:

Arbeitsauftragsformular

Informationen	Beschreibung
Tatsächlich verstrichene Zeit	Gesamtlaufzeit der Servicelevel-Vereinbarung (SLA) seit dem Start, einschließlich der Zeit, die seit einem Verstoß verstrichen ist.
Tatsächlich verstrichener Prozentsatz	Gesamtprozentsatz des verstrichenen SLA-Zeitraums. Dieser Wert kann nach einem Verstoß über 100 % steigen und erhöht sich, bis die Aufgabe abgeschlossen ist.
Tatsächlich verbleibende Zeit	Verbleibende Gesamtzeit, bis ein Verstoß gegen diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) eintritt. Wenn der **tatsächlich verstrichene Prozentsatz** 100 % erreicht, wird dieser Wert auf **0 Sekunden** festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen	Beschreibung
Verstrichene Geschäftszeit	Zeitraum, der für diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) innerhalb des Geschäftskalenders verstrichen ist. Wenn sich der Geschäftskalender für diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) beispielsweise an Werktagen von 8.00 bis 17.00 Uhr erstreckt, wird die Laufzeit für die SLA nur zwischen diesen Stunden und nicht am Wochenende berechnet. Wenn kein Geschäftskalender aktiv ist, entspricht die verstrichene Geschäftszeit der tatsächlich verstrichenen Zeit.
Verstrichene Geschäftszeit (Prozent)	Prozentsatz des SLA-Zeitraums, der im Geschäftskalender für diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstrichen ist. Wenn kein Geschäftskalender aktiv ist, entspricht der Prozentsatz der verstrichenen Geschäftszeit dem tatsächlich verstrichenen Prozentsatz.
Verbleibende Geschäftszeit	Verbleibende Zeit im Geschäftskalender, bis ein Verstoß gegen diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) eintritt. Wenn kein Geschäftskalender aktiv ist, entspricht die verbleibende Geschäftszeit der tatsächlich verbleibenden Zeit. Wenn der Wert im Feld **Verstrichene Geschäftszeit (Prozent)** 100 % erreicht, wird dieser Wert auf **0 Sekunden** festgelegt.

SLA-Timing aus einem Arbeitsauftrag anhalten und fortsetzen

Sie können die Zeitmessung für eine Arbeitsauftrags-SLA aus dem Arbeitsauftrag anhalten und später fortsetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_initiator, wm_qualifier, wm_dispatcher oder eine Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dies ist nützlich, wenn ein Qualifizierer oder Einsatzplaner auf Informationen von der betroffenen Person wartet oder andere Aktionen durchgeführt werden, bevor der Arbeitsauftrag fortgesetzt wird.

Hinweis:
Initiatoren können die SLAs, die an Arbeitsaufträge angehängt sind, die sie anhalten oder fortsetzen, nicht anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Arbeitsauftrag mit einer Servicelevel-Vereinbarung (SLA), indem Sie den für ihre Rolle sichtbaren Pfad verwenden:
   - **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftrags-SLAs**
   - **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Auf Qualifizierung wartend**
   - **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsaufträge im Entwurf**
2. Wählen Sie einen aktiven Arbeitsauftrag aus.
3. Fügen Sie im Arbeitsauftragsdatensatz eine Arbeitsnotiz hinzu, in der erklärt wird, warum der Arbeitsauftrag angehalten wird.
4. Wählen Sie **Anhalten** aus.

   Das System legt die **Phase** der SLA auf **Angehalten** fest.
5. Wählen Sie **Fortsetzen**, um das SLA neu zu starten.

   Das System setzt die SLA auf die vorherige Phase zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Timing aus einer Arbeitsauftragsaufgabe anhalten und fortsetzen

Sie können die Zeitmessung für eine Arbeitsauftrags-SLA aus einer Arbeitsauftragsaufgabe anhalten und später fortsetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent oder eine Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dies ist für Service Desk-Mitarbeiter nützlich, da sie so die Möglichkeit haben, das Timing für den übergeordneten Arbeitsauftrag anzuhalten, wenn sie auf Informationen warten oder darauf, dass andere Aktionen ausführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Arbeitsauftragsaufgabe mit einer Servicelevel-Vereinbarung (SLA), indem Sie den für ihre Rolle sichtbaren Pfad verwenden:
   - **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftragsaufgaben mit SLAs**
   - **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Meine Arbeitsauftragsaufgaben**
   - **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Mir zugewiesen**
2. Wählen Sie eine aktive Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Fügen Sie eine Arbeitsnotiz hinzu, in der erläutert wird, warum Sie den Arbeitsauftrag anhalten.
4. Wählen Sie unter „ **Zugehörige Links“ Arbeitsauftrag aussetzen**.

   Das System legt die **Phase** der SLA auf **Angehalten** fest.
5. Wählen Sie **Arbeitsauftrag fortsetzen**, um das SLA neu zu starten.

   Das System setzt die SLA auf die vorherige Phase zurück.

SLA aus Arbeitsauftrag löschen

Sie können eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) aus einem Arbeitsauftrag entfernen, sie aber zur Verwendung mit anderen Arbeitsaufträgen verfügbar lassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftrags-SLAs**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste **Aufgaben-SLAs** das Kontrollkästchen neben dem SLA-Namen.
4. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** die Option **Löschen** aus.

Arbeitsauftragsstatus

Arbeitsaufträge folgen einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von Status, die im Feld Status im Arbeitsauftragsdatensatz angezeigt werden.

Die angezeigten Anforderungsstatus hängen von der Anwendung Außendienst-Management ab, wie in der Tabelle angegeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Je nach Konfiguration können Sie Arbeitsaufträge entweder nach dem Entwurf qualifizieren oder sie sind sofort versandbereit. Weitere Informationen zum Einrichten der Qualifizierung finden Sie im Abschnitt „Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich“ in Konfigurationen globaler Domänen.

Erstellen oder ändern Sie UI-Aktionen, um sie den Formularen „Arbeitsauftrag“ [wm_order] und „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] hinzuzufügen. Verwenden Sie diese Aktionen, um Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben von einem Status in den nächsten zu verschieben oder um bestimmte Aktionen auszuführen, z. B. das Starten von Fragebogen. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Aktionen

Außendienst-Management Arbeitsauftragsstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Qualifizierer hat die Arbeit noch nicht endgültig beschrieben.
Auf Qualifizierung wartend	Der Arbeitsauftrag wurde entworfen, wurde jedoch nicht qualifiziert. **Hinweis:** Dieser Status wird nur angezeigt, wenn die Qualifizierung aktiviert ist.
Qualifiziert	Die Anforderung wurde genehmigt und kann zugewiesen werden. **Hinweis:** Dieser Status wird nur angezeigt, wenn die Qualifizierung aktiviert ist.
Versandbereit	Die Anforderung kann zugewiesen werden. **Hinweis:** Dieser Status wird nur angezeigt, wenn die Qualifizierung deaktiviert ist.
Zugewiesen	Die Anforderung wartet auf die Annahme durch den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter Außendienst.
Akzeptiert	Der Service Desk-Mitarbeiter Außendienst akzeptiert die Anforderung und ist zur Bearbeitung bereit.
In Bearbeitung	Die Arbeit an der Anforderung hat begonnen.
Abgeschlossen	Die Anforderung wurde wie spezifiziert abgeschlossen.
Unvollständig geschlossen	Die Anforderung konnte nicht wie spezifiziert abgeschlossen werden.
Abgebrochen	Die Anforderung wurde abgebrochen.

Hinweis:
Wenn Sie die Qualifizierung aktiviert haben und dann deaktivieren, werden alle vorhandenen Arbeitsaufträge, die auf die Qualifizierung warten, sich im Entwurf befinden oder bereits qualifiziert sind, auf versandbereit gesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie den Qualifizierungsstatus für Arbeitsaufträge

Aktivieren Sie die Qualifizierung von Arbeitsaufträgen, damit Arbeitsaufträge vom Entwurf in den Status „Wartet auf Qualifizierung“ übergehen und dann qualifiziert werden, bevor sie versandbereit sind. Die Qualifizierung ermöglicht eine Qualitätsprüfung, um sicherzustellen, dass der Arbeitsauftrag einen bestimmten Standard erfüllt, bevor er zum nächsten Schritt übergeht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**.
2. Aktivieren Sie den Schalter mit der Meldung, dass **für neue Anforderungen eine Qualifizierung erforderlich ist**.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Status-Flows werden angepasst

Status-Flows steuern die Reihenfolge, in der Datensätze in den Außendienst-Management -Anwendungen zwischen Status wechseln.

Funktionsweise von Außendienst-Management Aufgabenstatus-Flows

Status-Flows ersetzen den Standardprozess, der den Statusübergang von Anforderungen und der zugehörigen Aufgaben steuert. Das ServiceNow-System erstellt Geschäftsregeln, Clientskripts und UI-Aktionen, die die von Ihnen angegebenen Übergänge und Feldsteuerelemente ausführen. Diese Programmierelemente bleiben in Gebrauch, solange wie die Status-Flow-Datensätze, die sie verwenden, vorhanden sind. Wenn Status-Flows in der Tabelle Außendienst-Management gelöscht werden, versucht das System, alle unnötigen Programmierelemente zu löschen, die in dieser Tabelle erstellt wurden. Sie können die Auswahlmöglichkeiten für das Statusfeld auf gültige Status für den Übergang begrenzen, basierend auf dem Ausgangsstatus.

Wichtig:
Zum Erstellen und Anpassen von Status-Flows ist Skripting-Wissen erforderlich.

Status-Flows bieten die folgenden Steuerelemente:

- **Manuelle Übergänge:** Eine UI-Aktion, die automatisch vom System erstellt wird, wenn Sie eine Bedingung oder ein Skript angeben, initiiert einen Übergang.
- **Automatische Übergänge:** Eine Geschäftsregel, die automatisch vom System erstellt wird, wenn Sie eine Bedingung und ein Skript angeben, initiiert einen Übergang, wenn Änderungen an einer Anforderung oder Aufgabe vorgenommen werden.

Benutzer mit der Rolle wm_admin können folgende Aufgaben ausführen:

- Sie können Arbeitsauftrags-Flows und Arbeitsaufgaben-Flows erstellen, lesen, hinzufügen, aktualisieren oder löschen.
- Events für bestimmte Statusübergänge auslösen
- Wechseln Sie automatisch in einen anderen Status, wenn sich die Daten in einer Anforderung oder ihrer Aufgabe ändern, oder ändern Sie den Status manuell, wenn der Anwender eine Schaltfläche auswählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Auswahlliste für das Feld „Status“ auf diejenigen Endstatus beschränken, die gültige Übergänge vom angegebenen Ausgangsstatus sind.
- Sichtbarkeit und Verhalten ausgewählter Felder in einer Zieltabelle steuern, wenn sich der Status von Datensätzen in dieser Tabelle ändert.
- Benutzerdefinierte Status-Flows erstellen. Deaktivieren Sie die Option **Status-Flows sind aktiviert** im Konfigurationsbildschirm.

Mit Status-Flows verfügbare Funktionen

- **Benutzerdefinierte Übergänge:** Passen Sie die Reihenfolge an, in der Status für Anforderungen und Aufgabendatensätze geändert werden können.
- **Feldsteuerelemente:** Steuern Sie das Verhalten und die Sichtbarkeit bestimmter Felder, wenn sich der Status einer Aufgabe ändert oder ein bestimmter Endstatus erreicht wird.
- **Statusauswahlliste:** Beschränken Sie die im Statusfeld eines Aufgabendatensatzes angebotenen Werte auf gültige Status für diesen Übergang. Dies ist dasselbe Clientskript, das das System zum Verwalten von Feldsteuerelementen für Statusübergänge erstellt.
- **Ereignisse:** Lösen Ereignisse aus, wenn ein Statusübergang stattfindet oder wenn ein Datensatz einen bestimmten Endstatus erreicht.

Start- und Endstatus

Benutzer mit der Rolle „wm_admin“ können einen anwenderdefinierten Status-Flow für die -Verarbeitung erstellen, die auftritt, wenn ein Aufgabendatensatz einen bestimmten Statusübergang vollzieht. Diese Datensätze erfordern einen Ausgangsstatus und einen Endstatus, und die Verarbeitung erfolgt während des Übergangs zwischen den beiden Status. Um eine Verarbeitung durchzuführen, wenn ein Aufgabendatensatz einen bestimmten Endstatus erreicht, müssen Sie den Endstatus definieren. In einigen Fällen kann ein Status-Flow nur einen Startstatus haben, z. B. wenn Sie eine Art Bereinigung durchführen, nachdem eine Aufgabe abgebrochen wurde. Wenn die Verarbeitung im Datensatz auf mehr als einen Statusübergang angewendet wird, besitzt ein Status-Flow möglicherweise keinen Start- oder Endstatus. Die Lösung hierfür lautet, die Geschäftsregel oder das Clientskript in einem Status-Flow-Datensatz zu speichern und eine Bedingung zu erstellen, die die Verarbeitung für alle Statusänderungen auslöst, für die sie erforderlich ist.

Ein Beispiel hierfür in Außendienst-Management ist die Geschäftsregel Rollup für Changes in der Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task]. Mit dieser Geschäftsregel werden Statusänderungen in Aufgaben für den übergeordneten Arbeitsauftrag zusammengefasst.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Anpassungen des Status-Flows sind:

1. Status-Flows für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben konfigurieren

   Konfigurieren Sie die Status, zwischen denen sich Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben bewegen. Dies kann hilfreich sein, wenn Sie eine bestimmte Reihenfolge von Status haben, die bei der Nachverfolgung der Arbeit helfen.

2. (Optional) Außerkraftsetzung des Status-Flow-Wörterbuchs

   Definieren Sie den Startstatus für alle neuen Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben mit Außerkraftsetzung des Wörterbuchs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. (Optional) Arbeitsnotizen in Status-Flows

   Fügen Sie Arbeitsauftragsaufgaben anwenderdefinierte Arbeitsnotizen hinzu, wenn sie einen bestimmten Status erreichen. Sie können beispielsweise die Notiz „Aufgabe von Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt“ in den Status-Flow „Ablehnen“ aufnehmen.

4. (Optional) Feldsteuerelemente in Status-Flows

   Legen Sie fest, was geschieht, wenn das System einen bestimmten Statusübergang erkennt. Beispielsweise können Sie möchten, dass das Feld Problem sichtbar ist, wenn ein Incident in den Status Problem ausstehend übergeht.

5. (Optional) Events bei Statusänderungen auslösen

   Konfigurieren Sie einen Status-Flow, um ein registriertes Systemereignis auszulösen, wenn eine Aufgabe von einem Startstatus in einen angegebenen Endstatus übergeht. Sie können beispielsweise Ereignisse verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen auszulösen und Skriptaktionen zu erstellen.

6. (Optional) Statusübergänge neu erstellen

   Status-Flows neu erstellen, wenn eine Diskrepanz zwischen vorhandenen und neuen sys_ids auftritt.

7. (Optional) Statusflussbereinigung

   Bereinigen Sie die Business-Regeln, Client-Skripts und UI-Aktionen, die das System erstellt hat, um anwenderdefinierte Übergänge durchzuführen, die nur vorhanden sind, solange die Status-Flow-Datensätze vorhanden sind, die sie verwenden.

Status-Flows für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben konfigurieren

Status-Flows steuern die Reihenfolge, in der Arbeitsaufträge und Arbeitsaufgaben von einem Status in den nächsten übergehen. Sie können Status-Flows anpassen, um die Reihenfolge der Statusübergänge von Datensätzen in Service Management-Anwendungen zu steuern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Definieren Sie alle möglichen Statusübergänge, die den Lebenszyklus eines Arbeitsauftrags ausmachen. Das Anpassen von Status-Flows erfordert jedoch Skripting-Kenntnisse.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Bevor Sie einen Status-Flow anpassen, erstellen Sie eine Kopie des Status-Flow-Datensatzes für den Übergang, den Sie ändern möchten, und führen Sie alle Anpassungen im kopierten Datensatz durch. Dadurch kann das System den standardmäßigen Status-Flow-Datensatz während eines Upgrades automatisch aktualisieren, und bei Bedarf können Sie den Standarddatensatz wiederherstellen.

Hinweis:
Die zugehörigen Listen namens **Status** -Feld im Datensatz ist immer schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Außendienst** Wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:
   - **Arbeitsauftrags-Flows**
   - **Arbeitsaufgaben-Flows**

   Wichtig:
   Stellen Sie sicher, dass Sie den ursprünglichen Datensatz deaktivieren, damit das System ihn nicht verwenden kann.

2. Öffnen Sie den Datensatz für den Übergang, den Sie anpassen möchten.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Formularheader, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** aus.
   Das System löscht alle Werte aus **Business-Regel** und **UI-Aktion** Felder. Oben im Formular wird eine Benachrichtigung angezeigt, die die ausgeführte Aktion beschreibt.
4. Stellen Sie sicher, dass **Aktiv** Checkbox ist aktiviert.
5. Konfigurieren Sie im entsprechenden Abschnitt eine Übergangsmethode:
   - **Manuell:**Klicken Sie auf **UI-Aktion** erstellen, um eine Schaltfläche im Formular zu erstellen, mit der Anwender den Übergang manuell ausführen können. Das System verwendet den Wert im Feld **Name** als Bezeichnung für die UI-Aktion. Die UI-Aktion führt das Skript im Feld **Manuelles Skript** aus, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
   - **Automatisch**: Klicken Sie auf **Business-Regel erstellen**, um die Geschäftsregel zu erstellen. Die Geschäftsregel führt das Skript im Feld **Automatisches Skript** aus, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
6. Klicken Sie auf **Client-Skript** erstellen, um das Skript zu erstellen, das die in der Auswahlliste des **Felds** „Status“ eines Datensatzes verfügbaren Werte auf gültige Status für diesen Übergang beschränkt.
7. Füllen Sie den Abschnitt **Feldsteuerelemente** aus, um zu steuern, wie bestimmte Felder angezeigt werden, wenn sich die Status eines Datensatzes ändern.

   Hinweis:
   Das System erzwingt die Feldsteuerelemente mit demselben Clientskript, das Sie erstellt haben, um die Auswahlliste für das Feld **Status** zu filtern.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
9. Öffnen Sie den kopierten Quelldatensatz erneut, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   Wenn Sie den ursprünglichen Datensatz deaktivieren, kann das System ihn normal aktualisieren, wenn die Instanz aktualisiert wird. Dadurch wird auch verhindert, dass das System den Datensatz anstelle des benutzerdefinierten Status-Flows verwendet.
10. Öffnen Sie den kopierten Status-Flow-Datensatz, den Sie anpassen möchten.
11. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Flow-Formular für Arbeitsaufgaben

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom ServiceNow®-System automatisch generierte Datensatznummer.
[Erforderliche] Tabelle	Tabelle, in der der Status-Flow-Datensatz ausgeführt wird. Die möglichen Tabellen lauten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task] ○ Arbeitsauftrag [wm_order]
Anfangsstatus	Name des Status zu Beginn des Übergangs.
Endstatus	Name des Status bei Ende des Übergangs.
Client-Skript	Client-Skript, das für diesen Übergang ausgeführt werden soll. Das Clientskript steuert die verfügbaren Start- und Endstatus, die Sie auswählen können, indem Sie den Inhalt der Auswahlliste **Status** auf gültige Status einschränken.
Event	Name eines vorhandenen Ereignisses, das beim Auftreten dieses Übergangs ausgelöst wird.
Name	[Erforderlich] Statusname, wie er in der Auswahlliste angezeigt wird.
Rollen	Rollen, die zum Konfigurieren des Felds **Status** erforderlich sind, für das der benutzerdefinierte Übergang verwendet wird.
Aktiv	Durch Umschalten aktivieren oder deaktivieren Sie diesen Status-Flow-Datensatz.
Klasse	Verfügbare Status-Flow-Klassen: ○ Status-**Flow:**Datensätze, die für Status-Flows in allen aufgabenbasierten Tabellen erstellt wurden, mit Ausnahme der Tabellen im Außendienst-Management. ○ **Arbeitsauftrags-Flow:** Datensätze, die für Status-Flows in der Tabelle „Arbeitsauftrag“ [wm_order] erstellt wurden. ○ **Arbeitsaufgaben-Flow:** Datensätze, die für Status-Flows in der Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] erstellt wurden. Dieses Feld ist für Benutzer mit der Administrator-Rolle obligatorisch. Benutzer mit der Rolle wm_admin können nur Status-Flow-Datensätze in den Klassen **Arbeitsauftrags-Flow** und **Arbeitsaufgaben-Flow** erstellen und dieses Feld in dem Datensatz nicht bearbeiten.
Überschreiben	Standardstartwert für das Feld **Status** für alle neuen Datensätze für die im Status-Flow-Datensatz angegebene Tabelle.
Arbeitsnotizen	Kommentare zu diesem Status-Flow-Übergang.
Anmerkung	Details zum benutzerdefinierten Datensatz.
Manuell (Führt Skripts von einer UI-Aktion aus, bei der der Benutzer auf eine Schaltfläche oder einen zugehörigen Link klicken muss.)	
Manuelle Bedingungszeichenfolge	Bedingungen zum Aktivieren einer UI Action, die nicht mit dem Condition Builder definiert werden kann. Mit dieser Zeichenfolge können Sie beispielsweise UI-Aktionen für mobile Geräte definieren. Diese Bedingung besitzt eine **[und]**-Beziehung mit der Bedingung im Feld **Manuelle Bedingung**.
Manuelle Bedingung	Bedingungsgenerator zum Aktivieren einer UI-Aktion, die für Felder in der Zieltabelle definiert werden kann. Diese Bedingung besitzt eine **[und]**-Beziehung mit der Bedingung im Feld **Manuelle Bedingungszeichenfolge**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Manuelles Skript	Skript, das definiert, was die UI Action tut, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Dieses Skript wird ausgeführt, wenn der Benutzer auf eine Schaltfläche oder einen zugehörigen Link klickt.
UI Action	[Schreibgeschützt] Benennt die UI-Aktion, die für diesen Übergang aktiviert werden soll. Standardmäßig erstellt diese UI-Aktion eine Schaltfläche im Aufgabenformular. Klicken Sie auf **UI-Aktion erstellen**, um die Schaltfläche zu erstellen. Die Schaltfläche übernimmt den Namen des Status-Flow-Datensatzes, in dem sie erstellt wurde.
Automatisch (Führt eine Geschäftsregel automatisch aus, wenn ein Aufgabendatensatz geändert und aktualisiert wird.)	
Automatische Bedingungszeichenfolge	Bedingungen zum Ausführen der Geschäftsregel, die nicht mit dem Bedingungsgenerator definiert werden können. Verwenden Sie diese Bedingung beispielsweise, um zu bewerten, ob der vorgeschlagene Übergang ein gültiger Flow ist. Diese Bedingung besitzt eine **[und]**-Beziehung mit der Bedingung im Feld **Automatische Bedingung**.
Automatische Bedingung	Bedingungen für die Ausführung der Business Rule, die für Felder in der Zieltabelle definiert werden können. Diese Bedingung weist eine **[and]**-Beziehung mit der Bedingung im **Zeichenfolgenfeld für automatische Bedingung** auf.
Automatisches Skript	Skript, das zusätzliche Arbeiten ausführt, wenn die Bedingung erfüllt ist. Dieses Skript kann Aufgaben ausführen, z. B. das Datum und die Uhrzeit des Übergangs aktualisieren oder jemanden über einen Meilenstein benachrichtigen.
Business Rule	Name der Business Rule, die für diesen Übergang erstellt wurde. Die Geschäftsregel hat eine Bedingung, um die Gültigkeit des Flows sicherzustellen. Wenn diese Bedingung „true“ ist, führt die Geschäftsregel den gewünschten Übergang aus und verwendet den Start- und Endstatus aus dem Formular „Arbeitsauftrags-Flow“ oder „Arbeitsaufgaben-Flow“.
Feldsteuerelemente (Legt Feldeigenschaften fest, wenn ein Datensatz zwischen Status wechselt.)	
Pflichtfelder	Felder, die erforderlich sind, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Schreibgeschützte Felder	Felder, die als schreibgeschützt festgelegt werden, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Sichtbare Felder	Felder, die beim Auftreten dieses Übergangs sichtbar gemacht werden oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Nicht obligatorisch	Felder, die als optional festgelegt werden, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Nicht schreibgeschützt	Felder, die bearbeitet werden können, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Nicht sichtbar	Felder, die ausgeblendet werden, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außerkraftsetzung des Status-Flow-Wörterbuchs

Eine Dictionary-Übersteuerung in einem Statusfluss definiert den Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in einer bestimmten Tabelle. Sie legen eine Außerkraftsetzung in Tabellen fest, die nur eine Basistabelle erweitern, sodass Ihre Anpassungen nur auf die erweiterte Tabelle angewendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Außendienst** Wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:
   - **Arbeitsauftrags-Flows**
   - **Arbeitsaufgaben-Flows**
2. Wählen Sie in einem Status-Flow-Datensatz einen **Endstatus** aus.

   Dies ist der Übersteuerungswert, der zum Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in der genannten Tabelle wird.
3. Klicken Sie auf **Standardwert erstellen**.
   Das System fügt in das Feld **Außerkraftsetzung des Wörterbuchs** einen Statuswert ein, der dem Feld in der Aufgabentabelle entspricht, die von der Außerkraftsetzung betroffen ist. Das Feld Dictionary-Übersteuerung ist schreibgeschützt. Nachdem die Übersteuerung erstellt wurde, blendet das System die Schaltfläche **Standardwert erstellen** in allen nachfolgenden Statusflussformularen für diese Tabelle aus.

Arbeitsnotizen in Status-Flows

Arbeitsnotizen werden verwendet, um Informationen über Statusübergänge zu kommunizieren.

Der Status-Flow fügt dem Feld **Arbeitsnotizen** Arbeitsnotizen für jede Aufgabe hinzu, die diesen Übergang durchführt. Sie können z. B. den Hinweis „Vom Außendienstmitarbeiter abgelehnte Aufgabe“ im Status-Flow **Ablehnen** einfügen, der auftritt, wenn die Aufgabe vom Status **Zugewiesen** zu **Zuteilung ausstehend** verschoben wird. Wenn ein Außendienstmitarbeiter die Aufgabe ablehnt und keine Arbeitsnotiz eingibt, teilt dieser Hinweis dem Einsatzplaner mit, warum die Aufgabe erneut in der Einsatz-Warteschlange angezeigt wurde. Arbeitsnotizen, die von einem Außendienstmitarbeiter hinzugefügt werden, der die Aufgabe ablehnt, werden an die vom Status-Flow übernommenen Arbeitsnotizen angehängt.

Diese Regeln gelten für Statusfluss-Arbeitsnotizen:

- Bei einem Status-Flow ohne **Ausgangsstatus** wird die Arbeitsnotiz jedes Mal hinzugefügt, wenn die Aufgabe in den **Endstatus** übergeht.
- Bei einem Status-Flow mit einem **Ausgangsstatus** und einem **Endstatus** wird die Arbeitsnotiz nur hinzugefügt, wenn die Aufgabe vom Startstatus in den Endstatus übergeht.
- Wenn zwei Status-Flows mit Arbeitsnotizen denselben **Endstatus** aufweisen, jedoch nur ein Flow über einen **Ausgangsstatus** verfügt, fügt das System die Arbeitsnotizen aus dem Status-Flow mit dem Ausgangsstatus hinzu. Dies passt den Arbeitshinweis für den Status-Flow besser an den wichtigeren Übergang zwischen bestimmten Ausgangs- und Endstatus an. Im Beispiel hier sind die Informationen in der Arbeitsnotiz relevanter für eine Aufgabe, die von **Zugewiesen** in **Zuweisung ausstehend** übergeht, als für eine Aufgabe, die den Status „Zuweisung ausstehend“ ausgehend von einem unbestimmten Ausgangsstatus erreicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldsteuerelemente in Status-Flows

Sie können Steuerungen für einzelne Felder definieren, die erzwungen werden, wenn ein Datensatz zwischen den Status wechselt.

Im Abschnitt „Feldsteuerungen“ des Formulars „Status-Flow“ können Sie festlegen, was geschieht, wenn das System einen bestimmten Statusübergang erkennt. Mit Feldsteuerelementen können Sie auch definieren, was passiert, wenn der Endstatus derselbe Status ist, in dem das Formular geöffnet wird. Das Steuerelement wird nur auf vorhandene Felder im Formular angewendet. Status-Flows können dem Formular keine Felder hinzufügen.

Beispielsweise können Sie möchten, dass das Feld **Problem** sichtbar ist, wenn ein Incident in den Status **Problem ausstehend** übergeht. Wenn sich der Incident-Status in **Warten auf Benutzerinformationen**ändert, blenden Sie das Feld **Problem** aus und machen das Feld **Anrufer** obligatorisch.

Konfigurieren Sie Status-Flow-Datensätze nur mit einem Endstatus, und erstellen Sie das richtige Verhalten für jeden Endstatus, den Sie steuern möchten. Dadurch wird überprüft, ob die Feldsteuerelemente richtig eingestellt sind, wenn der Anwender einen neuen Status auswählt und wenn er das Feld „Status“ eines **Datensatzes** auf den ursprünglichen Status zurücksetzt. Geben Sie nur dann einen vollständigen Statusübergang mit Anfangs- und Endstatus an, wenn Sie ein bestimmtes Verhalten für diesen genauen Statusübergang wünschen.

Hinweis:
Statusflüsse verwenden Client-Skripts, um Feldsteuerungen durchzusetzen. Es ist möglich, dass Ihre Einstellungen durch vorhandene UI-Richtlinien geändert werden, die nach Client-Skripts ausgeführt werden.

Events bei Statusänderungen auslösen

Sie können einen Statusfluss so konfigurieren, dass ein registriertes Systemereignis ausgelöst wird, wenn eine Aufgabe von einem Anfangsstatus in einen angegebenen Endstatus übergeht. Sie können beispielsweise Ereignisse verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen auszulösen und Skriptaktionen zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Event an einen Status-Flow anhängen, erstellt das ServiceNow-System die Geschäftsregel **Status-Flow-Events für <table name>** für die im Status-Flow angegebene Tabelle. Wenn Sie einen Anfangs- und Endstatus angeben, wird die Business Rule ausgeführt, wenn der Datensatz vom Anfangsstatus in den Endstatus übergeht. Wenn der Statusfluss nur einen Endstatus angibt, wird die Business Rule immer dann ausgeführt, wenn dieser Endstatus erreicht wird. Das System erstellt eine Business Rule für alle Statusflüsse, die Ereignisse in einer einzigen Tabelle enthalten. Wenn alle Ereignisse oder alle Statusflüsse einer Tabelle gelöscht werden, löscht das System die Business Rule.

Zum Erstellen eines Ereignisses, das ausgelöst wird, wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe vom Startstatus „In Bearbeitung **“ in** den Endstatus „ **Abgeschlossen**“ wechselt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Status-Flows** > **Arbeitsaufgaben-Flows**.
2. Wählen Sie die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ mit der Bezeichnung „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Neu**.
4. Öffnen Sie den Status-Flow-Datensatz mit dem Namen **Close Complete**.
5. Wählen Sie task.closed im Feld **Event** aus, und speichern Sie die Änderungen.

   Das ServiceNow-System erstellt automatisch die Geschäftsregel **Status-Flow-Events für wm_task**.

Statusübergänge neu erstellen

Administratoren können Status-Flows neu erstellen, wenn eine Diskrepanz zwischen vorhandenen und neuen sys_ids auftritt.

Wenn Sie eine XML-Datei verwenden, um Status-Flows in eine Instanz zu importieren, versucht das System, die eingehenden Status den vorhandenen Status zuzuordnen, indem es sys_ids vergleicht. Da die sys_ids von Elementen in einer Auswahlliste je nach Instanz variieren können, kann es vorkommen, dass das System die Status nicht abgleicht, obwohl sie ansonsten identisch sind.

Wenn der Abgleich fehlschlägt, bleiben der Start- und Endstatus der betroffenen Datensätze leer oder enthalten numerische Werte. Um diese Datensätze zu reparieren, navigieren Sie zu **Status-Flows** > **Administrator** > **Status-Flows neu erstellen**. Dieses Modul führt ein Skript aus, das den numerischen Wert jedes Elements in der Datei in der Feldauswahlliste **Status** vergleicht, bis eine Übereinstimmung im importierten Statusflussdatensatz gefunden wird.

Ein Beispiel dafür, wann ein Status-Flow neu erstellt werden sollte, ist, wenn Sie über Status-Flows aus einer anderen ServiceNow-Anwendung wie Kundenservice-Managementverfügen und diese für Außendienst-Managementverwenden möchten. Sie exportieren eine XML-Datei aus den Status-Flows Kundenservice-Management und laden diese XML-Datei dann in die Status-Flows Außendienst-Management hoch. Wenn in Kundenservice-Management und Außendienst-Managementnicht übereinstimmende Status verwendet werden, müssen Sie die Status-Flows Außendienst-Management neu erstellen.

Statusflussbereinigung

Die Business Rules, Client-Skripts und UI-Aktionen, die das System automatisch erstellt, um benutzerdefinierte Übergänge durchzuführen, sind nur vorhanden, wenn die Statusflussdatensätze vorhanden sind, in denen sie verwendet werden.

Wenn ein Status-Flow in einer Tabelle gelöscht wird, versucht das System, alle unnötigen Programmierelemente, die in dieser Tabelle erstellt wurden, anhand der folgenden Kriterien zu löschen:

Durch Bereinigung gelöschte Status-Flow-Elemente

Element	Gelöscht wenn
UI Action Business Rule Dictionary-Übersteuerung	Der Statusfluss, der es erstellt hat, wird gelöscht.
Business Rule, das Ereignisse verarbeitet, die durch einen Statusfluss ausgelöst werden.	Alle Statusflüsse für die angegebene Tabelle, für die Ereignisse konfiguriert sind, werden gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch Bereinigung gelöschte Status-Flow-Elemente (Fortsetzung)

Element	Gelöscht wenn
Client-Skript (onLoad)	Alle Statusflüsse für die Tabelle werden gelöscht.
Client-Skript (onChange)	Alle Statusflüsse mit Feldsteuerungen werden gelöscht.
Business-Rule-Arbeitsnotizen	Alle Status-Flows mit Feldsteuerelementen oder Arbeitsnotizen werden gelöscht.

Beispiel für Status-Flow

Ihre Geschäftsprozesse erfordern möglicherweise, dass Arbeitsauftragsaufgaben automatisch akzeptiert werden, wenn sie einem Außendienstmitarbeiter zugeteilt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen neuen Status-Flow-Datensatz, der den Übergang von „Zuteilung ausstehend“ zu „Akzeptiert“ automatisiert und den Status „Zugewiesen“ überspringt, in dem Außendienstmitarbeiter Aufgaben ablehnen können. Dadurch wird verhindert, dass das System das mit UI-Aktionen verknüpfte manuelle Skript ausführt. Das automatische Skript führt die Schritte aus, die das manuelle Skript durchführen würde, z. B. das Aktualisieren des Datums und der Uhrzeit, zu der die Aufgabe zugewiesen wurde, oder zusätzliche Aufgaben wie das Senden einer Benachrichtigung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Status-Flows** > **Arbeitsaufgaben-Flows**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Zugewiesen**, der einen Aufgabenübergang vom Ausgangsstatus **Zuteilung ausstehend** zum Endstatus **Zugewiesen** definiert.

   Dies ist eine automatische Statusänderung, die auftritt, wenn der Name eines Außendienstmitarbeiters dem Feld „Zugewiesen an“ hinzugefügt und die Aufgabe aktualisiert wird.
3. Ändern Sie den Namen des Status-Flow.

   Ändern Sie in diesem Beispiel den Namen in **Skip Agent Acceptance**.
4. Ändern Sie den Wert im Feld **Endstatus** in **Akzeptiert**.

   Dieser Übergang ermöglicht es Ihnen, den Status-Flow-Datensatz **Akzeptieren** zu umgehen, mit dem Außendienstmitarbeiter Aufgaben ablehnen können.
5. Richten Sie die Bedingungskriterien in den folgenden Feldern ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Automatische Bedingungszeichenfolge**: Diese Bedingung stellt sicher, dass der aktuelle Status **Ausstehende Lieferung** lautet und sich der Wert im Feld **Zugewiesen an** ändert. Beispiel: `current.state == 10 && current.assigned_to.changes()`.
- **Automatische Bedingung**: Die Bedingung **[Zugewiesen an] [ist nicht leer]**stellt sicher, dass alle gesendeten Aufgaben automatisch akzeptiert werden.
- **Automatisches Skript**:] Das automatische Skript legt die Zeit fest, zu der die Aufgabe gesendet wurde. Verwenden Sie beispielsweise die folgende Methode: `current.dispatched_on = gs.nowDateTime();`.

Hinweis:
Die beiden vorherigen Bedingungsanweisungen weisen eine **[und]**-Beziehung auf. In diesem Beispiel wird die Geschäftsregel ausgeführt, wenn eine Aufgabe im Status **Zuteilung ausstehend** einem beliebigen Außendienstmitarbeiter zugewiesen ist.

6. Kopieren Sie den Datensatz mit dem Befehl **Einfügen und beibehalten**.

   Diese Aktion erhöht die Datensatznummer und löscht das Feld **Geschäftsregel**. Das System erstellt automatisch eine neue Geschäftsregel mit dem Namen des neuen Status-Flow-Datensatzes. Die Geschäftsregel „Skip Agent Acceptance“ verschiebt die Aufgabe automatisch von **Zuteilung ausstehend** nach **Akzeptiert**, wenn ein Einsatzplaner einen Benutzernamen in das Feld **Zugewiesen an** eingibt. Beachten Sie, dass alle Änderungen, die Sie in Zukunft an diesem Status-Flow-Datensatz vornehmen, von dieser Geschäftsregel ausgeführt werden.

7. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert ist.
8. Suchen Sie in der Liste „Arbeitsaufgaben-Flows“ nach dem Status-Flow-Datensatz **Akzeptieren**, und ändern Sie den Status **Aktiv** in **false**.

   Diese Aktion deaktiviert den Übergang, mit dem Außendienstmitarbeiter Aufgaben annehmen können, und verschiebt den Status-Flow direkt von **Ausstehende Lieferung** nach **Akzeptiert**.

Konfigurieren der Vorlagenverwaltung für Außendienst

Richten Sie die erweiterten Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen ein, damit die Vorlagen Daten dynamisch verarbeiten können, anstatt die in den Arbeitsauftragsvorlagen beschriebenen statischen Informationen zu verwenden.

Die Vorlagenverwaltung für Außendienst bietet erweiterte Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen, mit denen die Vorlagen bei der Erstellung eines Arbeitsauftrags dynamisch arbeiten können.

Als Administrator können Sie Vorlagen verwenden, um die Informationen zum Ausfüllen von Feldern in einem Arbeitsauftrag und zum Erstellen von Aufgaben mithilfe der folgenden Verfahren dynamisch zu identifizieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsvorlagen, um Informationen aus der Quelltabelle Arbeitsauftragsattributen zuzuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenzuordnung konfigurieren.
- Identifizieren und erstellen Sie entsprechende Aufgaben für einen Arbeitsauftrag basierend auf den definierten Filterbedingungen. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenständige Aufgabenvorlagen konfigurieren.
- Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um den Prozess zum Identifizieren der Arbeitsauftragsquelle anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte im Field Service Management.

Konfiguration – Übersicht

Gehen Sie zum Einrichten der Vorlagenverwaltung wie folgt vor:

1. Aktivieren Sie die Vorlagenverwaltung für Außendienst

   Installieren Sie das Plugin „Template Management for Field Service“ (com.snc.fsm_template_management), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. (Optional) Datenzuordnung konfigurieren

   Konfigurieren Sie Arbeitsvorlagen, um Felder aus einer beliebigen Tabelle abzurufen und einem Arbeitsauftragsformular hinzuzufügen. Die Quelltabelle kann ein Fall, ein Incident oder eine an der Tabelle vorgenommene Änderung sein.

3. (Optional) Eigenständige Aufgabenvorlagen konfigurieren

   Verwenden Sie die Vorlagenverwaltung, um eigenständige Vorlagen für Arbeitsauftragsaufgaben zu erstellen und sie mit einer anderen Arbeitsauftragsvorlage zu verknüpfen. Dadurch können die Arbeitsauftragsvorlagen eine geeignete Aufgabe identifizieren und basierend auf den Filterbedingungen für verschiedene Arbeitsaufträge erstellen.

Aktivieren Sie die Vorlagenverwaltung für Außendienst

Sie können die Vorlagenverwaltung für Außendienst das Plugin (com.snc.fsm_template_management) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Aktivierung von Vorlagenverwaltung für Außendienst wird das Plugin Außendienst-Management (com.snc.work_management) aktiviert, wenn es nicht bereits aktiv ist.

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst Vorlagenverwaltung installiert:

- Tabellen
- Skripteinbindungen
- Geschäftsrollen

Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagenverwaltung für Außendienst : Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „ Vorlagenverwaltung für Außendienst “ (com.snc.fsm_template_management) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Datenzuordnung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Arbeitsauftragsvorlagen, um Daten aus einer Quelltabelle abzurufen, um Felder in einem Arbeitsauftragsformular auszufüllen, während Sie einen Arbeitsauftrag erstellen. Die Quelltabelle kann je nach Ursprungsquelle für einen Arbeitsauftrag „Fall“, „Incident“, „Change“ oder andere sein.

Sie erstellen zuerst eine Tabellenzuordnung, um die Felder anzugeben, die aus der Quelltabelle in die Arbeitsauftragstabelle kopiert werden sollen, und verknüpfen dann die Tabellenzuordnung mit einer Arbeitsauftragsvorlage. Mit den Erweiterungspunkten in der Vorlagenverwaltung kann Ihre Arbeitsauftragsvorlage die folgenden Konfigurationen verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte im Field Service Management.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Datenzuordnungskonfigurationen sind:

1. Erstellen Sie eine Feldzuordnung von einer Quelltabelle zu einem Arbeitsauftrag

   Verwenden Sie die Tabellenzuordnung, um sicherzustellen, dass beim Erstellen eines Arbeitsauftrags aus seiner Quelle die Informationen aus der Quelltabelle in die entsprechenden Zielfelder im Arbeitsauftrag kopiert werden.
2. Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsvorlage, um Daten aus der Quelltabelle abzurufen

   Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsvorlage, um die Quelle des Arbeitsauftrags zu identifizieren und dann Daten aus dieser Quelltabelle den Arbeitsauftragsfeldern zuzuordnen.

Erstellen Sie eine Feldzuordnung von einer Quelltabelle zu einem Arbeitsauftrag

Erstellen Sie eine Tabellenzuordnung, um die Felder zu konfigurieren, die aus einer Quelltabelle in die Arbeitsauftragsfelder kopiert werden. Die Quelle eines Arbeitsauftrags kann ein Fall, ein Change, ein Incident oder Ähnliches sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Vorlagenverwaltung für Außendienst
“ (com.snc.fsm_template_management) aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabellenzuordnung stellt sicher, dass beim Erstellen eines Arbeitsauftrags aus seiner Quelle die Informationen aus der Quelltabelle in die entsprechenden Zielfelder im Arbeitsauftrag kopiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorlagen-Management** > **Tabellenzuordnung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „CSM-Tabellenzuordnung“.

Felder	Beschreibung
Zuordnungsname	Der Tabellenzuordnungsname.
API-Name	Die API für diese Tabellenzuordnung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Quelltabelle	Die Quelltabelle für die Karte. Zum BeispielFall, Incident, Change oder mehr.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung von der Quelle zu den Zieltabellen.
Anwendung	Schreibgeschützt. Die Anwendung für diese Tabellenzuordnung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Erweiterte Feldzuordnung	Option zum Aktivieren der erweiterten Feldzuordnung.
Zieltabelle	Die Zieltabelle für die Karte. Beispiel: wm_order.
Erweiterte Bedingung verwenden	Option zum Aktivieren der erweiterten Bedingungszuordnung, die ein Skript verwendet. Wenn diese Option aktiviert ist, fügen Sie ein Skript im Feld Erweiterte Bedingung hinzu.
Erweiterte Bedingung	Das zu verwendende Skript, wenn das Feld **Erweiterte Bedingung verwenden** aktiviert ist.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen auszuwählen, die für die Tabellenzuordnung gelten.
Reihenfolge	Prioritätsrangfolge für die gleichzeitige Verarbeitung mehrerer übereinstimmender Zuordnungsdefinitionen zwecks Lösung von Abhängigkeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	○ Wenn nur eine übereinstimmende Tabellenzuordnung vorhanden ist, verwendet das System diese Zuordnung. ○ Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit derselben Reihenfolge vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit dem älteren Erstellungsdatum. ○ Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit unterschiedlichen Reihenfolgenummern vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit der höchsten Reihenfolge.
Erweiterte Feldzuordnung	Option zum Zuordnen von Feldern mithilfe erweiterter Skripts. **Hinweis:** ○ Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung. ○ Wenn die in der Basisfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Basisfeldzuordnung angehängt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Zuordnungsmethode erweitert ist und die Option **Erweiterte Feldzuordnung** ausgewählt ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Tabellenzuordnung wird erstellt, indem die ausgewählte Quelltabelle der Arbeitsauftragstabelle zugeordnet wird.
5. Erstellen Sie eine Feldzuordnung, um Informationen aus dem Quellfeld in ein geeignetes Feld im Arbeitsauftrag zu kopieren.

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Basisfeldzuordnung“ **Neu**aus.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „CSM-Feldzuordnung“.

Feld	Beschreibung
Tabellenzuordnung	Der Tabellenzuordnungsname, der für die Zuordnung von Feldern verwendet wird. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Quelltabelle	Die Quelltabelle für die Karte. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Zuordnungsmethode Standard ist und die Option **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Quellfeld	Spalte in der Quelltabelle für die Feldzuordnung. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Zuordnungsmethode Standard ist und die Option **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Anwendung	Die Anwendung für diese Feldzuordnung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Zieltabelle	Die Zieltabelle für die Karte. Beispiel: wm_order. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Zielfeld	Spalten in der Arbeitsauftragstabelle, die mit dem zugeordneten Quellfeldwert gefüllt werden sollen.
Bestellung	Prioritätsreihenfolge für die Verarbeitung zugeordneter Felder.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung von Informationen aus dem Quellfeld zum Arbeitsauftragsfeld.
Erweitert	Option zum Zuordnen von Feldern mithilfe erweiterter Skripts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ▪ Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung. ▪ Wenn die in der Basisfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Basisfeldzuordnung angehängt.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

6. Wahlweise: Wiederholen Sie zum Zuordnen weiterer Felder Schritt 5.

Ergebnisse

Die Quell- und Zieltabellen sind zugeordnet und bereit, Informationen aus dem Quellfeld in ein geeignetes Feld im Arbeitsauftrag zu kopieren.

Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsvorlage, um Daten aus der Quelltabelle abzurufen

Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsvorlage, um die Quelle des Arbeitsauftrags zu identifizieren und dann Daten aus dieser Quelltabelle den Arbeitsauftragsfeldern zuzuordnen. Dies kann erreicht werden, indem der Arbeitsauftragsvorlage eine Tabellenzuordnung zugeordnet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorlagen-Management** > **Attributzuordnung**.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Vorlagenattributzuordnung“.

Feld	Beschreibung
Tabellenzuordnung	Name der in der CSM-Tabellenzuordnung gespeicherten Zuordnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bestellmodell	Name der Arbeitsauftragsvorlage, für die Sie die Tabellenzuordnungskonfigurationen verwenden möchten.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Arbeitsauftragsvorlage kann Daten aus der Quelltabelle basierend auf der zugehörigen Tabellenzuordnung in die entsprechenden Arbeitsauftragsfelder kopieren. Sie finden diese neu erstellte Attributzuordnung in der zugehörigen Liste „Vorlagenattributzuordnung“ im Vorlagenformular des Arbeitsauftrags.

Eigenständige Aufgabenvorlagen konfigurieren

Mit der Vorlagenverwaltung können Sie eigenständige Vorlagen für Arbeitsauftragsaufgaben erstellen und sie mit anderen Arbeitsauftragsvorlagen verknüpfen. Dadurch können die Arbeitsauftragsvorlagen eine geeignete Aufgabe identifizieren und für verschiedene Arbeitsaufträge basierend auf den definierten Filterbedingungen erstellen.

Sie erstellen zuerst eigenständige Vorlagen für Arbeitsauftragsaufgaben und ordnen sie dann den Arbeitsauftragsvorlagen zu.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten eigenständiger Aufgabenvorlagenkonfigurationen sind:

1. Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabenvorlage

   Erstellen Sie eine eigenständige Arbeitsauftragsaufgaben-Vorlage, die von verschiedenen Arbeitsauftragsvorlagen verwendet werden kann, um dieselbe Aufgabe für ihre Arbeitsaufträge zu erstellen.

2. Aktivieren Sie eine Arbeitsauftragsvorlage, um relevante Aufgaben für einen Arbeitsauftrag zu erstellen

   Fügen Sie die eigenständige Aufgabenvorlage zusammen mit Filterbedingungen einer Arbeitsauftragsvorlage hinzu.

Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabenvorlage

Erstellen Sie eine eigenständige Arbeitsauftragsaufgaben-Vorlage, die von verschiedenen Arbeitsauftragsvorlagen verwendet werden kann, um dieselbe Aufgabe für ihre Arbeitsaufträge zu erstellen. Es erspart Ihnen den Aufwand, jedes Mal für jede Arbeitsauftragsvorlage dieselbe Aufgabenvorlage zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Vorlagenverwaltung für Außendienst “ (com.snc.fsm_template_management) aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorlagen-Management** > **Vorlagen für Arbeitsauftragsaufgabe**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Aufgabeninformationen

Felder	Beschreibung
Aufgabentyp	Der zu erstellende Aufgabentyp. Der Standardwert ist Arbeitsauftragsaufgabe.
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für diese Aufgabe.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung dieser Aufgabe
Beschreibung	Eine Beschreibung dieser Aufgabe.
Teile und Quantität	Teileanforderungen und -mengen nach Bedarf. Wenn Sie **Teileanforderungen werden von Agents nicht benötigt** im Bildschirm für die Außendienstkonfiguration ausgewählt haben, werden die Felder für **Teile und Mengen** nicht angezeigt.
Prüflistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus der Liste aus, um den anhand dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Aufgaben eine Prüfliste hinzuzufügen.
Versandgruppe	Die Einsatzgruppe, die zur Auswahl der Personen verwendet wird, die die Aufgabe erfüllen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Eine eigenständige Aufgabenvorlage wird erstellt und kann einer beliebigen Arbeitsauftragsvorlage zugeordnet werden.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie eine eigenständige Aufgabenvorlage erstellt haben, ordnen Sie diese einer Arbeitsauftragsvorlage zu. Dadurch kann die Arbeitsauftragsvorlage bei Bedarf ähnliche Aufgaben für verschiedene Arbeitsaufträge erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Arbeitsauftragsvorlage, um relevante Aufgaben für einen Arbeitsauftrag zu erstellen.

Aktivieren Sie eine Arbeitsauftragsvorlage, um relevante Aufgaben für einen Arbeitsauftrag zu erstellen

Fügen Sie die eigenständige Aufgabenvorlage zusammen mit Filterbedingungen einer Arbeitsauftragsvorlage hinzu. Dies ermöglicht der Arbeitsauftragsvorlage das Identifizieren und Erstellen derselben Aufgabe für verschiedene Arbeitsaufträge nur dann, wenn die Filterbedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen
Sie müssen das Plugin „Vorlagenverwaltung für Außendienst
“ (com.snc.fsm_template_management) aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorlagen-Management** > **Arbeitsauftragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsvorlage aus der Liste Arbeitsauftragsvorlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Serviceauftragsaufgabenmodelle die **Option Hinzufügen**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Serviceauftragsaufgaben-Modelle“.

Feld	Beschreibung
Auftragsmodell	Name der Arbeitsauftragsvorlage, der Sie die Aufgabenvorlage hinzufügen. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem ausgewählten Bestellmodell festgelegt.
Tabelle	Tabelle, die dieser Arbeitsauftragsvorlage zugeordnet ist. Beispiel: wm_order.
Aufgabenmodell	Name der Arbeitsauftragsaufgabenvorlage, die Sie der Arbeitsauftragsvorlage hinzufügen möchten.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Aufgabenvorlage ausgewertet werden sollte, um die Aufgabe für einen Arbeitsauftrag zu erstellen.

5. Fügen Sie Filterbedingungen hinzu.
   a. Wählen **Sie Filterbedingung hinzufügen aus**.
   b. Erstellen Sie die Bedingung.
   Beispiel: **[Account] [ist] [Boxeo] UND [Aktiv] [ist] [wahr]**.
   c. Wenn Sie der Abfrage einen alternativen Bedingungssatz hinzufügen möchten, wählen Sie **Neuer Bedingungssatz,** und fügen Sie die Bedingungen für den alternativen Satz hinzu.

   Die Bedingungen zur Bestimmung der Aufgabe für einen Arbeitsauftrag bei Verwendung dieser Arbeitsauftragsvorlage werden festgelegt.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Arbeitsauftragsvorlage kann diese Aufgabe für verschiedene Arbeitsaufträge erstellen, wenn die definierten Filterbedingungen erfüllt sind.

Signierte PDF-Zusammenfassungen für geschlossene Arbeitsaufträge konfigurieren

In Außendienst-Managementkönnen Kunden Arbeitsaufträge, die mit dem Status Geschlossen – vollständig oder Geschlossen – unvollständig geschlossen wurden, digital signieren und bestätigen. Daraufhin wird eine PDF-Zusammenfassung des signierten Arbeitsauftrags erstellt.

Die Zusammenfassung enthält die abgeschlossenen Aufgaben, verwendete und zurückgegebene Teile, Nebenkosten und die Zeit, die zum Erledigen der Arbeit erforderlich war. Die PDF-Datei enthält auch den Namen und die Unterschrift des Kunden.

Zugehörige Informationen

Eine signierte PDF-Zusammenfassung für einen Arbeitsauftrag erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst Signaturpadaktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „ Außendienst – Signaturpad “ (com.snc.wo_signature_pad) für Außendienst-Management aktivieren.

Vorbereitungen

Für das Außendienst-Management Signaturpad müssen Sie das Plugin „ Außendienst-Management (com.snc.work_management) installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst-Management – Signature Padinstalliert:

- Tabellen
- Skripteinbindungen

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Signaturpad-Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Außendienst – Signaturpad (com.snc.wo_signature_pad) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Ergebnisse

Das Plugin Außendienst „ – Signaturpad“ fügt bei erfolgreicher Aktivierung die Konfigurationen für die Signaturerfassung und die PDF-Auftragsübersicht auf der Konfigurationsseite Außendienst hinzu.

Hinweis:
Sie müssen **Signaturerfassung** und **PDF-Auftragszusammenfassung** aktivieren, um die signierte PDF-Zusammenfassung eines geschlossenen Arbeitsauftrags zu generieren.

Arbeitsauftragsaufgaben konfigurieren

Arbeitsaufträge bestehen aus mindestens einer, in der Regel aus mehreren Arbeitsauftragsaufgaben. Die Aufgaben in einem Arbeitsauftrag können einer Person, einer Gruppe oder mehreren Außendienst Technikern zugewiesen werden, die autonom arbeiten. Es ist einfacher, einen Arbeitsauftrag abzuschließen, wenn die zum Abschließen der Arbeit erforderlichen Aufgaben in logische Teile unterteilt sind, die unabhängig voneinander ausgeführt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Optional können Sie eine oder mehrere Arbeitsauftragsaufgaben-Konfigurationen einrichten.

- Erstellen Sie Arbeitstypen für eine Arbeitsauftragsaufgabe

  Erstellen Sie verschiedene Arbeitstypen für eine Aufgabe, um die verschiedenen Anforderungen der Aufgabe zu bestimmen und zu konfigurieren, z. B. ob die Aufgabe eine Crew und die Einstellung einer Zuweisungsgruppe benötigt.

- Status von Arbeitsauftragsaufgaben

  Die Status von Arbeitsauftragsaufgaben sind sequenziell und werden von einem Status zum nächsten verarbeitet. Abhängig von Ihrer Konfiguration können Arbeitsauftragsaufgaben dieser Reihenfolge oder einer eindeutigen Reihenfolge folgen oder automatisch von einem Status in den anderen verschoben werden, wenn die definierten Anforderungen erfüllt sind.

- Konfigurieren Sie den Status Geplant

  Ermöglicht, dass die Arbeitsauftragsaufgabe vorläufig gebucht, aber nicht bestätigt wird. In diesem Status steht die Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgabe durch den Einsatzplaner aus.

- Fragebogen für Arbeitsaufträge konfigurieren

  Mit der Funktion „Arbeitsauftragsfragebogen“ können Administratoren Fragebogendatensätze erstellen und diese Datensätze Arbeitsauftragsaufgaben zuordnen. Der Administrator kann auch das Ausfüllen des Fragebogens vorschreiben, bevor Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe schließen.

- Zeiterfassung für konfigurieren Außendienst

  Mit der Zeiterfassungsfunktion können Service Desk-Mitarbeiter aus dem Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ die für Aufgaben aufgewendete Zeit und aus dem Formular „Arbeitszeit“ die Zeit erfassen, die sie für andere Aktivitäten wie Besprechungen oder Schulungen aufgewendet haben.

Erstellen Sie Arbeitstypen für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Sie können die Art der in Außendienst auszuführenden Arbeiten kategorisieren, um die Aufgabe abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie verschiedene Arbeitstypen für eine Aufgabe, um die verschiedenen Anforderungen der Aufgabe zu bestimmen und zu konfigurieren, z. B. ob die Aufgabe eine Crew und die Einstellung einer Zuweisungsgruppe benötigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Arbeitstypen**.
2. Wählen Sie Neu.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitstyp“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Typs der Arbeit.
Wert	Name des intern zu speichernden Arbeitstyps.
Beschreibung	Beschreibung des Arbeitstyps.
Zeitplaneinstellung	Typ der Zuweisungsgruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll, z. B. interne und externe Gruppe.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob der Arbeitstyp beim Erstellen einer Arbeitsauftragsaufgabe zur Auswahl steht.
Benötigt Crew	Option, um anzugeben, ob die Crew für die ausgewählte Art von Arbeit erforderlich ist.
Ressourcenanforderungen	Option, um anzugeben, ob eine Ressource, wie z. B. Service Desk-Mitarbeiter oder Geräte, für den ausgewählten Arbeitstyp erforderlich ist. **Hinweis:** Das Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Ressourcenplanung für Außendienst“ (com.snc.fsm_resource_scheduling) aktiv ist.

4. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Der Arbeitstyp wurde erfolgreich erstellt.

- Wenn Sie die Option Benötigt Crew ausgewählt haben, wird der Arbeitstyp mit dem zugehörigen Listendatensatz „Crew-Anforderungen“ erstellt.
- Wenn Sie die Option Ressourcenanforderungen ausgewählt haben, wird der Arbeitstyp mit dem zugehörigen Listendatensatz Ressourcenanforderungen erstellt.

Weitere Informationen zum Hinzufügen der Ressourcenanforderung finden Sie unter Fügen Sie Ressourcenanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu.

Status von Arbeitsauftragsaufgaben

Arbeitsaufträge bestehen aus mindestens einer Arbeitsauftragsaufgabe. Die Status von Arbeitsauftragsaufgaben sind sequenziell und werden von einem Status zum nächsten verarbeitet.

Abhängig von Ihrer Konfiguration können Arbeitsauftragsaufgaben dieser Reihenfolge oder einer eindeutigen Reihenfolge folgen oder automatisch von einem Status in den anderen verschoben werden, wenn die definierten Anforderungen erfüllt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst-Management Status der Arbeitsauftragsaufgaben

Entwurf	Der Qualifizierer ist mit der Beschreibung der Arbeit nicht fertig, und die Versandgruppe ist für die Arbeitsauftragsaufgabe leer.
Zuteilung ausstehend	Der Qualifizierer fügt die Versandgruppe hinzu und wählt für die Arbeitsauftragsaufgabe **Qualifiziert** aus.
Geplant	Die Arbeitsauftragsaufgabe wurde vorläufig gebucht, aber nicht bestätigt. Die Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgabe durch den Einsatzplaner steht aus. **Hinweis:** Dieser Status wird nur angezeigt, wenn „Geplanten Status verwenden“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den Status Geplant.
Zugewiesen	Der Einsatzplaner bestätigt die Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgabe. Die Abnahme der Aufgabe steht durch den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter Außendienst aus.
Akzeptiert	Der Mitarbeiter vonAußendienst nimmt die Aufgabe an und ist bereit, daran zu arbeiten. **Hinweis:** Wenn der Mitarbeiter Außendienst für die Arbeitsauftragsaufgabe **Reise beginnen** auswählt, geht die Aufgabe in den Substatus Unterwegs über.
In Bearbeitung	Der MitarbeiterAußendienst beginnt mit der Arbeit und wählt in der Arbeitsauftragsaufgabe Arbeit beginnen.
Abgeschlossen	Die Arbeitsauftragsaufgabe wurde wie spezifiziert abgeschlossen. **Hinweis:** Der Substatus von „Abgeschlossen“ lautet „Abgeschlossen“.
Unvollständig geschlossen	Die Aufgabe konnte nicht wie spezifiziert abgeschlossen werden. **Hinweis:** Der Substatus von „Unvollständig geschlossen“ lautet „Abgeschlossen“.
Abgebrochen	Die Aufgabe wurde abgebrochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie den Status Geplant

Administratoren können optional den Status-Flow „Geplant“ für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Zuweisung**.
3. Wählen **Sie Geplanten Status verwenden aus**.

   Hinweis:
   Wenn die **Versandwarteschlange deaktiviert** ist, wird „Geplanten Status verwenden“ automatisch deaktiviert. Wenn die **Versandwarteschlange** aktiviert ist, ist die Option Geplanten Status verwenden NICHT automatisch aktiviert.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**.
6. Scrollen Sie nach unten zur Eigenschaft **Aufgabenstatus von Geplant zu Zugewiesen aktualisieren, wenn der geplante Start innerhalb der angegebenen Stunden ab dem aktuellen Zeitpunkt liegt**, und ändern Sie diese Eigenschaft, um zu definieren, wann eine Arbeitsauftragsaufgabe geplant werden soll (von Geplant zu Zugewiesen verschieben).
   Die Standardzahl ist 12, was bedeutet, dass jede Aufgabe, die innerhalb der nächsten 12 Stunden geplant wird, den Status „Zugewiesen“ hat.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

- In einem Arbeitsauftragsformular geschieht Folgendes:
  - Zwischen „Versandbereit“ und „Zugewiesen“ wird ein neuer Status „Geplant“ angezeigt, wenn die Qualifizierung nicht aktiviert ist.
  - Wenn die Qualifizierung aktiviert ist, wird zwischen den Feldern „Qualifiziert“ und „Zugewiesen“ ein neuer Status „Geplant“ angezeigt.
- Im Formular für eine Arbeitsauftragsaufgabe wird zwischen „Zuweisung ausstehend“ und „Zugewiesen“ der Status „Geplant“ angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie die Eigenschaft Geplanten **Status verwenden** deaktivieren, wird eine Warnung angezeigt, die darauf hinweist, dass Aufgaben von Geplant zu Zugewiesen verschoben wurden. Daher werden alle Arbeitsauftragsaufgaben im Status „Geplant“ in den Status „Zugewiesen“ verschoben.

Fragebogen für Arbeitsaufträge konfigurieren

Fragebogen sammeln verschiedene Arten von Informationen von Außendienst -Mitarbeitern, z. B. die Überprüfung ihrer Compliance mit dem generischen Außendienst -Prozess während der Arbeit an der Aufgabe. Die Konfiguration von Außendienst -Fragebogen ist optional.

Im Rahmen des Abschlusses einiger Arbeitsaufträge und Aufgaben füllen Außendienst -Mitarbeiter Fragebogen aus oder bearbeiten Prüflisten. Beispielsweise muss ein Außendienstmitarbeiter möglicherweise eine Sicherheitsprüfliste ausfüllen, bevor er mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Arbeit an einer Aufgabe beginnt, oder einen Inspektionsfragebogen ausfüllen, bevor er einen Arbeitsauftrag abschließt.

Mit der Funktion „Arbeitsauftragsfragebogen“ können Benutzer mit der Administratorrolle Fragebogendatensätze erstellen und diese Datensätze Arbeitsaufträgen oder Arbeitsauftragsaufgaben zuordnen. Der Administrator kann auch das Ausfüllen des Fragebogens obligatorisch machen, bevor ein Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe schließt. Fragebogendatensätze enthalten einige Konfigurationsinformationen, z. B. die Bedingung oder das Event, die/das den Fragebogen auslöst, sowie die Liste der Fragen, die im Fragebogen enthalten sind. Das Umfragedesigner-Tool wird verwendet, um Fragebogen zu erstellen.

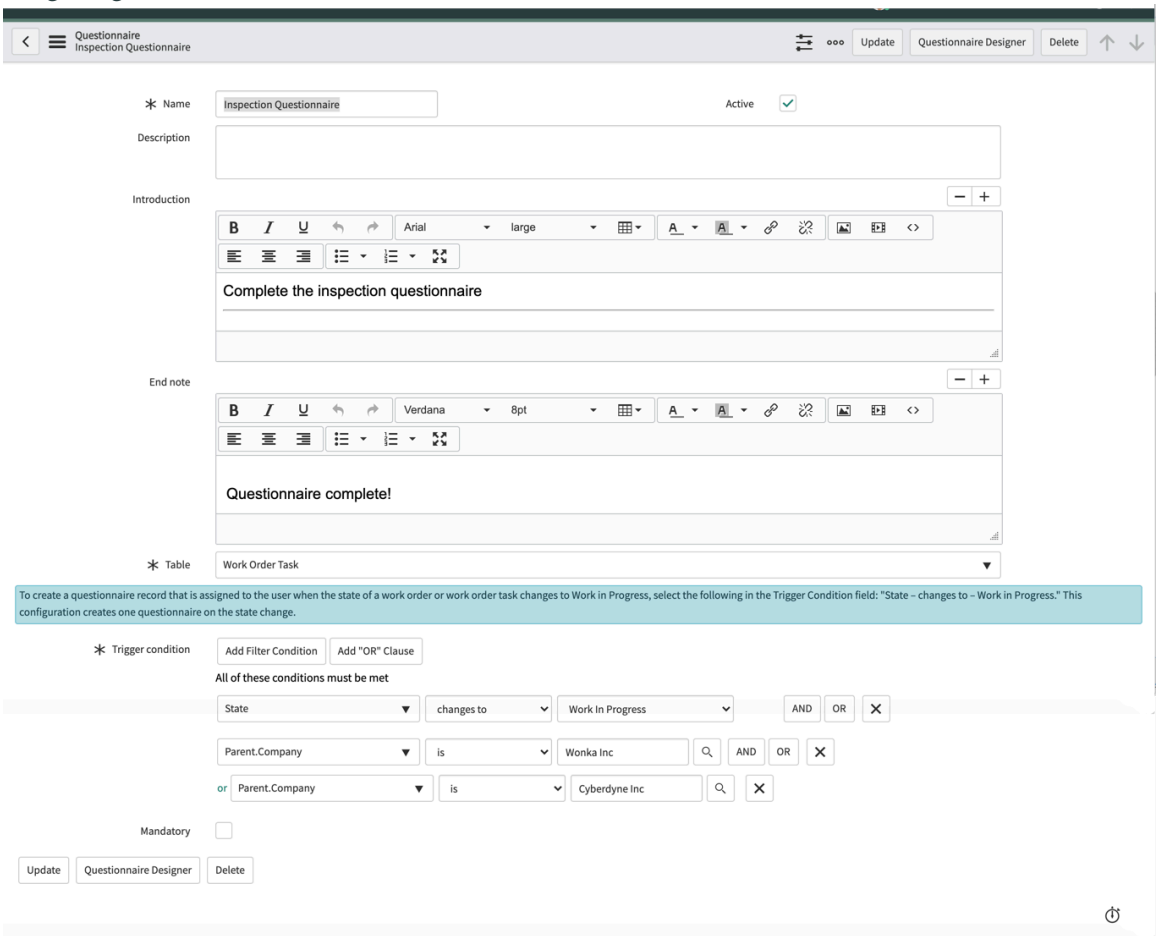
Wenn mit einem Arbeitsauftrag oder einer Aufgabe ein Fragebogen verknüpft ist, wird die Schaltfläche **Fragebogen** oben im Formular angezeigt. Durch Auswahl dieser Schaltfläche wird die Seite „Fragebogen“ angezeigt, auf der Service Desk-Mitarbeiter den Fragebogen oder die Prüfliste ausfüllen können.

Demofragebogen

Der Inspektionsfragebogen ist ein Demofragebogendatensatz, der im Plugin Außendienst „ – Fragebogen“ enthalten ist. Immer wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe in den Status „In Arbeit“ wechselt, fügt dieser Fragebogendatensatz dieser Aufgabe einen Fragebogen hinzu.

Im Folgenden finden Sie einen Screenshot des Demo-Fragebogenformulars. Im Abschnitt „Auslösebedingung“ gibt es eine Bedingung, die vorschreibt, dass sich der Status in „In Bearbeitung“ geändert haben muss.

Fragebogenformular



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beim Definieren von Auslöserbedingungen **ändert sich** der Operator in, was bedeutet, dass der Status in In Arbeit geändert wurde. Wenn Sie stattdessen den Vorgang **is**verwenden, wird der Fragebogen jedes Mal ausgelöst, wenn die Aufgabe aktualisiert wird.

Dieser Demofragebogen funktioniert wie folgt:

1. Der Einsatzplaner weist einem Außendienstmitarbeiter eine Arbeitsauftragsaufgabe zu.
2. Der Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert die Aufgabe und wählt im Aufgabenformular **Arbeit beginnen**.
3. Der Aufgabenstatus ändert sich in In Arbeit.
4. Im Header des Aufgabenformulars wird die Schaltfläche **Fragebogen** angezeigt.
5. Der Service Desk-Mitarbeiter wählt **Fragebogen** aus, um einen oder mehrere verfügbare Fragebogen für die Aufgabe anzuzeigen.
6. Der Service Desk-Mitarbeiter wählt im gewünschten Fragebogen **Starten** aus.
7. Der Service Desk-Mitarbeiter füllt den Fragebogen aus und wählt **Absenden** oder **Speichern**aus.
8. Der Außendienstmitarbeiter kehrt zur Arbeitsauftragsaufgabe zurück, schließt die Arbeit ab und schließt die Aufgabe.

Hinweis:
Fragebogen können nicht bearbeitet werden, nachdem der zugehörige Arbeitsauftrag oder die zugehörige Aufgabe geschlossen wurde.

Konfiguration – Übersicht

Führen Sie die Schritte zum Einrichten von Arbeitsauftragsfragebögen aus:

1. Aktivieren Sie den Außendienst Fragebogen

   Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin „ Außendienst – Fragebogen “ (com.snc.wm_questionnaire) installieren.

2. Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe erstellen

   Erstellen Sie einen Fragebogen, der vor Beginn der Arbeit oder nach Abschluss einer Arbeit ausgefüllt wird.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie den Außendienst Fragebogen

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe erstellen

Aktivieren Sie den Außendienst Fragebogen

] Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „ Außendienst – Fragebogen “ (com.snc.wm_questionnaire) für Außendienst aktivieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins aktiviert sind, bevor Sie Außendienst com.snc.wm_questionnaireinstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice (com.sn_customerservice)

Customer Service Management Demo Data (com.snc.customerservice.demo)

Außendienst-Management

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „ Außendienst Fragebogen “ (com.snc.wm_questionnaire) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Ergebnisse
Das Fragebogen-Plugin Außendienst fügt bei erfolgreicher Aktivierung dem Außendienst-Menü das Fragebogen-Modul hinzu (**Außendienst** > **Administration** > **Fragebogen**) an.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie das Formularlayout, und fügen Sie das Feld **Zugewiesen an** hinzu, um sicherzustellen, dass ein Fragebogen nur erstellt wird, wenn auch ein Außendienstmitarbeiter zugewiesen ist.

Zugehörige Informationen

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe erstellen

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe erstellen

Erstellen Sie einen Fragebogendatensatz, und ordnen Sie ihn einer Tabelle zu, z. B. der Tabelle für den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Administrator kann Fragebogendatensätze aus der Liste „Fragebogen“ und „Fragebogen“ anzeigen, indem er zu navigiert **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Fragebogen**.
2. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Fragebogenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Fragebogens
Aktiv	Option zum Aktivieren des Fragebogendatensatzes. Der Administrator kann aktive Fragebogen an Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben anhängen.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Fragebogendatensatzes.
Einführung	Text, der am Anfang des Fragebogens angezeigt wird.
Endnotiz	Text, der am Ende des Fragebogens angezeigt wird.
Tabelle	Tabelle, die diesem Fragebogendatensatz zugeordnet ist.
Auslösebedingung	Auslöserbedingung, die bestimmt, wann der Fragebogen anwendbar ist. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Auslöserbedingungen zu erstellen. Wenn diese Bedingungen für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe erfüllt sind, wird der Fragebogen dem Arbeitsauftrag hinzugefügt.
Obligatorisch	Option, um den Fragebogen obligatorisch zu machen. Wenn diese Option aktiviert ist, muss der Außendienstmitarbeiter den Fragebogen ausfüllen, bevor er den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe abschließt.
Schließen vor	Status, in dem sich der Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe befinden muss, bevor Service Desk-Mitarbeiter einen obligatorischen Fragebogen ausfüllen können.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Das System erstellt den Datensatz, zeigt das Fragebogenformular an und fügt die Schaltfläche **Fragebogen-Designer** hinzu.
5. Um den Text des Fragebogens zu erstellen, wählen Sie **Fragebogen-Designer**.
   Das Tool Umfragedesigner wird in einem neuen Fenster geöffnet.
6. Um die Fragen oder Prüflistenelemente zu erstellen, die im Fragebogen angezeigt werden, verwenden Sie das Umfragedesigner- Tool.
7. Wählen **Sie Speichern**, und schließen Sie das Umfragedesigner-Fenster.

Ergebnisse

Der Fragebogen wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Um Fragebogendatensätze aus der Liste „Fragebogen“ und „Fragebogen“ anzuzeigen, wechseln Sie zu **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**.

Um einen Fragebogen zu bearbeiten, öffnen Sie das Formular, nehmen Sie Ihre Änderungen vor, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Zugehörige Informationen

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe ausfüllen

Zeiterfassung für konfigurieren Außendienst

Außendienstmitarbeiter erfassen die Zeit, die sie an Aufgaben und Aktivitäten gearbeitet haben. Erfasste Zeiteinträge generieren automatisch Zeitkarten und Stundennachweise

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zur Genehmigung durch Manager. Die Konfiguration der Zeiterfassung ist optional, erspart Außendienst -Mitarbeitern jedoch die manuelle Erfassung ihrer Zeit.

Die Zeiterfassungsfunktion erweitert die Funktionalität der Anwendung Zeitkartenmanagement auf Außendienst-Management. Außendienstmitarbeiter können aufzeichnen, wie viel Zeit sie an Aufgaben gearbeitet haben (im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“) und wie viel Sie mit anderen Aktivitäten verbracht haben, z. B. Besprechungen oder Schulungen (im Formular „Arbeitszeit“). Arbeitszeiteinträge erstellen automatisch Zeitkarten für die ausgewählten Arbeitskategorien. Zeitkarten werden automatisch in wöchentliche Stundennachweise einbezogen.

Die Zeiterfassungsfunktion erweitert auch die Funktionalität der Anwendung Cost Management um Field Service Management. Manager können Ratentypen und Arbeitskostenkarten anzeigen und erstellen sowie Expense Lines anzeigen. In Stundennachweisen werden Arbeitskostenkarten verwendet, um die Kosten zu ermitteln.

Agents können die in Stundennachweisen erfassten Stunden ändern. Nachdem ein Stundennachweis genehmigt und eine Zeitkarte verarbeitet wurde, kann der Kundenservice-Mitarbeiter immer noch dahin zurückkehren und die Arbeitszeit ändern. Der Stundennachweis weist dann wieder den Status **Ausstehend** auf, und neue Zeitkarten werden erstellt. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter weitere Zeiterfassungsdatensätze zu einem genehmigten Stundennachweis für dieselbe Woche hinzufügt, wird ein neuer Stundennachweisdatensatz für die aktuelle Woche erstellt.

Manager können Zeiterfassungsdatensätze, Zeitkarten und Stundennachweise für Kundenservice-Mitarbeiter in ihren Zuweisungsgruppen anzeigen sowie Stundennachweise genehmigen und ablehnen. Nachdem ein Stundennachweis genehmigt wurde, werden im System die Zeitkarten verarbeitet und die Bewertungskarten basierend auf der Zeitkartenkategorie verwendet, um Kostenlinien zu erstellen.

Stundennachweisrichtlinie

Für Benutzer mit der Rolle wm_agent werden durch das Erstellen von Zeiterfassungsdatensätzen automatisch Zeitkarten erstellt oder geändert, und zwar unabhängig von der Einstellung der Systemeigenschaft **com.snc.time_card.time_worked**. Diese Funktionalität wird durch die Stundennachweisrichtlinie gesteuert. Der Administrator kann die automatische Erstellung von Zeitkarten für einen bestimmten Benutzer mit der Rolle „wm_agent“ deaktivieren, indem er eine separate Zeitnachweisrichtlinie für diesen Benutzer erstellt.

Ansicht „Außendienst“

Die Formulare „Zeitkarte“ und „Stundennachweis“ besitzen die Ansicht „Außendienst“. Für Benutzer mit den Rollen wm_agent und wm_manger wird in dieser Ansicht:

- Die UI-Aktion **Zeitkarten generieren** entfernt.
- Die zugehörige Liste **Arbeitszeit** wird im Formular „Zeitkarte“ angezeigt.

Konfiguration – Übersicht

Gehen Sie wie folgt vor, um die Zeiterfassung für Außendienst einzurichten:

1. Aktivieren Sie die Zeiterfassung für Außendienst

   Installieren Sie das Plugin „Zeiterfassung für Außendienst “ (com.snc.wm_time_recording) für, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Konfigurieren Sie Zeiterfassungskategorien für Außendienst-Management

   Erstellen Sie Zeiterfassungskategorien, um die Arbeit der Techniker von Außendienst genau nachzuverfolgen. Sie können beispielsweise eine Kategorie namens „Schulung“ erstellen, wenn regelmäßige Schulungen von Technikern abgeschlossen werden.

Aktivieren Sie die Zeiterfassung für Außendienst

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Zeiterfassung für Außendienst das Plugin (com.snc.wm_time_recording) für Außendienst aktivieren.

Vorbereitungen

- Die Zeiterfassung für den Außendienst erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Zeiterfassung für Field Serviceinstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Field Service Management (com.snc.work_management_pa)

  Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Informationen hierzu finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit dem Plugin „ Zeiterfassung für Außendienst “ installiert:

- Plugins
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Zeiterfassung für Außendienst Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Zeiterfassung für Außendienst “ (com.snc.wm_time_recording) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Konfigurieren Sie Zeiterfassungskategorien für Außendienst-Management

Sie können Zeiterfassungskategorien so konfigurieren, dass sie an der Arbeit Ihrer Außendienstmitarbeiter ausgerichtet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeitkarten** > **Alle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie das Wort **Kategorie**, und halten Sie es (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren**aus.
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
   - So fügen Sie eine neue Kategorie hinzu: **Geben Sie den Namen der neuen Kategorie in das Feld Neues Element** eingeben ein, und wählen **Sie Hinzufügen** im unteren Teil des Bildschirms.
   - So fügen Sie eine vorhandene Kategorie hinzu: Wählen Sie in der Spalte **Verfügbar** die Kategorie aus, und wählen **Sie Hinzufügen**.
   - So entfernen Sie eine vorhandene Kategorie: Wählen Sie in der Spalte **Ausgewählt** die Kategorie aus, und wählen **Sie Entfernen**aus.
   - So ändern Sie die Reihenfolge der Kategorien: Wählen Sie in der Spalte **Ausgewählt** die Kategorie aus, und wählen Sie Nach **oben** oder Nach **unten**.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Außendienst Arbeitskonfigurationen konfigurieren

Außendienst Mit Arbeitskonfigurationen können Sie Arbeitskonfigurationen für verschiedene Arten von Arbeit erstellen. Eine Arbeitskonfiguration identifiziert die Konfigurationen und Daten, die für eine bestimmte Außendienstarbeit erforderlich sind.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Außendienst -Arbeitskonfigurationen sind:

1. Aktivieren Sie Außendienst Arbeitskonfigurationen

   Aktivieren Sie das Plugin Außendienst Work Configurations (com.snc.fsm_work_types) für das Außendienst-Management, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. Richten Sie Arbeitskonfigurationen ein

   Verwenden Sie die Arbeitskonfigurationen Außendienst, um die Daten anzupassen, die erfasst werden, wenn an verschiedenen Arten von Arbeitsauftragsaufgaben gearbeitet wird.

3. (Optional) Arbeitskonfigurationen verwalten

   Change-Arbeitskonfigurationen Außendienst erstellen, die Sie erstellen, nachdem Sie sie erstellt haben. Dies kann hilfreich sein, wenn sich ein Prozess geändert hat oder Sie ein neues Feld hinzufügen müssen.

4. (Optional) Richten Sie eine Arbeitsauftragsvorlage mit Arbeitskonfigurationen ein

   Richten Sie Außendienst -Arbeitskonfigurationen für die Verwendung mit Arbeitsauftragsvorlagen ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. (Optional) Einrichtung der dynamischen Planungskonfiguration mit Arbeitskonfigurationen

   Richten Sie Arbeitskonfigurationen für Außendienst für die Verwendung mit dynamischer Planung ein.

Aktivieren Sie Außendienst Arbeitskonfigurationen

Sie können das Plugin „ Außendienst Arbeitskonfigurationen “ (com.snc.fsm_work_types) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Außendienst Work Configurations (com.snc.fsm_work_types) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Richten Sie Arbeitskonfigurationen ein

Verwenden Sie die Anwendung Außendienst-Management, um verschiedene Arten von Außendienstarbeiten abzuwickeln. Eine Arbeitskonfiguration identifiziert die Konfigurationen und Daten, die für eine bestimmte Außendienstarbeit erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Tabelle erstellen, um die Arbeitsauftrags-Aufgabentabelle für jede Arbeitskonfiguration zu erweitern. Anschließend können Sie eine Reihe von Elementen konfigurieren, z. B. Business-Regeln und Client-Skripts, die Arbeitsauftragsaufgaben der Arbeitskonfiguration von der Erstellung bis zur Lösung steuern. Beim Erstellen eines Arbeitsauftrags können Initiatoren oder Qualifizierer die Arbeitskonfiguration auswählen, die der Feldarbeit entspricht, entweder direkt oder über eine Vorlage.

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
2. Zeigen Sie in der Kategorie Arbeitsauftragsaufgabentypen die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitskonfigurationsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Arbeitsauftragsgaben-Typen erstellen	Sie können optional eine neue Tabelle für den Arbeitsauftragsaufgaben-Typ erstellen, die die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ (wm_task) erweitert. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ erweiterbar ist, bevor Sie fortfahren. Aktivieren Sie die Audit-Kennzeichnung für die neue Tabelle für den Arbeitsauftragsaufgaben-Typ, die zur Erfassung des Auditverlaufs erstellt wurde. Sie können eine Tabelle für den Arbeitsauftragsaufgaben-Typ mithilfe der Tabellenerstellungsfunktion der Plattform erstellen (navigieren Sie zu). **Systemdefinition** > **Tabelle**) an. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Anwendungszugriff auf „Alle Anwendungsbereiche“ festgelegt ist, damit alle Außendienstfunktionen auf die neue Tabelle zugreifen können.
Ansichtsregeln einrichten	Ansichtsregeln bestimmen die Formularansichten, die Benutzern zur Verfügung stehen. Erstellen Sie Ansichtsregeln, die die Bedingungen bestimmen, unter denen das System die Tabelle für den Arbeitsauftragsaufgaben-Typ in einer bestimmten Ansicht anzeigt.
UI-Richtlinien einrichten	UI-Richtlinien ändern dynamisch das Verhalten von Informationen in einem Formular, z. B. das Festlegen eines Felds als schreibgeschützt oder als Pflichtfeld. Konfigurieren Sie die gewünschten UI-Richtlinien für das Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“.
Client-Skripts einrichten	Clientskripts ermöglichen es dem System, JavaScript auf dem Client auszuführen, sobald clientbasierte Events eintreten. Der Code wird also beispielsweise beim Laden eines Formulars ausgeführt oder wenn der Wert eines Felds geändert wird. Konfigurieren Sie die gewünschten Client-Skripts für die Tabelle mit den Arbeitsauftragsaufgaben-Typen.
Business-Regeln einrichten	Eine Business Rule ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn ein Datensatz angezeigt, eingefügt, aktualisiert oder gelöscht wird oder eine Tabelle abgefragt wird. Mit Business Rules lassen sich Aufgaben ausführen. Beispielsweise können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	Werte in Formularfeldern automatisch geändert werden, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Ebenso können Sie Events erstellen, die E-Mail-Benachrichtigungen und Skriptaktionen auslösen. Richten Sie die gewünschten Geschäftsregeln für die Tabelle mit dem Arbeitsauftragsaufgaben-Typ ein.
Richten Sie UI-Aktionen ein	Zu UI-Aktionen gehören die Schaltflächen, Links und Kontextmenüelemente, die in Formularen und Listen angezeigt werden. Da ein Arbeitsauftragsaufgaben-Typ eine Erweiterung einer Arbeitsauftragsaufgabe ist, erbt der Arbeitsauftragsaufgaben-Typ die UI-Aktionen des Arbeitsauftrags.
Rollen einrichten	Erstellen Sie eine oder mehrere Rollen, um den Zugriff auf die Funktionen und Fähigkeiten von Arbeitsauftragsaufgaben-Typen zu steuern. Gewähren Sie diesen Rollen dann Zugriff auf die gewünschten Anwendungen und Module.
ACLs einrichten	Verwenden Sie Zugriffssteuerungslisten-Regeln (ACLs), um den Zugriff auf Daten einzuschränken.
Richten Sie Arbeitskategorien ein	Erstellen Sie eine Kategorie für verschiedene Arbeitstypen, die eine ähnliche Außendienstkonfiguration verwenden würden.
Richten Sie Arbeitstypen ein	Erstellen Sie einen Arbeitstyp für dieselben wiederholten Aufgaben, die Ihr Unternehmen ausführt. Zum Beispiel kann ein Unternehmen für die Installation von Heizkörpern Arbeitstypen mit den Namen „Heizkörper installieren“, „Heizkörper reparieren“ und „Heizkörper ersetzen“ erstellen.
Konfiguration für Außendienst-Management einrichten (SM-Konfiguration)	Erstellen Sie optional eine neue Außendienst-Management-Konfiguration (SM Config), falls dies für eine Arbeitskonfiguration erforderlich ist. Konfigurieren Sie verschiedene Einstellungen, um zu bestimmen, wie tägliche Vorgänge (z. B. Geschäftsprozesse, Aufgabenzuweisungsmethoden, Benachrichtigungen und andere Aufgabenaktivitäten) in der Arbeitskonfiguration gehandhabt werden.
Richten Sie die Arbeitskonfiguration ein	Ermöglicht dem Kunden, je nach Bedarf verschiedene Arbeitskonfigurationen für Außendienst-Workflows für einen Geschäftsbereich oder eine Abteilung einzurichten. Jede Arbeitskonfiguration ermöglicht es dem Unternehmen oder der Abteilung, die erforderlichen Datenfelder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	einzurichten, indem sie der Tabelle für den Arbeitsauftragsaufgaben-Typ zugeordnet werden. Auch die Arbeitskonfiguration kann mit der richtigen Servicemanagement-Anwendungskonfiguration (SM-Konfiguration) eingerichtet werden. Optional wird die Arbeitskonfiguration der richtigen Arbeitskategorie zugeordnet, sodass nur die für eine bestimmte Arbeitskonfiguration relevanten Arbeitstypen für die Auswahl in der Arbeitsauftragsaufgabe verfügbar sind.

3. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Arbeitskonfigurationen verwalten

Verwalten Sie Arbeitskonfigurationen, um sicherzustellen, dass die Konfigurationen auf die entsprechenden Aufgabentabellen verweisen und in den ausgewählten Servicemanagement-Konfigurationen (SM) angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Arbeitskonfigurationen**
2. Wählen Sie eine zu verwaltende Arbeitskonfiguration aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Arbeitskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Arbeitskonfiguration.
Aufgabentabelle	Name der Aufgabentabelle.
SM-Konfiguration	Name der SM-Konfiguration.
Beschreibung	Beschreibung der Arbeitskonfiguration.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Arbeitskonfiguration zur Auswahl verfügbar ist.
Konfigurationstyp	Konfigurationstyp für die Arbeitskonfiguration.
Arbeitstypkategorie	Arbeitstypkategorie für die ausgewählte Arbeitskonfiguration

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie eine Arbeitsauftragsvorlage mit Arbeitskonfigurationen ein

Mit dem Plugin „ Außendienst Arbeitskonfigurationen “ (com.snc.fsm_work_types) können Sie Arbeitsauftragsvorlagen Arbeitskonfigurationen hinzufügen. Wenn Sie einen Arbeitsauftrag mithilfe der Vorlage erstellen, werden die Arbeitsauftragsaufgaben in der in der Arbeitskonfiguration angegebenen Aufgabentabelle aufgezeichnet.

Weitere Informationen zum Einrichten von Arbeitskonfigurationen finden Sie unter Richten Sie Arbeitskonfigurationen ein.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Arbeitsauftragsvorlage finden Sie unter Arbeitsauftragsvorlage erstellen.

Einrichtung der dynamischen Planungskonfiguration mit Arbeitskonfigurationen

Mit dem Plugin „ Außendienst Arbeitskonfigurationen “ (com.snc.fsm_work_types) können Sie verschiedene dynamische Planungskonfigurationen für verschiedene Arbeitskonfigurationen festlegen. Dynamisch geplante Arbeitsauftragsaufgaben werden in der in der Arbeitskonfiguration angegebenen Aufgabentabelle aufgezeichnet.

Weitere Informationen zum Einrichten von Arbeitskonfigurationen finden Sie unter Richten Sie Arbeitskonfigurationen ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung konfigurieren

Management geplanter Arbeit konfigurieren

Konfigurieren Sie Management der geplanten Arbeit, um die geplanten Arbeitsaktivitäten mit wiederkehrenden Zeitplänen in regelmäßigen Abständen zu erstellen und zu verwalten.

Konfiguration – Übersicht

Gehen Sie wie folgt vor, um ein Management geplanter Arbeit einzurichten:

1. Installieren Sie Management für geplante Arbeit

   Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung „Management geplanter Arbeit“ (com.snc.fsm_planned_work_management) installieren.

2. (Optional) Verwenden Sie einen Erweiterungspunkt für das Management geplanter Aufgaben

   Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um auf der Außendienst-Management-Funktionalität aufzubauen, ohne den Anwendungscode zu ändern.

3. Arbeitspläne konfigurieren

   Erstellen Sie einen Arbeitsplan für ein Produktmodell oder andere Kriterien wie Standort oder Asset. Beispielsweise können Sie im Arbeitszeitplan festlegen, dass der Service in den ersten zwei Jahren ab Kaufdatum alle sechs Monate oder nach dem Abschluss von 10.000 Meilen durchgeführt wird, je nachdem, was zuerst eintritt.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit verwalten

Beispiel für einen Arbeitsplan

Homepage für Management geplanter Arbeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installieren Sie Management für geplante Arbeit

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung „Management geplanter Arbeit“ (com.snc.fsm_planned_work_management) installieren.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfen Sie die Liste der Anwendung in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.
- Durch die Aktivierung von Management der geplanten Arbeit werden die folgenden Plugins aktiviert, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Vorlagenverwaltung für Außendienst (com.snc.fsm_template_management)

  Ermöglicht Ihnen die Konfiguration und Verwaltung der Arbeitsauftragsvorlagen, um Arbeitsaufträge dynamisch zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagenverwaltung für Außendienst aktivieren.

  Geplante Wartung (com.snc.planned_maintenance)

  Ermöglicht Ihnen die Verwaltung der regelmäßigen vorbeugenden Wartung von Assets. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Wartung aktivieren .

  Field Service Management (com.snc.work_management_pa)

  Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

  CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

  Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf die Homepage von „Management geplanter Arbeit“ und den Planungskalender.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Planned Work Management installiert:

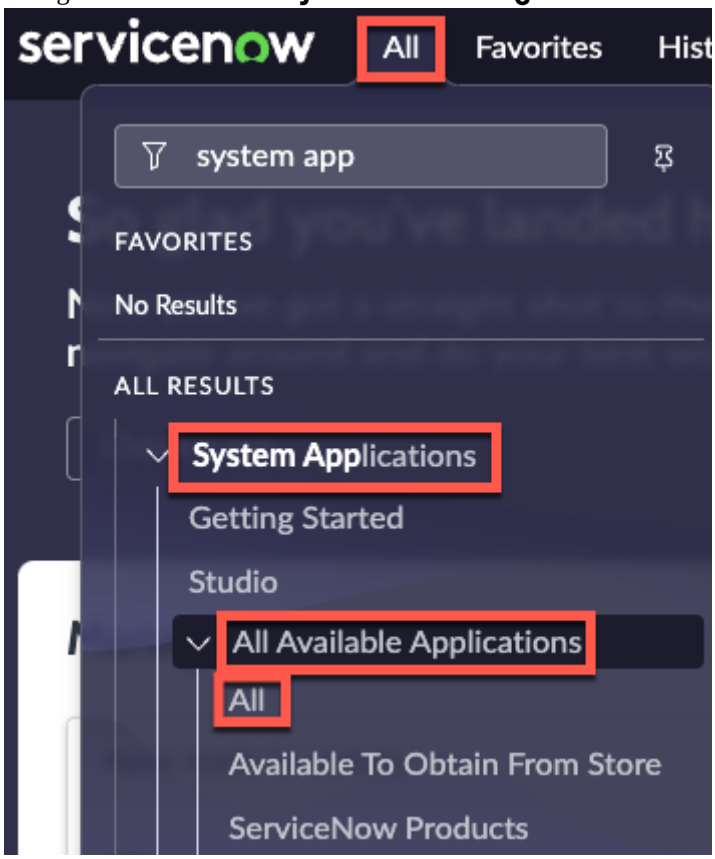
- Plugins
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten für das Management geplanter Arbeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Management geplanter Arbeit (com.snc.fsm_planned_work_management).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Verwenden von Erweiterungspunkt für Management geplanter Arbeit

Mit Erweiterungspunkten können Sie die Funktionalität einer Anwendung erweitern und Anpassungen integrieren, ohne den Anwendungscode zu ändern. Erweiterungspunkte werden in der Tabelle „Erweiterungspunkt“ [sys_extension point] gespeichert.

Das Plugin „Planned Work Management“ (com.snc.fsm_planned_work_management) fügt den Erweiterungspunkt `global.PlannedMaintenanceExtensionPoint` hinzu, der eine Logik zum Erstellen von Arbeitsaufträgen für den geplanten Arbeitszeitplan mithilfe der erweiterten Funktionen von Planned Work Management erstellt.

Die standardmäßigen Erweiterungspunkte, die mit einer Anwendung bereitgestellt werden, können nicht geändert oder deaktiviert werden. Wenn eine Änderung erforderlich ist und Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie wie folgt vorgehen:

- Implementierung eines Erweiterungspunkts erstellen.
- Nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen in der -Implementierung vor.
- Die Reihenfolge der Implementierung auf eine niedrigere Zahl aktualisieren. Das System führt die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer aus.

Hinweis:
Die in der Implementierung verwendeten API-Namen müssen dieselben bleiben, damit der Erweiterungspunkt die Implementierung identifizieren kann. Andernfalls wird ein Fehler ausgegeben.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Arbeitspläne konfigurieren

Mit dem Management geplanter Arbeit können Sie flexible Arbeitspläne für alle wiederkehrenden Aktivitäten erstellen, pflegen und planen, die regelmäßige Wartung erfordern.

Sie können einen Arbeitsplan für ein Produktmodell oder andere Kriterien wie Standort, Asset, CI usw. erstellen und die auszuführende Arbeit angeben. Der geplante Arbeitszeitplan gibt das Timing an, indem er angibt, wie oft und wann die Arbeit ausgeführt werden soll.

Beispielsweise können Sie einen Arbeitsplan für die Durchführung von Kfz-Services für ein neu gekauftes Auto konfigurieren. Im Arbeitszeitplan kann angegeben werden, dass der Service alle sechs Monate für zwei Jahre ab Kaufdatum oder nach Abschluss von 10.00 Meilen durchgeführt wird, je nachdem, was zuerst eintritt.

Konfiguration – Übersicht

Arbeitspläne werden wie folgt eingerichtet:

1. Erstellen Sie einen Arbeitsplan

   Verwenden Sie Arbeitspläne, um zu definieren, wie und wann die Arbeit für eine Aktivität ausgeführt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan

   Mithilfe von Arbeitszeitplänen definieren Sie bestimmte Kriterien, um zu bestimmen, wann der Plan ausgeführt werden soll. Dies umfasst die Definition des Startdatums und des Enddatums für die Ausführung des Plans.

3. Ordnen Sie einem Arbeitszeitplan eine Arbeitsauftragsvorlage zu

   Ordnen Sie einem geplanten Arbeitszeitplan eine oder mehrere Bedingungen zu. Sie können beispielsweise die Wartung für zwei Drucker verschiedener Marken gleichzeitig einrichten. Dazu müssen Sie einen Zeitplan für diese Computer erstellen und ihn dann verschiedenen Arbeitsauftragsvorlagen zuordnen.

4. Erstellen Sie Datensätze für geplante Arbeit

   Erstellen Sie Arbeitsdatensätze für Arbeiten, die einem Arbeitsplan zugeordnet wurden. Wenden Sie einen Arbeitsplan auf die übereinstimmenden Datensätze und Zeitpläne an, um Datensätze für geplante Arbeit zu erstellen.

5. (Optional) Unterdrücken Sie Zeitplanvorkommen Ihrer geplanten Arbeitsaufträge

   Verwenden Sie die Zeitplanunterdrückung, um Aufgaben zu optimieren, indem Sie doppelte Aufgaben entfernen, wenn sich Zeitpläne überschneiden. Während des Zeitraums der Zeitplanunterdrückung bricht das System die identifizierten doppelten geplanten Aufgaben automatisch ab, sodass sie nicht wie ursprünglich geplant ausgeführt werden.

6. (Optional) Planen Sie den geplanten Arbeitsauftrag neu

   Vermeiden Sie die Generierung von doppelten Arbeitsaufträgen für sich überschneidende Zeitplanvorkommen, indem Sie das Start- oder Enddatum ändern und die Wartungsarbeiten nach Bedarf entweder vorverschieben oder verschieben.

Erstellen Sie einen Arbeitsplan

Erstellen Sie einen Arbeitsplan, um anzugeben, wie und wann die Arbeit für eine Aktivität durchgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin und model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Arbeitsplan besteht aus dem effektiven Start- und Enddatum, das den Zeitraum bestimmt, für den der Plan zur Ausführung geplant werden kann. Der Plan funktioniert nicht über das angegebene Enddatum hinaus. Jeder Arbeitsplan muss mindestens einem oder mehreren Datensätzen zugeordnet sein, auf die Sie den Arbeitsplan anwenden möchten. Sie können die Datensätze identifizieren, die Arbeit erfordern, indem Sie die Filterkriterien auf die ausgewählte Tabelle im Plan anwenden. Sie können beispielsweise die übereinstimmenden Datensätze (mit Apple-Computern) für einen Arbeitsplan filtern, indem Sie ein Filterkriterium auf die Tabelle mit den Datensätzen des Computers anwenden, der mit „apple“ beginnt.

Hinweis:
Die gefilterten Assets oder Aktivitäten, die Arbeit erfordern, werden im Arbeitsplan als übereinstimmende Datensätze bezeichnet.

Sie können einen Arbeitsplan auch über den Arbeitsbereich für das Management geplanter Arbeitspläne erstellen. Navigieren zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**, und wählen Sie dann das **Listensymbol** ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Arbeitsplan

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer für den Arbeitsplan. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option, um zu bestimmen, ob dieser Arbeitsplan zur Verwendung verfügbar ist.
Effektiver Start	Effektives Startdatum, ab dem der Arbeitsplan aktiv ist.
Effektives Ende	Effektives Enddatum, bis zu dem der Arbeitsplan aktiv ist.
Arbeitsaufträge prognostizieren	Option zum Festlegen, ob dieser Arbeitsplan zum Schätzen und Generieren der bevorstehenden Arbeitsaufträge gilt.
Name	Name des Arbeitsplans
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Arbeitsplans.
Bedingungen	
Typ	Typ des Auslösers, der bestimmt, wann Arbeit ausgeführt werden soll. ○ **Modellbasiert: Der Arbeitsplan basiert** auf einem angegebenen Modell eines CI. ○ **Allgemein:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf einer Tabelle und einem Filter. ○ Installationsbasis**:** Der Arbeitsplan basiert auf angegebenen Modellen von Installationsbasiselementen **Hinweis:** ○ Modellbasierte Pläne gelten nur für Hardwaremodelle, insbesondere für Modelle, für die mindestens eine Modellkategorie definiert ist. ○ Der Typ „Installationsbasisplan“ ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Installationsbasismanagement für Kundenservice“ (com.snc.install_base) aktiviert ist.
Modell	Wählen Sie ein oder mehrere Produktkatalogelemente aus, um die CIs oder die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Installationsbasis zu identifizieren, die gewartet werden müssen. Wenn Sie ein Modell auswählen, wird die zugehörige Tabelle im Feld Tabelle angezeigt. Wenn Sie beispielsweise ein bestimmtes PC-Modell auswählen, wird im Feld Tabelle **Computer [cmdb_ci_computer] angezeigt**. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie entweder **Modellbasiert**oder **Installationsbasistyp** ausgewählt haben. Beim Installationsbasistyp füllt das Feld Tabelle automatisch eine entsprechende Tabelle basierend auf dem ausgewählten Modell aus.
Tabelle	Tabelle, die Sie dem Arbeitsplan zuordnen möchten. Wenn Sie Modellbasiert im Feld **Typ** ausgewählt haben, zeigt dieses Feld die Tabelle der niedrigsten Ebene an, die alle ausgewählten CIs enthält. Wenn Sie im Feld **Typ** die Option Installationsbasis ausgewählt haben, zeigt dieses Feld die Installationsbasistabellen an.
Filterbedingungen	Filtern Sie Bedingungen, um die spezifischen Assets zu finden, die Sie bearbeiten möchten. Nur Datensätze in der ausgewählten Tabelle, die den Filterkriterien entsprechen, müssen bearbeitet werden.
Kategorie	Bestimmt, ob der Arbeitsplan für die Kategorie Original Equipment Scheduling (OEM) oder Alternative Equipment Scheduling (AEM) gilt.
Auf neue passende Datensätze anwenden	Option, um sicherzustellen, dass die für diesen Arbeitsplan definierten Zeitpläne auf alle Datensätze angewendet werden, die der angegebenen Tabelle seit der letzten Ausführung des Plans hinzugefügt wurden, erfüllen auch die in den Filterbedingungen angegebenen Bedingungen.
Wartungsüberschreibungsrichtlinie	Geben Sie an, was geschehen soll, wenn ein Arbeitsplan basierend auf einem bereits in Bearbeitung befindlichen Zeitplanvorkommen ausgeführt wird. ○ **In Ruhe lassen:** Das Erstellen neuer Aufgaben oder das Löschen vorhandener Aufgaben nicht zulassen. ○ **Bestehende abbrechen:** Erlaubt das Löschen vorhandener Aufgaben, die dem Plan zugeordnet sind, und die Erstellung neuer Aufgaben, um sie zu ersetzen. ○ **Zu vorhandenen Aufgaben hinzufügen:** Zulassen, dass neue Aufgaben die vorhandenen aktiven Aufgaben für ein bestimmtes Zeitplanvorkommen eines Plans ersetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Der Arbeitsplan wurde erfolgreich erstellt.
- Bestimmte Aktivitäten, die Arbeit erfordern, werden in der ausgewählten Tabelle basierend auf den Filterbedingungen identifiziert.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie nach dem Erstellen eines Arbeitsplans einen Zeitplan für den Arbeitsplan. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan

Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan

Nach dem Erstellen eines Arbeitsplans ist es wichtig, bestimmte Kriterien zu definieren, um zu bestimmen, wann der Plan ausgeführt werden soll. Dies umfasst die Definition des Startdatums und des Enddatums für die Ausführung des Plans. Um einen flexiblen Arbeitszeitplan für den Plan zu erstellen, können Sie mehrere Arbeitszeitpläne dafür konfigurieren und entsprechend zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin und model_manager

Sie müssen einen Arbeitsplan erstellen, bevor Sie einen Arbeitszeitplan für den Plan konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen oder mehrere Zeitpläne erstellen. Sie können beispielsweise Zeitpläne für eine Klasse von Computern einrichten, die am ersten und 15. eines jeden Monats neu gestartet werden.

Hinweis:

Planen Sie sorgfältig, wenn Sie mehrere Arbeitszeitpläne für denselben Plan definieren. Sie können beispielsweise einen Zeitplan einrichten, um alle drei Monate eine Druckerpatrone zu ersetzen. Sie richten einen anderen Zeitplan ein, um die Druckerpatrone nach dem Drucken von 10.000 Seiten auszutauschen. Dieser Konflikt kann dazu führen, dass die Kartusche zweimal in derselben Woche ersetzt wird. Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitpläne nicht miteinander in Konflikt stehen.

Arbeitszeitpläne können entweder auf der Dauer oder dem Zähler basieren und werden durch die erste auftretende zugehörige Bedingung ausgelöst. Wählen Sie beispielsweise im Formular „Geplanter Arbeitszeitplan“ **Dauer oder Meter** als Auslöser für einen Kfz-Wartungsplan aus, und definieren Sie dann die Dauer als sechs Monate und den Zähler als 10.000 Meilen. Der Zeitplan wird dadurch ausgelöst, was zuerst eintritt. Wenn der Auslöser **Dauer oder Zähler** ausgewählt ist, werden die Felder **Nächste Laufzeit** und **Nächster Ausführungswert** in der zugehörigen Liste **Geplante Arbeitsdatensätze** im Formular Arbeitsplan ausgefüllt.

Hinweis:

In einem Arbeitsplandatensatz stimmt der im Feld **Nächste Laufzeit** angezeigte Zeitstempel nicht mit der Zeit überein, die für die Ausführung der geplanten Arbeit festgelegt wurde. Das Feld **Nächste Aktion** im Datensatz „ **Geplante nächtliche Wartungsausführung“** zeigt die tatsächliche Ausführungszeit der geplanten Aufgabe für die geplante Arbeit an.

Bei der Ausführung der geplanten Aufgabe wird geprüft, ob der Wert im Feld **Nächste Laufzeit** kürzer ist als die Zeit, die für den nächsten geplanten, nächtlichen Arbeitsauftrag festgelegt ist. Ist dies der Fall, generiert das System eine Anforderung. Basierend auf der nächsten Laufzeit wird keine geplante nächtliche Wartung ausgeführt, und es wird keine Anforderung generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein flexibler Arbeitszeitplan kann für mehrere Assets erstellt werden, die auf Grundlage ihres Installationsdatums zum selben Arbeitsplan gehören. Wählen Sie beispielsweise im Formular „Geplanter Arbeitszeitplan“ für mehrere Assets **Feldwert** als Start des geplanten Zeitplans basierend auf und dann **Installiert** als effektive Startreferenz aus. Der Zeitplan identifiziert das Startdatum des Datensatzes für geplante Arbeit basierend auf dem Installationsdatum der Assets, die dem Arbeitsplan zugeordnet sind. Wenn die **Option Feldwertstart** geplanter Zeitplan basierend auf ausgewählt ist, wird das Feld **Nächste Laufzeit** in der zugehörigen Liste **Geplante Arbeitsdatensätze** im Formular „Arbeitsplan“ ausgefüllt.

Sie können geplante Arbeitszeitpläne auch über den Arbeitsbereich für das Management geplanter Arbeitspläne erstellen. Navigieren zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**, und wählen Sie dann das **Listensymbol** ( ).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitspläne**.
2. Öffnen Sie den Arbeitsplan, den Sie einem Arbeitszeitplan zuordnen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Geplante Arbeitszeitpläne“** Neu.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Geplanter Arbeitszeitplan

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Arbeitszeitplans.
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung des geplanten Arbeitszeitplans.
Auslöser	Timing-Bedingung, die die Ausführung des Plans auslöst. ○ **Dauer:** Arbeit, die basierend auf der Zeit durchgeführt werden soll. Abhängig von Ihrer Auswahl werden zusätzliche Felder angezeigt, um die Dauer zu definieren. ○ Zähler**: Auszuführende** Arbeit basierend auf der Anzahl. Die Felder **Alle** und **Feld** werden angezeigt. ○ **Bedingung:** Wartung, die durchgeführt werden soll, wenn eine bestimmte Bedingung erfüllt ist. Das Feld **Filterbedingung** wird angezeigt. ○ **Skript:** Wenden Sie erweiterte Kriterien für die Ausführung eines Wartungsplans an. Das Feld **Skript** wird angezeigt. ○ **Dauer oder Meter:** Auszuführende Wartungsarbeiten basierend auf Zeit und Anzahl (je nachdem, was zuerst eintritt). Sie müssen die Dauer und die Zählerdetails angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Planen	Name des Arbeitsplans, zu dem dieser Zeitplan gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des Arbeitsplans festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zeitplans für einen Arbeitsplan.
Details zur Dauer	
Auslösertyp	Dauerkategorie für den Arbeitszeitplan. Wenn Sie beispielsweise **Mehrere Wochentage**auswählen, wird das Feld Fälligkeitstage **der Woche** angezeigt, sodass Sie angeben können, an welchen Tagen in einer Woche die geplante Arbeit ausgeführt werden soll. Je nach ausgewähltem Auslösertyp werden unterschiedliche Felder angezeigt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Dauer** für **Auslöser**ausgewählt ist.
Monatlicher Typ	Wählen Sie entweder Fest oder Fließend aus, um einen bestimmten Tag des Monats für die Ausführung des Zeitplans anzugeben. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Auslösertyp** auf **Monatlich**festgelegt ist.
Jährlicher Typ	Wählen Sie entweder Fest oder Fließend aus, um einen bestimmten Tag und Monat in einem Jahr für die Ausführung des Zeitplans anzugeben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Auslösertyp** auf **Jährlich**festgelegt ist.
Wiederholen alle	Geben Sie an, wie oft sich der Zeitplan wiederholen soll. Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Wiederholungen auswählen, geben Sie die Häufigkeit an, z. B. jede Woche oder alle zwei Wochen.
Wiederholen	Häufigkeit der Wiederholung des geplanten Arbeitsplans. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Auslösertyp** auf **Intervall**festgelegt ist.
Wochentag der Ausführung	Wochentag, an dem die Wiederholung erfolgen soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Wöchentlich** als **Auslösertyp**ausgewählt ist.
Monatstag der Ausführung	Tag des Monats, an dem wiederholt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Monatlich** oder **Jährlich** als **Auslösertyp**ausgewählt ist.
Monat der Ausführung	Monat für Wiederholung am. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Jährlich**als **Auslösertyp**ausgewählt ist.
Laufzeit	Uhrzeit in Stunden, Minuten und Sekunden. Dieses Feld wird für alle Auslösertypen außer Intervall angezeigt.
Vorlaufzeit	Anzahl der Tage vor dem Datum **„Geforderte** Fälligkeit bis“ zur Bestimmung des Datums, an dem die Arbeit beginnen soll. Dieses Datum ist im Feld **Geplanter Start** für die Aufgabe vorab ausgefüllt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Dauer** für **Auslöser**ausgewählt ist.
Berechnetes Intervall beibehalten	Option zum Neustarten der Intervallberechnung ab dem Zeitpunkt, zu dem der Arbeitsauftrag abgeschlossen wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Intervall**, **Monatlich**oder **Jährlich** als **Auslösertyp** ausgewählt ist und **Fest** für die Felder **Monatlicher Typ** und **Jährlicher Typ** ausgewählt ist.
Bedingung	Bedingung, die bestimmt, ob der Wartungsplan ausgeführt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Bedingung** als Auslöser ausgewählt ist.
Skript	Skript, das bestimmt, ob der Wartungsplan ausgeführt werden soll. Beispiel: Wartung wird ausgeführt, wenn das Skript „wahr“ zurückgibt. Die Variable „current“ ist verfügbar und stellt den Datensatz dar, der gewartet wird, z. B. ein CI. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Skript** für **Auslöser**ausgewählt ist.
Zählerdetails	
Tabelle	Listet die Tabelle auf, die den für die Wartung ausgewählten Assets oder CIs zugeordnet ist. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Zähler oder Bedingung für Auslöser ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Feld	Feld, in dem definiert wird, für was die Vorkommen im Feld „ **Jeden** “ gelten. Wenn beispielsweise das Feld Seiten ausgefüllt wird, kann das Feld **Jedes** die Anzahl der Seiten enthalten, die gedruckt werden, bevor die im Plan definierte Aktion ausgeführt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zähler** für Auslöser ausgewählt ist.
Jede/n/s	Anzahl der Vorkommen, z. B. Meilen oder Seiten, die aufgezeichnet werden müssen, bevor der Arbeitsplan ausgeführt wird. Der Wert muss größer als null (0) sein. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zähler** für Auslöser ausgewählt ist.
Berechneten Zähler beibehalten	Option zum Neustarten der Zählerberechnung basierend auf dem im Feld **Jedes** definierten Wert.
Gültigkeitsdetails	
Geplanten Zeitplan starten basierend auf	Option, auf deren Grundlage der geplante Arbeitsplan sein Startdatum bestimmen soll. ○ Datum ○ Feldwert ○ Zeitplan
Effektiver Start	Effektives Startdatum, ab dem die geplante Arbeit geplant ist.
Effektive Startreferenz	Feldwert, der zur Bestimmung des Startdatums der geplanten Arbeit verwendet werden soll. Effektive Startreferenz zeigt die Liste der Felder aus der Tabelle an, die zum Erstellen von Bedingungen für den Arbeitsplan ausgewählt ist. Beispiel: Drucker [cmdb_ci_printer] Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein **Feldwert** unter **Geplanten Zeitplan starten basierend auf**ausgewählt wird.
Zeitplan	Name des Zeitplans, der zur Berechnung des Startdatums des Arbeitsplans verwendet werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan** unter **Geplanten Zeitplan starten basierend auf**ausgewählt wird.
Geplanten Zeitplan beenden basierend auf	Wert, der das Enddatum eines geplanten Arbeitszeitplans bestimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Datum ○ Feldwert ○ Häufigkeit
Häufigkeit	Legen Sie fest, wie häufig die geplante Arbeit ausgeführt werden soll. Beispiel: Wenn als Häufigkeit 4 angegeben wird, wird der geplante Arbeitszyklus viermal ausgeführt und endet nach der vierten Iteration.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der Zeitplan wird für einen Arbeitsplan erstellt. Die zugehörige Liste „Zeitplanvorkommen“ wird dem Zeitplan hinzugefügt, um das Auftreten von Wartungszyklen für den Zeitplan nachzuverfolgen.

Die Zeitplanvorkommen werden für dauerbasierte Zeitpläne automatisch erstellt. Wenn jedoch eine andere Auslöseroption für einen Zeitplan ausgewählt ist, wird das Vorkommen nur erstellt, wenn die angegebene Bedingung oder der angegebene Zählerwert erfüllt ist. Die Erstellungen von Zeitplanvorkommen hängen vom effektiven Enddatum ab. Wenn kein effektives Enddatum angegeben ist, generiert die Anwendung das nächste Vorkommen des Zeitplans.

Ordnen Sie einem Arbeitszeitplan eine Arbeitsauftragsvorlage zu

Ordnen Sie einem geplanten Arbeitszeitplan eine oder mehrere Arbeitsauftragsvorlagen zu. Fügen Sie Bedingungen hinzu, um die relevanten Vorlagen für die geplanten Arbeitsdatensätze zu identifizieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin und model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispielsweise, um die Wartungsanforderung von zwei MRT-Geräten verschiedener Marken gleichzeitig zu erfüllen. Sie müssen einen Zeitplan für diese Computer erstellen und ihn dann verschiedenen Arbeitsauftragsvorlagen zuordnen. Fügen Sie Bedingungen hinzu, damit der Zeitplan die entsprechende Vorlage identifizieren kann, um Arbeitsaufträge zu generieren, die für jedes MRI-Gerät spezifisch sind.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**.
2. Öffnen Sie einen Plan aus der Liste der Arbeitspläne.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ einen Zeitplan aus, dem Sie eine Arbeitsauftragsvorlage zuordnen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Vorlagen für geplante Arbeitszeitpläne“ **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan“.

Feld	Beschreibung
Modell	Arbeitsauftragsvorlage, die dem geplanten Arbeitszeitplan zugeordnet werden soll.
Zeitplan	Geplanter Arbeitszeitplan, dem Sie die Vorlage hinzufügen. Dieses Feld wird automatisch auf den ausgewählten geplanten Arbeitszeitplan festgelegt.
Tabelle	Tabelle, die dem entsprechenden Arbeitsplan dieses geplanten Zeitplans zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf den für den Arbeitsplan ausgewählten Tabellennamen festgelegt.
Bedingung	Filterbedingungen, um die Arbeitsauftragsvorlage zu bestimmen, die zum Erstellen von Arbeitsaufträgen auf Grundlage des geplanten Zeitplans verwendet werden soll.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Arbeitsaufträge, die von den geplanten Aufgaben erstellt wurden, die für den zugeordneten Arbeitszeitplan ausgeführt werden, enthalten die ausgewählte Vorlage.

Erstellen Sie Datensätze für geplante Arbeit

Erstellen Sie eine Liste der Datensätze für geplante Arbeit basierend auf der Anzahl der konfigurierten Arbeitszeitpläne, übereinstimmenden Datensätzen oder der Anzahl der dem Zeitplan zugeordneten Vorlagen.

Vorbereitungen

Sie müssen dem Arbeitsplan einen Zeitplan zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan.

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin und model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Datensätze für die geplante Arbeit werden von der geplanten Aufgabe *„Geplante nächtliche Wartungsausführung“* zum Erstellen von Arbeitsaufträgen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um einen geplanten Arbeitszeitplan auszuführen.

Wenden Sie einen Arbeitsplan auf die übereinstimmenden Datensätze und Zeitpläne an, um Datensätze für geplante Arbeit zu erstellen. Wenn für einen Arbeitsplan mehrere Zeitpläne definiert sind, werden sie alle auf die übereinstimmenden Datensätze angewendet, wenn Datensätze für geplante Arbeit erstellt werden. Dieselbe Funktionalität ist für die Arbeitszeitpläne vorhanden, die verwendet werden, um den spezifischen Zeitplan auf die entsprechenden Datensätze im zugehörigen Arbeitsplan anzuwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Datensätze für geplante Arbeit auch über den Arbeitsbereich für das Management geplanter Arbeitsaufgaben erstellen. Navigieren zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**, und wählen Sie dann das Listensymbol ( ).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**.
2. Erstellen Sie Datensätze für geplante Arbeit.

Ergebnisse

Der konfigurierte Arbeitszeitplan wird auf die übereinstimmenden Datensätze dieses Plans angewendet und generiert eine Liste der geplanten Arbeitsdatensätze.

Unterdrücken Sie Zeitplanvorkommen Ihrer geplanten Arbeitsaufträge

Optimieren und optimieren Sie Wartungsaktivitäten, indem Sie die Wiederholung geplanter Arbeitsaufgaben vermeiden, wenn sich verschiedene Zeitpläne überschneiden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Zeitplanunterdrückung, um Aufgaben zu optimieren, indem Sie doppelte Aufgaben entfernen, wenn sich Zeitpläne überschneiden. Während des Zeitraums der Zeitplanunterdrückung bricht das System die identifizierten doppelten geplanten Aufgaben automatisch ab, sodass sie nicht wie ursprünglich geplant ausgeführt werden.

Betrachten Sie beispielsweise ein MRI-Gerät mit geplanten Wartungsplänen für monatliche und vierteljährliche Wartungspläne. Wenn die monatliche Wartung am 15. und die vierteljährliche Wartung am 22. jedes dritten Monats stattfindet, überschneiden sich diese Zeitpläne alle drei Monate. Beide Zeitpläne können Aufgaben enthalten, z. B. die Reinigung von Lüftungsöffnungen. Um zu vermeiden, dass dieselbe Aufgabe zweimal ausgeführt wird, wird mit einem Unterdrückungszeitraum (z. B. sieben Tage) auf Überschneidungen geprüft. Wenn die monatlichen Aufgaben im vierteljährlichen Zeitplan abgedeckt sind, unterdrückt das System die monatliche Wartung. Dies verhindert Duplizierungen, spart Ressourcen und erhöht die betriebliche Effizienz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**.
2. Öffnen Sie Ihren Arbeitsplan.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ einen Zeitplan aus, den Sie mit einem anderen Zeitplan unterdrücken möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplanunterdrückungen“ **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zeitplanunterdrückungen“.

Feld	Beschreibung
Unterdrückungszeitraum	Zeitraum, in dem sich überschneidende Zeitplanvorkommen identifiziert werden, sodass das System doppelte Arbeitsauftragsaufgaben unterdrücken kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Unterdrückungsregel.
Unterdrücken durch	Name des Arbeitszeitplans, der Priorität gegenüber dem aktuellen Zeitplan haben soll.
Bestellung	Reihenfolge, in der diese Unterdrückungsregel ausgewertet wird.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Das System ändert den Status des Zeitplanvorkommens in „Unterdrückt“ und storniert die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben.

Planen Sie den geplanten Arbeitsauftrag neu

Planen Sie geplante Arbeitsaufträge neu, indem Sie das Datum für das Auftreten des Zeitplans vorverlegen oder verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vermeiden Sie die Generierung von doppelten Arbeitsaufträgen für sich überschneidende Zeitplanvorkommen, indem Sie das Start- oder Enddatum ändern und die Wartungsarbeiten nach Bedarf entweder vorverschieben oder verschieben.

Hinweis:
Sie können ein Zeitplanvorkommen nur ändern, wenn entweder keine Arbeitsaufträge dafür generiert wurden oder die dafür generierten Arbeitsaufträge sich im Status Entwurf befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**.
2. Öffnen Sie Ihren Arbeitsplan.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ einen Zeitplan aus, für den Sie die Zeitplanvorkommen überprüfen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplanvorkommen“ ein Zeitplanvorkommen aus, das Sie ändern möchten.
5. Aktualisieren Sie das Feld **Frühestes Startdatum** oder **Angefordert fällig** bis, um das Datum und die Uhrzeit des vorhandenen Zeitplanvorkommens zu ändern.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatisches Ausfüllen von Zugriffsstunden in einer Arbeitsauftragsaufgabe konfigurieren

Durch das Definieren von Standardzugriffsstunden für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf Kundeneinstellungen wie Account, Standort oder Asset können die Zugriffsstunden für die Aufgabe automatisch ausgefüllt werden.

Ein Administrator kann die von Kunden bevorzugten Zugriffszeiten einrichten, z. B. Account, Standort, Asset oder eine Kombination davon. Das System wertet diese Stufen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anhand ihrer Reihenfolge aus, um die entsprechenden Standardzugriffsstunden für die Aufgabe zu bestimmen.

Zugriffsstundenebenen definieren verschiedene Attribute von Arbeitsauftragsaufgaben als Übereinstimmungskriterien. Diese Attribute sollten mit der Aufgabe übereinstimmen, für die Sie die Zugriffsstunden bestimmen. Durch die Zuweisung einer Reihenfolge zu jeder Ebene kann das System die Attribute einer Aufgabe basierend auf ihrer Priorität auswerten. Eine Sortierregel sortiert die Ebenen in absteigender Reihenfolge. Sie können dann Voreinstellungen für diese Zugriffsstundenebenen festlegen, indem Sie jedem Attribut einen Wert zuweisen und einen Zeitplan für die Zugriffsstunden angeben, z. B. 8–5 Wochentage, 24x7.

Wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wird, sucht das System basierend auf der zugewiesenen Reihenfolge nach aktiven Zugriffsstundenebenen und erkennt dann, ob die Attribute der Aufgabe mit den Zugriffsstundeneinstellungen übereinstimmen. Wenn die Attribute übereinstimmen, füllt das System die entsprechenden Einstellungen für die Zugriffsstunden automatisch aus. Beachten Sie, dass Administratoren oder Einsatzplaner die standardmäßigen Zugriffsstunden auch manuell überschreiben können, wenn die geschätzte Dauer für die Aufgabe außerhalb der definierten Zugriffsstunden liegt.

Das folgende Beispiel zeigt die Zugriffsstundeneinstellungen für einen Account an zwei verschiedenen Standorten und die Informationen, die das System möglicherweise zurückgibt.

Zugriffsstundenebene: Account-Standort, Übereinstimmungskriterien: Account und Standort, Account-Einstellungen: Boxeo, Standorteinstellungen: San Diego und Kalifornien

Für das Boxeo-Konto am Standort San Diego gelten die Zugriffszeiten von 19:00 bis 21:00 Uhr, für das Boxeo-Konto am Standort Orlando hingegen von 18:00 bis 21:00 Uhr.

Konfiguration – Übersicht

Gehen Sie wie folgt vor, um das automatische Füllen von Zugriffszeiten einzurichten:

1. Außendienst-Management Zugriffsstundenverwaltungaktivieren

   Aktivieren Sie das Plugin „Management der Zugriffszeiten für Außendienst-Management“ (com.snc.fsm_access_hours) für das Außendienst-Management, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. Definieren Sie Zugriffsstundeneinstellungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe

   Definieren Sie Zugriffszeiten, um festzulegen, zu welchen Zeiten ein Standort für einen Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist, um seine Arbeit aufzusuchen und abzuschließen.

Außendienst-Management Zugriffsstundenverwaltungaktivieren

Sie können das Plugin „ Außendienst-Management Zugriffsstunden-Management“ (com.snc.fsm_access_hours) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Das Außendienst Zugriffsstunden-Management erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie die Außendienst Verwaltung der Zugriffszeiteninstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst-Management (com.snc.work_management)

Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Informationen hierzu finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „ Außendienst Access Hours Management“ (com.snc.fsm_access_hours) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Ergebnisse

Das Plugin Außendienst-Management Access Hours Management fügt bei erfolgreicher Aktivierung dem Aufgabenformular des Arbeitsauftrags die Option „ **Zugriffszeiten** “ hinzu.

Definieren Sie Zugriffsstundeneinstellungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Legen Sie die standardmäßigen Zugriffszeiten für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den Kundeneinstellungen auf verschiedenen Ebenen fest, z. B. für Account, Standort, Asset usw.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Zugriffsstundenkonfiguration** > **Stunden für Zugriffsebenen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Stunden für Zugriffsebenen“.

Feld	Beschreibung
Stunden für Zugriffsebene	Name für die Ebene.
Kriterien anpassen	Kriterien, die übereinstimmen müssen, um die Zugriffsstunden automatisch auszufüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie können mehrere Kriterien auswählen.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Zugriffsstundenebene ausgewertet werden sollte, um die Zugriffsstunden automatisch auszufüllen. Eine Sortierregel sortiert die Ebenen in absteigender Reihenfolge.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Ebenenkonfiguration.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Zugriffsstundenebene wird erstellt.
5. Wählen Sie im Modul **Zugriffsstundenkonfiguration die Option Zugriffsstundeneinstellungen**aus.
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zugriffsstundeneinstellungen“.

Feld	Beschreibung
Stunden für Zugriffsebene	Name der Zugriffsstundenebene, für die Sie Einstellungen definieren. Die für die Zugriffsstundenebene angegebenen Übereinstimmungskriterien werden als Felder im Formular für die Zugriffsstundeneinstellung angezeigt. Wenn die ausgewählte Zugriffsstundenebene beispielsweise Account ist und die angegebenen Übereinstimmungskriterien Verbraucher und Standort sind, werden die Felder Standort und Verbraucher im Formular „Einstellungen für Zugriffsstunden“ angezeigt.
Typ	Der Typ der Ausgabedaten zur Anzeige der Zugriffsstunden, entweder Wert oder Skript. Verwenden Sie den Wert, um statische Zugriffsstunden zu definieren, oder ein Skript, um die Zugriffsstunden dynamisch zu definieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Einstellung.
Zugriffsstunde	Statischer Wert, der von der Arbeitsauftragsaufgabe zur Bestimmung der Zugriffszeiten verwendet wird, z. B. 8–5 Wochentage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld Typ ein Wert ausgewählt ist.
Skript	Das von der Arbeitsauftragsaufgabe zur Bestimmung der Zugriffszeiten verwendete Skript. Verwenden Sie ein Skript, um die Zugriffsstunden dynamisch zu bestimmen, indem Sie Attribute von Arbeitsauftragsaufgaben wie Priorität, Arbeitstyp usw. verwenden. Identifizieren Sie im Skript das Attribut anhand der Struktur workOrderTask.<attributeName> oder workOrder. . Beispielsweise können Sie die Zugriffszeiten einer Aufgabe basierend auf ihrer Priorität bestimmen. Wenn die Priorität 1 ist, gibt das Skript Zugriffszeiten rund um die Uhr zurück, und wenn die Priorität größer als 1 ist, gibt das Skript Zugriffszeiten 8-5 Wochentage zurück. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld Typ ein Skript ausgewählt ist.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Zugriffsstunden werden so festgelegt, dass sie in der Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den Kundeneinstellungen auf verschiedenen Ebenen automatisch ausgefüllt werden.

Aktivieren Sie die Unterstützung linearer Assets in Außendienst-Management

Sie können die Anwendung Außendienst-Management für die Unterstützung linearer Assets aktivieren, indem Sie das Plugin Enterprise Asset Management (com.sn_eam) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Die Unterstützung linearer Assets für Außendienst-Management erfordert die Aktivierung der folgenden Plugins, bevor Sie Enterprise Asset Management installieren.

Außendienst-Management (com.snc.work_management)

Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Außendienst mit Servicestandorten (com.snc.fsm_service_locations)

Ermöglicht Ihnen das Anzeigen und Auswählen der linearen Assets auf der Karte.

CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Ermöglicht das Erstellen und Verwalten von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets.

Dispatcher-Arbeitsbereich (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf und die Verwaltung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets.

Außendienst Mobil (com.sn_fsm_mobile)

Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf die Anwendung Agent mobile, um Ihre Arbeit zu verwalten.

Außendienst-Management Konfigurierbarer Arbeitsbereich (com.snc.uib.fsm_agent_workspace)

Stellt die Komponenten, Listen und Formulare zur Unterstützung von Außendienst-Management im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich bereit.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Enterprise Asset Management installiert:

- Eigenschaften
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften von Support für lineare Assets.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Enterprise Asset Management (com.sn_eam) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Lineare Assets werden in verwaltet Außendienst-Management

Playbooks für konfigurieren Außendienst-Management

Playbooks bieten eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für Ihre Außendienstteams zum Abschließen von Aufgaben. Verwenden Sie die Playbooks-Funktion, um Prozesse zur Verwaltung des Lebenszyklus von Außendienstaufgaben zu erstellen.

Ein Playbook unterteilt einen Workflow in mehrere Phasen. Jede Phase enthält Folgendes:

- Liste der Aktivitäten oder Schritte, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen muss
- Statusanzeigen, die den aktuellen Status der einzelnen Aktivitäten oder Schritte anzeigen
- Kontrollkästchen und Zähler, die angeben, wo sich ein Service Desk-Mitarbeiter im Workflow befindet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbooks werden mit der Plattformfunktion „ Prozessautomatisierungs-Designer “ erstellt.

Playbooks für Now Mobile Agent

Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent enthalten Phasen zum Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe. Playbooks können unter einer ausgewählten Arbeitsauftragsaufgabe auf der Seite „ **My work** “ (Meine Arbeit) angezeigt werden. Aufgaben, denen ein aktives Playbook zugeordnet ist, zeigen eine Schaltfläche **Playbooks** anzeigen an.

Playbooks werden in Phasen organisiert, um eine geführte Experience zu bieten. Sie leiten Sie zu neuen oder vorhandenen Funktionen der mobilen Anwendung und verwalten eine Prüfliste der abgeschlossenen Phasen für diese Arbeitsauftragsaufgabe. Phasen können nach Ihrem Ermessen als abgeschlossen markiert oder übersprungen werden. Die Phasen werden wie folgt fortgeführt:

1. Problembehandlung
2. Teile
3. Zeiterfassung
4. Nebenkosten protokollieren
5. Arbeitsabschluss verifizieren
6. Arbeitsauftragsaufgabe schließen

Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent ..

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Konfigurationsübersicht

Die Schritte zum Einrichten von Playbooks für Außendienst-Management sind:

1. Installieren Sie Playbooks für Außendienst-Management

   Installieren Sie die Anwendung „Playbooks für Außendienst-Management“ (sn_fsm_playbook), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. Playbooks für Außendienst-Management aktivieren

   Aktivieren Sie Workflow Studio Playbooks in Ihrer Instanz, um durch Tabellen ausgelöste Playbooks zu erstellen.

Installieren Sie Playbooks für Außendienst-Management

Mit der Administratorrolle können Sie Playbooks für Außendienst-Management die Anwendung (sn_fsm_playbook) installieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Playbook für Außendienst-Management erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Playbooks für Außendienst-Managementinstallieren.

Benötigte ServiceNow-Plugins

Playbook Experience Core (com.glide.playbook_experience.config)

Ermöglicht Ihnen das Anpassen der standardmäßigen Playbook-Anwender-Experience, um den gewünschten Geschäftsprozess-Workflow zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Playbook-Benutzer-Experience einrichten .

Außendienst-Management

Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden.

Informationen hierzu finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Prozessautomatisierungs-Designer Core (com.glide.pad.core)

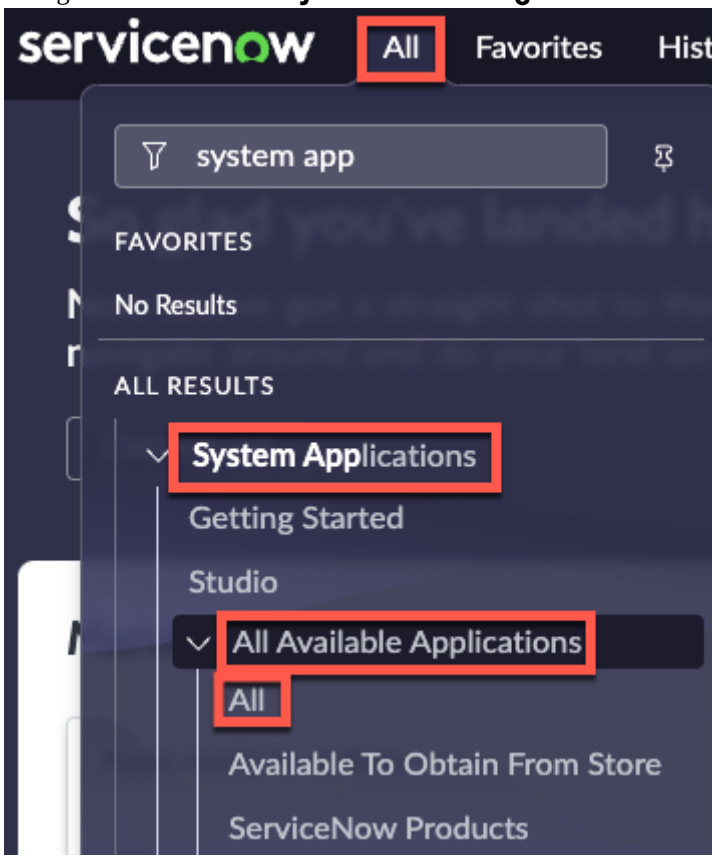
Ermöglicht Ihnen das Erstellen einer vereinfachten und aufgabenorientierten Ansicht Ihres Prozesses.

Weitere Informationen finden Sie unter Plattformfunktion für Prozessautomatisierungs-Designer .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Playbooks für Außendienst-Management (com.sn_fsm_playbook).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Playbooks für Außendienst-Management installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Playbooks für Außendienst-Management aktivieren

Aktivieren Sie Workflow-Studio Playbooks in Ihrer -Instanz, damit Sie Playbooks ausgelöst durch -Tabellen erstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator.

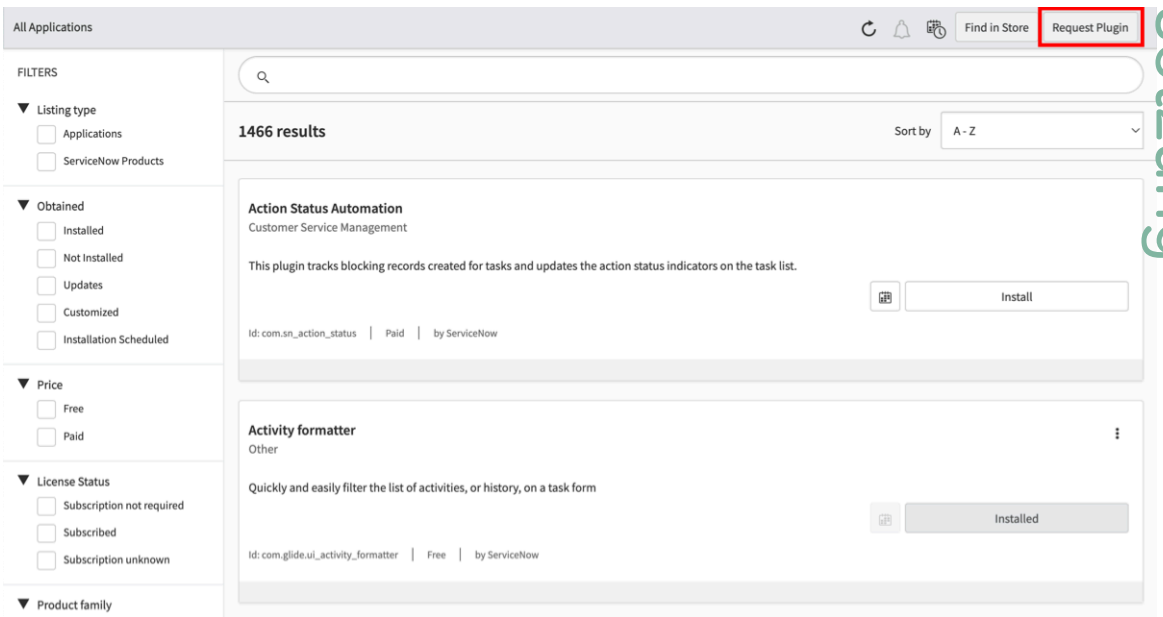
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Playbooks in Workflow-Studio [] zu erstellen, die durch Tabellen vom Typ Außendienst-Management ausgelöst werden, müssen Sie ein Abonnement für Außendienst-Management erwerben .

Um dieses Abonnement zu erwerben, wenden Sie sich an Ihren Account Manager ServiceNow. Ihr Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in den Produktions- und Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen Ihrer Organisation.

Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, gehen Sie wie folgt vor, um das Plugin **„Playbooks für Außendienst-Management“ [com.sn_fsm_playbook]** zu aktivieren:

Prozedur

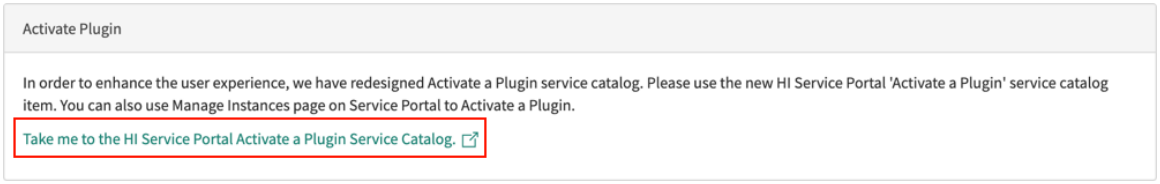
1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

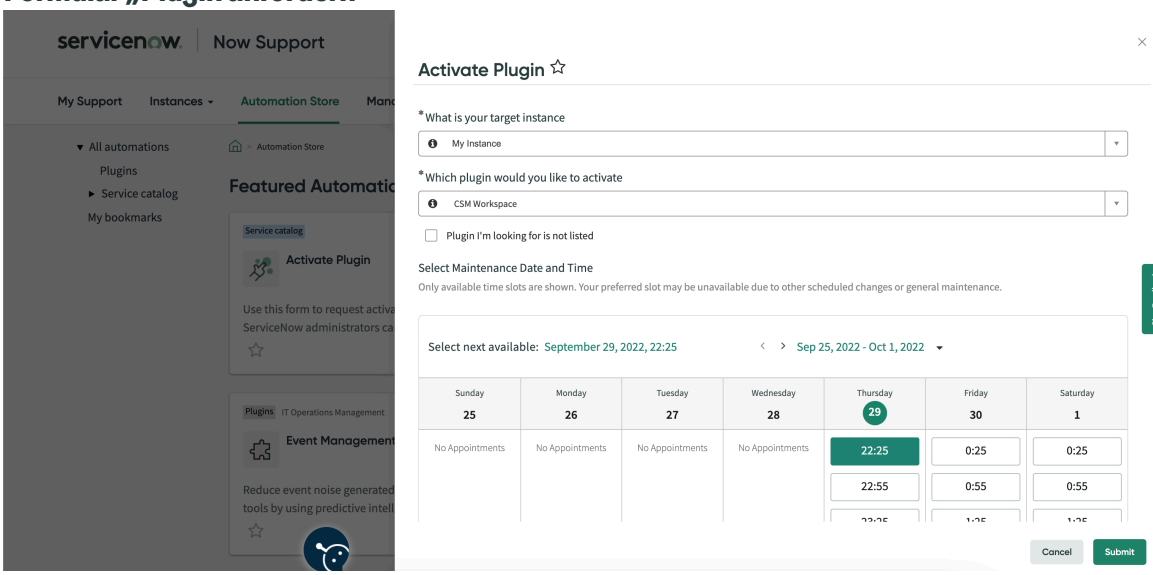
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder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

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie im Artikel Plugin aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] in der Now Support Knowledge Base.

Ergebnisse

Wenn Sie das Plugin **„Playbooks for Field Service Management“ [com.sn_fsm_playbook] aktivieren,** können Sie Playbooks für diese Tabellen und ihre Erweiterungen erstellen:

- Arbeitsaufgabenfluss [sf_work_task]
- Arbeitsauftragsablauf [sf_work_order]
- Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Task]
- Arbeitsauftrag [wm_order]
- Arbeitsauftragsmodell [cmdb_workorder_product_model]
- Arbeitsaufgabenmodell [cmdb_worktask_product_model]
- Arbeitstyp [wm_work_type]
- Persönlicher Zeitplan für Mitarbeiter [agent_events]
- Terminbuchung [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]
- Fragebogen [wm_questionnaire]
- Service-Auftragsaufgabe [sm_task]
- Abhängigkeit von Serviceauftragsaufgaben-Vorlagen [sm_m2m_task_template_dependency]
- Asset-Nutzung [sm_asset_usage]
- Teileanforderung [sm_part_requirement]
- Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]

Außendienst-Management Kunden-Experience konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anwendung Außendienst-Management Kunden-Experience, um das Senden von Benachrichtigungen an Ihre Kunden per E-Mail und SMS zu ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsübersicht

Die Schritte zum Einrichten der Außendienst-Management Kundenerfahrung sind:

1. Aktivieren Sie Außendienst-Management Kundenerfahrung

   Aktivieren Sie das Plugin „Kunden-Experience“ von Außendienst-Management (com.snc.fsm_customer_experience), um die Funktion „Kunden-Experience“ mit Außendienst-Management zu verwenden.

2. Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben

   Richten Sie Benachrichtigungsnachrichten und E-Mails ein, um Kunden über den Status ihrer Arbeitsaufgaben zu informieren.

Aktivieren Sie Außendienst-Management Kundenerfahrung

Aktivieren Sie das Plugin „ Außendienst-Management Customer Experience“ (com.snc.fsm_customer_experience), um die Funktion „Customer Experience“ mit Außendienst-Managementzu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „ Außendienst-Management – Kunden-Experience“ (com.snc.fsm_customer_experience) enthält Demodaten und aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Außendienst-Management Kunden-Experience

Plugin	Beschreibung
Kundenservice mit Außendienst-Management. [com.snc.csm_fsm_integration]	Bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Customer Service Management und Field Service Management.
Notify : Twilio Direkter Treiber [com.snc.notify.twilio_direct]	Stellt APIs und Workflow-Aktivitäten für Anwendungen zur Verarbeitung verschiedener Benachrichtigungsfunktionen bereit, z. B. SMS.

Außendienst-Management Für die Kundenerfahrung sind die folgenden Plugins erforderlich. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Außendienst-Management Customer Experience installieren.

Benachrichtigen

Bietet Unterstützung für das Aktivieren und Konfigurieren von SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen von Kunden. Weitere Informationen zur Aktivierung von Notify finden Sie unter Notify .

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst-Management Kundenerfahrung installiert:

- Tabellen
- Eigenschaften
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten der Kunden-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin com.snc.fsm_customer_experience.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben

Richten Sie Benachrichtigungsnachrichten und E-Mails ein, um Kunden über den Status ihrer Arbeitsaufgaben zu informieren.

Kunden können Benachrichtigungen über die für sie erstellten Arbeitsauftragsaufgaben erhalten. Kunden können sich abmelden, um keine Benachrichtigungen mehr zu erhalten.

Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben verwenden das Plugin „Außendienst-Management - Kunden-Experience“, um SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen an die registrierte Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse zu senden. Benutzer mit der Rolle des Systemadministrators können SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen an Kunden aktivieren und konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Notify Twilio Direct driver .

Kunden werden benachrichtigt, wenn eine der folgenden Aktivitäten an der Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt wird:

- Arbeitsauftragsaufgabe wird erstellt
- Arbeitsauftragsaufgabe wird zugewiesen
- Arbeitsauftragsaufgabe wird erneut zugewiesen
- Arbeitsauftragsaufgabe wird verschoben
- Arbeitsauftragsaufgabe ist abgeschlossen
- Arbeitsauftragsaufgabe wird storniert
- Mitarbeiter reist zum Standort der Arbeitsauftragsaufgabe
- Service Desk-Mitarbeiter erreichen den Arbeitsstandort
- Terminbuchung wird bestätigt
- Terminbuchung wird verschoben
- Terminbuchung wird storniert

Aufgabenmanagement für Anforderungen konfigurieren

Eine Anforderung enthält eine oder mehrere Aufgaben. Mit diesen Aufgaben können Qualifizierer Aktivitäten definieren, die zum Abschließen einer Anforderung ausgeführt werden müssen.

Administratoren können mehrere Aufgaben für eine einzige Anforderung erstellen.

Durch die Aufteilung einer Anforderung in separate Aufgaben können Qualifizierer bei Bedarf:

- Verschiedenen Mitarbeitern unterschiedliche Aspekte einer Anforderung zuweisen.
- Aufgaben an Mitarbeiter zuweisen, die über unterschiedliche Kompetenzen verfügen oder sich an verschiedenen Standorten befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aufgaben so planen, dass sie nacheinander oder gleichzeitig von verschiedenen Mitarbeitern ausgeführt werden.
- Weitere Aufgaben bei Bedarf planen, um die Anforderung abzuschließen.

Hinweis:
Wenn die Konfigurationsoption „Anforderungslebenszyklus ist anforderungsorientiert“ aktiviert ist, können Sie Aufgaben bei Bedarf manuell hinzufügen. Wenn „Anforderungslebenszyklus ist anforderungsorientiert“ aktiviert ist, wird beim Erstellen des Anforderungsdatensatzes automatisch eine Aufgabe angelegt.

Konfigurationsübersicht

Optional können Sie eine oder mehrere zusätzliche Konfigurationen für das Aufgaben-Management für Anforderungen einrichten:

- Aufgabenfenster

  Legen Sie ein Aufgabenfenster fest, um den Zeitraum für die Ausführung der Aufgabe zu definieren, indem Sie das Start- und Enddatum angeben.

- Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage für allgemeine Aufgabenanforderungen

  Erstellen Sie Aufgabenvorlagen, um häufig wiederholte Aufgaben über mehrere Aufträge hinweg effizient zu verwalten. Durch die Wiederverwendung dieser Vorlagen in verschiedenen Anforderungsvorlagen sparen Sie Zeit und stellen die Konsistenz sicher. Aufgabenvorlagen können auch in Arbeitsauftragsanforderungen verwendet werden, um allgemeine Informationen automatisch hinzuzufügen, den Prozess zu optimieren und Fehler zu minimieren.

- Anforderungsaufgaben klonen

  Klonen Sie eine vorhandene Aufgabe, um Zeit zu sparen und Konsistenz zu gewährleisten, indem Administratoren Aufgaben schnell repliziert und gleichzeitig Fehler reduziert und einfache Anpassungen ermöglicht werden.

Zugehörige Informationen

Standort einer Anforderung ändern

Request approvals

Collaborate on a request

Close a request

Aufgabenfenster

Ein Aufgabenfenster ist der Zeitraum zwischen Start- und Endzeit, in dem eine Aufgabe ausgeführt wird.

Aufgabenfenster können flexibel oder feststehend sein, und werden von den Funktionen zur Routenoptimierung und automatischen Verteilung bei der Bestimmung des täglichen Zeitplans von Mitarbeitern verwendet. Ein flexibles Fenster hat eine Start- und Endzeit, die die Anwendung versucht, beim automatischen Versand oder Weiterleiten einer Aufgabe zu berücksichtigen. Das System kann bei Bedarf ein flexibles Aufgabenfenster neu planen, damit es in den Zeitplan eines Mitarbeiters passt. Ein festes Aufgabenfenster kann nicht neu geplant werden. Wenn der Auto-Router, der die Aufgabenrouten optimiert, oder die automatische Einsatzplanung die Aufgabe nicht für den Zeitraum des festen Fensters planen können, wird diese Aufgabe überhaupt nicht geplant. Das für ein Fenster

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

konfigurierte Zeitintervall darf nicht kürzer sein als die Zeit, die zur Ausführung der Aufgabe benötigt wird.

Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.

Weitere Informationen zu Start- und Enddaten von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Start- und Enddatum der Arbeitsauftragsaufgabe.

Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage für allgemeine Aufgabenanforderungen

Wenn Sie Aufgaben haben, die häufig in mehreren Aufträgen wiederholt werden, können Sie eine Aufgabenvorlage erstellen und in mehreren Anforderungsvorlagen wiederverwenden. Sie können sie auch für eine Arbeitsauftragsanforderung verwenden, um allgemeine und wiederholbare Informationen in eine Anforderung zu extrahieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Erstellen Sie eine Anforderungsvorlage und eine zugehörige Aufgabenvorlage mit den Informationen, die Sie wiederverwenden möchten.

Hinweis:
Checklistenvorlagen sind eine Möglichkeit, eine Checkliste mit auszuführenden Aufgaben auszufüllen. Prüflistenvorlagen werden in einer Arbeitsauftragsanforderung oder in einer Arbeitsauftragsaufgabe erstellt. Nach dem Erstellen können sie als Vorlage gespeichert und wiederverwendet werden.

Wenn Sie nachfolgende Anforderungsvorlagen erstellen, können Sie die Aufgabenvorlage aus dem Feld **Aufgabenvorlage** auswählen und die Datei speichern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Katalog und Wissen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, und geben Sie die folgenden Informationen ein.

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für die Arbeitsauftragsvorlage.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Vorlage.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Vorlage.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die im Formular „Arbeitsauftragsanforderung“ gespeichert wurde.

3. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen** aus.
4. Wählen Sie **„Aufgabenvorlage kopieren“** aus, um eine zuvor erstellte Vorlage zu verwenden, oder geben Sie die folgenden Informationen ein.

Formular „Vorlage für Arbeitsauftragsaufgabe“.

Feld	Beschreibung
Aufgabentyp	Der Typ der Aufgabe, die angefordert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name der Aufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Teile und Quantität	Welche Teile und wie viele werden zum Abschließen der Aufgabe benötigt?
Versandgruppe	Die Versandgruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll.
Abhängig von	Gibt an, ob die Aufgabe von einer anderen Aufgabe abhängt. Wenn Sie beispielsweise über zwei Aufgaben verfügen, können Sie Aufgabe 2 davon abhängig machen, dass Aufgabe 1 abgeschlossen wird, bevor Aufgabe 2 begonnen werden kann.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die im Formular „Arbeitsauftragsanforderung“ gespeichert wurde.
Arbeitstyp	Die Art der während der Aufgabe ausgeführten Arbeit.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Anforderungsaufgaben klonen

Vorhandene Aufgaben können geklont werden, um Aufgaben mit denselben ausgefüllten Feldern zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, ITIL, creator oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen werden die folgenden Informationen von der Quellaufgabe kopiert:

- Übergeordnete Anforderungsreferenz
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Zuweisungsgruppe
- Standort
- Erforderliche Fähigkeiten

Prozedur

Öffnen Sie die Anforderungsaufgabe, und wählen Sie **Task duplizieren** unter **Zugehörige Links** aus.
Die Anwendung erstellt eine Aufgabe im Status **Entwurf**. Das Feld **Arbeitsnotizen** enthält die Nummer der ursprünglichen Aufgabe und einen Text, der angibt, dass die Aufgabe geklont wurde.

Außendienst-Qualitätsmanagement konfigurieren

Außendienst-Qualitätsmanagement Mit können Organisationen Arbeitsauftragsaufgaben überprüfen. Es führt die Rolle „Überprüfer“ ein, die Aufgaben überprüfen und Feedback geben kann. Überprüfer können Aufgaben schließen oder an Service Desk-Mitarbeiter zurücksenden, wenn weitere Informationen benötigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Außendienst-Qualitätsmanagement

Überprüfen Sie eine Aufgabe

Antworten Sie auf eine überprüfte Aufgabe

Komponenten von Außendienst-Qualitätsmanagement

Außendienst-Qualitätsmanagement aktivieren

Sie können das Plugin Außendienst-Qualitätsmanagement (com.sn_fsm_quality) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Außendienst-Qualitätsmanagement erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst-Qualitätsmanagement installiert:

- Tabellen
- Substatus
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten von Außendienst-Qualitätsmanagement.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Außendienst-Qualitätsmanagement (com.sn_fsm_quality) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Außendienst-Qualitätsmanagement

Überprüfen Sie eine Aufgabe

Antworten Sie auf eine überprüfte Aufgabe

Komponenten von Außendienst-Qualitätsmanagement

Einrichtung der Bestands- und Assetverwaltung

Die Bestands- und Asset-Verwaltung in Außendienst-Management bezieht sich auf den Prozess der effizienten Organisation, Nachverfolgung und Steuerung von Ressourcen wie Geräten, Teilen, Lagern und anderen Assets, die im Außendienst verwendet werden.

Assets und Modellkategorien werden nach Bedarf mithilfe von Enterprise Asset Managementerstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Create enterprise assets .

Konfiguration – Übersicht

Wenn Ihre Organisation den Bestand von Geräten nachverfolgen oder einen Zeitplan erstellen muss, verwenden Sie die folgenden Informationen, um eine oder beide der folgenden Funktionen einzurichten.

- -Lager konfigurieren

  Konfigurieren Sie Lager, um physische oder virtuelle Räume zum Lagern und Verwalten von Bestandsartikeln wie Assets oder Teile strategisch anzuordnen und zu organisieren.

- -Ressourcenplanung konfigurieren

  Erstellen Sie Ausrüstungskategorien und Instanzen, die bei der Zuweisung von Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden.

-Lager konfigurieren

Konfigurieren Sie Lager, um physische oder virtuelle Räume zum Lagern und Verwalten von Bestandsartikeln wie Assets oder Teile strategisch anzuordnen und zu organisieren.

Lager werden zum Lagern und Verwalten der für Außendienstaktivitäten erforderlichen Bestandsartikel verwendet, z. B. erforderliche Teile, Assets, Geräte und Zubehör. Jedem Benutzer wird standardmäßig zunächst ein persönliches Lager zugewiesen, unabhängig von seiner Rolle als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager. Die Anwendung Enterprise Asset Management bietet verschiedene Arten von Lagern, mit denen Benutzer Teile aus nahegelegenen Einrichtungen über ihr persönliches Lager hinaus finden können. Dazu gehören Lager, PUDO-Lager (Pick Up Drop Off), FSL-Lager (ForwardShining Location) und vieles mehr. Der Systemadministrator kann diese verschiedenen Lager erstellen und diese verschiedenen Lager einzelnen Benutzern basierend auf ihren spezifischen Anforderungen zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Gehen Sie zum Einrichten von Lagern wie folgt vor:

1. Erstellen Sie ein Lager für Assets Außendienst-Management .

   Richten Sie ein Lager ein, um Assets zu lagern und eine effektive Nachverfolgung und Verwaltung Ihres Bestands zu ermöglichen.

2. Fügen Sie bevorzugte Lager für Arbeitsgruppen hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter innerhalb der ihnen zugewiesenen Lager effizient nach Teilen suchen können.

Erstellen Sie ein Lager für Assets Außendienst-Management .

Erstellt ein Lager in der Anwendung Außendienst-Management und weist ihr Assets zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Lager sind separate, eigenständige Einheiten in der Außendienst-Management-Anwendung. Wenn der Bestand eines bestimmten Assets niedrig ist, können Lagerhaltungsregeln einen Asset-Manager benachrichtigen oder automatisch Bestand von einem Lager in ein anderes übertragen. Weitere Informationen zu Lagerhaltungsregeln finden Sie unter Create a stock rule for enterprise assets .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inventar** > **Lager**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename und Identifier des Lagers.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die das Lager hauptsächlich verwendet.
Manager	Verantwortlicher für das Lager. Empfängt Wiederbeschaffungs-Benachrichtigungen und Anforderungen der Lagerhaltungsregeln.
Standort	Physischer Standort des Lagers.
Typ	Lagertyp Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Zentrales Lager ○ Außendienstmitarbeiter ○ FSL ○ Am Standort ○ PUDO ○ Lager
Betriebszeiten	Stunden, während denen das Lager in Betrieb ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung des Lagers.
Aus Verteilungskanälen ausschließen	Option, um das Lager von allen Lager-Verteilungskanälen auszuschließen, die Lager miteinander verbinden, um die Beschaffung und Übertragung von Assets effizienter zu gestalten.
Aus Servicestandorten ausschließen	Option zum Ausschließen des Lagers von allen Servicestandorten, an denen Sie Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben abschließen.
Extern	Gibt an, ob dieses Lager intern (Checkbox ist deaktiviert) oder extern von einer Drittpartei (die Checkbox ist aktiviert) verwaltet wird.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Das neu erstellte Lager wird auf der Registerkarte **Alle Lager angezeigt**.

Ressourcenplanung konfigurieren

Erstellen Sie Ausrüstungskategorien und Instanzen, die bei der Zuweisung von Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden.

Weisen Sie Crews oder Arbeitsaufträgen Geräte zu, um sicherzustellen, dass die Crews entsprechend ausgestattet sind. Fügen Sie Arbeitsauftragsaufgaben Ausrüstungsanforderungen hinzu, um zu bestätigen, dass die Ausrüstungsanforderungen erfüllt sind. In der Anwendung Now Mobile Agent können Sie einchecken, auschecken oder Geräteausfälle melden.

Konfiguration – Übersicht

Ressourcenplanung einrichten:

1. Aktivieren Sie die Ressourcenplanung

   Aktivieren Sie das Plugin „Ressourcenplanung“.

2. Erstellen Sie eine Ausrüstungskategorie

   Erstellen Sie Ausrüstungskategorien, um Ausrüstungsarten zu organisieren, die Crews zugewiesen werden können.

3. Erstellen Sie eine Anlageninstanz

   Erstellen Sie Ausrüstungsinstanzen mit eindeutigen Bezeichnern, die Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben zugewiesen werden können.

4. Fügt einer Ausrüstungsinstanz Kompetenzen hinzu

   Fügen Sie Geräten Kompetenzen hinzu, um sicherzustellen, dass die Geräte nur qualifizierten, zertifizierten oder trainierten Mitarbeitern zugewiesen werden.

Aktivieren Sie die Ressourcenplanung

Sie können das Plugin „Ressourcenplanung“ (com.snc.fsm_resource_scheduling) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Außendienst Resource Scheduling erfordert das Plugin Außendienst Crew Operations (com.snc.crew_scheduling). Weitere Informationen zur Aktivierung von Außendienst Crew Operations finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Crew Operations. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie die Außendienst Ressourcenplanunginstallieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „ Außendienst Ressourcenplanung “ (com.snc.fsm_resource_scheduling) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
4. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Erstellen Sie eine Ausrüstungskategorie

Erstellen Sie Ausrüstungskategorien, um Ausrüstungstypen zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ausrüstungskategorien oder Ressourcenkategorien sind Ausrüstungstypen, die Crews zugewiesen werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungskategorien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen in das Feld **Kategoriename** ein.
4. Geben Sie eine Beschreibung im Feld **Kurzbeschreibung** ein.
5. **Zeigen Sie die Geräte im Dispatcher-Kalender an, indem Sie Nach Zeitplan**anzeigen wählen.
6. Wählen Sie **Aktiv** aus, um diese Kategorie zu aktivieren.
7. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Ausrüstungskategorie wird der Liste Ressourcenkategorien hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Anlageninstanz

Erstellen Sie eine Anlageninstanz

Erstellen Sie Ausrüstungsinstanzen mit eindeutigen Bezeichnern, die Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben zugewiesen werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Anlageninstanzen sind einzelne Instanzen von Anlagen mit eindeutigen Bezeichnern. Instanzen sind in Ausrüstungskategorien organisiert, die Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben zugewiesen werden können.

Hinweis:

Eine Ausrüstungsinstanz kann jeweils nur einer Crew zugewiesen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungsinstanzen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Ressourcenkategorie“.

Felder	Beschreibung
Identifier	Eindeutiger Bezeichner der Instanz.
Kategorie	Name der Ausrüstungskategorie.
Arbeitsplan	Zeitplan, wann eine Instanz verfügbar ist.
Asset	Für die Instanz relevantes Asset.
Standort	Heimbüro oder Basisstandort der Instanz.
Status	Aktueller Status der Instanz. Verfügbare Werte: ○ Verfügbar ○ In Gebrauch ○ Nicht verfügbar
Aktiv	Option, um die Instanz zu aktivieren und im Dispatcher-Kalender anzuzeigen.
Beschreibung	Beschreibung der Anlageninstanz.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Anlageninstanz wird erstellt. Wenn sie aktiv und verfügbar ist, können Sie die Instanz Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Ausrüstungskategorie

Zuweisen von Geräten zu einer Arbeitsauftragsaufgabe

Weisen Sie einer geplanten Crew Geräte zu

Aktualisieren Sie Gerätestatus mit Mobile Agent

Fügt einer Ausrüstungsinstanz Kompetenzen hinzu

Fügen Sie Geräten Kompetenzen hinzu, um sicherzustellen, dass die Geräte nur qualifizierten, zertifizierten oder trainierten Mitarbeitern zugewiesen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungsinstanzen**.
2. Öffnen Sie eine Anlageninstanz.
3. Öffnen Sie die zugehörige Liste **Ressourcenkompetenzen**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Ressourcenkompetenzen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kompetenz.
Beschreibung	Beschreibung der Kompetenz.
Ebenentyp	Der Typ der erforderlichen Kompetenz.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert die Kompetenzanforderung.

6. Wählen Sie **Absenden aus.**

Ergebnisse

Die Kompetenz wird der Ausrüstungsinstanz hinzugefügt.

Konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich einrichten

Das Einrichten des konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereichs umfasst die Konfiguration von Dispatcher-Arbeitsbereich und der Außendienst Gebietsplanungskonsole.

Richten Sie den Dispatcher-Arbeitsbereich ein, um die Effizienz beim Aufgabenmanagement und bei der Zuweisung von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern. Dieses Setup hilft bei der effektiven Organisation und Verteilung von Aufgaben. Verwenden Sie das Tool für die Außendienst-Gebietsplanung, um die am besten geeigneten Gebiete für Arbeitsauftragsaufgaben zu definieren und zuzuweisen und so eine optimale Aufgabenverteilung zu erreichen. Konfigurieren Sie außerdem den CSM-Mitarbeiterbereich, und richten Sie bestimmte Rollen ein, um die präzise Aufgabenausführung zu erleichtern. Zuletzt konfigurieren Sie Personal, um Teamzeitpläne zu verwalten, auf geografische Daten zuzugreifen und die historischen Umzüge von Service Desk-Mitarbeitern nachzuverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So entsteht ein umfassendes Managementsystem, das sowohl aktuelle als auch zukünftige Betriebsanforderungen erfüllt.

Konfiguration – Übersicht

Führen Sie die Schritte zum Einrichten des konfigurierbaren Arbeitsbereichs für CSM/FSM aus:

1. Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren

   Optimieren Sie das Aufgabenmanagement und verbessern Sie die Zuweisung von Service Desk-Mitarbeitern, indem Sie den Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren.

2. Konfigurieren Außendienst Sie die Gebietsplanungskonsole

   Die Außendienst-Gebietsplanung optimiert das Arbeitsauftragsmanagement, indem basierend auf vordefinierten Kriterien das am besten geeignete Gebiet für eine Aufgabe ausgewählt wird. Dadurch wird sichergestellt, dass Aufgaben dem am besten geeigneten Mitarbeiter oder der am besten geeigneten Gruppe zugewiesen werden, wodurch die Effizienz gesteigert und die Servicebereitstellung innerhalb des Gebiets verbessert wird.

3. Außendienst in CSM Mitarbeiterbereicheinrichten

   Aktivieren Sie den Außendienst im CSM-Mitarbeiterbereich, um Rollen für die Ausführung der Aufgaben einzurichten.

4. Personal konfigurieren

   Konfigurieren Sie Personal, um Zeitpläne für Mitarbeiter anzuzeigen, persönliche Ereignisse zu erstellen und Aufgaben auf einer Karte anzuzeigen.

Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie Dispatcher-Arbeitsbereich, um das Aufgaben-Management und die Mitarbeiterzuweisungen zu optimieren.

Dispatcher-Arbeitsbereich-Konfiguration

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um zu sehen, wie Administratoren die Filter, Sortieroptionen und Ad-hoc-Filter konfigurieren, um Einsatzplanern die Arbeit in Dispatcher-Arbeitsbereichzu erleichtern.

Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Dispatcher-Arbeitsbereich sind:

1. Dispatcher-Arbeitsbereich aktivieren

   Aktivieren Sie das Dispatcher-Arbeitsbereich-Plugin.

2. Definieren Sie Farben für Arbeitsauftragsstatus

   Definieren Sie Farben für Arbeitsauftragsstatus, um eine visuelle Anzeige des Aufgabenstatus in Dispatcher-Arbeitsbereichzu erhalten.

3. Konfigurieren Sie Zeitzonen für Einsatzplaner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie Zeitzonen hinzu, aus denen Einsatzplaner auswählen können, damit Einsatzplaner leichter erkennen können, in welchen Zeitzonen sich Mitarbeiter befinden.

4. Konfigurieren Sie die Felder, die auf Aufgabenkarten im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden sollen

   Richten Sie Aufgabenkarten und den kontextbezogenen Seitenbereich ein, indem Sie weitere Felder einfügen, die den Einsatzplanern zusätzliche Informationen geben, um die Entscheidungsfindung zu beschleunigen.

5. Bestimmen Sie die Aufgaben, die im Aufgabenbereich angezeigt werden sollen

   Definieren Sie Standardfilter, um zu bestimmen, welche Aufgaben im Aufgabenbereich angezeigt werden.

6. Konfigurieren Sie Filter für Einsatzplaner

   Erstellen Sie Filter, damit Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben filtern können.

7. Konfigurieren Sie Sortieroptionen für den Aufgabenbereich

   Konfigurieren Sie Optionen, damit Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben sortieren können.

8. Konfigurieren Sie Sortieroptionen für die Service Desk-Mitarbeiter-Liste

   Konfigurieren Sie die für Einsatzplaner verfügbaren Optionen zum Sortieren von Service Desk-Mitarbeitern.

9. Ändern Sie die Anzahl der Tage, für die Schichtmitarbeiter ausgeblendet werden können

   Erhöhen Sie die Zeit, die der Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht im Kalender anzeigt, damit Einsatzplaner die Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter weiter im Voraus planen können.

10. Konfigurieren Sie die Darstellung der Einsatzplanungszuordnung

    Konfigurieren Sie Karteneinstellungen, um Stil und Darstellung der Einsatzplanungskarte zu definieren.

11. Konfigurieren Sie die Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich

    Automatisieren Sie Prozesse, und stellen Sie Einsatzplanern mehr Informationen zur Verfügung, um ihre Effizienz und Effektivität bei der Erledigung von Aufgaben zu erhöhen.

12. Konfigurieren der -Kommunikation von Dispatcher-Arbeitsbereich

    Konfigurieren Sie Dispatcher-Arbeitsbereich für das Senden von Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter, um die Zusammenarbeit zu beschleunigen und die Kommunikation effektiver zu gestalten.

13. Dynamische Planung im Dispatcher-Arbeitsbereich einrichten

    Richten Sie die dynamische Planung ein, damit Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben effizient zuweisen, aufheben oder neu zuweisen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

14. Dispatcher-Arbeitsbereich anpassen

    Verwenden Sie UI Builder, um Seiten für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM oder anwenderdefinierte Web-Experiences mit Next Experience und anwenderdefinierten Webkomponenten zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Arbeiten im Dispatcher-Arbeitsbereich

Dispatcher-Arbeitsbereich aktivieren

Sie können das Plugin Dispatcher-Arbeitsbereich (sn_fsm_disp_wrkspc) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Aktivierung des Plugins Außendienst-Management Dispatcher-Arbeitsbereich [sn_fsm_disp_wrkspc] werden die folgenden Plugins aktiviert.

Plugins für Dispatcher-Arbeitsbereich

Plugin	Beschreibung
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für Außendienst-Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace]	Stellt die Komponenten, Listen und Formulare zur Unterstützung von Außendienst-Management im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich bereit.
sn-fsm-components [com.sn_fsm_components]	Stellt das Repository bereit, in dem anwenderdefinierte Außendienst-Management Komponenten gespeichert werden, die im UI Builder verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „ **FSM Configurable Dispatcher Workspace** “ (sn_fsm_disp_wrkspc) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie Farben für Arbeitsauftragsstatus

Definieren Sie Farben für Arbeitsauftragsstatus, um eine visuelle Anzeige des Aufgabenstatus in Dispatcher-Arbeitsbereichzu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig wird der Status jeder Arbeitsauftragsaufgabe mit einer bestimmten Farbe dargestellt. Sie können die Farben für vorhandene Status von Arbeitsauftragsaufgaben ändern oder eine Farbe für einen neuen Status definieren. Die zugewiesenen Arbeitsauftragsstatusfarben werden auf der Aufgabenkarte und im Kalender von Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt .

Sie können Ereignisse in der ausgewählten Standardfarbe im Kalender Dispatcher-Arbeitsbereich anzeigen, indem Sie die Eigenschaft *sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg_event_color*] konfigurieren. In der Anwendung Personaloptimierung für den Außendienst können verschiedene Ereignisse erstellt werden, z. B. Pausen, Auszeiten eines Service Desk-Mitarbeiters und vieles mehr. Weitere Informationen zur Eigenschaft finden Sie unter Komponenten von Personaloptimierung für den Außendienst.

Prozedur
1. Navigieren zu **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Aufgabenstatusfarben**.
2. Wählen Sie entweder einen vorhandenen Aufgabenstatus aus, oder erstellen Sie einen neuen.
   - Um den Aufgabenstatus auszuwählen, dessen Farben Sie ändern möchten, klicken Sie auf den Namen des Aufgabenstatus.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Aufgabenstatus zu erstellen.
3. Füllen Sie das Formular auf dem Formular aus.

Konfiguration der Statusfarbe

Feld	Beschreibung
Name	Statusname der Arbeitsauftragsaufgabe.
Primärer Feldwert	Status der Arbeitsauftragsaufgabe.
Sekundärer Feldwert	Substatus der Arbeitsauftragsaufgabe.
Farbe	Hexadezimalfarbcode.
Aktiv	Option zum Anzeigen der Änderungen in Dispatcher-Arbeitsbereich.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Farbcode wird auf den Aufgabenstatus angewendet. Die Farbe wird auf der Aufgabenkarte und im Kalender von Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Zeitzonen für Einsatzplaner

Fügen Sie Zeitzonen hinzu, aus denen Einsatzplaner auswählen können, und erleichtern Sie den Einsatzplanern die Anzeige der Zeitzonen, in denen sich Mitarbeiter befinden. Wenn zu viele Zeitzonen vorhanden sind, können Sie Zeitzonenoptionen auch aus den Optionen eines Einsatzplaners entfernen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zuteiler können auswählen, welche Zeitzonen im Kalender oder in den Hybridansichten in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt werden sollen. Sie, der Administrator, bestimmen, welche Zeitzonen jeder Einsatzplaner hinzufügen kann.

Nachdem Sie eine Zeitzone als Option hinzugefügt haben, können Einsatzplaner diese im Einstellungsmenü auswählen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Kalender“ unter Aktivieren Sie die Dispatcher-Arbeitsbereich -Einstellungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Wählen Sie einen Anwender aus, der ein Einsatzplaner ist.
3. Wählen Sie **Zeitzone aus**, und halten Sie sie (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
4. Wählen Sie die Liste **Auswahlmöglichkeiten aus**.
5. Suchen Sie nach der Zeitzone, die Sie hinzufügen oder entfernen möchten.
6. Wählen Sie das Feld **Inaktiv** aus, und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Beispiel: Zeitzonen für Einsatzplaner

Erfahren Sie, wie das Hinzufügen mehrerer Zeitzonen zum Dispatcher-Arbeitsbereich die Verwaltung von Mitarbeiterzeitplänen effizienter macht.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Problemszenario: Max ist eine ServiceNow -Administratorin für ein Außendienstunternehmen in Europa. Einsatzplaner in ihrer Organisation stehen täglich vor der Herausforderung, Außendienstmitarbeiter in allen Zeitzonen Europas zu planen. Da Einsatzplaner nicht sehen können, in welchen Zeitzonen sich Mitarbeiter befinden, weisen sie regelmäßig dringende Arbeitsauftragsaufgaben Mitarbeitern in der falschen Zeitzone zu. Eine falsche Zuweisung von Arbeitsaufträgen führt zu Verzögerungen bei der Fertigstellung der Arbeit und zur Unzufriedenheit der Kunden.

Lösung: Max beschließt, alle Zeitzonen, in denen sich Außendienstmitarbeiter befinden, als Optionen für Einsatzplaner zu Dispatcher-Arbeitsbereichhinzuzufügen. Der Wechsel zwischen allen Zeitzonen, in denen sich Mitarbeiter befinden, um die Ortszeiten anzuzeigen, verbessert die Fähigkeit der Einsatzplaner, Außendienstmitarbeiter effektiv zu verwalten und zu planen. Durch die sofortige Einsicht in die Ortszeiten der Mitarbeiter können Einsatzplaner fundierte Entscheidungen treffen und sicherstellen, dass kein Mitarbeiter zu einer ungünstigen Ortszeit entsendet wird. Alles, was Max tun musste, war, dem Benutzerdatensatz des Einsatzplaners die relevanten Zeitzonen hinzuzufügen. Dies hat die Planungsprozesse optimiert, Fehler reduziert und die Kundenzufriedenheit erhöht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Wählen Sie einen Anwender aus, der ein Einsatzplaner in Europa ist.
3. Wählen Sie **Zeitzone aus**, und halten Sie sie (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
4. Wählen Sie die Liste **Auswahlmöglichkeiten aus**.
5. Legen Sie die Spalte **„Inaktiv** “ für die folgenden Zeitzonen auf „ **falsch** “ fest:
   a. Europa/Dublin
   b. Europa/Amsterdam
   c. Europa/Athen
   d. Europa/Istanbul
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die ausgewählte Einsatzplanerin, die Max ausgewählt hat, kann jetzt jede der vier Zeitzonen Europas zu ihrer Dispatcher-Arbeitsbereichhinzufügen.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Zeitzonen für Einsatzplaner

Ändern Sie die Zeitzone in Dispatcher-Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie die Felder, die auf Aufgabenkarten im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden sollen

Fügen Sie Aufgabenkarten oder dem kontextbezogenen Seitenbereich Felder hinzu, um Einsatzplanern mehr Informationen zur Verfügung zu stellen und schneller Entscheidungen zu treffen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aufgabenkarten bieten eine kurze Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe im Dispatcher-Arbeitsbereich. Standardmäßig umfassen diese Details die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, eine Kurzbeschreibung, den geplanten Start, die Zuweisungsgruppe, den Standort und den SLA-Wert.

Hinweis:
Wenn Sie dem kontextbezogenen Seitenbereich ein Feld hinzufügen, das Datums- oder Uhrzeitinformationen enthält, wird es im Abschnitt „Geplante/Ist-Zeiten“ im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Aufgabeninfromationsfelder**.
2. Wählen Sie Folgendes aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um ein neues Feld hinzuzufügen, wählen Sie **Neu.**
- Um ein vorhandenes Feld zu bearbeiten, wählen Sie das Feld aus, das Sie bearbeiten möchten.

3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Element des Anwendungsfeldsatzes“.

Feld	Beschreibung
Feldname	Feld, das auf der Karte oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden soll.
Name	Name für das Feld
Immer anzeigen	Option, um zu bestimmen, ob das Feld auf der Aufgabenkarte oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird und nicht vom Einsatzplaner in Dispatcher-Arbeitsbereichentfernt werden kann.
Standard: Feld anzeigen	Option, um zu bestimmen, ob das Feld standardmäßig auf der Aufgabenkarte oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird. Der Einsatzplaner kann dieses Feld in Dispatcher-Arbeitsbereichnicht entfernen.
Bestellung	Die Reihenfolgennummer für das Feld. Felder, denen niedrigere Nummern zugewiesen wurden, erscheinen in der Reihenfolge höher.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Bestimmen Sie die Aufgaben, die im Aufgabenbereich angezeigt werden sollen

Definieren Sie Standardfilter, um zu bestimmen, welche Aufgaben im Aufgabenbereich in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig können Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben anhand ihres Status filtern, z. B. Ausstehende Lieferung, zugewiesene Aufgaben, P1-Aufgaben, in Bearbeitung befindliche Aufgaben, Wartung und bevorstehende Aufgaben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Aufgabenbereichfilter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Die Felder **Kategorie** und **Modul** sind schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfiguration des Anwendungsfilters“.

Name	Beschreibung
Titel	Filtertitel
Tabelle	Tabelle, die die Felder zum Filtern der Liste der Arbeitsauftragsaufgaben enthält. Die Standardtabelle ist *wm_task*.
Filter-Abfrage	Abfrage, um die Felder einzugrenzen, die im Aufgabenbereich angezeigt werden.
Bestellung	Anzeigereihenfolge der Filter im Dispatcher-Arbeitsbereich. Filter mit niedrigeren Reihenfolgennummern erscheinen höher in der Reihenfolge.
Anwender	Name des Anwenders, für den der Filter gilt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Filters in Dispatcher-Arbeitsbereich.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Filter für Einsatzplaner

Erstellen Sie Filter für Einsatzplaner, um Arbeitsauftragsaufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereichzu filtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig können Einsatzplaner Aufgaben basierend auf dem Status von Arbeitsauftragsaufgaben filtern. Sie können auch eigene Filter für die Aufgaben erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Dispatcherfilter für den Aufgabenbereich**.

   Hinweis:
   Wählen Sie einen beliebigen Filter aus der Liste Anwendungsfilterkonfigurationen aus, um zu sehen, was im Aufgabenbereich in Dispatcher-Arbeitsbereichgefiltert wird.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Konfiguration des Anwendungsfilters“.
Die folgende Tabelle hilft Ihnen, die Feldnamen und ihre Beschreibungen zu verstehen

Name	Beschreibung
Titel	Filtertitel
Tabelle	Tabelle, die die Felder zum Filtern der Liste der Arbeitsauftragsaufgaben enthält. Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle „wm_task“ festgelegt.
Filter-Abfrage	Abfrage, um die Felder einzugrenzen, die im Aufgabenbereich angezeigt werden.
Bestellung	Die Anzeigereihenfolge der Filter in Dispatcher-Arbeitsbereich. Filter mit einer niedrigeren Ordnungszahl werden in der Reihenfolge höher angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Filters in Dispatcher-Arbeitsbereich.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Sortieroptionen für den Aufgabenbereich

Konfigurieren Sie Optionen für Einsatzplaner zum Sortieren von Arbeitsauftragsaufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können Einsatzplaner Aufgaben nur auf Grundlage der folgenden Optionen sortieren:

- Geplantes Startdatum – frühestens
- Geplantes Startdatum – spätestens
- Priorität – höchste
- Fensterende – frühestmöglich
- Fensterende – spätestens
- Fensterstart – frühestmöglich
- Fensterstart – spätestens

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Aufgabenbereichssortierung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für die Konfiguration der Sortieroption

Name	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Sortieroption.
Anzeigename	Bezeichnungen für die Felder, die als Sortieroption in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt werden.
Tabelle	Tabelle mit den Feldern, die zum Sortieren der Liste der Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden. Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle „wm_task“ festgelegt.
Feld	Feld zum Sortieren der Aufgabenliste.
Aktiv	Option zum Anzeigen des Felds zum Sortieren von Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich.
Sortierreihenfolge	Sortierreihenfolge für die Sortierfeldbezeichnungen. Der Standardwert ist aufsteigend. Um eine absteigende Reihenfolge zu verwenden, wählen Sie **za**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Bestellung	Die Anzeigereihenfolge der Sortieroptionen in Dispatcher-Arbeitsbereich. Sortieroptionen, die eine niedrigere Ordnungszahl haben, werden in der Reihenfolge höher angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Sortieroptionen für die Service Desk-Mitarbeiter-Liste

Konfigurieren Sie die für Einsatzplaner verfügbaren Optionen, um Service Desk-Mitarbeiter im Dispatcher-Arbeitsbereichzu sortieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig können Einsatzplaner empfohlene Mitarbeiter basierend auf der Entfernung zur Arbeitsauftragsaufgabe, den Kompetenzen oder Teilen anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Agent-Sortierung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Die Felder **Kategorie** und **Anwendung** sind schreibgeschützt.

Sortierkriterien für Service Desk-Mitarbeiter-Empfehlung

Name	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Sortieroption.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Sortieroption für die Anzeige in Dispatcher-Arbeitsbereich.
Anzeigename	Bezeichnungen für die Felder, die als Sortieroption in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt werden.
Rangfolgen-Methode	○ **Mehr ist besser**: Beim Festlegen der Rangliste ist ein höherer Wert besser. Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird. ○ **Weniger ist besser**: Beim Festlegen der Rangliste ist ein niedrigerer Wert besser. Zum Beispiel sind weniger Fälle beim Ermitteln der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge besser.
Bestellung	Anzeigereihenfolge der Sortieroption in Dispatcher-Arbeitsbereich.
Kriterium	Kriterien zur Bestimmung der in der Liste angezeigten Service Desk-Mitarbeiter.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie die Anzahl der Tage, für die Schichtmitarbeiter ausgeblendet werden können

Erhöhen Sie die Zeit, die der Service Desk-Mitarbeiter, der sich außerhalb der Schicht befindet, im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich anzeigt, damit Einsatzplaner die Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter weiter im Voraus planen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig können Einsatzplaner die Schaltfläche zum Ausblenden von Schichtmitarbeitern bis zu sieben Tage in der Zukunft verwenden. Wenn ein Einsatzplaner im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich weiter als sieben Tage in die Zukunft navigiert, wird die Schaltfläche zum Ausblenden von Schichtmitarbeitern deaktiviert. Sie können die Anzahl der Tage ändern, für die die Schaltfläche zum Ausblenden von Schichtmitarbeitern angezeigt wird.

Weitere Informationen zum Ausblenden von Schichtmitarbeitern finden Sie unter Sie können im Kalender in Schicht-Agents ein- oder ausblenden Dispatcher-Arbeitsbereich.

⚠ Warnung:
Wenn Sie die Anzahl der Tage in der Zukunft verlängern, in denen die Schaltfläche zum Ausblenden von Schicht-Agents verfügbar ist, dauert die nächtliche Verarbeitung der Tabelle „Tägliche Zeitplan-Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen“ länger. Verlängern Sie die Anzahl der Tage, in denen die Schaltfläche zum Ausblenden von Schichtmitarbeitern verfügbar ist, nicht über 15 Tage hinaus.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Alle**, geben Sie in das Filterfeld sys_properties.list ein, und drücken Sie die Eingabetaste auf Ihrer Tastatur.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen
Tabelle „Täglicher Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen“ ausführen

Sie können im Kalender in Schicht-Agents ein- oder ausblenden Dispatcher-Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie die Darstellung der Einsatzplanungszuordnung

Konfigurieren Sie Karteneinstellungen, um den Stil und die Darstellung der Einsatzplanungskarte im Dispatcher-Arbeitsbereichzu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Karteneinstellungen**.
2. Legen Sie die Systemeigenschaften fest, die die Darstellung der Zuordnung steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungseinstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatcher_workspace.max_zoom_level	Maximale Stufe zum Vergrößern der Karte. Jede Kartenmarkierung vergrößert die Karte, während die Kartenmarkierung unverändert bleibt, und beschränkt die Kartenansicht auf die angegebene maximale Zoomstufe. ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: 12. Gültige Werte liegen zwischen 1 und 20
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatcher_workspace.map_type	Kartentyp zum Anzeigen von Standorten. ◦ Typ: Liste ◦ Standardwert: Roadmap **Hinweis:** Roadmap bietet eine Standard-Roadmap-Ansicht. Wählen Sie **Satellit** für eine Google Maps-Satellitenansicht, **Hybrid** für eine Mischung aus Standard- und Satellitansichten oder **Terrain** für eine topografische Karte basierend auf Terraininformationen.
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatcher_workspace.map_style	JSON-Code unterstützt von der Google Map API zum Anpassen von Elementen von Google Map. Ermöglicht Ihnen das Formatieren von Funktionen von Karten, z. B. Straßen, Wasserflächen und Tag- oder Nachtmodus. ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: Null
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatcher_workspace.enable_street_view	Ermöglicht Ihnen, Street View Service die Anzeige von 360-Grad-Panoramen von festgelegten Straßen im gesamten Abdeckungsgebiet. Sie können Zoomen und schwenken. Verwenden Sie Street View auf der Karte oder Panorama-Ansichten direkt in der Karte. ◦ Typ: Boolesch ◦ Standardwert: True
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatcher_workspace.show_route	Aktiviert die Anzeige von Mitarbeiterrouten von Aufgabe zu Aufgabe in der Einsatzplanungszuordnung. Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Symbol für die Mitarbeiterroute auf der Mitarbeiterkarte angezeigt. Wenn Sie das Symbol Route für Mitarbeiter wählen, wird die Route des Mitarbeiters zur Arbeitsauftragsaufgabe auf der Karte angezeigt. ◦ Typ: Boolesch ◦ Standardwert: True
sn_fsm_disp_wkspc.enable_optimize	Ermöglicht Einsatzplanern, Mitarbeiterrouten über die Einsatzplanungskarte zu optimieren. ◦ Typ: Boolesch ◦ Standardwert: True
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level	Steuern Sie den Zoomgrad des Zooms, das erforderlich ist, damit Symbole gruppiert werden. Je niedriger der Wert, desto mehr Anwender müssen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	vor den Markierungen herauszoomen, um mit dem Clustering zu beginnen. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: 15. Gültige Werte liegen zwischen 1 und 20
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label	Bestimmt, ob gruppierte Stecknadeln die Anzahl der Markierungen (Markerwert) oder die Anzahl der Elemente in einem Bereich (Elementwert) anzeigen. Marker gruppieren Aufgaben, Service Desk-Mitarbeiter und Crews in einer Region an einer Stecknadel. Elemente zeigen Aufgaben, Service Desk-Mitarbeiter und Crews in einer Region als einzelne Stecknadeln an. ○ Typ: Liste ○ Standardwert: Marker.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Darstellung der Einsatzplanungszuordnung in Dispatcher-Arbeitsbereich und im Dispatcher-Dashboard spiegelt die Konfigurationseinstellungen wider.

Stecknadeln in zuordnen Dispatcher-Arbeitsbereich

Eindeutige Stecknadeln in der Einsatzplanungskarte markieren den Standort von Aufgaben und Mitarbeitern.

Benutzer mit den Rollen wm_dispatcher, wm_admin und wm_initiator_qualifier_dispatcher können Aufgaben und Routenführung von der Karte aus verwalten, die Ansicht filtern und auf einen Blick bestimmen, welche Außendienstmitarbeiter pünktlich sind oder Verspätung haben.

Die Einsatzplanungskarte zeigt das geografische Gebiet, in dem sich die Service Desk-Mitarbeiter aus einer beliebigen Zuweisungsgruppe befinden, die Teil Ihrer Einsatzplanungsgruppe ist.

Eine Liste der Stecknadeln und eine Beschreibung ihrer Bedeutung finden Sie unter Vorhandene Karten-Stecknadeln in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Informationen zum Ändern der Darstellung von Kartenstecknadeln finden Sie unter Ändern Sie die zugewiesenen Grafiken der Kartenstecknadeln auf der Einsatzplanungskarte.

Ändern Sie die zugewiesenen Grafiken der Kartenstecknadeln auf der Einsatzplanungskarte

Passen Sie die Stecknadeln auf der Karte an, damit auf Ihrer Einsatzplanungskarte eindeutige Grafiken angezeigt werden, die für die Arbeit der Einsatzplaner relevant sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Karten-Stecknadeln in Bezug auf Service Desk-Mitarbeiter und Aufgabenstatus ändern. Sie können keine Stecknadeln ändern, die die Aufgabenpriorität anzeigen.

Neue Symbol-Anheftungsgrafiken müssen eine Größe von 54 x 54 Pixel im PNG- oder SVG-Format haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Liste der Stecknadeln, die auf der Einsatzplanungskarte angezeigt werden, finden Sie unter Vorhandene Karten-Stecknadeln in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Suchen Sie im Filternavigator nach Images, und wählen Sie **System-UI** > **Bilder**.
2. Geben Sie im Suchfeld **Name***sn_fsm_disp_wrkspc ein.
3. Wählen Sie den Namen der PIN aus, die Sie aktualisieren möchten.
   Wenn Sie die vorhandene Grafik später verwenden möchten und sie noch nicht auf Ihrem System gespeichert ist, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Grafik, und speichern Sie sie.
4. Wählen Sie **hier,** wenn eine Meldung zum Bearbeiten der globalen Anwendung angezeigt wird.
5. Wählen Sie im Feld **Bild** die Option **[Aktualisieren]**aus.
6. Wählen **Sie Datei wählen** aus, und suchen Sie die gewünschte Grafik.
7. Wählen Sie **Öffnen**.

Ergebnisse

Die neue Grafik ersetzt die vorherige Stecknadelgrafik der Karte.

Konfigurieren Sie die Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich

Automatisieren Sie Prozesse, und stellen Sie Einsatzplanern mehr Informationen zur Verfügung, damit sie ihre Arbeit effektiver erledigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Arbeitsbereicheinstellungen**.
2. Wählen Sie die Arbeitsplatzeinstellungen aus.

Dispatcher-Arbeitsbereich-Einstellungen

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung	Aktualisiert automatisch den Kalender des Service Desk-Mitarbeiters, wenn ein Ereignis wie eine Besprechung, eine Schulung, ein Urlaubsantrag, ein persönliches Ereignis oder ein Ad-hoc-Arbeitsereignis in Dispatcher-Arbeitsbereicherstellt wird. Wenn Sie die Funktion hier aktivieren, können Einsatzplaner diese Einstellung für Dispatcher-Arbeitsbereichaktivieren oder deaktivieren. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft *Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability* aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.
Einstellung für Gruppenmetriken aktivieren	Aktiviert die Option für Einsatzplaner, Metriken für Zuweisungsgruppen im Dispatcher-Arbeitsbereichzu aktivieren. Metriken für Zuweisungsgruppen werden im Zeitplan von Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Metrikeinstellungen für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren	Aktiviert die Option für Einsatzplaner, Metriken für Service Desk-Mitarbeiter in Dispatcher-Arbeitsbereichzu aktivieren. Agent-Metriken werden im kontextbezogenen Seitenbereich von Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt .
Modales Element für Aufgabenzuweisung aktivieren	Aktiviert das Popup des Modals für die Aufgabenzuweisung. Wenn diese Option aktiviert ist und eine Aufgabe aus dem Aufgabenbereich in den Zeitplan gezogen wird, wird ein modales Fenster für die Aufgabenzuweisung mit den Details der Aufgabe angezeigt, bevor sie zugewiesen wird. Dies ist nützlich, um dem Zuweisungsprozess einen Bestätigungsschritt hinzuzufügen.
Zeitplan basierend auf Reisestartzeit	Ermöglicht, dass über den Aufgabenbereich zugewiesene Aufgaben basierend auf der Reisezeit eines Außendienstmitarbeiters gestartet werden. Wenn Sie die Funktion hier aktivieren, können Einsatzplaner diese Einstellung für Dispatcher-Arbeitsbereichaktivieren oder deaktivieren.
Navigation zum Aufgabenzuweisungsfenster aktivieren	Aktiviert die Option **Zum Zuweisungsfenster** wechseln im Aufgabenbereich. Die Option bringt den Kalender zum Fensterstart der ausgewählten Aufgabe. **Hinweis:** Wählen Sie im Aufgabenbereich eine andere Aufgabe aus, um das Zuweisungsfenster zu schließen.
Symbolanzeige für Kalenderereignis aktivieren	Aktiviert die Anzeige von Symbolen für Kalenderereignisse im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich.
Aktivieren Sie die Anzeige nur verfügbarer Service Desk-Mitarbeiter und blenden Sie Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht aus.	Aktiviert die Anzeige eines Symbols, mit dem Einsatzplaner Mitarbeiter, die keine Schicht haben, im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereichausblenden können.
Beim Zeigen auf das Ereignis im Dispatcher-Arbeitsbereich aktivieren.	Aktiviert die Anzeige weiterer Details, wenn Sie den Mauszeiger über eine Arbeitsauftragsaufgabe oder ein persönliches Ereignis im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereichbewegen.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie die Grafik für Symbole für Kalenderereignisse

Passen Sie die Symbole in Kalenderereignissen an, um ihren Zweck zu verdeutlichen oder sie dem Erscheinungsbild Ihrer Organisation anzupassen. Sie können Ihre vorhandenen Symbole aus einer anderen Anwendung ersetzen, damit Ihre Schnittstellen übereinstimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Stellen Sie sicher, dass die **Option Anzeige des Symbols in Kalenderereignis** aktivieren aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Liste der Symbole, die in Kalenderereignissen angezeigt werden, finden Sie unter Symbole für Kalenderereignisse in Dispatcher-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

⚠ Warnung:
Sie müssen JSON-Code verstehen, um dieses Verfahren auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Ikonografie für Kalenderereignistext**.
2. Notieren Sie sich im Feld **Wert** den Dateinamen des zu ändernden Symbols.
   Die Symbolpositionen und standardmäßigen Feldtypen für die Generierung sind:
   - topIcon: Das Symbol oben links gibt den Arbeitstyp an
   - BottomFirstIcon: Das erste Symbol unten rechts gibt an, ob es sich bei einer Aufgabe um eine Crew-Aufgabe handelt
   - BottomSecondIcon: Das zweite Symbol unten rechts gibt an, ob eine Aufgabe gesperrt ist

   Informationen zum Ändern der Felder, die bestimmen, ob das Symbol angezeigt wird, finden Sie unter Ändern Sie die Felder, die Symbole für Kalender-Events anzeigen.
3. Wählen Sie **Alle** Suche nach **Images,** und wählen Sie **Images** unter **System-UI**aus.
4. Suchen Sie nach dem Dateinamen des Symbols, das angepasst werden soll.
5. Öffnen Sie den Bilddatensatz.
6. Wählen Sie **hier,** wenn eine Meldung zum Bearbeiten der globalen Anwendung angezeigt wird.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Wählen **Sie Datei wählen aus**.
9. Öffnen Sie die neue Bilddatei.
   Stellen Sie sicher, dass der Name der Datei, die Sie hinzufügen, mit dem Namen übereinstimmt, den Sie ersetzen.
10. Wählen Sie **OK**.

Ergebnisse
Das Symbol wird aktualisiert und wird in Kalenderereignissen in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt.

Ändern Sie die Felder, die Symbole für Kalender-Events anzeigen

Ändern Sie die Felder, die bestimmen, ob Symbole in Kalenderereignissen angezeigt werden, in etwas, das Sie nützlicher finden, z. B. eine Prioritätsangabe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Symbol oben links zeigt den Arbeitstyp an. Das erste Symbol unten rechts gibt an, ob es sich bei der Aufgabe um eine Crew-Aufgabe handelt, und das zweite Symbol unten rechts gibt an, ob die Aufgabe gesperrt ist. Unter Symbole für Kalenderereignisse in Dispatcher-Arbeitsbereich finden Sie eine vollständige Liste der Symbole für Kalenderereignisse.

Informationen zum Ändern der Symbolgrafik für Kalenderereignisse finden Sie unter Ändern Sie die Grafik für Symbole für Kalenderereignisse.

⚠ Warnung:
Zur Durchführung dieses Verfahrens müssen Sie mit dem JSON-Codeformat vertraut sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** > **Ikonografie für Kalenderereignistext**.
2. Wählen Sie **hier,** wenn eine Meldung zum Bearbeiten der globalen Anwendung angezeigt wird.
3. Suchen Sie im Feld**Wert** nach dem Typ oder Feldwert für das Symbol für das Kalenderereignis, das Sie ändern möchten, und bearbeiten Sie ihn.
   Die Symbolpositionen und Standardfeldwerte sind:
   - topIcon: Das Symbol oben links gibt den Arbeitstyp an (work_type).
   - BottomFirstIcon: Das erste Symbol unten rechts gibt an, ob es sich bei einer Aufgabe um eine Crew-Aufgabe handelt (Crew).
   - BottomSecondIcon: Das zweite Symbol unten rechts gibt an, ob eine Aufgabe gesperrt ist (Sperre).

   Informationen zum Ändern der Symbolgrafik finden Sie unter Ändern Sie die Grafik für Symbole für Kalenderereignisse.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die ausgewählten Feldwerte lösen jetzt die Symbole aus, die in Kalenderereignissen angezeigt werden.

Löschen Sie die Ressourcenfilter Dispatcher-Arbeitsbereich .

Wenn bei einem Einsatzplaner in Dispatcher-ArbeitsbereichProbleme beim Laden auftreten, können Sie die Ressourcenfilter Dispatcher-Arbeitsbereich löschen und dadurch Probleme beim Laden beheben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Anwendereinstellungen**.
2. Suchen Sie nach „dispatcher_workspace_resource_filters“.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben „dispatcher_workspace_resource_filters“.
4. Wählen Sie die Dropdown-Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** aus.
5. Wählen Sie **Löschen**.

Konfigurieren der -Kommunikation von Dispatcher-Arbeitsbereich

Durch das Senden von Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter aus Dispatcher-Arbeitsbereich können Sie schneller zusammenarbeiten und effektiver kommunizieren.

Nutzen Sie die Anwendung Microsoft Teams über die Konfiguration Sidebar, um von Dispatcher-Arbeitsbereichaus Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter zu senden. Diese Methode bedeutet auch, dass die Kommunikation dokumentiert wird und nachverfolgt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über Sidebar

Messaging von Sidebar in Dispatcher-Arbeitsbereich ist eine Now Platform® -Fähigkeit. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Sidebar für Messaging finden Sie unter Configuring Sidebar .

Weitere Informationen zur Funktionsweise von Sidebar finden Sie unter: Exploring Sidebar .

Weitere Informationen zur Verwendung von Sidebar für die Kommunikation finden Sie unter Using Sidebar .

Über Sidebar für die Anwendung Außendienst Mobile Agent .

Messaging von Sidebar in der Anwendung Mobile Agent ist bei Aktivierung Sidebar des Außendienst-Management Plugins „“ (com.sn_fsm_sidebar) verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Sidebar für die Anwendung Now Mobile Agent.

Dynamische Planung im Dispatcher-Arbeitsbereich einrichten

Die dynamische Planung ermöglicht es Ihnen als Einsatzplaner, Arbeitsauftragsaufgaben effizient zuzuweisen, deren Zuweisung aufzuheben oder sie neu zuzuweisen.

Über die Dispatcher-Arbeitsbereich -Integration mit der dynamischen Zeitplanung können Sie automatisch einen Service Desk-Mitarbeiter auswählen und Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen. Wenn Sie versuchen, die neue Aufgabe zuzuweisen, hebt die dynamische Planung die Zuweisung der vorhandenen Aufgaben auf oder weist sie neu zu und weist die neue Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zu.

Hinweis:
Aufgaben, die bereits auf „In Bearbeitung“ gesetzt sind, können nicht zugewiesen werden. Nur Aufgaben, die geplant, aber nicht gestartet wurden, können neu zugewiesen oder deren Zuweisung aufgehoben werden.

Aufgabenprioritäten

Wenn Sie eine Aufgabe mit höherer Priorität zuweisen, wenn bereits eine Aufgabe mit niedrigerer Priorität zugewiesen wurde, weist die dynamische Planung die Aufgabe mit höherer Priorität zu und versucht, die Aufgabe mit niedrigerer Priorität erneut zuzuweisen. Wenn Sie eine Aufgabe mit niedrigerer Priorität auf eine Aufgabe mit höherer Priorität ziehen, wird eine Warnmeldung angezeigt, und Sie müssen dies bestätigen, um fortfahren zu können.

Doppelbuchung wird aktiviert

Wenn die Doppelbuchung aktiviert ist, können Sie einen Service Desk-Mitarbeiter manuell für mehr als eine Arbeitsauftragsaufgabe mit überlappender Zeit doppelt buchen. Wenn Sie eine Aufgabe per Drag-and-Drop über eine bereits zugewiesene Aufgabe ziehen, überschneiden sich die neuen Aufgaben mit der bereits zugewiesenen Aufgabe, und die geschätzte Reisezeit wird aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn dynamische Planung und Doppelbuchung aktiviert sind, führt das Ziehen einer Aufgabe auf eine bereits zugewiesene Aufgabe zu einer Überlappung der zugewiesenen Aufgabe und zu einer Aktualisierung ihrer geschätzten Reisezeit.
- Wenn die Doppelbuchung nicht aktiviert ist und die dynamische Planung aktiviert ist, wird beim Ziehen einer Aufgabe auf eine bereits zugewiesene Aufgabe ein Popup-Fenster für die dynamische Planung angezeigt, in dem Sie die Aufgabe neu planen können.
- Wenn Doppelbuchung und dynamische Planung deaktiviert sind, wird beim Ziehen einer Aufgabe auf eine bereits zugewiesene Aufgabe eine Fehlermeldung angezeigt, dass der Service Desk-Mitarbeiter zu diesem Zeitpunkt nicht verfügbar ist.

Hinweis:

Systemadministratoren aktivieren die Doppelbuchung, indem sie *work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling*festlegen .

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung

Dispatcher-Arbeitsbereich anpassen

Verwenden Sie UI Builder, um Seiten für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM oder anwenderdefinierte Web-Experiences mit Next Experience und anwenderdefinierten Webkomponenten zu erstellen.

UI Builder

UI Builder ist eine Low-Code-Umgebung. Sie sollten sich mit der Interaktion mit Code auf einer visuellen Oberfläche vertraut machen, bevor Sie mit der Bearbeitung von Komponenten beginnen. Lesen Sie die UI Builder-Dokumentation unter UI Builder , und machen Sie sich mit ihr vertraut, bevor Sie versuchen, das Tool zu verwenden.

Warnung:
Nur Entwickler mit viel Erfahrung, manchmal auch als Pro-Coder bezeichnet, sollten die Verfahren ausführen, die UI Builderverwenden.

Anpassen von Seiten in UI Builder

Next Experience Komponenten sind die Basiselemente von UI Builder Seiten wie Dispatcher-Arbeitsbereich. Die Komponenten reichen von Kernelementen wie Schaltflächen und Bezeichnungen bis zu komplexeren Komponenten wie Listen und Formularen. Sie können Komponenten ändern, um die Anwenderoberfläche Dispatcher-Arbeitsbereich zu aktualisieren, oder neue hinzufügen. Sie können auch eigene Komponenten erstellen, wenn die in UI Builder enthaltenen Komponenten nicht Ihren Anforderungen entsprechen.

Wichtig:
Sie müssen eine Skripteinbindung verwenden, wenn Sie Anpassungen an Dispatcher-Arbeitsbereichvornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Skripteinbindung erweitern .

Informationen zu Komponenten und ihrer Verwendung in UI Builderfinden Sie unter Customize UI Builder pages using components . Die zur Verwendung verfügbaren Komponenten sind auf der Entwickler-Website unter Next Experience-Komponenten aufgeführt.

Sie können fast jeden Bereich von Dispatcher-Arbeitsbereich in UI Builderkonfigurieren. Drei der am häufigsten zu aktualisierenden Bereiche sind der kontextbezogene Seitenbereich, die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter-Karte und der Kalender. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Anpassen des kontextbezogenen Seitenbereichs in Dispatcher-Arbeitsbereich mit UI Builder
- Anpassen der Karte für Service Desk-Mitarbeiter in Dispatcher-Arbeitsbereich mit UI Builder
- Kalenderraster in Dispatcher-Arbeitsbereich mit UI Builderanpassen

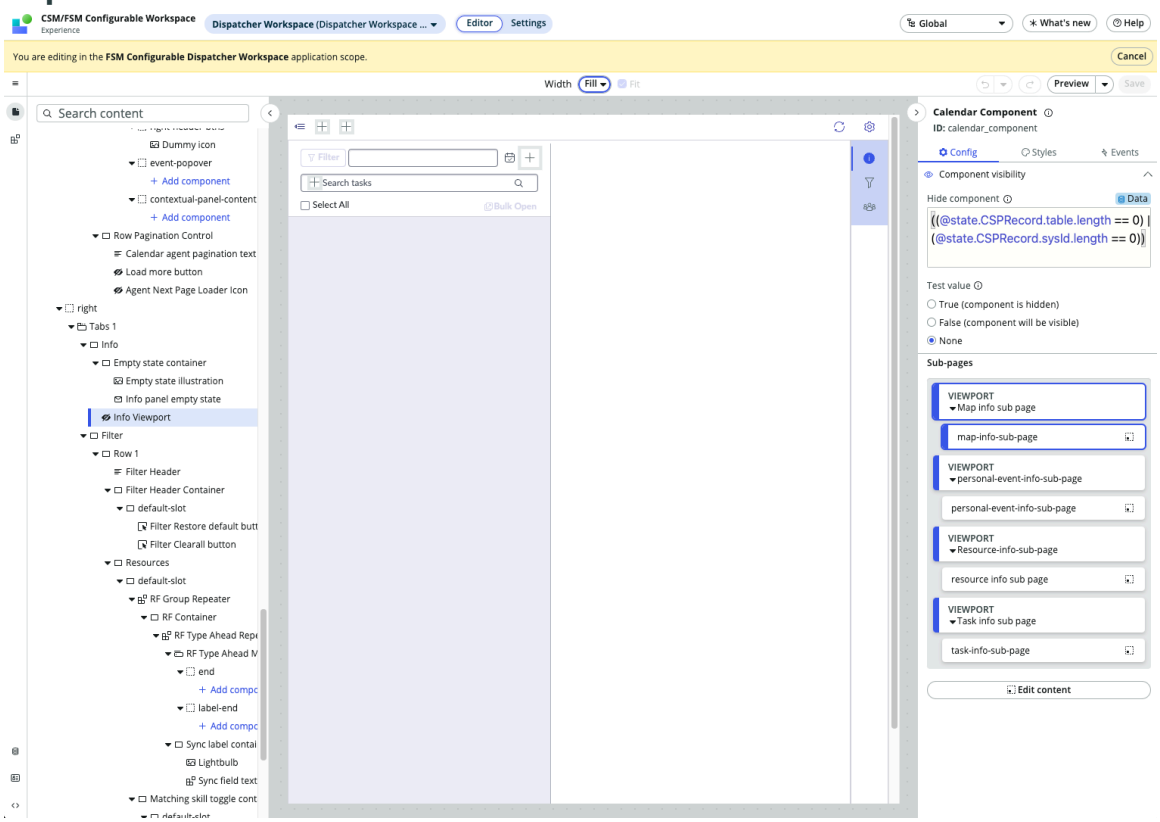
Anpassen des kontextbezogenen Seitenbereichs in Dispatcher-Arbeitsbereich mit UI Builder

Ändern oder fügen Sie Felder und Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich hinzu, um Ihre Dispatcher-Arbeitsbereich -Anzeige zu aktualisieren. Einsatzplaner können sofort relevantere Informationen anzeigen und Aufgaben schneller lösen.

In Dispatcher-Arbeitsbereichzeigt der kontextbezogene Seitenbereich detaillierte Informationen zu den Elementen, die Sie im Karten-, Zeitplan- oder Aufgabenbereich auswählen. Der kontextbezogene Seitenbereich wird mit der Registerkartenkomponente erstellt. Registerkarten bestimmen die Reihenfolge der Informationen und die Symbole, die im kontextbezogenen Seitenbereich verwendet werden.

In der folgenden Abbildung sehen Sie den kontextbezogenen Seitenbereich [Dispatcher-Arbeitsbereich in UI Builder, der mit anpassbaren Registerkarten erstellt wurde.

Dispatcher-Arbeitsbereich in UI Builder



Weitere Informationen zur Verwendung von Registerkarten in UI Builderfinden Sie unter Verwendung von Registerkarten . Informationen zum Hinzufügen von Registerkarten finden Sie unter Add tabbed content to UI Builder pages .

Anpassen der Karte für Service Desk-Mitarbeiter in Dispatcher-Arbeitsbereich mit UI Builder

Ändern oder fügen Sie der Karte des Service Desk-Mitarbeiters Felder und Symbole hinzu, die mehr Informationen anzeigen, mit denen Einsatzplaner Aufgaben schneller lösen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Folgende Next Experience -Standardkomponenten werden zum Erstellen der Agent-Karte verwendet:

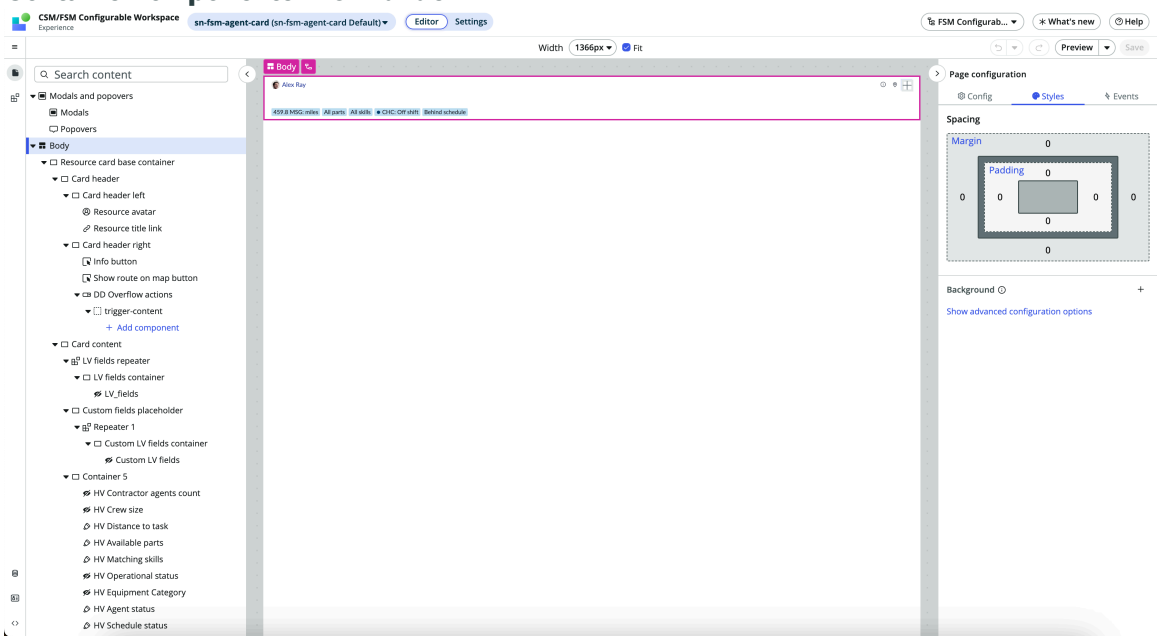
- Hervorgehobener Wert
- Textlink
- Bezeichnungswert
- Behälter

In Dispatcher-Arbeitsbereichzeigen Service Desk-Mitarbeiter-Karten Informationen wie Standort des Service Desk-Mitarbeiters und Kontaktinformationen an. In UI Builder werden Agent-Karten mit einer Sammlung von Next Experience -Komponenten erstellt.

Je nach Konfiguration können Sie dieselben, mehr oder weniger Komponenten zum Erstellen Ihrer Agent-Karte verwenden. Weitere Informationen zu diesen Komponenten finden Sie unter Next Experience-Komponenten .

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Containerkomponente, die zum Erstellen eines Teils der Agent-Karte verwendet wird. Die Felder können in UI Builderkonfiguriert werden.

Containerkomponente in UI Builder



Kalenderraster in Dispatcher-Arbeitsbereich mit UI Builderanpassen

Ändern oder fügen Sie Farben zum Kalenderraster hinzu, um die Anzeige Dispatcher-Arbeitsbereich zu aktualisieren, damit Einsatzplaner leicht sehen können, wann Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

In Dispatcher-Arbeitsbereichsind die Standardfarben für das Kalenderraster weiß, um anzuzeigen, dass Mitarbeiter verfügbar sind, und grau, wenn ein Mitarbeiter verfügbar ist. Sie können diese Farben anpassen.

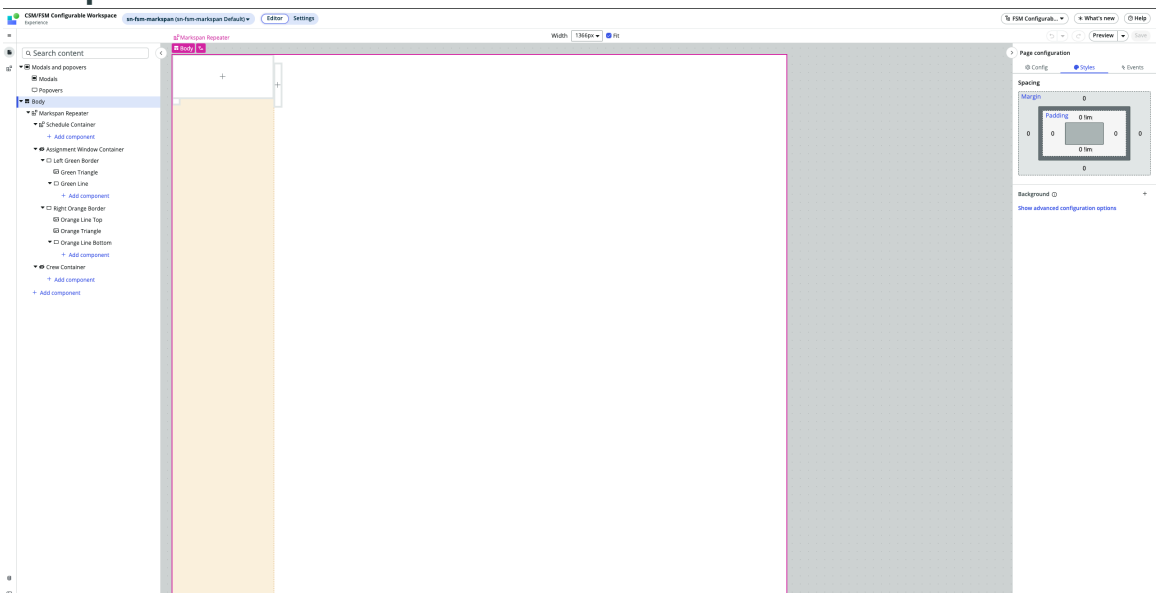
Das Kalenderraster in Dispatcher-Arbeitsbereich wird mithilfe einer Eigenschaft namens „markspans“ erstellt. Ändern Sie die Farbe der Markierungsbereiche, um die Farbe des Kalenderrasters zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Setup des Kalenders für UIB , und scrollen Sie zur Eigenschaft „markspans“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Markierungsspannen sind die einzige Eigenschaft auf der UIB-Setup-Seite für Kalender, die in Dispatcher-Arbeitsbereichunterstützt wird.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für Markspans in UI Builder, die zum Definieren der Farbe des Kalenderrasters in Dispatcher-Arbeitsbereichverwendet werden.

Markspans in UI Builder



Passen Sie die Popover-Felder im Kalender in an Dispatcher-Arbeitsbereich

Fügen Sie die Felder, die in den Popovers Dispatcher-Arbeitsbereich angezeigt werden, hinzu, oder entfernen Sie sie, damit Einsatzplaner relevantere Informationen leichter finden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Warnung:
Dieses Verfahren sollte nur von Entwicklern durchgeführt werden, die über umfangreiche Erfahrung mit JavaScript verfügen.

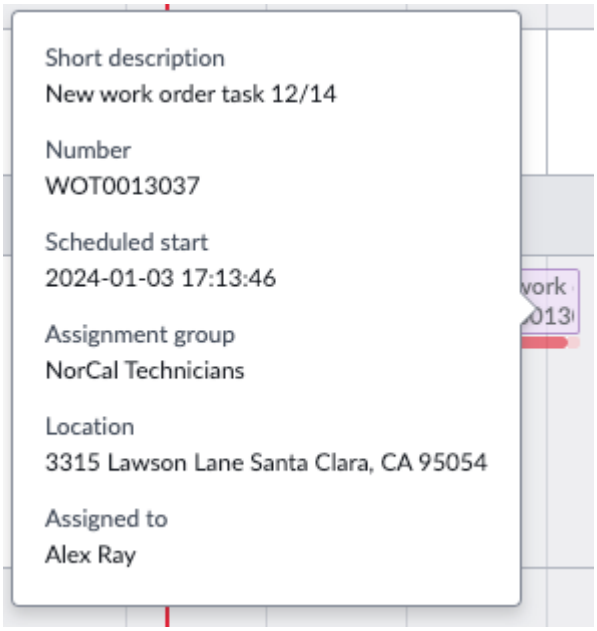
Durch die Verwendung von JavaScript zusammen mit Skripteinbindungen können Sie andere Werte als die im Popover-Fenster angezeigten Standardinformationen anzeigen. Die Standardfelder in den Popover-Informationen sind:

- **Kurzbeschreibung**: Eine Kurzbeschreibung der Arbeitsauftragsaufgabe
- **Nummer**: Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe
- **Geplanter Start**
- Die **Zuweisungsgruppe**
- **Ort**: Der Ort der Arbeitsauftragsaufgabe

Die folgende Abbildung zeigt, dass dem Popover-Fenster das Feld **Zugewiesen an** hinzugefügt wurde, um anzuzeigen, wem die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Suchen Sie die Werte der Felder, die Sie hinzufügen möchten.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.

   b. **Suchen Sie** im Feld Suche nach der Tabelle mit der relevanten Art von Informationen.

   - Werte für Arbeitsauftragsaufgabe: wm_task
   - Zeitplanwerte: cmn_schedule_span
   - Persönliche Ereigniswerte: sn_shift_planning_agent_schedule_request

   c. Öffnen Sie die entsprechende Tabelle, und kopieren Sie den Wert, den Sie anzeigen möchten.

2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
3. **Geben** Sie im Suchfeld DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImplSNC ein, und öffnen Sie den Datensatz.
4. Scrollen Sie zur Funktion getCalendarEventTooltipDetails.
5. Wählen Sie die gesamte Funktion getCalendarEventTooltipDetails aus, und kopieren Sie sie.
6. Zurück zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
7. **Geben** Sie im Suchfeld DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl ein, und öffnen Sie den Datensatz.
8. Fügen Sie die Funktion „getCalendarEventTooltipDetails“ in den Datensatz „ DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl “ unter der Zeile //Add / override requestsher (Anpassungen hier hinzufügen/überschreiben) ein..
9. Fügen Sie die gewünschten Felder hinzu, oder entfernen Sie sie.
10. Wählen und halten Sie den Header der Seite (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen **Sie Speichern**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Außendienst Sie die Gebietsplanungskonsole

DieAußendienst Gebietsplanung identifiziert das am besten geeignete Gebiet für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den von Ihnen festgelegten Bedingungen. Anschließend können Sie Aufgaben einzelnen Service Desk-Mitarbeitern oder Gruppen zuweisen, die für die Durchführung eines Service-Calls in den zugehörigen Gebieten am besten geeignet sind.

Als Gebietsplaner haben Sie die Möglichkeit, Gebiete in der Gebietsplanungskonsole Außendienst einzurichten und zu nutzen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Konfiguration – Übersicht

Führen Sie die Schritte zum Einrichten der Außendienst Gebietsplanungskonsole aus:

- Kartenüberlagerung konfigurieren

  Konfigurieren Sie Kartenüberlagerungen, um die entsprechenden Datenelemente in der Gebietskarte anzuzeigen.

- Konfigurieren Sie Gebietsfelder für die Anzeige in der Gebietsplanungskonsole

  Passen Sie die Informationen an, die für Gebiete in der Gebietsplanungskonsole angezeigt werden, indem Sie die Felder im kontextbezogenen Seitenbereich konfigurieren.

- Aktivieren Sie die Identifizierung relevanter Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe

  Erstellen Sie übereinstimmende Regeln und Bedingungen, um die Identifizierung der relevantesten Gebiete für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben zu ermöglichen.

Weitere Informationen zum Aktivieren und Einrichten der Gebietsplanung finden Sie unter Außendienst Gebietsplanung wird konfiguriert.

Kartenüberlagerung konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Kartenüberlagerung, um die entsprechenden Datenelemente in der Gebietskarte anzuzeigen.

Mit Kartenüberlagerungen können Sie Datenelemente im Kontext einer Gebietskarte anzeigen. Durch das Einrichten von Überlagerungen können Sie Datenpunkte als Markierungen, Ausprägungen oder Heatmaps auf der Karte visualisieren und dadurch wertvolle Einblicke in die räumliche Verteilung gewinnen.

Arten von Kartenüberlagerungen

Unterstützt drei Arten von Kartenüberlagerungsdatenelementen:

1. Markerebene: Stellt einzelne Datenelemente mit unterschiedlichen Markierungen auf der Karte dar. Markerebenen sind nützlich, um bestimmte Assets, Standorte oder Points of Interest (POI) zu lokalisieren.
2. Formebene: Ermöglicht die Erstellung von anwenderdefinierten Formen wie Polygonen oder Linien auf der Karte, was zum Definieren von Grenzen oder zur Veranschaulichung von Routen nützlich ist.
3. Heatmap: Bietet eine visuelle Darstellung der Datendichte oder -intensität und hilft so, Bereiche mit höheren Konzentrationen zu identifizieren.

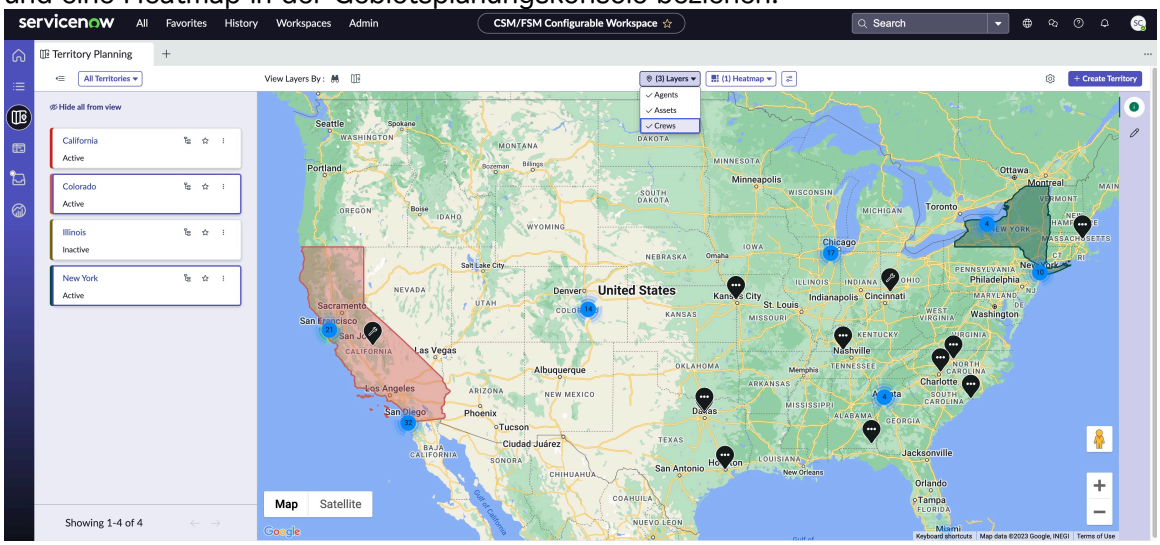
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Erstellt eine Markerebenenüberlagerung für Service Desk-Mitarbeiter

Um eine Markerebenenüberlagerung speziell für Service Desk-Mitarbeiter zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Fügen Sie ein Kartenüberlagerungsdatenelement für Assets hinzu, indem Sie die Datenbanktabelle „Service Desk-Mitarbeiter“ verknüpfen.
2. Richten Sie Kartenmarkersymbole ein, um einzelne und mehrere Service Desk-Mitarbeiter auf der Karte visuell zu identifizieren.
3. Erstellen Sie einen Feldsatz für das Infofenster, um die Felder zu konfigurieren, die im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden, wenn Sie auf eine Kartenmarkierung klicken.
4. Erstellen Sie eine Überlagerungsdefinition für Service Desk-Mitarbeiter, indem Sie das Datenelement, die Kartenmarkersymbole und den Feldsatz des Infofensters verknüpfen.
5. Verknüpfen Sie die Mitarbeitergruppe und die Definition des Mitarbeiter-Overlays in der Gruppenbelegungstabelle.

Der folgende Snapshot zeigt Daten, die sich auf mehrere Ebenen und eine Heatmap in der Gebietsplanungskonsole beziehen.



Anzeigen und Filtern von Daten

- Verwenden Sie den Snapshot oder die Kartenansicht, um Einblicke in relevante Gebietsinformationen zu erhalten, einschließlich Service Desk-Mitarbeiter, Crews und Arbeitsauftragsaufgaben in allen Gebieten.
- Verwenden Sie Datenfilteroptionen, um die angezeigten Informationen basierend auf Viewport oder Gebieten einzugrenzen.
  - Viewport: In dieser Ansicht werden einzelne Marker, die für jeden Service Desk-Mitarbeiter stehen, gut sichtbar angezeigt und vermitteln ein umfassendes Verständnis ihrer räumlichen Verteilung.
  - Gebiet: Alternativ können Sie in der gebietsbasierten Datenansicht Mitarbeiter filtern und anzeigen, die speziell ausgewählten Gebieten zugeordnet sind, und eine fokussierte Analyse der Verteilung der Mitarbeiter in diesen Bereichen bereitstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl mit mehreren Überlagerungen

Sie können mehrere Kartenüberlagerungen verwalten und steuern. Wechseln Sie zwischen Überlagerungen, um Ihre Anzeige anzupassen und Ihren Zuordnungs-Workflow zu optimieren.

Konfiguration – Übersicht

Zum Konfigurieren einer Kartenüberlagerung sind folgende Schritte erforderlich:

- Erstellen Sie eine Markerebenenüberlagerung

  Erstellen Sie eine Markerebenenüberlagerung, um die Datenelemente anzugeben, die den Markern auf einer Karte zugeordnet sind. Sie können Markierungen für Assets, Standorte oder Points of Interest einrichten.

- Erstellen Sie eine Formebenenüberlagerung

  Erstellen Sie eine Formebene, um auf einer Karte anwenderdefinierte Formen wie Polygone oder Linien zu erstellen. Diese Art von Überlagerung ist nützlich, um Grenzen zu definieren, Routen zu veranschaulichen oder bestimmte geografische Bereiche von Interesse hervorzuheben.

- Erstellen Sie eine Heatmap

  Erstellen Sie eine Heatmap, um eine visuelle Darstellung der Datendichte oder -intensität auf einer Karte mithilfe von Farben bereitzustellen. Mithilfe einer Heatmap können Sie Bereiche mit höheren Datenkonzentrationen identifizieren, Hotspots hervorheben und Muster in der Datenverteilung erkennen.

- Markersymbole für die Kartenerstellung

  Erstellen Sie anwenderdefinierte Kartenmarkersymbole für die Markertypüberlagerung, um das ausgewählte Datenelement als einzelne Entität oder mehrere Entitäten am selben Standort im Gebiet zu kennzeichnen.

- Feldsatz für Infofenster erstellen

  Infofenster-Feldsatz erstellen, um die Felddaten aus der Datenbank abzurufen und auf einer Karte anzuzeigen, wenn eine Markierung auf einer Karte angeklickt wird.

- Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition

  Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition, um Datenelemente, Informationsfenster und Markersymbole für eine übersichtliche visuelle Darstellung auf der Karte zu verknüpfen. Auf diese Weise können Benutzer Zuordnungsdaten einfach anzeigen und filtern.

- Linküberlagerungsgruppe und Überlagerungsdefinition

  Stellen Sie eine Verknüpfung zwischen der Überlagerungsgruppe und der Überlagerungsdefinition in der Gruppenverwendungstabelle her, um sicherzustellen, dass die Überlagerungsdefinition in der Gebietsplanungskonsole angezeigt wird.

Erstellen Sie eine Markerebenenüberlagerung

Erstellen Sie eine Markerebenenüberlagerung, um die Datenelemente anzugeben, die den Markern auf einer Karte zugeordnet sind. Sie können Markierungen für Assets, Standorte oder Points of Interest einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kartenüberlagerung** > **Überlagern Sie Datenelemente**.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **Datenelemente für Kartenüberlagerung** “ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datenelement für Kartenüberlagerung

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenüberlagerung. Beispiel: Assets
Anwendung	Anwendungsbereich der Markerebene.
Typ	**Markerebene**.
Tabelle	Tabelle, aus der Sie die Daten abrufen möchten. Verwenden Sie beispielsweise die Tabelle „sys_user“, um Daten zu Agents abzurufen.
Erweitert	Erstellen Sie eine Markerebene, indem Sie entweder ein anwenderdefiniertes Skript verwenden oder die vordefinierten Felder ausfüllen. ○ Zur Verwendung eines anwenderdefinierten Skripts: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihr eigenes Skript für die Kartenüberlagerung zu verwenden. Auf diese Weise können Sie Breitengrad, Längengrad und andere relevante Daten integrieren. ○ So geben Sie Details manuell ein: Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, um die Bedingungen, den Breitengrad, den Längengrad und die Adressdetails manuell einzugeben.
Skript	Passen Sie das Skript an Ihre Anforderungen an. Das folgende Ausgabeformat dient als Referenz für die Struktur der Daten, die im Skript verwendet werden sollen. `[ { "displayValue": "Gina Frost", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bc3", "latitude": 37.4076716, "longitude": -121.9613086, "address": "Santa Clara" }, { "displayValue": "Taylor Key", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bd0",`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung

	<pre>"latitude": 37.3323182,
	"longitude": -121.9745714,
	"address": "Santa Clara"
	}
	]</pre>

Standortänderung auf Karte aktivieren	Wählen Sie diese Option, um die Änderung des Markerstandorts in der Karte zu ermöglichen.
Skript bearbeiten	Passen Sie das Skript an, um die Position der Markerüberlagerung zu aktualisieren, wenn Sie Kartenmarker ziehen. Diese Funktion ist für Markerebenen vorgesehen. Wenn Sie beispielsweise eine Kartenmarkierung, die einen Außendienstmitarbeiter darstellt, an einen neuen Standort ziehen, wird das Skript ausgeführt und aktualisiert den Standort im Datensatz des Außendienstmitarbeiters.
Bedingung	Bedingung zum Filtern der Daten. Legen Sie beispielsweise „Aktiv“ auf „Wahr“ fest, um nur aktive Assets abzurufen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Breitengrad	Geben Sie den Breitengrad für die Markierung an. Beispiel: Standortbreitengrad eines Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Längengrad	Geben Sie den Längengrad für die Markierung an. Beispiel: Längengrad des Standorts eines Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Adresse	Adressinformationen, die der Markierung zugeordnet sind. Zum Beispiel der Standort eines Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.

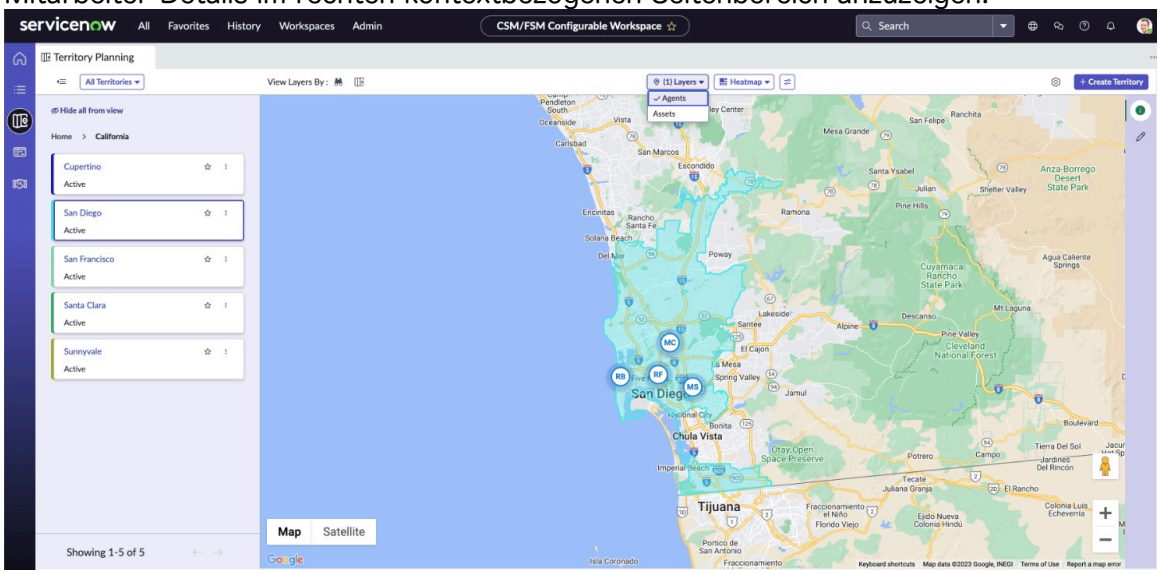
4. Fügen Sie Kartenmarkersymbole hinzu, um einzelne Datenelemente darzustellen und die zugrunde liegenden Datenpunkte auf der Karte visuell anzuzeigen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Markersymbole für die Kartenerstellung.
5. Konfigurieren Sie einen Infofenster-Feldsatz, um die Felder zu bestimmen, die auf einer Karte angezeigt werden sollen, wenn ein Kartenmarkersymbol ausgewählt wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Feldsatz für Infofenster erstellen.
6. Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition, um die Überlagerungsdefinition und das Datenelement zu verknüpfen.
   Dieser Schritt stellt die Verbindung zwischen der visuellen Darstellung, z. B. Markersymbolen, und dem zugehörigen Datenelement her. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.
7. Verknüpfen Sie die erstellte Kartenüberlagerungsdefinition und die ausgewählte Überlagerungsgruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Verknüpfung stellt sicher, dass das Overlay innerhalb der angegebenen Überlagerungsgruppe entsprechend organisiert und verwaltet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Linküberlagerungsgruppe und Überlagerungsdefinition.
Die Markerebene wird erstellt.

Ergebnisse

Der folgende Snapshot zeigt ein Beispiel für eine Markerebene, die Service Desk-Mitarbeiter im Gebiet San Diego darstellt. Wählen Sie die Kartenmarkierung eines Service Desk-Mitarbeiters, um die Service Desk-Mitarbeiter-Details im rechten kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen.



Erstellen Sie eine Formebenenüberlagerung

Mit einer Formebenenüberlagerung können Sie anwenderdefinierte Formen auf einer Karte erstellen, z. B. Polygone oder Linien. Diese Art von Überlagerung ist nützlich, um Grenzen zu definieren, Routen zu veranschaulichen oder bestimmte geografische Bereiche von Interesse hervorzuheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kartenüberlagerung** > **Überlagern Sie Datenelemente**.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **Datenelemente für Kartenüberlagerung** “ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datenelement für Kartenüberlagerung

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenüberlagerung. Beispiel: Lineare Segmente
Anwendung	Anwendungsbereich der Formebene.
Typ	**Formebene**
Tabelle	Tabelle, aus der Sie die Daten abrufen möchten. Beispiel: „sn_eam_ linear_segment“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Lineare Segmente sind nur zugänglich, wenn Sie das Plugin „Enterprise Asset Management“ (EAM) aktivieren.
Erweitert	Das Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert. Gibt an, dass ein Skript erforderlich ist, um Breitengrad, Längengrad und andere relevante Daten für die Formebenenüberlagerung einzubeziehen.
Skript	Verwenden Sie das Referenzskript, um Ihr eigenes anwenderdefiniertes Skript für die Kartenüberlagerung zu verwenden. Auf diese Weise können Sie Breitengrad, Längengrad und andere relevante Daten integrieren.


```
[
 {
  "displayValue": "Created 2023-07-10
 03:01:37",
  "sysId":
 "1708508093c0b51025bcba774dba106e",
  "geoJson":
 "{\"type\":\"FeatureCollection\",
 \"features\":[{\"type\":\"Feature\",
 \"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",
 \"coordinates\":
 [[[110.41327466868162,-6.94652499981999
 9],[110.41363733131837,-6.9465249998199
 99],[110.41363733131837,-6.9468850001
 8],[110.41327466868162,-6.94688500018],[
 110.41327466868162,-6.946524999819999]]
 ]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":
 \"#FF0000\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWei
 ght\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}"
 },
 {
  "displayValue": "Created 2023-07-10
 03:06:44",
  "sysId":
 "1e3914c493c0b51025bcba774dba101d",
  "geoJson":
 "{\"type\":\"FeatureCollection\",
 \"features\":[{\"type\":\"Feature\",
 \"geometry\":{\"type\":\"Polygon\",
 \"coordinates\":
 [[[110.41258766868162,-6.94652499981999
 9],[110.41295033131837,-6.9465249998199
 99],[110.41295033131837,-6.9468850001
 8],[110.41258766868162,-6.94688500018],[
 110.41258766868162,-6.946524999819999]]
 ]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":
 \"#FFC0CB\",
 \"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"stro
 keColor\":\"#000000\"}}}]}"
```

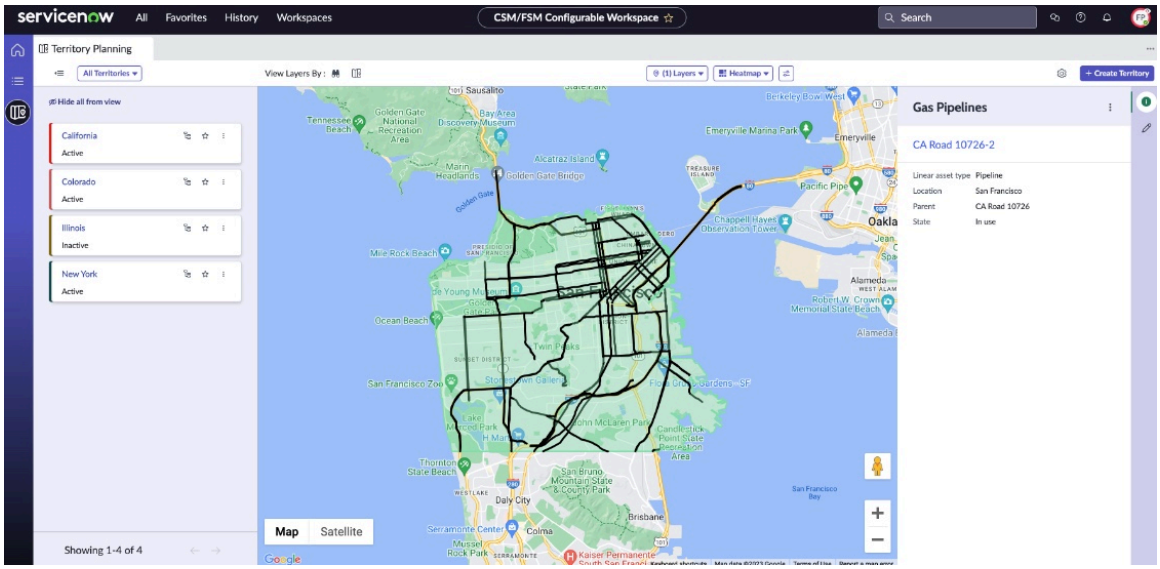

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	}]

4. Konfigurieren Sie einen Infofenster-Feldsatz, um die Felder zu bestimmen, die auf einer Karte angezeigt werden sollen, wenn ein Kartenmarkersymbol ausgewählt wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Feldsatz für Infofenster erstellen.
5. Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition. Sie müssen die Überlagerungsdefinition und das Datenelement verknüpfen.
   Dieser Schritt stellt die Verbindung zwischen der visuellen Darstellung der Form und dem zugehörigen Datenelement her. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.
6. Verknüpfen Sie die erstellte Kartenüberlagerungsdefinition und die ausgewählte Überlagerungsgruppe.
   Diese Verknüpfung stellt sicher, dass das Overlay innerhalb der angegebenen Überlagerungsgruppe ordnungsgemäß organisiert und verwaltet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Linküberlagerungsgruppe und Überlagerungsdefinition.
   Die Formebene wird erstellt.

Ergebnisse

Der folgende Snapshot zeigt ein Beispiel für eine Formebene, die lineare Segmente des Gebiets San Diego darstellt. Wählen Sie das lineare Segment aus, um Details im rechten kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen.



Erstellen Sie eine Heatmap

Erstellen Sie eine Heatmap, um eine visuelle Darstellung der Datendichte oder -intensität auf einer Karte mithilfe von Farben bereitzustellen. Mithilfe einer Heatmap können Sie Bereiche mit höheren Datenkonzentrationen identifizieren, Hotspots hervorheben und Muster in der Datenverteilung erkennen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kartenüberlagerung** > **Überlagern Sie Datenelemente**.
2. Wählen Sie auf der Seite „ **Datenelemente für Kartenüberlagerung** “ **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datenelement für Kartenüberlagerung

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenüberlagerung. Beispiel: Arbeitsauftragsaufgaben.
Anwendung	Anwendungsbereich der Heatmap.
Typ	Wählen **Sie Heatmap aus**.
Tabelle	Geben Sie die Tabelle an, aus der Sie die Daten abrufen möchten. Verwenden Sie beispielsweise „wm_task“, um Arbeitsauftragsaufgaben abzurufen.
Erweitert	Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Heatmap zu erstellen: mit einem anwenderdefinierten Skript oder durch Ausfüllen der vordefinierten Felder. ○ So verwenden Sie ein anwenderdefiniertes Skript: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihr eigenes Skript für die Kartenüberlagerung zu verwenden. Auf diese Weise können Sie Breitengrad, Längengrad und andere relevante Daten integrieren. ○ So geben Sie Details manuell ein: Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, um die Bedingungen, den Breitengrad, den Längengrad und die Adressdetails einzugeben.
Skript	Passen Sie das Skript an Ihre Anforderungen an. Das folgende Ausgabeformat dient als Referenz für die Struktur der Daten, die im Skript verwendet werden sollen. `[ { "weight": 4,(optional) "displayValue": "WOT0010017", "sysId": "0793bd6847c8b51046cd016c416d43c2", "latitude": 25.784294, "longitude": -80.322654 } ]`
Bedingung	Bedingung zum Filtern der Daten. Legen Sie beispielsweise „Aktiv“ auf „Wahr“ fest, um nur aktive Arbeitsauftragsaufgaben abzurufen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Breitengrad	Geben Sie den Breitengrad für die Heatmap an. Beispiel: Standortbreitengrad der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Arbeitsauftragsaufgabe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Längengrad	Geben Sie den Längengrad für die Heatmap an. Beispiel: Längengrad des Standorts der Arbeitsauftragsaufgabe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.
Gewichtung	Geben Sie die Gewichtung für die Heatmap ein. Bestimmt die Aktivität eines Datenpunkts auf der Heatmap Wenn Sie einem Datenpunkt eine höhere Gewichtung zuweisen, wird er hervorgehoben angezeigt. Dies ist nützlich, um bestimmte Datenpunkte hervorzuheben oder wenn Sie an einem Ort eine große Datenmenge hinzufügen, um das Rendern zu beschleunigen. Sie können beispielsweise das Prioritätsfeld in der Arbeitsauftragsaufgabe verwenden, um die Gewichtung eines bestimmten Standorts anzuzeigen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für die Heatmap angezeigt, und wenn das Feld **Erweitert** nicht ausgewählt ist.

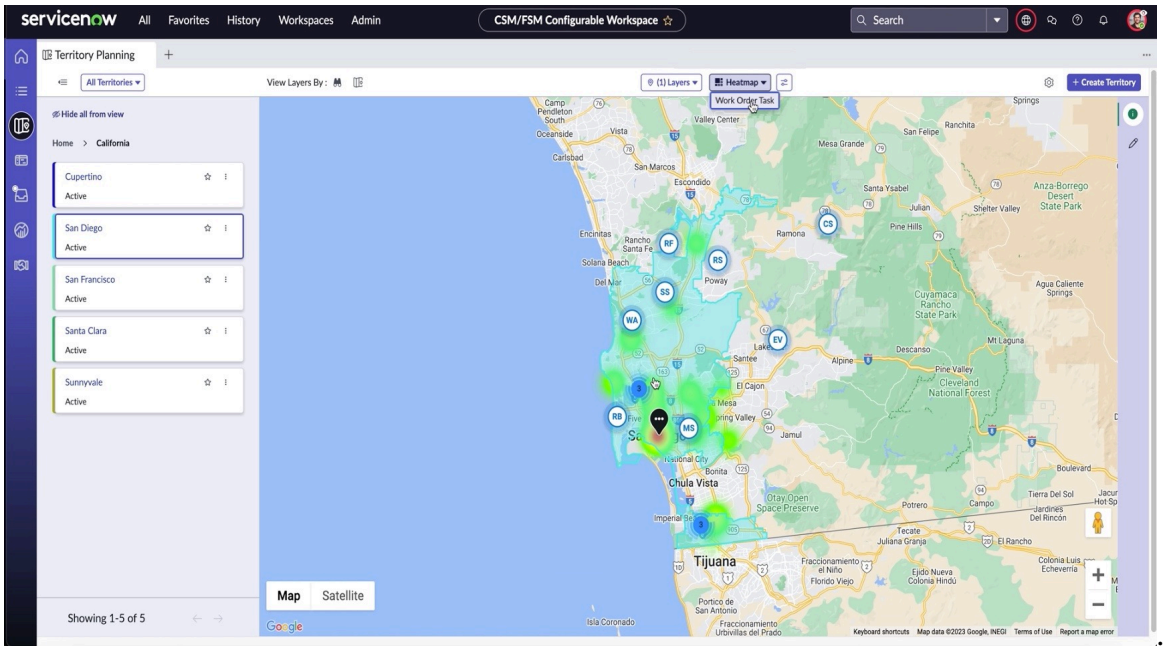
4. **Wahlweise:** Ändern Sie den Farbverlauf der Visualisierung mit dem Erweiterungspunkt Heatmap Farbverlauf (sn_cmn_mo.HeatmapGradient).
   Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte im Field Service Management.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Opazitätsstufe und den Radius, die sich auf den Datenpunkt in der Heatmap auswirken.
   Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Eigenschaften der Gebietsplanungskonsole.
6. Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition, und verknüpfen Sie die Überlagerungsdefinition und das Datenelement.
   Dieser Schritt stellt die Verbindung zwischen der visuellen Darstellung der Heatmap und dem zugehörigen Datenelement her. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.
7. Verknüpfen Sie die erstellte Kartenüberlagerungsdefinition und die ausgewählte Überlagerungsgruppe.
   Diese Verknüpfung stellt sicher, dass das Overlay innerhalb der angegebenen Überlagerungsgruppe ordnungsgemäß organisiert und verwaltet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Linküberlagerungsgruppe und Überlagerungsdefinition.
8. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Heatmap wird erstellt.

Ergebnisse

Das folgende Beispiel zeigt, wie Service Desk-Mitarbeiter als Marker und Heatmap für Arbeitsauftragsaufgaben dienen. Service Desk-Mitarbeiter sind in der Zuordnung markiert, und die Heatmap zeigt die Aufgabenintensität an. Sie helfen Ihnen, die Standorte von Service Desk-Mitarbeitern und die Häufigkeit der Arbeitsauftragsaufgaben zu erkennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit diesem kombinierten Ansatz können Sie die räumliche Verteilung von Service Desk-Mitarbeitern bewerten und Einblicke in die Arbeitsauslastung basierend auf der Häufigkeit von Arbeitsauftragsaufgaben erhalten. Wählen Sie die Kartenmarkierung oder Heatmap aus, um die Details im rechten kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen.



Markersymbole für die Kartenerstellung

Erstellen Sie anwenderdefinierte Kartenmarkersymbole für die Markertypüberlagerung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können anwenderdefinierte Kartenmarker erstellen und in der Kartenüberlagerungsdefinition der Markerebene verwenden. Kartenmarkierungen identifizieren das ausgewählte Datenelement als einzelne Entität oder mehrere Entitäten am selben Standort (Breitengrad, Längengrad) im Gebiet. Erstellen Sie beispielsweise Kartenmarkersymbole, um ein einzelnes Lager, mehrere Lager oder eine Kombination aus mehreren Lagern und Mitarbeitern an einem bestimmten Standort darzustellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Kartenüberlagerungssymbol**.
2. Klicken Sie **auf Formular anzeigen**.
   Die Seite „ **Kartenüberlagerungssymbol** “ wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kartenüberlagerungssymbol

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenmarkierung.
Anwendung	Wählen Sie **Global** aus, um das Markersymbol global verfügbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Symbol	Wählen Sie aus den verfügbaren Optionen ein geeignetes Symbol für die Kartenmarkierung aus.
Anzeigeebene	Wenn mehrere Markersymbole dieselben Koordinaten verwenden, wird das Symbol mit dem niedrigsten Wert für die Anzeigeebene auf der Karte angezeigt.
Hervorgehobenes Symbol	Wählen Sie ein Symbol aus, das als hervorgehobener Marker angezeigt werden soll, wenn der Anwender darauf klickt.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Kartenmarkersymbol wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Nachdem die Kartenmarkersymbole erstellt wurden, können Sie sie mit der Überlagerungsdefinition verknüpfen, um die Datenelemente als einzelne Entitäten, mehrere Entitäten oder eine Kombination an derselben Position auf der Karte zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.

Feldsatz für Infofenster erstellen

Infofenster-Feldsatz erstellen, um die Felddaten aus der Datenbank abzurufen und auf einer Karte anzuzeigen, wenn eine Markierung auf einer Karte angeklickt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Anwendungsfeldsatz**
2. Klicken Sie **auf Formular anzeigen**.
   Die Seite „ **Anwendungsfeldsatz** “ wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anwendungsfeldsatz

Felder	Beschreibung
Name	Name des Feldsatzes. Beispiel: Lager
Modul	Außendienst-Management
Typ	Tabellenfelder
Tabellenname	Name der Tabelle. Beispiel: alm_stockroom

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Anwendungsfeldsatz wird erstellt.
5. Klicken Sie **auf Liste**anzeigen.
6. Fügen Sie dem Anwendungsfeldsatz Elemente hinzu.

   a. Wählen Sie den Anwendungsfeldsatz aus.
      Beispiel: Lager.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Wählen Sie den Feldnamen aus.
Beispiel: Standort.

d. Geben Sie im Feld **Name** den Namen für das ausgewählte Feld ein.
Beispiel: „Standort“.

e. Geben Sie im Feld Reihenfolge die **Reihenfolge** des Felds ein, das angezeigt werden soll, wenn Sie auf die Kartenmarkierung in der Karte klicken.

Ergebnisse
Der Feldsatz für das Infofenster wird mit dem angegebenen Feld erstellt. Die Werte für die Felder werden angezeigt, wenn Sie im rechten kontextbezogenen Seitenbereich auf eine Kartenmarkierung in der Karte klicken.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Kartenmarkersymbole mit der Überlagerungsdefinition. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.

Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition

Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition, indem Sie die Datenelemente der Kartenüberlagerung, den Feldsatz des Infofensters und die Markersymbole (im Falle einer Markerüberlagerung) verknüpfen. Die Überlagerungsdefinition wird in der Zuordnung angezeigt und wird außerdem zum Anzeigen und Filtern der Daten in der Zuordnung verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kartenüberlagerung** > **Überlagerungsdefinitionen**.
2. **Klicken** Sie auf der Seite „Kartenüberlagerungsdefinitionen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kartenüberlagerungsdefinition

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenüberlagerungsdefinition. Beispiel: Lager.
Anwendung	Global
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um die Überlagerungsdefinition in der Zuordnung anzuzeigen.
Datenelement	Enthält Metadaten für Überlagerungen. Zum Beispiel lagerbezogene Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Markerebenenüberlagerung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Einzelner Symbolsatz	Kartenmarkersymbol, um das ausgewählte Datenelement als einzelne Entität zu identifizieren. Wenn an einem bestimmten Ort beispielsweise ein einzelnes Lager vorhanden ist, zeigt das einzelne Symbolsatz-Markersymbol an, dass nur ein einzelnes Lager vorhanden ist. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn das ausgewählte Datenelement vom Typ „Markerebene“ ist.
Infofenster-Feldsatz	Wählen Sie einen Feldsatz aus, oder erstellen Sie einen neuen Feldsatz, indem Sie die Feldwerte so konfigurieren, dass sie im rechten Kontextbereich angezeigt werden, wenn Sie auf das Überlagerungselement klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Feldsatz für Infofenster erstellen. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn das ausgewählte Datenelement entweder vom Typ Marker oder Formebene ist.
Zusammengestellter Symbolsatz	Kartenmarkersymbol, um das ausgewählte Datenelement als mehrere Entitäten zu identifizieren. Wenn an einem bestimmten Standort mehrere Lager vorhanden sind, wird die entsprechende Symbolsatzmarkierung angezeigt, um anzuzeigen, dass mehrere Lager vorhanden sind. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn das ausgewählte Datenelement vom Typ „Marker“ ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die Kartenüberlagerungsdefinition wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Linküberlagerungsgruppe und Überlagerungsdefinition

Linküberlagerungsgruppe und Überlagerungsdefinition

Stellen Sie eine Verknüpfung zwischen der Überlagerungsgruppe und der Überlagerungsdefinition in der Gruppenverwendungstabelle her. Dies trägt dazu bei, dass die Überlagerungsdefinition in der Gebietsplanungskonsole angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: map_overlay_action_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Überlagerungsgruppe und die Überlagerungsdefinition mit einer der folgenden Überlagerungsgruppen verknüpfen, je nachdem, wo Sie die Überlagerungsdefinition anzeigen möchten.

- **FSM-Gebietsüberlagerungen nach Gebiet** zeigt die Überlagerungsdefinition basierend auf dem Gebiet an.
- **„FSM-Gebietsüberlagerungen nach Viewport“** zeigt die Überlagerungsdefinition basierend auf dem Viewport an.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Nutzung der Kartenüberlagerungsgruppe**.
2. Klicken Sie **auf Liste**anzeigen.
   Die Seite „Nutzungen der **Kartenüberlagerungsgruppe** “ wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datenelement für Kartenüberlagerung

Felder	Beschreibung
Gruppe	Wählen Sie die Überlagerungsgruppe aus.
Anwendung	Global
Überlagerung	Wählen Sie die Kartenüberlagerungsdefinition aus. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um sicherzustellen, dass die Überlagerungsdefinition in der Zuordnung angezeigt wird.
Bestellung	Reihenfolge der Überlagerungen, die in der Karte angezeigt werden sollen.

Ergebnisse
Die Überlagerungsdefinition wird basierend auf der verknüpften Gruppennutzung entweder im Viewport oder im Gebiet angezeigt.

Konfigurieren Sie Gebietsfelder für die Anzeige in der Gebietsplanungskonsole

Passen Sie die Informationen an, die für Gebiete in der Gebietsplanungskonsole angezeigt werden, indem Sie die Felder im kontextbezogenen Seitenbereich konfigurieren. Dies erhöht die Planungseffizienz durch personalisierte Daten und hilft, fundierte Entscheidungen zu treffen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können sowohl vordefinierte als auch berechnete Felder für Gebiete konfigurieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **app_cmn_field_set.list.do**.
   Die Liste der vordefinierten Anwendungsfeldsätze wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Um vordefinierte Felder zu konfigurieren, wählen Sie **FSM**-Gebietsformularfelder aus.
   a. Überprüfen Sie die Liste der verfügbaren Felder, z. B. übergeordnete Zuweisung, Gebiet, aktiv, Rang, Farbe und Geografie.
   b. Um ein Feld in der Gebietsplanungskonsole anzuzeigen, legen Sie für das Feld **Standardanzeige** den Wert **true**fest.
   c. Organisieren Sie die Reihenfolge, in der die Felder in der Konsole angezeigt werden, indem Sie Werte in die Spalte **Reihenfolge** eingeben.
3. Um berechnete Felder zu konfigurieren, wählen Sie Berechnete Felder des **FSM-Gebietsformulars**aus.
   a. Navigieren Sie zum Abschnitt mit den berechneten Feldern, der die Anzahl der untergeordneten Elemente, Qualifizierungsgruppen, gesendeten Gruppen, Zuweisungsgruppen und den KPI-Bereich enthält.
   b. Um ein Feld in der Gebietsplanungskonsole anzuzeigen, legen Sie für das Feld **Standardanzeige** den Wert **true**fest.
   c. Organisieren Sie die Reihenfolge, in der die Felder in der Konsole angezeigt werden, indem Sie Werte in die Spalte **Reihenfolge** eingeben.

Ergebnisse
Die konfigurierten Felder werden in der Gebietsplanungskonsole angezeigt. Um die Änderungen anzuzeigen, melden Sie sich als Gebietsplaner an, und navigieren Sie zur -Konsole. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Gebietsinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich an.

Aktivieren Sie die Identifizierung relevanter Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe

Ermöglichen Sie die Identifizierung der relevantesten Gebiete für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben, indem Sie entsprechende Regeln und Bedingungen festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Außendienst Gebietsplanungskonfiguration ermöglicht die Filterung der am besten geeigneten Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe. Diese Konfiguration wird in einer Übereinstimmungsregel gespeichert, die auf dem Übereinstimmungstyp `Selection criteria` basiert.

Die Standardkonfiguration verwendet die Übereinstimmungsregeln `Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Orders` und `Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Order Tasks`, welche die folgenden Übereinstimmungskriterien verwenden:

- Gebiet aus Aufgabenstandort abgleichen
- Filter basierend auf Gebietsbedingung

Sie können auch Abgleichregeln für die automatische Zuweisung verwenden, wenn Sie eine Zuweisungsregel erstellen.

Erstellen Sie Bedingungen, um das relevanteste Gebiet für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben filtern und identifizieren zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Wählen Sie im Bereich Gebiete ein Gebiet aus der Liste Alle durchsuchen aus.
3. Wählen Sie auf der Gebietskarte das **Aktionssymbol** (⋮) und dann **Details anzeigen**.
4. Wählen Sie **Mehr** und dann **Gebietsbedingungen**aus.
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Gebietsbedingung“

Feld	Beschreibung
Gebiet	Name des Gebiets Dieses Feld wird automatisch auf das ausgewählte Gebiet festgelegt.
Gebietsmodellquelle	Name der Quelle, nach der Sie das Gebiet filtern möchten, entweder ein Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe.
Tabellenname	Entweder die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] oder „Arbeitsauftrag“ [wm_order]. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem Wert festgelegt, der im Feld **Gebietsmodellquelle** ausgewählt ist.

7. Fügen Sie Filterbedingungen hinzu.
   a. Wählen Sie im Feld **Bedingung** die **Option Bedingungen festlegen aus**.
   b. Erstellen Sie die Bedingung.
   Beispiel: **[Status] [ist] [Ausstehende Lieferung] UND [Aktiv] [ist] [wahr]**.
   c. **Wahlweise:** Fügen Sie eine alternative ODER-Bedingung hinzu, indem Sie **Neuer Bedingungssatz** auswählen und die Bedingungen hinzufügen.
   d. Wählen Sie **Festlegen aus**.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Bedingungen zur Bestimmung der am besten geeigneten Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe werden festgelegt.

Außendienst in CSM Mitarbeiterbereicheinrichten

Aktivieren Sie Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich, und richten Sie Rollen für die Ausführung der Aufgaben ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Ab Release Vancouver wird der Legacy FSM-Mitarbeiterbereich auf seine zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der konfigurierbare Arbeitsbereich für das Außendienst-Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Agent Workspace aktivieren

Aktiviert die folgenden Plugins:

- Customer Service mit Plugin „Field Service Management“ [com.snc.csm_fsm_integration] zum Aktivieren von Account, Kontakt, Partner, Partnerkontakt, Verbraucherinformationen vom Kundenservice an Field Service Management.
- Das Plugin „Field Service Management“ (com.snc.work_management) zur Unterstützung der Planung und Verwaltung von Arbeitsaufgaben vor Ort.
- Das Plugin „FSM Agent Workspace“ (com.snc.agent_workspace.fsm) wird aktiviert, wenn Sie das „Field Service Management“-Plugin (com.snc.work_management) oder das „Customer Service with Field Service Management“-Plugin [com.snc.csm_fsm_integration] aktivieren.

In Agent Workspace for FSM verwendete Rollen

Mitarbeiterbereich-Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält die Rollen
Administrator [admin]	Aktualisieren Sie die Field Service Management-Rollen für Agent Workspace.	
Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent]	• Erstellen Sie Arbeitsaufträge aus einem Fall. • Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	• Wissen • sn_fsm_servicedesk_agent • template_editor • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_request nur für [sn_customerservice_agent] • sn_templated_snip.template_snippet_reac • sn_shn.editor • timecard_user für [sn_customerservice_agent] • sn_esm_agent
Standortmitarbeiter [sn_customerservice.svc_location_agent]	Erstellen und verwalten Sie Arbeitsaufträge, die aus Fällen für Kontakte und Verbraucher in ihrer Serviceorganisation erstellt	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält die Rollen
	wurden. Integration mit Field Service Management • Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	
Standortmitarbeiter für Verbraucher [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Erstellen und verwalten Sie Arbeitsaufträge, die aus Fällen für Kontakte und Verbraucher in ihrer Serviceorganisation erstellt wurden. Integration mit Field Service Management • Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Standortmanager [sn_customerservice.svc_location_manager]	Erstellen und verwalten Sie Arbeitsaufträge, die aus Fällen für Kontakte und Verbraucher erstellt wurden, die zu ihrer Serviceorganisation innerhalb der Hierarchie gehören. Integration mit Field Service Management	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writ • sn_shn.admin • approver_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält die Rollen
	• Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	• sn_publications.approver • sn_customerservice.svc_location_consum
Beziehungenbearbeiter [sn_customerservice.relationship_agent]	Schränkt den Zugang eines Servicemitarbeiters zu Fällen für die Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte ein, für die eine Beziehung zum Relationship Manager und Account Manager besteht. Integration mit Field Service Management • Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer

Notizen:

- Beim Anlegen eines Falles ist die Serviceorganisation des Falls die Serviceorganisation des Benutzers, der den Fall anlegt.
- Bei der Zuweisung eines Falles an einen Servicemitarbeiter wird die Serviceorganisation des Falles auf die Serviceorganisation des zugewiesenen Servicemitarbeiters aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge in verwalten CSM Mitarbeiterbereich

Arbeitsaufträge in CSM Mitarbeiterbereich

Personal konfigurieren

Konfigurieren Sie Personal, um Zeitpläne für Mitarbeiter anzuzeigen, persönliche Ereignisse zu erstellen und Aufgaben auf einer Karte anzuzeigen.

Der konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereich enthält Workforce, einen zentralisierten Arbeitsbereich für wichtige Tools wie den Teamkalender, die Zuordnung und die Zuordnung des Standortverlaufs des Mitarbeiters. Diese Integration ermöglicht den Zugriff auf und die Verwaltung von Teamzeitplänen, geografischen Daten und historischen Mitarbeiterbewegungen von einem zentralen Ort aus.

Sie können den Teamkalender konfigurieren, um auszuwählen, welche Ereignistypen sichtbar sind. Sie haben auch die Möglichkeit, Benutzern das Wechseln zwischen Zuweisungsgruppenansicht und Gebietsansicht zu ermöglichen. Darüber hinaus können Sie die Sichtbarkeit der Zeitpläne von Teammitgliedern in einem Gruppenkalender verbessern. Indem sie die Sichtbarkeit des Teamkalenders aktivieren, machen sie diese Zeitpläne sowohl für die eigene Gruppe als auch für andere Gruppen zugänglich.

Um die Gebietsansicht zu aktivieren, müssen Sie Field Service Gebietsplanung konfigurieren.

Konfiguration – Übersicht

Gehen Sie zum Einrichten von Personal wie folgt vor:

- Konfigurieren Sie Ereignistypen für die Anzeige im Teamkalender

  Passen Sie den Teamkalender an, indem Sie konfigurieren, welche Ereignistypen angezeigt werden.

- Legen Sie Ihre Personalsystemeigenschaften fest

  Ändern Sie die Personalkonfiguration, indem Sie Systemeigenschaften festlegen, um die Transparenz für Gruppen- und Gebietsansichten zu aktivieren.

- Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit des Teamkalenders für Gruppenmitglieder

  Erhöhen Sie die Transparenz des Teamkalenders, damit Teams Besprechungen, Ereignisse und Aufgaben besser koordinieren können.

- Konfigurieren Sie die Gebietsansicht, damit Benutzer die Zeitpläne anderer Mitglieder anzeigen können

  Ermöglicht Anwendern, in Personal zwischen der Anzeige von Zuweisungsgruppen und Gebieten zu wechseln.

Konfigurieren Sie Ereignistypen für die Anzeige im Teamkalender

Passen Sie den Teamkalender an, indem Sie konfigurieren, welche Ereignistypen angezeigt werden. Diese Steuerung stellt sicher, dass nur relevante Ereignisse angezeigt werden, die speziell auf die Bedürfnisse des Teams zugeschnitten sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Ereigniskonfiguration**
2. Überprüfen Sie die Liste der Ereignistypen.
   - Event – Termin
   - Event – Ausgeschlossen
   - Event – Besprechung
   - Event – Sonstiges
   - Event – Telefon
   - Event – Ruhezeit
   - Arbeitsauftragsaufgaben
   - Arbeitsplan
3. Legen Sie das Feld **Aktiv** für das Ereignis auf **wahr fest**, um es im Teamkalender anzuzeigen. Benutzer können die ausgewählten Ereignisse so umschalten, dass sie im Teamkalender in Personal angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie persönliche Ereignisse im Teamkalender an

Systemeigenschaften für Personal

Ändern Sie die Personalkonfiguration, indem Sie Systemeigenschaften festlegen, um die Transparenz für Gruppen- und Gebietsansichten zu aktivieren.

Systemeigenschaften für Personal

Eigenschaft	Beschreibung
team_calendar.enable_for_grpmember	Aktiviert die Sichtbarkeit des Teamkalenders. • Typ: true/false • Standardwert: false • Standort: **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**
sn_fsm_disp_wrkspc.workforce.enable_for_territory_member	Aktiviert die Ansicht des Gebietstechnikers. Erweitert die Sichtbarkeit auf die Zeitpläne anderer Mitglieder. • Typ: true/false • Standardwert: false • Standort: **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**

Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit des Teamkalenders für Gruppenmitglieder

Erhöhen Sie die Transparenz des Teamkalenders, damit Teams Besprechungen, Ereignisse und Aufgaben besser koordinieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Die Systemeigenschaft „ **team_calendar.enable_for_grpmember** “ muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Teamkalender enthält eine Liste der Mitglieder einer Zuweisungsgruppe und ihre aktuellen Zeitpläne. Sie haben die Möglichkeit, die Sichtbarkeit der Zeitpläne von Teammitgliedern zu erweitern, sodass sie sowohl für ihre eigene Gruppe als auch für andere Gruppen zugänglich sind. Führen Sie die folgende Aufgabe aus, um die Gruppensichtbarkeit zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie das Feld **Typ** im Gruppendatensatz aus, dem Sie die Kalendersichtbarkeit hinzufügen möchten.

   Wenn das Feld **Typ** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um das Formular zu konfigurieren und dieses Feld hinzuzufügen.
3. Fügen Sie den Gruppentyp hinzu.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaften für Personal

Konfigurieren Sie die Gebietsansicht, damit Benutzer die Zeitpläne anderer Mitglieder anzeigen können

Ermöglicht Anwendern, in Personal zwischen der Anzeige von Zuweisungsgruppen und Gebieten zu wechseln.

Vorbereitungen
Ein Administrator muss die Außendienst-Gebietsplanung konfigurieren.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivieren Sie die Gebietsansicht, indem Sie den Sichtbarkeitstyp für den Techniker festlegen, damit Personalanwender die Zeitpläne anderer Mitglieder in der Gebietsansicht anzeigen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebiet**.
2. Wählen Sie das Feld **Sichtbarkeitstyp für Techniker** im Gruppendatensatz aus, dem Sie Gebietssichtbarkeit hinzufügen möchten.

   Wenn das Feld **Typ** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um das Formular zu konfigurieren und dieses Feld hinzuzufügen.
3. Wählen Sie den Sichtbarkeitstyp aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Außendienst Gebietsplanung wird konfiguriert

Systemeigenschaften für Personal

Ändern Sie Ansichten in Personal

Einrichten einer Außendienst-Planungsmethode

In Außendienst-Managementist eine Zeitplanungsmethode der Prozess, mit dem Außendienstmitarbeitern Aufgaben zugewiesen werden. Als Administrator können Sie die Planungsmethode wählen, die den Anforderungen Ihrer Organisation am besten entspricht.

Konfiguration – Übersicht

1. Wählen und konfigurieren Sie eine Zeitplanungsmethode. In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu den einzelnen Planungsmethoden.

Zeitplanungsmethoden

Zeitplanungsmethode	Schlüsselfunktionen
Zeitplanoptimierung	Die Zeitplanoptimierung zielt auf globale Effizienz ab, indem die Fahrzeit minimiert, die Arbeitsauslastung ausgeglichen wird usw. Proaktive und ganzheitliche richtlinienbasierte Engine, die einen Snapshot aller zugewiesenen und ausstehenden Aufgaben für alle Service Desk-Mitarbeiter erstellt und mehrere Möglichkeiten für die Aufgabenzuweisung analysiert. Sie wird alle 15 Minuten ausgeführt oder kann bei Bedarf über den Dispatcher-Arbeitsbereich ausgelöst werden. Berücksichtigt alle zugewiesenen und ausstehenden Aufgaben für alle Service Desk-Mitarbeiter und analysiert mehrere Möglichkeiten für die Aufgabenzuweisung. Sie können auch die Intraday-Optimierung verwenden, um Zeitpläne in Echtzeit basierend auf sich ändernden Bedingungen neu zu optimieren. Nützlich, wenn Aufgaben abgebrochen oder verzögert werden oder neue Aufgaben hinzukommen. Beispiel: Ein Kabelserviceanbieter befasst sich mit Last-Minute-Stornierungen und Neuinstallationen.
Dynamische Zeitplanung	Die dynamische Planung weist eingehende Aufgaben zu und überprüft die Zeitpläne für Mitarbeiter auf Verfügbarkeit. Prüft jede eingehende Aufgabe einzeln. Wenn keine freie Zeit vorhanden ist, werden weniger wichtige Aufgaben ausgetauscht. Es handelt sich um einen schnellen, aufgabenbezogenen Ansatz. Die dynamische Planung kann so eingestellt werden, dass sie automatisch

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanungsmethode	Schlüsselfunktionen
	in Intervallen oder manuell mit der Option „Automatische Zuweisung“ ausgeführt wird. Es funktioniert basierend auf festgelegten Kriterien wie Kompetenzen und Standort. Er eignet sich hervorragend für Routineaufgaben und kann angepasst werden, wenn sich die Dinge ändern, z. B. wenn ein Techniker aufgrund von Urlaub oder Krankheit nicht verfügbar ist.
Manuelle Planung	Drag-and-Drop-Methode. Geeignet für kleine Teams mit begrenzten Aufgaben, aber fehleranfällig
Intelligente Aufgabenempfehlungen	Empfiehlt Aufgaben, um Lücken im Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters zu schließen. Maximiert die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern durch Nutzung der verfügbaren Zeit. Wenn die intelligente Aufgabenempfehlung im Dispatcher-Arbeitsbereich aufgerufen wird, wird jede freie Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter zwischen Aufgaben und Ereignissen haben, als Leerzeichen im Kalender des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Es empfiehlt die besten verfügbaren Aufgaben, um diese Lücken im Zeitplan zu schließen. Diese Funktion steht Einsatzplanern im Dispatcher-Arbeitsbereich und Außendienstmitarbeitern in der Anwendung ServiceNow® Agent Mobile zur Verfügung
Routenoptimierung	Die Routenoptimierung konzentriert sich ausschließlich auf die Minimierung der Reisezeit für einen einzelnen Service Desk-Mitarbeiter. Der Austausch von Aufgaben zwischen Service Desk-Mitarbeitern wird nicht berücksichtigt. Die Zeitplanoptimierung berücksichtigt jedoch den gesamten Zeitplan und erwägt den Austausch von Aufgaben zwischen Service Desk-Mitarbeitern, um die Effizienz zu steigern. Die Routenoptimierung ist mitarbeiterorientiert und zielt darauf ab, die Reisezeit einzelner Mitarbeiter zu verkürzen.

2. Abhängig von der ausgewählten Planungsmethode können Sie die folgenden zusätzlichen Planungs- und Einsatzplanungsfunktionen einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Planungs- und Einsatzplanungsfunktionen

Kapazitätsmanagement	Durch intelligente Kapazitätsregeln Arbeitsauslastungen optimieren und Serviceausfälle verhindern. Mit dem Kapazitäts- und Reservierungsmanagement können Außendienst-Manager die Verteilung der Arbeitsauslastung zwischen Außendienstmitarbeitern und Auftragnehmern optimieren. Dies geschieht durch intelligente Kapazitätsregeln, die Aufgaben priorisieren und verhindern, dass Services aufgrund von Überlastung verfügbar werden. Beispiel: Im Gesundheitswesen kann ein Krankenhaus 30 % der Kapazität seiner Techniker für die Reparatur von Notfallgeräten reservieren, um sicherzustellen, dass wichtige Maschinen wie Behelfsgeräte immer betriebsbereit sind.
Crew Operations	Field Service Crew Operations rationalisiert den Planungsprozess, indem es die Erstellung dedizierter Crews von Außendienstmitarbeitern ermöglicht. Crews können für einen bestimmten Zeitraum wiederholt wiederkehrenden Aufgaben zugewiesen werden, wodurch die betriebliche Effizienz verbessert wird. Der Crew-Leiter kann die Beiträge jedes Mitglieds einfach über eine mobile Anwendung dokumentieren. Beispielsweise kann im Sektor Versorgungsunternehmen derselben Crew eine wiederkehrende monatliche Aufgabe zur Inspektion und Wartung von Stromleitungen zugewiesen werden. Dies stellt Vertrautheit mit der Ausrüstung und dem Gelände sicher und verbessert die Qualität und Effizienz der Arbeit.
Zeitplanung für Geräte/Ressourcen	Bietet Funktionen wie Gerätekategorisierung, Verfügbarkeitskalender und mobile Nachverfolgung des Gerätestatus. Dadurch wird sichergestellt, dass Crews die richtigen Tools für den Job haben und die Gerätenutzung effizient verwaltet wird. Beispiel: In der Baubranche können Projektmanager bestimmten Crews Spezialgeräte wie Kräne oder Bagger zuweisen. Sie können auch Verfügbarkeitskalender einrichten, um Doppelbuchungen zu verhindern und dadurch die Geräteauslastung zu maximieren.
Terminbuchung	Mit der Terminbuchungsfunktion können Kunden verfügbare Terminfenster anzeigen, eine Auswahl treffen und einen Servicetermin über das Service Portal buchen. Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner können auch Termine für Kunden buchen. Bei der Buchung eines Termins werden je nach Art des Service ein Arbeitsauftrag und eine oder mehrere Arbeitsauftragsaufgaben erstellt. Gebuchte Termine können innerhalb der in der Konfiguration angegebenen Zeitbeschränkungen neu geplant und storniert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auftragnehmer-Management	Field Service Contractor Management erleichtert die Auslagerung von Arbeitsauftragsaufgaben durch die nahtlose Integration von externen Auftragnehmern in Ihren ServiceNow-Workflow. Diese Funktion ermöglicht die dynamische Zuweisung basierend auf einer Vielzahl von Kriterien, einschließlich Kompetenzen und Abdeckungsbereiche. Auftragnehmer-Manager können Aufgaben über ein eigenes Auftragnehmer-Portal überprüfen, annehmen oder ablehnen. Beispiel: Im Einzelhandel kann ein Geschäft während stark ausgelasteter Saisons wie Feiertage Bestandsverwaltungsaufgaben an externe Gruppen outsourcen. Wenn die Kapazität der internen Teams bereits ausgelastet ist, kann das System Aufgaben automatisch an verfügbare Auftragnehmer weiterleiten und so sicherstellen, dass SLAs konsistent eingehalten werden.
Aufgabenbündelung	Mit der dynamischen Aufgabenbündelung können Administratoren anwenderdefinierte Richtlinien und Regeln erstellen, die Aufgaben automatisch gruppieren und so die FSM-Effizienz steigern. Automatisieren Sie Aufgabengruppierungen durch anwenderdefinierte Richtlinien, um die Effizienz zu steigern. Ideal für groß angelegte Vorgänge, z. B. die Abfallentsorgung, bei der Aufgaben-Clustering die betriebliche Effizienz steigern kann.
Mehrtägige Planung konfigurieren	Mit der Planung von mehrtägigen Aufgaben im Außendienst können Einsatzplaner Aufgaben planen, die sich über mehrere Tage erstrecken, um die Komplexität von Aufgaben zu berücksichtigen, die nicht in einer einzigen Arbeitsschicht zusammengefasst werden können. Das System berücksichtigt die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, die Arbeitszeiten und sogar die Pausen, um Aufgaben effizient zuzuteilen. Es unterstützt sowohl manuelle als auch dynamische Planungsmethoden, was eine flexible Aufgabenzuweisung ermöglicht.
Außendienstmarktplatz	Der Auftragnehmer-Marketplace ermöglicht es Disponenten, Aufgaben an den Marktplatz zu verschieben, wenn interne Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

3. Richten Sie optional eine oder mehrere zusätzliche Optionen ein, um Ihre Planungskonfiguration zu verbessern und die Aufgabenzuteilung und die Mitarbeiterzuweisungen zu optimieren.

Zusätzliche Konfigurationsoptionen

Berechnen Sie die Reisezeit und die Standortverfolgung von Mitarbeitern	Richten Sie Eigenschaften ein, um die Standorte von Außendienstmitarbeitern in Echtzeit zu verfolgen und die Reisezeit genau zu schätzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Die Standorte von Service Desk-Mitarbeitern werden aktualisiert, wenn sie an Aufgaben arbeiten, und geben den Einsatzplanern aktuelle Informationen. Standardmäßig erfolgen Updates alle 5 Minuten. Dies kann jedoch geändert werden. Einsatzplaner können diese Einstellungen in den Positionsbestimmungseigenschaften verwalten. Sie können auch die Mitarbeiterbewegungen im Positionsbestimmungsverlauf überprüfen. Service Desk-Mitarbeiter müssen Ortungsdienste aktivieren und die Nachverfolgung aktivieren. Disponenten können für die Berechnung der Reisezeit zwischen Google Maps API, linearen Schätzungen und Beans wählen. Wenn die Google Maps API deaktiviert ist, verwendet das System stattdessen Aufgabenschätzungen.
Business Rules	Richten Sie die Geschäftsregeln *`Allow assignment override is updated`* und *`Populate Window End Based on SLA`*und *`Sync up Delivery Time with WOT`*ein.
Personaloptimierung für den Außendienst	Wenn Sie Personaloptimierung für den Außendienst verwenden, gibt es wichtige Unterschiede in der Definition und Verwaltung von Zeitplänen für Mitarbeiter. Wenn beispielsweise Personaloptimierung für den Außendienst installiert ist und in der Außendienstkonfiguration „Schichtplanung für FSM“ aktiviert ist, werden Zeitpläne und Schichten über den Manager-Arbeitsbereich verwaltet.
Vorläufige Buchung	Durch die flexible Buchung können Einsatzplaner Aufgaben planen, ohne sofort Benachrichtigungen und nachgelagerte Workflows auszulösen. Wenn eine Aufgabe vorläufig gebucht wird, wird sie im Status „Zeitplanung“ gehalten. Sie können die Eigenschaft „Aufgabenstatus von „Geplant“ zu „Zugewiesen“ aktualisieren verwenden, um zu überprüfen, ob die Aufgabe kurz vor ihrer Startzeit steht. Sobald diese Zeit erreicht ist, wird die Aufgabe vom Status „Zeitplanung“ in den Status „Zuweisung“ verschoben, und es werden Benachrichtigungen gesendet.

Zugehörige Informationen

Planen und Versenden von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter

Planungs- und Einsatzplanungsvorgänge werden optimiert

Zeitplanoptimierung konfigurieren

Zeitplanoptimierung Mit können Sie die Aufgabenplanung optimieren, Aufgaben automatisch zuweisen und sich ändernde Bedingungen anpassen. Durch die Anwendung von Richtlinien können Sie den bestmöglichen Zeitplan erstellen, der die Aufgabenzuweisung maximiert und die Reisezeit minimiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Die Konfiguration der Zeitplanoptimierung besteht aus vier Hauptelementen: Richtlinien, Zeitplanungsattribute, Batches und Bereiche. Der -Workflow umfasst das Konfigurieren von Richtlinien und Zeitplanungsattributen sowie das Erstellen von Batches zur Ausführung von Optimierungen und von Umfängen, die mit der entsprechenden Methode optimiert wurden. Es gibt zusätzliche Konfigurationen, die die Ausführung der Optimierung den ganzen Tag über auslösen, wenn sich die Zeitplanbedingungen ändern. Indem Sie diese Schritte ausführen, können Sie Zeitpläne auf Grundlage der von Ihnen angegebenen Kriterien und Einschränkungen effektiv optimieren.

1. Aktivieren Sie das Plugin „Zeitplanoptimierung“. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung aktivieren.
2. Legen Sie die Eigenschaften der Zeitplanoptimierungs-Engine fest, um ihr Verhalten und ihre Funktionen an die spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen.
3. Erstellen Sie Richtlinien, um zu bestimmen, wie Mitarbeiterzeitpläne basierend auf definierten Zielen oder Einschränkungen optimiert werden. Wenn ein Unternehmen beispielsweise 20 Techniker mit Terminen in einer Stadt hat, können Sie eine Richtlinie konfigurieren, um die Fahrzeit zu minimieren. Durch die Ausführung eines Batches am Abend zuvor wertet das System alle Aufgaben aus und generiert einen optimierten Zeitplan, der die Fahrzeit der Service Desk-Mitarbeiter minimiert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Richtlinie für Zeitplanoptimierung.
4. Konfigurieren Sie die Zeitplanungsattribute, um wiederverwendbare Sätze allgemeiner Optimierungseinstellungen zu erstellen, z. B. den Standardanbieter für Reiseschätzungen und Aufgabenbedingungen, die bei der Ausführung der Optimierung berücksichtigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung.
5. Erstellen Sie Optimierungsbatches mit den gewünschten Zeitplänen und Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Batch für Zeitplanoptimierung.
6. Erstellen Sie Optimierungsumfänge, um Batches vorhandenen Zeitplanungsattributkonfigurationen zuzuordnen, und optimieren Sie entweder nach Zuweisungsgruppen oder Gebieten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bereich für Zeitplanoptimierung
7. Planen Sie Batches zur automatischen Ausführung, um Mitarbeitern Aufgaben zuzuweisen und Zeitpläne zu optimieren.
8. Erstellen Sie optional Intraday-Konfigurationen, um die Zeitpläne von Mitarbeitern als Reaktion auf Ereignisse (z. B. wenn sich ein Service Desk-Mitarbeiter verspätet) automatisch zu aktualisieren.

Zeitplanoptimierung basierend auf Gebieten

Berücksichtigen Sie bei der Implementierung von Zeitplanoptimierung basierend auf Gebieten die folgenden Punkte.

Plugin-Abhängigkeiten

Aufgaben basierend auf Gebieten mit Zeitplanoptimierung optimieren, wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ installiert ist.

- Wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ nicht installiert oder das Gebietsmodell inaktiv ist, setzt die Optimierung die Abhängigkeit von Zuweisungsgruppen nahtlos fort.
- Wenn die Plugins „Field Service Territory Planning“ und „Zeitplanoptimierung“ installiert sind, das Gebietsmodell jedoch inaktiv ist, werden Aufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

basierend auf Zuweisungsgruppen optimiert. Lassen Sie gebietsbezogene Batches inaktiv, bis das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiviert wird.

- Wenn die Plugins „Territoriumsplanung“ und Zeitplanoptimierung „ installiert sind und das Gebietsmodell aktiv ist, werden Aufgaben ausschließlich basierend auf Gebieten optimiert. Sie können Bereiche speziell für Gebiete erstellen.

Aktivierungsvoraussetzung

Stellen Sie vor der Aktivierung des Außendienst-Gebietsmodells sicher, dass nach Zuweisungsgruppen optimierte Batches inaktiv und nach Gebieten optimierte Batches aktiv sind.

Nach der Aktivierung

Nach der Aktivierung des Außendienst-Gebietsmodells müssen für Zeitplanoptimierung bestimmte Gebiete für Aufgaben ausgewählt werden, um sie Mitarbeitern zuzuweisen.

Gebietszentrierte Optimierung

Wenn beide Plugins aktiv sind und das Außendienst-Gebietsmodell aktiviert ist, werden Aufgaben ausschließlich basierend auf Gebieten optimiert.

Intraday-Effizienz

Löst die Komplexität von Service Desk-Mitarbeitern, die an einem Tag mehrere Gebiete betreuen, insbesondere während mehrerer Schichten.

Verwaltung überlappender Gebiete

Im Außendienst-Gebietsmodell können sich Gebiete entweder in Bezug auf die Geografie oder mit gemeinsam genutzten Service Desk-Mitarbeitern überschneiden. Auf maschinellem Lernen basierende Fähigkeiten berücksichtigen diese Überschneidungen für eine effektive Zuweisung und Verwaltung bei der Aufgabenoptimierung.

Startstandort des Mitarbeiters

Bei Verwendung des Außendienst-Gebietsmodells können die Startstandorte der Service Desk-Mitarbeiter vorübergehend an einen anderen Standort mit einem angegebenen Start- und Enddatum angepasst werden. Dieser temporäre Startstandort wird bei der Zuweisung von Aufgaben verwendet, um sicherzustellen, dass die Logistik basierend auf dem vorübergehend festgelegten Startstandort des Service Desk-Mitarbeiters optimiert wird. Wenn kein temporärer Startstandort festgelegt ist oder nach dem angegebenen Enddatum festgelegt wird, wird der Standort des Service Desk-Mitarbeiters zu seinem Startstandort zurückkehrt. Darüber hinaus können Sie während des Umzugsprozesses für Service Desk-Mitarbeiter Attribute im Zusammenhang mit der Mitgliedschaft und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern anpassen, um eine flexible und effiziente Ressourcenverwaltung zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Verschieben Sie Service Desk-Mitarbeiter in der Gebietsplanungskonsole zwischen Gebieten.

Zeitplanoptimierung mit Personaloptimierung für den Außendienst

Zeitplanoptimierung berücksichtigt bei der automatischen Zuweisung von Aufgaben nur dann den **Zeitplan** eines Service Desk-Mitarbeiters aus der Anwendung Personaloptimierung für den Außendienst, wenn die Option Schichtplanung für FSM zur Bestimmung der Verfügbarkeit aktivieren aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Zeitplanoptimierung für geplante Crews

Verwenden Sie die Zeitplanoptimierung, um die Zuweisung von Aufgaben an geplante Crews zu optimieren. Es gibt zwei Arten von Crews: geplante Crews, die vorab erstellt werden, und dynamische Crews, die dynamisch nach Bedarf erstellt werden. Die Zeitplanoptimierung unterstützt nur geplante Crews. Um eine effektive Zeitplanoptimierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sicherzustellen, muss das Plugin Außendienst „ Crew Operations“ aktiv sein, geplante Crews müssen im System erstellt werden, und jede geplante Crew muss einen bestimmten Standort und Zeitplan haben.

Zugehörige Informationen

Zeitplanoptimierung aktivieren

Zeitplanoptimierung aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin Zeitplanoptimierung (com.snc_schedule_optimization) für Außendienst-Management mit der -Administratorrolle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Zeitplanoptimierung erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement.

  Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein Plugin nicht in der Instanz angezeigt wird, senden Sie eine Anforderung über den Now Support-Servicekatalog.

- Zeitplanoptimierung erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Zeitplanoptimierung installieren.

  Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

  Bietet verschiedene Fähigkeiten und Lösungstypen zum Trainieren des Systems, um Datenergebnisse vorherzusagen, zu empfehlen und zu steuern.

  Field Service Management (com.snc.work_management_pa)

  Fügt eine Reihe von Plugins im Zusammenhang mit der Zeitplanung von Mitarbeitern und der Aufgabenverwaltung für Arbeitsaufträge hinzu.

  Integrationen für Außendienst zuordnen (com.snc.app_fsm_map_integr)

  Führt intelligente Schätzungen der Reisezeit durch, um Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen, und berücksichtigt dabei sowohl den Standort des Mitarbeiters als auch den Standort der Aufgabe.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Zeitplanoptimierung installiert:

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Optimierungsumfang snc_schedule_optim_optimization_scope	Definiert die Qualifizierer (Gruppen oder Gebiete), Aufgaben und Richtlinien, die während der Optimierung verwendet werden sollen
Bereichsqualifizierer snc_schedule_optim_scope_m2m_qualifier	Verknüpft eine Gruppe oder ein Gebiet mit einem Bereich
Optimierungsbatch snc_schedule_optim_batch	Definiert den Optimierungszeitplan für einen oder mehrere Bereiche
Optimierungsfunktion snc_schedule_optim_optimization_constraints	Definiert die Ziele und Einschränkungen, die in Optimierungsrichtlinien verwendet werden sollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Tabelle ist schreibgeschützt
Richtlinien snc_schedule_optim_policy	Containerdatensatz für Ziele und Einschränkungen, die zur Optimierung verwendet werden
Richtlinienkonfigurationen snc_schedule_optim_policy_configuration	Eine zugehörige Liste ist eine Tabelle, die zum Hinzufügen von Zielen und Einschränkungen zu einer Richtlinie verwendet wird
Konfiguration der Zeitplanungsattribute snc_schedule_optim_sched_attr_config	Definiert allgemeine Optimierungseinstellungen, die von Intraday-Konfigurationen oder Optimierungsbatches und Umfängen verwendet werden sollen
Intraday-Konfiguration snc_schedule_optim_intraday_config	Definiert die standardmäßige Konfiguration der Zeitplanungsattribute, das standardmäßige Verarbeitungsfenster und den Flow für die Intraday-Optimierung
Intraday-Qualifizierer snc_schedule_optim_intraday_m2m_qualifier	Verknüpft eine Gruppe oder ein Gebiet mit einer Intraday-Konfiguration
Intraday-Attributüberschreibung snc_schedule_optim_intraday_m2m_sched_attr_config	Überschreibt die Standardkonfiguration der Zeitplanungsattribute oder das Standardverarbeitungsfenster für eine bestimmte Gruppe oder ein bestimmtes Gebiet
Intraday-Auftragsqualifizierer wm_intraday_job_m2m_qualifier	Verknüpft eine Gruppe oder ein Gebiet mit einem Intraday-Auftrag
Anwendbare Richtlinien für Optimierung bei Bedarf snc_schedule_optim_attr_m2m_policy	Definiert die alternativen Richtlinien, die für eine bedarfsgesteuerte Optimierung für eine bestimmte Zeitplanungsattributkonfiguration in Frage kommen

Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Zeitplanoptimierung (com.snc_schedule_optimization) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine Richtlinie für Zeitplanoptimierung

Erstellen Sie eine Richtlinie für Zeitplanoptimierung

Erstellen Sie Richtlinien, um Faktoren wie Reisezeit und Verfügbarkeit eines Service Desk-Mitarbeiters zu fördern. Richtlinien bestimmen, wie der Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters basierend auf definierten Zielen oder Einschränkungen optimiert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
https://player.vimeo.com/video/997810828?h=2f677d5cc1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Richtlinien helfen beim Erreichen Ihrer Optimierungsziele, indem sie Ziele und Einschränkungen kombinieren. Wenn Sie Ihre Ziele kennen, können Sie Optimierungsstrategien anpassen.

Wenn beispielsweise 20 Techniker in einer Stadt arbeiten, können Sie eine Richtlinie festlegen, um die Reisezeit zu minimieren. Durch die Ausführung der Optimierung vor Beginn des Tages werden Aufgaben effizient organisiert und die Pendelzeit reduziert. Sie können vorhandene Richtlinien anpassen, indem Sie Ziele und Einschränkungen hinzufügen, um Aufgaben zu priorisieren und Kriterien für Aufgabenzuweisungsgruppen anzugeben. Weitere Informationen zu Zielen und Einschränkungen finden Sie unter Mit verwendete Optimierungsfunktionen Zeitplanoptimierung.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Richtlinien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Formular „Richtliniendatensatz“ einen Namen und eine Beschreibung an.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Richtlinie aus.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Einschränkung hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Einschränkung**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Optimierungsfunktion** das Symbol „), und wählen Sie die hinzuzufügende Einschränkung aus.
   d. Wählen Sie **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Ziel hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Registerkarte **Ziel** aus.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Wählen Sie im Feld **Optimierungsfunktion** das Symbol „), und wählen Sie das hinzuzufügende Ziel aus.

d. Wählen Sie **Absenden**.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Sie haben jetzt eine Zeitplanoptimierungsrichtlinie erstellt.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie einen Batch für Zeitplanoptimierung.

Fügen Sie einer Richtlinie Ziele hinzu

Fügen Sie den Standardzielen in den Richtlinien Zeitplanoptimierung Ziele hinzu, um zusätzliche Ziele zu erreichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ziele dienen als Leitfaden für die Aufgabenpriorisierung in Zeitplanoptimierung. Ziele legen die Ziele einer Richtlinie Zeitplanoptimierung fest. Im Folgenden finden Sie die standardmäßigen und optionalen Ziele in Zeitplanoptimierung.

Standardziele

- Aufgabenzuweisung maximieren: Fokussiert darauf, sicherzustellen, dass so viele Aufgaben wie möglich geplant werden. Fügt den Zeitplänen für Mitarbeiter so viele Aufgaben wie möglich hinzu, um die Produktivität zu maximieren.
- Reisezeit minimieren: Ziel ist es, die Reisezeit von Service Desk-Mitarbeitern zu reduzieren. Begrenzt die Reisezeit zwischen Aufgaben für alle Service Desk-Mitarbeiter.

Hinweis:
Diese Ziele sind Standard und können nicht aus Ihren Richtlinien entfernt werden.

Optionale Ziele

- Aufgabenzuweisungen mit hoher Priorität maximieren: Priorisiert dringende Aufgaben.
- Zuweisungen von unter-/überqualifizierten Service Desk-Mitarbeitern minimieren: Stimmt die Komplexität der Aufgabe mit dem Kompetenzniveau des Service Desk-Mitarbeiters überein.
- Lkw-Rollen minimieren: Begrenzt die Anzahl der Aufgaben pro Service Desk-Mitarbeiter pro Schicht.
- SLA-Verstöße minimieren: hält die Servicebereitstellung innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens.
- Überstunden minimieren: Begrenzt die Arbeitszeiten von Service Desk-Mitarbeitern innerhalb von Standardzeitbereichen.
- Saldo in Aufgaben und Arbeitsstunden maximieren: Verteilt Aufgaben und Stunden gleichmäßig unter den Service Desk-Mitarbeitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ziele sind optional, fungieren jedoch als Stellelemente, die Ihre Optimierung an Ihre Bedürfnisse anpassen. Wenn beispielsweise Überstunden minimieren als Ziel festgelegt ist, versucht Zeitplanoptimierung, Mitarbeitern während der normalen Stunden Aufgaben zuzuweisen. Wenn dies nicht möglich ist, werden den Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zugewiesen, auch wenn dies Überstunden erfordert. Eine Liste der Ziele finden Sie unter Mit verwendete Optimierungsfunktionen Zeitplanoptimierung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Richtlinien**.
2. Wählen Sie die Richtlinie aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Ziel** aus.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im Feld **Optimierungsfunktionen** das Suchsymbol ( ) und anschließend das hinzuzufügende Ziel.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie einer Richtlinie Einschränkungen hinzu

Einschränkungen sind Anforderungen für die Aufgaben, die Zeitplanoptimierung Mitarbeitern zugewiesen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einschränkungen werden Richtlinien hinzugefügt und bestimmen die Kriterien, die erfüllt sein müssen, damit einer Zuweisungsgruppe eine Aufgabe zugewiesen wird. Eine Liste der Einschränkungen finden Sie unter Mit verwendete Optimierungsfunktionen Zeitplanoptimierung.

Einschränkungen sind obligatorisch, und Aufgaben werden nicht zugewiesen, wenn die Zuweisungsgruppe der Einschränkung nicht entspricht. Sie definieren die „Muss-Haftungen“ für Service Desk-Mitarbeiter, um für eine Aufgabe überhaupt berücksichtigt zu werden. Einschränkungen sind obligatorische Bedingungen, die in Richtlinien eingebettet sind. Wenn eine Zuweisungsgruppe eine Einschränkung nicht erfüllt, wird sie für diese Aufgabe nicht ausgeführt. Wenn beispielsweise „Obligatorische Kompetenzen aktivieren“ aktiviert ist, werden für Aufgabenzuweisungen nur Zuweisungsgruppen berücksichtigt, deren Service Desk-Mitarbeiter über die erforderlichen Kompetenzen verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Richtlinien**.
2. Wählen Sie die Richtlinie aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Einschränkung**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im Feld **Optimierungsfunktionen** das Suchsymbol ( ) und anschließend die hinzuzufügende Einschränkung.
6. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Richtlinie, um Aufgaben bevorzugte Techniker zuzuweisen

Fügen Sie der Richtlinie Optimierungsfunktionen hinzu, die es Disponenten ermöglichen, bevorzugte Außendienst Mitarbeiter bestimmten Arbeitsaufträgen zuzuweisen und sicherzustellen, dass der richtige Techniker jede Aufgabe effizient bearbeitet. Darüber hinaus können Einsatzplaner Mitarbeiter ausschließen, die für bestimmte Aufgaben nicht geeignet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zuteiler haben die Möglichkeit, bevorzugte, sekundäre oder ausgeschlossene Techniker im Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatz festzulegen. Um diese Fähigkeit zu aktivieren, muss ein Administrator bestimmte Optimierungsfunktionen in die Richtlinie integrieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Richtlinien**.
2. Wählen Sie die Richtlinie aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Ziel** oder **Einschränkung** aus.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im Feld **Optimierungsfunktionen** das Suchsymbol ( ), und fügen Sie die folgenden Ziele und Einschränkungen hinzu:

   a. Maximieren Sie die Zuweisung bevorzugter Mitarbeiter
   b. Aktivieren Sie nur Zuweisungen zu bevorzugten oder sekundären Service Desk-Mitarbeitern
   c. Blockieren Sie ausgeschlossene Service Desk-Mitarbeiter von der Zuweisung

6. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Richtlinie, damit Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben priorisieren können

Integrieren Sie Optimierungsfunktionen in die Richtlinie, damit Einsatzplaner Arbeitsaufträge priorisieren und die Wichtigkeit jeder Aufgabe festlegen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Abschließen dieser Aufgabe ermöglichen Sie Einsatzplanern die Möglichkeit, einer Arbeitsauftragsaufgabe Bedeutung hinzuzufügen. Sie müssen drei spezifische Optimierungsfunktionen in die relevante Richtlinie integrieren: Aufgabenzuweisungen mit höherem Wert maximieren, Zeitstrafen für Aufgaben minimieren (fest) und Zeitstrafen für Aufgaben minimieren (stündlich). Dadurch kann Zeitplanoptimierung diese Werte und Strafen bei der Verarbeitung berücksichtigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Richtlinien**.
2. Wählen Sie die Richtlinie aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die Registerkarte **Ziel** oder **Einschränkung** aus.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im Feld **Optimierungsfunktionen** das Suchsymbol ( ), und fügen Sie die folgenden Ziele und Einschränkungen hinzu:

   a. Maximieren Sie die Zuweisung von Aufgaben mit höherem Wert
   b. Zeitstrafen für Aufgabe minimieren (behoben)
   c. Zeitstrafen für Aufgabe minimieren (stündlich)

6. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung

Erstellen Sie die Zeitplanungsattribute, um anzugeben, welche Aufgaben optimiert werden sollen, und definieren Sie die Regeln für die Optimierung.

Vorbereitungen

Zeitplanoptimierung konfigurieren muss eingerichtet sein.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/997813365?h=fe1148b620&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Zeitplanungsattribute**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   a. Geben Sie einen Namen an.

   b. Wählen Sie die Standardrichtlinie aus.

   c. Wählen Sie einen Reiseschätzungsanbieter aus.

   d. Wählen Sie eine Reiseschätzungskonfiguration aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Reiseschätzungsanbieter ein.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie den soeben erstellten Datensatz aus.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte Aufgabenfilter für **Arbeitstyp** die Option **Neu** aus, um die Aufgabenbedingungen auszuwählen, die bei der Ausführung der Optimierung berücksichtigt werden sollen.

   a. Geben Sie einen Namen für den Aufgabenfilter an.

   b. Wählen oder erstellen Sie eine **Arbeitskonfiguration**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Fügen Sie auf der Registerkarte **Optimierungsziele** eine oder mehrere Filterbedingungen hinzu.

d. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Die Registerkarte „ **Optimierung eingeschränkt** “ wird angezeigt, nachdem der Aufgabenfilterdatensatz erstellt wurde. Dieses schreibgeschützte Feld zeigt die Bedingungen von Arbeitsauftragsaufgaben an, die von der Optimierungsausführung ausgeschlossen sind.

7. **Wahlweise:** Ermöglichen Sie Disponenten, Optimierungen für eine Gruppe oder ein Gebiet von Dispatcher-Arbeitsbereich aus auszuführen, indem Sie der zugehörigen Liste „ **Bei Bedarf anwendbare Richtlinien** “ eine Richtlinie hinzufügen.

Hinweis:
Der Dispatcher kann Optimierungen manuell auslösen, um sie jederzeit für verschiedene Richtlinien auszuführen. Wenn Sie beispielsweise eine Richtlinie hinzufügen, die Überstunden zulässt, können Einsatzplaner Optimierungen ausführen, wenn Service Desk-Mitarbeiter hinter dem Zeitplan zurückliegen.

a. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste **Bei Bedarf anwendbare Richtlinien**.

b. Fügen Sie eine Richtlinie hinzu.

c. Wählen Sie **Absenden**.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Batch für Zeitplanoptimierung

Richten Sie einen Reiseschätzungsanbieter ein

Richten Sie während der Konfiguration der Zeitplanungsattribute einen Reiseschätzungsanbieter für jede Ihrer Gruppen ein, um den Reiseplanungsprozess zu optimieren und zu verbessern.

Die effiziente Zuteilung von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter hängt von einer genauen Schätzung der Reisezeit ab, wobei sowohl der Standort des Service Desk-Mitarbeiters als auch der Standort der Aufgabe berücksichtigt werden. Die Zeitplanoptimierung unterstützt zwei Optionen zur Berechnung von Entfernungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Aufgabe: Gerade Linie und Beans.AI. Ein Administrator muss einen Reiseschätzungsanbieter für jede Gruppe auswählen. Unter Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung finden Sie weitere Informationen dazu, wo sich die Optionen befinden.

Konfigurieren Sie den Reiseschätzungsanbieter

Verwenden Sie den Anbieter für lineare Reiseschätzungen, um die integrierten Schätzungen für Zeit und Entfernung basierend auf dem Breiten- und Längengrad zu verwenden. Verwenden Sie Beans.AI, den Kartenanbieter, der von der Zeitplanoptimierung unterstützt wird, um genauere Schätzungen der Reisezeit zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration** > **Zeitplanungsattribute**
2. Wählen Sie im Feld Reiseschätzungsanbieter die Option Gerade Linie oder Beans.ai aus.

   Hinweis:
   Beans.ai arbeitet mit einem Lizenzierungsmodell (Bring Your Own License, BYOL).

3. Öffnen Sie den **Konfigurationsdatensatz für die Schätzung der geraden Linie**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder Name und Beschreibung aus.
5. Fügen Sie die Geschwindigkeitsbegrenzung für die Region auf der Registerkarte **Allgemein** hinzu.
6. Geben Sie einen Wert auf der Registerkarte **Multiplikatoren** ein.
   Die in der linearen Berechnung definierten Multiplikatoren sind die Werte, mit denen die geschätzte Reisezeit pro gerader Linie multipliziert wird, abhängig von der Zeitspanne, in die die Schätzung fällt. Wenn die Reisezeit weniger als 15 Minuten beträgt, multiplizieren Sie sie mit mindestens zwei, um die geschätzte Reisezeit zu erhöhen. Wenn die Reisezeit mehr als 15 Minuten beträgt, multiplizieren Sie sie mit 0,5 oder weniger, um die geschätzte Reisezeit zu verringern.

Beans.ai-Reiseschätzungsanbieter konfigurieren

Eigenschaften und Konfigurationen von Beans.ai

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Beans.ai arbeitet mit einem Lizenzierungsmodell (Bring Your Own License, BYOL).

Prozedur

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um zu Beans.ai Eigenschaften und Konfigurationen zu navigieren.

Option	Bezeichnung
Erstellen Sie einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für Beans.AI	**Alle** > **IntegrationHub** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**
Ändern Sie die Konfigurationen für Beans.AI	**Alle** > **Integrationen für Außendienst zuordnen** > **Kartenanbieterkonfiguration**
Legen Sie die maximale Anzahl der Standortpunkte fest, die in einem Anbieteraufruf zulässig sind	**Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration** > > **Eigenschaften** > und ändern Sie den Wert im Feld **Schätzungen der Reisezeit**. Der Standardwert ist 300

Erstellen Sie einen Bereich für Zeitplanoptimierung

Erstellen Sie einen Bereich, um einen Batch einer vorhandenen Zeitplanungsattributkonfiguration zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/997817784?h=e9afd32df0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereiche verknüpfen Aufgaben mit Richtlinien und können auf Zuweisungsgruppen oder geografischen Gebieten basieren. Die Auswahl des geeigneten Umfangs ist entscheidend, um sicherzustellen, dass Ihre Richtlinien auf die richtigen Aufgaben angewendet werden, und optimieren Sie Ihre Ressourcen dort, wo sie wichtig sind.

Hinweis:
Verwenden Sie den Anwendungsbereich „Zeitplanoptimierung“ zum Einrichten und Konfigurieren dieser Elemente.

Bereiche ordnen eine Gruppe von Aufgaben einer vorhandenen Optimierungsrichtlinie zu. Gebietsplanung kann sich auf den Aufgabenoptimierungsprozess auswirken. Betrachten Sie die folgenden Szenarien:

- Plugin „Territoriumsplanung“ nicht installiert: Die Aufgabenoptimierung basiert ausschließlich auf Zuweisungsgruppen.
- Plugin „Territoriumsplanung“ installiert, aber inaktiv: Umfänge und Batches können sowohl für Gebiete als auch für Zuweisungsgruppen erstellt werden. Bleiben Sie bei der Zuweisung von gruppenbasierten Umfängen, bis die Gebietsplanung aktiviert wird. Sie können Umfänge und Batches sowohl für Zuweisungsgruppen als auch für Gebiete erstellen. Sie sollten Batches, die Gebieten zugeordnet sind, jedoch nur aktivieren, wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiviert ist.
- Plugin „Territoriumsplanung“ installiert und aktiv: „Aufgaben werden ausschließlich basierend auf Gebieten“ optimiert. Bereiche für Zuweisungsgruppen sind nicht mehr möglich.

Hinweis:
Sobald Sie das Gebietsmodell aktiviert haben, können Sie Zuweisungsgruppen nicht mehr wiederherstellen. Service Desk-Mitarbeiter müssen für jede Gruppe oder jedes Gebiet eindeutig sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Applikationsbereiche**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen ein.
4. Wählen Sie im Feld **Zeitplanungsattribut** eine Zeitplanungsattributkonfiguration aus.
5. Legen Sie den **Zuweisungshorizontbereich** fest, um die Zeitspanne zu bestimmen, in der die Aufgaben den Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden.
6. **Wahlweise:** Bestimmen Sie die Priorität des Bereichs, wenn Service Desk-Mitarbeiter oder Aufgaben, die zwischen Bereichen geteilt werden, zugewiesen werden, indem Sie eine Priorität in das Feld **Rang** eingeben. Niedrigere Zahlen zeigen eine höhere Priorität an.
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „ **Qualifizierer** “ dem Bereich Zuweisungsgruppen oder Gebiete hinzu.

Hinweis:
Zur Optimierung nach Gebiet muss das Gebietsmodell aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst .. Nachdem Sie zum Gebietsmodell gewechselt sind, können Sie nicht zurückkehren und Umfänge für Zuweisungsgruppen erstellen. Der Übergang zu Gebieten ist dauerhaft. Jede Zuweisungsgruppe und jedes Gebiet muss einen eindeutigen Satz von Service Desk-Mitarbeitern haben. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann nicht mehreren Gruppen oder Gebieten zugewiesen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wählen Sie **Absenden**.
   Ein Bereich Zeitplanoptimierung wird erstellt.

Erstellen Sie einen Batch für Zeitplanoptimierung

Erstellen Sie einen Optimierungsbatch, um das Intervall zu bestimmen, in dem die Optimierung für die zugehörigen Umfänge ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
https://player.vimeo.com/video/997819815?h=51104810f7&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Wichtige Überlegungen zur Optimierung Ihrer Zeitpläne:

- Batch-Konfiguration: Sie können bis zu 36 Batches innerhalb von 24 Stunden für Optimierungen konfigurieren. Jeder Batch muss mindestens zwei Stunden dauern, und es dürfen nicht mehr als drei Batches überlappen. Sie können beispielsweise Batch 1 von Mitternacht bis 02:00 Uhr, Batch 2 von 01:00 bis 03:00 Uhr und Batch 3 von 02:00 bis 04:00 Uhr ausführen
- Häufigkeitseinstellungen: Die Standardhäufigkeit für Optimierungsausführungen ist alle sieben Tage. Sie können sie jedoch entsprechend Ihren spezifischen Anforderungen so anpassen, dass sie alle 30, 60, 90, 120 oder 180 Tage ausgeführt wird.
- Relative Zeitbereiche: Die Startzeit eines Bereichs ist relativ zur Batch-Startzeit. Wenn der Batch heute startet, die Startzeit des Bereichs jedoch morgen ist, konzentriert sich die Optimierung auf Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben für den angegebenen Bereich für den nächsten Tag.
- Gebietsübergreifend optimieren: Wenn sich Mitarbeiter und Aufgaben in mehreren Gebieten befinden, fasst das System alle sich überschneidenden Gebiete auf intelligente Weise in einem Satz zusammen. Dies gewährleistet einen optimierten und effektiven Planungsprozess.
- Systemdaten: Das System verfolgt die Berechtigung für Aufgaben gebietsübergreifend und berechnet Zuordnungen zwischen Gebieten und ihren Überschneidungen. Diese Daten helfen bei der Identifizierung von Überschneidungen von Außendienstmitarbeitern und geografischen Regionen, wodurch eine umfassende Liste zugehöriger Gebiete erstellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Batch-Optimierung** > **Batches**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen in das Feld **Name** ein.
4. Legen Sie das Startdatum, die Batch-Startzeit und die Endzeit in den entsprechenden Feldern fest.
5. **Wahlweise:** Legen Sie fest, wie häufig ein Batch ausgeführt wird, und wählen Sie einen Wert für die **Ausführungshäufigkeit**aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie dem Batch Umfänge hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Um Aufgaben nach Zuweisungsgruppen oder Gebieten zu optimieren, wählen Sie **Neu** im Feld **Optimierungsumfänge**.

b. Geben Sie einen Namen in das Feld **Name** ein.

c. Wählen Sie im Feld **Zeitplanungsattribut** eine Zeitplanungsattributkonfiguration aus.

d. Legen Sie den **Zuweisungshorizontbereich** fest, um die Zeitspanne zu bestimmen, in der die Aufgaben den Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden.

e. Wählen Sie **Aktivieren**.

8. **Wahlweise:** Um den Batch sofort auszuführen und seine Auswirkungen zu beobachten, wählen Sie **Jetzt planen**aus.

Ergebnisse

Der Batch wird ausgelöst, und der Zeitplanoptimierungsprozess wird basierend auf den definierten Intervallen gestartet. Die Arbeitsauftragsaufgaben werden automatisch dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen, indem das Feld **Zugewiesen an** entsprechend ausgefüllt wird.

Fügen Sie einem Optimierungsbatch Umfänge hinzu, oder entfernen Sie sie

Fügen Sie Optimierungsbatches Umfänge hinzu, oder entfernen Sie einen Umfang aus einem Batch, wenn die Anzahl der Umfänge in einem Batch zu groß wird, um verwaltet werden zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Batches**.
2. Wählen Sie den Optimierungsbatch aus, dem Sie einen Umfang hinzufügen oder aus dem Sie einen Bereich entfernen möchten.
3. Wählen Sie **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie den Umfang aus.
5. Fügen Sie den Umfang dem Optimierungsbatch hinzu, oder entfernen Sie ihn.
   - Um den Bereich hinzuzufügen, wählen **Sie Hinzufügen**aus.
   - Um den Bereich zu entfernen, wählen **Sie Entfernen**aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Die Zeitpläne für Mitarbeiter werden in festgelegten Intervallen über den Tag verteilt optimiert

Weisen Sie Aufgaben effizient neu zu und maximieren Sie die Produktivität, indem Sie die Zeitplanoptimierung in ausgewählten Intervallen über den Tag verteilt kontinuierlich ausführen.

Über Intraday-Optimierung

Intraday ist ein ereignisbasierter Modus der Zeitplanoptimierung, der in bestimmten Intervallen ausgeführt wird, um Zeitpläne als Reaktion auf abgebrochene Aufgaben und andere Ereignisse zu optimieren, z. B. Verspätung eines Service Desk-Mitarbeiters, Anruf wegen Krankheit, Service Desk-Mitarbeiter auf bezahltem Urlaub, oder Eine neue Aufgabe mit hoher Priorität wird hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Richtlinie, eine Gruppierung von Optimierungsfunktionen, die in Kombination ausgeführt werden, um die Regeln für die Optimierung zu definieren. Richtlinienziele priorisieren die Zuweisung von Service Desk-Mitarbeitern. Richtlinieneinschränkungen bestimmen die Kriterien, die erfüllt sein müssen, damit einer Zuweisungsgruppe oder einem Gebiet eine Aufgabe zugewiesen wird.

Der grundlegende Intraday-Flow wird standardmäßig alle 60 Minuten ausgeführt, mindestens aber alle 15 Minuten. Wenn eine Auslöserbedingung erfüllt ist, wird ein Intraday-Ereignis erstellt. Wenn der nächste Intraday-Flow ausgeführt wird, wird für jede der Gruppen oder Gebiete mit Intraday-Ereignissen ein Intraday-Auftrag erstellt, und diese Qualifizierer werden optimiert. Wenn die Optimierung abgeschlossen ist und die Aufgaben aktualisiert werden, zeigt der Intraday-Auftrag den Status Zuweisung abgeschlossen an.

Einsatzplaner können die Ausführung der Optimierung manuell über Dispatcher-Arbeitsbereich auslösen, wenn die Konfiguration der Intraday-Bedarfsoptimierung aktiviert ist und dem Zeitplanungsattribut eine bei Bedarf anwendbare Richtlinie hinzugefügt wurde. Informationen zum Hinzufügen einer bei Bedarf anwendbaren Richtlinie zur Konfiguration finden Sie unter Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung.

Beachten Sie, dass die Zeitpläne für Mitarbeiter erst manuell aktualisiert werden können, wenn die Intraday-Optimierung abgeschlossen ist.

Aktivieren Sie die Intraday-Optimierung

Aktivieren Sie die Intraday-Optimierung, indem Sie das Plugin „Zeitplanungsautomatisierungen für das Außendienst-Management “ (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) für Außendienst-Managementaktivieren. Navigieren Sie nach der Installation des Plugins zu „Flow Designer“, um die relevanten Flows zu aktivieren und die Intraday-Optimierung auszulösen, die den ganzen Tag über ausgeführt wird, wenn sich die Zeitplanbedingungen ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren AnwendungenAlle**.
2. Suchen Sie anhand des Namens oder der ID nach dem Plugin „Field Service Scheduling Automations“ (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows).
3. Wählen Sie **Installieren** aus.
4. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
5. Duplizieren Sie die erforderlichen Flows.
   a. Wählen Sie den Flow Vom Service Desk-Mitarbeiter erstellte Auszeit Außendienst Management-Zeitplanungsautomatisierungen aus.
   b. Kopieren Sie den Flow, indem Sie oben rechts das Symbol Weitere Aktionen (Symbol ⋮) wählen und **Flow kopieren**auswählen.
   c. Geben Sie einen Namen für den kopierten Flow ein, oder behalten Sie den Standardnamen bei, der das Wort „Kopie“ an den Namen des Flows anhängt.
   d. Wählen Sie im Feld **Anwendung** die Option **Außendienst-Management – Zeitplanungsautomatisierungen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen Sie **Kopieren**.
Eine Kopie des Flows wird mit den von Ihnen eingegebenen Informationen geöffnet.

f. Wählen Sie **Aktivieren**.

g. Wiederholen Sie diese Schritte für die folgenden Ereignisauslöser-Flows: Arbeitsauftragsaufgabe mit hoher Priorität gesendet, Arbeitsauftragsaufgabe abgebrochen und Arbeitsauftragsaufgabe fortgeschritten.

Die Optimierung berücksichtigt die Priorität nicht, es sei denn, in der Richtlinie für den Qualifizierer, der das Ereignis ausgelöst hat, ist die Einschränkung „Zuweisung von Aufgaben mit höherer Priorität maximieren“ vorhanden. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Einschränkungen finden Sie unterFügen Sie einer Richtlinie Einschränkungen hinzu.

h. Wiederholen Sie die Schritte, um den Ereignisauslöser-Flow „Service Desk-Mitarbeiter – WFO Abwesenheit“ zu aktivieren.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Schichtplanung für den Außendienst“ aktiviert ist, um den Urlaubs-Flow für WFO Service Desk-Mitarbeiter zu verwenden.

6. **Wahlweise:** Duplizieren Sie den Flow Intraday-Aufträge planen

a. Wählen Sie den Flow Intraday-Aufträge planen Außendienst Management Schedule Optimization (Intraday-Aufträge planen) aus.

b. Kopieren Sie den Flow, indem Sie oben rechts das Symbol Weitere Aktionen (Symbol ⋮) wählen und **Flow kopieren**auswählen.

c. Geben Sie einen Namen für den kopierten Flow ein, oder behalten Sie den Standardnamen bei, der das Wort „Kopie“ an den Namen des Flows anhängt.

d. Wählen Sie im Feld **Anwendung** die Option **Zeitplanoptimierung**aus.

e. Wählen Sie **Kopieren**.
Eine Kopie des Flows wird mit den von Ihnen eingegebenen Informationen geöffnet.

7. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Standarddatensatz.

a. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration**.

b. Wählen Sie im Formular **Standard**aus.

c. Wählen Sie im Formular **Aktiv**aus.

d. **Wählen Sie** im Feld Intraday-Flow den umbenannten Zeitplanoptimierung Intraday-Aufträge-Flow planen aus.

8. **Hinweis:**
Sie können zusätzliche Intraday-Konfigurationen für jede Ihrer Gruppen oder Gebiete aktivieren.

Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Intraday-Optimierung

Führen Sie die Zeitplanoptimierung in ausgewählten Intervallen über den Tag hinweg kontinuierlich aus, um Aufgaben effizient neu zuzuweisen und die Produktivität zu maximieren. Darüber hinaus können Einsatzplaner Optimierungen bei Bedarf ausführen.

Vorbereitungen
Konfigurieren Sie die Zeitplanungsattribute, und aktivieren Sie die Intraday-Optimierung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung und Aktivieren Sie die Intraday-Optimierung.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
https://player.vimeo.com/video/997821462?h=68a634a123&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Sie können die Zeitplanoptimierungs-Engine so konfigurieren, dass zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben im Laufe des Tages automatisch aktualisiert werden, wenn sich die Zeitplanbedingungen ändern. Häufige Bedingungen, die die Ausführung der Intraday-Optimierung auslösen, sind Verspätung eines Service Desk-Mitarbeiters, ein Service Desk-Mitarbeiter, der sich meldet, ein Service Desk-Mitarbeiter, der Bezahlter Urlaub verwendet, eine Aufgabe, die abgebrochen wird, oder eine neue Aufgabe mit hoher Priorität, die hinzugefügt wird.

Sie können Einsatzplaner auch in die Lage versetzen, die Optimierung manuell auszulösen, damit sie über Dispatcher-Arbeitsbereich ausgeführt wird, wenn die Konfiguration der Intraday-Bedarfsoptimierung aktiviert ist und dem Zeitplanungsattribut eine bei Bedarf anwendbare Richtlinie hinzugefügt wurde. Informationen zum Hinzufügen einer bei Bedarf anwendbaren Richtlinie zur -Konfiguration finden Sie unter Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Intraday-Optimierung** > **Konfigurationen**.

   Hinweis:
   Es kann nur 1 Standarddatensatz vorhanden sein. Wenn Sie einen neuen Standarddatensatz erstellen, deaktivieren Sie den vorhandenen Standarddatensatz.

2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für die Konfiguration an.
4. Legen Sie die Standardkonfiguration der Zeitplanungsattribute im Feld Standardkonfiguration der **Zeitplanungsattribute fest**.
   Damit Einsatzplaner bei Bedarf Optimierungen aus dem Dispatcher-Arbeitsbereichausführen können, wählen Sie ein Zeitplanungsattribut aus, dessen Konfiguration bei Bedarf eine Richtlinie hinzugefügt wird.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zeitplan** einen Flow zum Auslösen der Intraday-Konfiguration und ein Standardverarbeitungsfenster aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wählen Sie die Intraday-Konfiguration aus.
8. Fügen Sie auf der Registerkarte **Qualifizierer** Ihre Gruppen oder Gebiete hinzu.

   Hinweis:
   Die Registerkarte „ **Qualifizierer** “ ist für den Standarddatensatz nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wählen Sie **Speichern**.
10. **Wahlweise:** Ermöglichen Sie Einsatzplanern die Ausführung der Optimierung für eine Gruppe oder ein Gebiet von Dispatcher-Arbeitsbereich, indem **Sie Optimierung bei Bedarf aktivieren** auf wahr festlegen.
11. Wählen Sie **Absenden**.
12. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Attributüberschreibung für einen bestimmten Zeitraum, um das Standardplanungsattribut oder das Standardverarbeitungsfenster aus der zugehörigen Intraday-Konfiguration für eine bestimmte Gruppe oder ein bestimmtes Gebiet zu überschreiben.
    a. Wählen Sie die Registerkarte **Attributüberschreibungen**
    b. Wählen Sie **Neu**.
    c. Geben Sie die entsprechenden Daten in die Felder **Gilt von** und **Gilt für ein**.
    d. Wählen Sie eine Konfiguration des Zeitplanungsattributs und ein Verarbeitungsfenster.
    e. Wählen Sie **Absenden**.

Protokollebenen für detaillierte Optimierungsanalysen konfigurieren

Zeitplanoptimierung -Protokolle enthalten detaillierte Informationen zu jeder Ausführung, sodass Sie nach Bedarf bestimmte Informationen sammeln können.

Legen Sie die Protokollierungsebene für Zeitplanoptimierung fest

Passen Sie die Einstellungen für die Protokollierungsebene an, um die in den Zeitplanoptimierung -Protokollen enthaltenen Details anzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Option für die Protokollierungsebene enthält die Informationen aus den vorherigen Ebenen. Wenn Sie beispielsweise „Info“ auswählen, werden auch die Protokolle „Fehler“ und „Warnung“ angezeigt, während bei „Debuggen“ Protokolle von „Fehler“, „Warnung“ und „Info“ einbezogen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. **Wählen** Sie im Feld Protokollierungsebene die gewünschte Protokollierungsebene aus.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Zeigen Sie die Protokolle Zeitplanoptimierung an

Zeigen Sie die Protokolle Zeitplanoptimierung an, um Einblicke aus jedem Optimierungsversuch zu sammeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Legen Sie die Protokollierungsebene für Zeitplanoptimierung fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auf Systemnachrichten für alle Optimierungsausführungen zugreifen, die im Laufe des Tages auftreten.

Prozedur

Alle > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Protokolle**.

Zeigen Sie Zeitplanoptimierungsprotokolle für Batch- oder Intraday-Ausführungen an

Zeigen Sie die Protokolle Zeitplanoptimierung an, um Einblicke aus den einzelnen Batch- oder Intraday-Optimierungsausführungen zu sammeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Legen Sie die Protokollierungsebene für Zeitplanoptimierung fest

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Systemnachrichten für Batch-Ausführungen und Intraday-Ausführungen anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Modul, das dem Datensatztyp entspricht, den Sie anzeigen möchten.
   - Um Systemnachrichten für eine **Batch** -Ausführung anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Batch-Optimierung** > **Batches**.
   - Um Systemnachrichten für eine **Intraday** -Ausführung anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Intraday-Optimierung** > **Aufträge**.
2. Wählen Sie den Datensatz aus, den Sie anzeigen möchten.
3. Wählen Sie **unter Zugehörige Links** die **Option Protokolleinträge anzeigen aus**.
   Eine Batch-Ausführung muss geplant werden, um Protokollnachrichten zu generieren.

Beispiel: Validierungsnachrichten Zeitplanoptimierung .

Ein Beispiel für Zeitplanoptimierung Validierungsnachrichten.

- Beispiel für einen Fehlermeldungstyp: Service Desk-Mitarbeiter fehlt Zeitplan – Wenn ein Techniker keinen definierten Arbeitszeitplan hat, wird er von der Optimierungsausführung ausgeschlossen.
- Beispiel für einen Warnnachrichtentyp: Service Desk-Mitarbeiter fehlt Standort – Wenn einem Techniker kein Heimatstandort zugewiesen ist, wird er von der Optimierungsausführung ausgeschlossen und für Aufgabenzuweisungen nicht berücksichtigt.

Beispiel: Zeitplanoptimierung

Dieses Beispiel zeigt drei verschiedene Möglichkeiten, wie Administratoren die Optimierungs-Engine zum Planen von Aufgaben konfigurieren können.

Administratoren können die Zeitplanoptimierung so konfigurieren, dass sie über Nacht in Batches ausgeführt wird, um eine größere Anzahl von Aufgaben zu planen, oder den ganzen Tag in ausgewählten Intervallen basierend auf Ereignissen. Administratoren können Einsatzplaner auch in die Lage versetzen, die Zeitplanoptimierung über den Dispatcher-Arbeitsbereich zu initiieren, indem sie die bedarfsgesteuerte Optimierung konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Beispiel stellt das Unternehmen sicher, dass Service Desk-Mitarbeiter während ihrer Schicht so viele Aufgaben wie möglich erledigen, ohne viel Zeit für Fahrten zwischen den Aufgaben aufzuwenden. Eine Richtlinie wird konfiguriert, um die Zuweisungen zu maximieren und die Reisezeit zu minimieren. Für die Einsatzplaner, die dieser Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen sind, ist die Optimierung bei Bedarf aktiviert.

Administrator-Core-Konfigurationen für Zeitplanoptimierung

Eigenschaften der Zeitplanoptimierung

Feld	Wert
Qualifiziertyp für die Zeitplanoptimierung	Zuweisungsgruppe
Anzahl der Sekunden für die Auflösung der Aufgabenplanung	1
Maximale Anzahl von Standortpunkten, die in einem Kartenanbieteraufruf zulässig sind	300

Richtlinien

Feld	Wert
Name	Maximale Zuweisungen
Aktiv	wahr
Einschränkungen	Standardwerte
Allgemeine Ziele	Reisezeit maximieren (Gewichtung 1) Aufgabenzuweisungen maximieren (Gewichtung 1) Zuweisungen zu früheren Schichten maximieren (Gewichtung 1)

Zeitplanungsattribute

Feld	Wert
Name	Westufer-Konfig
Aktiv	True
Reiseschätzungsanbieter	Beans.ai
Standardrichtlinie	Maximale Zuweisungen
Konfiguration der geraden Schätzung	Westufer
Aufgaben	Status ist einer der folgenden: Ausstehende Zuteilung oder Geplant
Bei Bedarf anwendbare Richtlinie	West State Dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationen der Batch-Optimierung

Batch

Feld	Wert
Name	Westufer wöchentlich
Startdatum des Zeitplans	2023-12-01
Ausführungshäufigkeit	Alle 7 Tage
Batch-Startzeit	22:00
Batch-Endzeit	15:00 Uhr

Umfang

Feld	Wert
Name	Westufer – Nächste 7 Tage
Aktiv	True
Konfiguration des Zeitplanungsattributs	Westufer-Konfig
Rang	1
Offset des Zuweisungshorizonts	00
Zuweisungshorizontbereich	Tage 7
Optimierungsbatch	Westufer wöchentlich
Startdatum	01.12.2023
Batch-Startzeit	22:00
Batch-Endzeit	15:00 Uhr
Zuweisungsgruppe	San Diego Nord

Hinweis:
Wählen Sie Jetzt planen aus, wenn das Formular vollständig ist

Intraday-Optimierungskonfigurationen

Intraday-Konfigurationen

Feld	Wert
Name	Westufer
Aktiv	True
Standardkonfiguration des Zeitplanungsattributs	Westufer-Konfig
Standard	Falsch
Flow	Intraday-Aufträge planen (Standard)
Standardverarbeitungsfenster	Arbeitstag 9:00 bis 17:00 Uhr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Intraday-Konfigurationen (Fortsetzung)

Feld	Wert
Zuweisungsgruppe	San Diego Süd: Bei Bedarf aktivieren = Wahr San Diego Nord: Bei Bedarf aktivieren = Wahr

Konfigurationen der bedarfsgesteuerten Optimierung

Werte bei Bedarf in der Konfiguration der Zeitplanungsattribute

Feld	Wert
Bei Bedarf anwendbare Richtlinie	West State Dispatcher

Bedarfsgesteuerte Werte in Intraday-Konfigurationen

Feld	Wert
Zuweisungsgruppe	San Diego Süd: Bei Bedarf aktivieren = Wahr San Diego Nord: Bei Bedarf aktivieren = Wahr

Dynamische Planung konfigurieren

Konfigurieren Sie die dynamische Planung, damit Einsatzplaner Arbeitsaufgaben einfach zuweisen, ändern oder abbrechen können. Optimieren Sie die Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben und rationalisieren Sie den Außendienstbetrieb, indem Sie eine dynamische Planung gemäß den Anforderungen Ihrer Organisation einrichten.

Dynamische Planung ermöglicht es Disponenten, Aufgaben automatisch zuzuweisen und sich ändernden Bedingungen anzupassen, ohne sich nur auf Ausnahmefälle konzentrieren zu müssen. Mit dieser Funktion können Sie:

- Eine Gruppe von zu planenden Aufgaben auswählen.
- Die Gruppe von Aufgaben anhand von Regeln für die Aufgabenreihenfolge priorisieren (z. B. P1-Aufgaben zuerst zuweisen).
- Verwenden Sie Regeln für die Aufgabenreihenfolge und das Aufheben von Zuweisungen, um die Zuweisung von bereits zugewiesenen Aufgaben aufzuheben und die Zuweisung von Aufgaben mit höherer Priorität zu ermöglichen.
- Verwenden Sie Auswahlkriterien wie Kompetenzen des Mitarbeiters und Reisezeit, um Mitarbeiter auszuwählen.
- Weisen Sie Aufgaben für die Abwesenheit von Service Desk-Mitarbeitern neu zu.

Konfiguration – Übersicht

Dynamische Planung einrichten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Dynamische Zeitplanung aktivieren: Aktivieren Sie das Plugin „Dynamische Zeitplanung“ (com.snc.dynamic_scheduling), um die Funktionen der dynamischen Zeitplanung in Ihrem System zu aktivieren.
2. Machen Sie sich mit der Prozess-Engine der dynamischen Zeitplanung vertraut: Die dynamische Zeitplanung optimiert und weist Außendienstmitarbeitern Arbeitsaufträge in Echtzeit zu. Es beinhaltet die kontinuierliche Überwachung des Status von Aufgaben und verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern sowie das Treffen intelligenter Entscheidungen, um sicherzustellen, dass Aufgaben dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zum richtigen Zeitpunkt zugewiesen werden.
3. Identifizieren Sie die Rollen, die für die dynamische Planung erforderlich sind: Verwalten Sie dynamische Planungsprozesse mit Administratoren, Zuteilern und Außendienstmitarbeitern.
4. Dynamische Planung als Planungsmechanismus einrichten: Wählen Sie die dynamische Planung als bevorzugte Methode für die Aufgabenzuweisung aus. Dadurch wird sichergestellt, dass Außendienstmitarbeitern Aufgaben automatisch auf Grundlage von vordefinierten Kriterien und Regeln zugewiesen werden.
5. Systemeigenschaften und -komponenten für dynamische Planungüberprüfen: Überprüfen Sie die Eigenschaften und andere installierte Komponenten im Zusammenhang mit der dynamischen Planung. Passen Sie die Einstellungen an die spezifischen Anforderungen und Geschäftsprozesse Ihrer Organisation an.
6. Übereinstimmungskriterien für die Zuweisung von Aufgaben: Legen Sie Auswahlkriterien wie Kompetenzen und Nähe des Service Desk-Mitarbeiters fest, um Aufgaben den am besten geeigneten Mitarbeitern zuzuordnen. Dynamische Planung stellt sicher, dass Aufgaben Mitarbeitern mit dem richtigen Fachwissen zugewiesen werden, die sich in der Nähe befinden. Dadurch wird die Auslastung der Service Desk-Mitarbeiter optimiert und sichergestellt, dass die Zuweisungen von den qualifiziertesten Personen bearbeitet werden.
7. Erstellen Sie einen Aufgabenfilter für die dynamische Planung: Definieren Sie Kriterien, um in Frage kommende Aufgaben für die dynamische Planung auszuwählen. Faktoren wie Aufgabentypen, Prioritäten und Attribute bestimmen die Berechtigung für Aufgaben. Aufgabenfilter helfen bei der Fokussierung auf bestimmte Aufgaben für eine effiziente Planung.
8. Regel für Aufgabenreihenfolge erstellen: Erstellen Sie Regeln, um die Reihenfolge der Aufgabenzuweisungen aus dem ausgewählten Aufgabensatz zu bestimmen. Legen Sie beispielsweise Aufgaben mit Priorität 1 als oberste Priorität fest, um eine schnelle Aufmerksamkeit für kritische Arbeiten zu gewährleisten. Diese Regeln verbessern die Aufgabenzuweisung, indem sie sie an organisatorischen Prioritäten ausrichten.
9. Legen Sie Aufgabenaufhebungsregeln für Flexibilität fest: Erstellen Sie Aufhebungsregeln, um Aufgabenzuweisungen flexibler zu gestalten. Dadurch wird sichergestellt, dass der Service durch das Aufheben der Zuweisung oder die Neuzuweisung von Aufgaben nicht unterbrochen wird. Stellt sicher, dass alle Aufgaben beaufsichtigt werden, auch wenn jemand abwesend ist. Wenn beispielsweise eine wichtigere Aufgabe ansteht, können Sie die Zuweisung weniger kritischer Aufgaben aufheben, um Platz dafür zu schaffen. Dies optimiert die Ressourcennutzung und stellt sicher, dass Aufgaben mit hoher Priorität die Aufmerksamkeit erhalten, die sie benötigen.
10. Konfiguration der dynamischen Planung validieren: Validieren Sie nach dem Erstellen oder Ändern einer dynamischen Planungskonfiguration die Konfiguration, um potenzielle Probleme oder Fehlkonfigurationen zu identifizieren, die sich auf die Leistung der dynamischen Planung auswirken können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Optional können Sie auch die erweiterten Konfigurationsoptionen für die dynamische Planung verwenden, z. B. die Zuweisung desselben Service Desk-Mitarbeiters für alle Aufgaben, die Prioritätszuweisung für kritische Arbeitsaufträge mit hoher Priorität, Kundeneinstellungen für Techniker oder Ausschlüsse, Nähe und vieles mehr.

Dynamische Planung für geplante Crews

Verwenden Sie die dynamische Planung, um die Aufgabenzuweisungen für geplante Crews zu optimieren. Es gibt zwei Arten von Crews: geplante Crews, die vorab erstellt werden, und dynamische Crews, die dynamisch nach Bedarf erstellt werden. Die dynamische Planung unterstützt sowohl geplante als auch dynamische Crews. Um die Aufgabenzuweisung an Crews sicherzustellen, muss das Plugin „Field Service Crew Operations“ aktiv sein, geplante Crews müssen im System erstellt werden, und jede geplante Crew muss einen bestimmten Standort und Zeitplan haben.

Zugehörige Informationen

Dynamische Zeitplanung

Dynamische Planung

Dynamische Zeitplanung aktivieren

Aktivieren Sie die dynamische Planungsfunktion, indem Sie das Plugin Außendienst-Management (com.snc.work_management) aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin Außendienst-Management aktiviert das Plugin „Dynamische Planung“ (com.snc.dynamic_scheduling) und fügt dem Außendienst-Menü im Anwendungsnavigator das folgende Modul hinzu: **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.

Die folgenden Tabellen werden mit der dynamischen Planung installiert:

Mit dynamische Planung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Einschränkung [scheduling_constraint]	Speichert die Einschränkungen der Aufhebung von Zuweisungen für die Funktion der dynamischen Planung.
Konfiguration der dynamischen Planung [dynamic_scheduling_config]	Speichert die Konfigurationen für die Funktion der dynamischen Planung. Dazu gehören ausgewählte Aufgabentabelle, Aufgabenfilter, Regeln für die Aufgabenreihenfolge und Einschränkungen der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen.
Aufgabenfilter [dynamic_schedule_task_filter]	Speichert die Aufgabenfilter für eine Konfiguration der dynamischen Planung. Filter identifizieren eine Liste der Aufgaben, die mithilfe der dynamischen Planung zugewiesen werden sollen.
Regel für Aufgabenreihenfolge [task_ordering_rule]	Speichert die Regeln für die Aufgabenreihenfolge für eine Konfiguration der dynamischen Planung. Regeln für die Aufgabenreihenfolge priorisieren die Liste der durch Aufgabenfilter identifizierten Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dynamische Planung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Einschränkung beim Aufheben von Zuweisungen [unassignment_rule]	Speichert die Einschränkungen der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen für eine Konfiguration der dynamischen Planung. Durch die Einschränkungen wird verhindert, dass die Zuweisung einer Aufgabe aufgehoben wird, auch wenn sie gemäß den Regeln für die Aufgabenreihenfolge von geringerer Bedeutung ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Lernen Sie die Process Engine für die dynamische Planung

Dynamische Planung optimiert die Zuweisung von Arbeitsaufträgen und Aufgaben an Außendienstmitarbeiter in Echtzeit. Dieser komplexe Prozess stellt sicher, dass jede Aufgabe zum richtigen Zeitpunkt dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zugeordnet wird, wobei eine Reihe von Variablen, einschließlich Verfügbarkeit, Standort, Kompetenzen und Arbeitsauslastung der Service Desk-Mitarbeiter, berücksichtigt werden.

Im Folgenden finden Sie die wichtigsten Schritte des dynamischen Planungsprozesses:

Aufgabenidentifizierung

Der Prozess beginnt mit der Identifizierung der Liste der ausstehenden Aufgaben, die auf den Versand warten. Diese Aufgaben können aus Kundenanforderungen, Servicevereinbarungen oder Wartungszeitplänen stammen. Wichtige Aufgabenattribute wie Abhängigkeiten, Servicelevel-Vereinbarungen und Kundeneinstellungen sind entscheidend für die Bestimmung des optimalen Zeitpunkts für den Abschluss der Aufgabe.

Hinweis:
Arbeitsauftragsaufgaben, die zeitplangesperrt sind, werden vom dynamischen Planungsprozess ausgeschlossen.

Initiieren Sie den Planungsprozess

Die dynamische Planung kann entweder manuell von einem Einsatzplaner oder automatisch vom System ausgelöst werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Bei manueller Auslösung wählen Einsatzplaner mehrere Aufgaben in der Versandwarteschlange aus und verwenden die Funktion zur automatischen Zuweisung, um den dynamischen Planungsprozess zu initiieren.
2. Automatische Auslösung tritt auf, wenn das System Aufgaben- und Mitarbeiterstatus kontinuierlich überwacht. Wenn vordefinierte Filterbedingungen erfüllt oder bestimmte Intervalle erreicht werden, wird der dynamische Planungsprozess automatisch initiiert.

Zuweisungen von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter

Nach der Aktivierung identifiziert das System potenzielle Arbeitsgruppen, die die Aufgaben ausführen können. Anschließend wird die Zuweisung von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage von Faktoren wie Verfügbarkeit, Standort, Kompetenzen und Arbeitsauslastung optimiert. Das Ziel besteht darin, jede Aufgabe dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zuzuordnen.

Mitarbeiterempfehlungen

Das System generiert Empfehlungen für Service Desk-Mitarbeiter für jede Aufgabe und berücksichtigt dabei Attribute wie Kompetenzen, Standort und Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters. Diese Vorschläge werden von einem Optimierungsalgorithmus abgeleitet, der Aufgaben den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern zuordnet. Die Empfehlungen werden dem Einsatzplaner zur Bestätigung vorgelegt. Der Einsatzplaner prüft diese Empfehlungen und berücksichtigt möglicherweise zusätzliche Überlegungen, bevor er die Zuweisungen abschließt. Dieser Schritt stellt sicher, dass Aufgaben den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden, wodurch die Gesamteffizienz des dynamischen Planungsprozesses optimiert wird.

Dispatcher-Bestätigung

Der Einsatzplaner bestätigt die Aufgabenzuweisungen basierend auf den Empfehlungen. Wenn die automatische Zuweisung deaktiviert ist, wird die Ausgabe des dynamischen Planungsprozesses normalerweise dem Einsatzplaner zur Bestätigung und Genehmigung vorgelegt, bevor Aufgaben zugewiesen werden. Der Einsatzplaner kann zusätzliche Faktoren berücksichtigen, die für die Aufgabenanforderungen, die Dringlichkeit oder die Kundeneinstellungen gelten, bevor er die Zuweisungen bestätigt.

Startzeiten und Aktualisierungen der Aufgabe

In dieser Phase werden die Startzeiten von Aufgaben basierend auf ihrer Dringlichkeit, ihren Abhängigkeiten und anderen relevanten Kriterien geplant. Während die Aufgaben fortschreiten, aktualisiert das System kontinuierlich den Aufgabenstatus, die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und Änderungen an den Echtzeitdaten.

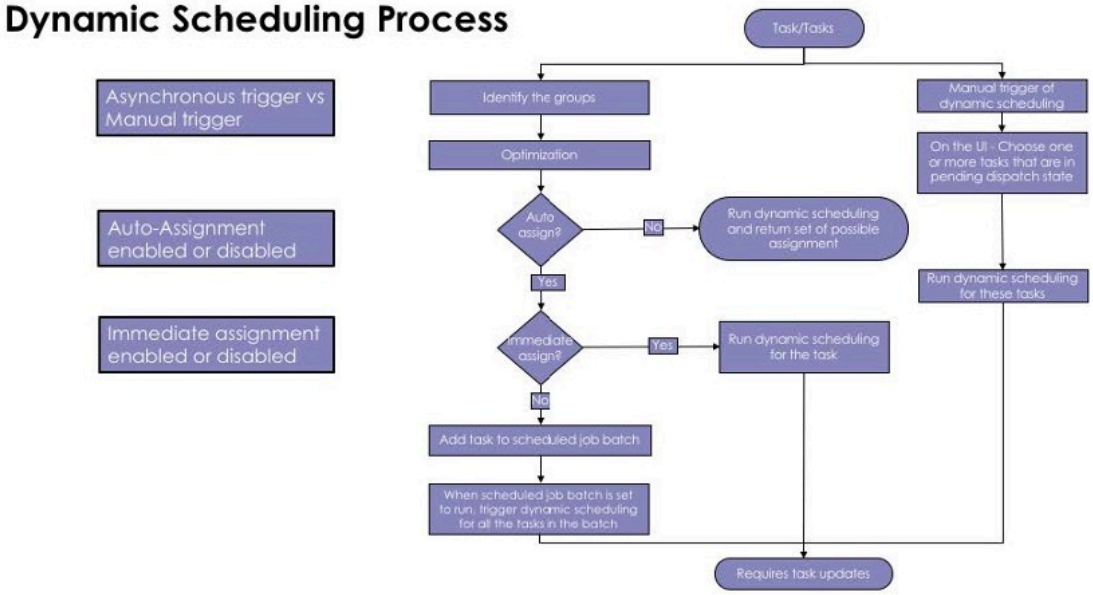
Aufheben der Zuweisung und Neuzuweisung

In Situationen, in denen sich die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern oder die Aufgabenprioritäten ändern, kann das System die Zuweisung von Aufgaben aufheben oder neu zuweisen, um eine effiziente Ressourcenzuteilung sicherzustellen. Dies ist besonders relevant während der Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters oder wenn Aufgaben mit höherer Priorität Priorität haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozessablauf für dynamische Planung

Im Folgenden finden Sie das Prozessflussdiagramm für die dynamische



Planung.

Zugehörige Informationen

Für die dynamische Planung erforderliche Rollen und Personae

Für die dynamische Planung erforderliche Rollen und Personae

Hauptverantwortlichkeiten von Personen, die an der Optimierung der Aufgabenzuweisungen und des Ressourcenmanagements beteiligt sind.

Die folgenden Personae und Rollen können den Zugriff auf dynamische Planung implementieren und steuern, Ressourcen verwalten und Arbeitsauftragsaufgaben abschließen.

Rolle	Verantwortlichkeit
Außendienstadministratoren [wm_admin]	Außendienstadministratoren haben die Aufgabe, den dynamischen Planungsprozess so zu konfigurieren und zu überwachen, dass er den spezifischen Anforderungen des Unternehmens entspricht. Erstellt Aufgabenfilter und Reihenfolgeregeln, die definieren, wie und wann Aufgaben zugewiesen und wie die Zuweisung aufgehoben wird.
Einsatzplaner [wm_dispatcher]	Einsatzplaner übernehmen die Verantwortung für die manuelle Zuweisung von Aufgaben, insbesondere wenn Aufgaben mit höherer Priorität bei der Entstehung berücksichtigt werden müssen. Einsatzplaner können auch die dynamische Planung nutzen, um Aufgabenzuweisungen zu verbessern, indem sie mehrere Aufgaben auswählen und ihre Funktionen zur Optimierung dieser Zuweisungen nutzen.
Außendienstmitarbeiter [wm_agent]	Außendienstmitarbeiter – oft als Techniker bezeichnet – sind die Personen vor Ort, die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Verantwortlichkeit
	an Einsatzorten Arbeiten ausführen und ihren Status melden. Sie sind ein wichtiger Teil des dynamischen Planungsprozesses, da sie zugewiesene Aufgaben ausführen und Echtzeitinformationen zum Aufgabenfortschritt liefern.

Zugehörige Informationen

Field Service Management zur Verwendung der dynamischen Zeitplanung konfigurieren

Mitarbeiterzeitpläne für dynamische Planung einrichten

Die dynamische Planung bestimmt, wie Arbeitsauftragsaufgaben Mitarbeitern zugewiesen werden, indem ihre Verfügbarkeit überprüft wird.

Die dynamische Planung wertet die Zeitpläne für Mitarbeiter systematisch aus, um eine optimale Aufgabenzuteilung sicherzustellen:

1. Arbeitszeitplan von Service Desk-Mitarbeitern prüfen: Die dynamische Planung betrachtet zuerst den einzelnen Arbeitszeitplan, der einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist. Wenn für einen Service Desk-Mitarbeiter ein bestimmter Arbeitszeitplan definiert ist, wird dieser Zeitplan verwendet, um die Verfügbarkeit für Aufgaben zu bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplan für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen.
2. Standardarbeitszeitplan für Service Desk-Mitarbeiter: Wenn für einen Service Desk-Mitarbeiter kein bestimmter Arbeitszeitplan gefunden wird, prüft die dynamische Planung den Standardarbeitszeitplan für Service Desk-Mitarbeiter. Diese Einstellung befindet sich auf der Seite „Konfiguration der **untergeordneten dynamischen WOT-Zeitplanung** “, die Teil der dynamischen Planungskonfiguration ist. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um sicherzustellen, dass bei der dynamischen Planung der Standardarbeitszeitplan für Mitarbeiter verwendet wird:
   - Systemeigenschaft aktivieren: Legen Sie die Systemeigenschaft „ Dynamische Planung zulassen, um nur Arbeitszeitplan/WFO zu verwenden“ fest. Dadurch wird sichergestellt, dass der dynamische Planungsprozess den Standardarbeitszeitplan einhält, wenn kein bestimmter Arbeitszeitplan verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften der dynamischen Zeitplanung.
   - Standardarbeitszeitplan für Mitarbeiter festlegen: Stellen Sie sicher, dass ein Wert für den Standardarbeitszeitplan für Mitarbeiter definiert ist. Wenn fehlt, müssen Sie eines hinzufügen, um Probleme bei der Planung zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen Standardarbeitszeitplan für Mitarbeiter hinzu.

Field Service Management zur Verwendung der dynamischen Zeitplanung konfigurieren

Wählen Sie die dynamische Planung aus, um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zu planen und zu versenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zuweisung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsmethode für Aufgaben** die Option **Dynamische Planung verwenden** aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Das Außendienst-Management berücksichtigt dynamische Planung als Methode zur Aufgabenzuweisung.

Nächste Maßnahme

- Überprüfen Sie die mit der dynamischen Planung installierten Systemeigenschaften und -komponenten. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften der dynamischen Zeitplanung.
- Dynamische Planung für Aufgabenzuweisung konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung konfigurieren.

Beispiel: Dynamische Planung

Erfahren Sie, wie die dynamische Planung den besten Mitarbeiter für eine Aufgabe priorisiert und sich dabei auf die wichtigsten Übereinstimmungskriterien konzentriert.

Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem alle Außendienstmitarbeiter in derselben Region arbeiten. Da alle Service Desk-Mitarbeiter immer die gleiche relative Entfernung von einer Aufgabe haben, ist die Verfügbarkeit für die Ausführung einer Aufgabe das wichtigste Kriterium, gefolgt von übereinstimmenden Teileanforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Infografik hilft Ihnen zu verstehen, wie die dynamische Planung Gewichtungen verwendet, um den besten Service Desk-Mitarbeiter für die Zuweisung zu einer Aufgabe zu

Sample Work Order Task Data

This example assumes the following information.

Maximum number of hours available in a day: **8**

Total parts required: **5**

Matching Criteria Values

Alice and Mack are Global Teller Systems field agents.

- Alice has 5 hours of availability and 2 of the required parts.
- Mack has 8 hours of availability and 1 of the required parts.
- **Availability Today** criteria is assigned a weight of **20**, as it is most important.
- **Agents with most parts** criteria is assigned a weight of **10**, as it should be considered as the next most important criteria.
- All criteria have a ranking method of **More is better**.

Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5	Availability Today	20	More is better	8
2	Agents with most parts	10	More is better	1

Calculate Criterion Rating

First, calculate a number for each criterion, based on the sample work order task data provided:
Availability Today:
Alice: 5 / 8 = 0.625 (with 8 being the maximum number of hours)
Mack: 8 / 8 = 1
Agents with most parts:
Alice: 2 / 5 = 0.4 (with 5 being the total number of parts required)
Mack: 1 / 5 = 0.2

Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5 / 8	Availability Today	20	More is better	8 / 8
2 / 5	Agents with most parts	10	More is better	1 / 5

Calculate Agent Ranking for Alice

Multiply the number for each criterion by the criterion weight and then divide the result by the total of all criterion weight. Repeat for each criterion and add the results.

Formula: (Criteria_1 rating x Criteria_1 weight) / total criterion weight + (Criteria_2 rating x Criteria_2 weight) / total criterion weight + (Criteria_3 rating x Criteria_3 weight) / total of

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berücksichtigen Sie zusätzlich zu den Übereinstimmungskriterien die Entfernung zur Aufgabe

Überlegen Sie, wie sich die Berechnung ändern würde, wenn sich nicht alle Außendienstmitarbeiter in derselben kleinen Region befinden würden. Wenn die Entfernung wichtig ist, können die Übereinstimmungskriterien **Aktuelle Entfernung zur Aufgabe** oder **Entfernung zur Aufgabe** verwendet werden. Diese Kriterien für den Abstand zur Aufgabe unterscheiden sich von den anderen Kriterien: Je näher der Außendienstmitarbeiter an der Aufgabe ist, desto besser. Daher ist im Gegensatz zu den anderen Kriterien hier eine niedrigere Zahl besser als eine höhere Zahl. Die Anpassung „Weniger ist besser“ ist erforderlich, um die resultierenden Punktzahlen korrekt zu vergleichen. Eine Anpassung erfolgt durch Subtrahieren der Punktzahl von eins (1) für jedes Kriterium unter Verwendung der Rangfolgemethode Weniger ist besser.

Hinweis:
Die Berechnung der**Entfernung** zur Aufgabe erfolgt in den Skripteinbindungen **LocationFromTask**, und die Berechnung der **aktuellen Entfernung zur Aufgabe** erfolgt in den **Skripteinbindungen** CurrentLocationFromTask. Diese Berechnung vergleicht den Breiten- und Längengrad der Aufgabe mit dem Breiten- und Längengrad des Außendienstmitarbeiters, ausgedrückt in Meilen.

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung konfigurieren

Dynamische Planung konfigurieren

Die dynamische Planung ermöglicht die automatische Zuweisung von Aufgaben an Außendienstmitarbeiter basierend auf vordefinierten Regeln und Konfigurationen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Berücksichtigen Sie Folgendes.

- Stellen Sie sicher, dass Sie als Methode für die Aufgabenzuweisung dynamische Planung auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabenzuweisungsmethode.
- Standardmäßig ist die **dynamische Planungskonfiguration für die Arbeitsauftragskonfiguration** mit dem Plugin „Dynamische Planung“ verfügbar. Passen Sie diese Konfiguration an Ihre Anforderungen an, oder verwenden Sie sie als Vorlage zum Erstellen Ihrer eigenen Konfiguration.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.
2. Aktualisieren Sie eine vorhandene Arbeitskonfiguration, oder erstellen Sie eine neue.
   Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Plugin installiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Arbeitskonfigurationen konfigurieren.
3. Wählen Sie die Aufgabentabelle aus, die von der dynamischen Planung zum Zuweisen von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter verwendet wird.
   Die Standardtabelle ist „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task]. Die dynamische Planung kann nur eine Konfiguration für jede Aufgabentabelle aufweisen.
4. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zuweisung** aufheben, damit die dynamische Planung die Zuweisung einer zuvor zugewiesenen Aufgabe aufhebt und eine Aufgabe mit höherer Priorität basierend auf den Regeln für die Aufgabenreihenfolge zuweist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird die zugehörige Liste „ **Einschränkungen beim Aufheben von Zuweisungen** “ nicht im Formular angezeigt.

5. Legen Sie den **standardmäßigen Mitarbeiterarbeitszeitplan fest**.
   Konfigurieren Sie die Reihenfolge, in der die dynamische Planung den Arbeitszeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters bestimmt – spezifischer Arbeitszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters, im Anwenderdatensatz des Service Desk-Mitarbeiters angegebener Zeitplan, der in dieser Konfiguration ausgewählte Standardarbeitszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters oder der standardmäßige 8-5-Wochentagszeitplan.
6. Legen Sie die **Option** Gebietsmitgliedschaft berücksichtigen fest, um die Gebietsmitgliedschaft des Service Desk-Mitarbeiters bei der Zuweisung von Aufgaben zu berücksichtigen oder zu ignorieren.
   Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Plugin „Außendienst-Gebietsplanung“ aktiviert ist.
7. **Fügen** Sie in der zugehörigen Liste Aufgabenfilter einen Aufgabenfilter hinzu, ändern Sie einen vorhandenen Aufgabenfilter, oder fügen Sie einen neuen Filter hinzu.
   Mithilfe von Aufgabenfiltern können Sie ermitteln, welche Aufgaben mithilfe der dynamischen Planung zugewiesen werden sollten. Innerhalb des Filters können Sie Kriterien festlegen, um Aufgaben den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern zuzuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Aufgabenfilter für die dynamische Planung.
8. Fügen Sie in der zugehörigen Liste **„Regeln für** Aufgabenreihenfolge“ eine neue Regel für die Aufgabenreihenfolge hinzu, oder ändern Sie eine vorhandene Regel.
   Regeln für Aufgabenreihenfolge helfen bei der Bestimmung der Reihenfolge von Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Regel für Aufgabenreihenfolge erstellen.
9. **Wahlweise: Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Zuweisungsbeschränkungen aufheben** “ ein Kriterium für die Aufhebung von Zuweisungen hinzu, ändern Sie einen vorhandenen Aufgabenfilter, oder fügen Sie einen neuen Filter hinzu.
10. Konfigurieren Sie die Berechnung von Reisezeit und Entfernung, um zu bestimmen, wie das System die geschätzte Reisezeit eines Service Desk-Mitarbeiters und die Entfernung zu einem Aufgabenstandort berechnet.
    - Wenn die Positionseigenschaft „Google Maps-API für Schätzungen der Reisezeit verwenden“ aktiviert ist, wählen Sie zwischen der Verwendung der Google Maps-API und linearen Schätzungen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften der dynamischen Zeitplanung.
    - Wenn die Positionseigenschaft „ Google Maps-API für Schätzungen der Reisezeit verwenden“ deaktiviert ist, berücksichtigt das System den Wert des Felds **Geschätzte** Reisedauer aus der Arbeitsauftragsaufgabe.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Aufgabenfilter für die dynamische Planung

Regel für Aufgabenreihenfolge erstellen

Einschränkung der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen erstellen

Konfiguration der dynamischen Planung validieren

Erstellen Sie einen Aufgabenfilter für die dynamische Planung

Mit Aufgabenfiltern können Sie Kriterien für die Auswahl und Zuweisung von Aufgaben an die am besten geeigneten Mitarbeiter mithilfe der dynamischen Zeitplanung definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mithilfe von Aufgabenfiltern können Sie festlegen, welche Aufgaben welchen Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden. Sie können die vom Plugin „Dynamische Planung“ bereitgestellten Standardfilter verwenden oder eigene basierend auf bestimmten Kriterien erstellen, die den Anforderungen Ihrer Organisation entsprechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Aufgabenfilter** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Aufgabenfilter“ aus.

Formular „Aufgabenfilter“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Aufgabenfilter ein.
Aktiv	Auswählen, um den Aufgabenfilter zu aktivieren.
Ausführungsreihenfolge	Legen Sie die Priorität für den Filter fest. Filter mit niedrigeren Werten für die Ausführungsreihenfolge werden zuerst angewendet, wodurch die anfängliche Aufgabenliste erstellt wird. Höhere Werte verfeinern die Liste weiter. Beispielsweise haben Filter für Wartungsaufgaben einen niedrigeren Rang als Filter für ausstehende Versand- oder Terminaufgaben.
Tabelle	Wählen Sie die Aufgabentabelle (z. B. Arbeitsauftragsaufgabe) aus, für die dieser Filter gilt.
Bedingungen	Geben Sie die Bedingungen an, die identifizieren, welche Aufgaben in den Filter aufgenommen werden sollen.
Ressourcentyp	Wählen Sie aus, ob die Aufgaben einzelnen Anwendern oder Crews zugewiesen werden sollen. Wählen Sie Benutzer [sys_user] für einzelne Mitarbeiter oder Crew [wm_crew] für Teams aus.
Automatische Zuweisung	Wählen Sie diese Option aus, um Aufgaben automatisch zuzuweisen. Wenn dieses Feld ausgewählt wird, wird das Feld **Häufigkeit für automatische Zuweisung** angezeigt.
Häufigkeit der der automatischen Zuweisung	Wählen Sie die Häufigkeit für die automatische Zuweisung aus: ○ Sofort: Aufgaben werden zugewiesen, sobald sie bereit sind. ○ Intervall: Aufgaben werden in regelmäßigen, von Ihnen definierten Intervallen zugewiesen. Wenn Sie Intervall auswählen, wird das Feld Intervall für automatische Zuweisung angezeigt.
Intervall der automatischen Zuweisung	Legen Sie das Intervall für die automatische Zuweisung (in Minuten) fest, wie oft Aufgaben automatisch zugewiesen werden sollen. Der Aufgabenfilter mit einem höheren Wert für die Ausführungsreihenfolge muss ein größeres Intervall aufweisen als ein Aufgabenfilter mit einem niedrigeren Wert für die Ausführungsreihenfolge.

4. **Wählen Sie** in der zugehörigen Liste Kriterien auswählen die Kriterien aus, die zum Bewerten und Identifizieren geeigneter Service Desk-Mitarbeiter für die einzelnen Aufgaben verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungskriterien für die Zuweisung von Aufgaben .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Weisen Sie jedem Kriterium eine Gewichtung basierend auf seiner Wichtigkeit zu.

> **Hinweis:**
> Standardmäßig weist jedes Übereinstimmungskriterium eine zugewiesene Gewichtung von 10 auf. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen oder den Kriterien, die weniger wichtig sind, eine geringere Gewichtung zuweisen.

b. Wählen Sie eine **Rangfolgemethode** für die ausgewählten Übereinstimmungskriterien aus.

> **Hinweis:**
> Verwenden Sie **„Mehr ist besser“** für die Service Desk-Mitarbeiter-Verfügbarkeit, da mehr Verfügbarkeit bevorzugt wird. Verwenden Sie **Weniger ist Besser**, wenn Sie einen Service Desk-Mitarbeiter anhand der Anzahl der zugewiesenen Aufgaben auswählen, da weniger Aufgaben bevorzugt werden

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der Aufgabenfilter kann im dynamischen Planungsprozess verwendet werden und hilft bei der Optimierung von Aufgabenzuweisungen basierend auf Ihren definierten Kriterien und Einstellungen.

Die dynamische Planung addiert die Werte der Übereinstimmungskriterien und ihrer jeweiligen Gewichtungen und verwendet diese Werte, um die Gesamtrangfolge der Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der folgenden Formel zu bestimmen.

(Bewertung Kriterium_1 x Gewichtung Kriterium_1)/Gesamtgewichtung Kriterium + (Bewertung Kriterium_2 x Gewichtung Kriterium_2)/Gesamtgewichtung Kriterium + (Bewertung Kriterium_3 x Gewichtung Kriterium_3)/Gesamtgewichtung Kriterium = Service Desk-Mitarbeiter-Rang/Punktzahl.

Nächste Maßnahme

Regel für Aufgabenreihenfolge erstellen

Dynamische Planung mit Zuweisungstypen

Erfahren Sie, wie sich die dynamische Planung in Kombination mit den Einstellungen für automatische Zuweisung und sofortige Zuweisung verhält, und erkunden Sie verschiedene Konfigurationen und ihre resultierenden Ergebnisse.

Dynamische Planung mit automatischer und sofortiger Zuweisung

Die folgende Tabelle hilft Ihnen, den Prozess der dynamischen Planung zu verstehen, wenn sie in der Konfiguration aktiviert ist.

Dynamische Planung	Automatische Zuweisung	Sofortige Zuweisung	Ergebnis
Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert	Die dynamische Planung wird sofort ausgeführt, und die Arbeitsauftragsfragen werden den Außendienstmitarbeitern automatisch zugewiesen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Planung	Automatische Zuweisung	Sofortige Zuweisung	Ergebnis
Aktiviert	Aktiviert	Deaktiviert	Durch die dynamische Planung werden Ausführungen und Arbeitsauftragsaufgaben einem geplanten Aufgaben-Batch hinzugefügt und Aufgaben werden Service Desk-Mitarbeitern in den angegebenen Intervallen zugewiesen.
Aktiviert	Deaktiviert	Deaktiviert	Der Dispatcher ruft die dynamische Planung auf, um Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsanforderungen zuzuweisen. Die Aufgaben werden zur Bestätigung an den Einsatzplaner zurückgegeben

Übereinstimmungskriterien für die Zuweisung von Aufgaben

Die dynamische Planung verwendet konfigurierbare Übereinstimmungskriterien, z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Kundenservice-Mitarbeiter einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen.

Übereinstimmungskriterium werden von anderen ServiceNow-Anwendungen verwendet. Beispielsweise gelten die Übereinstimmungskriterien „Zugewiesene Fälle“ für die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] und werden von Customer Service Management (CSM) verwendet. Jedes Kriterium kann kopiert, umbenannt und für die Verwendung mit anderen Tabellen, z. B. der Arbeitsauftragsaufgabentabelle, konfiguriert werden. Stellen Sie sicher, dass Sie alle Konfigurationsänderungen gründlich testen. Es gibt drei Arten von Übereinstimmungskriterien:

- Einfache Übereinstimmung: Erstellt 1-zu-1-Zuordnungen, z. B. die Zuordnung der Zeitzone eines Kundenservice-Mitarbeiters zur Zeitzone eines Aufgabenstandorts.
- Zusammenfassung: Verwendet eine einfache Abfrage und gibt ein aggregiertes Ergebnis zurück. Wählen Sie für einen Aggregattyp eine Tabelle aus, und erstellen Sie einen Filter. Wählen Sie dann ein Zusammenfassungsfeld aus, z. B. das Feld **zugewiesen an** Dieser Abfragetyp gibt eine Gruppe von Benutzern zurück.
- Geskriptet: Verwendet eine geskriptete Abfrage, die eine Liste von Benutzern zurückgibt.

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
Agents mit den meisten Teilen	Identifizieren Sie mithilfe der dynamischen Zeitplanung die Außendienstmitarbeiter	Geskriptet	Aufgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
	mit der höchsten Anzahl an erforderlichen Teilen.		
Zugewiesene Fälle	Berechnet die Arbeitsauslastung basierend auf allen zugewiesenen Fällen (alle Prioritäten P1, P2, P3 usw.). Der Gesamtrang eines Service Desk-Mitarbeiters nimmt mit der Anzahl der zugewiesenen Fälle zu. Je mehr Fälle zugewiesen sind, desto geringer ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.	Aggregieren	sn_customerservice_case
Verfügbarkeit heute	Bestimmt die Verfügbarkeit basierend auf dem Zeitplan, der Zeitzone der Überschneidung und der aktuellen Uhrzeit. Die Verfügbarkeit wird basierend auf dem Arbeitszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters, der zugewiesenen Arbeit und der persönlichen Abwesenheit berechnet. Je mehr Verfügbarkeit ein Kundenservice-Mitarbeiter hat, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.	Geskriptet	Aufgabe
Konsistente Zuweisung für SM-Aufgaben	Weist Arbeitsauftragsaufgaben mit demselben übergeordneten Arbeitsauftrag demselben Service Desk-Mitarbeiter zu. Stellt die Konsistenz der Zuweisungen für alle übereinstimmenden Service Desk-Mitarbeiter sicher.	Geskriptet	sm_task
Aktuelle Entfernung zur Aufgabe	Berücksichtigt die Entfernung eines	Geskriptet	Aufgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
	Mitarbeiters zum Aufgabenstandort.		
Entfernung zur Aufgabe	Wertet die Entfernung des Service Desk-Mitarbeiters zum Aufgabenstandort aus.	Geskriptet	Aufgabe
Entfernung zur Aufgabe mit Radiusausschluss	Ordnet Service Desk-Mitarbeiter anhand des Standorts ein, der für die Ausführung des Auftrags am nächsten liegt, wobei diejenigen ausgeschlossen werden, die sich außerhalb des definierten Radius befinden.	Geskriptet	Aufgabe
Filtern Sie Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht heraus	Schließt Service Desk-Mitarbeiter aus, die aufgrund des Zeitplans nicht verfügbar sind oder Urlaubs-Ereignisse haben.	Geskriptet	wm_task
Ausgeschlossenen Techniker ignorieren	Verhindert die automatische Zuweisung ausgeschlossener Techniker zu Arbeitsauftragsaufgaben, die bestimmten Accounts zugeordnet sind. Ausgeschlossene Techniker werden nicht zugewiesen, wenn die Arbeitsauftragsaufgabe einem Account zugeordnet ist, für den der Techniker ausgeschlossen wurde.	Geskriptet	wm_task
Abgelehnten Techniker ignorieren	Verhindert die erneute Zuweisung von Aufgaben an Techniker, die dieselbe Aufgabe kürzlich abgelehnt haben. Die Systemeigenschaft work.management.rejected.technician.duration bestimmt den Zeitraum zwischen der Ablehnung einer Aufgabe durch einen Techniker und dem Zeitpunkt, zu dem diese Aufgabe automatisch	Geskriptet	wm_task

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
	demselben Techniker zugewiesen werden kann.		
Zuletzt zugewiesen	Priorisiert Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage der ihnen zuletzt zugewiesenen Arbeit, um die Arbeitsauslastung gleichmäßig zu verteilen. Um zugewiesene Arbeit auszugleichen, wurde der Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der zuletzt zugewiesenen Arbeit priorisiert.	Geskriptet	Aufgabe
Passende obligatorische Teile für dynamische Planung	Es werden nur die Service Desk-Mitarbeiter mit den obligatorischen Teilen zugewiesen. Ordnet Service Desk-Mitarbeiter anhand der Verfügbarkeit von obligatorischen Teilen ein, die für den Auftrag erforderlich sind.	Geskriptet	Aufgabe
Passende obligatorische Kompetenzen für dynamische Planung	Ordnet Service Desk-Mitarbeitern eine Rangfolge basierend auf der Verfügbarkeit von obligatorischen und optionalen Kompetenzen ein, die in Aufgabenkompetenzen definiert sind und für die Aufgabe erforderlich sind. Je mehr Kompetenzen übereinstimmen, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.	Geskriptet	Aufgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
	Hinweis: Wenn Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwenden, verwenden Sie das Kriterium **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen**, um Kundenservice-Mitarbeiter mit den für einen Fall identifizierten obligatorischen Kompetenzen abzugleichen.		
Übereinstimmende Kompetenzen	Bewertet die Verfügbarkeit basierend auf den Kompetenzen, die den Aufgabenanforderungen entsprechen. Der Rang des Service Desk-Mitarbeiters erhöht sich mit übereinstimmenden Kompetenzen.	Geskriptet	Aufgabe
Unterschiedliche Kompetenzniveaus für dynamische Planung berücksichtigen	Ordnet Service Desk-Mitarbeiter anhand der Anzahl der Kompetenzen und des Kompetenzniveaus ein (weniger ist besser) Priorisieren Sie Mitarbeiter mit ausreichenden Kompetenzen gegenüber Mitarbeitern, die für die Aufgabe überqualifiziert sind.	Geskriptet	Aufgabe
Bevorzugte Techniker priorisieren	Weist Aufgaben basierend auf Technikern zu, die für die Arbeit an einem Kunden-Account am meisten bevorzugt werden.	Geskriptet	wm_task

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
Radiusausschluss	Ordnet Service Desk-Mitarbeitern eine Rangfolge auf Grundlage des definierten Radius zu, wobei diejenigen außerhalb des Radius ausgeschlossen werden.	Geskriptet	Aufgabe
Bevorzugte Techniker einstufen	Identifiziert Techniker, die mithilfe der dynamischen Planung am meisten für die Bearbeitung eines Kunden-Accounts geeignet sind.	Geskriptet	Aufgabe
Zeitzonenüberschneidung	Weist Service Desk-Mitarbeiter anhand der Zeitzonenüberschneidung mit dem Aufgabenstandort auf.	Geskriptet	Aufgabe
Passende obligatorische Kompetenzen für dynamische Planung **Hinweis:** Muss aktiviert sein Außendienst Plugin „Crew Operations“ (com.snc.fsm_crew_scheduling)	Ordnen Sie obligatorische Kompetenzen für eine Crew-Aufgabe Crews mit Service Desk-Mitarbeitern zu, die über diese Kompetenzen verfügen.	Geskriptet	wm_crew
Unterschiedliche Kompetenzniveaus in der Crew für dynamische Planung **Hinweis:** Muss aktiviert sein Außendienst Plugin „Crew Operations“ (com.snc.fsm_crew_scheduling)	Ordnen Sie obligatorische Kompetenzniveaus für eine Crew-Aufgabe Crews mit Service Desk-Mitarbeitern zu, die Kompetenzen auf dem erforderlichen Niveau haben.	Geskriptet	wm_crew
Übereinstimmende Crew-Kompetenzen **Hinweis:** Muss aktiviert sein Außendienst Plugin „Crew Operations“ (com.snc.fsm_crew_scheduling)	Ordnen Sie Crews den in der Arbeitsauftragsaufgabe aufgeführten Kompetenzen zu, und weisen Sie die Aufgabe dieser Crew zu.	Geskriptet	wm_crew

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
Passende Crew-Kompetenzen für Ressourcenanforderungen der Aufgabe **Hinweis:** Muss aktiviert sein Außendienst Plugin „Crew Operations“ (com.snc.fsm_crew_scheduling)	Ordnen Sie Crews den in den Ressourcenanforderungen aufgeführten Kompetenzen zu, und weisen Sie dieser Crew die Aufgabe mit diesen Ressourcenanforderungen zu.	Geskriptet	wm_crew
Entfernung der Crew zur Aufgabe **Hinweis:** Muss aktiviert sein Außendienst Plugin „Crew Operations“ (com.snc.fsm_crew_scheduling)	Wertet die Entfernung der Crew zum Aufgabenort aus.	Geskriptet	wm_crew

Im Rahmen der Auswahl der Übereinstimmungskriterien können Sie für jedes einzelne Kriterium die folgenden Einstellungen angeben:

- Rangfolge und Anzeigenutzung
- Rangfolgemethode
- Gewichtung der Rangfolge
- Schwellenwert
- aktiv/inaktiv

Rangfolge und Anzeigenutzung

Geben Sie im Feld **Verwenden für** an, wie das Übereinstimmungskriterium verwendet werden soll:

- Rangfolge und Anzeige: Verwenden Sie das Kriterium, um die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge zu bestimmen, und zeigen Sie sie in einer Spalte in der Workbench an.
- Nur Anzeige: Zeigt das Kriterium in einer Spalte in der Workbench an, verwendet es jedoch nicht zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge.
- Nur Rangfolge: Verwendet das Kriterium zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge, zeigt es jedoch nicht in der Workbench an.

Rangfolgemethode

Es gibt zwei Rangfolgemethoden:

- Mehr ist besser: Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird.
- Weniger ist besser: Beispielsweise sind weniger zugewiesene Fälle beim Bestimmen der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge besser.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gewichtung

Jedes Übereinstimmungskriterium hat eine zugewiesene Gewichtung. Standardmäßig haben die Übereinstimmungskriterien in der Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisungen** eine zugewiesene Gewichtung von 10. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen.

Schwellenwert

Ein Schwellenwert legt eine Mindestanforderung für ein Kriterium fest. Legen Sie beispielsweise den Schwellenwert für das Kriterium „Übereinstimmende Kompetenzen“ auf 3 fest, wenn Sie nur die Kundenservice-Mitarbeiter sehen möchten, die mindestens drei der erforderlichen Kompetenzen für eine Aufgabe haben. Legen Sie für die Verfügbarkeit den Schwellenwert auf die gewünschte Anzahl von Stunden fest, um nur die Kundenservice-Mitarbeiter anzuzeigen, die die Mindestanzahl an verfügbaren Arbeitsstunden haben. Sie können den Schwellenwert in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular festlegen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Schwellenwert** hinzu.

Aktiv/inaktiv

Der Übereinstimmungsregel können mehrere Übereinstimmungskriterien zugeordnet sein, die die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench bestimmen. Jedes einzelne Kriterium kann auf aktiv oder inaktiv gesetzt werden. Das Ändern dieser Einstellung wirkt sich unmittelbar auf die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge aus. Sie können diese Änderung in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular vornehmen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Aktiv** hinzu.

Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge berechnen

Die dynamische Planung addiert die Werte der Übereinstimmungskriterien und ihrer jeweiligen Gewichtungen und verwendet diese Werte, um die Gesamtrangfolge der Service Desk-Mitarbeiter zu bestimmen.

1. Berechnen Sie eine Zahl für jedes Kriterium.
2. Multiplizieren Sie diese Zahl mit der Gewichtung des Kriteriums.
3. Dividieren Sie das Ergebnis durch die Summe aller Kriterien.
4. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Kriterium, und fügen Sie die Ergebnisse hinzu.

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Rangfolge für einen Kundenservice-Mitarbeiter mit diesen Übereinstimmungskriterien-Werten bestimmt wird:

- Übereinstimmende Kompetenzen mit Support für obligatorische Kompetenzen: 5/6
- Verfügbarkeit heute: 7 Stunden
- Zugewiesene Fälle: 2

Berechnungen:

- **Übereinstimmende Fähigkeiten**: `2/3 = 0,666` (3 ist die maximale Anzahl der Fähigkeiten)
- **Verfügbarkeit heute**: `7/8 = 0,875` (8 ist die maximale Anzahl von Stunden)
- **Zugewiesene Fälle**: `2/26 = 0,0769` (26 ist die Gesamtzahl der Aufgaben in der Tabelle)
- **Gewichtung**: Jedes Übereinstimmungskriterium hat die gleiche Gewichtung von 10.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Diese Berechnung wird für jeden Kundenservice-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe ausgeführt. Kundenservice-Mitarbeiter werden basierend auf dem Wert dieser Berechnung bewertet, wobei die höchste Zahl die höchste Rangfolge erhält.

Regel für Aufgabenreihenfolge erstellen

Erstellen Sie eine Aufgabenreihenfolgeregel für die dynamische Planung, um Aufgaben zu priorisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Regeln für Aufgabenreihenfolge:

- Die dynamische Planung verwendet Regeln zur Aufgabenreihenfolge, um die Reihenfolge der Aufgaben zu bestimmen.
- Sie können mehrere Regeln erstellen, um die Reihenfolge von Aufgaben zu definieren.
- Die Regeln werden basierend auf den Werten im Feld Ausführungsreihenfolge ausgewertet.

Funktionsweise von Regeln für Aufgabenreihenfolge:

- Die Regel mit dem niedrigsten Wert bestimmt die anfängliche Aufgabenreihenfolge. Sie können beispielsweise eine Regel erstellen, um Aufgaben basierend auf ihrer Priorität (P1, P2, P3 usw.) zu sortieren.
- Die Regel mit dem nächstniedrigsten Wert bestimmt die Reihenfolge innerhalb einer Teilmenge von Aufgaben. Sie können beispielsweise alle P1-Aufgaben nach ihrem SLA-Fälligkeitsdatum sortieren.
- Regeln werden in der Ausführungsreihenfolge ausgewertet. Nur wenn die Aufgabenwerte gleich sind, wird zur nächsten Regel gewechselt.

Aufgabenabhängigkeiten: Aufgabenabhängigkeiten können Aufgabenreihenfolgeregeln überschreiben.

- Wenn für eine Aufgabe nachgelagerte Aufgaben vorhanden sind, kann die Zuweisung nicht aufgehoben werden.
- Wenn eine vorgelagerte Aufgabe neu zugewiesen wird und eine nachgelagerte Aufgabe zugewiesen wird, wird die vorgelagerte Aufgabe geplant, bevor die nachgelagerte Aufgabe startet.
- Wenn die Zuweisung einer vorgelagerten Aufgabe aufgehoben wird, bleibt die Zuweisung der nachgelagerten Aufgabe aufgehoben.
- Wenn eine vorgelagerte Aufgabe zugewiesen ist, wartet die nachgelagerte Aufgabe, bis die vorgelagerte Aufgabe abgeschlossen ist.
- Wenn eine vorgelagerte Aufgabe eine niedrigere Priorität hat, wartet die nachgelagerte Aufgabe, bis die vorgelagerte Aufgabe zugewiesen wird.

Arten von Regeln für Aufgabenreihenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einfache Regel
  - Sortiert Aufgaben basierend auf einem ausgewählten Feld aus der Aufgabentabelle.
  - Wählen Sie entweder aufsteigende oder absteigende Sortierreihenfolge aus.
- Erweiterte Regel
  - Sortiert Aufgaben basierend auf der Auswahl aus zwei nicht zugehörigen Tabellen.
  - Ein Referenzfeld ist erforderlich, um die Aufgabentabelle und eine andere Tabelle zu verbinden. Sie können Arbeitsauftragsaufgaben beispielsweise anhand der in der Aufgaben-SLA-Tabelle gespeicherten SLAs sortieren.

Prioritätsbasierte Sortierregeln: Die dynamische Planung bietet zwei prioritätsbasierte Sortierregeln.

- Arbeitsauftragsaufgabe: Diese Regel verwendet das Feld Priorität im Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe und die Sortierreihenfolge von A bis Z, um die Reihenfolge der zu planenden Aufgaben zu bestimmen. Ausführungsreihenfolge 100.
- Arbeitsauftrag: Diese Regel verwendet das Feld Priorität im Arbeitsauftragsdatensatz und die Sortierreihenfolge von A bis Z, um die Reihenfolge der zu planenden Aufgaben zu bestimmen. Ausführungsreihenfolge 200.

Anwendungsfälle und Szenarien:

- Gesundheitswesen: Eine erweiterte Regel könnte Gerätewartungsaufgaben basierend auf der Relevanz von medizinischen Geräten priorisieren.
- Produktion: Eine einfache Regel kann Aufgaben basierend auf den Ausfallkosten pro Stunde für Maschinen priorisieren.
- Einzelhandel: Mit erweiterten Regeln können Aufgaben nach Besucherdaten im Store sortiert werden, um sicherzustellen, dass Standorte mit hohem Datenverkehr zuerst bedient werden.
- Dienstprogramme: Einfache Regeln können Aufgaben basierend auf Notfallstufen priorisieren, z. B. Stromausfälle, die kritische Infrastrukturen betreffen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Regel für Aufgabenreihenfolge** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Regel für Aufgabenreihenfolge“ nach Bedarf aus.

Formular „Regel für Aufgabenreihenfolge“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Regel für die Aufgabenreihenfolge.
Ausführungsreihenfolge	Geben Sie die Reihenfolge an, in der diese Regel ausgewertet werden soll. Die Regel mit dem niedrigsten Wert bestimmt die anfängliche Aufgabenreihenfolge.
Dynamische Planungskonfiguration	Wählen Sie die dynamische Planungskonfiguration aus, für die diese Sortierregel gilt.
Erweitert	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie eine erweiterte Regel für die Aufgabenreihenfolge erstellen möchten. Dadurch werden zusätzliche Felder angezeigt.
Sortiertabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die zu sortierenden Aufgaben enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Sortierfeld	Wählen Sie das Feld aus, anhand dessen die Aufgaben sortiert werden.
Sortierreihenfolge	Wählen Sie die gewünschte Sortierreihenfolge aus, entweder aufsteigend (a bis z) oder absteigend (z bis a).
Aufgabenfeld	Geben Sie das Feld an, nach dem die Aufgaben sortiert werden.
Aufgabentabelle	Für eine erweiterte Sortierregel zeigt dieses Feld die Tabelle an, die die zu sortierenden Aufgaben enthält.
Anschlussaufgabenfeld	Wählen Sie das Feld aus, das eine Beziehung zwischen zwei nicht zugehörigen Tabellen herstellt.
Aggregatfunktion	Wählen Sie die anzuwendende Aggregatfunktion, wenn für eine Aufgabe mehrere Zeilen vorhanden sind. Beispiel: MIN, MAX, ANZAHL, SUMME.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Regel für Aufgabenreihenfolge wird erstellt und bestimmt die Reihenfolge, in der Aufgaben für die dynamische Planung basierend auf den angegebenen Kriterien priorisiert werden.

Nächste Maßnahme
Einschränkung der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen erstellen

Einschränkung der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen erstellen

Definieren Sie Einschränkungen, die verhindern, dass die Zuweisung einer Aufgabe aufgehoben wird, auch wenn sie gemäß den Regeln für die Aufgabenreihenfolge von geringerer Bedeutung ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die dynamische Planung bietet drei vordefinierte Einschränkungen beim Aufheben von Zuweisungen:
  1. Aufgabe mit Nachfolge: Verhindert die Aufhebung der Zuweisung, wenn die Aufgabe nachgelagerte Aufgaben hat.
  2. Würde SLA in den nächsten 5 Stunden verletzen: Verhindert die Aufhebung der Zuweisung, wenn das Aufgaben-SLA innerhalb von fünf Stunden abläuft.
  3. Beschafftes Teil: Verhindert die Aufhebung der Zuweisung, wenn mindestens ein Teil, das für die Aufgabe erforderlich ist, bereits bezogen wurde.
- Wenn Sie die Option zum Aufheben der Zuweisung aktivieren, kann die dynamische Planung die Zuweisung einer Aufgabe aufheben, um die Zuweisung einer wichtigeren Aufgabe abzuschließen. Die Option zum Aufheben von Zuweisungen ist als Kontrollkästchen im Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe für die Konfiguration der dynamischen Zeitplanung verfügbar (Außendienst > Verwaltung der dynamischen Zeitplanung > Konfiguration).
- Die Wichtigkeit der Aufgabe wird durch Regeln für die Aufgabenreihenfolge bestimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn eine nicht zugewiesene Aufgabe nachgelagerte Aufgaben aufweist, wird auch die Zuweisung der nachgelagerten Aufgaben aufgehoben, und diese werden der Warteschlange hinzugefügt.
- Aufgabenzuweisungen und Abhängigkeiten werden korrekt gehandhabt, solange Reihenfolgeregeln nicht mit Aufgabenabhängigkeiten in Konflikt stehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Einschränkungen beim Aufheben von Zuweisungen** auf **Neu**.
3. Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld **Einschränkung**.
4. Klicken Sie in der Liste „Einschränkungen“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Einschränkung“ nach Bedarf aus.

Formular „Einschränkung“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Einschränkung.
Aufgabentabelle	Wählen Sie die Aufgabentabelle aus, für die diese Einschränkung gilt.
Typ	Wählen Sie den Typ der Einschränkung aus. ○ **Einfach**: Definieren Sie eine einfache Einschränkung, indem Sie eine Tabelle, ein Aufgabenfeld und mindestens eine Filterbedingung auswählen. ○ **Erweitert**: Definieren Sie eine erweiterte Einschränkung, indem Sie ein Skript erstellen.
Einschränkungstabelle	Geben Sie die Tabelle an, die zum Definieren der Einschränkung für eine Aufgabe verwendet wird.
Aufgabenfeld	Wählen Sie das Aufgabenfeld aus, für das diese Einschränkung gilt.
Einschränkungsbedingung	Wenn diese Bedingung auf „wahr“ gesetzt ist, verhindert sie die Neuzuweisung oder Aufhebung der Zuweisung von Aufgaben.
Einschränkungsskript	Wenn Sie eine erweiterte Einschränkung verwenden, erstellen Sie ein Skript, um die Einschränkungsdetails zu definieren.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Sie kehren in das Formular „Einschränkung beim Aufheben von Zuweisungen“ zurück.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Bringt Sie zum Konfigurationsformular zurück. Die Einschränkung wird der zugehörigen Liste **Einschränkungen beim Aufheben von Zuweisungen** hinzugefügt.

Ergebnisse

Die Einschränkung beim Aufheben von Zuweisungen wird erstellt und der Konfiguration hinzugefügt. Diese Einschränkung verhindert das Aufheben der Zuweisung von Aufgaben basierend auf den angegebenen Bedingungen und stellt sicher, dass die Zuweisung von Aufgaben nicht aufgehoben wird, auch wenn sie gemäß den Regeln für die Aufgabenreihenfolge eine geringere Bedeutung haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Konfiguration der dynamischen Planung validieren.

Konfiguration der dynamischen Planung validieren

Validiert eine dynamische Planungskonfiguration, und stellt sicher, dass sie wie vorgesehen funktioniert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.
2. Wählen Sie **Konfiguration validieren aus**.

Ergebnisse

Wenn die Konfiguration gültig ist, wird oben im Formular „Konfiguration der dynamischen Planung“ eine Informationsmeldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Dynamische Zeitplanung

Beispiel: Konfigurieren Sie die dynamische Planung, um Aufgaben bevorzugte Techniker zuzuweisen

Fügen Sie für die Aufgabenplanung dynamische Filter hinzu, um sicherzustellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden, die von Kunden bevorzugt werden. Sie können die bevorzugten Außendienst Mitarbeiter Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen, damit der richtige Techniker der Aufgabe zugewiesen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Konfiguration**.
2. Wählen **Sie Dynamische Planungskonfiguration der Arbeitsauftragsaufgabe aus**.
3. **Fügen** Sie auf der Registerkarte Aufgabenfilter das Kriterium Bevorzugte und sekundäre **Techniker priorisieren** und **Bevorzugte und sekundäre Techniker**einstufen den Aufgabenfiltern hinzu. Informationen zum Hinzufügen von Kriterien zu einem Aufgabenfilter finden Sie unter Erstellen Sie einen Aufgabenfilter für die dynamische Planung
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Bevorzugte Außendienstmitarbeiter Aufgaben zuweisen

Beispiel: Konfigurieren Sie die dynamische Planung, um ausgeschlossene Techniker zu ignorieren

Fügen Sie dynamische Aufgabenplanungsfilter hinzu, um sicherzustellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben nicht Mitarbeitern zugewiesen werden, die vom Kunden-Account ausgeschlossen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die dynamische Planung als Zuweisungsmethode für Aufgaben ausgewählt ist.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einsatzplaner oder Manager können Ausschlüsse jederzeit überschreiben, indem sie ausgeschlossenen Technikern Arbeitsauftragsaufgaben manuell zuweisen. Eine Warnmeldung weist darauf hin, dass die Arbeitsauftragsaufgabe einem ausgeschlossenen Mitarbeiter zugewiesen wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Konfiguration**.
2. Wählen **Sie Dynamische Planungskonfiguration der Arbeitsauftragsaufgabe aus**.
3. Fügen Sie auf der Registerkarte **Aufgabenfilter** den Aufgabenfiltern das Kriterium **Ausgeschlossenen Techniker ignorieren** hinzu.
   Informationen zum Hinzufügen von Kriterien zu einem Aufgabenfilter finden Sie unter Erstellen Sie einen Aufgabenfilter für die dynamische Planung
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Mit den Übereinstimmungskriterien für die dynamische Planung werden die ausgeschlossenen Mitarbeiter aus einem bestimmten Account herausgefiltert, wenn die Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe einer der folgenden Methoden zugewiesen werden:
   - Automatische Zuweisung
   - Verwalten von -Terminen in Außendienst-Management

Zugehörige Informationen

Field Service Management zur Verwendung der dynamischen Zeitplanung konfigurieren

Aufgabenfilter erstellen

Außendienstmitarbeiter von der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben ausschließen

Intelligente Aufgabenempfehlungen einrichten

Richten Sie intelligente Aufgabenempfehlungen ein, um Service Desk-Mitarbeitern auf Grundlage definierter Richtlinien und Filterbedingungen effizient Aufgaben zu empfehlen. Legen Sie die Anwendungen fest, über die Sie auf Aufgabenempfehlungen zugreifen können.

Konfiguration – Übersicht

Als Administrator können Sie intelligente Aufgabenempfehlungen wie folgt einrichten:

- Erstellen Sie eine Richtlinie, die bestimmt, ob dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe empfohlen werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Richtlinien für Aufgabenempfehlung.
- Ordnen Sie die Richtlinie Anwendungen zu, damit Einsatzplaner oder Service Desk-Mitarbeiter über die zugeordneten Anwendungen auf die Funktion für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabenempfehlungen zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Anwendungen den Richtlinien für intelligente Aufgabenempfehlung zu.

- Definieren Sie optionale Empfehlungskriterien, damit die am besten geeigneten Aufgaben empfohlen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Empfehlungskriterien.

Hinweis:

- Die optionalen Empfehlungskriterien sind in Filterungsbeschränkungen und Rangfolgekriterien unterteilt. Weitere Informationen finden Sie unter Vordefinierte Empfehlungskriterien.
  - Filterbeschränkungen filtern Aufgaben heraus, die die definierten Einschränkungen nicht erfüllen.
  - Rangfolgekriterien bewerten die Aufgaben und vergeben eine entsprechende Punktzahl.
- Anwenderdefinierte Empfehlungskriterien werden durch Skripteinbindungen definiert. Weitere Informationen finden Sie unter Bereitstellung eines Skripts für anwenderdefinierte Aufgabenempfehlungskriterien.

Intelligente Aufgabenempfehlung aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „ Intelligente Aufgabenempfehlung“ (com.snc_task_recommendations)für Außendienst-Management , wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Außendienst Die Funktion „Intelligente Aufgabenempfehlung“ erfordert die folgenden Plugins:

- Intelligente Aufgabenempfehlung (com.snc_task_recommendations): Stellt grundlegende Skripts, Konfigurationen und Standarderweiterungspunkte für das Framework für Aufgabenempfehlungen bereit.
- Außendienst-Management Intelligente Aufgabenempfehlungen (com.snc.fsm_task_recommendations): Stellt eine spezifische Implementierung und Konfiguration für Außendienst-Managementbereit, einschließlich Standardfilterbeschränkungen, Rangfolgekriterien und Erweiterungspunkten für Außendienst-Management.

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Außendienst-Management“ aktiviert ist, bevor Sie Außendienst Intelligente Aufgabenempfehlunginstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „ Außendienst Crew Operations “ (com.snc.fsm_crew_scheduling) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

4. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Erstellen Sie Richtlinien für Aufgabenempfehlung

Erstellen Sie Richtlinien, um die besten verfügbaren Arbeitsauftragsaufgaben für Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage der angegebenen Regeln und Bedingungen zu empfehlen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die standardmäßige Standard-Aufgabenempfehlungsrichtlinie verwenden oder eine neue Richtlinie erstellen. In den folgenden Schritten wird erläutert, wie Sie eine Richtlinie erstellen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Verwaltung von Aufgabenempfehlungen** > **Richtlinien für Aufgabenempfehlung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Richtlinie für Aufgabenempfehlung

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename der Richtlinie für Aufgabenempfehlung.
Name	Name der in der Tabelle „wm_task“ gespeicherten Richtlinie für Aufgabenempfehlung.
Tabelle	Aufgabentabelle, die für die Empfehlungsrichtlinie ausgewählt ist.
Gilt für	Anwendungen, die für die Richtlinie unterstützt werden.
Anwendungsmodul	Anwendungsmodul, unter dem die Richtlinie vorhanden ist.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Richtlinie bei der Empfehlung von Arbeitsauftragsaufgaben berücksichtigt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Fügen** Sie im Feld Abfragebedingung Filterbedingungen hinzu, um Aufgaben zu empfehlen.

   a. Um einem Service Desk-Mitarbeiter die am besten übereinstimmenden Aufgaben im Status Ausstehende Disposition zu empfehlen, klicken Sie auf **Filterbedingung hinzufügen**, und erstellen Sie die Bedingung.
   Beispiel: **[Status] [ist] [Ausstehende Lieferung] UND [Aktiv] [ist] [wahr]**.

   b. Um einen alternativen Bedingungssatz auf die Abfrage anzuwenden, klicken Sie auf **„Oder"-Klausel** hinzufügen, und fügen Sie Bedingungen für den zweiten Satz hinzu.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Empfehlungsrichtlinie wurde erfolgreich erstellt. Die Richtlinie enthält die zugehörigen Listen Filtereinschränkungen und Rangfolgekriterien.

Nächste Maßnahme
Sie können optionale Filterbeschränkungen und Rangfolgekriterien anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Filtereinschränkung oder ein Rangfolgekriterium für eine Aufgabenempfehlungsrichtlinie.

Erstellen Sie eine Filtereinschränkung oder ein Rangfolgekriterium für eine Aufgabenempfehlungsrichtlinie

Definieren Sie Filterungsbeschränkungen oder Rangfolgekriterien für eine Aufgabenempfehlungsrichtlinie. Filtern Sie die am besten übereinstimmenden Aufgaben für den Service Desk-Mitarbeiter basierend auf den Filterreihenfolgeregeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Verwaltung von Aufgabenempfehlungen** > **Richtlinien für Aufgabenempfehlung**.
2. Öffnen Sie eine Richtlinie aus der Liste.
3. Um entweder eine Filtereinschränkung oder ein Rangfolgekriterium zu erstellen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Filtereinschränkung zu erstellen, klicken Sie in der zugehörigen Liste Filtereinschränkungen auf **Neu**.
   - Um ein Einstufungskriterium zu erstellen, klicken Sie in der zugehörigen Liste Rangfolgekriterien auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Richtlinie zu Aufgabenempfehlung – Zugehörige Kriterien".

Feld	Beschreibung
Richtlinie für Aufgabenempfehlung	Name der Richtlinie für Aufgabenempfehlung, für die Sie die Kriterien definieren.
Empfehlungskriterien	Empfehlungskriterien, für die dieses Kriterium als Eingabe fungiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bestellung	Reihenfolge, in der diese Kriterien ausgewertet werden.
Anwendung	Name der Anwendung.
Gewichtung	Gewichtung für die Filterungsbeschränkung. Weisen Sie den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zu.
Rangfolgemethode	Methode für die Rangfolge der Kriterien. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Mehr ist besser:** Beim Festlegen der Rangliste ist ein höherer Wert besser. Beispielsweise ist die Verfügbarkeit von mehr Kompetenzen besser, wenn die Aufgabenrangfolge bestimmt wird. ○ **Weniger ist besser:** Beim Festlegen der Rangliste ist ein niedrigerer Wert besser. Beispielsweise ist eine kürzere Reisezeit besser, wenn die Aufgabenrangfolge bestimmt wird.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das richtlinienbezogene Kriterium für die Aufgabenempfehlung wurde erfolgreich erstellt. Das Kriterium wird der entsprechenden zugehörigen Liste hinzugefügt: Filtereinschränkung oder Rangfolgekriterien.

Ordnen Sie Anwendungen den Richtlinien für intelligente Aufgabenempfehlung zu

Ordnen Sie Anwendungen den Richtlinien für Aufgabenempfehlungen zu. Stellen Sie Zugriff auf diese Richtlinien innerhalb dieser Anwendungen bereit.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig sind Dispatcher-Arbeitsbereich und Mobile einer Richtlinie für Aufgabenempfehlung zugeordnet.

Prozedur
1. Navigieren zu **Außendienst** > **Verwaltung von Aufgabenempfehlungen** > **Anwendbarkeiten von Aufgabenempfehlungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Anwendbarkeit von Aufgabenempfehlungen

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename der empfohlenen Anwendung.
Name	Name der empfohlenen Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Aufgabentabelle, die für die Empfehlungsrichtlinie ausgewählt ist.
Anwendungsmodul	Modul der Anwendung. Dieses Feld wird automatisch auf **Außendienst-Management**festgelegt.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Anwendung bei der Empfehlung von Arbeitsauftragsaufgaben berücksichtigt werden kann.
Standardmäßige Richtlinie für Aufgabenempfehlung	Die standardmäßige Richtlinie für Aufgabenempfehlung für diese Anwendung.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Weisen Sie sich selbst Aufgaben basierend auf der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Erstellen Sie anwenderdefinierte Empfehlungskriterien

Definieren Sie Empfehlungskriterien, anhand derer Richtlinien Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter einordnen oder bewerten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige vordefinierte Empfehlungskriterien werden für Sie bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter Vordefinierte Empfehlungskriterien.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung von Aufgabenempfehlungen** > **Empfehlungskriterien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Empfehlungskriterien

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename des Empfehlungskriteriums.
Name	Name des Empfehlungskriteriums.
Vorab abgerufene Tabelle	Die für das Empfehlungskriterium ausgewählte vorab abgerufene Tabelle.
Vorab abgerufene Felder	Unterstützende vorab abgerufene Felder aus der vorab abgerufenen Tabelle.
Typ	Typ des Kriteriums, entweder Filter oder Rang.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Die Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Anwendungsmodul	Der Standardwert ist Außendienst-Management.

4. **Geben** Sie im Feld Skript das Skript ein, das Sie ausführen möchten, wenn Sie dem Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben empfehlen.

   Example
   Das folgende Skript berechnet beispielsweise die Entfernung zwischen dem aktuellen Standort des Außendienstmitarbeiters und dem Aufgabenstandort.

   ```
   var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
   var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
   ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance
    from task");
   ```

   Informationen zu anwenderdefinierten Skriptanforderungen finden Sie unter Bereitstellung eines Skripts für anwenderdefinierte Aufgabenempfehlungskriterien.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das Empfehlungskriterium wurde erfolgreich erstellt und basierend auf dem ausgewählten Typ entweder in die Gruppe „Filterbeschränkungen“ oder „Rangfolgekriterien“ einsortiert.

Bereitstellung eines Skripts für anwenderdefinierte Aufgabenempfehlungskriterien

Richtlinien zum Erstellen von Skripts in Empfehlungskriterien für eine Richtlinie für intelligente Aufgabenempfehlung.

Rückgabeobjekt für Anpassungsskript

Ihr Skript sollte ein JavaScript-Objekt in folgender Mindestform zurückgeben:

```
{
 "<task sys_id1>":
  {
   "rating": <rating1>
  },
 "<task sys_id2>":
  {
   "rating": <rating2>
  },
 ...
}
```

Legen Sie für Filterbeschränkungen die Bewertung der Rückgabeobjekte auf eins fest, um das Filterbeschränkungsergebnis der Empfehlungskriterien mithilfe von `sn_task_recommend.TaskRecommendationUtil.setRatingToOne(Ihr Objekt)` zu vereinheitlichen. Methode.

Um das Bewertungsergebnis der Rangfolgekriterien zu normalisieren, sollte das zurückgegebene JavaScript-Objekt Normalisierungsinformationen enthalten.

```
{
  "<task <sys_id1>":
    {
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        "rating": <rating1>,
        "normalizationData":
          {
            "numerator": <numerator value1>,
            "denominator": <denominator value1>
          }
      },
   "<task <sys_id2>":
      {
        "rating": <rating2>,
        "normalizationData":
          {
            "numerator": <numerator value2>,
            "denominator": <denominator value2>
          }
      },
   ...
}
```

Für Rangfolgekriterien kann das Rückgabeobjekt Daten für die endgültige Normalisierung enthalten.

Hinweis:
Wenn Ihre Skripts Normalisierungsdaten enthalten, können Sie auf die standardmäßigen Skripteinbindungen in den vordefinierten Empfehlungskriterien verweisen:

- Die Filtereinschränkung Aufgaben ausschließen zu: `sn_fsm_task_rec.TaskRecommendationDistanceRuleProcessor`
- Die Rangfolgekriterien Entfernung zur Aufgabe: `rankTaskOnDistance()`

Anwenderdefiniertes Skript in Empfehlungskriterien

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie ein Skript für die Empfehlungskriterien schreiben.

```
var customizedScript = <your-script>;
var customizedResult = customizedScript.<your-method>();
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(customizedResult,
 "<customized-rule>");
```

Die folgende Beispielkonfiguration bietet eine Filtereinschränkung des Typs „Abstand von Aufgabe“.

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance from
 task");
```

Hinweis:
Ersetzen Sie das Anwendungsstichwort `ruleResult` für Aufgabenempfehlung im Skript nicht durch andere Wörter. Andernfalls kann die Anwendung das Ergebnis der Regelausführung nicht verarbeiten.

Routenoptimierung konfigurieren

Die Routenoptimierung ist für die Verbesserung der Ressourcenzuteilung im Außendienst-Management von entscheidender Bedeutung. Es ordnet Aufgaben strategisch neu an, um die Reisezeit der Außendienstmitarbeiter zu verkürzen und sowohl die Produktivität als auch den Kundenservice zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Gehen Sie zum Einrichten der Routenoptimierung wie folgt vor:

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list** > **sn_fsm_disp_wkspc.enable_optimize_route** und legen Sie den Wert auf „true“ fest. Dadurch wird die Routenoptimierung aktiviert, und im Dispatcher-Arbeitsbereich wird die Option **Route optimieren** angezeigt.
2. Um die Funktionen zur Routenoptimierung im Dispatcher-Arbeitsbereich zu verwenden, gehen Sie wie folgt vor:
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs** und stellen Sie sicher, dass alle Konfigurationen innerhalb des Anwendungsbereichs „Field Service Management Configurable Dispatcher Workspace“ vorgenommen werden.
   - Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft `sn_fsm_disp_wrkspc.enable_optimize_route` aktiviert ist.
   - Um Aufgabenpakete zu optimieren, aktivieren Sie die Eigenschaft Routenoptimierung für Pakete (work.management.traval.calculation.bundle_route_optimization).

Routenoptimierungsmodi verstehen

Die Routenoptimierung wird in drei verschiedenen Modi ausgeführt, die jeweils auf bestimmte Szenarien ausgelegt sind:

1. Innerhalb von Schichten optimieren: Ordnet Aufgaben innerhalb der Schicht eines einzelnen Service Desk-Mitarbeiters neu an, um die Reisezeit zu minimieren und gleichzeitig Aufgabenzeitfenster, geplante Pausen und gesperrte Aufgaben zu berücksichtigen.
2. In Überstunden verlängern: Passt Aufgaben an, wenn ein Mitarbeiter verspätet ist, und lässt Überstunden zu, um die Erledigung der Aufgabe sicherzustellen.
3. Bei Überstunden abbrechen: Versucht, die Route zu optimieren, bricht den Vorgang jedoch ab, wenn dies zu einer Überschreitung der zulässigen Überstunden führen würde.

Zusätzliche Optionen werden konfiguriert

Verbessern Sie die Routenoptimierung mit den folgenden Konfigurationsoptionen:

1. Aufgabeneinschränkungen: Stellt sicher, dass alle Aufgaben innerhalb ihres Start-/Endzeitfensters bleiben (für isFixedWindow = wahr) und vermeidet das Verschieben gesperrter Aufgaben.
2. Pausen und Ereignisse: Zeitplanoptimierungen für geplante Pausen oder persönliche Ereignisse.
3. Schätzungen der Reisezeit: Wählen Sie zwischen der Verwendung einer Maps API für genaue Reisezeit oder Schätzungen der Luftlinie für schnellere Berechnungen. Richten Sie den Maps API-Schlüssel ein, wenn Sie sich dafür entscheiden.

Systemeigenschaften anpassen

Passen Sie die Routenoptimierung an, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen, indem Sie die folgenden Eigenschaften konfigurieren:

1. Zeitpuffer von Aufgabe zu Aufgabe: Fügen Sie zwischen Aufgaben einen Puffer mit zusätzlichen Minuten hinzu, um unerwartete Verzögerungen zu berücksichtigen.
2. Reisezeitberechnung: Wählen Sie basierend auf Ihren Genauigkeitsanforderungen zwischen Maps API und linearen Schätzungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Standardarbeitszeiten: Definieren Sie Start- und Endzeiten für Service Desk-Mitarbeiter ohne festen Zeitplan.
4. Reisezeitanpassungen: Passen Sie Reisezeiten an, indem Sie Prozentsätze hinzufügen, um Ungewissheiten wie Hauptverkehrszeiten zu berücksichtigen.
5. Spitzenzeiten-Timings: Geben Sie die Spitzenzeiten am Morgen und am Abend an.
6. Option für gebührenpflichtige Straßen: Legen Sie fest, ob gebührenpflichtige Straßen in die Routenplanung einbezogen werden sollen.

Schwellenwerte für Aufgabenvolumen verwalten

Das Verhalten der Routenoptimierung wird basierend auf der Anzahl der Aufgaben angepasst:

- Unter 15 Aufgaben: Die vollständige Routenoptimierung wird unter Berücksichtigung aller Aufgaben und Reisen durchgeführt.
- Über 200 Aufgaben: Das automatische Routing schlägt fehl, und eine Fehlermeldung wird angezeigt.
- Teilweise Weiterleitung: Wenn nicht alle Aufgaben berücksichtigt werden können, wird eine kleinere Teilmenge optimiert, und die verbleibenden Aufgaben werden auf die ausstehende Zuteilung zurückgesetzt.

Regelmäßige Aufgabe

Die Aufgabe „Aufgabenweiterleitung optimieren“ wird täglich um 3:00 Uhr Systemzeit ausgeführt. Passen Sie diesen Zeitplan an Ihre Zeitzone oder Betriebsanforderungen an.

Nicht anpassbare Client-Skripts

Client-Skripts für die Routenoptimierung sind voroptimiert und werden innerhalb von 4 bis 6 Sekunden ausgeführt. Diese Skripts dürfen nicht angepasst werden, um eine optimale Leistung sicherzustellen.

Zusätzliche Konfigurationsoptionen für die Zeitplanung

Optimieren Sie die Ressourcenzuteilung, und stellen Sie eine rechtzeitige Servicebereitstellung mit den erweiterten Planungs- und Einsatzplanungsfunktionen sicher, die auf die Verwaltung der Auslastung der Techniker und die Priorisierung von Aufgaben mit hoher Priorität ausgelegt sind.

Aufgabenbündelung konfigurieren

Bündeln Sie Arbeitsauftragsaufgaben, um ähnliche Aufgaben zusammenzuhalten.

Außendienst Mit der Aufgabenbündelung können Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgabenpakete erstellen, zuweisen und verwalten. Aufgabenpakete sind Gruppen von Arbeitsauftragsaufgaben. Aufgabenpakete funktionieren ähnlich wie Arbeitsauftragsaufgaben und können auf die gleiche Weise dynamisch geplant oder Routen optimiert werden.

Dynamische Aufgabenbündelung

Administratoren können Richtlinien und Regeln für die dynamische Bündelung konfigurieren, um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zu bündeln. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Aufgabenbündelung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivierung

Informationen zum Aktivieren des Plugins „ Außendienst Task Bündelung“ (com.snc.fsm_task_bundle) finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Aufgabenbündelung.

Komponenten

Eine detaillierte Liste der durch die Aufgabenbündelung Außendienst hinzugefügten Komponenten finden Sie unter Außendienst Komponenten der Aufgabenbündelung.

Aktivieren Sie Außendienst Aufgabenbündelung

Aktivieren Sie das Aufgabenbündelungs-Plugin (com.snc.fsm_task_bundle) für Außendienst-Management, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Möglichkeit, Arbeitsauftragsaufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich zu bündeln, wird mit Außendienst Aufgabenbündelung installiert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Außendienst Task Bündelung (com.snc.fsm_task_bundle) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Dynamische Aufgabenbündelung

Sie können Richtlinien und Regeln erstellen, um Aufgaben automatisch mit Außendienst Task Bündelung zu bündeln.

Mit der dynamischen Aufgabenbündelung können Administratoren Richtlinien und Regeln erstellen, um Aufgaben automatisch nach anwenderdefinierten Kriterien zu bündeln.

Informationen zu den mit Außendienst Task Bündelung installierten Richtlinien und Regeln finden Sie unter Außendienst Komponenten der Aufgabenbündelung.

Richtlinien

Richtlinien geben vor, wie viele Arbeitsauftragsaufgaben pro Paket gruppiert werden sollen und welche maximale Dauer die Pakete haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Richtlinie besteht aus mehreren Regeln. Für Richtlinien gelten die folgenden Einschränkungen:

- Mindestens zwei Datensätze pro Bündel.
- Maximal 200 Datensätze pro Paket.
- Keine Begrenzung für Regeln pro Richtlinie.
- Richtlinien müssen Regeln enthalten, um ausgeführt werden zu können.
- Richtlinien müssen Qualifizierer aufweisen, um ausgeführt werden zu können.

Qualifizierer

Qualifizierer bestimmen, welche Arbeitsauftragsaufgaben gebündelt werden sollen. Standardmäßig basieren Qualifizierer auf Zuweisungsgruppen. Wenn Außendienst Gebietsplanung aktiv ist, basieren Qualifizierer auf Gebieten.

Für Qualifizierer gelten die folgenden Einschränkungen:

- Qualifiziererdatensätze können jeweils nur einen Qualifiziertyp enthalten.
- Keine doppelten Qualifizierer pro Richtlinie aktiviert.

Bedingungen

Regeln geben die Parameter an, für die Arbeitsauftragsaufgaben gebündelt werden sollen.

Eine Regel kann nur einer Richtlinie zugewiesen werden. Regeln gelten nur, wenn Aufgaben die folgenden Bedingungen erfüllen:

- befinden sich im Status **Entwurf**
- Sind nicht in einem Paket enthalten
- Sind selbst kein Bündel
- Sind keine Lieferantenaufgabe
- Keine Zugriffszeiten
- Benötigt keine Crew
- Sie haben kein festes Fenster
- Sie haben keine Teilaufgaben oder abhängigen Aufgaben

Dynamische Planung und dynamische Bündelung

Administratoren können die Eigenschaft **Dynamische Bündelung vor dynamischer Planung**(*com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling*) aktivieren, um sicherzustellen, dass Pakete vor der dynamischen Planung generiert werden.

Erstellen Sie eine Richtlinie für die Aufgabenbündelung

Erstellen Sie eine Richtlinie zur Aufgabenbündelung, um verschiedene Regeln für die dynamische Bündelung von Aufgaben mit Außendienst Aufgabenbündelung anzuwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Richtlinien zur Aufgabenbündelung sind Gruppen von Regeln, die vorschreiben, wie Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der dynamischen Bündelung gebündelt werden. Richtlinien

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können so konfiguriert werden, dass sie einen minimalen und maximalen Datensatzbereich sowie eine maximale Dauer pro Paket festlegen. Durch die dynamische Bündelung generierte Pakete dürfen 200 Arbeitsauftragsaufgaben nicht überschreiten. Richtlinien müssen einen oder mehrere Qualifizierer aufweisen, um ausgeführt zu werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Bündelung** > **Richtlinien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Richtlinie zur Aufgabengruppierung“ die Felder aus.

Formular „Richtlinie zur Aufgabengruppierung“.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Richtlinie
Aufgabentyp	Aufgabentyptabelle, die auf die Regeln in dieser Richtlinie angewendet werden soll.
Bestellung	Reihenfolge, in der diese Richtlinie im Vergleich zu anderen Richtlinien auf eine Aufgabe angewendet wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Richtlinie.
Sortieren nach	Bestimmt, wie Teilaufgaben vor dem Bündeln sortiert werden.
Mindestanzahl von Datensätzen	Die Mindestanzahl der pro Paket aktivierten Datensätze.
Maximale Anzahl von Datensätzen	Die maximale Anzahl der pro Paket aktivierten Datensätze.
Feld „Dauer“	Der Dauertyp, auf den diese Richtlinie abzielen soll.
Maximale Dauer	Die maximale Dauer pro von dieser Richtlinie erstelltem Aufgabenpaket.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Richtlinien erfordern die Ausführung von Regeln und Qualifizierern. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Aufgabenbündelungsregel und Fügen Sie einer Richtlinie zur Bündelung von Aufgaben Qualifizierer hinzu.

Nachdem eine Richtlinie abgeschlossen ist, können Sie sie planen oder manuell ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Aufgabenbündelung planen oder Führen Sie eine Richtlinie zur Aufgabenbündelung manuell aus.

Erstellen Sie eine Aufgabenbündelungsregel

Erstellen Sie mit Außendienst Aufgabenbündelung eine Aufgabenbündelungsregel, um Aufgaben gemäß den ausgewählten Parametern dynamisch zu bündeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Um einer anderen Richtlinie als der Standardrichtlinie Regeln hinzuzufügen, erstellen Sie zuerst eine Richtlinie. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Richtlinie für die Aufgabenbündelung.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aufgabengruppierungsregeln können nur dann auf Aufgaben angewendet werden, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Im Entwurfsstatus
- Nicht Teil eines anderen Bündels
- Selbst kein Paket
- Keine Lieferantenaufgabe
- Sollte keine Zugriffszeiten haben
- Benötigt keine Crew
- Hat kein festes Fenster
- Hat keine abhängigen Aufgaben

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Bündelung** > **Bedingungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Regel für Aufgabenbündelung“.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Regel.
Richtlinie	Richtlinie, unter der diese Regel gruppiert ist. **Hinweis:** Um einer anderen Richtlinie als der Standardrichtlinie Regeln hinzuzufügen, erstellen Sie zuerst eine Richtlinie. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Richtlinie für die Aufgabenbündelung.
Bestellung	Reihenfolge, wann diese Regel relativ zu anderen Regeln in der Richtlinie angewendet wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Regel.

4. Verwenden Sie im Abschnitt Gruppierungsbedingungen den Bedingungsgenerator , um Aufgabenfilter zu erstellen, die die Aufgaben definieren, auf die diese Regel abzielt.
5. **Wahlweise:** Schalten Sie Erweitert um, um den Bedingungsgenerator durch ein **Skriptfeld** zu **ersetzen**. Durch das Umschalten von „ **Erweitert** “ wird der Bedingungsgenerator durch die folgende Vorlage ersetzt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
/**
 * This scripted rule should return an array of sys_ids of tasks joined using comma for each
 group that should be bundled
 * @param {String} taskType table name that contains the taskIds
 * @param {String} taskIds comma-separated task sys_ids representing a group of tasks
 * @returns {String[]} list of comma-separated task sys_ids shown as below:
 * [
 * 'sys_id_1,sys_id_2,sys_id_3',
 * 'sys_id_4',
 * 'sys_id_5,sys_id_6,sys_id_7,sys_id_8'
 * ]
 */
(function executeRule(taskType, taskIds) {
 // your code goes here
})(taskType, taskIds);
```

6. Wählen Sie **Vorschauaufgaben** aus, um eine Vorschau aller Aufgaben anzuzeigen, die von Ihrer Regel betroffen sind.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie einer Richtlinie zur Bündelung von Aufgaben Qualifizierer hinzu

Fügen Sie den Richtlinien zur Aufgabenbündelung Qualifizierer hinzu, um zu definieren, ob Richtlinien für Zuweisungsgruppen oder Gebiete mit Außendienst Aufgabenbündelung gelten.

Vorbereitungen

Qualifizierer sind Unterkomponenten von Richtlinien. Weitere Informationen zum Erstellen einer Richtlinie finden Sie unter Erstellen Sie eine Richtlinie für die Aufgabenbündelung.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Qualifizierer bestimmen, welche Arbeitsauftragsaufgaben gebündelt werden sollen. Qualifizierer sind erforderlich, damit Richtlinien ausgeführt werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Bündelung** > **Richtlinien**.
2. Öffnen Sie eine vorhandene Richtlinie.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **QualifiziererNeu**aus.
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Geben Sie eine **Zuweisungsgruppe ein, um die Richtlinie einer Zuweisungsgruppe** zuzuweisen.
   - Geben Sie ein **Gebiet** ein, um die Police einem Gebiet zuzuweisen.

   Hinweis:
   Zuweisungsgruppe wird standardmäßig angezeigt. Informationen zum Ersetzen durch **Gebiet**finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..
5. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Aufgabenbündelung planen

Planen Sie die dynamische Bündelung für die Ausführung zu einem bestimmten Zeitpunkt mit Außendienst Aufgabenbündelung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Planen und definieren Sie die Bedingungen, unter denen Arbeitsauftragsaufgaben dynamisch gebündelt werden. Das Zeitplanskript berücksichtigt bei der Bündelung nur Aufgaben im Status **Entwurf** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen **Sie Dynamische Bündelungsausführung planen**.
3. Wählen Sie **Aktiv** aus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie Bedingt aus, um die **Bedingungen** für die Ausführung der dynamischen Bündelung zu definieren.
   Durch das Umschalten der **Bedingung wird ein leeres Bedingungsskriptfeldgeöffnet**.
5. Wählen Sie einen Ausführungstyp aus.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zu Ausführungstypen finden Sie unter Ein Skript Ihrer Wahl automatisch ausführen .

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Führen Sie eine Richtlinie zur Aufgabenbündelung manuell aus

Richtlinien für die dynamische Aufgabenbündelung können manuell aus dem Richtliniendatensatz mit Außendienst Aufgabenbündelung ausgeführt werden.

Vorbereitungen
Eine Richtlinie muss die folgenden Anforderungen erfüllen, um manuell ausgeführt zu werden:

- Gültige Regeln
- Gültige Qualifizierer

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Bündelung** > **Richtlinien**.
2. Wählen Sie eine vorhandene Richtlinie aus.
3. Wählen Sie **Jetzt bündeln aus**.

Terminbuchung konfigurieren

Erstellen oder ändern und aktivieren Sie die Anwendungskonfiguration und die individuellen Servicekonfigurationen für die Terminbuchungsfunktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Die Terminbuchung im Außendienst-Management umfasst das Einrichten von Konfigurationen auf Anwendungsebene und auf Serviceebene.

1. Plugin-Aktivierung:
   - Außendienst-Management: Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Außendienst-Management“ aktiviert ist.
   - Plugin für die Terminbuchung: Das Plugin für die Terminbuchung (com.snc.appointment_booking) wird automatisch aktiviert, wenn Sie das Plugin „Außendienst-Management“ aktivieren.
   - Demodaten: Das Plugin „Terminbuchung“ aktiviert das Plugin „Demodaten für Terminbuchung“ (com.snc.appointment_booking_demo), das Demodaten bereitstellt, um Ihnen den Einstieg zu erleichtern.
2. Rollenanforderungen:
   - Systemadministrator: Verantwortlich für das Erstellen, Ändern und Aktivieren der Konfiguration auf Anwendungsebene.
   - Terminbuchungsadministratoren : Benutzer mit der Rolle „termination_booking_admin“ können Konfigurationen für einzelne Services innerhalb der Anwendung erstellen, ändern und aktivieren.
3. Konfiguration auf Anwendungsebene:
   - ist für die gesamte -Anwendung erforderlich und enthält Einstellungen, die für alle Services in der Anwendung gelten, die die Terminbuchung unterstützen.
   - Das Außendienst-Management bietet eine standardmäßige Konfiguration auf Anwendungsebene, die als Außendienst-Auftragskonfiguration und Außendienst-Aufgabenkonfiguration bezeichnet wird. Diese Konfigurationen sind mit Konfigurationen auf Servicelevel voreingestellt.
   - Administratoren können diese Standardkonfigurationen ändern oder als Vorlagen zum Erstellen neuer Konfigurationen verwenden.
4. Konfiguration auf Servicelevel:
   - Für jeden einzelnen Service in der Anwendung erforderlich, der geplante Termine anbietet
   - Eine Servicekonfiguration enthält Einstellungen, die für diesen Service spezifisch sind, und muss aktiv sein, damit die Terminbuchung funktioniert.
5. -Konfigurationen aktivieren: Stellen Sie sicher, dass sowohl die Konfiguration auf Anwendungsebene als auch die einzelnen Konfigurationen auf Serviceebene aktiv sind. Wenn eine der Konfigurationen inaktiv ist, ist keine Terminbuchung für die betroffenen Services möglich.

Zugehörige Informationen

Verwalten von -Terminen in Außendienst-Management

Komponenten der Terminbuchung

Terminverfügbarkeit

Einstellungen in der Anwendungskonfiguration bestimmen, wie die Terminbuchungsfunktion die Verfügbarkeit bestimmt.

Zur Bestimmung der Verfügbarkeit werden zwei verschiedene Methoden bereitgestellt:

Anzahl der Termine pro Zeitfenster

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Methode nutzt eine angegebene Anzahl verfügbarer Termine pro Zeitfenster. Die tatsächliche Anzahl der Termine ist in der Servicekonfiguration angegeben. Wenn der Administrator beispielsweise 10 Termine pro Fenster angibt, enthält jedes Terminfenster 10 verfügbare Termine. Die Anzahl der verfügbaren Termine für ein Terminfenster sinkt jeweils um 1, wenn ein Termin in diesem Fenster gebucht wird.

Hinweis:

Die Termine pro Fenster werden von verschiedenen Standorten in derselben Zeitzone gemeinsam genutzt.

Sie können die Anzahl der verfügbaren Termine pro Fenster für verschiedene Standorte konfigurieren, indem Sie für jeden Standort eine Servicekonfigurationsregel und die zugehörige Erweiterte Konfiguration erstellen. Wenden Sie Bedingungen an, indem Sie beim Erstellen der Servicekonfigurationsregel **Standort** als **Aufgabenbedingung** auswählen.

Geskriptet

Diese Methode verwendet ein Skript, um die Anzahl der verfügbaren Termine pro Zeitfenster zu bestimmen. Das in der Anwendungskonfiguration für das Außendienst-Management enthaltene Standardskript verwendet zum Bestimmen der Verfügbarkeit die in der Außendienstauftrags- oder Außendienstaufgabenkonfiguration festgelegte Methode für die Aufgabenzuweisung. Wenn die Aufgabenzuweisungsmethode auf „Manuell“ festgelegt ist, wird standardmäßig die Verfügbarkeitsmethode **Anzahl der Termine pro Zeitfenster** verwendet. Wenn die Aufgabenzuweisung auf die automatische Zuweisung oder dynamische Planung festgelegt ist, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit die mit diesen Aufgabenzuweisungsmethoden verknüpften Konfigurationen berücksichtigt.

Basierend auf Kapazität

Diese Option ist verfügbar, wenn das Plugin „Kapazitäts- und Zeitmanagement für Außendienst“ installiert ist und die Aufgabentabelle auf „Arbeitsauftrag“ oder „Arbeitsauftragsaufgabe“ festgelegt ist. Diese Methode bestimmt Termine basierend auf der Kapazität und den Reservierungen, die in den Einstellungen für das Kapazitätsmanagement definiert sind.

Hinweis: Die Kapazität wird von verschiedenen Orten in derselben Zeitzone genutzt.

Tage aus Terminverfügbarkeit ausschließen

In der Servicekonfiguration kann der Terminbuchungsadministrator einen Zeitplan mit Tagen auswählen, die von der Terminverfügbarkeit ausgeschlossen sind. Das Feld **Feiertagskalender** ist ein Referenzfeld, das auf die Zeitplantabelle [cmn_schedule] verweist. Wenn Sie einen Zeitplan aus der Zeitplanliste auswählen, werden die Tage und Zeiten definiert, die von der Terminverfügbarkeit ausgeschlossen werden sollen. In dem ausgewählten Zeitplan müssen diese Tage auf **Ausgeschlossen** gesetzt werden.

Zugehörige Informationen

Konfigurationen globaler Domänen

Zeitpläne

Aufgabenzuweisung

Die Anwendungskonfiguration nutzt die Field Service Management-Konfiguration für die Aufgabenzuweisung.

Die Terminbuchung nutzt den aufgabenorientierten Prozesslebenszyklus und die folgenden Aufgabenzuweisungsmethoden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Automatische Zuweisung
- Dynamische Planung
- Manuell

Die automatische Zuweisung und dynamische Planung beinhalten Erweiterungen, die die Terminbuchung unterstützen:

- Sie erkennen die besten Einsatzplanungsgruppe für die Aufgabenzuweisung.
- Sie verhindern, dass die Zuweisung von Aufgaben mit Zuweisungsfenstern aufgehoben wird.
- Sie berechnen die Verfügbarkeit für Außendienstmitarbeiter und Gruppen.

Dynamische Planung

Das Plugin „Appointment Booking“ fügt der Konfiguration der dynamischen Planung Kriterien für die Aufhebung von Zuweisungen hinzu, die das Aufheben der Zuweisung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben mit Terminfenstern verhindern. Außerdem werden Kriterien hinzugefügt, die Arbeitsaufträge und Aufgaben mit Terminfenstern priorisieren.

Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**.

- Die zugehörige Liste **Aufgabenfilter** enthält einen Terminaufgabenfilter für Aufgaben, die ein Terminfenster haben und den Status **Zuteilung ausstehend** aufweisen.
- Die zugehörige Liste **Einschränkungen beim Aufheben von Zuweisungen** enthält die Einschränkung **Hat Termin**, die verhindert, dass Zuweisungen von Aufgaben mit Terminfenstern aufgehoben werden.

Arbeitsstart- und Arbeitsendzeiten neu planen

Wenn ein Arbeitsauftrag für einen gebuchten Termin erstellt wird oder wenn ein Termin für einen vorhandenen Arbeitsauftrag gebucht wird, werden die Start- und Endzeiten des Terminfensters für die Zeiten **Fensterstart** und **Fensterende** der Arbeitsauftragsaufgabe verwendet.

Für Arbeitsauftragsaufgaben mit geplanten Terminen erhalten Einsatzplaner Warnmeldungen, wenn sie eines der folgenden Felder ändern:

- Fensterstart
- Fensterende
- Geplanter Start
- Geplanter Transportbeginn

Zugehörige Informationen

Konfigurationen globaler Domänen

Zeitpläne

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für Terminbuchungen

Der -Systemadministrator kann E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für Terminbestätigungs- und -stornierungsbenachrichtigungen und Terminerinnerungen anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für einen Termin enthalten Aufgabeninformationen wie Aufgabennummer und Beschreibung sowie die Uhrzeit des Termins. Sie können auch einen Link enthalten, der es dem Benutzer ermöglicht, den Termin neu zu planen oder zu stornieren.

Systemadministratoren können mit den folgenden E-Mail-Vorlagen für Terminbuchungen E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen konfigurieren.

- appointment.confirmed
- appointment.cancel
- appointment.reschedule

Diese Vorlagen sind im Terminbuchungs-Plugin enthalten. Sie können sie an bestimmte Anforderungen anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Create an email notification .

Hinweis:
Installieren Sie unbedingt das Customer Experience-Plugin, um SMS zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst-Management Kundenerfahrung.

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für Terminbuchungen sind für alle Services aktiv, für die die Terminbuchungsfunktion genutzt wird. Die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen sind in der Terminbuchungsfunktion enthalten:

- **Terminbestätigung**: Wird an den Kunden gesendet, nachdem die Aufgabe für einen Termin zugewiesen und von einem Techniker akzeptiert wurde. Wenn der Techniker den Termin nicht annehmen muss, wird die Benachrichtigung an den Kunden gesendet, sobald die Aufgabe zugewiesen ist.
- **Terminstornierung**: Wird an den Kunden gesendet, wenn ein Termin storniert wird. Kann Aufgabeninformationen und einen Grund für die Stornierung enthalten.
- **Termin neu planen**: Wird an den Kunden gesendet, wenn ein Termin umgeplant wird. Kann Aufgabeninformationen enthalten

Terminbuchung aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Terminbuchungsfunktion für eine Anwendung sowie für Services in der Anwendung, die Kunden bereitgestellt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Wählen Sie die gewünschte Konfiguration auf Anwendungsebene aus.
   - Um die Terminbuchungsfunktion für Arbeitsaufträge zu konfigurieren, wählen Sie **Außendienst-Auftragskonfiguration**aus
   - Um die Terminbuchung für Arbeitsauftragsaufgaben zu konfigurieren, wählen Sie **Außendienst-Aufgabenkonfiguration**aus

   Hinweis:
   Sie können entweder beide oder eine einzelne Konfiguration konfigurieren, je nach Ihren Anforderungen.

3. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ auf den Namen eines Services.
   Das Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ für den ausgewählten Service wird geöffnet.
5. Stellen Sie das Feld **Aktiv** auf „true“ ein.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfiguration für Terminbuchungsanwendung erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Terminbuchungskonfiguration für eine Anwendung. Die in dieser Konfiguration gespeicherten Informationen gelten für alle Services in dieser Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Servicekonfigurationen, wie die **Außendienst-Auftragskonfiguration** und die **Außendienst-Aufgabenkonfiguration**, werden für bestimmte Tabellen innerhalb der Terminbuchungsfunktion erstellt. Diese Konfigurationen ermöglichen die direkte Buchung von Terminen für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Konfiguration zu erstellen.
   Um eine Konfiguration zu ändern, klicken Sie auf den Namen der Konfiguration.
3. Füllen Sie im Formular „Terminbuchungskonfiguration“ die folgenden Felder aus, oder ändern Sie sie bei Bedarf.

Felder für die Konfiguration der Terminbuchungsanwendung

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Anwendungskonfiguration.
Aufgabentabelle	Für die Aufgaben in der ausgewählten Tabelle werden Termine erstellt. Die Tabelle „Arbeitsauftrag“ [wm_order] ist die Standardtabelle für die Außendienst-Auftragskonfiguration.
Verfügbarkeitsmethode	Verwenden Sie eine der Methoden, um die Verfügbarkeit von Terminen zu bestimmen. Die Auswahl hängt von der Field Service Management-Konfigurationseinstellung im Feld **Zuweisungsmethode für Aufgaben** ab: ○ **Anzahl der Termine pro Zeitfenster**: Definieren Sie eine bestimmte Anzahl von Terminen pro Zeitfenster. Verwenden Sie diese Verfügbarkeitsmethode, wenn die Methode für die Aufgabenzuweisung auf **manuell** festgelegt ist. ○ **Geskriptet**: Verwenden Sie die Field Service Management-Konfigurationseinstellung, um die Verfügbarkeit zu ermitteln, wenn die Aufgabenzuweisungsmethode auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Planung** festgelegt ist. Das ist die Standardeinstellung. ○ **Basierend auf Kapazität**: Bestimmen Sie Termine basierend auf der Kapazität, die in den Einstellungen für das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Kapazitätsmanagement definiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kapazitätszuweisung Diese Option ist verfügbar, wenn für die Aufgabentabelle „work_order“ ausgewählt ist und das Plugin Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagement installiert ist.
Erweiterte Kalenderansicht für Portal	Option zum Anzeigen der erweiterten Kalenderansicht für verfügbare Termine im Fenster Termin auswählen in Ihrem Portal. Diese Ansicht zeigt Termine, die in verschiedenen Zeitfenstern des Tages kategorisiert sind, z. B. Morgen, Nachmittag und Abend.
Aktiv	Aktiviert die Anwendungskonfiguration und ermöglicht die Terminbuchung.
Automatische Annahme	Wenn die Field Service Management-Konfigurationseinstellung für **Prozesslebenszyklus** auf **Aufgabenorientiert** festgelegt ist, muss ein Außendienstmitarbeiter eine zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen. Aktivieren Sie die Checkbox **Automatische Annahme**, um diese Konfigurationseinstellung für die Terminbuchung zu überschreiben.
Kalenderansicht	Zeigen Sie verfügbare Termine im Fenster „Termin auswählen“ im Customer Service Portal oder Consumer Service Portal für einen einzelnen Tag oder für eine Woche an.
Skript	Das Skript, das verwendet wird, um die Anzahl der verfügbaren Termine zu bestimmen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Datensatzersteller für Terminbuchungen konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Datensatzersteller für Terminbuchungen, und aktivieren Sie die Variable für Terminbuchungen, um die richtigen Felder in diesem Datensatzersteller anzuzeigen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie den Variablensatz für Terminbuchungen, um das Terminauswahl-Widget im Datensatzersteller anzuzeigen.

Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Terminbuchung unterstützt erweiterte Tabellen für Arbeitsaufträge und Aufgaben. Sie können Datensatzersteller verwenden, um die erforderlichen Aufgabendatensätze zu erstellen, bevor Sie einen Termindatensatz erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Datensatzersteller.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablensätze** auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie **sn_appointment_variable_set** aus, und verschieben Sie die Variable in die Liste „Variablensätze“.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration für Terminbuchungsservice erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Terminbuchungskonfiguration für einen Service innerhalb einer Anwendung, die Kunden bereitgestellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Terminbuchungsfunktion verwenden zu können, müssen Administratoren eine Konfiguration für jeden Service erstellen, der für Kunden verfügbar ist. Servicekonfigurationen werden innerhalb einer Anwendungskonfiguration erstellt, z. B. Konfiguration des **Außendienstauftrags** und **Außendienstaufgabenkonfiguration**, die mit der Terminbuchungsfunktion bereitgestellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Wählen Sie die gewünschte Konfiguration aus.
   - Um den Terminbuchungsservice für Arbeitsaufträge zu konfigurieren, wählen Sie **Außendienst-Auftragskonfiguration**aus
   - Um den Terminbuchungsservice für Arbeitsauftragsaufgaben zu konfigurieren, wählen Sie **Außendienst-Aufgabenkonfiguration**aus
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfiguration für Terminbuchungsservice“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular je nach Bedarf die folgenden Felder aus.

Felder für die Konfiguration des Terminbuchungsservices

Feld	Beschreibung
Erweiterte Konfiguration aktivieren	Option zum Konfigurieren unterschiedlicher Zeitpläne auf Tagesebene bei der Buchung von Terminen.
Aktiv	Aktiviert die Terminbuchung für den Service. **Hinweis:** Wenn diese Option deaktiviert ist, können Kunden keine Termine für den Service planen, aber trotzdem Arbeitsaufträge erstellen.
Standardbenachrichtigungen ignorieren	Sendet Benachrichtigungen an Kunden. ○ FALSCH (Standard): Benachrichtigungen werden an den Kunden gesendet, wenn ein Termin geplant, neu geplant oder storniert wird. ○ TRUE: Es werden keine Benachrichtigungen gesendet.
Allgemeine Informationen	
Name	Der Name der Servicekonfiguration.
Konfiguration	Der Name der Terminbuchungskonfiguration, zu der dieser Service gehört.
Verfügbarkeitstabelle	Die Tabelle, die zur Berechnung der Verfügbarkeit von Terminen verwendet wird. Der Standardwert ist die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task].
Feiertagskalender	Der für die Ermittlung der Verfügbarkeit zu verwendende Feiertagskalender. Die Terminbuchung wertet den Feiertagskalender aus, wenn die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt wird, und schließt jeden Tag im Kalender aus,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	der auf **Ausschließen** festgelegt ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie einen Zeitplan aus der Liste „Zeitpläne“ aus. **Hinweis:** Feiertagskalender sind nützlich, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist, wobei Mitarbeiterzeitpläne nicht berücksichtigt werden.
Kataloginformationen	
Katalogelement	Die Terminbuchungskonfiguration wird für den im Servicekatalog angegebenen Service erstellt. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie in der Liste „Datensatzersteller“ einen Service aus. **Hinweis:** Das Katalogelement muss im Servicekatalog vorhanden sein. Bevor Sie Terminbuchungen mit Arbeitsaufträgen konfigurieren, müssen Sie eine Arbeitsauftragsvorlage erstellen. Wenn Sie die Terminbuchung mit Arbeitsauftragsaufgaben verwenden, erstellen Sie ebenfalls zuerst eine Arbeitsauftragsaufgaben-Vorlage.
Standort	Das Feld des Datensatzanbieters, das den Ort des Termins bestimmt.
Termin ist erforderlich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn ein Kunde bei der Anforderung dieses Services unbedingt einen Termin erstellen muss. ○ Wenn das Feld **Termin** aktiviert ist, wird es im Datensatzersteller angezeigt. Der Benutzer muss dann einen verfügbaren Termin im Fenster „Termin auswählen“ auswählen, bevor er die Serviceanfrage absendet. ○ Ist diese Option deaktiviert, kann der Benutzer den Service Request absenden, ohne einen Termin auszuwählen.
Anwenderkontakt	Das Feld des Datensatzanbieters, das die Person bestimmt, für die der Termin erstellt wird. Dies ist ein Referenzfeld, das nach einer sys_user-Variablen sucht und die Variable im Datensatzersteller festlegt, z. B. **Kontakt**.
Zeitzone	Das Terminfenster basierend auf dem Feld **Zeitzone**, das im Kontaktdatensatz des Benutzers aufgeführt ist, oder basierend auf dem Ort, für den der Termin für die Aufgabe geplant ist.
Buchung	
Termine pro Fenster	Die Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist. Wenn sie auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Planung verwenden** festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.
Vorlaufzeit	Die Anzahl der Stunden oder Tage ab der aktuellen Uhrzeit, nach der ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Definieren Sie die Vorlaufzeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist 4 Stunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Max. zukünftig buchbare Tage	Die Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Der Standardwert ist 14 Tage.
Termin, bis zu dem Terminverschiebungen/-stornierungen möglich sind	Die Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben. Wenn ein Benutzer innerhalb dieser Stunden versucht, einen Termin zu stornieren oder zu verschieben, ist die Schaltfläche **Stornieren** nicht verfügbar. Definieren Sie die Zeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist 4 Stunden.
Vorlaufzeit für Neuplanung ignorieren	Diese Option überspringt die zuvor erwähnte Berechnung der Vorlaufzeit beim Neuplanen eines Termins.
Feiertage für Berechnung der Vorlaufzeit berücksichtigen	Diese Option berücksichtigt Feiertage, indem die Vorlaufzeit bei der Anzeige verfügbarer Terminbuchungsfenster nur auf der Grundlage von Arbeitstagen berechnet wird. Beispiel: Wenn während des Berechnungszeitraums der Vorlaufzeit ein Feiertag fällt, überspringt das System den Feiertag und berechnet die Vorlaufzeit anhand des nächsten verfügbaren Arbeitstags.
Termine	
Terminfenster	Die Länge oder Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Lassen Sie ausreichend Zeit, damit die Arbeit innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.
Zeitfensterende verwenden als	Verwenden Sie eine von zwei Methoden, um zu bestimmen, ob der Mitarbeiter bis zur Endzeit des Fensters ankommen oder den Auftrag abschließen soll.
Arbeitsdauer	Die Zeit, die erforderlich ist, um alle vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben auszuführen. Diese Dauer wird für eine Aufgabe festgelegt, wenn sie erstellt wird. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln.
Reisedauer (Hin-/Rückfahrt)	Ein geschätzter Wert der durchschnittlichen Fahrzeit (Hin-/Rückfahrt) für den Kundenservice-Mitarbeiter, der die Aufgabe ausführt. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln.
Täglicher Zeitplan	
Buchbare Tage	Die Wochentage, für die Termine gebucht werden können. Die Standardeinstellung ist Montag bis Freitag.
Tägliche Startzeit	Der Beginn des Arbeitstages und die früheste Startzeit für ein Terminfenster.
Tägliche Endzeit	Das Ende des Arbeitstages und die späteste Endzeit für ein Terminfenster.
Tägliche Pause einbeziehen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Pause für jeden buchbaren Tag einzuplanen, und wählen Sie dann die Start- und Endzeiten für die Pause aus. Sie können eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.
Terminbuchungsvorschau	Bietet eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Konfigurationsregeln für Terminbuchungsservice

Konfigurieren Sie Terminbuchungsregeln für eine Servicekonfiguration, z. B. Point-of-Sale-Installation, um unterschiedlich lang andauernde Termine für diesen Service zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Wählen Sie die gewünschte Konfiguration aus.
   - Um Konfigurationsregeln für Terminbuchungsservice für Arbeitsaufträge zu erstellen, wählen Sie **Außendienst-Auftragskonfiguration**aus
   - Um Konfigurationsregeln für Terminbuchungsservice für Arbeitsauftragsaufgaben zu erstellen, wählen Sie **Außendienst-Aufgabenkonfiguration**aus
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Konfigurationen für Terminbuchungsservice eine Servicekonfiguration aus, der Sie Regeln hinzufügen möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Konfigurationen** aktivieren, wenn dies noch nicht ausgewählt ist.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Servicekonfigurationsregeln auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Servicekonfigurationsregel“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Servicekonfigurationsregel.
Servicekonfiguration	Der Name des Services, für den Sie Regeln konfigurieren. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der Servicekonfiguration festgelegt, z. B. Point-of-Sale-Installation. **Hinweis:** Die Point-of-Sale-Installation ist nur für die **Außendienst-Auftragskonfiguration**verfügbar.
Aufgabentabelle	Die Tabelle, in der Terminbuchungsregeln für die ausgewählte Servicekonfiguration erstellt werden. Dieses Feld wird je nach ausgewählter Anwendungskonfiguration automatisch mit der Tabelle „Arbeitsauftrag“ [wm_order] oder „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] gefüllt, um Serviceregeln zu konfigurieren.
Aufgabenbedingungen	Wenden Sie Bedingungen an, um das am besten passende Terminfenster für einen dem Kunden bereitgestellten Service zu ermitteln.
Vorlaufzeit	Anzahl der Stunden oder Tage ab der aktuellen Uhrzeit, nach denen ein Termin basierend auf dieser Servicekonfigurationsregel gebucht werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Definieren Sie die Vorlaufzeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist vier Stunden.
Vorlaufzeit für Neuplanung ignorieren	Diese Option überspringt die zuvor erwähnte Berechnung der Vorlaufzeit beim Neuplanen eines Termins.
Zeitpunkt, bis zu dem Terminverschiebungen/-stornierungen möglich sind	Die Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben. Der Standardwert ist 4 Stunden. **Hinweis:** Die Schaltfläche **„Abbrechen** “ ist innerhalb dieser Stunden nicht verfügbar.
Dedizierte Termine pro Zeitfenster	Eine Option, um die Aufnahme einer bestimmten Anzahl von Terminen in jedes Zeitfenster obligatorisch zu machen.
Aktiv	Option zum Festlegen der Konfigurationsregel für Anwendungsservices.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Servicekonfigurationsregel ausgeführt werden muss. Eine Regel mit einer geringeren Reihenfolge wird zuerst ausgeführt.
Maximal buchbare Tage in der Zukunft	Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Der Standardwert ist 14 Tage.
Termine pro Fenster	Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf manuell festgelegt ist. Wenn sie auf Automatische Zuweisung verwenden oder Dynamische Planung verwenden festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Servicekonfigurationsregeln sind konfiguriert und sehen unterschiedliche Termindauern für den Service vor.

Erweiterte Konfiguration für Terminbuchung erstellen

Erstellen oder ändern Sie auf erweiterter Ebene verschiedene Zeitpläne, wenn Sie Termine für einen Service buchen. Die Termine können in verschiedenen Zeitfenstern eines Tages geplant werden, z. B. morgens, nachmittags und Abend.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine einzelne oder mehrere erweiterte Konfigurationen für jeden Service erstellen, der innerhalb der Terminbuchungsfunktion bereitgestellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Wählen Sie die gewünschte Konfiguration aus.
   - Um verschiedene Terminzeitpläne für Arbeitsaufträge zu konfigurieren, wählen Sie **Außendienst-Auftragskonfiguration**aus
   - Um verschiedene Terminzeitpläne für Arbeitsauftragsaufgaben zu konfigurieren, wählen Sie **Außendienst-Aufgabenkonfiguration**aus
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Konfigurationen für Terminbuchungsservice auf eine Servicekonfiguration, für die Sie verschiedene Terminzeitpläne konfigurieren möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Konfigurationen** aktivieren, wenn dies noch nicht ausgewählt ist.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfigurationen“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Erweiterte Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Konfiguration auf Tagebene, z. B. Morgen, Nachmittag oder Abend.
Aktiv	Option zur Angabe, ob das Terminfenster aktiv ist oder nicht.
Startdatum	Startdatum des Terminbuchungsfensters.
Enddatum	Enddatum des Terminbuchungsfensters.
Tägliche Startzeit	Der Beginn des Arbeitstages und die früheste Startzeit für ein Terminfenster.
Tägliche Endzeit	Das Ende des Arbeitstages und die späteste Endzeit für ein Terminfenster.
Buchbare Tage	Die Wochentage, für die Termine gebucht werden können. Die Standardeinstellung ist Montag bis Freitag.
Servicekonfiguration	Der Name der Servicekonfiguration, für die Sie Konfigurationen auf einer erweiterten Ebene planen, z. B. Point-of-Sale-Installation. **Hinweis:** Die Point-of-Sale-Installation ist nur für die **Außendienst-Auftragskonfiguration**verfügbar.
Regel	Der Name der Servicekonfigurationsregel, auf deren Grundlage Sie Konfigurationen auf einer erweiterten Ebene planen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Arbeitsdauer	Die Zeit, die zum Abschließen aller vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben erforderlich ist. Die Arbeitszeit für eine Aufgabe wird beim Erstellen der Aufgabe festgelegt und dient zur Bestimmung der Verfügbarkeit.
Reisedauer (Hin-/Rückfahrt)	Ein geschätzter Wert der durchschnittlichen Fahrzeit (Hin-/Rückfahrt) für den Kundenservice-Mitarbeiter, der die Aufgabe ausführt. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.
Terminfenster	Die Länge oder Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Lassen Sie ausreichend Zeit, damit die Arbeit innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.
Termine pro Fenster	Die Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Zahl bestimmt die verfügbaren Termine, die im Fenster **Termin** auswählen angezeigt werden. Geben Sie eine Zahl in dieses Feld ein, wenn Sie manuell eine Methode für die Aufgabenzuweisung verwenden. Wenn die Methode für die Aufgabenzuweisung entweder automatische Zuweisung oder dynamische Planung ist, gilt diese Einstellung nur, wenn Sie einen Standort angeben. Die Konfiguration verwendet standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster, wenn kein Standort angegeben ist.
Tägliche Pause einbeziehen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Pause für jeden buchbaren Tag zu planen. Wählen Sie Start- und Endzeit für die Pause aus. Sie können eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.
Terminbuchungsvorschau	Bietet eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.

7. Klicken Sie auf „Übermitteln“.

Konfigurieren Sie die Variable im Datensatzersteller des Servicekatalogs für die Terminbuchung

Erstellen Sie Variablen für die Katalogelementattribute innerhalb der Konfiguration des Terminbuchungsservice. Durch die Konfiguration unterschiedlicher Variablen für Standort und Benutzerkontakt können Sie bei der Buchung eines Termins im Kalender sowohl den Standort als auch die Kontaktdetails angeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Datensatzersteller.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Variable** “ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Variable – Neuer Datensatz

Feld	Beschreibung
Anwendung	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld und wird standardmäßig basierend auf dem Anwendungsbereich festgelegt.
Typ	Unterstützte Variablentypen für diesen Katalogelement-Datensatzersteller. Wenn Sie nicht unterstützte Variablen verwenden, integriert Servicekatalog die Daten möglicherweise nicht im richtigen Format.
Katalogelement	Katalogelement, das die Variable verwendet.
Bestellung	Platzierungsreihenfolge der Variable auf der Katalogelementseite. Sie organisieren die Variablen von oben nach unten und vom niedrigsten zum höchsten Reihenfolgewert. Beispielsweise wird eine Variable mit einem Reihenfolgewert 1 vor andere Variablen mit höheren Reihenfolgewerten platziert.
Aktiv	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld und wird basierend auf den Aktionen Veröffentlichen, Stilllegen oder Bearbeiten aktiviert.
Obligatorisch	Option, um die Variable als Teil des Bestellungsprozesses obligatorisch zu machen. **Hinweis:** Dieses Verhalten gilt nur beim Laden einer Seite. Sie können sie mithilfe von Client-APIs ändern.
Frage	Frage, die Sie Benutzern stellen können, die das Katalogelement bestellen, um zugehörige Informationen zu erhalten.
Name	Name zur Identifizierung der Frage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn dieses Feld leer ist, wird sein Wert für alle Variablentypen außer „Umbruch“, „Container-Aufteilung“ und „Container-Ende“ basierend auf dem Feld „Frage“ automatisch ausgefüllt.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt wird, wenn Benutzer auf die Variable zeigen. Geben Sie eine kurze Notiz ein, um den Zweck der Frage zu beschreiben.
Beispieltext	Fragefeldhinweis, der angezeigt wird, bevor ein Benutzer einen Wert eingibt. Sie können einen Hinweis für die folgenden Variablen verwenden: • E-Mail • URL • Einzeiliger Text • Mehrzeiliger Text • Breite einzeilige Textzeile
Typspezifikation	Spezifische Werte für den Typ der Variablen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, um zusätzliche Variablen für denselben Katalogelement-Datensatzersteller zu erstellen.

Ergebnisse
Der Datensatzersteller des Servicekatalogs erstellt den neuen Variablendatensatz in der ausgewählten Tabelle. Die Standardtabelle ist wm_order.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie diesen Variableneintrag in der Terminbuchungstabelle hinzu, um sicherzustellen, dass er im Kalender für Anwender sichtbar ist, die einen Termin buchen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Geschäftsregeln, um automatisch einen Termindatensatz für die Katalogelementvariable zu erstellen

Erstellen Sie Geschäftsregeln, um automatisch einen Termindatensatz für die Katalogelementvariable zu erstellen

Erstellen Sie eine Geschäftsregel „Vor dem Einfügen“ in der Servicetabelle, um automatisch eine Variable für den Servicekatalog in der Terminbuchungstabelle hinzuzufügen. Dadurch wird sichergestellt, dass der Variablendatensatz im Terminkalender für Benutzer sichtbar ist, die einen Termin buchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Geschäftsregel ein.
4. Wählen Sie in der Liste **Tabelle** Ihre Servicetabelle aus.
5. Wählen Sie **Erweitert** aus.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt für Ausführung** für die Bedingung **Wann** den Wert Vor aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Einfügen**.
   Diese Aktion gibt an, dass die Geschäftsregeln vor der Einfügung ausgeführt werden sollen.
7. Fügen Sie auf der Registerkarte Erweitert Ihre Bedingung im Feld **Bedingung** hinzu.
   Fügen Sie beispielsweise current.variables.sn_appointment im Feld **Bedingung** hinzu.
8. Geben Sie in das Feld **Skript** das Skript ein, das ausgeführt werden soll, wenn die definierte Bedingung erfüllt ist.
   Fügen Sie beispielsweise das folgende Skript hinzu, um einen Termindatensatz zu erstellen.

```
(sn_apptmnt_booking.AppointmentBooking_Factory().getWrapperType(sn_apptmnt_booking.
AppointmentBookingConstants.APPOINTMENT_BOOKING_IMPL);
   var sn_appointmentJSON = JSON.parse(sn_appointment);
   // creating an appointment <br>
   var appointmentId = helper.submitAppointmentFromPortal(sn_appointment, current,
 sn_appointmentJSON.config.opened_for, sn_appointmentJSON.config.location,
 current.short_description);
)
```

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ändern Sie den Wochentag, an dem der Terminbuchungskalender beginnt

Sie können festlegen, dass der Terminbuchungskalender an einem anderen Tag als standardmäßig „Sonntag“ startet. Wenn der Starttag der Woche geändert wurde, können Sie den Start der Woche auch zurück in Sonntag ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und suchen Sie nach sys_properties.list.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft „glide.ui.date_picker.first_day_of_week“.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
   - Wenn die Eigenschaft vorhanden ist, wählen Sie sie aus.
   - Wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist, wählen Sie **Neu**, geben Sie als Namen glide.ui.date_picker.first_day_of_weekein, und wählen Sie als **TypGanzzahl**aus.
4. Geben Sie im Feld **„Wert“** die Ganzzahl ein, die dem Wochentag entspricht, an dem der Kalender starten soll.

Werte, die Wochentagen entsprechen

Wert	Entsprechender Tag
1	Sonntag
2	Montag
3	Dienstag

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wert	Entsprechender Tag
4	Mittwoch
5	Donnerstag
6	Freitag
7	Samstag

5. Wählen Sie **Absenden**.

Mehrtägige Planung konfigurieren

Die Planung von mehrtägigen Aufgaben im Außendienst hilft Einsatzplanern, Aufgaben zu verwalten, für deren Ausführung mehr als ein Arbeitstag erforderlich ist.

Konfiguration – Übersicht

Als Administrator können Sie die Anwendung Außendienst Mehrtägige Aufgabenplanung installieren, um die Planung von Arbeitsauftragsaufgaben über mehrere Tage zu ermöglichen. Sie können das Plugin „ Außendienst Multi-Day Task Scheduling “ (com.snc.fsm_multiday_tasks) für Außendienstaktivieren.

Mehrtägige Aufgabenplanung

Dieses System eignet sich für die Bearbeitung komplexer Aufgaben, die längere Zeit erfordern, und stellt sicher, dass alles organisiert und effizient ist.

- Verfügbarkeit und Planung von Service Desk-Mitarbeitern: Das System überprüft die Verfügbarkeit der Service Desk-Mitarbeiter, ihre Arbeitszeiten und sogar ihre Pausenzeiten, um Aufgaben so effizient wie möglich zuzuweisen. Es unterstützt sowohl manuelle als auch dynamische Planungsoptionen zusammen mit Zeitplanoptimierungund bietet so Flexibilität bei der Zuweisung von Aufgaben.
- Mitarbeiter für mehrtägige Aufgaben sperren: Sobald einem Mitarbeiter eine Aufgabe zugewiesen wurde, die sich über mehrere Tage erstreckt, sperrt das System den Zeitplan des Mitarbeiters für diese Dauer, und während dieser Zeit werden dem Mitarbeiter keine anderen Aufgaben zugewiesen. Selbst wenn eine Aufgabe mit höherer Priorität ansteht, bleibt der Service Desk-Mitarbeiter der mehrtägigen Aufgabe verpflichtet. Dadurch wird sichergestellt, dass die mehrtägigen Aufgaben nicht unterbrochen werden, wodurch Kontinuität und Effizienz bis zum Abschluss erhalten bleiben.

Example: Mehrtägige Aufgabenplanung

Bei Notfallwiederherstellungsvorgängen kann eine Bereinigungsaufgabe eine 20-Stunden-Zusage erfordern. Mit einer mehrtägigen Planung kann die Aufgabe über drei Tage verteilt werden, um sicherzustellen, dass Mitarbeiter nicht überlastet oder untätig sind, was wiederum Produktivität und Wohlbefinden maximiert. Die an dieser Aufgabe beteiligten Service Desk-Mitarbeiter sind gesperrt und während dieser drei Tage nicht für andere Zuweisungen verfügbar.

Aktivieren Außendienst Sie die mehrtägige Aufgabenplanung

Installieren Sie die Anwendung Außendienst Mehrtägige Aufgabenplanung, um die Planung von Arbeitsauftragsaufgaben über mehrere Tage zu ermöglichen. Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „ Außendienst Multi-Day Task Scheduling “ (com.snc.fsm_multiday_tasks) für Außendienst aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Für die Außendienst mehrtägige Aufgabenplanung müssen Sie das Plugin Außendienst-Management installieren. Weitere Informationen zur Aktivierung von Außendienst-Management finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „ Außendienst Multi-Day Task Scheduling “ (com.snc.fsm_multiday_tasks) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Ergebnisse

Das Plugin Außendienst Multi-Day Task Scheduling fügt bei erfolgreicher Aktivierung die folgenden Attribute hinzu:

- Die Option **Über Zeitplaneinträge zuweisen** wird dem Aufgabenformular des Arbeitsauftrags hinzugefügt.
- Die Eigenschaft *sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule* wird der Seite Außendienst – Dynamische Planungseigenschaften hinzugefügt. Weitere Informationen zum Aktivieren einer Eigenschaft für die dynamische Planung finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.
- Die Eigenschaft *sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enableTwoAndFourWeeks* wird dem Eigenschaftssatz Außendienst Dispatcher-Arbeitsbereich] hinzugefügt. Weitere Informationen zum Aktivieren der Eigenschaft Arbeitsbereich -Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorläufige Buchung einrichten

Durch die flexible Buchung können Einsatzplaner Aufgaben planen, ohne sofortige Benachrichtigungen oder nachgelagerte Workflows auszulösen. Diese Funktion bietet Einsatzplanern einen „Planungspuffer“, um die Zeitpläne für Mitarbeiter zu optimieren, bevor Aufgaben bestätigt werden.

Durch die flexible Buchung können Einsatzplaner eine optimale automatisierte Planungslösung entwerfen, ohne den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter zu benachrichtigen oder Zuweisungs-Workflows sofort auszulösen. Außendienstmitarbeiter erhalten Benachrichtigungen zu ihren Arbeitsaufträgen nur, wenn Einsatzplaner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitszuweisungen bestätigen. So wird sichergestellt, dass die Zeitpläne gut geplant und effizient sind.

Als Administrator können Sie „Geplanten Status verwenden“ unter Alle > Außendienstverwaltung > Konfiguration aktivieren. Ändern Sie die Eigenschaft Aufgabenstatus von „Geplant“ zu „Zugewiesen“ aktualisieren. Standardmäßig werden Aufgaben, die innerhalb der nächsten 12 Stunden geplant werden, auf „Zugewiesen“ festgelegt.

Wenn diese Option aktiviert ist, wird in Arbeitsauftragsanforderungs- und Aufgabendatensätzen der neue Status „Geplant“ angezeigt (Statusreihenfolge variiert je nachdem, ob Qualifizierung aktiviert ist oder nicht).

Durch Deaktivieren der Option Geplanten Status verwenden werden alle Aufgaben von „Geplant“ zu „Zugewiesen“ verschoben. Es wird eine Eingabeaufforderung angezeigt, die auf diese Schicht hinweist. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Eigenschaft Geplanten Status verwenden aktivieren oder deaktivieren, da sie sich auf alle Aufgaben im Status Geplant auswirkt.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Status Geplant

Intraday-Zeitplanautomatisierung konfigurieren

Die Intraday-Zeitplanautomatisierung aktualisiert die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern, um die Produktivität während ihrer Schicht zu maximieren.

1. Aktivieren Sie die Automatisierung des Intraday-Zeitplans

   Administratoren müssen das Plugin für die Automatisierung des Intraday-Zeitplans aktivieren, bevor Werte geändert werden können.

2. Intraday-Zeitplanautomatisierungs-Flows kopieren

   Kopieren Sie die Intraday-Zeitplanautomatisierungs-Flows, und ändern Sie nur die Kopien. Diese Vorgehensweise stellt sicher, dass Sie die Originale erneut kopieren können, wenn mit den von Ihnen konfigurierten Versionen etwas passiert.

3. (Optional) Ändern Sie den Wert für Service Desk-Mitarbeiter, die als verfrüht oder verspätet gelten

   Aktualisieren Sie den Wert, der eine Benachrichtigung an den Einsatzplaner auslöst, der angibt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter zu früh oder zu spät kommt.

4. (Optional) Ändern Sie die Zeit, die bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter reagiert hat

   Aktualisieren Sie den Wert, der bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter reagiert hat.

5. (Optional) Löschen Sie einen Flow

   Wenn ein Flow mit Intraday-Zeitplanautomatisierung nicht installiert werden muss, können Sie ihn löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Flow aktivieren

Aktivieren Sie die Flows, wenn Sie Ihrer -Instanz Konfigurationen hinzufügen möchten.

Aktivieren Sie die Automatisierung des Intraday-Zeitplans

Sie können das Plugin „Zeitplanungsautomatisierungen für Außendienst-Management “ (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Nach der Installation des Plugins werden Ihrer Instanz drei Flow Designer-Flows und neun Subflows hinzugefügt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen finden Sie unter Intraday-Zeitplanautomatisierungs-Flows und Subflows.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Außendienst-Management-Zeitplanungsautomatisierungen (com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Intraday-Zeitplanautomatisierungs-Flows kopieren

Duplizieren Sie die drei Intraday-Zeitplanautomatisierungs-Flows, die mit dem Plugin „Flow Designer Flows Flow Designer Flows“ für das Außendienst-Management installiert wurden. Wenn bei den von Ihnen aktivierten Flows Probleme auftreten, können Sie die Originale erneut kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Wählen Sie den Flow aus, den Sie kopieren möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol „ ⋮ “) oben rechts, und wählen Sie **Flow kopieren**aus.
4. Geben Sie einen Namen für den kopierten Flow ein oder behalten Sie den Standard bei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Standardname ist der Name des Flows, den Sie kopieren, mit dem Wort „Kopie“ am Ende.

5. Wählen Sie im Feld **Anwendung** die Option **Außendienst-Management-Zeitplanung Flow Designer Flows**aus.
6. Wählen Sie **Kopieren**.
   Eine Kopie des Flows wird mit den von Ihnen eingegebenen Informationen geöffnet.

Ändern Sie den Wert für Service Desk-Mitarbeiter, die als verfrüht oder verspätet gelten

Ändern Sie den Wert, der bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter zu früh oder zu spät kommt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig gelten Mitarbeiter als verfrüht oder verspätet, wenn sie ab dem angegebenen Zeitpunkt 30 % zu früh oder zu spät sind. Beispiel: Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter 18 Minuten zu spät kommt, beträgt die Verspätung für eine einstündige Aufgabe 30 %. Sie können diesen Prozentwert ändern. Sie können auch von der Verwendung eines Prozentsatzes zur Verwendung von Minuten wechseln.

Warnung:
Ändern Sie keine Werte im Zusammenhang mit den Bedingungen oder Überprüfungstypen. Andernfalls werden die Flows unterbrochen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Wählen Sie den Flow **Arbeitsauftragsaufgabe fortgeschritten aus**.
3. Legen Sie den Wert auf Minuten fest, indem Sie einen Minutenwert eingeben und den Prozentwert auf 0 festlegen.
4. Legen Sie einen anderen Prozentsatz fest, indem Sie den Prozentwert ändern.

Hinweis:
Prozentsatz hat Vorrang gegenüber Minuten. Wenn die Prozentfelder einen anderen Wert als 0 haben, wird der Prozentsatz als Wert verwendet, auch wenn ein Minutenwert festgelegt wurde.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie die Zeit, die bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter reagiert hat

Nehmen Sie eine Feinabstimmung der Zeit vor, die bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter zum geplanten Zeitpunkt reagiert hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Flow „Keine Aktion des Service Desk-Mitarbeiters“ besteht aus drei Subflows, die anhand der Zeitwerte bestimmen, ob ein Service Desk-Mitarbeiter zum geplanten Zeitpunkt reagiert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

⚠ Warnung:
Ändern Sie keine Werte im Zusammenhang mit den Bedingungen oder Überprüfungstypen. Andernfalls werden die Flows unterbrochen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Wählen Sie den Subflow aus, den Sie bearbeiten möchten.
   - FSM wartet auf Reisebeginn.
   - FSM wartet auf Arbeitsabschluss.
   - FSM wartet auf Arbeitsbeginn.
3. Wählen Sie die Aktion **30 Minuten warten nach aus**.
4. Ändern Sie den Wert von 30 in den neuen Wert.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Zeitplanung für automatische Zuweisungen konfigurieren

Die Funktion der automatischen Zuweisung kann für Anforderungen oder Aufgaben abhängig von den Konfigurationseinstellungen der Anwendung Service Management (SM) aktiviert werden.

Wenn die automatische Zuweisung aktiviert ist und eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, wird der Aufgabe automatisch ein entsprechender Außendienstmitarbeiter zugewiesen und die Aufgabe auf den Status **Zugewiesen** gesetzt. Wenn die Aufgabe nicht automatisch zugewiesen werden kann, muss ein Benutzer mit der Einsatzplaner-Rolle die Werte im Anforderungs- oder Aufgabenformular anpassen und dann den Datensatz speichern.

- Wenn die Option **Anforderungen über automatische Zuweisung zugewiesen** aktiviert ist, werden Anforderungen automatisch zugewiesen.
- Wenn die Option **Aufgaben über automatische Zuweisung zugewiesen** aktiviert ist, werden die Aufgaben in einer Anforderung automatisch zugewiesen.

Das System verwendet die folgenden Kriterien, um Service Desk-Mitarbeiter automatisch zuzuweisen.

Kriterien für automatische Zuweisung

Option	Beschreibung
Positionsbestimmung	Sie können konfigurieren, ob der Heimatstandort eines Service Desk-Mitarbeiters bei der automatischen Zuweisung einer Aufgabe berücksichtigt werden soll. Berücksichtigen Sie Folgendes, um die geschätzte Zeit zu berechnen, die ein Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um den Aufgabenort zu erreichen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kriterien für automatische Zuweisung (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
	• Wenn die Eigenschaft **Google Maps-API für geschätzte Reisedauer verwenden** für die Positionsbestimmung aktiviert ist, können Sie in den Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und -entfernung die Google Maps-API oder Schätzungen auf Basis der Luftlinienentfernung auswählen. • Wenn die Eigenschaft **Google Maps-API für geschätzte Reisedauer verwenden** nicht aktiviert ist, verwendet das System den Wert im Feld „Geschätzte Reisedauer“ in der Arbeitsauftragsaufgabe, um die Aufgabenzuweisung für den Außendienstmitarbeiter zu bestimmen. • Weitere Informationen finden Sie unter Mit dem Außendienst-Management installierte Komponenten. **Hinweis:** Richten Sie die folgenden Konfigurationen ein: • Aktivieren **Sie Mitarbeiter- oder Aufgabenplanung verwenden, um die geschätzte Ankunftszeit** zu berechnen. • Wenn Sie **die automatische Auswahl von Service Desk-Mitarbeitern aktivieren, wird der Standort von Service Desk-Mitarbeitern berücksichtigt, um deren Startstandort** zu konfigurieren. Weitere Informationen zum Aktivieren der -Konfigurationen finden Sie unter Globale Domänenkonfigurationen.
Kompetenzen	Sie können konfigurieren, ob bei der automatischen Zuweisung einer Aufgabe die Fähigkeiten eines Außendienstmitarbeiters berücksichtigt werden sollen. Falls Sie Aufgaben basierend auf den Anforderungen für obligatorische Fähigkeiten Außendienstmitarbeitern zuweisen, können Sie Aufgaben nicht automatisch zuweisen, wenn der Außendienstmitarbeiter nicht über die für die Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten verfügt. **Hinweis:** Die Systemeigenschaft „ work.management.use.mandtory.skills“ muss aktiviert sein, damit die Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters konfiguriert werden können.
Verfügbarkeit	Bei der automatischen Zuweisung wird der vorhandene Zeitplan eines Außendienstmitarbeiters berücksichtigt, wenn zusätzliche Aufgaben automatisch zugewiesen werden.
Aufgabenfenster	Bei der automatischen Zuweisung wird versucht, die Planung innerhalb konfigurierter Aufgabenfenster durchzuführen. Wenn ein Zeitfenster für keinen der verfügbaren Außendienstmitarbeiter geplant werden kann, schlägt die automatische Zuweisung fehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kriterien für automatische Zuweisung (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Aufgabenabhängigkeiten	Bei der automatischen Zuweisung von Aufgaben werden alle vorgelagerten Aufgabenabhängigkeiten berücksichtigt.
Zeitpläne für Mitarbeiter	Bei der automatischen Zuweisung werden die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern aus der Anwendung AußendienstPersonaloptimierung für die automatische Zuweisung einer Aufgabe nur dann berücksichtigt, wenn die Eigenschaft **Schichtplanung für FSM zur Bestimmung der Verfügbarkeit** aktivieren aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.

Automatische Zuweisung einer Anforderung und einer Aufgabe

Eine Aufgabe wird automatisch einer Einsatzplanungsgruppe zugewiesen, wenn die Option **Anforderungen über automatische Zuweisung zugewiesen** in der Konfiguration des SM-Anwendung festgelegt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier, wm_initiator

Prozedur

1. Führen Sie in einer beliebigen SM-Anwendung einen der folgenden Schritte aus:
   - Öffnen Sie eine Anforderung im Status „ **Warten auf Qualifizierung**“ , oder eine Anforderung, die automatisch qualifiziert wurde, und öffnen Sie dann eine Aufgabe im Status **Entwurf**.
   - Öffnen Sie eine Aufgabe im Status **Arbeitsbereit**.
2. Wählen Sie eine **Zuweisungsgruppe** aus.
3. Wenn die Konfigurationsoptionen **Aufgaben über automatische Zuweisung zugewiesen** und **Bei der automatischen Auswahl von Agenten wird deren Standort berücksichtigt** festgelegt sind, geben Sie einen Standort ein.

   Die automatische Einsatzplanung schlägt fehl, solange die Aufgabe keinen gültigen Standort enthält.
4. Wenn die Option **Aufgaben über automatische Zuweisung zugewiesen** aktiviert ist, erstellen Sie im Abschnitt **Geplant** einen Zeitplan für diese Aufgabe, oder lassen Sie das System die Zeiten festlegen.

   ServiceNow zeigt im Feld **Fensterstart** standardmäßig das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an. Wenn Sie keinen Zeitplan und kein festes Fenster erstellen, verwendet ServiceNow den **Startwert**, um nach einem Service Desk-Mitarbeiter zu suchen, der dieses Zeitfenster geöffnet hat.

   Anweisungen dazu finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben erstellen.
5. Klicken Sie auf **Qualifiziert** oder **Arbeitsbereit**.

   Daraufhin werden wieder die vorherige Seite und eine Erfolgsmeldung angezeigt. Das System weist der Aufgabe einen Außendienstmitarbeiter zu, gibt die Zuweisungsgruppe des Außendienstmitarbeiters in den Aufgabendatensatz ein und ändert den Status in **Zugewiesen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die automatische Zuweisung fehlschlägt, ist in der Meldung angegeben, dass entweder kein Außendienstmitarbeiter verfügbar war oder dass für die Aufgabe kein Standort angegeben war. Das System versetzt Aufgaben, bei denen die automatische Zuweisung fehlschlägt, in den Status **Zuteilung ausstehend**.

6. Um eine Aufgabe, die zuvor fehlgeschlagen ist, automatisch zuzuweisen, geben Sie fehlende Informationen ein, oder ändern Sie den Zeitplan, und speichern Sie den Datensatz.

Die Anwendung Außendienst Now Mobile Agent wird eingerichtet

Das Einrichten der Anwendung Now Mobile Agent umfasst die Konfiguration der Anwendung Now Mobile Agent, das Anpassen von UI-Aktionen und anderen Funktionen, um die Aufgabenverwaltung von Ihrem Telefon oder einem anderen Mobilgerät aus zu ermöglichen.

Die Anwendung Außendienst-Management enthält standardmäßig das Plugin Außendienst Mobile (com.sn_fsm_mobile). Dieses Plugin aktiviert die Funktionen der mobilen Anwendung [Außendienst in Ihrer Anwendung Außendienst-Management. Sie können die folgenden Funktionen in dieser mobilen Anwendung konfigurieren, um eine optimierte mobile Experience für Ihre Now Mobile Agent-Anwendungsinstanz zu gewährleisten, damit Service Desk-Mitarbeiter und Einsatzplaner von jedem Standort aus effizient arbeiten können:

- Passen Sie die System- und Mobileigenschaften an, um die mobile Experience den Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen. Dies umfasst die Konfiguration von Einstellungen wie Anzeigeoptionen, Berechtigungen und Zugriffssteuerungen.
- Ermöglichen Sie dem ausgelagerten Service Provider, Aufgaben auf Mobilgeräten zu verwalten. Diese Funktionalität ermöglicht Auftragnehmern den Zugriff auf die ihnen zugewiesenen Aufgaben und deren Verwaltung. Dadurch wird eine nahtlose Zusammenarbeit und eine effiziente Aufgabenausführung sichergestellt.
- Verwenden Sie die Aufgaben-Briefing-Funktion mithilfe der Virtual Agent-Fähigkeit. Dadurch können Service Desk-Mitarbeiter Briefings und Anweisungen für ihre Aufgaben direkt über die mobile Anwendung erhalten und so sicherstellen, dass sie über alle erforderlichen Informationen verfügen, um ihre Aufgaben effektiv zu erledigen.
- Implementieren Sie die Orientierungshilfefunktion für den Innenbereich in der mobilen -Anwendung. Dadurch können Service Desk-Mitarbeiter einfacher in komplexen Innenräumen navigieren, was ihre Effizienz verbessert und die Antwortzeiten verkürzt.

Konfiguration – Übersicht

Now Mobile Agent ist wie folgt eingerichtet:

1. Konfigurieren Sie die Anwendung Now Mobile Agent

   Konfigurieren Sie die Anwendung Mobile Agent, und passen Sie sie für Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner an.

2. Site-Zuordnung für konfigurieren Außendienst-Management

   Die Standortzuordnung für Außendienst-Management hilft Service Desk-Mitarbeitern bei der Navigation auf Einsatzorten, wenn sich ihre Aufgaben in großen Innenräumen befinden.

3. Die Funktion Now Mobile der Agent-Anwendung [Field Service Contractor for mobile wird konfiguriert

   Mit der Funktion Field Service Contractor for mobile] der Anwendung Now Mobile Agent können Auftragnehmer Arbeitsauftragsaufgaben verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Aktivieren Sie Sidebar für die Anwendung Now Mobile Agent

   Sie können das Plugin „ Sidebar for Außendienst-Management “ (com.sn_fsm_sidebar) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Durch die Aktivierung dieses Plugins wird die Funktion Sidebar in der Anwendung Now Mobile Agent aktiviert.

5. Außendienst Virtual Agent -Konversationen werden konfiguriert

   ServiceNow® Virtual Agent für Außendienst-Management ermöglicht Außendienstmitarbeitern, schnelle Antworten auf ihre arbeitsbezogenen Fragen zu erhalten, indem sie über die Anwendung Now Mobile Agent mit einem Virtual Agent interagieren.

Konfigurieren Sie die Anwendung Now Mobile Agent

Konfigurieren Sie die Anwendung Now Mobile Agent, und passen Sie sie für Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Studio**.
2. Wählen Sie im Bildschirm **Anwendung auswählen** die Option **Field Service Mobile** aus.
3. Führen Sie diese Schritte aus, um die Anwendung Now Mobile Agent zu konfigurieren.

   a. Stellen Sie eine Verbindung zu Ihren Außendienstdaten her

      Verbinden Sie die Anwendung Now Mobile Agent mit Ihrer Außendienst-Anwendungsinstanz, um die Arbeit auf Ihrem Mobilgerät zu verwalten.

   b. Anpassen von UI-Aktionen für die Anwendung Now Mobile Agent

      Machen Sie es für Ihre Endanwender einfacher, Aufgaben mit der Anwendung Now Mobile Agent schneller zu erledigen, indem Sie anwenderdefinierte UI-Aktionen erstellen.

   c. Konfigurieren Sie UI-Aktionen in der Anwendung Now Mobile Agent

      Aktivieren oder deaktivieren Sie die gewünschten UI-Aktionen auf dem Mobilgerät, um mobile Ressourcen zu schonen.

   d. Push-Benachrichtigungen für Aufgabenzuweisungen konfigurieren

      Sie können Aufgaben zuweisen und mithilfe von Push-Benachrichtigungen Erinnerungen an Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker im Außendienst senden.

   e. Standortverfolgung für Mobilgeräte

      Mit der Standortverfolgung können Sie die Aktivität und Positionierung von Service Desk-Mitarbeitern nachverfolgen, während sie Aufgaben ausführen. Sie können diese Funktion auch verwenden, um sicherzustellen, dass Ihre Service Desk-Mitarbeiter in Sicherheit sind und leicht gefunden werden können.

   f. Geplante Offlinezwischenspeicherung konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Systemkomponenten so, dass der Cache automatisch im Hintergrund heruntergeladen wird.

g. Konfigurieren Sie die Liste der kürzlich geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben

Konfigurieren Sie die Anzahl der kürzlich geschlossenen Arbeitsaufgaben, die in der Liste „ **Kürzlich geschlossene Aufgaben** “ in der Anwendung Now Mobile Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden sollen.

h. Konfigurieren Sie spezielle Bearbeitungsnotizen für die Anwendung Agent Now Mobile .

Verwenden Sie spezielle Bearbeitungsnotizen, um Anwender über wichtige Informationen zu einer einzelnen Arbeitsaufgabe zu informieren.

i. Aktivieren Sie den -Chat in der Anwendung Now Mobile Mitarbeiter

Aktivieren Sie die Schnellaktion Chat, damit Außendienstmitarbeiter mit einem Virtual Agent über die Anwendung Now Mobile Agent chatten können.

j. Aktivieren Sie das dunkle Design in der Anwendung Now Mobile Agent

Aktivieren Sie das dunkle Design, um die Augen zu entlasten und die Lesbarkeit zu verbessern.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie die Anwendung Now Mobile Agent, um -Aufgaben auszuführen

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihren Außendienstdaten her

Verbinden Sie die Anwendung Now Mobile Agent mit Ihrer Außendienst-Anwendungsinstanz, um die Arbeit auf Ihrem Mobilgerät zu verwalten.

Vorbereitungen

Laden Sie die Anwendung Now Mobile Agent auf einer iOS -Plattform über den App Store oder auf einer Android-Plattform über den Play Store herunter.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die mobile App, und tippen Sie auf das **+**-Zeichen.
2. Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer Außendienst-Anwendungsinstanz her.
   - Um die Adresse manuell einzugeben, geben Sie die von Ihrem Administrator bereitgestellte Instanzadresse in das Feld **Instanzadresse** ein. Beispiel: https:// <instance name> .service-now.com
   - Tippen Sie zum Scannen des QR-Codes auf das QR-Code-Symbol, und scannen Sie dann den QR-Code, der von Ihrem Administrator bereitgestellt wurde.
3. Tippen Sie auf **Außendienst**, um mit Ihrer Arbeit zu beginnen.

Zugehörige Informationen

Mobile App „ServiceNow Agent“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

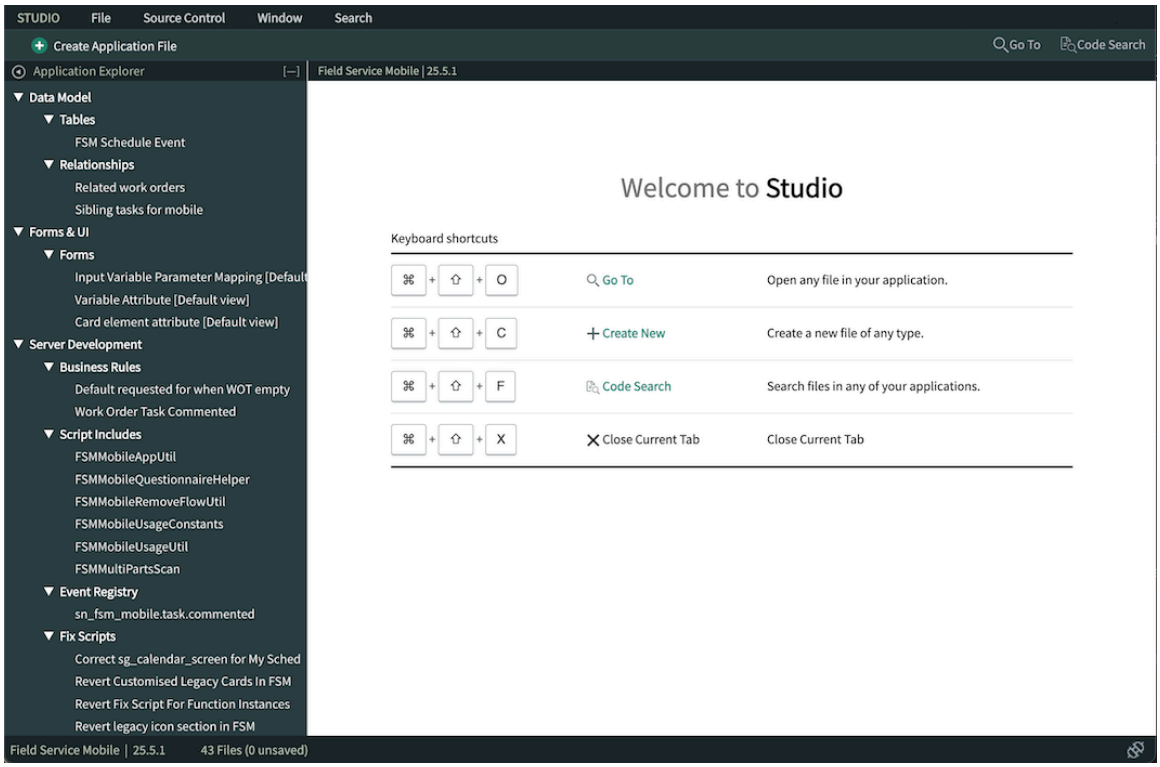
Anpassen von UI-Aktionen für die Anwendung Now Mobile Agent

Erleichtern Sie Endbenutzern die schnellere Erledigung von Aufgaben mit der Field Service Mobile-Anwendung, indem Sie benutzerdefinierte UI-Aktionen erstellen.

Die Konfigurationen der Bedingungen für UI-Aktionen in der Field Service Mobile-Anwendung unterscheiden sich von denen der Field Service-Desktopanwendung. Im Gegensatz zur Desktopanwendung werden bei UI-Aktionsbedingungen in der mobilen App keine Datenbankabfragen ausgeführt, weshalb keine mobilen Ressourcen beansprucht werden. In der mobilen Anwendung können Sie die Schaltfläche explizit so konfigurieren, dass sie aktiv oder inaktiv ist, anstatt eine Systemprüfung durchzuführen, ob eine Field Service-Konfiguration aktiviert oder deaktiviert ist.

Administratoren können die UI-Aktionen für die mobile Anwenderoberfläche überprüfen und diejenigen deaktivieren, die nicht verwendet werden, sodass weniger mobile Ressourcen beansprucht werden.

Die folgende Abbildung zeigt die Anwendung Außendienst Mobile, die in Studiogeöffnet ist. Hier können Sie UI-Aktionen konfigurieren.



Nachstehend finden Sie eine Beispielkonfiguration für die UI-Aktion zum Akzeptieren einer Arbeitsauftragsaufgabe.

Die Schaltfläche **Akzeptieren** in der Desktopanwendung besitzt die folgenden Bedingungen für UI-Aktionen:

```
current.state == 16 && (new StateFlow().validFlow(current,
'53d0aea8d7230100fceaa6859e610326', 'manual'));
```

Das System überprüft die folgenden Status-Flow-Bedingungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Mit dem folgenden Skript den SMconfiguration-Datensatz, um zu ermitteln, ob die UI-Aktion **accept_reject** aktiviert oder deaktiviert ist:

```
(new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
```

2. Wenn die Aufgabe selbst zugewiesen wurde

So ändern Sie die UI-Aktion für die entsprechende Schaltfläche auf Ihrem Mobilgerät:

1. Ändern Sie nicht die Bedingung current.state == 16. Sie sucht nach Informationen zum aktuellen Datensatz.
2. Wenn diese Bedingung:

```
(new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
```

   auf **false**gesetzt ist, verwerfen Sie diese Bedingung, und deaktivieren Sie die entsprechenden Aktionen in der mobilen Anwenderoberfläche der mobilen App.
3. Legen Sie den Wert für den Feldparameter **current.assigned_to** auf den angemeldeten Benutzer fest: current.assigned_to == gs.getUserID()

Basierend auf dem obigen Beispiel, lautet die geänderte Bedingung für die UI-Aktion in der mobilen App wie folgt:

```
current.state == 16 && current.assigned_to == gs.getUserID()
```

Nachstehend finden Sie eine weitere Beispielkonfiguration für die Selbstzuweisung einer Aufgabe.

Die Funktion **Mir zuweisen** in der Desktopanwendung besitzt die folgenden Bedingungen für UI-Aktionen:

```
(new SMTask()).canAssignToSelf(current)
```

Die Script Include-Methode SMTask.canAssignToSelf(task) führt eine Systemprüfung für die folgenden Bedingungen aus:

1. Status der Aufgabe
2. Wert der geplanten Startzeit
3. Wenn die Aufgabe selbst zugewiesen wurde
4. Ob der Benutzer über die im SM-Konfigurationsdatensatz definierten Basis- und Außendienstmitarbeiter-Rollen verfügt
5. Ob der Benutzer Teil einer Gruppe ist, die von der Einsatzplanungsgruppe für die Aufgabe abgewickelt wird

In der mobilen App führt die folgende UI-Skriptbedingung eine Überprüfung auf die ersten drei der oben genannten Bedingungen durch:

```
current.assigned_to != gs.getUserID() && !(current.expected_start.nil()) && (current.state ==
 10 || current.state == 16)
```

Für die vierte Bedingung können Sie dem Feld **Rollen** eine bestimmte Rolle hinzufügen.

Für die fünfte Bedingung führen Sie die folgende Validierung im Write-back-Aktionselement wot_assign_to_me aus:

```
if (smTask.canAssignToSelf(wotGR))
smTask.assignToMe(gs.getUserID(), input.sys_id);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
else
gs.addErrorMessage(gs.getMessage("Not a valid task assignment."));
```

Konfigurieren Sie UI-Aktionen in der Anwendung Now Mobile Agent

Aktivieren oder deaktivieren Sie die gewünschten UI-Aktionen auf dem Mobilgerät, um mobile Ressourcen zu schonen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Desktopanwendungsnavigator sys_sg_button_instance.list ein, und drücken Sie die **Eingabetaste** .
2. Setzen Sie im Formular **Funktionsinstanzen** die Filterbedingung auf **[Anwendung] [ist] [Field Service Mobile]**.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld **Funktion**, und wählen Sie **Gruppe** aus.
4. Setzen Sie das Feld **Aktiv** für die Schaltflächen, die Sie in der Anwendungsoberfläche des Agent Now Mobile deaktivieren möchten, auf **false**.

Push-Benachrichtigungen für Aufgabenzuweisungen konfigurieren

Sie können Aufgaben zuweisen und mithilfe von Push-Benachrichtigungen Erinnerungen an Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker im Außendienst senden.

Außendienstmitarbeiter und Techniker können auf Ihren Mobilgeräten Push-Benachrichtigungen in Bezug auf Aufgaben erhalten. Einsatzplaner und Manager können Push-Benachrichtigungen verwenden, um Gruppen oder einzelnen Außendienstmitarbeitern Aufgaben zuzuweisen und Erinnerungen zu senden. Je nach Konfiguration können Außendienstmitarbeiter und Techniker Aufgaben über ihre Mobilgeräte annehmen oder ablehnen.

Für Push-Benachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben wird die Push-Anwendung **Mobile ServiceNow-App** verwendet. Verwenden Sie diese Anwendung, um Benachrichtigungen an einzelne Benutzer und Zuweisungsgruppen zu senden.

Benutzer mit Systemadministrator-Rolle können Push-Benachrichtigungen aktivieren und konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Push-Benachrichtigungen .

Push-Benachrichtigungen für Aufgabenzuweisungen

Wenn ein Einsatzplaner oder Manager einem einzelnen Benutzer eine Aufgabe zuweist:

- Erhält der Benutzer eine Benachrichtigung mit einer **Genehmigen**- oder **Ablehnen**-Aktion. Wenn der Benutzer die Benachrichtigung annimmt, wird ihm die Aufgabe zugewiesen. Falls er die Benachrichtigung ablehnt, wird die Zuweisung der Aufgabe aufgehoben, und die Aufgabe wird in den Status **Zuteilung ausstehend** zurückgesetzt.
- Erhält der Benutzer eine Benachrichtigung über die zugewiesene Aufgabe, sofern die automatische Zuweisung aktiviert ist. In diesem Fall ist keine weitere Aktion erforderlich.

Hinweis:
Dieses Verhalten hängt von der Einstellung der Konfigurationsoption **Der Agent muss die zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen** ab. Wenn diese Option deaktiviert ist, hat der Außendienstmitarbeiter nicht die Möglichkeit, eine Aufgabe abzulehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Einsatzplaner oder Manager eine Aufgabe einer Zuweisungsgruppe zuweist, erhalten alle Benutzer in der Gruppe eine Benachrichtigung mit einer **Genehmigen**- oder **Ablehnen**-Aktion. Außendienstmitarbeiter erhalten die Benachrichtigung und können die Aufgabe annehmen oder ablehnen. Wenn ein Außendienstmitarbeiter auf **Mir zuweisen** klickt, ändert sich der Status der Aufgabe in **Zugewiesen**.

Push-Benachrichtigungen als Erinnerungen

Benachrichtigungen können als Erinnerungen an bevorstehende Aufgaben und fällige SLAs gesendet werden. Diese Benachrichtigungen werden an den Außendienstmitarbeiter gesendet, dem die Aufgabe zugewiesen ist.

Senden Sie Benachrichtigungen als Erinnerungen an bevorstehende Aufgaben. Erinnerungen können in 15-Minuten-Intervallen bis eine Stunde vor der Startzeit festgelegt werden. Für diese Erinnerungen muss die Systemeigenschaft **wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before** eingestellt werden. Die Standardeinstellung ist 45 Minuten vor der Startzeit der Aufgabe. Wenn für diese Eigenschaft kein Wert definiert ist, erhält der Außendienstmitarbeiter keine Erinnerungen.

Senden Sie für die folgenden SLAs Benachrichtigungen an die zugewiesenen Außendienstmitarbeiter und Außendienstmitarbeiter-Manager:

- SLA-Warnung
- SLA verletzt
- SLA-Reparatur abgeschlossen

Push-Benachrichtigungen, Aktionen und Nachrichten

Push-Benachrichtigungen, Aktionen und Nachrichten für Zuweisungen von Arbeitsauftragsaufgaben und Erinnerungen.

Push-Benachrichtigungen

Fügt die folgenden Benachrichtigungen zu hinzu **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Benachrichtigungen**:

- WorkOrderTaskUpcomingReminder: Sendet eine Benachrichtigung als Erinnerung an eine bevorstehende Aufgabe an den zugewiesenen Außendienstmitarbeiter.
- WorkOrderTaskAcceptanceNotification: Sendet eine Benachrichtigung, wenn eine Aufgabe von einem Außendienstmitarbeiter angenommen werden muss.
- WorkOrderTaskGrpAssignmentNotification: Sendet eine Benachrichtigung, wenn ein Einsatzplaner eine Aufgabe einer Zuweisungsgruppe zuweist.
- WorkOrderTaskAutoAcceptanceNotification: Sendet bei aktivierter automatischer Zuweisung eine Benachrichtigung, wenn eine Aufgabe von einem Außendienstmitarbeiter automatisch angenommen wird.

Push-Benachrichtigungsaktionen

Fügt die folgenden Aktionen hinzu **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Veröffentlichungsaktion**:

- Arbeitsauftrag-Aktion für Aufgabenannahme
- Arbeitsauftrag-Aktion für Aufgabenablehnung
- Arbeitsauftrag-Aktion für Aufgabenverspätung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichten für Push-Benachrichtigungen

Fügt die folgenden Nachrichten hinzu **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Nachrichten**:

- Arbeitsauftrag-Nachricht für Aufgabenannahme
- Arbeitsauftrag-Nachricht für automatische Aufgabenannahme
- Arbeitsauftrag-Nachricht für Gruppenzuweisung
- Arbeitsauftrag-Nachricht für Erinnerung an bevorstehende Aufgabe

Benachrichtigungseinstellungen aktivieren

Außendienstmitarbeiter müssen die folgenden Benachrichtigungseinstellungen aktivieren:

1. Navigieren zu **Selfservice** > **Meine Benachrichtigungen**.
2. Aktivieren Sie die Benachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben:
   - Arbeitsauftrag-Benachrichtigung für Aufgabenannahme
   - Arbeitsauftrag-Benachrichtigung für automatische Aufgabenannahme
   - Arbeitsauftrag-Benachrichtigung für Gruppenzuweisung
   - Arbeitsauftrag-Benachrichtigung für Erinnerung an bevorstehende Aufgabe
3. Stellen Sie sicher, dass Benachrichtigungen im Benutzerprofil aktiviert sind.

Geplante Offlinezwischenspeicherung konfigurieren

Konfigurieren Sie Systemkomponenten so, dass der Cache automatisch im Hintergrund heruntergeladen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie Eigenschaften, um den Download des Offline Cache zu planen.

   a. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.

   b. Legen Sie die Werte für die Systemeigenschaften fest.

Konfiguration der Systemeigenschaften für den geplanten Offline-Cache-Download

Eigenschaft	Beschreibung
glide.sg.offline.scheduled_download.enabled	Aktivieren Sie das geplante Herunterladen für alle Benutzer der Mobile Agent-App. ▪ Typ: true/false ▪ Standardwert: false
glide.sg.offline.scheduled_download.cachesync_offset	Anzahl der Minuten vor der Schicht eines Benutzers, um mit der Generierung der Nutzlast zu beginnen. Der Eigenschaftswert wird in Minuten angegeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Legen Sie als Wert dieser Eigenschaft keinen kleineren Wert fest als das Intervall, in dem die Planungsaufgabe „Mobile Offline“ ausgeführt wird. Dies würde verhindern, dass Offlinenutzlasten generiert werden.
glide.sg.offline_payload.refresh_frequency	Die Anzahl der Minuten, bis ein zwischengespeicherter Datensatz zur Aktualisierung gekennzeichnet wird ▪ Typ: Ganzzahl ▪ Standardwert: 240 Minuten
glide.sg.offline.expiration	Die Dauer, bis der Cache auf dem Client abläuft. Jedes Mal, wenn die Nutzlast aktualisiert wird, wird diese Zeit verlängert. ▪ Typ: Ganzzahl ▪ Standardwert: 48 Stunden **Hinweis:** Nach 48 Stunden werden die Daten aufgrund eines Sicherheitsprotokolls vom System gelöscht.

Hinweis:
Informationen zum Festlegen zusätzlicher Eigenschaften für die Planung des Downloads des Offline-Cache finden Sie unter Verhalten im Offline-Modus konfigurieren .

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe, um den Download des Offline Cache zu planen.

a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

b. Klicken Sie auf die geplante Aufgabe **Tabelle für täglichen Mitarbeiterzeitplan ausfüllen**, und konfigurieren Sie den Aufgabenzeitplan.

i. Aktivieren Sie den Auftrag, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren.

ii. Geben Sie im Feld **Zeit** die Zeit ein, zu der der Auftrag ausgeführt werden soll.

iii. Legen Sie für das Feld **Ausführen** die Option **Täglich** fest.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Liste der kürzlich geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben

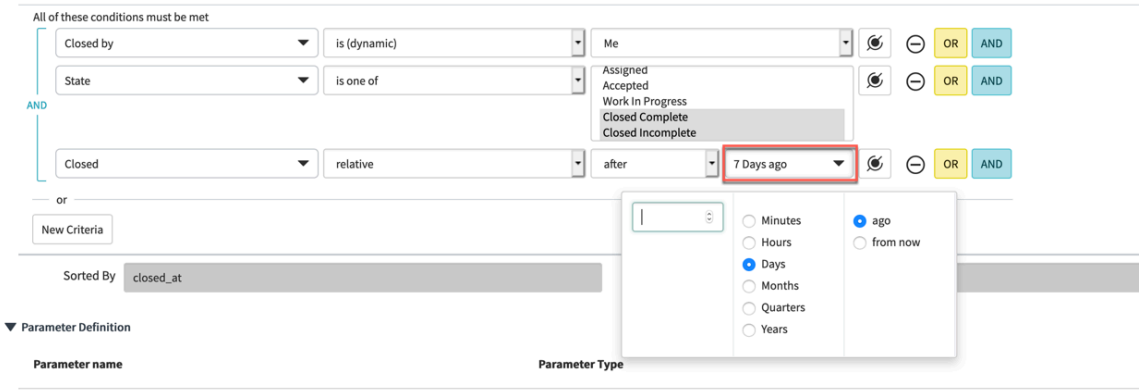
Konfigurieren Sie die Anzahl der kürzlich geschlossenen Arbeitsaufgaben, die in der Liste „ **Kürzlich geschlossene Aufgaben** “ in der Anwendung Now Mobile Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Studio**
2. **Wählen Sie im Bildschirm Anwendung** auswählen die Option Außendienst Mobile aus.
3. Öffnen Sie das **Datenelement DI_recently_closed_tasks**.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Bedingung“ den Zeitparameter aus der Liste aus.



5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie spezielle Bearbeitungsnotizen für die Anwendung Agent Now Mobile .

Verwenden Sie spezielle Bearbeitungsnotizen, um Anwender über wichtige Informationen zu einer einzelnen Arbeitsaufgabe zu informieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shn.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine Tabelle im Feld **Tabellenname** aus.
4. Wählen Sie bei Bedarf ein oder mehrere **Zugehörige Felder** aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Informationen zum Ändern der Eigenschaften spezieller Bearbeitungsnotizen finden Sie unter Spezielle Eigenschaften für Bearbeitungsnotizen konfigurieren .

Aktivieren Sie den -Chat in der Anwendung Now Mobile Mitarbeiter

Aktivieren Sie die Schnellaktion Chat, damit Außendienstmitarbeiter mit einem Virtual Agent über die Anwendung Now Mobile Agent chatten können.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass der virtuelle Chat für die Verwendung im Mitarbeiter-Servicecenter eingerichtet ist. Weitere Informationen zum virtuellen Chat finden Sie unter Virtual Agent für Außendienst-Management.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Applet-Startprogramme**.
2. Öffnen Sie den **Homepage** -Datensatz.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Textkörper im Abschnitt „Menüzuordnungen für schnelle Aktionen“ den**Chat** -Datensatz.
4. Wählen Sie die Option **Aktiv**, um die Schnellaktion für die Verwendung zu aktivieren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Standortverfolgung für Mobilgeräte

Mit der Standortverfolgung können Sie die Aktivität und Positionierung von Service Desk-Mitarbeitern nachverfolgen, während sie Aufgaben ausführen. Sie können diese Funktion auch verwenden, um sicherzustellen, dass Ihre Service Desk-Mitarbeiter in Sicherheit sind und leicht gefunden werden können.

Optionen für Standortnachverfolgung

Für die Standortverfolgung stehen zwei Optionen zur Verfügung. Sie können entweder eine Option für Anwender auswählen oder beide Optionen für Anwender verfügbar machen, die dann eine Option zur Standortverfolgung auswählen müssen. Die von Ihnen ausgewählte Standortnachverfolgungsoption gilt für die Instanz.

Die beiden Optionen für die Standortnachverfolgung sind:

- Manuelle Nachverfolgung: Mit dieser Option können Anwender auswählen, ob die Standortverfolgung für einen bestimmten Zeitraum oder kontinuierlich verfolgt werden soll. Informationen zur manuellen Nachverfolgungsoption finden Sie unter Configuring manual location tracking .
- Aktionsbasierte Nachverfolgung: Sie können diese Option verwenden, um Funktionen zum Starten oder Stoppen der Standortverfolgung basierend auf den von einem Anwender ausgeführten Aktionen zu konfigurieren. Informationen zur aktionsbasierten Nachverfolgungsoption finden Sie unter Configuring action-based location tracking .

Plugins werden aktiviert

Als Administrator müssen Sie die Nachverfolgung des geografischen Standorts für Ihre Benutzer aktivieren, indem Sie das Plugin „Geolokalisierung“ (com.snc.geolocation) installieren. Dieses Plugin aktiviert die manuelle Nachverfolgungsoption. Zum Aktivieren der aktionsbasierten Standortverfolgung muss das Plugin „Mobile Location Tracking“ (com.glide.sg.location.tracking) installiert sein.

Hinweis:
Um das Plugin „Mobile Location Tracking“ (com.glide.sg.location.tracking) zu installieren, müssen Sie zuerst das Plugin „Geolokalisierung“ (com.snc.geolocation) installieren.

Weitere Informationen zur Aktivierung von Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

Standortverfolgung und Ihre Anwender

Nachdem Sie die Plugins aktiviert und die verschiedenen Konfigurationen durchgeführt haben, müssen Sie die Standortverfolgung für Benutzer aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Enabling location tracking for users .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf Anwenderseite sehen Anwender nach der Konfiguration der Optionen für die Standortverfolgung die Einstellungen für die Positionsverfolgung des geografischen Standorts auf der Registerkarte „ **Einstellungen**“ ihrer Mobilgeräte. Benutzer können die Standortverfolgung auf ihrem Gerät aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Using location tracking for mobile .

Standortverfolgung in Offline

Die Standortverfolgung wird offline unterstützt. Im Offline-Modus werden der Standort und die Aktivität des Anwenders erfasst und auf dem Gerät gespeichert. Wenn der Benutzer wieder online geht, werden alle gesammelten Nachverfolgungsdaten mit seiner Instanz synchronisiert.

Aktivieren Sie das dunkle Design in der Anwendung Now Mobile Agent

Aktivieren Sie das dunkle Design, um die Augen zu entlasten und die Lesbarkeit zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Einstellungen**.
3. Tippen Sie auf **Darstellung**.
4. Tippen Sie auf **Dunkles Design**.

Ergebnisse
Die App wechselt zu einem dunklen Design.

Site-Zuordnung für konfigurieren Außendienst-Management

Die Standortzuordnung für Außendienst-Management hilft Service Desk-Mitarbeitern bei der Navigation auf Einsatzorten, wenn sich ihre Aufgaben in großen Innenräumen befinden.

DieSite-Zuordnung für Außendienst-Management integriert Funktionen von Indoor Mapping in die Anwendung Mobile Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping .

Site-Zuordnung für Außendienst-Management führt das Feld Site in Arbeitsauftragsaufgaben ein. Das Feld Standort stellt Innenbereiche innerhalb eines Gebäudes oder einer Einsatzstelle dar. Service Desk-Mitarbeiter können die Site-map in der Anwendung Mobile Agent verwenden, um auf dem Einsatzort Routen zu finden oder Points of Interest anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Navigiert in der Anwendung Mobile Agent zu einer Auftrags-Site.

Konfiguration – Übersicht

Konfigurieren der Site-Zuordnung für Außendienst-Management folgende Schritte:

1. Aktivieren Sie Site-Zuordnung für Außendienst-Management
2. Richten Sie Innenbereichskarten in Indoor Mapping Map Studio ein. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellt einen anwenderdefinierten Kartenanbieter-Datensatz
4. Legt den Standardanbieter für einen anwenderdefinierten Kartenbildschirm fest

Aktivieren Sie Site-Zuordnung für Außendienst-Management

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Site-Zuordnung für Außendienst-Management (sn_fsm_site_map) installieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Site-Zuordnung für Außendienst-Management erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Site-Zuordnung für Außendienst-Management installieren.

Benötigte ServiceNow-Plugins

Außendienst-Management

Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden.

Informationen hierzu finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Field Service Mobile

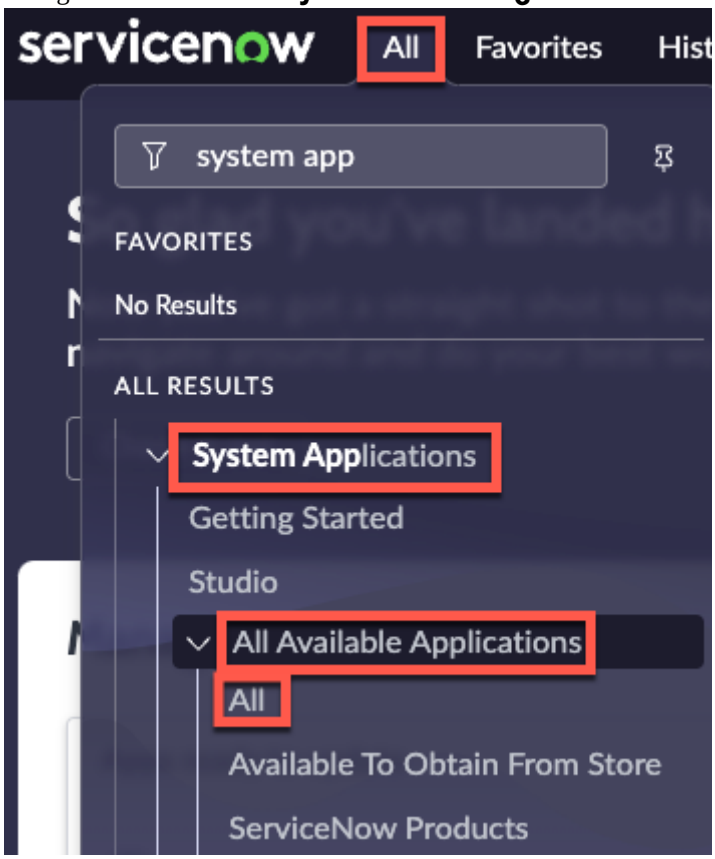
Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Anzeigen von Arbeitsauftragsinformationen auf Mobilgeräten.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Anwendung Now Mobile Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Site-Zuordnung für Außendienst-Management die Anwendung (sn_fsm_site_map).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Site-Zuordnung für Außendienst-Managementinstallieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

> **Wichtig:**
> Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellt einen anwenderdefinierten Kartenanbieter-Datensatz

Konfigurieren Sie Kartenanbieter, um Gebäude zu identifizieren, für die Agents Innenbereichskarten anzeigen können.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Innenbereichskarten eingerichtet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Website-Zuordnung** > **Anwenderdefinierte Kartenanbieter**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass die aktuelle **AnwendungIndoor Mapping**ist.

Benutzerdefinierter Kartenanbieter-Datensatz

Feld	Beschreibung
Schlüsseltabelle	Tabelle, die die Gebäudewerte enthält.
Key	Der spezifische Gebäudeeintrag aus der Schlüsseltabelle
Kartenanbieter	Der Kartenanbieter, den Sie verwenden.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Verwenden von Demodaten zum Erstellen eines anwenderdefinierten Kartenanbieters für Gebäude A

Allie ist eine Administratorin, die die Site-Zuordnung für Außendienst-Managementkonfigurieren möchte. Während der Konfiguration installieren sie Demodaten, um das Verfahren zu üben.

Sie navigieren zum Formular „Anwenderdefinierter Kartenanbieter“ und geben die folgenden Werte ein:

Benutzerdefinierter Kartenanbieter-Datensatz

Feld	Wert
Schlüsseltabelle	Gebäude [sn_map_core_building]
Key	Gebäude A

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdefinierter Kartenanbieter-Datensatz (Fortsetzung)

Feld	Wert
Kartenanbieter	ServiceNow

Nach dem Senden des Formulars legt Allie den neuen Datensatz als Anbieter für den anwenderdefinierten Kartenbildschirm fest.

Nächste Maßnahme

Der neue Datensatz muss als Standardanbieter für den Bildschirm „Anwenderdefinierte Karte“ festgelegt werden, damit Service Desk-Mitarbeiter das Gebäude in ihrer Anwendung Mobile Agent sehen können. Weitere Informationen finden Sie unter .

Legt den Standardanbieter für einen anwenderdefinierten Kartenbildschirm fest

Konfigurieren Sie einen Kartenbildschirm, um Site-Zuordnungen in der Anwendung Mobile Agent zu aktivieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass ein anwenderdefinierter Kartenanbieter vorhanden ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt einen anwenderdefinierten Kartenanbieter-Datensatz.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Website-Zuordnung** > **Anwenderdefinierte Kartenbildschirme**.
2. Wählen Sie **Innenbereichskarte der Websitedetails für WOT-Website aus**.
3. Geben Sie den Datensatz des anwenderdefinierten Kartenanbieters unter **Standardanbieter**ein.

Ergebnisse

Service Desk-Mitarbeiter können die Karte des Gebäudes in der Anwendung Mobile Agent anzeigen.

Die Funktion Now Mobile der Agent-Anwendung [Field Service Contractor for mobile wird konfiguriert

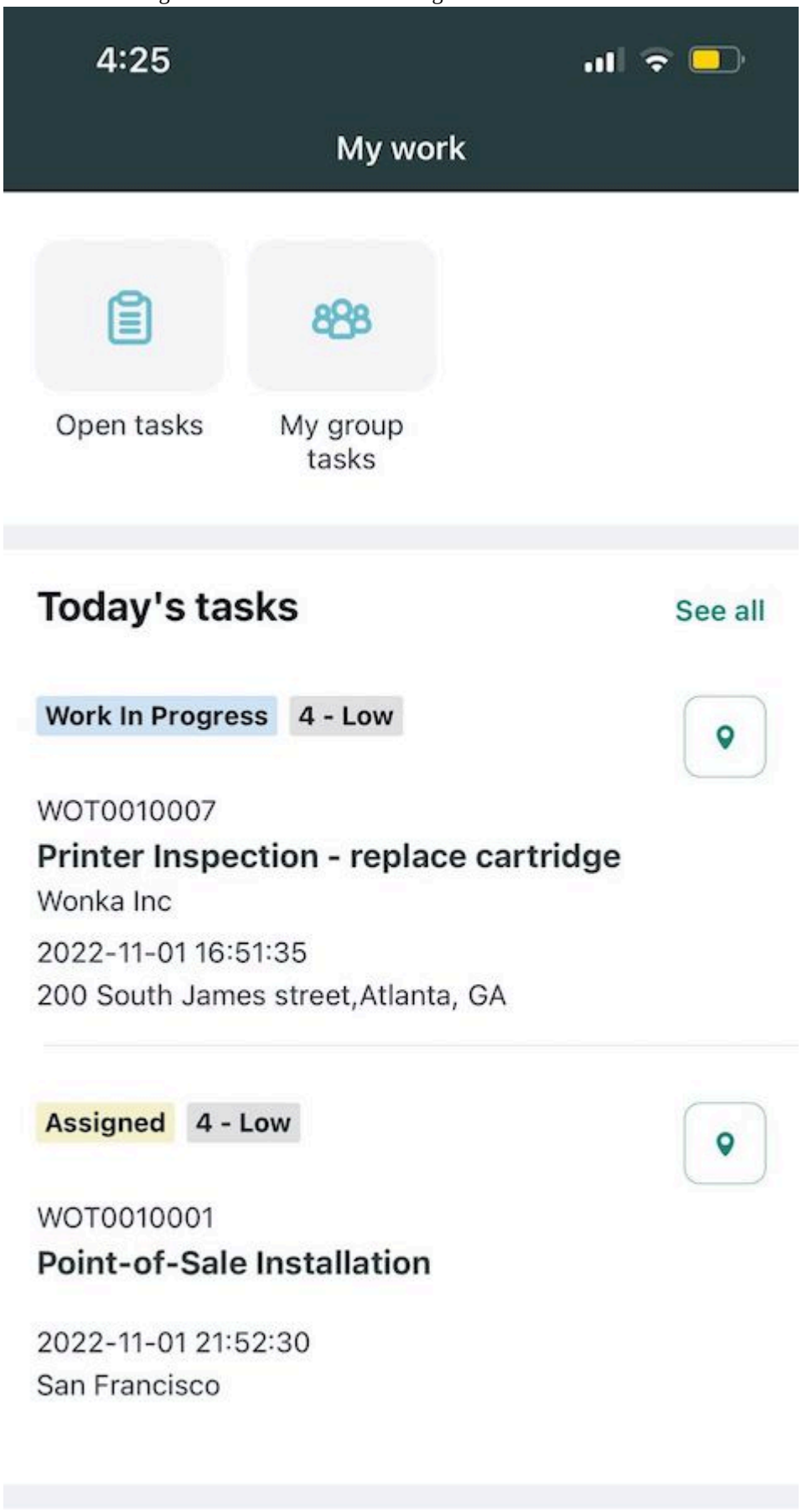
Mit der Funktion Field Service Contractor for mobileServiceNow Agent der Anwendung [] können Auftragnehmer Arbeitsauftragsaufgaben verwalten.

Die Anwendung Field Service Contractor for mobile ermöglicht Managern und Außendienstmitarbeitern von Auftragnehmerfirmen, zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben zu verwalten und zu bearbeiten. Wenn sie nicht mit dem Internet verbunden sind, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Mobile-Anwendung Notizen hinzufügen, auf angehängte Wissensartikel verweisen und Arbeitsauftragsaufgaben schließen. Die Anwendung Now Mobile Agent synchronisiert die Informationen und stellt die neuesten Informationen bereit, wenn sie wieder online ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Field Service Contractor for mobile

Verwalten Sie Arbeitsaufträge mit der mobilen Anwendung Field Service



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Schritte zum Konfigurieren von Field Service Contractor for mobile sind:

1. Aktivieren Sie die Funktion Field Service Contractor for mobile in der Anwendung Now Mobile Agent

   Aktivieren Sie Field Service Contractor for mobile, um Arbeitsauftragsaufgaben zu verwalten, die der Auftragnehmerfirma zugewiesen sind.

2. Greifen Sie auf die Anwendung ServiceNow Agent für Field Service Contractor for mobile zu

   Greifen Sie auf die Anwendung Field Service Contractor for mobile zu, um Aufgaben von Ihrem Telefon oder anderen Mobilgeräten aus zu verwalten.

Zugehörige Informationen

Arbeitsauftragsaufgaben mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile verwalten

Aktivieren Sie die Funktion Field Service Contractor for mobile in der Anwendung Now Mobile Agent

Aktivieren Sie das Plugin Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile), um Arbeitsauftragsaufgaben zu verwalten, die der Auftragnehmerfirma zugewiesen sind. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Field Service Contractor for mobile erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Navigationsregisterkarten „Meine Arbeit“, „Artikel“, „Benachrichtigungen“, „Meine Nebenkosten“ und „Weiter “ sind bei der Aktivierung mit dem Plugin Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile) standardmäßig für Neukunden und Upgradekunden aktiviert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Field Service Contractor for mobile (com.snc.fsm_ext_mobile) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Greifen Sie auf die Anwendung ServiceNow Agent für Field Service Contractor for mobile zu

Greifen Sie auf die Anwendung Field Service Contractor for mobile zu, um Aufgaben von Ihrem Telefon oder anderen Mobilgeräten aus zu verwalten.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow® Store Apps über gültige Berechtigungen vom Typ ServiceNow®] verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Laden Sie die Anwendung ServiceNow Agent herunter. Die Anwendung ist im App Store für iOS-Plattformen und im Play Store für Android-Plattformen verfügbar.
- Das Auftragnehmerunternehmen hat dem Manager und dem Service Desk-Mitarbeiter seine Instanz bereitgestellt, um auf die Anwendung Field Service Contractor for mobile zuzugreifen.

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Prozedur

1. Öffnen Sie die mobile Anwendung ServiceNow Agent, und tippen Sie auf das +-Zeichen.
2. Geben Sie die Adresse für die Instanz Field Service Contractor for mobile mit einer der folgenden Methoden ein:
   - Geben Sie im Feld Instanzadresse die Adresse für die **Instanz** ein.
   - Tippen Sie auf das QR-Code-Symbol, und scannen Sie den QR-Code, der von Ihrem Administrator bereitgestellt wurde.
3. Geben Sie Ihren Anwendernamen und Ihr Passwort ein.
4. Tippen **Sie auf Anmelden.**

Ergebnisse

Der Startbildschirm der Anwendung Field Service Contractor for mobile wird angezeigt.

Aktivieren Sie Sidebar für die Anwendung Now Mobile Agent

Sie können das Plugin „ Sidebar for Außendienst-Management “ (com.sn_fsm_sidebar) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Durch die Aktivierung dieses Plugins wird die Funktion Sidebar in der Anwendung Now Mobile Agent aktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sidebar ist eine Now Platform® -Fähigkeit. Weitere Informationen zur Konfiguration von Sidebar finden Sie unter Configuring Sidebar .

Weitere Informationen zur Funktionsweise von Sidebar finden Sie unter Exploring Sidebar .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Aktivierung dieses Plugins wird die Funktion Sidebar in der Anwendung Now Mobile Agent aktiviert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste Sidebar nach Außendienst-Management dem Plugin „“ (com.sn_fsm_sidebar).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Starten Sie eine Sidebar -Diskussion über die Anwendung Now Mobile Agent

Fassen Sie eine Sidebar-Diskussion in der Agent-Anwendung Now Mobile zusammen

Außendienst Virtual Agent -Konversationen werden konfiguriert

Vordefinierte Chatbot-Konversationen Außendienst Virtual Agent ermöglichen Außendienstmitarbeitern, ihren Arbeitszeitplan für den Tag anzuzeigen und ihre Aufgaben zu aktualisieren.

Ein Konversationsthema definiert den Dialog zwischen dem Chatbot Virtual Agent und dem Außendienstmitarbeiter, sodass der Außendienstmitarbeiter ein bestimmtes Ziel erreichen kann.

Konfiguration – Übersicht

Außendienst Virtual Agent Konversationen konfigurieren:

1. Installieren Sie die Anwendung Außendienst Virtual Agent Conversations. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Außendienst Virtual Agent Conversations.
2. Veröffentlichen Sie die vordefinierten Virtual Agent -Themen. Weitere Informationen finden Sie unter Erforderliche Virtual Agent -Konversationsthemen für Außendienst-Managementaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Integrieren Sie das Modell NLU mit Ihren Themen Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Konversationen von [Virtual Agent mit NLUaktivieren.
4. Konfigurieren Sie den Chat in der Mobile-Anwendung Now Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den -Chat in der Anwendung Now Mobile Mitarbeiter.

Installieren Sie Außendienst Virtual Agent Conversations

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Außendienst Virtual Agent Conversations (com.sn_fsm.virtualagent) installieren. Die Anwendung enthält Konversationsthemen und installiert -bezogene ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Außendienst Virtual Agent Für Konversationen sind die folgenden Plugins erforderlich. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Außendienst Virtual Agent Conversationsinstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot)

  Aktiviert die Chatbot-Konversation mit Virtual Agent. Weitere Informationen zur Aktivierung von Virtual Agentfinden Sie unter Virtual Agent aktivieren .

- Virtual Agent für Außendienst-Management erfordert die folgenden ServiceNow Store -Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendungen installiert sind, bevor Sie Außendienst Virtual Agent Conversationsinstallieren.

  Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

  Außendienst NLU Modell für Virtual Agent Konversationen

  Weitere Informationen finden Sie unter NLU aktivieren .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außendienst Virtual Agent Conversations stellt die folgende Systemeigenschaft bereit.

Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task	Aktivieren Sie Virtual Agent, um eine Nachbesprechung der Aufgaben in Arbeit für heute und frühere Tage abhängig vom ausgewählten Wert durchzuführen. Wenn Sie beispielsweise 1 im Feld „ **Wert** “ auswählen, führt Virtual Agent eine Nachbesprechung der Aufgaben für heute und gestern durch. Wenn Sie im Feld „Wert“ den **Wert** 2 auswählen, führt Virtual Agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

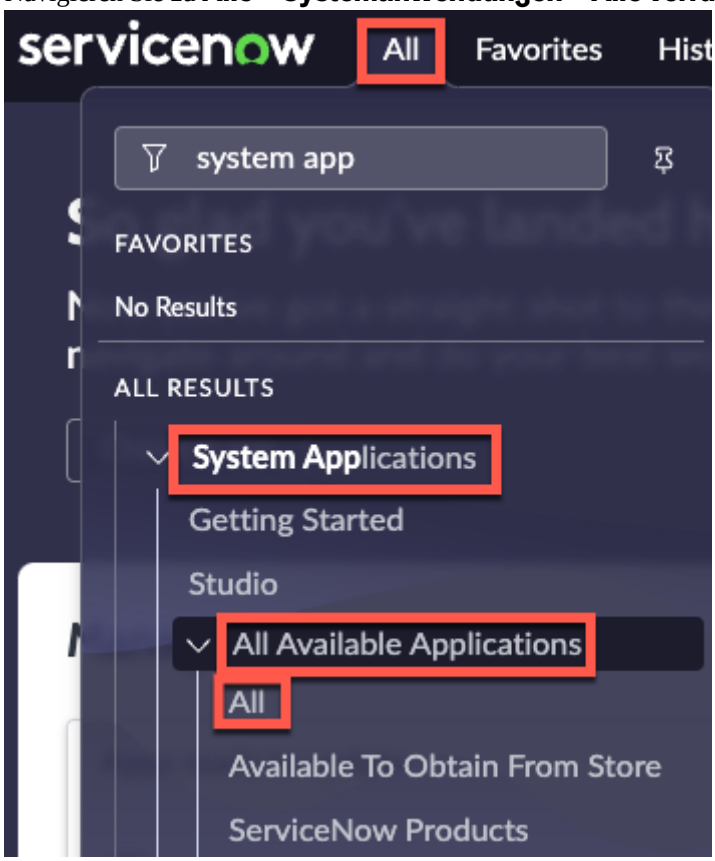
Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	eine Nachbesprechung der Aufgabe für heute, gestern und vorgestern durch.

Die Anwendung Außendienst NLU Model for Virtual Agent Conversation wird mit Außendienst Virtual Agent Conversationsinstalliert:

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Außendienst Virtual Agent Conversations (com.sn_fsm.virtualagent).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Außendienst Virtual Agent Conversationsinstallieren können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erforderliche Virtual Agent -Konversationsthemen für Außendienst-Managementaktivieren

Aktivieren Sie Virtual Agent für Außendienst-Management, um den Chat mit dem Virtual Agent zu starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Aktivieren Sie als -Administrator oder als Administrator von Virtual Agent Chatbot-Konversationen, indem Sie die folgenden Plugins aktivieren:

- Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
- Außendienst Virtual Agent Conversations-Plugin (com.sn_csm.virtualagent).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das -Basissystem stellt die folgenden vordefinierten Virtual Agent-Themen (Chatbot-Konversationen) bereit. Um Chatbot-Konversationen zu aktivieren, müssen Sie diese Themen veröffentlichen:

Meine bevorstehenden Aufgaben

Außendienstmitarbeiter können nach bevorstehenden Arbeitsauftragsaufgaben suchen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Status vorhandener Aufgaben überprüfen und aktualisieren.

Aufgaben in der Nähe anzeigen

Außendienstmitarbeiter können nach Arbeitsauftragsaufgaben suchen, die sich in kurzer Entfernung vom aktuellen Standort des Außendienstmitarbeiters befinden. Die Service Desk-Mitarbeiter können sich diese Aufgaben selbst zuweisen.

Aufgaben zur Nachbesprechung

Außendienstmitarbeiter können Informationen zu laufenden Arbeitsauftragsaufgaben abrufen. Die Service Desk-Mitarbeiter können entsprechende Aktionen ausführen, z. B. die für die Bearbeitung der Aufgabe aufgewendete Zeit eingeben, Nebenkosten protokollieren, Aufgaben abschließen und Folgeaufgaben erstellen.

Sie können die Systemeigenschaft `sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task` konfigurieren, um Informationen zu den in Arbeit befindlichen Aufgaben für `n` vorherige Tage zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Außendienst Virtual Agent Conversations.

Hinweis:
Wenn Sie die im Basissystem bereitgestellten vordefinierten Themen anpassen möchten, duplizieren Sie das Thema, und ändern Sie es dann. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer** > **Themen**.
2. Klicken Sie auf eines der erforderlichen Themen, um es zu öffnen.
3. Um das Thema zu verwenden, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
4. Wiederholen Sie dieses Verfahren für die anderen erforderlichen Themen so oft wie nötig.

Konversationen von [Virtual Agent mit NLUaktivieren

Integrieren Sie Natural Language Understanding (NLU) -Modelle mit Ihren Virtual Agent -Chatbot-Themen, damit Chatbots die vom Anwender bereitgestellten Informationen analysieren und verstehen können. Der Chatbot kann den Anwender basierend auf der abgeleiteten Absicht zum richtigen Thema navigieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin Außendienst NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.sn_fsm.nlu) wird automatisch aktiviert, wenn Sie das Plugin Außendienst Virtual Agent Conversations (com.sn_fsm.virtualagent) aktivieren.

Nachdem Sie das Plugin aktiviert haben, können Sie die folgenden schreibgeschützten Absichten für die Modelle Außendienst NLU in Studio anzeigen:

- Meine bevorstehenden Aufgaben
- Aufgaben in der Nähe anzeigen
- Aufgaben zur Nachbesprechung

Um diese Absichten zu verwenden, müssen Sie das vordefinierte Außendienst NLU für VA-Modell trainieren und veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unterNLU-Modell trainieren und NLU-Modell veröffentlichen .

Prozedur

1. Aktivieren Sie ServiceNow NLU in Virtual Agent.
   Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agent konfigurieren .
2. **Wahlweise:** Passen Sie eine Absicht an, indem Sie eine vorhandene Absicht aus dem Modell Außendienst NLU für Virtual Agent importieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Absicht importieren .
3. Verknüpfen Sie das Modell NLU mit zugehörigen Absichten in den Themen Virtual Agent.
   Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agent .

Integration von Außendienst-Management mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Außendienst-Management, und stellen Sie eine Verbindung mit anderen Abteilungen her, um die Lösung von Fällen durch Integration mit anderen Anwendungen zu unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration in Customer Service Management

Bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Customer Service Management und Field Service Management.

Benutzer können Account- und Kontaktinformationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsaufgaben in der Anwendung Field Service Management anzeigen. Kunden und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge über das Kundenservice- und Verbraucherservice-Portal anzeigen.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag aus einem Kundenservicefall erstellt, schließen der Arbeitsauftrag und die Auftragsformulare fallbezogene Informationen wie den Account und Kontakt ein.

Wenn ein Kunde oder Verbraucher einen Fall aus einem Customer Service oder Consumer Service Portal anzeigt, kann er Details zu allen Arbeitsaufträgen und Aufgaben anzeigen, die mit diesem Fall verbunden sind.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie ein Abonnement für die Anwendung Kundenservice-Management erworben haben und über die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ [sn_customerservice_agent] oder die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter-Manager“ [sn_customerservice_manager] verfügen, können Sie alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit Ihrem Fall erstellen und anzeigen. Wenn Sie ein externer Benutzer mit der Rolle „snc_external“ sind, können Sie alle fallbezogenen Arbeitsaufträge und Termine erstellen und anzeigen, die sich entweder auf Ihren Account oder einen zugehörigen Account beziehen.

Plugin „Customer Service with Field Service Management“

Das Plugin „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration) kann mit den Anwendungen Field Service Management und Customer Service Management integriert werden. Für dieses Plugin ist Folgendes erforderlich:

- Field Service Management
- Customer Service Management
- Customer Service Portal

Änderungen an der Anwendung Field Service Management

In der Field Service Management-Anwendung werden durch diese Integration die folgenden Felder zum Arbeitsauftragsformular hinzugefügt. Diese Felder sind in der Fallansicht sichtbar. Um diese Felder anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Arbeitsauftragsformulars, und wählen Sie **Ansicht** > **Fall**.

- Account
- Verbraucher
- Kontakt
- Asset
- Partner
- Partnerkontakt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch Aktualisieren des Felds **Account** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Unternehmen** aktualisiert.

Durch Aktualisieren des Felds **Kontakt** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Anrufer** aktualisiert.

Änderungen an der Customer Service Management-Anwendung

In der Anwendung Customer Service Management wird durch diese Integration der Link **Arbeitsaufträge** dem Header des Customer Service Portal und des Consumer Service Portal hinzugefügt. Klicken Sie auf diesen Link, um eine Liste der Arbeitsaufträge anzuzeigen, einschließlich der Nummer, der Priorität, des Status und einer Kurzbeschreibung anzuzeigen. Welche Arbeitsaufträge in dieser Liste im Customer Service Portal angezeigt werden, hängt von der Kundenrolle ab: Kunde, Kundenadministrator, Partner oder Partneradministrator.

Klicken Sie in dieser Liste auf einen Arbeitsauftrag, um die zugehörigen Details anzuzeigen.

Bekannte Einschränkungen

Das Arbeitsauftragsformular und da zugehörige Fallformular werden nicht synchronisiert. Wenn Informationen im Fallformular geändert werden, wird das Arbeitsauftragsformular nicht entsprechend aktualisiert.

Ordnen Sie Fallfelder der Arbeitsauftragstabelle zu

Definieren Sie die Felder, die Sie zwischen dem Fall und den bereits konfigurierten Zielarbeitsauftrags-Tabellenfeldern zuordnen möchten. Diese Konfiguration kopiert automatisch die Werte der zugeordneten Felder aus dem Fall in den Arbeitsauftrag, wenn aus dem Fall ein Arbeitsauftrag erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Arbeitsauftragszuordnung für Fall**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „CSM-Tabellenzuordnung“.

Felder	Beschreibung
Zuordnungsname	Der Tabellenzuordnungsname.
API-Name	Schreibgeschützt. Die API für diese Tabellenzuordnung.
Quelltabelle	Die Quelltabelle für die Zuordnung, z. B. Fall.
Aktiv	Aktiviert die Zuordnung von der Quelle zu den Zieltabellen.
Anwendung	Schreibgeschützt. Die Anwendung für diese Tabellenzuordnung.
Erweiterte Feldzuordnung	Aktiviert die erweiterte Feldzuordnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Zieltabelle	Die Zieltabelle für die Zuordnung, z. B. „Arbeitsauftrag“ [wm_order].
Erweiterte Bedingung verwenden	Aktiviert die erweiterte Bedingungszuordnung, die ein Skript verwendet. Wenn diese Option aktiviert ist, fügen Sie ein Skript im Feld **Erweiterte Bedingung** hinzu.
Erweiterte Bedingung	Das zu verwendende Skript, wenn das Feld **Erweiterte Bedingung verwenden** aktiviert ist.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen auszuwählen, die für die Tabellenzuordnung gelten.
Reihenfolge	Prioritätsrangfolge für die gleichzeitige Verarbeitung mehrerer übereinstimmender Zuordnungsdefinitionen zwecks Lösung von Abhängigkeiten. • Wenn nur eine übereinstimmende Tabellenzuordnung vorhanden ist, verwendet das System diese Zuordnung. • Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit derselben Reihenfolge vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit dem älteren Erstellungsdatum. • Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit unterschiedlichen Reihenfolgenummern vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit der höchsten Reihenfolge.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Tabellenzuordnung wird erstellt, indem die ausgewählte Quelltabelle der Arbeitsauftragstabelle zugeordnet wird.
5. Erstellen Sie eine Feldzuordnung, um Informationen aus dem Fallfeld in ein geeignetes Feld im Arbeitsauftrag zu kopieren.
   a. Wählen Sie in der Liste „CSM-Tabellenzuordnung“ die in Schritt 2 erstellte Tabellenzuordnung aus.
   b. Klicken Sie im Formularabschnitt Standardfeldzuordnung auf **Neu**.
   c. Wählen Sie ein **Quellfeld** und ein **Zielfeld** aus.
   d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Geben Sie eine Zahl in das Feld Reihenfolge ein.
   f. Klicken Sie auf **Absenden**.
   g. Wiederholen Sie die Schritte b bis f für jedes zuzuordnende Feld.
6. Klicken Sie im Formular „CSM-Tabellenkarte“ auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Zuordnung zwischen Quell- und Zieltabellen ist abgeschlossen und bereit, Informationen aus dem Fallfeld in das entsprechende Feld im Arbeitsauftrag zu kopieren.

Integration in Branchenprodukte

Bietet eine Integration zwischen den Branchenprodukten und der Anwendung Außendienst-Management.

Kunden und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge aus allen Produktportalen und Anwendungsoberflächen der Branche anzeigen. Benutzer können Account- und Kontaktinformationen für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Außendienst-Management anzeigen.

Wenn ein Benutzer einen Arbeitsauftrag aus einem Kundenservicefall erstellt, der über Branchenprodukte initiiert wird, enthalten die Arbeitsauftrags- und Aufgabenformulare fallbezogene Informationen wie Account und Kontakt.

Wenn ein Kunde oder Verbraucher einen Fall aus einem der Branchenprodukte anzeigt, kann er die Details aller Arbeitsaufträge und Aufgaben im Zusammenhang mit dem Fall anzeigen.

Branchenprodukte

Die folgenden ServiceNow® -Branchenprodukte erweitern den Wert unterstützender Datenmodelle, Frameworks und Fähigkeiten, die für die Integration mit Arbeitsaufträgen in Außendienst-Managementerforderlich sind.

- Financial Services Operations. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von F#inancial Services Operations mit dem Außendienst-Management .
-
- Servicemanagement für Technologie-Anbieter. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Technologieanbieter-Servicemanagement mit Außendienst-Management .

In Branchenprodukten enthaltene Produktbenutzungsrechte

Wenn Sie ein Abonnement für die Anwendung Kundenservice-Management erworben haben und über die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ [sn_customerservice_agent] oder die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter-Manager“ [sn_customerservice_manager] verfügen, können Sie alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit Ihrem Fall erstellen und anzeigen. Wenn Sie ein externer Benutzer mit der Rolle snc_external sind, können Sie alle fallbezogenen Arbeitsaufträge und Termine, die sich auf Ihren Account oder einen zugehörigen Account beziehen, erstellen und anzeigen.

Zugriff auf das Plugin „Außendienst-Management“.

Branchenprodukte erhalten über das Plugin „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration) Zugriff auf Außendienst-Arbeitsaufträge und -Aufgaben. Dieses Plugin erfordert:

- Field Service Management
- Customer Service Management
- Customer Service Portal

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Änderungen an der Anwendung Field Service Management

In der Field Service Management-Anwendung werden durch diese Integration die folgenden Felder zum Arbeitsauftragsformular hinzugefügt. Diese Felder sind in der Fallansicht sichtbar. Um diese Felder anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Arbeitsauftragsformulars, und wählen Sie **Ansicht** > **Fall**.

- Account
- Verbraucher
- Kontakt
- Asset
- Partner
- Partnerkontakt

Durch Aktualisieren des Felds **Account** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Unternehmen** aktualisiert.

Durch Aktualisieren des Felds **Kontakt** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Anrufer** aktualisiert.

Integration mit Project Portfolio Management

Verknüpfen Sie Projektaufgaben mit Arbeitsaufträgen, um die Verwaltung von Installations- oder Bereitstellungsprojekten im Außendienst zu unterstützen.

Ein Projekt kann mehrere Aufgaben aufweisen, die Außendienstmitarbeitern zugewiesen sind. Durch Verwendung der Integration von Field Service Management mit Project Portfolio Management können Sie Arbeitsaufträge direkt aus Projektaufgaben erstellen. Durch die Verknüpfung von Projektaufgaben mit Arbeitsaufträgen auf diese Weise:

- werden Soll- und Istdatum zwischen Projektaufgabe und Arbeitsauftrag synchronisiert.
- werden die Status zwischen Projektaufgabe und Arbeitsauftrag synchronisiert.

Um einen Arbeitsauftrag aus einer Projektaufgabe zu erstellen, klicken Sie im Projektaufgabenformular auf den zugehörigen Link **Arbeitsauftrag erstellen**. Um einen aktiven verknüpften Arbeitsauftrag anzuzeigen, klicken Sie im Projektaufgabenformular auf den zugehörigen Link **Arbeitsauftrag anzeigen**. Projektaufgaben können mehrere verknüpfte Arbeitsaufträge besitzen, es kann jedoch jeweils nur ein Arbeitsauftrag aktiv sein.

Daten

Daten werden in einer Richtung synchronisiert, von der Projektaufgabe zum verknüpften Arbeitsauftrag und zu allen Arbeitsauftragsaufgaben.

- Für einen verknüpften Arbeitsauftrag erstellte Arbeitsauftragsaufgaben besitzen fixe Datumsangaben für das Zeitfenster unter **Fensterstart** und **Fensterende**, die auf dem geplanten Start- und Enddatum der Projektaufgabe basieren.
- Aktualisierungen der Termine von Projektaufgaben werden auch in den verknüpften Arbeitsauftragsaufgaben für alle Aufgaben aktualisiert, die nicht den Status **In Bearbeitung** und **Geschlossen** aufweisen.

Hinweis:
Das Ändern der Termine für eine Arbeitsauftragsaufgabe hat keine Änderung der Termine der verknüpften Projektaufgabe zur Folge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status

Statusänderungen werden in einer Richtung synchronisiert, vom Arbeitsauftrag zur Projektaufgabe.

- Durch das Aktualisieren des Arbeitsauftragsstatus wird auch der Status der verknüpften Projektaufgabe aktualisiert.
- Durch Aktualisieren des Status einer Projektaufgabe wird dem Feld **Arbeitsnotizen** im verknüpften Arbeitsauftrag eine Notiz hinzugefügt.
- Durch das Schließen eines Arbeitsauftrags werden auch die Projektaufgaben geschlossen.

Wenn eine Aktualisierung des Status einer Projektaufgabe fehlschlägt, wird dem Feld **Arbeitsnotizen** der Projektaufgabe eine Notiz über die entsprechende Arbeitsauftragsaktualisierung hinzugefügt. Aktualisierungen können bei Projektaufgaben mit Abhängigkeiten fehlschlagen.

Arbeitsauftrags- und Projektaufgabenstatus werden wie folgt aktualisiert.

Synchronisierte Status von Arbeitsauftrag und Projektaufgabe

Arbeitsauftragsstatus	Projektaufgabenstatus
In Bearbeitung	In Bearbeitung
Schließung abgeschlossen	Schließung abgeschlossen
Unvollständig schließen	Unvollständig schließen
Abgebrochen	Übersprungene Elemente schließen

Plug-Ins

Aktivieren Sie das Plugin „Field Service with Project Management“ (com.snc.wm_ppm), um diese Funktion zu verwenden. Dieses Plugin erfordert das Plugin „Field Service Management“ (com.snc.work_management) und das Plugin „PPM Standard“ (com.snc.financial_planning_pmo).

Arbeitsauftrags-Statusübergangszuordnung anpassen

Benutzer mit Systemadministrator-Rolle können die Statusübergangszuordnung für Arbeitsaufträge anpassen, durch die ein Arbeitsauftragsstatus einem Projektaufgabenstatus zugeordnet wird.

Durch das Aktualisieren des Status eines Arbeitsauftrags wird auch der Status der verknüpften Projektaufgabe aktualisiert. Das `FieldServicesProjectTaskStateHandler`-Skript ordnet die Arbeitsauftragsstatus zu Projektaufgabenstatus zu. Benutzer mit Systemadministrator-Rolle können diese Statusübergangszuordnung nach Bedarf basierend auf den folgenden Beispielen anpassen.

Beispiele

Durch Festlegen des Status eines Arbeitsauftrags auf **Geschlossen – vollständig** soll die Projektaufgabe nicht abgeschlossen werden. Um diese Änderung vorzunehmen, entfernen Sie die folgende Zeile in der `initialize()`-Funktion:

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_CLOSE_COMPLETE] =
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_CLOSE_COMPLETE;
```

Um den Arbeitsauftragsstatus **Zuteilung ausstehend()** dem Projektaufgabenstatus **Offen** zuzuordnen, fügen Sie der `initialize()`-Funktion die folgende Zeile hinzu:

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH] =
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN;
```

Um eine Aufgabe automatisch zu qualifizieren, nachdem die Projektaufgabe in **Offen** geändert wurde, ändern Sie die `FieldServiceProjectUpdateHandler`-Prozessfunktion, die Projektaufgabenaktualisierungen überwacht, und ändern Sie den verknüpften Arbeitsauftrag in **Qualifiziert**. Fügen Sie die folgende Zeile nach diesem Abschnitt hinzu:

`if(taskJSON.change_map && taskJSON.change_map.state){`

```
  If(taskJSON.change_map.state ==
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN
  workOrder.state = FieldServiceProjectTaskStateHandler.
WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH
  workOrder.update();
```

Integration mit Change-Management

Mit ServiceNow Change-Management für Außendienstkönnen Sie Arbeitsaufträge aus einer Change-Anforderung erstellen und den Fortschritt des Arbeitsauftrags direkt im Change-Datensatz verfolgen, wenn eine Statusänderung auftritt oder dem Arbeitsauftrag eine Arbeitsnotiz hinzugefügt wird.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Change-Management für Außendienst bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Change-Management und Außendienst-Management. Mit der Anwendung Change-Management können ITIL-Mitarbeiter Arbeitsaufträge aus Change-Anforderungen in den Anwendungen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und Now Platform erstellen. Diese Integration bietet ITIL-Mitarbeitern eine einheitliche Experience, indem sie es ihnen ermöglicht, den Fortschritt eines zugehörigen Arbeitsauftrags direkt im Change Request zu verfolgen.

Installieren Sie Change-Management für Außendienst

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Change-Management für Außendienst (sn_fsm_chg_mng) installieren.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Change-Management für Außendienst erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Change-Management für Außendienst installieren.

Benötigte ServiceNow-Plugins

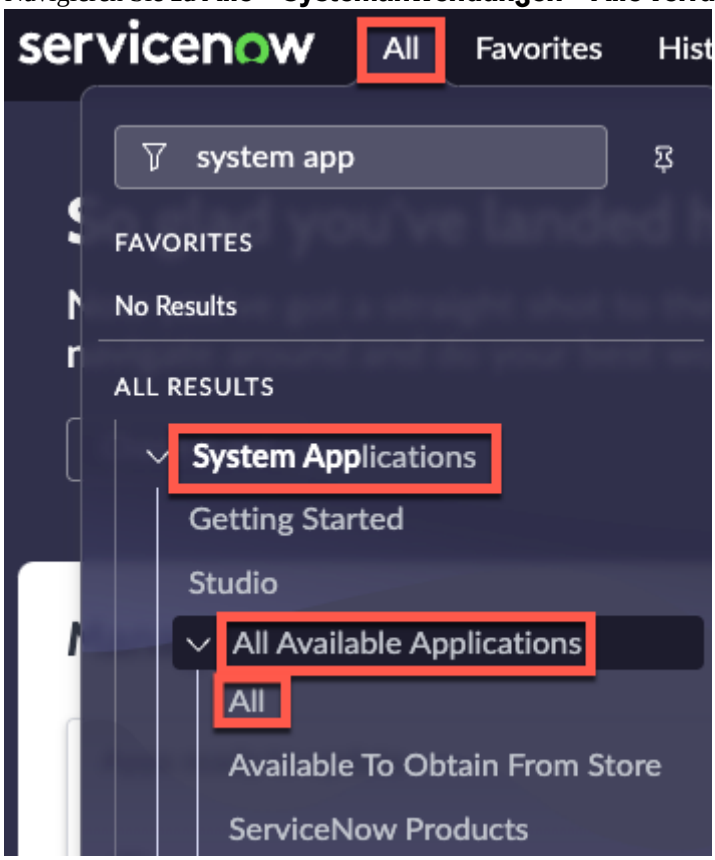
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

Ermöglichen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, mit Kunden zu interagieren, Fragen zu beantworten, Fälle zu erstellen und Probleme zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich einrichten .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Change-Management für Außendienst (sn_fsm_chg_mng).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Change-Management für Außendienst installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Change-Management für Außendienst einrichten

Installieren Sie die Anwendung Change-Management für Außendienst, und richten Sie sie ein, um den Arbeitsauftragsfortschritt direkt in der Change-Anforderung nachzuverfolgen.

Durch die Integration mit der Anwendung Change-Management können ITIL-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung erstellen. Nach der Qualifizierung dieses Arbeitsauftrags werden die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben erstellt, damit die Einsatzplaner diese Aufgaben den Außendienstmitarbeitern zuweisen können. Jede Arbeitsnotiz zur Aufgabe oder zur Aktualisierung des Status der Aufgabe, die von einem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt wird, spiegelt sich im zugehörigen Arbeitsauftrag wider und kann direkt von der zugehörigen Change-Anforderung aus nachverfolgt werden.

Diese Integration bietet ITIL-Mitarbeitern die folgenden Vorteile:

- Fähigkeit, einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung entweder auf Now Platform oder Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu erstellen.
  - Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus einer Change-Anforderung in Now Platformfinden Sie unter Arbeitsauftrag erstellen.
  - Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus einer Change-Anforderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMfinden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
- Ermöglicht es dem ITIL-Mitarbeiter, den Fortschritt eines Arbeitsauftrags direkt in der übergeordneten Change-Anforderung zu verfolgen.

Diese Integration automatisiert Ihr System und bietet die folgenden Vorteile:

- Füllt einige Arbeitsauftragsfelder automatisch mit relevanten Informationen aus der Change-Anforderung aus.
- Synchronisiert das Start- und Enddatum der geplanten Aufgaben mit dem geplanten Start- und Enddatum des Change Schedules.
- Ermöglicht Außendienstmitarbeitern, die zugehörigen Details zu Change-Anforderungen und zugehörigen Listen in der Anwendung Mobile Agent anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schließt automatisch eine Change-Anforderung, wenn alle zugehörigen Arbeitsaufträge als abgeschlossen geschlossen wurden.

Hinweis:
Sie müssen die Funktion zum automatischen Schließen im Erweiterungspunkt eines `ChangeWorkOrderIntegration-` Skripts aktivieren, um die Change-Anforderung automatisch zu schließen, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag geschlossen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Mit einem -Erweiterungspunkt können Sie Arbeitsaufträge mit Change-Anforderungen synchronisieren.

Daten zwischen Arbeitsauftrag und Change-Anforderung werden synchronisiert

Arbeitsnotizen werden in folgenden Fällen von einem zugehörigen Arbeitsauftrag mit der Change-Anforderung synchronisiert:

- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe wird aktualisiert
- Den Arbeitsauftragsaufgaben werden Arbeitsnotizen hinzugefügt
- Die Arbeitsauftragsaufgabe wird entweder als abgeschlossen oder als unvollständig geschlossen

Mit einem -Erweiterungspunkt können Sie Arbeitsaufträge mit Change-Anforderungen synchronisieren

Mit Erweiterungspunkten können Sie die Funktionalität einer Anwendung erweitern und Anpassungen integrieren, ohne den Anwendungscode zu ändern. Erweiterungspunkte werden in der Tabelle „Erweiterungspunkt“ [sys_extension point] gespeichert.

Das Plugin Change-Management für Außendienst (sn_fsm_chg_mng) fügt den Erweiterungspunkt `ChangeWorkOrderIntegration` hinzu, der eine Logik erstellt, um die Synchronisierung der folgenden Konfigurationen zu ermöglichen:

- Zuordnung von Arbeitsnotizen aus dem Arbeitsauftrag zum Abschnitt „ **Aktivität** “ im Change Request.
- Automatisches Schließen der Change-Anforderung, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag abgeschlossen wird.

Die standardmäßigen Erweiterungspunkte, die mit einer Anwendung bereitgestellt werden, können nicht geändert oder deaktiviert werden. Wenn eine Änderung erforderlich ist und Sie über die Systemadministratorrolle verfügen, können Sie wie folgt vorgehen:

- Implementierung eines Erweiterungspunkts erstellen.
- Nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen in der -Implementierung vor.
- Die Reihenfolge der Implementierung auf eine niedrigere Zahl aktualisieren. Das System führt die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer aus.

Hinweis:
Die in der Implementierung verwendeten API-Namen müssen dieselben bleiben, damit der Erweiterungspunkt die Implementierung identifizieren kann. Andernfalls kommt es zu einem Fehler.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeinen Arbeitsauftrag direkt aus der Change-Anforderung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, wm_admin und sn_change_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Change-Anforderung kann jeweils nur einen Arbeitsauftrag aufnehmen. Sie können nur dann einen anderen Arbeitsauftrag für eine Change-Anforderung erstellen, wenn ein vorhandener Arbeitsauftrag storniert wurde.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMan.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Change** > **Alle**
4. Öffnen Sie die Change-Anforderung, für die Sie einen Arbeitsauftrag erstellen möchten.
5. Klicken Sie auf **Arbeitsauftrag erstellen**.

Ergebnisse
Ein Arbeitsauftrag wurde erfolgreich erstellt.

Zeigen Sie mit Details zu einem Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie den Fortschritt eines Arbeitsauftrags in der zugehörigen Change-Anforderung von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMan, oder verfolgen Sie ihn.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie die Aktivitätsfunktion mit dem Erweiterungspunkt `ChangeWorkOrderIntegration`. Weitere Informationen finden Sie unter Mit einem -Erweiterungspunkt können Sie Arbeitsaufträge mit Change-Anforderungen synchronisieren.

Erforderliche Rolle: itil, wm_admin und sn_change_read

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
ITIL-Mitarbeiter können den Fortschritt eines Arbeitsauftrags direkt in einer zugehörigen Change-Anforderung anzeigen. Die Nachverfolgung von Change-Anforderungen wird aktualisiert, wenn die folgenden Aktualisierungen am Arbeitsauftrag oder an zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben vorgenommen werden:

- Der Aufgabe hinzugefügte Arbeitsnotizen
- Status der Aufgabe wird aktualisiert

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM an.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Change** > **Alle**
4. Öffnen Sie die Change-Anforderung, deren Fortschritt Sie nachverfolgen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Details.
6. Zeigen Sie den Fortschritt des Arbeitsauftrags im Abschnitt **Aktivität** an.

Zeigen Sie mit der Anwendung Mobile Agent Arbeitsauftragsdetails aus einer Change-Anforderung an

Zeigen Sie die Arbeitsauftragsdetails für die zugehörige Change-Anforderung in Ihrer Anwendung Mobile Agent an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent, sn_change_read

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Öffnen Sie im Abschnitt „ **My Tasks** “ (Meine Aufgaben) die Aufgabe.
4. Tippen Sie auf der Registerkarte Details auf **Initiiert von**.
5. Tippen Sie auf Details, um die **Details** zur Change-Anforderung anzuzeigen.

Change-Management für Außendienstkomponenten

Verschiedene Plugins, Skripteinbindungen und Geschäftsregeln werden mit der Anwendung Change-Management für Außendienst installiert.

Plugin

Das Plugin „ Change-Management für Außendienst die Anwendung“ (sn_fsm_chg_mng) muss aktiviert sein. Weitere Informationen zu den Schritten zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Installieren Sie Change-Management für Außendienst.

Mit installierte Skripteinbindungen Change-Management

Skripteinbindung	Beschreibung
ChangeRequestWorkOrderUtil	Aktualisiert die Arbeitsnotizen der Change-Anforderung, wenn eine der folgenden Aktionen ausgeführt wird: • Der Status von Arbeitsauftragsänderungen. • Die Change-Anforderung wird automatisch geschlossen, wenn der Arbeitsauftrag geschlossen wird • Der Arbeitsauftrag wird gelöscht.
ChangeWorkOrderIntegration	Stellt die Standardimplementierung bereit, die bei der Integration der Change-Anforderungen in Arbeitsaufträge mithilfe des Erweiterungspunkts hilft.

Business-Regeln

Change-Management für Außendienst fügt die folgenden neuen Business-Regeln hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Change-Management installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Arbeitsauftrag abbrechen	Change-Anforderung [change_request]	Bricht den Arbeitsauftrag ab, wenn die Change-Anforderung abgebrochen wird.
Fensterstart/-ende mit Change ausfüllen	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Füllt das Start- und Enddatum des Fensters der Arbeitsauftragsaufgabe mit den geplanten Start- und Enddaten aus, die in der Change-Anforderung definiert sind.
Change mit Arbeitsauftragsänderungen aktualisieren	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Aktualisiert die Change-Anforderung, wenn sich der Status des Arbeitsauftrags ändert. Schließt die Change-Anforderung automatisch, wenn der Arbeitsauftrag Geschlossen ist.
Aktualisieren Sie die Löschung des Arbeitsauftrags auf Change	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Aktualisiert die Arbeitsnotizen der Change-Anforderung, wenn der Arbeitsauftrag gelöscht wird.
Validiert „Angefordert fällig bis“ mit Change	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Überprüft, ob das angeforderte Fälligkeitsdatum, das im Arbeitsauftrag definiert ist, vor dem geplanten Enddatum des Change Request liegt.
Validieren Sie FensterStartEndDatummitÄnderung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Überprüft, ob das Start- und Enddatum des Arbeitsauftragsfensters innerhalb des Start- und Enddatums des Change Request liegt.

Rollen

Change-Management für Außendienst ändert die folgende vorhandene Rolle.

Mit aktualisierte Rollen Change-Management

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Field Service Management-Außendienstmitarbeiter [wm_agent]	Verwaltet die tatsächliche Aufgabenzeit und führt die Arbeit vor Ort aus. Service Desk-Mitarbeiter können Details zu übergeordneten Change-Anforderungen aus der Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen.	sn_change_read

Integration mit Incident-Management

Mit ServiceNow Incident-Management für Außendienstkönnen Sie Arbeitsaufträge aus einem Incident-Datensatz erstellen und den Fortschritt des Arbeitsauftrags direkt im Incident-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz nachverfolgen, wenn eine Statusänderung auftritt oder dem Arbeitsauftrag eine Arbeitsnotiz hinzugefügt wird.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Incident-Management für Außendienst bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Incident-Management und Außendienst-Management. Die Anwendung Incident-Management ermöglicht ITIL-Mitarbeitern das Erstellen von Arbeitsaufträgen aus Incident-Anforderungen in den Anwendungen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und Now Platform. Diese Integration bietet ITIL-Mitarbeitern eine einheitliche Experience, indem sie es ihnen ermöglicht, den Fortschritt eines zugehörigen Arbeitsauftrags direkt in der Incident-Anforderung zu verfolgen.

Incident-Management für Außendienst installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Incident-Management für Außendienst (sn_fsm_inc_mng) installieren.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Incident-Management für Außendienst erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Incident-Management für Außendienst installieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)

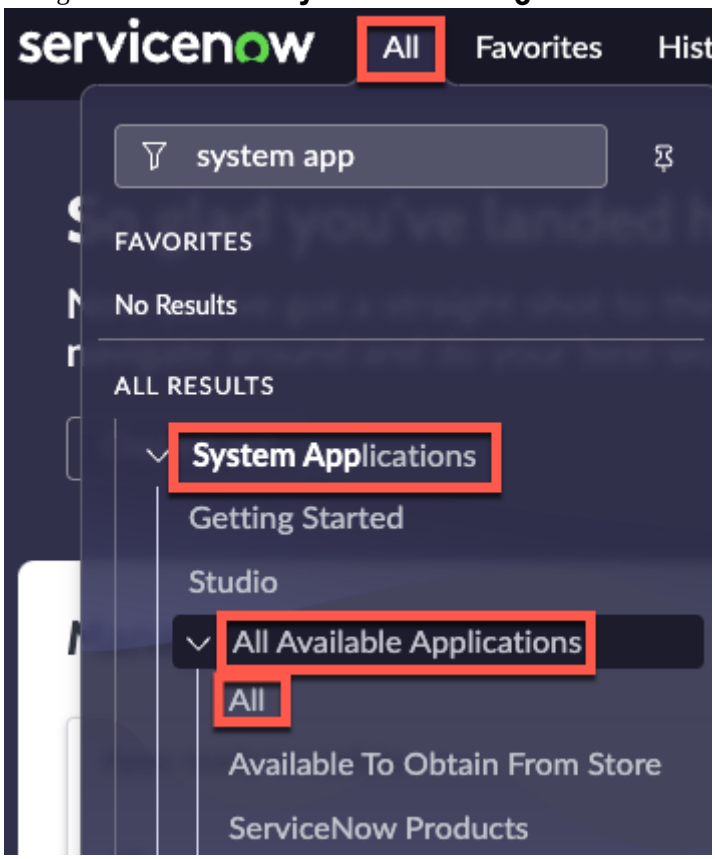
  Geben Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, mit Kunden zu interagieren, Fragen zu beantworten, Fälle zu erstellen und Probleme zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich einrichten .

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Incident-Management für Außendienst (sn_fsm_inc_mng).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Incident-Management für Außendienst einrichten

Installieren Sie die Anwendung Incident-Management für Außendienst, und richten Sie sie ein, um den Arbeitsauftragsfortschritt zu verfolgen.

Durch die Integration mit der Anwendung Incident-Management können ITIL-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag aus dem Incident-Datensatz erstellen. Nach der Qualifizierung dieses Arbeitsauftrags werden die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben erstellt, sodass der Einsatzplaner diese Aufgaben den Außendienstmitarbeitern zuweisen kann. Jede Arbeitsnotiz zur Aufgabe oder zur Aktualisierung des Status der Aufgabe, die von einem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt wird, wird im zugehörigen Arbeitsauftrag berücksichtigt und kann direkt vom zugehörigen Incident-Datensatz aus nachverfolgt werden.

Diese Integration bietet ITIL-Mitarbeitern die folgenden Vorteile:

- Fähigkeit, einen Arbeitsauftrag aus einer Incident-Anforderung entweder auf Now Platform oder Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu erstellen.
  - Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus einem Incident-Datensatz in Now Platformfinden Sie unter Arbeitsauftrag erstellen.
  - Weitere Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus einem Incident-Datensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMfinden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
- Ermöglicht es dem ITIL-Mitarbeiter, den Fortschritt eines Arbeitsauftrags direkt im übergeordneten Incident-Datensatz zu verfolgen.

Diese Integration automatisiert Ihr System und bietet die folgenden Vorteile:

- Füllt einige Arbeitsauftragsfelder automatisch mit relevanten Informationen aus dem Incident-Datensatz aus.
- Synchronisiert das Start- und Enddatum der Aufgabenplanung des Arbeitsauftrags mit dem geplanten Start- und Enddatum des Incident-Datensatzes.
- Ermöglicht Außendienstmitarbeitern das Anzeigen der Details des zugehörigen Incident-Datensatzes und zugehöriger Listen in der Anwendung Mobile Agent.
- Schließt automatisch eine Change-Anforderung, wenn alle zugehörigen Arbeitsaufträge als abgeschlossen geschlossen wurden.

Hinweis:
Sie müssen die Funktion „Automatisches Schließen“ im Erweiterungspunkt eines `IncidentWorkOrderIntegration` -Skripts aktivieren, um den Incident-Datensatz automatisch zu schließen, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag geschlossen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Mit einem -Erweiterungspunkt können Sie Arbeitsaufträge mit Change-Anforderungen synchronisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten zwischen dem Arbeitsauftrag und dem Incident-Datensatz werden synchronisiert

Arbeitsnotizen werden in folgenden Fällen vom Arbeitsauftrag mit dem Incident-Datensatz synchronisiert:

- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe wird aktualisiert.
- Den Arbeitsauftragsaufgaben werden Arbeitsnotizen hinzugefügt.
- Die Arbeitsauftragsaufgabe wird entweder als abgeschlossen oder als unvollständig geschlossen.

Erweiterungspunkt für Incident-Management verwenden

Mit Erweiterungspunkten können Sie die Funktionalität einer Anwendung erweitern und Anpassungen integrieren, ohne den Anwendungscode zu ändern. Erweiterungspunkte werden in der Tabelle „Erweiterungspunkt“ [sys_extension point] gespeichert.

Das Plugin Incident-Management für Außendienst (sn_fsm_inc_mng) fügt den Erweiterungspunkt „`IncidentWorkOrderIntegration` “ hinzu, der eine Logik erstellt, um die Synchronisierung der folgenden Konfigurationen zu ermöglichen:

- Arbeitsnotizen aus dem Arbeitsauftrag werden dem Abschnitt „ **Aktivität** “ im Incident-Datensatz zugeordnet.
- Incident-Datensatz automatisch schließen, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag abgeschlossen wird.

Die standardmäßigen Erweiterungspunkte, die mit einer Anwendung bereitgestellt werden, können nicht geändert oder deaktiviert werden. Wenn eine Änderung erforderlich ist und Sie über die Systemadministratorrolle verfügen, können Sie wie folgt vorgehen:

- Implementierung eines Erweiterungspunkts erstellen.
- Die erforderlichen Änderungen an der Implementierung vornehmen.
- Die Reihenfolge der Implementierung auf eine niedrigere Zahl aktualisieren. Das System führt die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer aus.

Hinweis:
Die in der Implementierung verwendeten API-Namen müssen dieselben bleiben, damit der Erweiterungspunkt die Implementierung identifizieren kann. Andernfalls kommt es zu einem Fehler.

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus einem Incident-Datensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeinen Arbeitsauftrag direkt aus dem Incident-Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, wm_admin und sn_change_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Incident-Datensatz kann jeweils nur einen Arbeitsauftrag aufnehmen. Sie können nur dann einen anderen Arbeitsauftrag für einen Incident-Datensatz erstellen, wenn ein vorhandener Arbeitsauftrag storniert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMan.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Incident** > **Alle**
4. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz, für den Sie einen Arbeitsauftrag erstellen möchten.
5. Klicken Sie auf **Arbeitsauftrag erstellen**.

Ergebnisse

Ein Arbeitsauftrag wurde erfolgreich aus dem Incident erstellt.

Zeigen Sie mit aus dem Incident-Datensatz Details zu Arbeitsaufträgen an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie den Fortschritt des Arbeitsauftrags im zugehörigen Incident-Datensatz unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMan, oder verfolgen Sie ihn.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Aktivitätsfunktion mit dem Erweiterungspunkt „ `IncidentWorkOrderIntegration` “. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkt für Incident-Management verwenden.

Erforderliche Rolle: itil, wm_admin und sn_change_read

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ITIL-Mitarbeiter können den Fortschritt eines Arbeitsauftrags direkt in einem zugehörigen Incident-Datensatz anzeigen. Die Nachverfolgung des Incident-Datensatzes wird aktualisiert, wenn die folgenden Änderungen am Arbeitsauftrag oder an zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben vorgenommen werden:

- Der Aufgabe hinzugefügte Arbeitsnotizen
- Status der Aufgabe aktualisiert

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM an.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Incident** > **Alle**
4. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz, für den Sie den Fortschritt nachverfolgen möchten.
5. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Details.
6. Zeigen Sie den Fortschritt des Arbeitsauftrags im Abschnitt **Aktivität** an.

Zeigen Sie mit der Anwendung Mobile Agent Arbeitsauftragsdetails aus dem Incident-Datensatz an

Zeigen Sie die Arbeitsauftragsdetails für den zugehörigen Incident-Datensatz in Ihrer Anwendung Mobile Agent an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, sn_change_read

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Öffnen Sie im Abschnitt „ **My Tasks** “ (Meine Aufgaben) die Aufgabe.
4. Tippen Sie auf der Registerkarte Details auf **Initiiert von**.
5. Tippen Sie auf **Details**, um die Details des Incident-Datensatzes anzuzeigen.

Incident-Management für Außendienstkomponenten

Verschiedene Plugins, Skripteinbindungen und Geschäftsregeln werden mit der Anwendung Incident-Management für Außendienst installiert.

Plugin

Das Plugin „ Incident-Management für Außendienst die Anwendung“ (sn_fsm_inc_mng) muss aktiviert sein. Weitere Informationen zu den Schritten zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Incident-Management für Außendienst installieren.

Skripteinbindungen

Incident-Management für Außendienst fügt die folgenden neuen Skripteinbindungen hinzu.

Mit der Anwendung „Incident Management for Field Service“ installierte Skripts

Skripteinbindung	Beschreibung
IncidentWorkOrderUtil	Aktualisiert die Arbeitsnotizen des Incident-Datensatzes, wenn eine der folgenden Aktionen ausgeführt wird: • Der Status von Arbeitsauftragsänderungen. • Der Incident-Datensatz wird automatisch gelöst, wenn der Arbeitsauftrag geschlossen wird. • Der Arbeitsauftrag wird gelöscht
IncidentWorkOrderIntegration	Stellt die Standardimplementierung bereit, die bei der Integration von Incidents in Arbeitsaufträge mithilfe des Erweiterungspunkts hilft.

Business-Regeln

Incident-Management für Außendienst fügt die folgenden neuen Business-Regeln hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung „Incident-Management für Außendienst“ installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Arbeitsauftrag abbrechen	Incident [incident]	Bricht den Arbeitsauftrag ab, wenn der Incident-Datensatz abgebrochen wird.
Aktualisieren Sie den Incident mit Arbeitsauftragsänderungen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Aktualisiert den Incident-Datensatz, wenn sich der Status des Arbeitsauftrags ändert. Schließt die Incident-Anforderung automatisch, wenn der Arbeitsauftrag den Status „Abgeschlossen“ erhält.
Aktualisiert die Löschung des Arbeitsauftrags auf	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Aktualisiert die Arbeitsnotizen des Incident-Datensatzes, wenn der Arbeitsauftrag gelöscht wird.

Rollen

Incident-Management für Außendienst ändert die folgende vorhandene Rolle.

Mit der Anwendung „Incident Management für Field Service“ installierte Rolle

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Field Service Management-Außendienstmitarbeiter [wm_agent]	Verwaltet die tatsächliche Aufgabenzeit und führt die Arbeit vor Ort aus. Service Desk-Mitarbeiter können Details zu übergeordneten Incidents aus der Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen.	sn_incident_read

Integration in virtuelle Konferenzen

Mit ServiceNow Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration können Sie mit Ihren Kunden und anderen Service Desk-Mitarbeitern zusammenarbeiten, um Kundenprobleme mithilfe der Video- und Bildschirmfreigabeoptionen in Zoom und Microsoft Teams in der Anwendung Now Agent mobile zu lösen. Bieten Sie rechtzeitig Support, wenn Sie nicht im Büro oder am Desktop-Computer sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

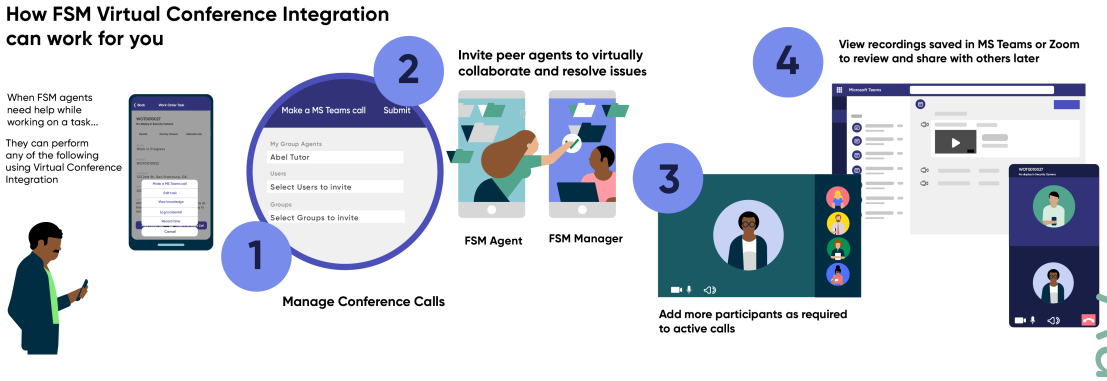
Übersicht

Die Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration integriert den Konferenzkommunikationskanal in den Notify-Kommunikationskanal, indem eine Zoom - oder Microsoft Teams -Besprechung direkt über die Anwendung Now Agent mobile verwaltet und initiiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie die Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration verwenden, um Besprechungen vom Typ Zoom oder Microsoft Teams mithilfe der Option Konferenz initiieren in Ihrer Anwendung Now Agent mobile zu initiieren.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration finden Sie unter Installieren Sie Außendienst-Management die Integration für virtuelle Konferenzen.



Installieren Sie Außendienst-Management die Integration für virtuelle Konferenzen

Sie können die Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration (com.snc.fsm_vci) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern.
- Außendienst-Management Virtual Confering Integration erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie die Außendienst-Management Integration für virtuelle Konferenzeninstallieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Notify (com.snc.notify)

  Bietet Unterstützung für SMS und Sprachkanäle auf der Plattform. Weitere Informationen zur Aktivierung von Notifyfinden Sie unter Notify aktivieren.

- Außendienst Virtual Conferencing Integration erfordert die folgenden ServiceNow Store -Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendungen installiert sind, bevor Sie die Außendienst-Management Integration mit virtuellen Konferenzen installieren.

  Erforderliche ServiceNow Store Anwendungen zur Integration von Zoom

  Zoom Spoke

  Integrieren Sie den Account Zoom Ihres Unternehmens in Ihre Instanz ServiceNow. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren.

  Notify Zoom Connector

  Assoziiert den Kommunikationskanal [Notify mit Zoom -Meetings. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren.

  Erforderliche ServiceNow Store Anwendungen zur Integration von Microsoft Teams

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify Connector für Microsoft Teams

Verwalten und initiieren Sie ein Microsoft Teams -Meeting direkt über eine Aufgabe. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

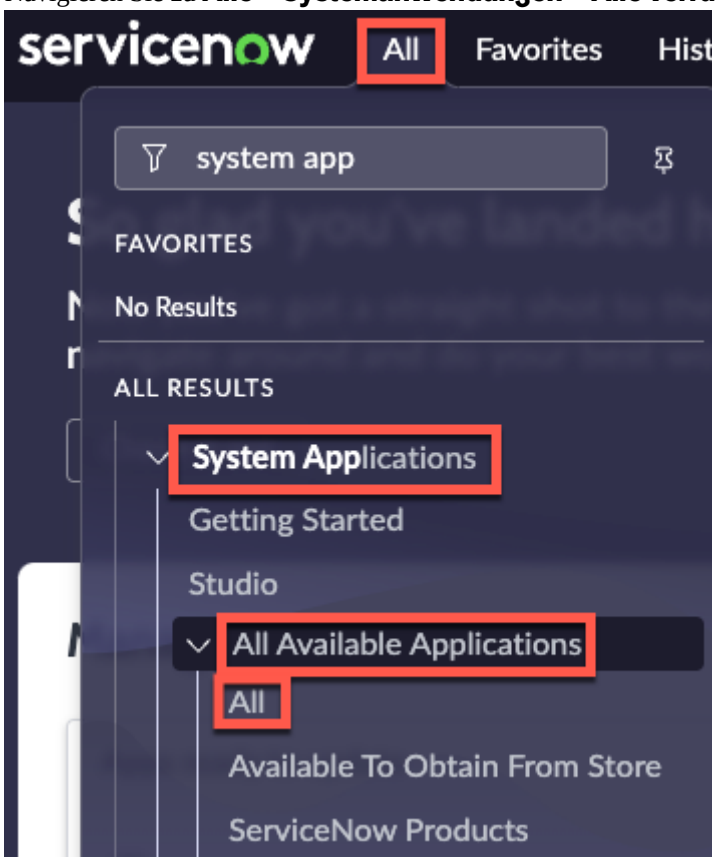
Microsoft Teams Kommunikations-Spoke

Verwalten Sie Gruppenanrufe und -besprechungen im Kommunikationskonto Microsoft von Ihrer Instanz ServiceNow aus. Die Schritte zur ServiceNow Store-Installation finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration (com.snc.fsm_vci).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie die Außendienst-Management Integration mit virtuellen Konferenzeninstallieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie die Außendienst-Management Virtual Conferencing-Integration

Installieren Sie die Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration, und richten Sie sie ein, um mit Kunden und Kollegen über Zoom - oder Microsoft Teams -Meetings zu interagieren, die über die Anwendung Now Agent mobile initiiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe enthält allgemeine Schritte zum Einrichten der Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration, um Telefonkonferenzen mit Zoom und Microsoft Teams in der Anwendung Now Agent mobile zu initiieren.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Konferenzanrufbrücke.

2. Installieren Sie die Anwendung Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration.
   Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Außendienst-Management die Integration für virtuelle Konferenzen.

3. Fügen Sie dem Aufgabenformular des Arbeitsauftrags die zugehörige Liste „ **Konferenzen** “ hinzu.
   Wenn die zugehörige Liste noch nicht angezeigt wird, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars **„Arbeitsauftragsaufgabe“**, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
   Verwenden Sie das doppelte Listenfeld, um die zugehörige Liste Konferenzen->Arbeitsauftragsaufgabe hinzuzufügen.

   Hinweis:
   Sie müssen die zugehörige Liste Konferenzen personalisieren, um detaillierte Informationen über die Konferenzaufzeichnungen für Arbeitsauftragsaufgaben zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Anzeige von Informationen zur Konferenzaufzeichnung an.

Passen Sie die Anzeige von Informationen zur Konferenzaufzeichnung an

Passen Sie die zugehörige Liste Konferenzen an, um bestimmte Informationen zu Konferenzaufzeichnungen für Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Einsatzplaner oder Außendienst -Manager können Sie sich Konferenzaufzeichnungen von Zoom - und Microsoft Teams -Meetings anhören, die abgehalten werden, um Kundenprobleme zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
3. Öffnen Sie die zugehörige Liste Konferenzen.
4. Klicken Sie auf das Symbol zum von Listen) in der oberen linken Ecke.
5. Verwenden Sie das doppelte Listenfeld, um die folgenden Elemente aus der Spalte „ **Verfügbar** “ in die Spalte „ **Ausgewählt** “ zu verschieben.
   - Nummer
   - Aktiv
   - Service Provider
   - Telefonkonferenz-ID
   - Beschreibung
   - Dauer
   - Erstellt von
   - Aufzeichnung
6. Klicken Sie auf **OK**.

Zeigen Sie Details für aufgezeichnete Telefonkonferenzen an

Zeigen Sie Details für aufgezeichnete Besprechungen vom Typ Zoom und Microsoft Teams an, die über die Anwendung Now Agent mobile initiiert wurden, indem Sie auf den zugehörigen Konferenzdatensatz für die Arbeitsauftragsaufgabe zugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_dispatcher, wm_manager und wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auf die Details der aufgezeichneten Besprechungen Zoom und Microsoft Teams aus dem Konferenzdatensatz einer bestimmten Arbeitsauftragsaufgabe zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Konferenzen im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“.
4. Überprüfen Sie die Details aus der Liste Konferenz.
   - Um die Details der Zoom -Besprechung zu überprüfen, öffnen Sie eine Zoom -Aufzeichnung.
   - Um die Details der Microsoft Teams -Besprechung zu überprüfen, öffnen Sie eine Microsoft Teams -Aufzeichnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einrichten von FSM-Berichten und -Analysen

Richten Sie Berichte und Analysen ein, um wertvolle Einblicke zu bieten und Entscheidungsprozesse innerhalb einer Organisation zu unterstützen.

Berichte und Analysen sind wichtige Tools für Unternehmen, um Einblicke zu gewinnen. Es bietet die folgenden wichtigen Vorteile, mit denen Sie Ihre Geschäftsleistung nachverfolgen und messen können.

- **Leistungsbewertung: Bewerten** Sie die Leistung verschiedener Aspekte eines Unternehmens, z. B. Vertrieb, Marketing, Finanzen oder betriebliche Effizienz. Durch die Analyse wichtiger Metriken und Trends können Sie in Berichten Bereiche mit Verbesserungspotenzial identifizieren, den Fortschritt bei der Erreichung von Zielen messen und datengesteuerte Entscheidungen treffen.
- **Datenvisualisierung:** Bieten Sie eine visuelle Darstellung komplexer Datensätze, um Informationen leichter zu verstehen und zu interpretieren. Visualisierungen wie Diagramme, Grafiken und Dashboards vermitteln ein schnelles Verständnis von Trends, Mustern und Beziehungen innerhalb der Daten und erleichtern so eine effektive Kommunikation und ein effektives Verständnis.
- **Ressourcenoptimierung:** Geben Sie Einblicke in die Zuteilung und Nutzung von Ressourcen. Durch die Analyse von Daten zu Bestandsebenen, Kompetenzen und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern können Sie Ihre Ressourcen optimieren, die Ablehnung von Aufgaben minimieren und die betriebliche Effizienz verbessern.
- **Leistungsüberwachung:** Ermöglicht Ihnen die Überwachung der laufenden Leistung anhand vordefinierter Ziele und Zielvorgaben. Durch die regelmäßige Überprüfung von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) und Metriken können Sie den Fortschritt nachverfolgen, Abweichungen erkennen und Korrekturmaßnahmen ergreifen, um auf Kurs zu bleiben.
- **Compliance und Vorschriften:** Stellen Sie die Compliance mit Branchenvorschriften, Servicelevel-Vereinbarungen oder rechtlichen Anforderungen sicher. Durch das Generieren von Berichten, die die Einhaltung bestimmter Richtlinien zeigen, können Unternehmen Risiken minimieren, für Transparenz sorgen und gesetzliche Verpflichtungen erfüllen.

Außendienst-Management Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics-Indikatordaten, um Daten im Zeitverlauf anzuzeigen, sodass Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um die Lösung für Außendienst-Managementzu aktivieren, navigiert ein Administrator zu **Systemdefinitionen** > **Plugins** und aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Field Service Management“ (com.snc.work_management_pa).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

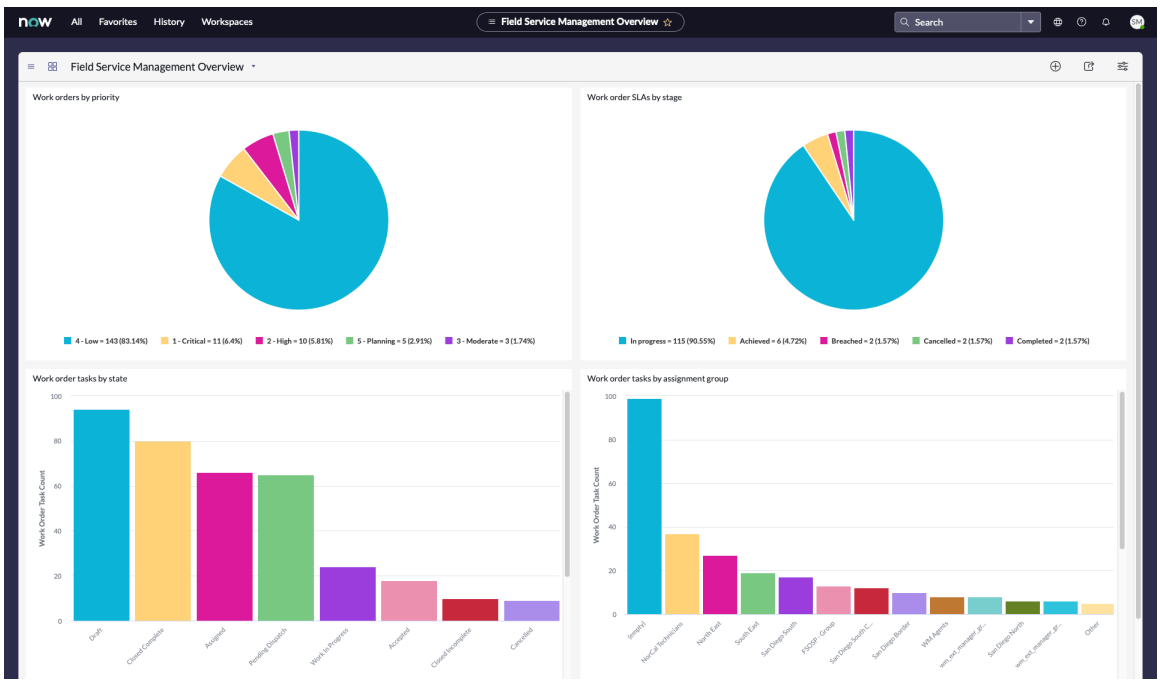
Durch die Aktivierung dieses Plugins wird dem Menü „Außendienst“ die Performance Analytics-Option hinzugefügt. Klicken Sie auf diese Option, um die Performance Analytics-Homepage für Field Service anzuzeigen, die die folgenden Berichte enthält:

- % produktive Außendienstmitarbeiter-Arbeitszeit bei Arbeitsauftragsaufgaben
- % der Nutzung von Außendienstmitarbeitern für Arbeitsauftragsaufgaben
- % tatsächliche Dauer in Bezug auf die geplante Dauer bei abgeschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben
- Durchschnittliche Abschlussdauer für Arbeitsaufträge
- Anzahl der neuen Arbeitsaufträge
- Anzahl der offenen Arbeitsaufträge
- Anzahl geschlossener Arbeitsaufträge

Hinweis:
Wenn Performance Analytics installiert ist, wird das Plugin „Field Service Management Performance Analytics“ (com.snc.work_management_pa) automatisch als Teil des Plugins „Field Service Management“ aktiviert.

Außendienst Platform Analytics -Dashboard

Das Dashboard Außendienst Platform Analytics zeigt für Ihre Zuweisungsgruppen den täglichen und wöchentlichen Fortschritt von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben an.



Erforderliche Now Platform-Rollen

- wm_admin zum Installieren und Aktivieren dieser Analytics and Reporting-Lösung.
- Die Rolle „wm_manager“ ist erforderlich, um die Leistung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Greifen Sie auf das Außendienst Performance Analytics -Dashboard zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Außendienst** > **Performance Analytics**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Außendienst Zugriff auf das Performance Analytics-Dashboard nach Anwenderrolle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Außendienst Manager	Misst die allgemeine Produktivität und Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern. Vergleicht die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern innerhalb der Zuweisungsgruppe. Misst die Abweichung von der geplanten Dauer von Aufgaben.

Indikatoren

Das Performance Analytics-Dashboard Außendienst enthält die folgenden Leistungskennzahlen:

Offene Arbeitsaufträge

Anzahl der Arbeitsaufträge, die noch nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung für Arbeitsaufträge

Die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Arbeitsaufträgen.

% produktive Arbeitszeit bei Arbeitsauftragsaufgaben

Anzahl der Stunden, die Service Desk-Mitarbeiter in den letzten 60 Tagen mit Arbeit an den Aufgaben verbracht haben.

% Mitarbeiternutzung für Arbeitsauftragsaufgaben

Anzahl der zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter, die in den letzten 60 Tagen an den Aufgaben gearbeitet haben.

Geschlossene Arbeitsaufträge

Anzahl der Arbeitsaufträge im Status „Geschlossen“.

Wöchentliche neue Arbeitsaufträge im Vergleich zu geschlossenen Arbeitsaufträgen

Vergleich der Gesamtzahl der in einer Woche geöffneten Arbeitsaufträge und der Anzahl der in dieser Woche geschlossenen Arbeitsaufträge

Geplante Dauer von Arbeitsauftragsaufgaben im Vergleich zur tatsächlichen Dauer (Stunden)

Vergleich der insgesamt geplanten Stunden für Arbeitsauftragsaufgaben und der tatsächlichen Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter für die Lösung von Arbeitsauftragsaufgaben benötigt haben.

Wöchentliche Abweichung von geplanter Dauer der Arbeitsauftragsaufgabe

Differenz in Stunden zwischen der geplanten Dauer und der tatsächlichen Zeit, die für die Erledigung der Arbeitsauftragsaufgaben in einer Woche benötigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungen

- Zuweisungsgruppe
- Status
- Zugewiesen an
- Priorität

Filter

Performance Analytics-Dashboardfilter

Name	Typ	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Referenz	Einzelnen Eingang wählen	Filtern Sie die Indikatorergebnisse für Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf der ausgewählten Zuweisungsgruppe.

Außendienst Performance Analytics -Dashboard in konfigurierbarer Arbeitsbereich

Das Dashboard Außendienst Platform Analytics zeigt für Ihre Zuweisungsgruppen den täglichen und wöchentlichen Fortschritt von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben an.

Außendienst-Management

Erforderliche Now Platform-Rollen

- wm_admin zum Installieren und Aktivieren dieser Analytics and Reporting-Lösung.
- Die Rolle „wm_dispatcher“ ist erforderlich, um die Leistung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Greifen Sie auf das Außendienst Performance Analytics -Dashboard zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Außendienst** > **Performance Analytics**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsszenarien für das Performance Analytics-Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Dispatcher	Misst die allgemeine Produktivität und Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern. Vergleicht die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern in den Zuweisungsgruppen, die im Besitz des Einsatzplaners sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsszenarien für das Performance Analytics-Dashboard (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	Misst die Abweichung von der geplanten Dauer von Aufgaben.

Indikatoren

Das Performance Analytics-Dashboard Außendienst enthält die folgenden Leistungskennzahlen:

Offene Arbeitsaufträge

Anzahl der Arbeitsaufträge, die noch nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung für Arbeitsaufträge

Die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Arbeitsaufträgen.

% produktive Arbeitszeit bei Arbeitsauftragsaufgaben

Anzahl der Stunden, die Service Desk-Mitarbeiter in den letzten 60 Tagen mit Arbeit an den Aufgaben verbracht haben.

% Mitarbeiternutzung für Arbeitsauftragsaufgaben

Anzahl der zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter, die in den letzten 60 Tagen an den Aufgaben gearbeitet haben.

Geschlossene Arbeitsaufträge

Anzahl der Arbeitsaufträge im Status „Geschlossen“.

Wöchentliche neue Arbeitsaufträge im Vergleich zu geschlossenen Arbeitsaufträgen

Vergleich der Gesamtzahl der in einer Woche geöffneten Arbeitsaufträge und der Anzahl der in dieser Woche geschlossenen Arbeitsaufträge

Geplante Dauer von Arbeitsauftragsaufgaben im Vergleich zur tatsächlichen Dauer (Stunden)

Vergleich der insgesamt geplanten Stunden für Arbeitsauftragsaufgaben und der tatsächlichen Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter für die Lösung von Arbeitsauftragsaufgaben benötigt haben.

Wöchentliche Abweichung von geplanter Dauer der Arbeitsauftragsaufgabe

Differenz in Stunden zwischen der geplanten Dauer und der tatsächlichen Zeit, die für die Erledigung der Arbeitsauftragsaufgaben in einer Woche benötigt wird.

Aufgliederungen

- Zuweisungsgruppe
- Status
- Zugewiesen an
- Priorität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter

Filteroptionen im Performance Analytics-Dashboard

Name	Typ	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Referenz	Einzelnen Eingang wählen	Filtern Sie die Indikatorergebnisse für Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf der ausgewählten Zuweisungsgruppe.

Personalberichte und -analysen konfigurieren

Die Konfiguration von Personalberichten und -analysen umfasst das Einrichten von Systemen und Prozessen zum Sammeln, Analysieren und Interpretieren von Daten zur Leistung und Produktivität des Personals.

Sie können Schlüsselmetriken definieren, Datensammlungsmethoden implementieren und Analysetools verwenden, um aussagekräftige Einblicke zu gewinnen. Durch die Konfiguration von Personalberichten und -analysen können Unternehmen wertvolle Informationen gewinnen, um das Personalmanagement zu optimieren, Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren und datengesteuerte Entscheidungen zu treffen, um die allgemeine betriebliche Effizienz zu verbessern.

Predictive Intelligence für Außendienst-Management konfigurieren

Predictive Intelligence Lösungsdefinitionen helfen Service Desk-Mitarbeitern bei verschiedenen Aufgaben.

Aktivieren Sie Predictive Intelligence für Außendienst-Management

Sie können das Plugin „ Predictive Intelligence for Außendienst “ (com.snc.fsm_ml) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste Predictive Intelligence nach Außendienst-Management dem Plugin „“ (com.snc.fsm_ml).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Predictive Intelligence zum Definieren von Arbeitsauftragslösungen

Verwenden Sie Ihre Instanzdatensätze, um Lösungen für Probleme von Außendienst-Management zu erstellen.

Lösungsdefinitionen

Lösungsdefinitionen sind als Vorlagen in Instanzen verfügbar, in denen sowohl Predictive Intelligence als auch Außendienst-Management aktiv sind. Weitere Informationen zu Lösungsdefinitionen und ihren Typen finden Sie unter Predictive Intelligence. Sie können auch eigene Lösungsdefinitionsdatensätze erstellen.

Lösungsdefinitionen für das Außendienst-Management

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Ähnliche Arbeitsaufträge	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Arbeitsaufträge basierend auf dem Text im Feld **Kurzbeschreibung**.
Ähnliche Wissensartikel	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Wissensartikel, indem der Text in den Feldern **Text**, **Kurzbeschreibung**und **Beschreibung** von Wissensartikeln mit dem Feld **Kurzbeschreibung** der Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben verglichen wird.
Anforderungen für ähnliche Teile	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Teileanforderungen für Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungsdefinitionen für das Außendienst-Management (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
		anderen Erkenntnissen, die aus ähnlichen Arbeitsauftragsaufgaben gesammelt wurden.
Gruppierung von Arbeitsaufträgen in Themen	Clustering	Gruppiert ähnliche Arbeitsaufträge in Themen basierend auf dem Text im Feld**Kurzbeschreibung**.

Beispiel: Ähnliche Teileanforderungen für Arbeitsauftragsaufgaben vorschlagen

Dieses Beispiel zeigt einen Anwendungsfall, in dem ein Manager für die Wartung medizinischer Geräte eine Ähnlichkeitsdefinitionslösung in der Anwendung Außendienst-Management aktualisiert und trainiert, um die Anforderungen ähnlicher Teile für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorzuschlagen.

Problemszenario

Journey, Managerin für die Wartung medizinischer Geräte, äußerte sich unzufrieden mit den relativ niedrigen anfänglichen Erfolgsraten bei der Wartung medizinischer Geräte. Dieses Problem ist hauptsächlich deshalb aufgetreten, weil die Techniker bei ihren ersten Besuchen keinen Zugriff auf die erforderlichen Teile hatten. Um dieses Problem zu beheben, muss der Manager die Teileanforderungen basierend auf dem vorherigen Serviceverlauf in die Arbeitsauftragsaufgabe einfügen. Dieser Prozess ist jedoch zeitaufwändig und erfordert eine gründliche Bewertung der Aufgaben.

Lösung: Verwenden Sie die Ähnlichkeitslösung Predictive Intelligence .

Play beschließt, Predictive Intelligence für Außendienst-Management zu implementieren, um die Bewertung des Aufgabenabschlusses zu verbessern, indem automatisch die ähnlichen Teileanforderungen für Arbeitsauftragsaufgaben vorgeschlagen werden. Dies wird erreicht, indem die auf maschinellem Lernen (ML) gestützte Lösung trainiert wird, um den früheren Serviceverlauf der Arbeitsauftragsaufgaben zu nutzen.

Jetzt arbeitet Journey mit dem Administrator zusammen, um die in Predictive Intelligence für Außendienst-Managementbereitgestellte ML-Lösung zu trainieren. Diese Lösung dient zum Sammeln und Vergleichen vorhandener Datensätze mit neuen. Mithilfe der Predictive Intelligence-Funktion trainiert der Administrator die Ähnlichkeitslösung Ähnliche Teileanforderungen, um den Prozess des Vorschlags ähnlicher erforderlicher Teileanforderungen für Arbeitsauftragsaufgaben zu automatisieren. Dies wird erreicht, indem der Teileanforderungsdatensatz mit dem Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatz verglichen und relevante Ergebnisse bereitgestellt werden.

Um die Lösung zu trainieren, gibt Play die folgenden Werte in das Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ ein, basierend auf den Anweisungen zum Trainieren der Ähnlichkeitslösung. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren Sie die Ähnlichkeitslösung, um ähnliche Teile für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorzuschlagen.

Feld	Wert
Bezeichnung	Anforderungen für ähnliche Teile
Name	ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements
Tabelle	Teileanforderung [sm_part_requirement]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Felder	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Kompetenzen und Asset-Anzeige
Testtabelle	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]
Testfelder	Beschreibung, Kurzbeschreibung, Kompetenzen und Asset-Felder
Filter	[Arbeitsauftragsaufgabe_Asset] [ist] [nicht leer]
Verarbeitungssprache	Englisch
Stoppwörter	Standardmäßige englische Stoppwörter
Schulungshäufigkeit	Alle 30 Tage
Aktualisierungshäufigkeit	Jeden Tag

Trainieren Sie die Ähnlichkeitslösung, um ähnliche Teile für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorzuschlagen

Aktualisieren und trainieren Sie die Ähnlichkeitsdefinitionslösung „Anforderungen für ähnliche Teile“, um die erforderlichen Teile für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorzuschlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Ähnlichkeitslösung Anforderungen für ähnliche Teile sammelt und vergleicht Ihre vorhandenen Datensätze mit neuen ähnlichen Datensätzen. Es hilft, die notwendigen Teile für Arbeitsauftragsaufgaben vorzuschlagen, die in der Vergangenheit häufig verwendet wurden. Diese Lösung verwendet den vordefinierten Teileanforderungsdatensatz, der in der Tabelle „Teileanforderungen“ gespeichert ist, um genaue Empfehlungen bereitzustellen.

Um den Teilevorschlag basierend auf bestimmten Feldern für Arbeitsauftragsaufgaben anzupassen, müssen Sie diese Ähnlichkeitslösung ändern. Damit eine Ähnlichkeitslösung ordnungsgemäß funktioniert, muss in der Tabelle „Teileanforderungen“ [sm_part_requirement] in der Datenbank „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] mindestens die erforderliche Anzahl von Datensätzen in der Konfiguration Ihrer Instanz ServiceNow festgelegt sein. Der Standardwert für die Mindestanzahl ist 10.000.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste „Ähnlichkeitsdefinitionen“ nach der Lösungsdefinition „Ähnliche Teileanforderungen“ (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements), und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ die Standardfeldwerte für Teileanforderungen.

Hinweis:
Wenn der Anwendungsbereich für die Anwendung Predictive Intelligence nicht auf Außendienst-Management festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und es wird eine Warnmeldung angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Ähnlichkeitsdefinition“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutiger Name für die Ähnlichkeitslösung
Name	Wenn Sie eine Lösungsbezeichnung eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen Namen gefüllt, der Ihrem Bezeichnungswert ähnelt.
Tabelle	Tabelle, die den Teileanforderungsdatensatz enthält, den Sie mit anderen ähnlichen Datensätzen vergleichen und mit dem Sie trainieren möchten. Nachdem Sie einen Tabellenwert zugewiesen haben, wird im Formular ein Link angezeigt, der die Anzahl der Datensätze anzeigt, die Ihren Filterbedingungen entsprechen.
Felder	Feldtypen, die den Text der Teileanforderungsdatensätze enthalten, deren Arbeitsauftragsaufgaben Sie identifizieren möchten. Sie können die Spalten aus der Tabelle „Teileanforderungen“ [sm_part_requirement] auswählen, um sie mit der Kurzbeschreibung der Arbeitsauftragsaufgabe und anderen Feldern zu vergleichen.
Testtabelle	Tabelle, die die Arbeitsaufgabendatensätze enthält, die Sie mit den Teileanforderungsdatensätzen vergleichen möchten.
Testfelder	Felder aus der Arbeitsauftragsaufgabe, die wahrscheinlich Text enthalten, der den Feldern für Teileanforderungen ähnelt oder für sie relevant ist. Diese Felder werden für den Ähnlichkeitsabgleich mit den Teileanforderungsfeldern verwendet.
Filter	Filterbedingungen, die auf die Felddatensätze angewendet werden, um Arbeitsauftragsaufgaben-Datensätze nach Teileanforderungsempfehlungen zu filtern.
Verarbeitungssprache	Die dominante Sprache des Datensatzes, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Englisch ist, wählen Sie **Englisch** aus. **Hinweis:** Der Begriff Verarbeitung beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte können dabei das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung umfassen.
Stoppwörter	Allgemeine Begriffe in der Verarbeitungssprache, die von der Suche ausgeschlossen werden, z. B. Präpositionen. Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt.
Schulungshäufigkeit	Die Häufigkeit, mit der das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung neu trainiert werden muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktualisierungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der neue Datensätze in das Modell aufgenommen werden sollen, um die Ähnlichkeitsergebnisse abzurufen.

Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren.

4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplan für Trainingsanforderung“ den Zeitplan für das Training der Lösungsdefinition „Ähnliche Teileanforderungen“.
   Standardmäßig ist der Zeitplan für Schulungsanforderungen **Regelmäßig** und wird alle 30 Tage ausgeführt.
5. Klicken Sie auf **Update & Retrain (Aktualisieren und neu trainieren)**.
6. Öffnen Sie die Lösungsdefinition „Ähnliche Teileanforderungen“ (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements), und zeigen Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ in der Spalte Fortschritt den **Fortschritt** der Trainingslösung an.
   Wenn der **Fortschritt** in der zugehörigen Liste für ML-Lösungen 100 % beträgt, können Sie weitere nützliche Inhalte in die Teileanforderungsvorschläge aufnehmen, indem Sie die Ähnlichkeitsbeispiele basierend auf der Ähnlichkeitspunktzahl überprüfen und den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.
7. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl.

   a. Klicken Sie in der Spalte **Aktiv** auf den Link für die Lösung.

   b. Überprüfen Sie die Ähnlichkeitsbeispiele, indem Sie auf den zugehörigen Link **Ähnlichkeitsbeispiele** auf dem ML-Lösungsformular klicken.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsähnlichkeitsbeispiele überprüfen.

   c. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Lösungsstatistiken“ auf dem ML-Lösungsformular den erforderlichen Wert im Feld **Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl** ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das ML-Lösungsformular, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

Ergebnisse

Wenn die Lösung abgeschlossen ist, wird das erforderliche Teil, das den für eine Arbeitsauftragsaufgabe ausgewählten Feldern ähnelt, als Teileanforderungsempfehlung gesendet.

Außendienst-Management verwenden

Verwenden Sie Außendienst-Management, um am Standort durchgeführte Arbeitsaufgaben zu verwalten. Ordnen Sie Aufgaben bestimmten Außendienstmitarbeitern auf der Grundlage von Fähigkeiten, zugewiesenen geografischen Gebieten und verfügbaren Bestandsmaterialien zu. Zusammenarbeit zwischen Betrieb, Außendienstmitarbeitern und Kunden über mobile Kanäle.

Sie verwaltet Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben

Erstellen Sie Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe von Vorlagen, die die richtigen Kompetenzen und Zeitpläne integrieren.

Mit der Anwendung Außendienst-Management können Sie Arbeitsaufträge erstellen, genehmigen, qualifizieren oder abschließen und SLAs verwalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge und Aufgaben einrichten

Arbeitsaufträge verwalten

Arbeitsaufträge sind Anforderungen für Arbeit außerhalb des Unternehmens. Benutzer mit den entsprechenden Rollen erstellen die Arbeitsaufträge und stellen die erforderlichen Informationen bereit, die für die Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich sind. Dann qualifizieren andere Benutzer diese Arbeitsaufträge und erstellen die Aufgaben, die zum Erledigen des Arbeitsauftrags erforderlich sind.

Anweisungen zum Versenden von Aufgaben mithilfe des geografischen Standorts mit Google Maps finden Sie unter Einsatzplanungskarte wird verwendet.

Arbeitsaufträge erstellen

Wenn Sie die Rolle wm_initiator oder wm_initiator_qualifier haben, können Sie Arbeitsaufträge erstellen. Sie können Arbeitsaufträge völlig neu oder aus einem anderen Datensatz erstellen.

Arbeitsaufträge können aus den folgenden anderen Datensatztypen erstellt werden: Fall, Incident, Change, Problem oder Projektaufgabe. Sie können auch aus einem anderen vorhandenen Arbeitsauftrag erstellt werden. Für jeden Datensatz können Sie nur einen Arbeitsauftrag erstellen.

Aus einem anderen vorhandenen Arbeitsauftrag erstellte Arbeitsaufträge

Wenn sich der Umfang eines vorhandenen Arbeitsauftrags während der Ausführungsphase ändert, können Sie einen anderen Arbeitsauftrag daraus erstellen. Analysieren Sie, ob die Umfangsänderung verwaltet werden kann, indem Sie zusätzliche Aufgaben hinzufügen, anstatt einen anderen Arbeitsauftrag zu erstellen.

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag aus einem vorhandenen Arbeitsauftrag erstellen, werden die folgenden Informationen aus dem ursprünglichen Arbeitsauftrag kopiert:

- Referenz des Arbeitsauftragsdatensatzes (im Feld **Initiiert von**)
- Betroffenes CI
- Anrufer
- Standort
- Priorität
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung

Da einige Informationen aus dem ursprünglichen Datensatz kopiert werden, kann ein vorhandener Arbeitsauftrag als Vorlage zum Erstellen neuer Arbeitsaufträge verwendet werden.

Aus einem Incident-, Problem-, Change- oder Projektaufgaben-Datensatz erstellte Arbeitsaufträge

Wenn ein Incident-, Problem-, Change- oder Projektaufgaben-Datensatz einem extern arbeitenden Servicemitarbeiter zugewiesen und nachverfolgt werden muss, können Sie einen Arbeitsauftrag daraus erstellen. Einige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen aus dem ursprünglichen Datensatz werden automatisch in den neuen Arbeitsauftrag kopiert.

Datensatztyp	In den Arbeitsauftrag kopierte Felder
Incident	• Referenz für Incident-Datensätze (im Feld **Initiiert von**) • Betroffene Person • Standort • Priorität • Kurzbeschreibung • Beschreibung Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Incident-Management.
Fall	• Account • Kontakt • Betroffenes CI • Standort • Asset Weitere Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus dem Fall finden Sie unter Arbeitsaufträge in CSM Mitarbeiterbereich.
Problem	• Referenz für Problemdatensätze (im Feld **Initiiert von**) • Betroffenes CI • Priorität • Kurzbeschreibung • Beschreibung
Change	• Referenz für Change-Datensätze (im Feld **Initiiert von**) • Betroffenes CI • Priorität • Kurzbeschreibung • Beschreibung Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Change-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatztyp	In den Arbeitsauftrag kopierte Felder
Projektaufgabe **Hinweis:** Bevor Arbeitsaufträge aus Projektaufgaben erstellt werden können, muss Außendienst-Management in Project Portfolio Management integriert werden.	• Kurzbeschreibung • Standort Diese Arbeitsauftragsfelder werden mit der Projektaufgabe synchronisiert. • Status • Geplanter Start • Geschätztes Ende Weitere Informationen zu den synchronisierten Feldern finden Sie unter Integration mit Project Portfolio Management.

Arbeitsaufträge können basierend auf verschiedenen Attributen wie Qualifizierungsgruppe, Standort, „Initiiert von“, Priorität, Status usw. gefiltert werden. Dies hilft beim Erstellen einer Gruppe ähnlicher Arbeitsaufträge.

Arbeitsauftrag erstellen

Wenn Arbeit außerhalb des Unternehmens angefordert wird, erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um Informationen für die Servicemitarbeiter bereitzustellen, die die Anforderung ausführen. Sie können einen Arbeitsauftrag vollständig neu oder aus diesen anderen Datensatztypen erstellen: Problem, Incident, Change oder Projektaufgabe. Sie können einen Arbeitsauftrag auch aus einem anderen vorhandenen Arbeitsauftrag erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_initiator, wm_initiator_qualifier oder admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Plugins installieren

- Customer Service mit Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration), um fallbezogene Arbeitsaufträge aus den Kundenservice- und Verbraucherserviceportalen zu erstellen.
- Installationsbasismanagement für den Kundenservice (com.snc.install_base), um Arbeitsaufträge für Installationsbasiselemente zu erstellen und Assets, Configuration Items (CI) oder betroffene Installationsbasiselemente zu identifizieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie im Arbeitsauftrag die Art der erforderlichen Arbeit an, und identifizieren Sie die betroffenen Configuration Items (CI).

Um Arbeitsaufträge für allgemeine Aufgaben wie die Einarbeitung neuer Mitarbeiter zu erstellen, können Sie Modellvorlagen für Arbeitsaufträge verwenden, um alle erforderlichen Datensätze automatisch zu erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie den Arbeitsauftrag.

   Der Arbeitsauftrag wird in der Phase **Entwurf** erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie den Arbeitsauftrag aus einem anderen Datensatz erstellt haben, wird die Kurzbeschreibung des ursprünglichen Datensatzes als Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags kopiert. Einige der Arbeitsauftragsfelder werden automatisch mit Informationen aus dem ursprünglichen Datensatz gefüllt. Details finden Sie unter Sie verwaltet Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben.

2. Füllen Sie die Felder im Formular „Arbeitsauftrag“ in geeigneter Weise aus.

Felder im Formular „Arbeitsauftrag“

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Identifikationsnummer für den Arbeitsauftrag.
Unternehmen	Unternehmen, für das der Arbeitsauftrag geöffnet wurde. Die Nachschlageliste enthält nur die Unternehmen, die in ihrem Unternehmensdatensatz als **Kunden** festgelegt sind.
Kontakt	Person, für die die Arbeit angefordert wird. In der Nachschlageliste werden nur Benutzer angezeigt, die dem ausgewählten **Unternehmen**zugeordnet sind.
Asset	Die Asset-Tag-Nummer oder die Seriennummer des an diesem Fall beteiligten Assets. Sie können lineares Asset nur auswählen, wenn Enterprise Asset Management installiert ist.
Betroffenes CI	Primäres Element, das Arbeit erfordert, z. B. ein kaputter Laptop oder ein Drucker, der Tinte benötigt. Nachschlagelisten für Configuration Items basieren auf dem ausgewählten **Unternehmen**. Wenn mehr als ein Element Arbeit erfordert, fügen Sie die Elemente der zugehörigen Liste betroffener CIs hinzu. Wenn Sie einzelnen Aufgaben CIs zuweisen, können der Qualifizierer und der Einsatzplaner nur aus den CIs in der zugehörigen Liste **Betroffene CIs des Arbeitsauftrags** auswählen. Dasselbe CI in einem Arbeitsauftrag kann auf mehrere Arbeitsauftragsaufgaben angewendet werden.
Lineare Arbeit	Option, um anzugeben, dass der Arbeitsauftrag für ein lineares Asset gilt, und sicherzustellen, dass die Aufgaben in einer einzigen fortschreitenden Zeile angeordnet sind. Die Option**Lineare Arbeit** ist standardmäßig ausgewählt. Diese Option wird nur angezeigt, wenn im Feld **Asset** ein lineares Asset ausgewählt ist.
Startstandort	Geografisches Gebiet, das den Beginn des physischen Standorts für ein lineares Asset markiert. Das Feld „**Startstandort“** wird automatisch mit dem Standort ausgefüllt, der dem ausgewählten linearen Asset zugeordnet ist. Diese Option wird nur angezeigt, wenn im Feld **Asset** ein lineares Asset ausgewählt ist.
Endstandort	Geografischer Bereich, der das Ende des physischen Standorts für ein lineares Asset markiert. Das Feld „Endstandort“ wird automatisch mit dem**Standort** ausgefüllt, der dem ausgewählten linearen Asset zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Diese Option wird nur angezeigt, wenn im Feld **Asset** ein lineares Asset ausgewählt ist.
Serviceorganisation	Der interne oder externe (Lieferant) Geschäftsstandort **Hinweis:** Das Feld Serviceorganisation wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Branchendatenmodelle“ oder „Serviceorganisation“ (com.snc.service_organization) installiert ist.
Installationsbasiselement	Das Installationsbasiselement, zu dem Sie eine Frage haben oder mit dem Sie Probleme haben.
Standort	Geografisches Gebiet (physischer Standort), in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Das Standortfeld wird automatisch mit dem Standort ausgefüllt, der der ausgewählten **Serviceorganisation**zugeordnet ist. **Hinweis:** Bei Arbeitsaufträgen, die über einen Fall initiiert werden, wird das Feld **Standort** automatisch basierend auf dem Feld **Betroffenes CI** und dann, wenn kein betroffenes CI oder Standort angegeben ist, basierend auf dem **Anrufer**ausgefüllt. Wenn Sie den automatisch ausgefüllten Standort nicht verwenden möchten, können Sie einen Ad-hoc-Standort hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Standorte in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben festlegen.
Vorlage	Vorlage zum Erstellen dieses Arbeitsauftrags (optional). Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Vorlage aus. Das Feld **Beschreibung** wird mit der Beschreibung der ausgewählten Vorlage gefüllt. Wenn Sie **Aufgabe wird manuell zugeteilt** im Bildschirm „Außendienstkonfiguration“ ausgewählt haben, werden Arbeitsauftragsaufgaben, die für Aufträge erstellt wurden, für die Vorlagen verwendet werden, automatisch in **Zuteilung ausstehend** überführt. Weitere Informationen zu Vorlagen finden Sie unter Serviceauftragsvorlagen erstellen. **Hinweis:** Wenn die Vorlage im Voraus definiert ist, kann sie Aufgabenabhängigkeiten enthalten, die in die Aufgaben in Ihrem Arbeitsauftrag übernommen werden.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit, zu der der Arbeitsauftrag geöffnet wurde.
Priorität	Reihenfolge des Arbeitsauftrags, basierend auf dem Schweregrad der Auswirkung, der Anzahl der betroffenen Benutzer oder anderen Faktoren. Die auf diesen Arbeitsauftrag angewendete Servicelevel-Vereinbarung (SLA) wird durch die in diesem Feld ausgewählte Priorität bestimmt.
Status	Aktuelle Phase des Arbeitsauftrags im Lebenszyklus des Arbeitsauftrags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Status „ **Geplant** “ wird zwischen den Status „ **Ausstehende Disposition** “ und „ **Zugewiesen** “ nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Option **Status „Geplant“ verwenden** in Konfigurationen globaler Domänenaktiviert .
Qualifizierungsgruppe	Gruppe, die die technischen Details des Arbeitsauftrags angeben kann. In der Nachschlageliste werden nur die Qualifizierungsgruppen angezeigt, die dem ausgewählten **Standort** zugeordnet sind. Wenn für den Standort keine Qualifizierungsgruppen vorhanden sind, werden alle Qualifizierungsgruppen aufgelistet, und es kann eine beliebige ausgewählt werden. Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung konfiguriert ist.
Initiiert von	Datensatznummer des ursprünglichen Problems, Incident oder sonstigen Arbeitsauftrags bzw. der ursprünglichen Change-Anforderung, aus dem/der der Arbeitsauftrag erstellt wurde.
Verrechenbar	Option zum Ausgeben einer Gebührenabrechnung für den Arbeitsauftrag. Dies ist nützlich zum Ausführen von Berichten über abrechenbare Arbeitsaufträge.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung des Arbeitsauftrags.
Beschreibung	Detaillierte Informationen zur Beschreibung der auszuführenden Arbeit. Initiatoren erstellen Arbeitsaufträge, aber Qualifizierer sollten so viele Details wie möglich zu der auszuführenden Arbeit hinzufügen, um Nachfragen bei der betroffenen Person zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über den Arbeitsauftrag und wie er abgeschlossen wurde. Dieses Feld ist für Kunden nicht sichtbar. Arbeitsnotizen werden während des gesamten Arbeitsauftragslebenszyklus hinzugefügt, um Benutzern, die daran arbeiten, den Austausch nützlicher Informationen zu ermöglichen.
Zeitplanung	
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit, zu der der Beginn der frühesten Aufgabe geplant ist.
Geschätztes Ende	Geschätztes Datum, an dem alle Aufgaben abgeschlossen sein werden.
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Datum und Uhrzeit, zu der die früheste Aufgabe tatsächlich begonnen wurde.
Tatsächliches Arbeitsende	Datum und Uhrzeit, wann die letzte Aufgabe tatsächlich beendet wurde.
Anforderung fällig am	Geschätztes Datum, an dem die letzte Aufgabe abgeschlossen sein wird. Die **Vorlaufzeit** für den Wartungsplan wird vom **erforderlichen Fälligkeitsdatum** für den Arbeitsauftrag subtrahiert, um dieses Datum zu bestimmen.

3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Ergebnisse

Der Arbeitsauftrag wird erstellt und wartet auf die Qualifizierung zum Erstellen einer Arbeitsauftragsaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie müssen die Option *wm_task_initiator* und die Rolle *Apply Work Order template in draft status* aktivieren, um Aufgaben für den Arbeitsauftrag basierend auf der angewendeten Vorlage zu erstellen, ohne den Arbeitsauftrag im Entwurfsstatus zu qualifizieren. Weitere Informationen zu diesen Konfigurationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Mit Field Service Management installierte Rollen.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie das Arbeitsauftragsformular ausgefüllt haben, verschieben Sie es in den nächsten Status (). konfiguriert für Außendienst-Management. Im nächsten Status wird der Auftragsauftrag durch andere Benutzer mit geeigneten Rollen für den Status verarbeitet.

Klicken Sie im Arbeitsauftragsformular auf eine der folgenden Optionen, je nachdem, welche verfügbar ist:

Option	Beschreibung
Für Genehmigung bereit	Klicken Sie auf **Für Genehmigung bereit**, um den Arbeitsauftrag in den Status „Warte auf Genehmigung“ zu verschieben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Genehmigung für neue Anforderung erforderlich** in der Konfiguration für Außendienst-Management aktiviert ist.
Bereit für Qualifizierung	Klicken Sie auf **Bereit für Qualifizierung**, um den Arbeitsauftrag in den Status „Warte auf Qualifizierung“ zu verschieben. Wenn keine Arbeitsauftragsaufgabe vorhanden ist, wird automatisch eine erstellt. Kurzbeschreibung, Beschreibung und Ort des Arbeitsauftrags werden in die Aufgabe kopiert. Die Option **Bereit für Qualifizierung** ist nur verfügbar, wenn **Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich** in der Konfiguration für Außendienst-Management aktiviert ist.
Versandbereit	Klicken Sie auf **Bereit für Einsatzplanung**, um den Arbeitsauftrag in den Status „Bereit für Einsatzplanung“ zu verschieben. Die Option „ **Versandbereit** “ ist nur verfügbar, wenn „ **Genehmigung für neue Anforderung erforderlich** “ und „ **Qualifizierung** für neue Anforderungen erforderlich“ in der Konfiguration für Außendienst-Managementdeaktiviert sind.

Arbeitsaufträge qualifizieren

Arbeitsaufträge müssen qualifiziert sein, um sicherzustellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben erstellt und zugewiesen werden. Der Qualifizierungsprozess kann automatisch oder manuell erfolgen.

Je nachdem, wie die Option Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich in der Außendienst-Management-Konfiguration festgelegt ist, erfolgt der Qualifizierungsprozess manuell oder automatisch.

Manuelle Qualifizierung

Wenn **Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich** aktiviert ist, erfolgt der Qualifizierungsprozess manuell. Jeder Arbeitsauftrag muss die folgenden Status des Prozesses durchlaufen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf Qualifizierung wartend > **Qualifiziert**

Im Status „Warte auf Qualifizierung“ müssen alle Arbeitsauftragsaufgaben von einem Benutzer mit der entsprechenden Rolle qualifiziert werden.

Qualifizierer, also Benutzer mit der Rolle wm_qualifier, wählen die Einsatzplanungsgruppe aus, fügen Arbeitsauftragsaufgaben hinzu und definieren Teileanforderungen. Qualifizierer können auch das betroffene CI, die Kurzbeschreibung und die Beschreibung für Arbeitsaufträge bearbeiten.

Nachdem alle Aufgaben qualifiziert wurden, wird der Arbeitsauftrag in den Status „Qualifiziert“ verschoben.

Arbeitsauftragsaufgaben können einzeln oder in Massen qualifiziert werden.

Automatische Qualifizierung

Wenn **Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich** deaktiviert ist, erfolgt der Qualifizierungsprozess automatisch. Der Arbeitsauftrag wird automatisch qualifiziert und direkt in den nächsten Status verschoben, der für Außendienst-Management konfiguriert ist.

Eine Aufgabe wird auch automatisch für jeden qualifizierten Arbeitsauftrag erstellt. Diese Arbeitsauftragsaufgaben werden zwar automatisch qualifiziert, müssen aber manuell in die Einsatz-Warteschlange verschoben werden. Benutzer mit den Rollen wm_initiator_qualifier und wm_admin können die Arbeitsauftragsaufgaben verschieben.

Verfügbare Einsatzplanungsgruppen filtern

Die Eigenschaft *work.management.limit.location* steuert, ob die Auswahlliste der verfügbaren Einsatzplanungsgruppen nach der Nähe zum Aufgabenstandort gefiltert wird.

Zusätzliche Informationen zum Qualifizieren von Arbeitsaufträgen anfordern

Durch Transferaufträge werden erforderliche Teile an den Ort transportiert, an dem der Außendienstmitarbeiter sie entgegennehmen kann. Wenn nicht genügend Informationen zum Erstellen eines Transferauftrags vorhanden sind, kann der Einsatzplaner weitere Details vom Qualifizierer anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher oder wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Versandwarteschlange**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Status **Zuteilung ausstehend**.
3. Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für die Rückgabe des Arbeitsauftrags ein.
4. Klicken Sie auf **Weitere Informationen anfordern**.

Der Aufgabenstatus ändert sich in **Entwurf**, und der Arbeitsauftragsstatus ändert sich in **Warte auf Qualifizierung**. Wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung konfiguriert ist, bleibt der Arbeitsauftragsstatus **Qualifiziert**.

Qualifizieren Sie einen Arbeitsauftrag

Wenn Ihnen ein Arbeitsauftrag zur Qualifizierung zugewiesen wird, überprüfen und qualifizieren Sie seine Aufgaben, um sicherzustellen, dass sie genügend Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für die Gruppen enthalten, die zur Bearbeitung zugeteilt werden. Die Qualifizierung von Arbeitsauftragsaufgaben ist nur erforderlich, wenn Außendienst-Management für die manuelle Qualifizierung konfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung konfiguriert ist, müssen Sie diesen Vorgang nicht ausführen. Arbeitsaufträge werden automatisch qualifiziert, und Aufgaben werden automatisch für sie erstellt. Details zur manuellen und automatischen Qualifizierung finden Sie unter Arbeitsaufträge qualifizieren.

Im Arbeitsauftragsformular können Sie Aufgaben aus der zugehörigen Liste „Arbeitsauftragsaufgaben“ qualifizieren. Sie können eine einzelne Aufgabe oder mehrere Aufgaben gleichzeitig qualifizieren. Während Sie eine einzelne Aufgabe qualifizieren, können Sie auch alle gleichgeordneten Aufgaben qualifizieren, bei denen es sich um verschiedene Aufgaben handelt, die sich auf denselben Auftrag beziehen.

Hinweis:
Wenn Außendienst-Management für die automatische Zuweisung von Aufgaben konfiguriert ist, müssen Sie auch eine Einsatzplanungsgruppe für jede Arbeitsauftragsaufgabe auswählen. Wenn Sie keine Einsatzplanungsgruppe auswählen, werden Sie aufgefordert, eine auszuwählen, bevor Sie die Aufgabe qualifizieren können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Auf Qualifizierung wartend**, und klicken Sie auf einen Arbeitsauftrag.

   Trouble?

   Wenn das Modul **Warte auf Qualifizierung** nicht angezeigt wird, ist Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung konfiguriert.

2. So qualifizieren Sie eine einzelne Arbeitsauftragsaufgabe und eine ihrer gleichgeordneten Aufgaben:

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Arbeitsauftragsaufgaben“ auf die Aufgabe.

   b. Klicken Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf **Qualifiziert**.

   c. Qualifizieren Sie aus der zugehörigen Liste „Gleichgeordnete Aufgaben“ alle gleichgeordneten Aufgaben. Sie können entweder auf eine einzelne gleichgeordnete Aufgabe klicken, um sie zu qualifizieren, oder mehrere gleichgeordnete Aufgaben in der Liste auswählen, um zu qualifizieren. Nachdem Sie mehrere Aufgaben ausgewählt haben, wählen Sie **Qualifiziert** in der Auswahlliste **Aktionen** aus.

3. So qualifizieren Sie mehrere Arbeitsauftragsaufgaben:

   a. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Arbeitsauftragsaufgaben“ das Kontrollkästchen neben jeder Aufgabe.

   b. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** die Option **Qualifiziert** aus.

Arbeitsauftrags-Aufgabe in Einsatz-Warteschlange verschieben

Wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung von Arbeitsaufträgen konfiguriert ist, werden für die Aufträge auch Aufgaben automatisch erstellt. Wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihnen eine dieser automatisch erstellten Aufgaben zugewiesen ist, wählen Sie eine Einsatzplanungsgruppe für die Aufgabe aus, und verschieben Sie sie in die Einsatz-Warteschlange.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_initiator_qualifier, wm_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Meine Arbeitsauftragsaufgaben**.
2. Klicken Sie auf eine Aufgabe im Status „Entwurf“.
3. Stellen Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ sicher, dass eine **Versandgruppe** ausgewählt ist.
4. Klicken Sie auf **Bereit für Einsatzplanung**.

Beispiel: Erstellen Sie eine Aufgabe, ohne einen Arbeitsauftrag zu qualifizieren

Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen für einen Arbeitsauftrag, ohne einen Arbeitsauftrag zu qualifizieren, wenn er sich im Entwurfsstatus befindet.

Vorbereitungen

- Sie müssen *`Apply Work Order template in draft status`* aktivieren, um automatisch Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den Vorlagen zu erstellen, ohne einen Arbeitsauftrag qualifizieren zu müssen. Sie finden diese Option, indem Sie zu navigieren **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**.
- Um die Arbeitsauftragsvorlage, die Arbeitsauftragsaufgabe oder die Teileanforderungen zu erstellen oder zu bearbeiten, müssen Sie sicherstellen, dass sich der Arbeitsauftrag im Entwurfsstatus befindet.

Erforderliche Rolle: wm_task_initiator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsaufträge im Entwurf**.
2. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag, auf den Sie die Vorlage anwenden möchten, um Arbeitsauftragsaufgaben zu erstellen.
3. Wählen Sie im Feld Arbeitsauftragsvorlage eine **Vorlage** für den Arbeitsauftrag aus, und speichern Sie das Formular.
   Die Arbeitsauftragsaufgaben werden basierend auf der ausgewählten Vorlage erstellt.
4. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Arbeitsauftragsvorlage, um anwenderdefinierte Aufgaben zu erstellen.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Arbeitsauftragsaufgaben“ alle vorhandenen Aufgaben aus.
   b. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Löschen**aus.
   c. Wechseln Sie zum Feld Vorlage, und klicken Sie auf **Diesen Datensatz in der Vorschau anzeigen**, um die Arbeitsauftragsvorlage zu bearbeiten.
   Weitere Informationen zum Bearbeiten einer Arbeitsauftragsvorlage finden Sie unter Arbeitsauftragsvorlage erstellen.
5. Erstellen Sie Ad-hoc-Arbeitsauftragsaufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Arbeitsauftragsaufgaben“ auf **Neu**.

b. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Arbeitsaufträge abschließen

In Außendienst-Management werden Arbeitsaufträge abhängig von den Status der zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben automatisch geschlossen.

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_ext_agent.

Arbeitsaufträge werden in den folgenden Szenarien geschlossen:

- Wenn alle Arbeitsauftragsaufgaben als **Geschlossen – vollständig**markiert sind, ändert sich der Status des Arbeitsauftrags in **Geschlossen – vollständig**.
- Wenn mindestens eine Arbeitsauftragsaufgabe als **Geschlossen – unvollständig** gekennzeichnet ist, ändert sich der Status des Arbeitsauftrags in **Geschlossen – unvollständig**.

Nachdem ein Arbeitsauftrag geschlossen wurde, werden automatisch Zeit und Aufwand für ihn berechnet. Der Arbeitsauftrag wird auch inaktiv und wird aus der Liste der Arbeitsaufträge entfernt.

Nachdem ein Auftrag einem Außendienstmitarbeiter zugewiesen wurde, kann dieser Außendienstmitarbeiter den Auftrag unter zwei Bedingungen abschließen und schließen:

- Wenn die Konfigurationsoption **Anforderungslebenszyklus ist aufgabenorientiert** aktiviert ist, werden alle Status des Arbeitsauftrags durch die Aufgabe gesteuert. Der Außendienstmitarbeiter kann im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf die Schaltfläche **Geschlossen – vollständig** klicken, um alle Aufgaben zu schließen, die manuell geschlossen werden müssen. Nachdem alle Aufgaben des Arbeitsauftrags geschlossen wurden, wird der Arbeitsauftrag automatisch geschlossen.
- Wenn die Konfigurationsoption **Anforderungslebenszyklus ist anforderungsorientiert** festgelegt ist und alle Aufgaben des Arbeitsauftrags geschlossen sind, kann der Außendienstmitarbeiter im Anforderungsformular auf die Schaltfläche **Schließung abgeschlossen** klicken, um den Auftrag abzuschließen und zu schließen.

Arbeitsauftrag abbrechen

Brechen Sie einen Arbeitsauftrag ab, wenn die Arbeit nicht mehr erforderlich ist oder wenn es sich um ein Duplikat eines anderen Arbeitsauftrags handelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Arbeitsaufträge können während bestimmter Phasen im Lebenszyklus des Arbeitsauftrags von Benutzern mit unterschiedlichen Rollen abgebrochen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag abbrechen, werden auch alle zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben abgebrochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Klicken Sie auf den Arbeitsauftrag.
3. Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für das Abbrechen des Arbeitsauftrags ein.
   Zum Abbrechen von Arbeitsaufträgen ist ein Grund erforderlich. Wenn Sie keinen Grund angeben, werden Sie in einer Fehlermeldung aufgefordert, einen in das Feld **Arbeitsnotizen** einzugeben.
4. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Arbeitsauftrag löschen

Zu Nachverfolgungszwecken sollten Sie vorhandene Arbeitsaufträge, die nicht mehr verwendet werden, schließen oder abbrechen. Geschlossene und stornierte Arbeitsaufträge sind inaktiv und werden nicht in Arbeitsauftragslisten angezeigt. Vermeiden Sie das Löschen eines Arbeitsauftrags, es sei denn, Sie bereinigen Fehler, z. B. doppelte Arbeitsaufträge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Löschen eines Arbeitsauftrags werden zugehörige Arbeitsauftragsaufgaben automatisch gelöscht, sodass Service Desk-Mitarbeitern keine Arbeitsauftragsaufgaben zugewiesen werden, die Teil eines gelöschten Arbeitsauftrags sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Klicken Sie auf den Arbeitsauftrag.
   Wenn für Arbeitsauftragsaufgaben Teileanforderungen mit Transferaufträgen vorliegen, werden die Arbeitsauftragsaufgaben nicht gelöscht. Löschen Sie vor dem Löschen des Arbeitsauftrags die an Arbeitsauftragsaufgaben angehängten Transferaufträge.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.
4. Bestätigen Sie die Aktion, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

Eine signierte PDF-Zusammenfassung für einen Arbeitsauftrag erstellen

Fordern Sie an, dass Kunden einen geschlossenen Arbeitsauftrag digital signieren und bestätigen. Daraufhin wird eine PDF-Zusammenfassung des signierten Arbeitsauftrags erstellt.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass PDF-Zusammenfassungen in aktiviert sind Außendienst-Management

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Arbeitsauftrag geschlossen wird, werden Sie mit einem Link zum Arbeitsauftrag benachrichtigt. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag, um eine Unterschrift vom Kunden anzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wenn Sie eine Nachricht über den abgeschlossenen Arbeitsauftrag erhalten, klicken Sie auf den Link in der Nachricht, um das Arbeitsauftragsformular zu öffnen.
   Sie können auch geschlossene Arbeitsaufträge finden, indem Sie zu navigieren **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Klicken Sie in der Titelleiste des Arbeitsauftragsformulars auf **Unterzeichnen und bestätigen**.
3. Bitten Sie den Kunden im Signaturpad-Fenster, seinen Namen in das **Namensfeld**einzugeben.
4. Als Kunde, der seinen Namen im Feld **Signatur** unterschreibt.
5. Klicken Sie auf **Akzeptieren**.

Ergebnisse

Die signierte PDF-Zusammenfassung wird generiert und an das Arbeitsauftragsformular angehängt.

Zugehörige Informationen

Signierte PDF-Zusammenfassungen für geschlossene Arbeitsaufträge konfigurieren

Arbeitsaufträge in CSM Mitarbeiterbereich

Verwenden Sie Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich, um Arbeitsaufträge aus Fällen zu erstellen, während Sie live mit dem Kunden telefonieren oder chatten. Mit Arbeitsauftragsvorlagen können Sie automatisch Aufgaben und Teileanforderungen für die erforderlichen Arbeiten erstellen.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird der Legacy FSM-Mitarbeiterbereich auf seine zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der konfigurierbare Arbeitsbereich für das Außendienst-Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Mitarbeiterbereich in Aktion

So verwenden Service Desk-Mitarbeiter Mitarbeiterbereich.

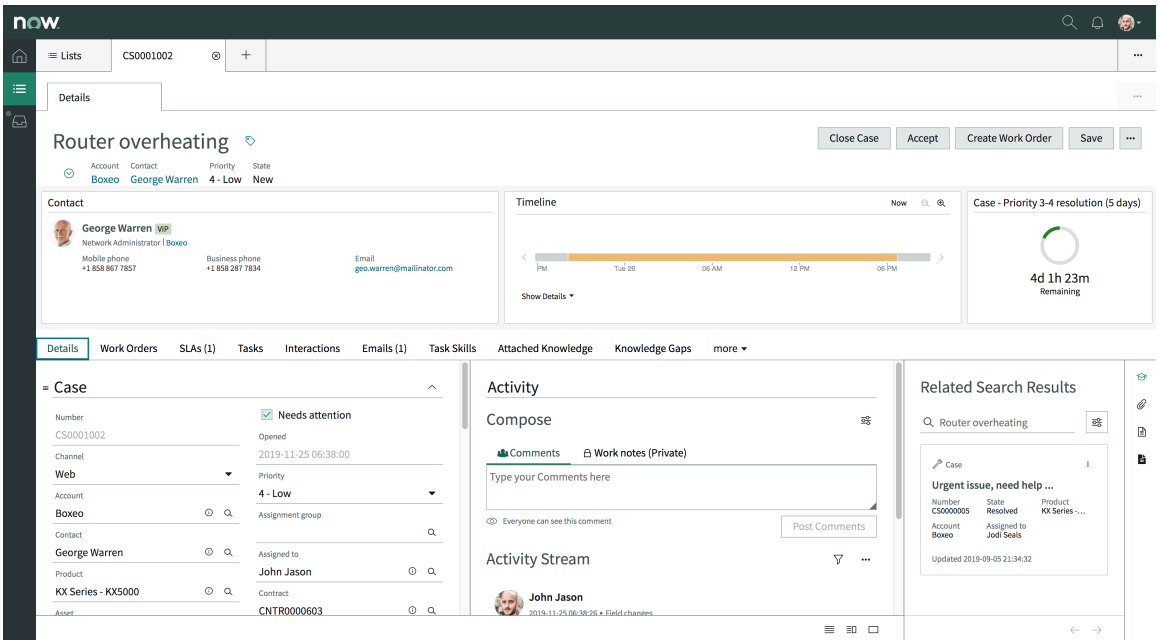
Video für Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich.

Schlüsselfunktionen

Außendienst-Integration mit Fall

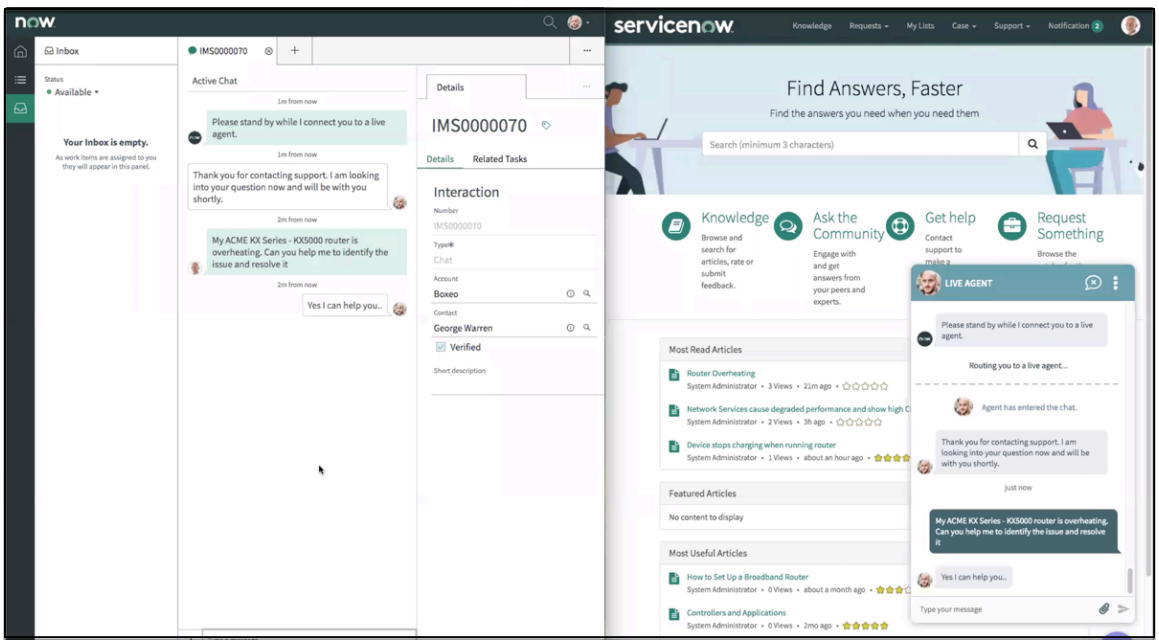
Verwenden Sie eine zentrale Benutzeroberfläche, um Fälle zu erstellen, relevante Fallinformationen mithilfe von Wissen zu ermitteln und außerdem Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben aus Fällen zu generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Integrierte Kommunikationskanäle

Kommunizieren Sie im Arbeitsbereich per Chat oder Telefon in Echtzeit mit Ihren Kunden. Informieren Sie Kunden, wann der Techniker laut Zeitplan vor Ort ankommen soll, um den Fall zu lösen.

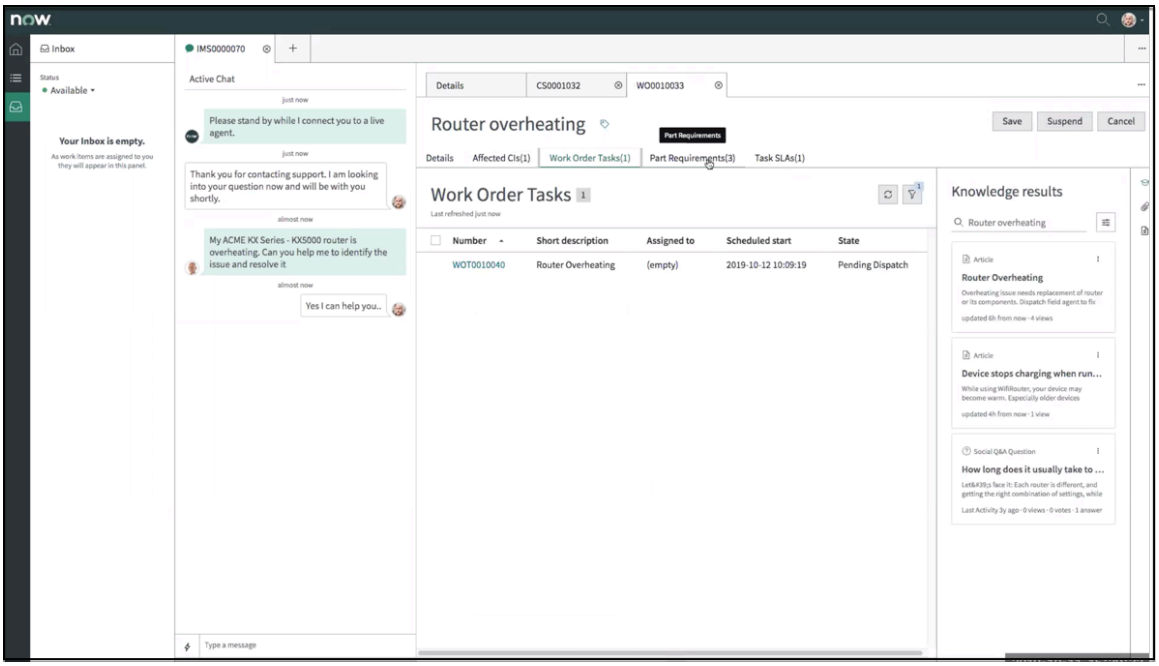


Automatische Aufgabenerstellung mithilfe von Vorlagen

Verwenden Sie Vorlagen, in denen Aufgaben, Fähigkeiten und erforderliche Teile für die zum Beheben der Kundenprobleme definierten Arbeitsaufträge angelegt sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich

Außendienst in CSM Mitarbeiterbereicheinrichten

Arbeitsaufträge in verwalten CSM Mitarbeiterbereich

Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich

Erfahren Sie, wie Arbeitsaufträge aus einem Fall erstellt werden und wie Kundenprobleme mit Außendienst in Kundenservice-Management (CSM) Mitarbeiterbereichgelöst werden.

Wichtig:
Ab Release Vancouver wird der Legacy FSM-Mitarbeiterbereich auf seine zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der konfigurierbare Arbeitsbereich für das Außendienst-Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Wenn Sie als Kunde einen Chat mit dem Kundenservice oder dem Consumer Service Portal initiieren, kann der CSM-Servicemitarbeiter über den Arbeitsbereich mit Ihnen interagieren.

Der Servicemitarbeiter kann dann folgende Schritte durchführen:

- Der Servicemitarbeiter kann einen Fall erstellen, um Probleme zu lösen.
- Der Servicemitarbeiter kann nach relevanten Wissensartikeln suchen, um festzustellen, ob der Fall gelöst werden kann.
- Wenn ein Techniker vor Ort erforderlich ist, kann der Servicemitarbeiter einen Arbeitsauftrag mithilfe einer Vorlage erstellen.

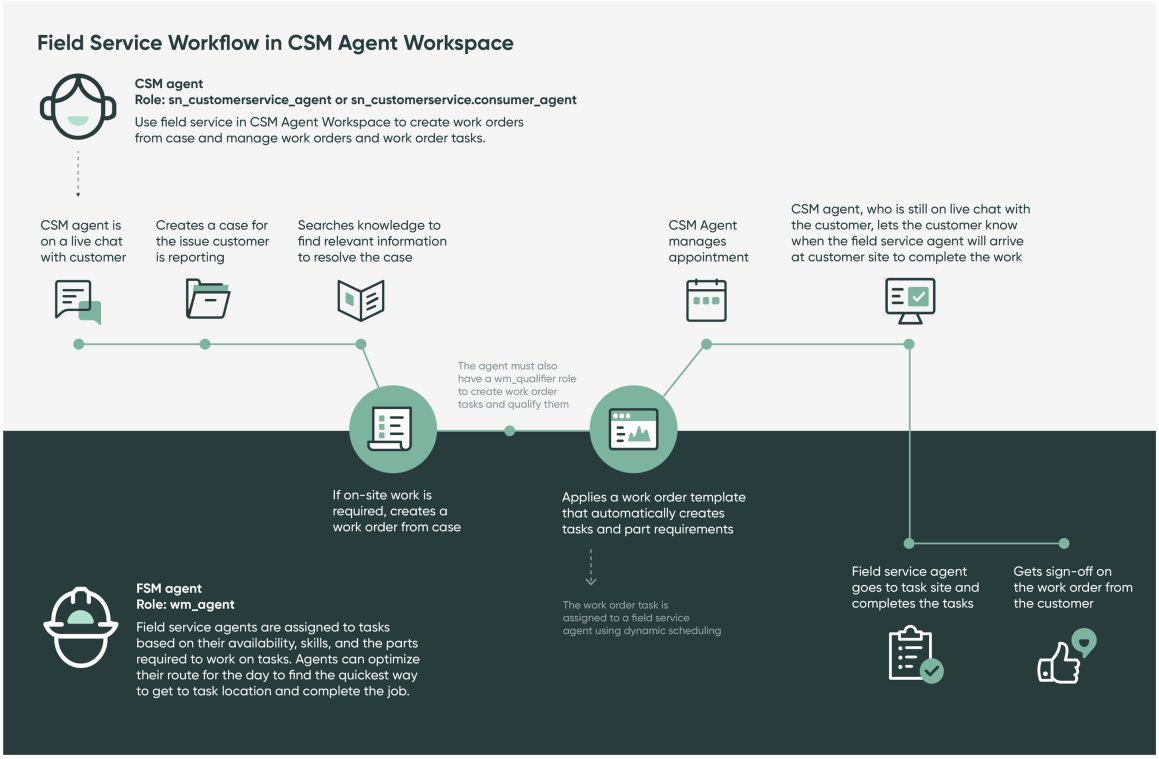
  Alle relevanten Informationen des Falls werden dabei automatisch in den Arbeitsauftrag kopiert. Die Vorlage enthält eine Liste der Aufgaben, Fähigkeiten und Teile, die zum Beheben des Problems erforderlich sind. Diese Elemente werden automatisch für den Arbeitsauftrag erstellt. Ein CSM-Servicemitarbeiter kann einen Termin für den Arbeitsauftrag buchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Techniker, der an diesem Auftrag arbeiten soll, wird mit der Außendienst-Anwendung dynamisch im Zeitplan terminiert. Der CSM-Servicemitarbeiter, der noch aktiv mit dem Kunden chattet, gibt diesem den Termin des Technikers weiter, der an dem Problem arbeiten wird. Der Techniker schließt die Aufgabe basierend auf dem ihm zugewiesenen Zeitplan ab und lässt die Arbeiten vom Kunden entsprechend abnehmen.

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein CSM-Servicemitarbeiter einen Fall öffnet und das Problem für den Kunden beheben lässt.

Außendienst-Workflow in CSM Mitarbeiterbereich



Zugehörige Informationen

- Außendienst in CSM Mitarbeiterbereicheinrichten
- Arbeitsaufträge in verwalten CSM Mitarbeiterbereich
- Arbeitsauftragsvorlagen
- Einsatzplanung für Arbeitsauftragsaufgaben

Arbeitsaufträge in verwalten CSM Mitarbeiterbereich

Verwenden Sie Außendienst in CSM Mitarbeiterbereich, um einen Arbeitsauftrag für einen Fall zu erstellen, Arbeitsauftragsaufgaben aus Arbeitsaufträgen zu erstellen und Arbeitsauftragsaufgaben zu qualifizieren.

Wichtig:
Ab Release Vancouver wird der Legacy FSM-Mitarbeiterbereich auf seine zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der konfigurierbare Arbeitsbereich für das Außendienst-Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace] bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erstellt einen Arbeitsauftrag für einen Fall in CSM Mitarbeiterbereich

Fügen Sie einem Fall einen Arbeitsauftrag hinzu, um die Arbeit nachzuverfolgen, die zur Lösung des Falls durchgeführt werden muss.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice.consumer_agent

Stellen Sie sicher, dass die Plugins „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration) und „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) installiert sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag aus einem Fall erstellen, werden die folgenden Felder automatisch aus dem Fallformular kopiert. Sie können die Datenzuordnung konfigurieren, um Informationen aus anwenderdefinierten Datenfeldern im Fall in den Arbeitsauftrag zu kopieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Fallfelder der Arbeitsauftragstabelle zu:

Feld im Fallformular	Feld im Arbeitsauftragsformular
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Zugewiesen an	Geöffnet von
Nummer	Initiiert von
Kontakt	Kontakt
Account	Account
Asset	Asset
Zugeordnetes CI	Zugeordnetes CI
Installationsbasiselement	Installationsbasiselement
Standort	Standort

Hinweis:
Je nachdem, welches Feld für den Fall ausgewählt wurde, wird entweder das Feld Installationsbasiselement oder die Felder **Asset** und **ZugeordnetesCI** im Arbeitsauftrag angezeigt.

Sie können auf das Anhang Symbol „Anhänge“ klicken Symbol „“ und fügen Sie dem Arbeitsauftrag Anhänge hinzu. Sie können auch Agent Assist verwenden, um relevante Artikel zu suchen und an den Arbeitsauftrag anzuhängen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ), und wählen Sie einen Fall aus, für den Sie den Arbeitsauftrag erstellen möchten.
3. Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für den Fall.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie im Arbeitsauftragsfeld **Vorlage** eine Vorlage für den Arbeitsauftrag aus, um automatisch Aufgaben und Teileanforderungen zu erstellen.
   Weitere Informationen zur Verwendung von Arbeitsauftragsvorlagen finden Sie unter Arbeitsauftragsvorlagen.
   In der Anwendung wird der Arbeitsauftrag erstellt und dem Fallformular und der zugehörigen Liste für den Fall hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge für Kundenservice-Fälle erstellen

Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben in CSM Mitarbeiterbereich

Fügen Sie einem aktiven Arbeitsauftrag ähnliche Arbeitsaufträge hinzu

Fügen Sie einem aktiven Arbeitsauftrag einen oder mehrere ähnliche Arbeitsaufträge hinzu, um Arbeitsauftragsuntersuchungen und -lösungen zu verarbeiten. Sie können beispielsweise einen Arbeitsauftrag zum Installationstyp suchen und anhängen, wenn ein ähnlicher Arbeitsauftrag übermittelt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_qualifier und sn_customerservice_agent

Sie müssen eine Definition für ähnliche Arbeitsauftragslösungen erstellen, damit das System nach ähnlichen Arbeitsaufträgen suchen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragseinblicke unterstützt durch Predictive Intelligence.

Das Plugin Predictive Intelligence for Außendienst-Management muss aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Agent Workspace** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ), und wählen Sie einen Fall aus, für den Sie die Arbeitsaufträge öffnen möchten.
3. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag, für den Sie ähnliche Arbeitsaufträge suchen und anhängen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol Suchressource auswählen ( ), und wählen Sie **Ähnliche Arbeitsaufträge**aus.
   Die Option Ähnliche Arbeitsaufträge zeigt die relevantesten und ähnlichsten Arbeitsaufträge basierend auf der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags an.
   Die ähnlichen Arbeitsaufträge werden im Abschnitt Verwandte Suchergebnisse aufgelistet.
5. Überprüfen Sie die Liste der vorgeschlagenen ähnlichen Arbeitsaufträge.
6. Klicken Sie auf das Symbol „ „Weitere Aktionen“) neben dem Arbeitsauftrag, und wählen Sie **Anfügen**, um ihn mit einem aktiven Arbeitsauftrag zu verknüpfen.

Ergebnisse

Der Arbeitsauftrag wurde erfolgreich verknüpft.

Wenden Sie eine Arbeitsauftragsvorlage an

Mit Arbeitsauftragsvorlagen können Benutzer mit den richtigen Rollen automatisch Arbeitsaufträge, Aufgaben und Teileanforderungen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin oder model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Neu erstellen:**.
2. Wählen Sie im Feld **Vorlage** die gewünschte Arbeitsauftragsvorlage aus, und speichern Sie das Formular.

   Die Vorlageninformationen werden für Folgendes verwendet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zum Kopieren von Kurzbeschreibung, Priorität und Abrechnungsstatus für den Arbeitsauftrag. Das System kopiert auch die Qualifizierungsgruppe in das Arbeitsauftragsformular, wenn dieses Feld vorhanden ist. Qualifizierungsgruppen sind nicht erforderlich, wenn die automatische Qualifizierung konfiguriert ist. Aus einem Incident, einem Problem oder einer Change-Anforderung erstellte Arbeitsaufträge zeigen die Kurzbeschreibung aus der Quellaufgabe an, auch wenn eine Vorlage ausgewählt ist. Aufgaben für Arbeitsaufträge, die aus Vorlagen erstellt werden, zeigen immer die Kurzbeschreibung aus der Aufgabenvorlage an.
- Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben anhand der Informationen aus den Arbeitsaufgabenvorlagen.

  Hinweis:
  Die Felder wie **Gebiet** und **Versandgruppe** werden unabhängig von der Arbeitsauftragsvorlage oder dem Status automatisch basierend auf dem ausgewählten **Standort** ausgefüllt, wenn das Gebietsmodell `Field_Service_Territories` aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..

- Erstellen Sie die Teileanforderungen. Wenn ein angegebenes Teil nicht auf Lager ist, zeigt das System eine Nachricht an, in der das Teil angegeben ist.

Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Mit Arbeitsauftragsaufgaben können Sie separate Aktivitäten definieren, die zum Abschließen eines Arbeitsauftrags ausgeführt werden müssen.

Ein Sie verwaltet Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben enthält eine oder mehrere Arbeitsauftragsaufgaben. Mit diesen Aufgaben können Qualifizierer separate Aktivitäten definieren, die zum Abschließen eines Arbeitsauftrags ausgeführt werden müssen.

Wenn ein Benutzer mit der Rolle wm_qualifier oder einer Qualifizierer-Kombinationsrolle einen Arbeitsauftrag von **Entwurf** zu **Warte auf Qualifizierung** verschiebt, wird automatisch eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt und mit Informationen aus dem Arbeitsauftrag gefüllt. Dieser Benutzer kann jederzeit vorhandene Aufgaben bearbeiten oder neue Aufgaben erstellen.

Ein Schlüsselfunktion in Außendienst-Management ist die Möglichkeit, mehrere Arbeitsauftragsaufgaben unter einem einzigen Arbeitsauftrag zu erstellen. Durch die Unterteilung eines Arbeitsauftrags in separate Aufgaben können Qualifizierer bei Bedarf:

- Verschiedenen Mitarbeitern unterschiedliche Aspekte eines einzelnen Arbeitsauftrags zuweisen
- Arbeit Mitarbeitern mit unterschiedlichen Fähigkeiten zuweisen
- Arbeit Mitarbeitern an verschiedenen Standorten zuweisen
- Teile der Arbeit zu unterschiedlichen Zeiten planen
- Aufgaben so planen, dass sie nacheinander ausgeführt werden
- Aufgaben so planen, dass sie gleichzeitig von verschiedenen Mitarbeitern ausgeführt werden
- Gegebenenfalls zusätzliche Aufgaben planen, um den Arbeitsauftrag abzuschließen
- Die Ankunft und Nutzung der Teile koordinieren, die zum Abschließen eines Arbeitsauftrags erforderlich sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsauftragsaufgabe erstellen

Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus einem Arbeitsauftrag.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Benutzer können Zeitplanzeiten wie Aufgabenfenster und geplante Dauern bearbeiten. Die Zeit im Feld **Geschätztes Ende** wird aus der erwarteten Startzeit und der Arbeitsdauer berechnet und ist schreibgeschützt.

Aufgabenrollen planen

Rolle	Fähigkeiten bearbeiten
wm_qualifier	Aufgaben im Status **Entwurf**.
wm_dispatcher	Aufgaben im Status **Zuteilung ausstehend**.
wm_admin	Aufgaben im Status **Entwurf** oder **Zuteilung ausstehend**.
wm_task_initiator	Aufgaben im Status **Entwurf**.

Hinweis:
Sie müssen die Option `wm_task_initiator` und die Rolle `Apply Work Order template in draft status` aktivieren, um Aufgaben für den Arbeitsauftrag basierend auf der angewendeten Vorlage zu erstellen, ohne den Arbeitsauftrag im Entwurfsstatus zu qualifizieren. Weitere Informationen zu diesen Konfigurationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Mit Field Service Management installierte Rollen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Arbeitsauftragsaufgaben.
3. Klicken Sie auf **Neu**.

Hinweis:
Wenn die Konfigurationsoption **Genehmigung für neue Anforderung erforderlich** aktiviert ist, muss der Arbeitsauftrag genehmigt werden, bevor Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen können.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aufgabenformular des Arbeitsauftrags

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch erzeugte Identifikationsnummer für die Aufgabe.
Übergeordnet	Arbeitsauftrag, dem diese Aufgabe zugewiesen ist.
Geklont von	Datensatznummer der Arbeitsauftragsaufgabe, aus der diese Aufgabe geklont wurde, falls vorhanden.
Priorität	Priorität dieser Aufgabe.
Asset	Für die Ausführung der Aufgabe erforderliche Teile.
Installationsbasiselement	Das Installationsbasiselement, mit dem der Anwender ein Problem hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standort	Geographischer Bereich, in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Der Standort ist entscheidend für die Ermittlung des Außendienstmitarbeiters, der dieser Aufgabe zugewiesen ist. Wenn Sie den automatisch ausgefüllten Standort nicht verwenden möchten, können Sie einen Ad-hoc-Standort hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Standorte in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben festlegen.
Vorlage	Vorlage zum Erstellen dieser Arbeitsauftragsaufgabe. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Vorlage aus.
Kompetenzen	Fähigkeiten, die zur Ausführung dieser Aufgabe erforderlich sind. Dieses Feld wird automatisch basierend auf den Werten im Feld **Betroffenes CI** im übergeordneten Arbeitsauftrag festgelegt. Wenn Sie das betroffene CI im Arbeitsauftrag ändern, werden alle für das neue CI erforderlichen Kompetenzen hier hinzugefügt. Wenn Sie obligatorische Fähigkeiten für Außendienstmitarbeiter angeben möchten, die die Aufgaben ausführen, müssen Sie das Formular bestätigen, um die Aufgabe-Fähigkeit-Tabelle anzuzeigen.
Im Rahmen der Gewährleistung	Indikator einer vorhandenen Garantie für mindestens ein Konfigurationselement, das der Aufgabe zugeordnet ist.
Status	Aktueller Status der Aufgabe. Das Feld wird automatisch festgelegt, wenn Benutzer die Arbeit für jeden nachfolgenden Status abschließen.
Teilstatus	Bietet eine detailliertere Statusaktualisierung innerhalb des breiteren **Felds** „Status“. ○ Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Arbeitsstandort erreicht, aktualisiert das System den **Substatus automatisch in Ankunft**vor Ort. ○ Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter seine Journey initiiert, wird der Substatus auf „ **Unterwegs**“ festgelegt. Diese Updates können durch Geofence-Technologie oder andere standortbasierte Nachverfolgungsmethoden ausgelöst werden.
Gebiet	Wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiv ist und das Gebietsmodell aktiviert ist, füllt das System automatisch das am besten geeignete Gebiet basierend auf dem Standort der Aufgabe aus. Wenn mehrere berechtigte Gebiete vorhanden sind, füllt das System das Gebiet mit dem niedrigsten Rang aus und berücksichtigt dabei Kapazität und Reservierungen, sofern das entsprechende Plugin installiert ist.
Einsatzplanungsgruppe	○ Gruppe, die einen Außendienstmitarbeiter auswählen kann, um die Aufgabe zu erledigen. Standardmäßig können Sie nur Gruppen auswählen, die zum Standort der Aufgabe gehören. Wenn für den Standort keine Einsatzplanungsgruppen vorhanden sind, werden alle Einsatzplanungsgruppen zur Zuweisung der Aufgaben aufgelistet. ○ Die am besten übereinstimmende Versandgruppe wird nur dann automatisch basierend auf dem in der Aufgabe erwähnten Gebiet ausgefüllt, wenn das Gebietsmodell

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	`Field_Service_Territories` aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst .. **Hinweis:** Wenn mehrere Versandgruppen basierend auf dem Gebiet ausgefüllt werden, müssen Sie die Versandgruppe manuell aus der Liste auswählen.
Zuweisungsgruppe	Gruppe mit dem einzelnen Außendienstmitarbeiter oder Lieferanten, der die Aufgabe abschließt. Standardmäßig zeigt dieses Feld die empfohlenen Zuweisungsgruppen basierend auf Standort, Asset und Kompetenzen für die Aufgabe an. Wenn das Feld leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Standort der Aufgabe enthält. **Hinweis:** Wenn für eine Arbeitsauftragsaufgabe mehrere Zuweisungsgruppen betreut werden können, werden die potenziellen Zuweisungsgruppen basierend auf dem Standort und den Zuweisungsgruppen berechnet und automatisch ausgefüllt, wenn für eine Arbeitsauftragsaufgabe mehrere betreut werden können. Gilt nur, wenn die `Update the wm_work_order_task_potential_assignment_groups table with potential assignment groups for the work order task` Systemeigenschaft auf **Ja**festgelegt ist.
Zugewiesen an	Einzelner Service Desk-Mitarbeiter, Lieferant oder Crew zum Abschließen der Aufgabe. Diese Person befindet sich in der Nähe des Aufgabenorts und ist Teil der Zuweisungsgruppe. Standardmäßig listet dieses Feld nur die Personen auf, die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen, sofern definiert. Wenn keine Person über alle erforderlichen Kompetenzen verfügt, werden im Feld alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe aufgelistet. Wenn die Zuweisungsgruppe den Typ **Lieferant**hat, wird in diesem Feld automatisch der Lieferantenmanager der Lieferantengruppe festgelegt. Wenn kein Manager vorhanden ist, ist das Feld leer. Wenn die Option **Benötigt Crew** -Mitarbeiter ausgewählt ist, wird dieser Feldname in Zugewiesene Crew geändert.
Arbeitstyp	Typ der Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe ausgeführt werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Reparatur brechen** ○ **Installieren** ○ **Geplante Wartung**
Benötigt Crew	Option, um anzugeben, dass eine Crew zum Abschließen der Aufgabe erforderlich ist. Durch Auswahl dieser Option wird auch der Name des Felds Zugewiesen an in Zugewiesene Crew geändert. Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin Außendienst Crew Operations aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ressourcenanforderungen	Option zum Hinzufügen von Ressourcen mit bestimmten Kompetenzen für die Bearbeitung der Aufgaben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Option **Benötigt Crew** ausgewählt ist.
Überschreiben von Zuweisungen zulassen	Option zum Anzeigen aller Gruppen im Feld **Zuweisungsgruppe**, die zum ausgewählten Gebiet und zur ausgewählten Versandgruppe gehören, unabhängig von Standort, Assets und Kompetenzen für die Aufgabe.
Zeitplansperre	Sperrt die Planung der Aufgabe durch einen Zeitplanungsmechanismus. Gesperrte Aufgaben sind von automatisierten Planungsmechanismen wie dynamische Planung und intelligente Aufgabenempfehlungen ausgeschlossen. Einsatzplaner können die Aufgabe dem Service Desk-Mitarbeiter jedoch manuell zuweisen. **Hinweis:** Arbeitsauftragsaufgaben, die in der Eigenschaftsn_fsm.set_schedule_lock_by_state für **Mehrtägig**), **Benötigt Crew** oder den Status **Zugewiesen/Akzeptiert** markiert sind, werden automatisch für alle Zeitplanungsmechanismen gesperrt.
Potenzielle Gebiete für Zeitplanoptimierung	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aufgabe für Zeitplanoptimierungberücksichtigt. Die Zeitplanoptimierung -Engine ermittelt das beste Gebiet für die Aufgabe und weist es zu. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn das Plugin Zeitplanoptimierung aktiviert ist.
Zugewiesener Lieferant	Einzelner Lieferant, der die Aufgabe abschließen soll, ausgewählt aus der **Zuweisungsgruppe**. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Lieferant** im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt wird.
Lieferantenreferenz	Referenznummer für die Nachverfolgung der Arbeitsaktivitäten des ausgewählten Lieferanten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Lieferant** im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt wird.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung der Aufgabe.
Beschreibung	Genaue technische Beschreibung der auszuführenden Arbeiten. Geben Sie so viele Details zum Problem wie möglich an, um zusätzliche Kommunikation mit dem Kunden in späteren Phasen des Lebenszyklus des Arbeitsauftrags zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über die Aufgabe für jeden einzelnen Status. Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Zusätzliche Informationen über den Fortschritt der Aufgabe. Zusätzliche Kommentare sind für Kunden sichtbar. Aktualisieren Sie daher die Details zur Aufgabe so oft wie nötig, damit sie mit dem Einreicher der Aufgabe übereinstimmen.
Check-in-Status	Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter an dem festgelegten Arbeitsstandort auf die Schaltfläche Einchecken klickt, trägt das System als **Check-In-** Status automatisch **Geofence Validation Successful ein**. Dieser Status bestätigt, dass der Service Desk-Mitarbeiter den angegebenen Geofence-Bereich, der seinem Arbeitsstandort zugeordnet ist, erfolgreich betreten hat. Wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Mitarbeiter jedoch die Check-in-Option umgehen, wird in diesem Feld ein entsprechender Status eingetragen. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie zum Formular hinzufügen.
Geplant	
Startfenster	Start des Zeitfensters, das für diese Aufgabe eingerichtet wird.
Endfenster	Ende des für diese Aufgabe eingerichteten Zeitfensters. Die verstrichene Zeit des Fensters darf den Wert im Feld **Geschätzte Arbeitszeit** nicht überschreiten.
Geplanter Reisebeginn	Datum und Uhrzeit, zu der der Außendienstmitarbeiter sich vermutlich an den Standort begibt. Die Reisestartzeit wird automatisch auf eine Stunde ab der aktuellen Uhrzeit festgelegt. Wenn sich die Aufgabe im Status Zuteilung ausstehend befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit des voraussichtlichen Beginns der Arbeit an der Aufgabe. Dieses Feld wird ab dem Status „Zugewiesen“ obligatorisch. Wenn Sie die automatische Zuweisung aktiviert haben, füllt die Anwendung das Feld Geplanter **Start** automatisch mit dem aktuellen Datum aus. Andernfalls müssen Sie das Datum manuell eingeben.
Geschätztes Ende	Datum, an dem die Arbeit an der Aufgabe enden wird. Das Datum wird automatisch basierend auf den Werten in den Feldern **Geplanter Start** und **Geschätzte Arbeitszeit** berechnet.
Ist festes Fenster	Option zum Angeben, dass das Servicefenster repariert wird. Ein festes Servicefenster kann nicht verkürzt, erweitert oder neu geplant werden, um andere Aufgaben im täglichen Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters zu berücksichtigen. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, gilt das Servicefenster als flexibel und kann neu geplant werden. **Hinweis:** Ein flexibles Aufgabenfenster kann durch das Optimieren von Aufgabenrouten und automatischer Zuweisung neu geplant werden, ein festes Fenster jedoch nicht. Wenn eine Aufgabe in einem festen Fenster nicht in den Zeitplan des Außendienstmitarbeiters passt, wird die Aufgabe weder in die Routenplanung aufgenommen noch zugeteilt.
Über Zeitplaneinträge hinweg zuweisen	Option zum Planen von Arbeitsauftragsaufgaben, die sich über mehrere Zeitplaneinträge oder Tage erstrecken. Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin Außendienst Multi-Day Task Scheduling aktiviert ist.
Zugriffsstunden	Option zum Planen von Arbeitsauftragsaufgaben während der explizit definierten Zugriffszeiten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Verwaltung der Zugriffszeiten Außendienst-Management “ aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Annahmedauer	Dauer der Aufgabenabnahme in Tagen und Zeit.
Fälligkeitsdatum für die Annahme	Fälligkeitsdatum für die Annahme. Dieses Feld wird basierend auf der zugewiesenen Zeit der Aufgabe und der **Abnahmedauer**berechnet.
Geschätzte Reisedauer	Geschätzte Reisezeit zur Arbeitsstelle. Die Dauer wird aktualisiert, wenn Sie die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen, die Ausführungsreihenfolge der Aufgabe oder das Startdatum und die Startzeit der Aufgabe ändern. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde festgelegt. Sie wird basierend auf Standort und Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters berechnet. Der Service Desk-Mitarbeiter kann sie auch manuell aktualisieren. Wenn sich die Aufgabe im Status Zuteilung ausstehend befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.
Geschätzte Pufferdauer vor Ort	Einsatzplaner können die Dauer prognostizieren, die Mitarbeiter benötigen, um den vorgesehenen Arbeitsstandort zu erreichen. Gibt an, wie lange es ungefähr dauert, bis Service Desk-Mitarbeiter von ihrem aktuellen Standort zur Arbeitsstelle gelangen.
Ankunft vor Ort – Geofence-Radius	Radius eines virtuellen Zauns oder einer Begrenzung um den Standort der Arbeitsstelle. Gibt den Abstand von der Mitte des Arbeitsortstandorts bis zur Außengrenze eines virtuellen Geofence an. Die Geofence fungiert als Grenze, innerhalb derer die Mitarbeiter als am Arbeitsplatz angekommen betrachtet werden. Sobald Service Desk-Mitarbeiter diesen Radius betreten, zeigt dies ihre physische Anwesenheit am angegebenen Standort an.
Ankunft vor Ort – Geofence-Entfernungseinheit	Einheit, die zum Messen der Entfernung zwischen dem aktuellen Standort eines Service Desk-Mitarbeiters und dem Standortstandort innerhalb eines Geofence verwendet wird. Gibt die Maßeinheit an, die zur Quantifizierung der Entfernung zwischen der aktuellen Position eines Service Desk-Mitarbeiters und dem Standortstandort innerhalb des Geofence verwendet wird. Einheiten werden in Kilometern und Meilen gemessen. **Hinweis:** Die Felder **Geofence-Radius der Ankunft vor Ort** und **Geofence-Entfernungseinheit vor Ort** in der Arbeitsauftragsaufgabe werden basierend auf der im Erweiterungspunkt OnsiteGeofenceConfig festgelegten Konfiguration automatisch mit Standardwerten gefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte im Field Service Management.
Geschätzte Arbeitszeit	Geschätzte Dauer der Arbeitszeit. Die Dauer darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde festgelegt. Wenn sich die Aufgabe im Status Entwurf oder Ausstehende Lieferung befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.
Ist-Wert	
Tatsächlicher Reisebeginn	Datum und Uhrzeit der Reise des Service Desk-Mitarbeiters zum Standort.
Tatsächliche Reisedauer	Dauer der Fahrt zum Einsatzort.
Tatsächliche Ankunft vor Ort	Der genaue Zeitpunkt, zu dem ein Außendienstmitarbeiter physisch am vorgesehenen Arbeitsplatz eintrifft.
Tatsächliche Dauer des Puffers bei Ankunft vor Ort	Füllt automatisch die Dauer aus, die ein Außendienstmitarbeiter am Arbeitsplatz verbringt, bevor er mit der eigentlichen Arbeit beginnt. Gibt an, wie lange Service Desk-Mitarbeiter nach ihrer Ankunft am Arbeitsplatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	bleiben, bevor sie mit der Ausführung der ihnen zugewiesenen Aufgaben beginnen.
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Uhrzeit, zu der die Arbeit begonnen hat. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Feld **Tatsächlicher Reisebeginn** manuell hinzugefügt wird oder wenn auf die Schaltfläche **Reise beginnen** geklickt wird.
Tatsächliches Arbeitsende	Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen wurde.
Tatsächliche Transportdauer	Dauer der Fahrt zum Einsatzort.
Tatsächliche Dauer	Gesamtzeit, die für das Abschließen der Aufgabe aufgewendet wurde. Dieser Wert wird automatisch basierend auf den Zeiten in den Feldern **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** und **Tatsächliches Arbeitsende** berechnet.
Tatsächliche Arbeitsdauer	Gesamtzeit, die Sie für die Aufgabe aufgewendet haben, nachdem Sie die Arbeit begonnen haben und bevor Sie die Arbeit für die Aufgabe schließen. Dieser Betrag enthält nicht die Zeit, die für die Arbeit angehalten wurde.
Zeitplanung	
Zeitplaneinstellung	Bevorzugte Methode zur Priorisierung von Arbeitsauftragsaufgaben während der Planung. Die verfügbaren Optionen sind: ○ Bewertung priorisieren ○ ETA priorisieren ○ Nächste priorisieren
Zeitplanungsmethode	Planungsmethode für die Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgabe, z. B. Zeitplanoptimierung, intelligente Aufgabenempfehlung, dynamische Planung, Routenoptimierung oder manuelle Zuweisung.
Überstunden zulassen	Genehmigt zusätzliche Arbeitszeit, die über die regulären Arbeitszeiten hinausgeht.
Optimierungswert	Wert, der verwendet wird, um die Zeitplanoptimierung -Engine bei der Priorisierung einer Aufgabe für Planungszwecke zu unterstützen. Höhere Zahlen bedeuten eine höhere Priorität.
Fälligkeit der Strafe	Fälligkeitsdatum, das den Beginn der Strafen für Zeitplanoptimierung in der Engine markiert. Dieses Datum wird automatisch ausgefüllt, wenn für die Aufgabe ein aktives Aufgaben-SLA vorhanden ist. Dieses Datum kann manuell hinzugefügt oder geändert werden.
Fixkosten der Strafe	Gesamtbetrag der festen Strafkosten, die nach Ablauf des Fälligkeitsdatums der Strafe angefallen sind.
Strafkosten pro Minute	Strafkosten, die jede Minute nach Ablauf des Fälligkeitsdatums der Strafe angefallen sind. Das Fälligkeitsdatum der Strafe muss eingegeben werden. Wenn das Feld „Fällige Strafe“ leer ist, werden die Fixkosten verwendet.

Wichtig:
Wert- und Straffelder werden für verwendet Zeitplanoptimierung

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Arbeitsauftragsaufgabe wird erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wird, erhalten Kunden SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen. Wenn sich die Aufgabe in einem Gebiet befindet und **sn_fsm.use_query_rules** aktiviert ist, können sie nur verknüpfte Service Desk-Mitarbeiter, Zuteiler und Qualifizierer sehen. Der Zugriff basiert auf der Berechtigung, die von Administratoren über die Systemeigenschaft „ **sn_fsm.use_query_rules** “ gesteuert wird.

Arbeitsauftragsaufgabe klonen

Klonen Sie vorhandene Aufgaben, um schnell neue Aufgaben zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

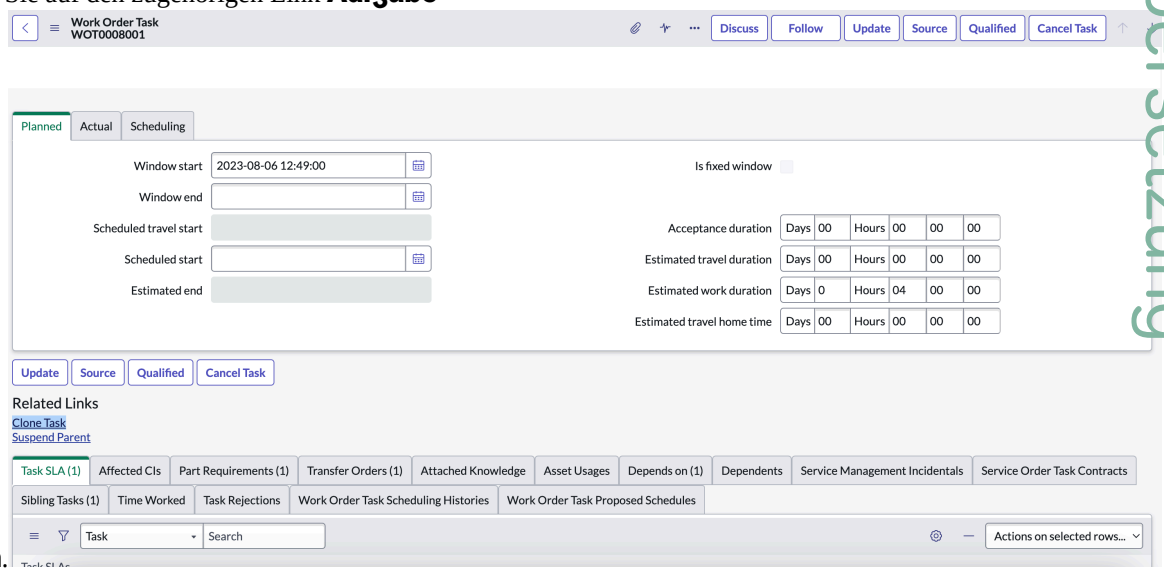
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen werden die folgenden Informationen von der Quellaufgabe kopiert:

- Übergeordnete Arbeitsauftragsreferenz
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Einsatzplanungsgruppe
- Zuweisungsgruppe
- Standort
- Geplante Informationen (geplant und geschätzt, keine Istwerte)
- Erforderliche Fähigkeiten

Prozedur

1. Öffnen Sie die Aufgabe aus der zugehörigen Liste in einem Arbeitsauftrag.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Aufgabe klonen**.



Dadurch wird eine neue Aufgabe im Status **Entwurf** erstellt.

Das Feld **Arbeitsnotizen** enthält die Nummer der ursprünglichen Aufgabe und einen Text, der angibt, dass die Aufgabe geklont wurde.

Arbeitsauftragsaufgabe löschen

Arbeitsauftragsaufgaben können von Benutzern mit der Rolle wm_admin gelöscht werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aufgaben, die eine Teileanforderung mit einem Transferauftrag aufweisen, können nicht gelöscht werden. Um in diesem Fall eine Aufgabe zu löschen, müssen Sie zuerst den Transferauftrag löschen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu einem Arbeitsauftrag.
2. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste **Arbeitsauftragsaufgaben** das Kontrollkästchen neben der **Nummer** der entsprechenden Aufgabe.
3. Wählen Sie **Löschen** in der Auswahlliste **Aktionen** aus.

Bevorzugte Außendienstmitarbeiter Aufgaben zuweisen

Identifizieren Sie die Mitarbeiter, die für die Arbeit an einem Kunden-Account am bevorzugtesten sind, und weisen Sie ihnen Aufgaben zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Wenn Sie die Techniker-Einstellungen für die dynamische Planung verwenden, muss Ihrem Aufgabenfilter das Kriterium **Bevorzugte und sekundäre Techniker** priorisieren hinzugefügt werden, um bevorzugte Techniker hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel: Konfigurieren Sie die dynamische Planung, um Aufgaben bevorzugte Techniker zuzuweisen.

Wenn Sie Techniker-Einstellungen für Zeitplanoptimierung verwenden, muss Ihr Administrator Konfigurieren Sie die Richtlinie, um Aufgaben bevorzugte Techniker zuzuweisen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Techniker-Einstellungen werden von der dynamischen Planung und von Zeitplanoptimierungverwendet. Bei der dynamischen Planung werden Technikereinstellungen berücksichtigt, wenn Sie die Aufgabe in Dispatcher-Arbeitsbereichzuweisen oder wenn Sie die Aufgabe automatisch zuweisen. Mit Zeitplanoptimierungwerden die Technikereinstellungen bei der automatischen Zuweisung von Aufgaben durch die Optimierungs-Engine berücksichtigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, der Sie einen bevorzugten Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Techniker-Einstellungen**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Fügen Sie die Agent-Details hinzu, und setzen Sie die **Zuweisungseinstellung** auf Excluded Agent (**Ausgeschlossener Agent)**.

Hinweis:
Sekundär gibt an, dass der Service Desk-Mitarbeiter die zweite Option für die Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe ist, falls der gewünschte Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Außendienstmitarbeiter von der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben ausschließen

Schließen Sie Außendienst Service Desk-Mitarbeiter von der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben mit dynamischer Planung oder Zeitplanoptimierungaus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Wenn Sie die Techniker-Einstellungen für die dynamische Planung verwenden, muss Ihrem Aufgabenfilter das Kriterium **Ausgeschlossenen Techniker ignorieren** hinzugefügt werden, um bevorzugte Techniker hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel: Konfigurieren Sie die dynamische Planung, um ausgeschlossene Techniker zu ignorieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die ein Mitarbeiter von der Zuweisung ausgeschlossen werden soll.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Techniker-Einstellungen**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Fügen Sie die Agent-Details hinzu, und setzen Sie die **Zuweisungseinstellung** auf Excluded Agent (**Ausgeschlossener Agent)**.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Abhängigkeiten zwischen Arbeitsauftragsaufgaben erstellen

Wenn ein Arbeitsauftrag mehrere Aufgaben enthält, können Sie Abhängigkeiten zwischen den Aufgaben erstellen. Auf diese Weise beeinflussen Sie die Reihenfolge, in der die Aufgaben ausgeführt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Abhängigkeiten legen die Reihenfolge fest, in der ein einzelner oder mehrere Außendienstmitarbeiter die Aufgaben ausführen. Beispielsweise kann bei einem Arbeitsauftrag für einen neuen Server ein Außendienstmitarbeiter den Server installieren, wobei es sich um die vorgelagerte Aufgabe handelt, und ein anderer Außendienstmitarbeiter kann in der nachgelagerten Aufgabe den Server konfigurieren, nachdem die Installation abgeschlossen ist.

Sie können für eine einzelne Aufgabe mehrere Abhängigkeiten angeben, sowohl vorgelagert als auch nachgelagert. Wenn das System entscheidet, ob eine Aufgabe automatisch zugewiesen werden kann, berücksichtigt es alle vorgelagerten Abhängigkeiten. Dadurch werden zirkuläre Beziehungen verhindert, bei denen zwei Aufgaben voneinander abhängig sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Festlegen einer Arbeitsauftragsaufgabe als vorgelagerte Aufgabe bedeutet, dass diese Aufgabe abgeschlossen werden muss, bevor alle nachgelagerten Aufgaben gestartet werden können.
- Das Festlegen einer Arbeitsauftragsaufgabe als nachgelagerte Aufgabe bedeutet, dass diese Aufgabe erst gestartet werden kann, nachdem alle vorgelagerten Aufgaben abgeschlossen wurden.

Hinweis:
Abhängigkeiten können nur für Arbeitsauftragsaufgaben im Status **Entwurf** festgelegt werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Arbeitsauftrag.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Status **Entwurf**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abhängig von** auf **Neu**.
4. Wählen Sie entweder **Vorangegangene Aufgabe** oder **Nachfolgende Aufgabe** aus.
   Es werden nur Aufgaben für denselben Arbeitsauftrag aufgeführt.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example: Serverinstallation und -konfiguration

Angenommen, Sie haben einen Arbeitsauftrag zum Einrichten eines neuen Servers. Es sind zwei Arbeitsauftragsaufgaben beteiligt: „Server installieren“ und „Server konfigurieren“.

- Server installieren (vorgelagerte Aufgabe): Diese Aufgabe umfasst die physische Installation der Serverhardware.
- Server konfigurieren (nachgelagerte Aufgabe): Diese Aufgabe umfasst das Konfigurieren der Serversoftware nach Abschluss der Installation.

So richten Sie Abhängigkeiten ein:

1. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag.
2. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste der Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Wählen Sie die Aufgabe „Server konfigurieren“ aus.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Abhängig von“ auf „Neu“.
5. Wählen Sie „Vorgelagerte Aufgabe“ und anschließend „Server installieren“ als vorgelagerte Aufgabe aus.
6. Klicken Sie auf „Absenden“.

Bei dieser Abhängigkeit von Arbeitsauftragsaufgaben muss das System die Aufgabe „Server installieren“ abschließen, bevor die Aufgabe „Server konfigurieren“ beginnen kann.

Abhängigkeit von Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe einer Arbeitsauftragsvorlage erstellen

Abhängigkeiten von Arbeitsauftragsaufgaben nicht nur aus zugeordneten Arbeitsaufträgen übernommen werden, sondern Sie können auch Arbeitsauftragsvorlagen erstellen, die Aufgabenabhängigkeiten enthalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wie bei Arbeitsauftragsaufgaben, die aus Arbeitsaufträgen generiert wurden, beeinflussen auch die aus der Vorlage übernommenen Abhängigkeiten die Reihenfolge, in der ein einzelner oder mehrere Außendienstmitarbeiter die Aufgaben ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Product Catalog** > **Vorlagen** > **Arbeitsauftragsvorlage**.
2. Erstellen Sie eine neue Arbeitsauftragsvorlage.
3. Erstellen Sie die Arbeitsauftragsaufgaben.
4. Öffnen Sie eine der Aufgaben.
   - Ob andere Aufgaben von dieser Aufgabe abhängig sind; diese Aufgabe muss abgeschlossen werden, bevor andere Aufgaben abgeschlossen werden können. Klicken Sie auf **Abhängige** > **Neu** und wählen Sie die abhängigen Aufgaben aus.
   - Ob diese Aufgabe von anderen Aufgaben abhängig ist; h., andere Aufgaben müssen abgeschlossen werden, bevor diese Aufgabe abgeschlossen werden kann. Klicken Sie auf **Abhängig von** > **Neu** und wählen Sie die Aufgaben aus, von denen diese Aufgabe abhängig ist.
5. Wiederholen Sie diesen Vorgang für die verbleibenden Aufgaben.
6. Nachdem Sie die Abhängigkeiten für alle Aufgaben definiert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nachdem die Abhängigkeiten der Arbeitsauftragsaufgabe definiert sind, können Sie die Vorlage auswählen, wenn Sie einen neuen Arbeitsauftrag erstellen. Die Aufgaben werden dann zusammen mit den definierten Abhängigkeiten im Arbeitsauftrag übernommen.

Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben in CSM Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben, um die für einen Arbeitsauftrag erstellten Arbeiten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Listensymbol ( )
2. Navigieren zu **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt**
3. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, für den Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen möchten.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Arbeitsauftragsaufgabe mithilfe einer Arbeitsauftragsvorlage zu erstellen, klicken Sie im Feld **Vorlage** auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Vorlage für diesen Arbeitsauftrag aus.
   - Um eine Arbeitsauftragsaufgabe manuell zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Pflichtfelder aus.

   Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Qualifizieren Sie Arbeitsauftragsaufgaben in CSM Mitarbeiterbereich

Buchen Sie einen Arbeitsauftragstermin im konfigurierbaren Arbeitsbereich CSM .

Qualifizieren Sie Arbeitsauftragsaufgaben in CSM Mitarbeiterbereich

Qualifizieren Sie Arbeitsauftragsaufgaben, die einem Arbeitsauftrag zugeordnet sind, um sie an Servicemitarbeiter zu senden, die an den Aufgaben arbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Listensymbol ( )
2. Navigieren zu **Arbeitsaufträge** > **Auf Qualifizierung wartend**
3. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, der die Arbeitsauftragsaufgaben enthält, die Sie qualifizieren möchten.
4. So qualifizieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe:
   a. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus.
   b. Klicken Sie im Feld **Versandgruppe** auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Versandgruppe aus.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Die Arbeitsauftragsaufgabe wird in den Status **Ausstehende Lieferung** versetzt. Wenn alle Arbeitsauftragsaufgaben im Zusammenhang mit einem Arbeitsauftrag qualifiziert sind, wird der Arbeitsauftrag in den Status **Qualifiziert** versetzt. Weitere Informationen zum Qualifizieren von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben qualifizieren

Priorisieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe für Zeitplanoptimierung

Fügen Sie einer Arbeitsauftragsaufgabe Strafen und Werte hinzu, um die Wichtigkeit der Aufgabe zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Ein Administrator muss Konfigurieren Sie die Richtlinie, damit Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben priorisieren könnensein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Optimierungsstrafen und -werte werden nur für Zeitplanoptimierungverwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die Sie priorisieren möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Zeitplanung** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Liste der Feldbeschreibungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie eine Aufgabe

Überprüfen Sie als Überprüfer die Details einer Arbeitsauftragsaufgabe. Wenn die Details ausreichen, können Sie die Aufgabe schließen. Wenn weitere Informationen erforderlich sind, senden Sie die Aufgabe an den Service Desk-Mitarbeiter zurück, damit er die angeforderten Details hinzufügen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_quality_agent

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Außendienst-Qualitätsmanagement aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst-Qualitätsmanagement aktivieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe schließt, wird die Aufgabe zur Überprüfung an Sie gesendet. Sie können die Aufgabe schließen, wenn die Details ausreichend sind, oder Sie können die Aufgabe an den Service Desk-Mitarbeiter zurücksenden, um weitere Details anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Wird überprüft** > **Qualitätsprüfungen**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
   - Wenn die **Aufgabendetails**ausreichend sind, wählen Sie Abschlussaufgabe aus.
   - Wenn weitere Informationen erforderlich sind, fügen Sie im Feld **Arbeitsnotizen** hinzu, welche Informationen vom Service Desk-Mitarbeiter benötigt werden. Wählen Sie dann An Service Desk-Mitarbeiter **zurücksenden aus**.

Ergebnisse

Wenn die Aufgabendetails ausreichend sind, wird die Aufgabe geschlossen.

Wenn weitere Informationen erforderlich waren, wird die Aufgabe an den Service Desk-Mitarbeiter zurückgesendet, und der Substatus wird auf Informationen erforderlich festgelegt. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass die ausgewählte Arbeitsauftragsaufgabe weitere Informationen benötigt. In der Anwendung Mobile Agent® kann der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeitsauftragsaufgabe mit den angeforderten Details aktualisieren und die Aufgabe an den Überprüfer zurücksenden. Weitere Informationen finden Sie unter Antworten Sie auf eine überprüfte Aufgabe.

Arbeitsauftragsaufgaben ausführen

Nachdem der Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben zugeteilt hat, sendet das ServiceNow-System die Aufgaben automatisch an die Warteschlange des zugewiesenen Außendienstmitarbeiters.

Der Außendienstmitarbeiter hat die Möglichkeit, die Arbeitsauftragsaufgabe zu akzeptieren oder abzulehnen. Wenn der Außendienstmitarbeiter die Aufgabe akzeptiert, wird der Status der Aufgabe automatisch in **Akzeptiert** geändert. Wenn der Außendienstmitarbeiter, der die Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe akzeptiert, noch kein persönliches Lager hat, erstellt das System automatisch ein persönliches Lager mit dem Namen **Privates Lager – <Vor- und Nachname des Außendienstmitarbeiters>**. Wenn die Rolle wm_agent jemals von dem Benutzer entfernt wird, wird das persönliche Lager gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Beispiele auf dieser Seite veranschaulichen die Verwendung von Aufgaben mit Arbeitsaufträgen. Aufgaben können jedoch mit jeder Servicemanagement-Anwendung verwendet werden. Das ServiceNow-System ermittelt mit den folgenden Methoden zur Verwaltung von Arbeitsauftragsaufgaben einen Agent:

- Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte: Die Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte zeigt den Standort des Außendienstmitarbeiters und den Standort der Aufgaben dieses Außendienstmitarbeiters für den Tag in der gewohnten Google-Karte an. Die Außendienstmitarbeiter-Karte ist verfügbar, wenn das Plugin „Service Management Geolocation“ (com.snc.service_management.geolocation) aktiv ist. Diese Karte ermöglicht die allgemeine Planung von Aufgaben und stellt Schätzungen zum Standort eines Agent bereit. Genaue Agent-Standorte und einige automatische Funktionen sind verfügbar, wenn Ihre Organisation einen Google Maps API for Business -Schlüssel erwirbt und ihn in das System eingibt.
- Aufgabenwarteschlange: Wenn die Aufgabenkarte nicht verfügbar ist, kann ein Agent zugewiesene Aufgaben und deren Zeitplan direkt aus einer Warteschlange verwalten, auf die über den Anwendungsnavigator zugegriffen wird.

Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen

Akzeptieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, wenn Sie bereit sind, an dieser Aufgabe zu arbeiten. Lehnen Sie die Aufgabe ab, und geben Sie einen Grund an, wenn Sie an dieser Aufgabe nicht arbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aufgabe muss den Status **Zugewiesen** haben, damit ein Außendienstmitarbeiter die Aufgabe annehmen oder ablehnen kann. Einsatzplaner können den Verlauf der Aufgabenablehnung in den Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**.
   Sie können eine Liste von allen Ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Nehmen Sie die Aufgabe an, oder lehnen Sie sie ab.

Ergebnisse

Falls ein Service Desk-Mitarbeiter eine nachgelagerte Aufgabe akzeptiert, die von einer anderen Aufgabe abhängig ist, kann die nachgelagerte Aufgabe gestartet werden, bevor die vorgelagerte Aufgabe abgeschlossen ist. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter also auf **Arbeit beginnen**klickt, wird in einer Meldung angegeben, dass Abhängigkeiten für offene Aufgaben vorhanden sind, und gefragt, ob der Service Desk-Mitarbeiter mit der Arbeit beginnen möchte.

Aufgabe aus der Außendienstmitarbeiter-Karte ausführen

Als Außendienstmitarbeiter können Sie Aufgaben akzeptieren oder ablehnen, die Ihnen mithilfe von Funktionen in der Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte zugewiesen sind, oder nicht zugewiesene Aufgaben in Ihrer Nähe übernehmen, wenn Ihr Zeitplan dies zulässt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Das Plugin „Service Management Geolocation“ (com.snc.service_management.geolocation) muss aktiviert sein, und der Google Maps Platform-Schlüssel muss in die entsprechende Google Maps-Eigenschaft eingegeben werden.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Aufgabenrouten in der Karte optimieren, indem Sie vom System die effizienteste Route bestimmen lassen. Bei der anfänglichen Routenführung wird die Reihenfolge angezeigt, die beim Zuweisen der Aufgaben durch den Einsatzplaner festgelegt wurde. Die Routenoptimierung verwendet Ihre Standortinformationen und erstellt einen idealen Plan basierend auf Variablen wie Standort, Aufgabendauer, Reisezeit und etwaigen Aufgabenfenstern. Die Außendienstmitarbeiter-Karte, die farbcodierte Symbole für die Aufgaben und ihren aktuellen Standort anzeigt, wird aktualisiert, wenn Sie die jeweilige Aufgabe abschließen.

Prozedur

Navigieren zu **Außendienst** > **Agent** > **Meine Karte**.

Aufgaben, die einen der folgenden Status aufweisen, werden auf der Karte angezeigt:

- **Zugewiesen**
- **Akzeptiert**
- **Zuweisung ausstehend**
- **In Arbeit**

Außendienstmitarbeiter-Kartensymbole

Die Außendienstmitarbeiter-Karte zeigt Ihren Standort, die Ihnen für den aktuellen Tag zugewiesenen Aufgaben, akzeptierte Aufgaben und andere Aufgaben, die noch nicht zugewiesen wurden.

Aufgabensymbole sind farblich gekennzeichnet und zeigen automatische Sequenznummern an, die die Reihenfolge angeben, in der der Einsatzplaner die Aufgaben anfänglich geplant hat.

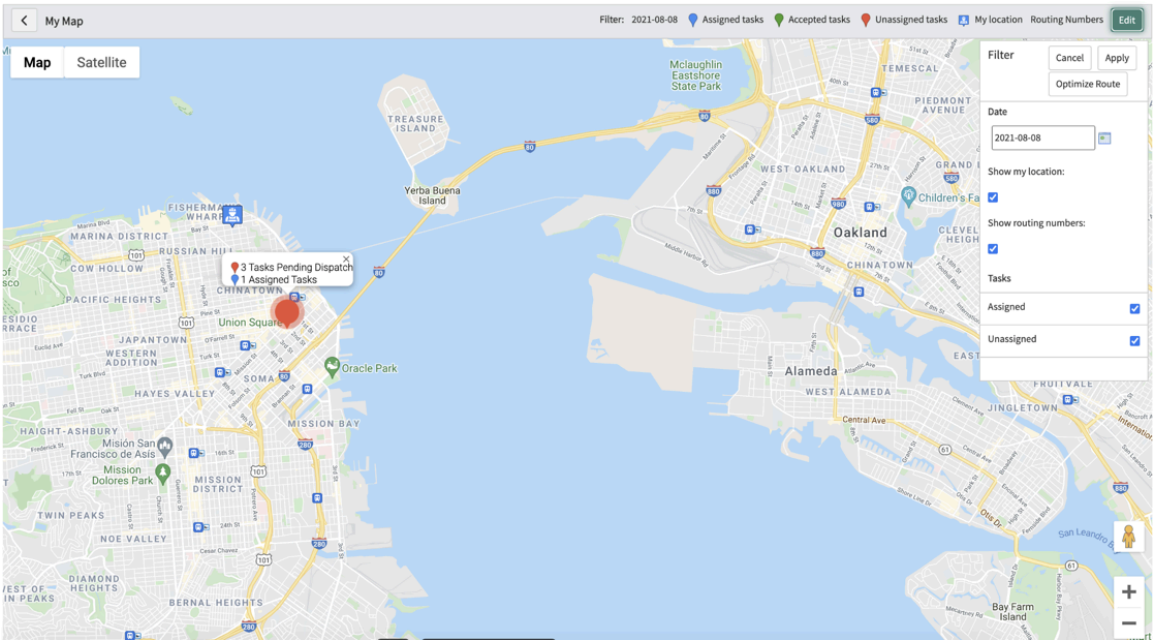
Aufgabensymbole

Symbol	Titel	Beschreibung
	Agent	Ihr aktueller Standort auf der Karte.
	Zugewiesen	Zugewiesene Aufgaben, die noch nicht akzeptiert wurden.
	Akzeptiert	Aufgaben, die akzeptiert wurden, oder Aufgaben, die gerade ausgeführt werden.
	Nicht zugewiesen	Nicht zugewiesene Aufgaben, die auf die Zuteilung warten. Diese Aufgaben stehen Außendienstmitarbeitern zur Verfügung, um Lücken in ihrem Zeitplan zu schließen.
	Mehrere Aufgaben	Mehrere Aufgaben nach Nähe gruppiert. Das ServiceNow-System fasst Aufgaben nach der Nähe in einem Cluster zusammen, während Sie die Höhe der Kartenansicht erhöhen. Zähler im Cluster-Symbol geben die Anzahl der Aufgaben an, die bei der Änderung der Perspektive zusammengefasst wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienstmitarbeiter-Karte



Außendienstmitarbeiter-Standort

Die Anwendung Field Service Management berechnet Ihren Standort aus einer Reihe von geografischen Koordinaten.

Diese Koordinaten werden in einem vordefinierten Intervall basierend auf den von Ihrem Mobilgerät zurückgegebenen geografischen Standortdaten aktualisiert. Ihre Position zu Beginn des Tags kann anhand der Koordinaten des Mobilgeräts oder des Standorts des Heimstandorts berechnet werden, je nachdem, welcher Wert aktueller ist. Wenn Sie den Tag damit beginnen, eine Aufgabe abzuschließen, die vom Vortag übertragen wurde, verwendet das System den Standort dieser Aufgabe als Ihre Startposition. Das System verwendet Ihren genauen Standort während des Tags, um genaue Reisezeiten zu berechnen, eine automatische Routenplanung für Ihre Aufgaben durchzuführen und feste Zeitfenster zu planen.

Hinweis:
Die entweder von der Desktopanwendung oder der App aus ausgeführten Aktionen wie „Reise beginnen“, „Arbeit beginnen“, „Arbeit unterbrechen“, „Arbeit wieder aufnehmen“, „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen – unvollständig“ erzeugen einen Eintrag in der Verlaufstabelle der Positionsbestimmung mit den folgenden zusätzlichen Details:

- Aktionsbeschreibung
- Arbeitsauftragsaufgabennummer
- Standort-Zeitstempel

Aufgaben auf der Karte verwalten

Die Symbole in der Aufgabenkarte markieren den Standort der Ihnen zugewiesenen Aufgaben und alle nicht zugewiesenen Aufgaben in Ihrem Bereich.

Sie können Ihre Aufgaben und die Routenführung über die Karte verwalten, die Ansicht filtern und nicht zugewiesene Aufgaben akzeptieren. Weitere Informationen zum Verwalten von Routen finden Sie unter Routenoptimierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen

Klicken Sie auf das Aufgabensymbol auf der Außendienstmitarbeiter-Karte, um Aufgabendetails anzuzeigen.

In einem Übersichts-Popup-Fenster werden die Aufgabennummer und Beschreibung, der Name des Außendienstmitarbeiters (sofern der Aufgabe einer zugewiesen ist) und andere wichtige Informationen angezeigt.

Klicken Sie auf ein Cluster-Symbol, um eine Zusammenfassung anzuzeigen, die die Anzahl der Aufgaben an diesem Standort nach **Status** auflistet. Klicken Sie auf einen beliebigen Eintrag, um detaillierte Zusammenfassungen für alle Aufgaben in einem Bereich neben der Karte anzuzeigen. Sie können über diese Liste auf einzelne Aufgabendatensätze zugreifen.

Die folgenden Informationen sind in einem Übersichts-Popup-Fenster für eine einzelne Aufgabe und im Übersichtsbereich für ein Aufgaben-Cluster enthalten:

- SLA: Die verbleibende Zeit in einem SLA, wenn eine von dieser Aufgabe betroffen ist.
- Priorität: Die Aufgabenpriorität anhand einer Nummer, wobei **1** die höchste Priorität und **5** die niedrigste ist.
- Erforderliche Fähigkeiten: Die für die Durchführung der Arbeit erforderlichen Außendienstmitarbeiter-Fähigkeiten.
- Benötigte Teile: Die zum Ausführen der Arbeit erforderlichen Teile.

Klicken Sie auf den Link der Aufgabennummer im Übersichts-Popup oder im Zusammenfassungsbereich, um die Aufgabe in einem Datensatz-Popup anzuzeigen. Verwenden Sie die Steuerungen unter **Zugehörige Links**, um eine Aufgabe zu akzeptieren oder abzulehnen und Ihren Arbeitsstatus zu aktualisieren, indem Sie eine Aufgabe starten oder abschließen.

Anzeige von Aufgabeninformationen auf der Einsatzplanungskarte anpassen

Konfigurieren Sie die Außendienstmitarbeiter-Karte so, dass zugewiesene und nicht zugewiesene Aufgaben für einen Außendienstmitarbeiter am angegebenen Datum angezeigt werden. Zeigen Sie den Außendienstmitarbeiter-Standort und die Routenführungsnummern für Aufgaben an, die an diesem Tag zugeteilt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Meine Karte**
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Ändern Sie die Filtereinstellungen nach Bedarf.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um die Änderungen auf die Konfiguration anzuwenden, klicken Sie auf **Anwenden**.
   - Um die an der Konfiguration vorgenommenen Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf **Abbrechen**.
   - Klicken Sie auf **Route optimieren**, um die Aufgabenroute des Außendienstmitarbeiters zu optimieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeit beginnen

Was Sie tun sollten, wenn Sie bereit sind, die Reise zur ersten Aufgabe zu beginnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um eine genauere Darstellung der Aktivitäten im Rahmen von Arbeitsaufträgen zu erhalten, können Sie als Außendienstmitarbeiter die beiden Substatus „Unterwegs“ und „Ankunft vor Ort“ verwenden, um Ihre Reisezeit und Aktivitäten vor Ort zu dokumentieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Aufgabendatensatz aus der Zuordnung.
2. Klicken Sie auf **Reise** beginnen, wenn Sie Ihre Reise beginnen, um an der Aufgabe zu arbeiten.

   Wenn das Feld **Geplanter Transportbeginn** ausgefüllt ist, ist dies obligatorisch,

   - Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf **Reise beginnen**klickt, erhält der Kunde eine Benachrichtigungs-E-Mail und eine SMS, dass ein Service Desk-Mitarbeiter kommt.
   - Es wird automatisch ein Substatus **Unterwegs** festgelegt, um zu bestimmen, dass Sie die Reise für die Arbeitsauftragsaufgabe begonnen haben.
   - Die Option „ **Check-in** “ wird angezeigt, wenn die Eigenschaft `Check-in bei der Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren` aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Ankunft vor Ort und Check-in.
3. Öffnen Sie den Aufgabendatensatz, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Ihre Ankunft oder Ihren Check-in am Arbeitsstandort zu markieren.
   - Um vor Arbeitsbeginn aufgabenbezogene Aktivitäten auszuführen, klicken Sie auf **Check-In**

     Hinweis:
     In dieser Phase wird eine Benachrichtigung an den Kunden gesendet, dass der Service Desk-Mitarbeiter vor Ort eingetroffen und bereit ist, mit der Arbeit zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben. Der Substatus **Ankunft** vor Ort wird automatisch festgelegt und zeigt an, dass Sie Ihr Reiseziel für die Arbeitsauftragsaufgabe erreicht haben.

   - Um direkt mit der Arbeit zu beginnen und automatisch einzuchecken, klicken Sie auf **Arbeit beginnen**.
   - Das Feld **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** wird automatisch mit der aktuellen Systemzeit aktualisiert, wodurch der Beginn der Aufgabe markiert wird.
   - Der Status der **Arbeitsauftragsaufgabe ändert sich in In** Bearbeitung, um anzuzeigen, dass die Aufgabe aktiv bearbeitet wird.
   - Das Feld **Tatsächliche Reisedauer** wird vom System automatisch berechnet. Misst die Zeitdifferenz zwischen den Zeitstempeln „ **Tatsächlicher Reisebeginn“** und **„Tatsächliche Ankunft vor Ort** “, sofern dies nicht manuell festgelegt wird.
   - Wenn die Systemeigenschaften `work.management.allow.auto.timecard` und `work.management.allow.traval.task.timecard` aktiviert sind, werden automatisch Zeitkarten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erstellt. Diese Zeitkarten erfassen die Dauer Ihrer Arbeit an der Aufgabe, einschließlich der Reisezeit der Aufgabe.

- Die generierte Zeitkarte für die Reisedauer der Aufgabe wird unter der zugehörigen Liste „ **Arbeitszeit** “ gespeichert. Dies ermöglicht die Aufzeichnung der Zeit, die für die Reise zum Aufgabenort aufgewendet wird.

4. Wenn die Arbeit abgeschlossen ist, öffnen Sie den Aufgabendatensatz und fügen eine Arbeitsnotiz hinzu, die beschreibt, was Sie zum Abschließen der Aufgabe getan haben.
5. Klicken Sie auf **Geschlossen – vollständig** unter **Zugehörige Links**.
   Das System zeichnet die Karte neu und entfernt das Symbol für die abgeschlossene Aufgabe. Die nächste akzeptierte Aufgabe in der Route wird neu gekennzeichnet als Nummer **1**. Das Außendienstmitarbeiter-Symbol wird am Standort der letzten Standortaktualisierung angezeigt.

Ergebnisse

Die kumulative Zeit, die für die Aufgabe aufgewendet wurde, wird im Feld **Tatsächliche Arbeitsdauer** erfasst. Dieser Gesamtbetrag setzt sich aus der Zeit, als Sie mit der Arbeit an der Aufgabe begonnen haben, bis zu dem Zeitpunkt, als Sie die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen haben, abzüglich der Zeit, in der die Arbeit angehalten wurde, zusammen.

Aufgabeninformationen in der klassischen Karte der mobilen Anwenderoberfläche anzeigen

In der klassischen mobilen Benutzeroberfläche werden in der Außendienstmitarbeiter-Karte der Standort des Außendienstmitarbeiters, die dem Außendienstmitarbeiter für den aktuellen Tag zugewiesenen Aufgaben, die akzeptierten Aufgaben und die nicht zugewiesenen Aufgaben angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Filter, um die in der Außendienstmitarbeiter-Karte angezeigten Elemente zu ändern. Blenden Sie Aufgaben und Routenführungsnummern ein bzw. aus, ändern Sie den Standort, oder wählen Sie ein anderes Datum aus, um die Aufgaben für einen anderen Tag anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der mobilen Oberfläche zu **Außendienst** > **Meine Karte**.
2. Klicken Sie im Header der Karte auf das Zahnradsymbol, um die Filtereinstellungen anzuzeigen.
3. Ändern Sie die Filtereinstellungen nach Bedarf.

Option	Bezeichnung
An	Zeigt das aktuelle Datum an. Klicken Sie auf den Pfeil, um den Kalender anzuzeigen, und wählen Sie ein anderes Datum aus.
Zugewiesene Aufgaben anzeigen	Standardmäßig werden alle zugewiesenen Aufgaben angezeigt. Deaktivieren Sie den Schalter, um zugewiesene Aufgaben auszublenden.
Meinen Standort anzeigen	Zeigt Ihre aktuelle Position auf der Karte mit dem Außendienstmitarbeiter-Standortsymbol an. Deaktivieren Sie den Schalter, um dieses Symbol aus der Karte zu entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Wenn das System Sie nicht automatisch anhand Ihres Mobilgeräts finden kann, verwendet es den Standort einer laufenden Aufgabe oder des Heimbüros.
Routenführungsnummern anzeigen	Zeigt die Routenführungsnummern für Aufgaben an, die für das im Kalender ausgewählte Datum zugeteilt wurden. Deaktivieren Sie den Schalter, um die Routenführungsnummern auszublenden.
Nicht zugewiesene Aufgaben anzeigen	Standardmäßig werden alle nicht zugewiesenen Aufgaben angezeigt. Deaktivieren Sie den Schalter, um nicht zugewiesene Aufgaben auszublenden.

4. Klicken Sie auf **Speichern** und dann auf den Pfeil nach links, um zur Karte zurückzukehren.

Nicht zugewiesene Aufgaben annehmen

Außendienstmitarbeiter können sich nahe gelegene, nicht zugewiesene Aufgaben direkt über die Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außendienstmitarbeiter können sich nahe gelegene, nicht zugewiesene Aufgaben direkt über die Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte zuweisen. Dies kann erforderlich sein, um einen Zeitplan zu füllen, wenn eine andere Aufgabe storniert wird oder ein festes Aufgabenfenster nicht erfüllt werden kann. Stellen Sie sicher, dass die geplante Startzeit und Dauer der Aufgabe in Ihre Route passt und die Reisezeit realistisch ist. Wenn die Aufgabe nicht in das verfügbare Zeitfenster in Ihrem Zeitplan passt, blockiert das ServiceNow-System die Zuweisung und zeigt eine Warnung an.

Prozedur

1. Um eine nicht zugewiesene Aufgabe anzunehmen, klicken Sie auf ein rotes Symbol in Ihrer Nähe, und öffnen Sie den Aufgabendatensatz.
2. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Mir zuweisen**.
   Wenn Ihnen die Aufgabe zugewiesen werden kann, geschieht eine der folgenden Möglichkeiten:

   - Wenn Sie mehr als einer Zuweisungsgruppe angehören, werden Sie aufgefordert, eine Gruppe auszuwählen. Es werden nur die Zuweisungsgruppen angezeigt, die zur Einsatzplanungsgruppe der Aufgabe gehören.
   - Wenn Sie nur einer Zuweisungsgruppe angehören, weist das System Ihnen die Aufgabe zu und trägt Ihre Zuweisungsgruppe in das Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ ein.

   Wenn die Zuweisung zulässig ist, wird der Aufgabenstatus in **Akzeptiert** geändert, und das Symbol in der Karte wird grün. Im Aufgabenformular werden die Links **Reise beginnen** und **Arbeit beginnen** unter **Zugehörige Links** angezeigt.

Aufgabe aus der Warteschlange ausführen

Wenn die Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte in Ihrer Organisation nicht verwendet wird, können Sie zugewiesene Aufgaben über die Aufgabenwarteschlange verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**.
2. Wenn Teile an ein Lager geliefert oder von diesem abgeholt werden, bestätigen Sie die Lieferung von Teilen.
   a. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
   b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Transferaufträge** den Transferauftrag.
   c. Öffnen Sie den zugehörigen Transferauftrag, und greifen Sie auf einen Datensatz in der Liste **Transferauftrags** -Positionen zu.
   d. Bestätigen Sie die Lieferung, indem Sie je nach Standort des Teils auf **Empfangen** oder **Liefern** klicken.
3. Klicken Sie auf **Reise starten**, wenn Sie die Reise für die Aufgabe initiieren.

   Hinweis:
   Wenn das Feld **Geplanter Reisebeginn** ausgefüllt ist, ist dieser Schritt obligatorisch.

   - Beim Klicken auf **Reise beginnen**werden eine Benachrichtigungs-E-Mail und eine SMS an den Kunden gesendet, die die Ankunft des Service Desk-Mitarbeiters signalisieren.
   - Der Substatus **Unterwegs**wird automatisch festgelegt, der den Beginn der Reise für die Arbeitsauftragsaufgabe angibt.
   - Die Option zum **Einchecken** wird angezeigt, wenn die Eigenschaft Check-in bei der Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Ankunft vor Ort und Check-in
4. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
   - Wählen **Sie Einchecken** aus, um den Kunden über Ihre Ankunft zu benachrichtigen und alle Aktivitäten vor der Arbeit durchzuführen.

     Hinweis:
     In dieser Phase wird eine Benachrichtigung an den Kunden gesendet, dass Sie vor Ort sind und mit der Arbeit beginnen können. Der Substatus **Ankunft** vor Ort wird automatisch festgelegt und zeigt an, dass Sie Ihr Reiseziel für die Arbeitsauftragsaufgabe erreicht haben. Außerdem wird der Check-in-Status in der Datenbank gespeichert.

   - Wählen **Sie Arbeit beginnen**, um automatisch einzuchecken und direkt mit der Arbeit zu beginnen.
   - Das Feld **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** wird automatisch mit der aktuellen Systemzeit aktualisiert, wodurch der Beginn der Aufgabe markiert wird.
   - Der Status der **Arbeitsauftragsaufgabe ändert sich in In** Bearbeitung, um anzuzeigen, dass die Aufgabe aktiv bearbeitet wird.
   - Das Feld **Tatsächliche Reisedauer** wird vom System automatisch berechnet. Misst die Zeitdifferenz zwischen den Zeitstempeln „ **Tatsächlicher Reisebeginn“** und **„Tatsächliche Ankunft vor Ort** “, sofern dies nicht manuell festgelegt wird.
   - Die generierte Zeitkarte für die Reisedauer der Aufgabe wird unter der zugehörigen Liste „ **Arbeitszeit** “ gespeichert. Dies ermöglicht die Aufzeichnung der Zeit, die für die Reise zum Aufgabenort aufgewendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Systemeigenschaften work.management.allow.auto.timecard und work.management.allow.traval.task.timecard aktiviert sind, werden automatisch Zeitkarten erstellt. Diese Zeitkarten erfassen die Dauer Ihrer Arbeit an der Aufgabe, einschließlich der Reisezeit der Aufgabe.

5. Wenn die Arbeit abgeschlossen ist, dokumentieren Sie (falls zutreffend) die Nutzung von Assets.
6. Fügen Sie im Feld **Arbeitsnotizen** eine Beschreibung der ausgeführten Arbeit hinzu.

   Dies ist erforderlich, um die Aufgabe abzuschließen.

7. Schließen Sie die Aufgabe.

Ergebnisse

Die kumulative Zeit, die für die Aufgabe aufgewendet wurde, wird im Feld **Tatsächliche Arbeitsdauer** erfasst. Dieser Gesamtbetrag setzt sich aus der Zeit, als Sie mit der Arbeit an der Aufgabe begonnen haben, bis zu dem Zeitpunkt, als Sie die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen haben, abzüglich der Zeit, in der die Arbeit angehalten wurde, zusammen.

Zugehörige Informationen

Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben

Ankunft vor Ort und Check-in

Der Ankunfts- und Check-in-Prozess vor Ort gewährleistet eine genaue Bestätigung des Aufgabenstandorts und eine effektive Zeiterfassung.

Check-in-Zweck

Aufgabenstandort und Voraussetzungen

- Informiert, wenn der Service Desk-Mitarbeiter am Aufgabenstandort ankommt.
- Erfüllung der Voraussetzungen vor Beginn der Arbeit.

Geofence-Validierung

- Überprüft den Standort des Service Desk-Mitarbeiters innerhalb des konfigurierten Geofence-Radius.
- Der Check-In-Status speichert die Ergebnisse wie Erfolg, Fehler oder übersprungene Szenarien. In der folgenden Tabelle sind die Ergebnisse basierend auf verschiedenen Szenarien und Geofence-Validierungen aufgeführt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf die Schaltfläche **Check-in** klickt. Der Status wird im Feld Check-in-Status der Arbeitsauftragsaufgabentabelle gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgabe erstellen

Check-in-Szenario und -Status

Szenario	Check-in-Status
Geofence-Validierung erfolgreich nach Klicken auf die Schaltfläche „Einchecken“ in der mobilen App	Geofence-Validierung erfolgreich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Szenario	Check-in-Status
Die Geofence-Validierung ist nach dem Klicken auf die Schaltfläche „Einchecken“ in der mobilen App fehlgeschlagen	Geofence-Validierung fehlgeschlagen
Check-in übersprungen, Geofence-Validierung fehlgeschlagen (Service Desk-Mitarbeiter beginnt die Arbeit direkt)	Check-in übersprungen. Geofence-Validierung fehlgeschlagen
Check-in übersprungen, Geofence-Validierung erfolgreich (Service Desk-Mitarbeiter beginnt direkt mit der Arbeit)	Check-in übersprungen. Geofence-Validierung erfolgreich
Offline, Geofence-Validierung fehlgeschlagen (Service Desk-Mitarbeiter klickt in der mobilen App auf die Schaltfläche „Check-in“)	Offline Geofence-Validierung fehlgeschlagen
Offline, Check-in übersprungen, Geofence-Validierung fehlgeschlagen (Service Desk-Mitarbeiter ist offline und überspringt das Klicken auf die Schaltfläche „Check-in“)	Offline Check-in übersprungen, Geofence-Validierung fehlgeschlagen
Check-in auf Plattform übersprungen	Plattform Geofence-Validierung übersprungen

Check-in-Verfahren

Geofence-Prozess

- Wird ausgelöst, wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf die Schaltfläche „ **Check-in** “ klickt.
- Erfasst den Breiten- und Längengrad des aktuellen Standorts eines Außendienstmitarbeiters.
- Die Ergebnisse des „Check-In-Status“ bestimmen den Erfolg oder Fehler des Geofence.

Zeitaufzeichnung

- Erfasst die Zeit, die vor Beginn der Arbeit am Arbeitsplatz verbracht wurde, sowie aufgabenbezogene Aktivitäten
- Dauer gespeichert in „Tatsächliche Pufferdauer bei Ankunft vor Ort“.

Sichtbarkeit der Check-in-Schaltfläche

- Sichtbar basierend auf der Eigenschaft **„Check-in vor Ort bei der Ankunft für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren“**
- Nicht obligatorisch; -Mitarbeiter können die Arbeit überspringen und direkt mit der Arbeit beginnen.

Example: Check-in und Aufgabenausführung offline

1. Check-in-Prozess:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie die Systemeigenschaft **Check-in vor Ort bei der Ankunft für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren**, um den Check-in-Prozess zu verwenden.
- Öffnen Sie den Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Klicken Sie auf **Reisebeginn** und dann auf die Schaltfläche **Einchecken**, sobald Sie den Arbeitsstandort erreicht haben.
- Der Aufgabenstatus ändert sich in **Ankunft vor Ort.**
- Das System überprüft den aktuellen Breiten-/Längengrad des Außendienstmitarbeiters innerhalb der Geofence-Grenze.

2. Offline-Modus:

- Wenn sich der Anwender innerhalb der Geofence befindet, sich jedoch im Offline-Modus befindet, umgeht das System die Geofence-Prüfung.
- Aktualisiert eine Kennzeichnung mit dem Status „Offline-Modus“. „Geofence“ konnte in der Tabelle der Arbeitsauftragsaufgabe nicht validiert werden.
- Erfasst den Zeitstempel und aktualisiert das Feld **„Tatsächliche Ankunft** vor Ort“ in der Arbeitsauftragsaufgabe.

3. Beginnen Sie mit der Arbeit:

- Nachdem Sie am Einsatzort angekommen sind, klicken Sie unter „ **Zugehörige Links** “ auf **Arbeit beginnen**.
- Das Feld **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** wird automatisch mit der Systemzeit aktualisiert.
- Der Aufgabenstatus ändert sich in **In Arbeit**.
- Automatische Generierung der Reisezeitkarte der Aufgabe, gespeichert unter der zugehörigen Liste „ **Arbeitszeit** “.

Example: Direkter Start der Arbeit während des Offline-Betriebs

1. Direkter Arbeitsbeginn: Öffnen Sie den Arbeitsaufgabendatensatz, und klicken Sie unter „ **Zugehörige Links** “ direkt auf **„Arbeit beginnen“**, um die Aktion „ **Einchecken** “ zu überspringen.

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft Check-in vor Ort bei der **Ankunft für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren**, um die Schaltfläche Check-in anzuzeigen, auch wenn Sie den Check-in-Prozess überspringen.

2. Offline-Modus:

- Wenn sich der Anwender innerhalb der Geofence befindet, sich jedoch im Offline-Modus befindet, umgeht das System die Geofence-Prüfung.
- Aktualisiert den Check-in-Status als „Offline-Modus“. Der Check-in wurde übersprungen, und Geofence konnte in der Tabelle der Arbeitsauftragsaufgabe nicht validiert werden.
- Erfasst den Zeitstempel und aktualisiert das Feld **„Tatsächliche Ankunft** vor Ort“ in der Arbeitsauftragsaufgabe. Anwendbar, wenn die Systemeigenschaft „ **Check-in vor Ort bei der Ankunft für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren** “ aktiviert ist.

3. Berechnung der Reisedauer: Das Feld **Tatsächliche Reisedauer** wird automatisch mit der Zeitdifferenz zwischen „Tatsächlicher Reisebeginn“ und „Tatsächliche Ankunftszeit vor Ort“ ausgefüllt, sofern dies nicht manuell festgelegt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Automatische Generierung der Reisezeitkarte der Aufgabe, gespeichert unter der zugehörigen Liste „ **Arbeitszeit** “.

Nebenkosten aufzeichnen

Sie können die mit Ihrer Geschäftsreise verbundenen Nebenkosten über die Anwendung Außendienst erfassen, um Arbeitsauftragsaufgaben auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Nebenkosten wie Mietwagenkosten, Laufleistung und Lieferantenkosten, die Sie für die Ausführung Ihres Arbeitsauftrags aufwenden, zu jedem Zeitpunkt während des Lebenszyklus der Aufgabe erfassen, um Ihre Ausgaben zu verwalten. Sie können einen Beleg für protokollierte Nebenkosten beifügen.

Beispielsweise können Außendienstadministratoren ein Nebenkostenelement im Status Ausstehend erstellen, bevor ein Außendienstmitarbeiter mit der Arbeit beginnt, der auf einer erwarteten Ausgabe basiert. Außendienstmitarbeiter können Nebenkosten auch im Status Angefallen erstellen, wenn Ausgaben während der Arbeit entstehen.

Erforderliche Rolle: wm_admin oder wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie Nebenkosten protokollieren möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Nebenkosten Servicemanagement** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder wie in der folgenden Tabelle beschrieben aus.

Felder im Formular „Nebenkosten“

Feld	Beschreibung
Serviceauftragsaufgabe	[Schreibgeschützt] Aufgabe, für die die Nebenkosten erstellt wurden.
Typ	Nebenkostentyp auswählen: ○ **Kilometerstand** für die An- und Rückfahrt zum Einsatzort. ○ **Autovermietung**, um ein Auto zu mieten ○ **Lieferantenkosten** für alle Kosten im Zusammenhang mit Lieferanten in einem Vertrag
Kosten	Gesamtkosten des Nebenkostenelements. ○ Wählen Sie im Feld **Währung** die Währung für den Aufwand aus. ○ Kosten eingeben: ▪ Wenn der Typ **Zurückgelegte Strecke** lautet, sind die Kosten schreibgeschützt und werden automatisch berechnet, indem **Menge** und **Kosten pro Streckeneinheit** multipliziert werden. ▪ Wenn der Typ **Autovermietung** lautet, geben Sie die Gesamtkosten der Mietausgaben ein.
Menge	Anzahl der Einheiten für das Nebenkostenelement. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn der Typ **Zurückgelegte Strecke** lautet. Geben Sie die Länge der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	zurückgelegten Strecke ein. Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn der Typ **Autovermietung** lautet.
Status	Wählen Sie den Status der Ausgabe aus: ○ **Angefallen**, wenn die Ausgabe bereits getätigt wurde ○ **Ausstehend**, wenn die Ausgabe noch nicht erfolgt ist
Kosten pro Streckeneinheit	Durchschnittliche Transportkosten pro Streckeneinheit. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Typ **Zurückgelegte Strecke** lautet.
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zu den Nebenkosten.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Ein Nebenkostendatensatz wird erstellt, und das System generiert eine Ausgabenposition, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Status lautet **Angefallen**.
- Der Typ lautet nicht **Keine**.
- Die Kosten sind größer als 0.

Hinweis:
Die Expense Line wird gelöscht, wenn sich eine dieser Bedingungen ändert.

Außendienstadministratoren und -mitarbeiter können alle Nebenkosten anzeigen, indem sie zu navigieren **Außendienst** > **Agent** > **Nebenkosten**.

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe ausfüllen

Füllen Sie einen Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe aus. Über die Formulare „Arbeitsauftrag“ oder „Arbeitsaufgabe“ können Sie auf Fragebogen zugreifen und sie ausfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein oder mehrere Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe verfügbar sind, wird oben im Formular die Schaltfläche **Fragebogen** angezeigt. Durch Klicken auf diese Schaltfläche werden die Fragebogen angezeigt.

Service Desk-Mitarbeiter können auch zu navigieren **Self-Service** > **Meine Bewertungen und Umfragen** um Fragebogen für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Hinweis:
Benutzer, die einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe anzeigen können, können auch zugehörige Fragebogen anzeigen. Benutzer, die einem Arbeitsauftrag oder einer Aufgabe zugewiesen sind, können zugehörige Fragebogen ausfüllen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe.
2. Klicken Sie auf **Fragebogen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite „Fragebogen“ wird geöffnet und zeigt die dem Aufgabendatensatz zugeordneten Fragebogen an. Jeder Fragebogen wird als einzelne Kachel aufgeführt.

3. Klicken Sie auf der Kachel des Fragebogens auf **Start**.
   Der Fragebogen wird im Fenster geöffnet.
4. Füllen Sie den Fragebogen aus.
5. Klicken Sie abschließend auf **Absenden**.

Hinweis:
Wenn Sie mehr Zeit benötigen, können Sie auf **Speichern** klicken, um später zum Fragebogen zurückzukehren.

Ergebnisse
Der Fragebogen wird übermittelt. Sie können keine Änderungen am Fragebogen vornehmen. Sie können es nur anzeigen.

Nächste Maßnahme
Schließen Sie alle verbleibenden Arbeiten ab, und schließen Sie die Aufgabe.

Zugehörige Informationen

Fragebogen für Arbeitsaufträge konfigurieren

Arbeitsauftragsaufgabe als abgeschlossen schließen

Außendienstmitarbeiter können nur die Arbeitsauftragsaufgaben schließen, die ihnen zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Problem der betroffenen Person behoben oder gelöst wurde, verwenden Sie die Option **Geschlossen – vollständig**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Fügen Sie dem Feld **Arbeitsnotizen** Informationen hinzu.
   Die Hinweise sollten eine Beschreibung der geleisteten Arbeit und andere hilfreiche Informationen enthalten.
4. **Wahlweise:** Geben Sie in das Feld **Tatsächliches Arbeitsende** ein Datum und eine Uhrzeit vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit ein.

   (Optional) Es ist nicht möglich, ein Datum und eine Uhrzeit nach dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit hinzuzufügen.

   Wenn Sie kein Datum und keine Uhrzeit eingeben, fügt das ServiceNow-System das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit automatisch hinzu, wenn Sie auf **Geschlossen – vollständig** klicken.
5. Klicken Sie auf **Geschlossen – vollständig**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Status aller nicht verwendeten Teile wird automatisch in **Auf Lager** geändert.
- Der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags wird automatisch in **Abgeschlossen** geändert, wenn alle Arbeitsauftragsaufgaben im Arbeitsauftrag den Status **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** aufweisen.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen wurde.

Arbeitsauftragsaufgaben als unvollständig schließen

Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig, wenn für die Aufgabe eine Arbeit aussteht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie auf **Unvollständig schließen**.
   Das Popup-Fenster **Unvollständig schließen** wird angezeigt.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
5. Geben Sie im Feld **Grund für unvollständigen Abschluss** einen Grund dafür ein, dass die Aufgabe nicht abgeschlossen wurde.
   Diese Informationen werden im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert.
6. Klicken Sie auf **OK**.
   Der Status aller nicht verwendeten Teile wird automatisch in **Auf Lager** geändert.

Der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags wird basierend auf den folgenden Bedingungen geändert:

Falls	Status ändert sich in
Alle Arbeitsauftragsaufgaben weisen den Status **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** auf, und mindestens eine Arbeitsauftragsaufgabe befindet sich im Status **Geschlossen – unvollständig**.	**Geschlossen – unvollständig**
Nur eine Arbeitsauftragsaufgabe ist einem Arbeitsauftrag zugeordnet, und diese Aufgabe generiert eine Folgeaufgabe, die sich im Status **Entwurf** befindet.	**Warte auf Qualifizierung**
Mehrere Arbeitsauftragsaufgaben sind einem Arbeitsauftrag zugeordnet, und mindestens eine dieser Aufgaben generiert eine Folgeaufgabe, die sich im Status **Entwurf** befindet.	**In Bearbeitung**
Alle Folgeaufgaben, die aus einer der Arbeitsauftragsaufgaben generiert werden, befinden sich im Status **Abgeschlossen**.	**Abgeschlossen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Status ändert sich in
Hinweis: Die Aufgabe, die die Folgeaufgabe generiert hat, befindet sich im Status **Geschlossen – unvollständig**.	

Hinweis:
Darüber hinaus gilt:

Durch das Schließen der untergeordneten Arbeitsauftragsaufgabe wird auch der übergeordnete Arbeitsauftrag geschlossen.

Diese Business Rule wird in der übergeordneten Tabelle (sm_task) konfiguriert und wird ausgeführt, wenn sich der Status eines Datensatzes (sm_task) ändert. Es ist eine hartcodierte Logik für das Rollup der Statusänderung in das übergeordnete Element vorhanden.

Wenn dieses Verhalten für Arbeitsaufträge nicht erwünscht ist, können Sie die folgende Bedingung für diese Geschäftsregel implementieren, um sicherzustellen, dass diese Geschäftsregel nicht für (wm_task/wm_order)-Datensätze ausgeführt wird.

Bedingung = current.sys_class_name != 'wm_task' && current.sys_class_name != 'wm_order'.

Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen

Die Option **Aufgabe abbrechen** ist geeignet, wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe nicht mehr erforderlich ist oder wenn sie ein Duplikat einer anderen Arbeitsauftragsaufgabe ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben können nicht abgebrochen werden, wenn sie den Status **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen – unvollständig** aufweisen. Wenn Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen, führt das ServiceNow-System automatisch folgende Schritte aus:

- Alle zugeordneten Transferaufträge werden abgebrochen, wenn die Artikel noch nicht versendet wurden. Wenn die Artikel versendet wurden, wird das Abbrechen der Aufgabe blockiert, bis die Teile geliefert wurden.
- Alle vor- und nachgelagerten Abhängigkeiten werden entfernt.
- Der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags wird auf **Abgebrochen** gesetzt, wenn alle zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben im Status **Abgebrochen** sind.
- Alle Teileanforderungen ohne Transferauftragsposition werden entfernt.
- Alle Informationen über die Asset-Nutzung werden beibehalten.
- Sendet eine Benachrichtigungs-E-Mail und -SMS an den Kunden über die Stornierung einer Arbeitsauftragsaufgabe.

Arbeitsauftragsaufgaben können von Benutzern mit den folgenden Rollen abgebrochen werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerrollen

Rolle	Beschreibung
Initiator	Kann einen Arbeitsauftrag abbrechen, wodurch automatisch alle zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben abgebrochen werden.
Qualifizierer	Kann Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.
Einsatzplaner	Kann Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.
Außendienstmitarbeiter	Kann dem Benutzer selbst zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.
Field Service Management-Administrator	Kann jederzeit alle aktiven Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
4. Geben Sie in **Arbeitsnotizen** einen Abbruchgrund ein.
5. Klicken Sie auf **Aufgabe abbrechen**.

   Wenn kein Text in das Feld **Arbeitsnotizen** eingegeben wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

   Für die Rückverfolgbarkeit, Audit-Durchführung und mögliche Löschung müssen Außendienstadministratoren wissen, aus welchem Grund ein Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe abgebrochen wurde.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe storniert wurde.

Zeigen Sie die Asset-Nutzung an

Die Anwendung Field Service Management verfolgt die Verbrauchs- und Gebrauchsgüter, die während der Ausführung von Arbeitsauftragsaufgaben verwendet oder geändert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörige Liste **Asset-Nutzungen** im Formular „Arbeitsauftragsaufgaben“ enthält die Assets, die während der Ausführung einer Aufgabe verwendet werden, sowie alle vorhandenen Assets, die am Aufgabenstandort entfernt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Asset-Nutzungen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die möglichen Status eines Assets sind in der folgenden Tabelle aufgelistet.

Asset-Statuseinstellungen

Einstellung	Beschreibung
nach	Wenn ein Außendienstmitarbeiter die Nutzung eines Assets erfasst, wird das Asset der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ mit dem Status **Verwendet** hinzugefügt. Gebrauchsgüter werden als **in Gebrauch** markiert und dem auf dem Arbeitsauftrag identifizierten Anrufer zugeordnet. Verbrauchsgüter werden als **Verbraucht** markiert.
Nicht verwendet	Wenn eine Transferauftragsposition an einen Außendienstmitarbeiter geliefert wird, wird ein neuer Asset-Nutzungsdatensatz mit dem Status **Nicht verwendet** erstellt. Wenn der Außendienstmitarbeiter das Asset nicht verwendet und die Arbeitsauftragsaufgabe geschlossen ist, weist der Datensatz für die Asset-Nutzung weiterhin den Status **Nicht verwendet** auf. Das Asset ist im persönlichen Lager des Außendienstmitarbeiters als **Auf Lager** markiert.
Entfernt	Wenn ein Außendienstmitarbeiter die Entfernung eines Assets eingibt, wird das Asset der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ mit dem Status **Entfernt** hinzugefügt. Wenn ein Asset entfernt wird, weil es nicht funktioniert, sollte es als **Defekt** markiert werden. Wenn ein Asset nicht fehlerhaft ist, muss es als **Verfügbar**markiert werden.

Verfolgen Sie die Entfernung eines Assets von einem Aufgabenstandort

Verfolgen Sie den Status eines Assets, das Sie in einem Arbeitsauftrag entfernt haben. Sie können den Status verfolgen, während Sie die Aufgabe vom Aufgabenstandort aus ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ das Formular „Asset-Nutzung“ an, indem **Sie Asset entfernen**wählen.
   Im Feld **Serviceauftragsaufgabe** wird die Aufgabennummer des Arbeitsauftrags angezeigt und der Status des Assets wird auf **Entfernt**festgelegt.
4. Wählen Sie im Feld **Modell** ein Modell aus.
   Die Felder **Menge** und **Asset** sind aktiviert oder deaktiviert, je nachdem, was Sie im Feld **Modell** ausgewählt haben.
5. Geben Sie in den Feldern **Menge** und **Asset** die Informationen zu Ihren Verbrauchs- und Gebrauchsgütern ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn das Modell verbrauchbar ist, geben Sie die Menge im Feld **Menge** ein.
- Wenn das Modell kein Verbrauchsgut ist, wählen Sie das Asset aus, das im Feld **Asset** aufgeführt ist.

6. Wählen Sie im Feld **Abgabelager** den Abgabeort aus, an dem Sie das Asset abgeben möchten.
   Weitere Informationen zur Abgabeliste finden Sie unter Abgabelisten verwenden.
7. Wählen Sie im Feld Status des **entfernten Teils** den Status des Teils aus, das Sie entfernen möchten.
   Wenn das Teil fehlerhaft ist, wählen Sie **Defekt**aus. Wenn kein Fehler vorliegt, wählen Sie **Verfügbar**aus.
8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Das entfernte Asset wird der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen mit dem Status **Entfernt**hinzugefügt.

Während einer Arbeitsaufgabe verwendete Assets erfassen

Erfassen Sie alle Assets, die Sie während der Ausführung einer Aufgabe verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Asset-Nutzung** auf **Asset verwenden**, um das Formular „Asset-Nutzung“ anzuzeigen.
   Im Feld **Serviceauftragsaufgabe** wird die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe angezeigt, und das Feld **Status** für das Asset wird auf **Verwendet** gesetzt.
4. Wählen Sie das Modell des Assets im Feld **Modell** aus.
   Wenn das ausgewählte Modell ein Verbrauchsgut ist, wird das Feld **Asset** schreibgeschützt.
5. Geben Sie die Menge oder das entnommene spezifische Asset ein, je nachdem, ob es sich bei dem ausgewählten Modell um ein Verbrauchsmaterial handelt.
   - Wenn es sich beim ausgewählten Modell um ein Verbrauchsmaterial handelt, geben Sie im Feld Menge die **Menge** ein, die entnommen wurde.
   - Wenn es sich bei dem ausgewählten Modell um Gebrauchsgüter handelt, wählen Sie das im Feld **Asset** aufgeführte spezifische Asset aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das verwendete Asset wird der zugehörigen Liste der **Asset-Nutzungen** hinzugefügt.

Verfolgen Sie den Ersatz eines Assets von einem Aufgabenstandort aus

Verfolgen Sie den Status eines Assets, das Sie in einem Arbeitsauftrag durch ein anderes Asset ersetzt haben. Sie können den Status nachverfolgen, während Sie die Aufgabe von einem Aufgabenstandort aus ausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ das Formular „Asset-Nutzung“ an, indem **Sie Asset entfernen**wählen.
   Im Feld **Serviceauftragsaufgabe** wird die Aufgabennummer des Arbeitsauftrags angezeigt und der Status des Assets wird auf **Entfernt**festgelegt.
4. Wählen Sie im Feld **Modell** ein Modell aus.
   Die Felder **Menge** und **Asset** sind aktiviert oder deaktiviert, je nachdem, was Sie im Feld **Modell** ausgewählt haben.
5. Geben Sie in den Feldern **Menge** und **Asset** die Informationen zu Ihren Verbrauchs- und Gebrauchsgütern ein:
   - Wenn das Modell verbrauchbar ist, geben Sie die Menge im Feld **Menge** ein.
   - Wenn das Modell kein Verbrauchsgut ist, wählen Sie das Asset aus, das im Feld **Asset** aufgeführt ist.
6. Wählen Sie im Feld **Abgabelager** den Abgabeort aus, an dem Sie das Asset abgeben möchten.
7. Wählen Sie im Feld Status des **entfernten Teils** den Status des Teils aus, das Sie entfernen möchten.
   Wenn das Teil fehlerhaft ist, wählen Sie **Defekt**aus. Wenn kein Fehler vorliegt, wählen Sie **Verfügbar**aus.
8. Wählen Sie im Feld **Ersatz-Asset** das Asset aus, das Sie ersetzen möchten.
9. Wählen Sie im Feld **Ersatzmodell** das Modell aus, das das entfernte Asset ersetzen soll.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen werden zwei Asset-Datensätze hinzugefügt. Das entfernte Asset wird der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen mit dem Status **Entfernt**hinzugefügt. Das ersetzte Asset wird auch der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen hinzugefügt.

Fügen Sie einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe einen Wissensartikel hinzu

Fügen Sie zusätzliche Informationen zum Abschließen von Aufgaben hinzu.

Vorbereitungen

Um die Suche zu aktivieren und Artikel am Formular anzuhängen, muss der Systemadministrator:

- Die Formulare für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben so konfigurieren, dass darin der Abschnitt **Verwandte Suchergebnisse** angezeigt wird.
- In der Eigenschaft `glide.knowman.attach.fields` dem Feld **Value** `work_notes` hinzufügen. Dies ermöglicht das Anhängen von Artikeln an Arbeitsnotizen.

Erforderliche Rolle: wm_initiator, wm_qualifier, wm_agent, wm_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Kurzbeschreibung für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe eingeben, wird eine Liste relevanter Wissensartikel angezeigt, die Sie mit dem Arbeitsauftrag oder der Arbeitsauftragsaufgabe verknüpfen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben.
2. Klicken Sie auf **Verwandte Suchergebnisse**.
   Eine Liste von Artikeln, die mit dem im Feld **Kurzbeschreibung** eingegebenen Text übereinstimmen, wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Artikel, um eine Vorschau anzuzeigen.
4. Um einen Artikel anzuhängen, gehen Sie folgendermaßen vor:
   - Um den Artikel hinzuzufügen, den Sie gerade in der Vorschau anzeigen, klicken Sie auf **An Arbeitsauftrag anfügen**.
   - Um einen Artikel ohne Vorschau anzuhängen, **klicken** Sie in der Liste der vorgeschlagenen Artikel neben dem Artikel auf Anfügen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Artikel werden hinzugefügt und unter der Registerkarte **Angehängte Artikel** angezeigt.

Zugehörige Informationen

Knowledge-Eigenschaften

Erfassen Sie die Arbeitszeit für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Verwalten und erfassen Sie die für Arbeitsauftragsaufgaben und -aktivitäten aufgewendete Zeit. Erfasste Zeiteinträge generieren automatisch Zeitkarten und Stundennachweise zur Genehmigung durch Manager.

Ratentypen und Arbeitskostenkarten verwenden

Verwenden Sie Ratentypen und Arbeitskostenkarten, um unterschiedliche Kostensätze für verschiedene Aktivitäten zu definieren, die von Außendienstmitarbeitern erfasst werden.

Ratentypen

Wenn für Field Service Management mehrere Ratentypen aktiviert sind, können Außendienstmitarbeiter bei der Erstellung von Arbeitszeiteinträgen aktive Ratentypen auswählen. Aktive Ratentypen können im Feld **Ratentyp** ausgewählt werden für:

- Zeiterfassungsdatensätze
- Zeitkarten
- Arbeitsratenkarten
- Worker-Portal

Der Ratentyp **Standard** gibt den Standardwert für das Feld **Ratentyp** an.

Die Zeiterfassungsfunktion stellt die folgenden Ratentypen bereit:

- In FSM abrechenbar – Überstunden
- In FSM abrechenbar – Standard

Systemadministratoren können zusätzliche Ratentypen erstellen, indem sie zu navigieren **Zeitnachweise** > **Administration** > **Ratentypen** und klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsratenkarten

Die Zeiterfassungsfunktion stellt die folgenden Arbeitskostenkarten bereit:

- FSM-Kostenkarte Aufgabenarbeit (abrechenbar)
- FSM-Kostenkarte Aufgabenarbeit OT (abrechenbar)
- FSM-Kostenkarte (Standard)

Systemadministratoren können mithilfe von Ratentypen zusätzliche Arbeitskostenkarten erstellen. Navigieren zu **Kosten** > **Kosten** > **Arbeitskostenkarten** und klicken Sie auf **Neu**.

Mehrere Ratentypen aktivieren

So aktivieren Sie für Field Service Management mehrere Ratentypen:

1. Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Administration** > **Zeitnachweisrichtlinien**.
2. Klicken Sie auf die gewünschte Stundennachweisrichtlinie. Standardmäßig verwendet das System die **Stundennachweisrichtlinie „Standard“**.
3. Aktivieren Sie das Feld **Mehrere Ratentypen zulassen**.
4. Wählen Sie einen **Standard-Ratentyp** aus. Der Standardwert für dieses Feld ist der Ratentyp **Standard**.
5. Aktivieren Sie das Feld **Zeitkarte bei Aktualisierung einer geplante Aufgabe automatisch erstellen**.
6. Aktivieren Sie das Feld **Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Für eine Aufgabe oder Aktivität gearbeitete Zeit manuell aufzeichnen

Außendienstmitarbeiter können die Zeit, die an einer Arbeitsauftragsaufgabe gearbeitet wurde, sowie die für andere Aktivitäten aufgewendete Zeit aufzeichnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Außendienstmitarbeiter können die aufgewendete Zeit direkt über eine Arbeitsauftragsaufgabe aufzeichnen, indem sie im Arbeitsauftragsaufgabenformular auf **Zeiterfassung** klicken. Außendienstmitarbeiter können die Zeit unabhängig vom Status der Arbeitsauftragsaufgabe aufzeichnen. Über die Liste „Arbeitszeit“ können Außendienstmitarbeiter auch die für andere Aktivitäten aufgewendete Zeit aufzeichnen, indem sie einen neuen Zeiterfassungsdatensatz erstellen, die Zeit erfassen und eine Kategorie auswählen.

Hinweis:
Falls mehrere Kostenkarten aktiviert sind, können Außendienstmitarbeiter Ratentypen auch auswählen, wenn sie Arbeitszeiteinträge erstellen.

Für jeden Kategorientyp und jede Arbeitsauftragsaufgabe wird eine Zeitkarte erstellt. Die Gesamtzahl von Stunden, die auf jeder Zeitkarte aufgezeichnet werden, wird dann im aktuellen Stundennachweis in der zugehörigen Liste **Zeitkarten** erfasst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. So zeichnen Sie die Zeit auf, die an einer Aufgabe oder Aktivität gearbeitet wurde:
   - Navigieren Sie zu einer Arbeitsauftragsaufgabe, und klicken Sie auf **Zeiterfassung**. Daraufhin wird ein Arbeitszeitformular geöffnet, in dem die Felder **Aufgabe** und **Benutzer** bereits ausgefüllt sind.
   - Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Meine Arbeitszeit** und klicken Sie auf **Neu**. Daraufhin wird ein Arbeitszeitformular geöffnet, in dem das Feld **Benutzer** bereits ausgefüllt ist.
2. Wählen Sie bei Bedarf im Feld **Aufgabe** eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Wählen Sie gegebenenfalls das **Arbeitsdatum** aus.
   Dieses Feld ist standardmäßig auf das aktuelle Datum festgelegt.
4. Wählen Sie für die Zeit, die aufgezeichnet wird, eine **Kategorie** aus.
5. Wählen Sie für die Zeit, die aufgezeichnet wird, einen **Ratentyp** aus.
   Wenn für Field Service Management mehrere Ratentypen aktiviert sind, können Außendienstmitarbeiter mehrere Ratentypen für die Zeit angeben, die für eine Aufgabe gearbeitet wurde.
6. Geben Sie die **Arbeitszeit** an.
7. Geben Sie im Feld **Kommentare** zusätzliche Informationen ein, und klicken Sie auf **Absenden.**
   Das Arbeitszeitformular wird gespeichert und der Arbeitszeitliste hinzugefügt. Wenn dies der erste Arbeitszeiteintrag für die ausgewählte Kategorie ist, wird eine Zeitkarte für diese Kategorie erstellt, und der Arbeitszeiteintrag wird der Karte hinzugefügt. Wenn für die Kategorie bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird der Zeiterfassungsdatensatz dieser Karte hinzugefügt.

Sie können eine Arbeitsauftragsaufgabe unterbrechen.

Zeichnen Sie eine Pause von einer Arbeitsauftragsaufgabe in der Anwendung Außendienst auf, wenn Sie aus irgendeinem Grund nicht in der Lage sind, die Arbeit fortzusetzen. Sie können die Arbeitsauftragsaufgabe wieder aufnehmen, wenn Sie wieder mit der Arbeit daran beginnen. Die tatsächliche Zeit, die Sie zum Erledigen der Aufgabe benötigt haben, auch wenn Sie in unterschiedlichen Intervallen gearbeitet haben, wird vom System automatisch nachverfolgt und berechnet.

Vorbereitungen

Der Systemadministrator kann die Eigenschaft *work.management.allow.auto.timecard* aktivieren, damit Zeitkarten automatisch erstellt werden, wenn Sie mit der Arbeit an einer Aufgabe beginnen. Die Daten der Zeitkarten werden in der Tabelle [metric_instance] gespeichert und von der *work.management.allow.auto.metric_cleanup* Systemeigenschaftgesteuert.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich im Status „In Arbeit“ befinden, damit der Timer pausiert werden kann.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Arbeitsauftragsaufgabe, die Sie unterbrechen möchten.
2. Klicken Sie auf **Arbeit pausieren**.
   Die Schaltfläche wechselt automatisch zu **Arbeit fortsetzen**.
3. Klicken Sie auf **Arbeit fortsetzen**, wenn Sie bereit sind, wieder an der Aktivität zu arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Jedes Mal, wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe unterbrechen oder wieder aufnehmen, wird der Zeitstempel im Aktivitätenstrom erfasst, und die tatsächliche Zeit, die Sie an der Aufgabe gearbeitet haben, wird automatisch berechnet. Ein Eintrag für die gearbeitete Zeit wird in der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** erstellt.

Für eine Aufgabe erfasste Zeit überprüfen

Außendienstmitarbeiter können die für Arbeitsauftragsaufgaben aufgezeichnete Zeit überprüfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die zugehörige Liste **Arbeitszeit** im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ zeigt die Zeiterfassungsdatensätze an, die für die Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wurden. Über diese zugehörige Liste können Außendienstmitarbeiter die aufgezeichnete Zeit überprüfen sowie Datensätze löschen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur gewünschten Arbeitsauftragsaufgabe.
2. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste **Arbeitszeit**.
   In dieser Liste werden die Zeiterfassungsdatensätze angezeigt, die für diese Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wurden.
3. Um einen Datensatz anzuzeigen, klicken Sie auf die **Kategorie**.

Arbeitszeiteinträge ändern oder löschen

Service Desk-Mitarbeiter können Arbeitszeiteinträge ändern und löschen, bevor ein Zeitnachweis genehmigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Ändern oder Löschen von Einträgen werden vorhandene Zeitkarten aktualisiert und ein aktualisierter Zeitnachweis generiert.

Hinweis:
Bearbeiten Sie Zeitkarten nicht manuell. Bearbeiten Sie stattdessen die ursprünglichen Zeiterfassungseinträge. Dadurch werden aktualisierte Zeitkarten und Stundennachweise generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeiterfassung** > **Meine Arbeitszeit**.
2. Wählen Sie den Arbeitszeiteintrag aus, den Sie ändern oder löschen möchten.
3. Ändern oder löschen Sie den Eintrag.
   - Um den Eintrag zu ändern, ändern Sie die gewünschten Felder, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
   - Um den Eintrag zu löschen, wählen Sie **Löschen**.

Stundennachweise überprüfen und absenden

Außendienstmitarbeiter können Stundennachweise überprüfen und zur Überprüfung und Genehmigung an Manager absenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Gesamtanzahl von Stunden, die für jede Kategorie gearbeitet wurden, wird in der Zeitkarte und im Stundennachweis aufgezeichnet. Im Stundennachweis können Sie die Gesamtanzahl an Stunden nach Tag und nach Kategorie anzeigen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Meine Zeitnachweise** > **Aktueller Zeitnachweis**.
2. Überprüfen Sie bei Bedarf die Zeitkarten, die dem Stundennachweis in der Liste **Zeitkarten** zugewiesen sind.
3. Klicken Sie auf **Stundennachweis einreichen**.
   Der Stundennachweis wird zur Genehmigung an den Manager übermittelt. Der Status des Stundennachweises wird von **Ausstehend** in **Abgesendet** geändert. Daraufhin ist das Formular schreibgeschützt.

Stundennachweise überprüfen und genehmigen

Manager können Zeitkarten und Stundennachweise für Außendienstmitarbeiter in ihren Zuweisungsgruppen überprüfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Zeitnachweise – Genehmigung ausstehend**.
2. Wählen Sie einen Stundennachweis aus.
3. Überprüfen Sie bei Bedarf die Zeitkarten, die diesem Stundennachweis in der zugehörigen Liste **Zeitkarten** zugewiesen sind.
4. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen.
   Wenn Kostenkarten für die Arbeitszeit anwendbar sind, werden Expense Lines als Bestandteil der Stundennachweise generiert. Benutzer mit der Rolle „financial_mgmt_user“ können diese Kostenpositionen anzeigen.

Field Service Management-SLAs

ServiceNow-SLAs erfassen den Servicelevel, der von Gruppen und Einzelpersonen erzielt wird.

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag erstellen, wird ihm je nach Priorität automatisch ein Service-Level-Management- Standardkonzept zugewiesen. Wenn Sie die Priorität des Arbeitsauftrags ändern, bricht das System die aktuelle SLA ab und wendet die für die neue Priorität geeignete SLA an. Der SLA-Timer wird weiter ausgeführt, auch wenn die Priorität geändert wird. Die drei Standard-SLAs, die für Arbeitsaufträge verwendet werden, sind:

Standard-SLAs

SLA	Beschreibung
WM – 5 Arbeitstage	Wird Arbeitsaufträgen mit Priorität 4 (niedrig) zugewiesen
WM – Nächster Arbeitstag	Wird Arbeitsaufträgen mit Priorität 3 (mittel) zugewiesen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-SLAs (Fortsetzung)

SLA	Beschreibung
WM – Selber Arbeitstag	Wird Arbeitsaufträgen mit Priorität 2 (hoch) oder 1 (kritisch) zugewiesen

Benutzer mit der Rolle wm_admin können SLAs erstellen und bearbeiten oder sie aus Arbeitsaufträgen löschen. Änderungen an einer Servicelevel-Vereinbarung werden in neuen Arbeitsaufträgen verwendet, wirken sich jedoch nicht auf vorhandene Arbeitsaufträge aus, die die SLA verwenden.

Hinweis:
Die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) gilt für den Arbeitsauftrag. Alle zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben müssen innerhalb des SLA-Zeitraums abgeschlossen sein, um die SLA zu erfüllen.

SLA-Details werden auf der Aufgabenkarte im Aufgabenbereich und im Kalender unter Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt . Die Zahl auf der Karte im Aufgabenbereich gibt die verbleibende Zeit an, bevor das SLA verletzt wird. Die horizontale Linie, die in der Kalenderansicht unter der Aufgabe angezeigt wird, ist eine Aufgabenleiste. Der Balken und die Zahl im Aufgabenbereich zeigen den Status des Aufgaben-SLA mit verschiedenen Farben basierend auf der folgenden SLA-Dauer an.

SLA-Dauer	Balkenfarbe
Unter 50 %	Grün
Zwischen 50% und 75%	Gelb
Zwischen 75 % und 100 %	Orange
Über 100 % (verletzt)	Rot
Angehalten	Grau

Zugehörige Informationen

Arbeitsauftrags-SLA verwalten

Verwenden Sie eine SLA-Karte

Sie können offene Arbeitsauftragsaufgaben und deren SLA-Status anzeigen.

Die SLA-Kartenansicht ermöglicht Benutzern mit der Rolle wm_admin oder wm_dispatcher oder einer Einsatzplaner-Kombinationsrolle, schnell offene Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen, die Gefahr laufen, gegen SLAs zu verstoßen.

Wenn die SLA-Karte angezeigt wird, wird die Ansicht auf den Standort des angemeldeten Benutzers aus dem Feld **Standort** im Benutzerdatensatz fokussiert. Die Symbolfarbe jeder Aufgabe gibt die Höhe des Werts **Verstrichener geschäftlicher Prozentsatz** der Servicelevel-Vereinbarung (SLA) an. Dies ist der Prozentsatz der SLA-Dauer, der im entsprechenden Geschäftskalender (sofern vorhanden) abgelaufen ist.

Beispielsweise beginnt ein Arbeitsauftrag mit einer Servicelevel-Vereinbarung (SLA) von 5 Geschäftstagen an einem Freitag. Am Dienstag erreicht der tatsächlich verstrichene Prozentsatz für die SLA 100 %. Allerdings erreicht die verstrichene Geschäftszeit erst am Donnerstag 100 %, da im Geschäftskalender angegeben ist, dass ein Geschäftstag einem Werktag von 8 bis 17 Uhr entspricht. Wenn am Donnerstag ein SLA-Verstoß eintritt, steigt der Prozentsatz der verstrichenen Geschäftszeit auch oberhalb von 100 % weiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

an, bis die Aufgabe abgeschlossen ist. Wenn kein Geschäftskalender verwendet wird, entspricht der Prozentsatz der verstrichenen Geschäftszeit dem tatsächlich verstrichenen Prozentsatz.

Greifen Sie auf eine SLA-Karte zu

Sie können auf die SLA-Karte zugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher oder Einsatzplaner-Kombinationsrolle

Prozedur

Um auf die SLA-Zuordnung zuzugreifen, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine SLA-Karte**.

Die Karte wird in dem geografischen Bereich geöffnet, der Arbeitsaufträge mit SLAs enthält, die Ihrer Einsatzplanungsgruppe zugewiesen sind.

Zugehörige Informationen

Einsatzplanungskarte wird verwendet

SLA-Kartensymbole

Symbole in der SLA-Karte und ihre Bedeutung

SLA-Kartensymbole

Symbol	Beschreibung
	Aktueller Standort des im Filter ausgewählten Außendienstmitarbeiters. Mit diesem Symbol gekennzeichnete Service Desk-Mitarbeiter sind pünktlich oder vor dem Zeitplan.
	Aktueller Standort eines Außendienstmitarbeiters, der weniger als 30 Minuten Verspätung hat.
	Aktueller Standort eines Außendienstmitarbeiters, der zwischen 30 und 60 Minuten Verspätung hat.
	Aktueller Standort eines Außendienstmitarbeiters, der mindestens eine Stunde Verspätung hat.
	Letzter bekannter Standort eines Außendienstmitarbeiters, der sich derzeit nicht im Zeitplan befindet oder an Aufgaben arbeitet.
	Aufgaben mit einer verstrichenen Geschäftszeit in Prozent von 0 bis weniger als 25.
	Aufgaben mit einer verstrichenen Geschäftszeit in Prozent von 25 bis weniger als 50.
	Aufgaben mit einer verstrichenen Geschäftszeit in Prozent von 50 bis weniger als 75.
	Aufgaben mit einem Prozentsatz der verstrichenen Geschäftszeit zwischen 75 und 100.
	Mehrere aktive Aufgaben mit SLAs, gruppiert nach Nähe.
	Mehrere Außendienstmitarbeiter, gruppiert nach Nähe.
	Summe der Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben mit SLAs, gruppiert nach Nähe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filtern Sie eine SLA-Zuordnung

Sie können die SLA-Karte filtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher oder Einsatzplaner-Kombinationsrolle

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Filter anzeigen**.

   Die folgenden Filter sind verfügbar:

   - **Datum**: Wählen Sie das Datum aus, das Sie durchsuchen möchten.
   - **Aktuellen Standort der Agents anzeigen**: Zeigt Außendienstmitarbeiter-Standorte auf der Karte an bzw. blendet sie aus. Standardmäßig werden alle Außendienstmitarbeiter angezeigt.
2. Wählen Sie die gewünschten Filter aus.
3. Klicken Sie auf **Filter anwenden**, um Ihre Änderungen auf die Karte anzuwenden.

Verwalten Sie eine Aufgabe mit einem SLA

So können Sie mit SLAs auf Aufgaben zugreifen und sie verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher oder Einsatzplaner-Kombinationsrolle

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Aufgabensymbol, um ein Popup-Fenster mit den folgenden SLA-Details anzuzeigen:

SLA-Details

Titel	Beschreibung
SLA	Name des SLA.
Verbleibende Zeit	Verbleibende Geschäftszeit für die Servicelevel-Vereinbarung (SLA).
Priorität	Aufgabenpriorität nach Nummer, wobei **1** die höchste und **5** die niedrigste ist.
Erforderliche Fähigkeiten	Fähigkeiten, die zum Ausführen der Arbeit erforderlich sind.
Teile erforderlich	Teile, die zum Ausführen der Arbeit erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Kartendetail

2. Klicken Sie auf den Link der Aufgabennummer, um den Datensatz in einem Popup-Fenster in der Karte anzuzeigen.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Aufgaben-SLAs** aus, um die SLA-Details anzuzeigen.
4. Die Liste enthält die folgenden SLA-Werte:

SLA-Werte

Titel	Beschreibung
SLA	Name des SLA. Klicken Sie auf diesen Link, um die SLA-Definition und ihren Zeitplan anzuzeigen.
Startzeit	Zeitpunkt, zu dem die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) gestartet wurde.
Stufe	Status dieser SLA, z. B. **In Bearbeitung**, **Abgeschlossen** oder **Verletzt**.
Verstrichene Geschäftszeit (Prozent)	Prozentsatz der Zeit, die für diese SLA im Geschäftskalender verstrichen ist. Wenn kein Geschäftskalender vorhanden ist, ist dieser Wert derselbe wie der tatsächlich verstrichene Prozentsatz.
Verbleibende Geschäftszeit	Verbleibende Zeit für diese SLA im Geschäftskalender. Wenn kein Geschäftskalender vorhanden ist, entspricht dieser Wert der tatsächlich verbleibenden Zeit.

Bestandsverwaltung in Außendienst-Management

Beschaffen Sie die Teile, die Sie zum Durchführen von Aufgaben benötigen.

Wenn ein Außendiensttechniker während der Arbeit ein Teil verwendet oder einen Service durchführt, kann er die Arbeit in die App Field Service Mobile eingeben. Verwendete Produkte und durchgeführte Services können Kunden basierend auf der entsprechenden Preisliste oder Berechtigung in Rechnung gestellt werden. Gebrauchte Produkte können von den Bestandsebenen in der Bestandsverwaltung für den Außendienst abgezogen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Qualifizierer, Einsatzplaner und Service Desk-Mitarbeiter können Teileanforderungen und Anforderungen erstellen und beziehen. Zuteiler können Transferaufträge erstellen und verwalten, und Service Desk-Mitarbeiter können außerdem Teile reservieren, auswählen und verwenden. Sie können nicht nur die Teile zum Abschließen der Aufgaben abrufen, sondern auch die folgenden Aktionen ausführen:

- Teile basierend auf Lagerhaltungsregeln übertragen
- Auf die Teile zugreifen, die Sie in Ihrem Bestand haben
- Teile von verfügbaren Standorten in Ihren Bestand verlegen

Zugehörige Informationen

Einrichtung der Bestands- und Assetverwaltung

Benötigte Teile

Nachdem alle Arbeitsauftragsaufgaben qualifiziert wurden und der übergeordnete Arbeitsauftragsstatus automatisch in **Qualifiziert** geändert wird, können Sie bei Bedarf weitere Informationen vom Qualifizierer anfordern und alle für die Aufgaben erforderlichen Teile beschaffen.

Wenn ein Arbeitsauftrag aus einer Arbeitsauftragsvorlage erstellt wurde, werden die Teileanforderungen automatisch der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt.

Die in diesem Thema enthaltenen Beispiele verdeutlichen die Verwendung von Teileanforderungen mit Arbeitsaufträgen. Teileanforderungen können jedoch mit jeder Service Management-Anwendung verwendet werden.

Zum Erstellen von Teileanforderungen und Beschaffen von Teilen aktivieren Sie die Konfigurationsoption **Teileanforderungen werden von Agenten benötigt** im Bildschirm „Außendienstkonfiguration“.

Um die erforderlichen Teile automatisch im Lager des Außendienstmitarbeiters zu reservieren, aktivieren Sie die Konfigurationsoption **Teile in Agent-Lager reservieren** auf dem Konfigurationsbildschirm von Außendienst.

Hinweis:
Die erforderlichen Teile müssen im persönlichen Lager des Außendienstmitarbeiters oder im Gruppenlager verfügbar sein, um sie für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu reservieren.

Teileanforderung erstellen

Erstellen Sie eine Teileanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_agent, wm_dispatcher, wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Teileanforderung erstellen, um ein Teil mit oder ohne Kontext einer Arbeitsauftragsaufgabe anzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine Liste von Arbeitsaufträgen zu.
   - Wenn Sie über die Rolle wm_admin verfügen, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
   - Wenn Sie die Rolle wm_agent innehaben, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**.
   - Wenn Sie über die Rolle wm_dispatcher verfügen, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Versandwarteschlange** > **.**
   - Wenn Sie über die Rolle wm_qualifier verfügen, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Auf Qualifizierung wartend** > **.**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine **Arbeitsauftragsaufgabe im**Status „ **Warten auf Qualifizierung**“, „ **Qualifiziert**“, „ **Zugewiesen** “ oder „In Bearbeitung“.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf Quelle.	Alle Aufgaben und Teileanforderungen werden auf der linken Seite aufgeführt. Zeigen Sie auf ein beliebiges Symbol für eine Aufgabe oder Teileanforderung, um weitere Informationen zu erhalten. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Arbeitsauftragsaufgabe, und wählen Sie **Teileanforderung erstellen** aus. Diese Methode ist nützlich, um mehrere Teile für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu beschaffen.
Klicken Sie in der zugehörigen Liste Teileanforderungen auf Neu.	Diese Methode ist nützlich, um ein einzelnes Teil für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu beschaffen.

5. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Felder im Formular für Teileanforderungen

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für die Teileanforderung.
Arbeitsauftragsaufgabe	Nummer, die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist.
Modell	Beschreibung des Modells für das Teil, das zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist.
Erforderlich bis Datum	Datum, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen. Das Datum wird basierend auf der erwarteten Reisestartzeit der Aufgabe automatisch eingetragen. Ändern Sie das Datum gegebenenfalls manuell.
Erforderliche Menge	Gesamtmenge, die zum Abschließen der Teileanforderung erforderlich ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn die gesamte Anzahl der erforderlichen Teile beschafft wurde.
Reservierte Menge	Gesamtmenge, die bereits beschafft wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bezogen	Indikator dafür, ob die erforderliche Menge für diese Teileanforderung reserviert und dessen Transfer von einem Lager in ein anderes angefordert wurde.
Geliefert	Indikator dafür, ob die Transferauftragspositionen unter dieser Teileanforderung geliefert wurden oder nicht.
Kurzbeschreibung	Inhalt des Felds **Kurzbeschreibung** aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag. Wenn der Arbeitsauftrag aus einer Incident-, Problem- oder Change-Anforderung erstellt wurde, wird die Kurzbeschreibung der Teileanforderung aus diesem Datensatz übernommen. Wenn der Arbeitsauftrag automatisch aus einem erstellt wurde, stammt die Kurzbeschreibung aus der Modellvorlage. Dieses Feld ist standardmäßig nicht sichtbar.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn das Teil nicht vorrätig ist, wird oben im Formular eine Meldung mit der Bezeichnung des Teils angezeigt.
7. Wenn eine andere Person als der Qualifizierer die Teileanforderung beschafft, erstellen Sie Transferauftragspositionen, transferieren Sie das Teil aus einem Lager zu einem Außendienstmitarbeiter, und klicken Sie auf **Qualifiziert**.

Hinweis:
Die Nummern für Teileanforderungsdatensätze beginnen mit dem Präfix **SOPR**, und die Datensätze werden in der Tabelle [sm_part_requirement] in der Anwendung Service Order Management gespeichert. In früheren Releases erstellte Teileanforderungen beginnen mit dem Präfix **WOPR**.

Teileanforderung kopieren

Kopieren Sie eine Teileanforderung, um schnell eine andere, ähnliche Teileanforderung zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die nicht den Status **Geschlossen** oder **Storniert** aufweist.
4. Klicken Sie auf **Beschaffen**.
5. Klicken Sie in der Liste „Arbeitsauftrag beschaffen“ mit der rechten Maustaste auf eine Arbeitsauftrags-Teilenummer, und wählen Sie **Teileanforderung kopieren** aus.

   Diese Aktion kopiert die Teileanforderungsinformationen in die Zwischenablage.
6. Klicken Sie in der Liste „Arbeitsauftrag beschaffen“ mit der rechten Maustaste auf eine Arbeitsauftrags-Teilenummer, und wählen Sie **Teileanforderung einfügen** aus.

Teileanforderung löschen

Löschen Sie eine Teileanforderung aus einer Arbeitsauftragsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die nicht den Status **Geschlossen** oder **Storniert** aufweist.
4. Klicken Sie auf **Beschaffen**.

   Die Liste „Arbeitsauftrag beschaffen“ wird angezeigt und zeigt die Teileanforderungsdatensätze in einer Baumstruktur an.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Teileanforderungsnummer, und wählen Sie im Kontextmenü **Teileanforderung löschen** aus.

   Das System löscht die Teileanforderung, ohne eine Bestätigungsmeldung anzuzeigen.

Teile beschaffen

Bei der Beschaffung eines Teils handelt es sich um den Prozess der Reservierung und Beschaffung eines Asset, das in einem Teileanforderungsdatensatz beschrieben wird, entweder durch Bestellung von einem Lieferanten oder Transfer von einem Lager in ein anderes.

Benutzer, die Arbeitsaufträge erstellen können, können Teileanforderungen erstellen, indem Sie Arbeitsauftragsvorlagen verwenden oder die Verfahren auf dieser Seite manuell verwenden. Außendienstmitarbeiter, Qualifizierer und Einsatzplaner, einschließlich Benutzer mit Kombinationsrollen, können eine Teileanforderung erstellen und Teile beschaffen.

- Ein Qualifizierer bestimmt, ob Teile zum Ausführen von Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich sind.
- Ein Einsatzplaner beschafft die Teileanforderungen und erstellt Transferauftragspositionen.
- Ein Einsatzplaner oder Außendienstmitarbeiter verlagert die Teile mithilfe des Transferprozesses.
- Ein Außendienstmitarbeiter akzeptiert die Zustellung der Teile und erfasst die Teilenutzung.

Teileanforderungen müssen einer Arbeitsauftragsaufgabe zugeordnet sein. Nachdem Teile identifiziert wurden, wird ein Transferauftrag erstellt, um Teile aus dem Lager, in dem sie sich befinden, in ein anderes Lager oder direkt zu einem Außendienstmitarbeiter zu transportieren. Außendienstmitarbeiter können basierend auf ihren Fähigkeiten und der Verfügbarkeit von Teilen in ihrem persönlichen Lager ausgewählt werden. Eine Arbeitsauftragsaufgabe kann mehrere Teileanforderungen und mehrere Transferaufträge besitzen.

- In einer Arbeitsauftragsaufgabe können mehrere Teileanforderungen unterschiedliche Elemente erfordern, die alle in einem Lager gefunden werden können. Ein Transferauftrag kann die Teileanforderungen erfüllen. Der Transferauftrag besitzt mehrere Transferauftragspositionen, die jeweils einen anderen Artikel basierend auf den Teileanforderungen angeben.
- Wenn ein Lager alle erforderlichen Artikel enthält, kann eine einzelne Transferauftragsposition den Auftrag erfüllen, wenn Verbrauchsgüter verschoben werden. Wenn Gebrauchsgüter verschoben werden, muss möglicherweise mindestens eine Transferauftragsposition erstellt werden. (Weitere Informationen zu Verbrauchs- und Gebrauchsgütern finden Sie unter Assets verwalten .)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein einzelnes Lager nicht alle Artikel enthält, die für eine Teileanforderung benötigt werden, erstellen Sie eine zusätzliche Transferauftragsposition für ein anderes Lager. Da die neue Transferauftragsposition ein anderes Lager angibt, wird automatisch ein separater Transferauftrag erstellt. Eine Teileanforderung wird dann durch zwei getrennte Transferaufträge an zwei verschiedene Lager erfüllt.

Wenn ein Techniker/Service Desk-Mitarbeiter an einer Aufgabe arbeitet und ein Teil benötigt, sollte er in der Lage sein, das Teil, sofern verfügbar, aus einem persönlichen Lager zu verwenden, ohne den Beschaffungsprozess zu durchlaufen.

Bei vereinfachter Teilebeschaffung werden die Teileanforderungen immer dann, wenn einem Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe zugewiesen wird, automatisch aus dem bevorzugten Lager bezogen, ohne den Beschaffungsprozess zu durchlaufen. Wenn ein Teil im bevorzugten Lager nicht verfügbar ist, können Mitarbeiter manuell aus den Zuweisungsgruppen oder Lagern beziehen.

Vereinfachte Teilebeschaffung

Bei der vereinfachten Teilebeschaffung kann ein Außendienstmitarbeiter eine Teileanforderung erstellen und ein Teil aus seinem persönlichen Lager verwenden, ohne den Beschaffungsprozess durchlaufen zu müssen. Dies ist hilfreich für Außendienstmitarbeiter, die bereits an Aufgaben arbeiten und Zugriff auf die erforderlichen Teile haben.
Um die vereinfachte Teilebeschaffung zu verwenden, klicken Sie im Formular für Arbeitsauftragsaufgaben in der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ auf die Schaltfläche **Asset verwenden**.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie die Asset-Nutzung an

Teil beschaffen und einem Außendienstmitarbeiter zuweisen

Die Option zur Beschaffung von Arbeitsaufträgen ist nützlich, wenn Sie Außendienstmitarbeitern, die bereits über die erforderlichen Teile in ihrem Lager verfügen, einen Arbeitsauftrag zuweisen möchten oder wenn Sie den Auftrag einem bestimmten Außendienstmitarbeiter zuweisen möchten, der sich um die Beschaffung der Teile kümmert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Beschaffungsoption zeigt die vollständige Liste der Aufgaben und Teileanforderungen an, die für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe zu erfüllen sind. Für jede Aufgabe werden die Außendienstmitarbeiter und Lager aufgeführt, die über die erforderlichen Teile verfügen. Außerdem werden die für jede Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten und Teile angezeigt. Wählen Sie einen Außendienstmitarbeiter aus, um anzuzeigen, ob er über die für die Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten und Teile verfügt. Die Zeiträume, in denen der Außendienstmitarbeiter im Arbeitsauftragsfenster verfügbar ist, werden angezeigt, damit Sie die Arbeit für die Aufgabe effizient planen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die nicht den Status **Geschlossen** oder **Storniert** aufweist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Quelle**.
5. Klicken Sie in der Liste „Arbeitsauftrag beschaffen“ auf eine Arbeitsauftragsaufgabe.

   Das Feld **Agent** unter **Information zu Agent** wird automatisch basierend auf den in der Arbeitsauftragsaufgabe angegebenen Informationen gefüllt.

6. Um einen anderen Service Desk-Mitarbeiter anzugeben, klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ).

   Es stehen nur Außendienstmitarbeiter zur Auswahl, die die Kriterien in der Arbeitsauftragsaufgabe erfüllen. Das System füllt die Felder **Fähigkeiten** und **Teile** automatisch auf Grundlage des angegebenen Außendienstmitarbeiters. Wenn neben einem Teil das Symbol „ “) angezeigt wird, hat der angegebene Service Desk-Mitarbeiter das Teil entweder nicht oder er verfügt nicht über genügend Einheiten des Teils, um die Aufgabe abzuschließen.

7. Zeigen Sie auf das Symbol, um Informationen darüber zu erhalten, wie viele Einheiten des Teils benötigt werden und wie viele Einheiten der Außendienstmitarbeiter in seinem Lager hat.
8. Um Außendienstmitarbeiter zu filtern und Teile zu reservieren, klicken Sie auf den Pfeil neben **Information zu Agent**, um den Abschnitt zu erweitern.

   - Um Außendienstmitarbeiter zu filtern, wählen Sie die Fähigkeiten und Teileoptionen aus.
   - Wählen Sie **Teile in Agent-Lager reservieren** aus, um Teile im Lager des angegebenen Außendienstmitarbeiters zu reservieren. Dadurch werden die bereits vorhandenen Teile automatisch beschafft.

9. Wählen Sie im Feld **Datum** das Datum aus, an dem die Arbeit ausgeführt werden soll.

   Wenn der Außendienstmitarbeiter am angegebenen Datum verfügbar ist, wird die Schaltfläche **Zuweisen** im Feld **Zeitplan** angezeigt.

10. Bei Bedarf können Sie die Felder **Geplanter Start** und **Geplantes Ende** im Abschnitt **Aufgabeninformationen** aktualisieren.

    - Wenn Sie die Felder **Geplanter Start** und **Geplantes Ende** im Abschnitt **Teileanforderungen** oben auf dem Bildschirm ändern, werden auch die entsprechenden Felder unter **Aufgabeninformation** geändert. Wenn Sie Änderungen an den Feldern im Abschnitt **Aufgabeninformation** vornehmen, werden die entsprechenden Felder im Abschnitt „Teileanforderungen“ nicht geändert.
    - Alle Änderungen an den Feldern **Geschätzte Reisedauer**, **Geschätzte Arbeitsdauer** oder **Geplante Startzeit** im Aufgabenformular werden automatisch unter **Aufgabeninformation** angezeigt.

11. Klicken Sie auf **Zuweisen**.
12. Um Ihre Änderungen an den Außendienstmitarbeiter-Informationen zurückzusetzen, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

    Sie können **Aktualisieren** nicht verwenden, nachdem Sie den Datensatz gespeichert haben.

13. Klicken Sie auf **Speichern**.

    Der Außendienstmitarbeiter wird erst zugewiesen, wenn Sie den Datensatz speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

14. Sie können sich alle Teile beschaffen, die der angegebene Außendienstmitarbeiter noch nicht reserviert hat. Wählen Sie im linken Bereich ein Teil in der Liste der Teileanforderungen unter der Aufgabe aus.
15. Klicken Sie auf **Teil beschaffen**, und schließen Sie den Transferauftrag ab.

Teile für Arbeitsauftragsaufgaben beziehen

Beziehen Sie Teile aus Ihren bevorzugten Lagern oder Zuweisungsgruppen, um sicherzustellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben umgehend abgeschlossen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Teile für die Arbeitsauftragsaufgabe entweder manuell oder automatisch beziehen.

- Automatischer Prozess: Wenn die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird, der die erforderlichen Teile in seinem bevorzugten Lager hat, werden die Teileanforderungen automatisch und ohne manuelles Eingreifen erfüllt.
- Manueller Prozess: Falls ein erforderliches Teil im bevorzugten Lager nicht verfügbar ist, können Sie als Service Desk-Mitarbeiter es manuell aus Zuweisungsgruppen oder anderen Lagern beziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsauftragsaufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.

   Hinweis:
   Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Status **„Zugewiesen“**. Wenn eine Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird, werden die Teileanforderungen automatisch aus dem bevorzugten Lager bezogen, sofern dort die Teile vorhanden sind. Wenn ein Teil im bevorzugten Lager nicht verfügbar ist, können Mitarbeiter manuell aus den Zuweisungsgruppen oder Lagern beziehen.

3. Auf der Registerkarte **Teileanforderungen** können Sie eine Liste der erforderlichen Teile für die Aufgabe anzeigen.
4. Um Teile manuell zu beschaffen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie die Teileanforderung und dann die Teile aus, die Sie manuell beziehen möchten. Auf der Teileanforderungsseite werden alle relevanten Details angezeigt.

   b. Wählen Sie **Quellenteil aus**.

   c. Wählen Sie die entsprechende Option basierend auf den gewünschten Beschaffungskriterien aus.

   d. Wählen Sie **Absenden**.

5. Wählen Sie **Quellenteil** aus, und schließen Sie den Transferauftrag ab. Die Transferauftrags-Position wird erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Transferaufträge abschließen: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter Teile aus anderen Lagern oder Zuweisungsgruppen bezieht, wird automatisch eine Transferauftrags-Position erstellt. Sie können dann den Transferauftrag abschließen, um sicherzustellen, dass die Teile an den vorgesehenen Ort transportiert werden.

Asset abholen

Außendienstmitarbeiter können eine konsolidierte Liste (gruppiert nach Lager) aller Assets anzeigen, die darauf warten, abgeholt zu werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Außendienstmitarbeiter können die Assets physisch abholen und sie dann als geliefert erfassen. Die Liste enthält Transferauftragspositionen in der Phase Empfangen oder Unterwegs mit einer Arbeitsauftragsaufgabe, die die folgenden Kriterien erfüllt:

- Dem Außendienstmitarbeiter zugewiesen
- Weist Status Akzeptiert oder In Bearbeitung auf

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Abholen/Abgeben** > **Meine Abholliste**.

   Die Liste **Transferauftrags-Positionen** wird in der Ansicht **PickUpList** angezeigt.

2. **Wahlweise:** Klicken Sie auf Text in einer beliebigen Spalte, um weitere Informationen über den Transferauftrag, die Transferauftragsposition oder das Asset zu erhalten.
3. Nachdem Sie die Artikel physisch ausgewählt haben, aktivieren Sie ein Kontrollkästchen neben der Transferauftragspalte, wechseln zur Auswahlliste **Aktionen** und wählen **Liefern** aus.

Transferaufträge verwalten

Verwenden Sie einen Transferauftrag, um notwendige Teile zwischen den Lagern des Unternehmens oder an einen Ort zu bewegen, an dem ein Außendienstmitarbeiter sie empfangen kann.

Der Transferauftrag definiert Lieferdaten, die Lager, die am Transfer beteiligt sind, und den allgemeinen Status des Auftrags. Ein Transferauftrag enthält mindestens eine Auftragsposition, die den Transfer mehrerer Teile oder Assets in einem Transferauftrag ermöglichen. Eine Transferauftragsposition beschreibt das Teil, die erforderliche Menge und den Status des Teils im Transferprozess.

Das System erstellt einen Transferauftrag automatisch, wenn Sie eine Transferauftragsposition erstellen. Sie können einem Transferauftrag zusätzliche Transferauftragspositionen hinzufügen, solange sich der Transferauftrag in der Phase **Entwurf** befindet. Wenn eine der Transferauftragspositionen in die nächsten Phase versetzt wird, ändert sich auch die Phase des Transferauftrags entsprechend, und es können keine zusätzlichen Transferauftragspositionen mehr im Auftrag akzeptiert werden.

Verbrauchs- und Gebrauchsmodelle

Im Transferprozess gibt es geringfügige Unterschiede zwischen Verbrauchs- und Gebrauchsgütern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbrauchsgüter-Assets wie Computertastaturen werden in Transferaufträgen nicht einzeln verfolgt. Gebrauchsgüter-Assets wie Netzwerkrouter sind Configuration Items, die in Transferaufträgen einzeln verfolgt werden.

Verbrauchsgütermodelle

Wenn das transferierte Modell ein Verbrauchsgut ist, können alle Artikel gleichzeitig bestellt werden, wenn Sie in einer einzelnen Transferauftragsposition eine **Angeforderte Menge** angeben. Nachdem die Menge angegeben wurde, ermittelt das System, ob das ausgewählte Lager über eine ausreichende Menge verfügt, um die Teileanforderung zu erfüllen. Wenn das Lager nicht die gesamte Teileanforderung erfüllen kann, gibt das System die im Lager verfügbare Menge automatisch ein. Wenn die Anforderung beispielsweise für 25 Tastaturen gilt und das ausgewählte Lager nur 10 Tastaturen enthält, wird die verfügbare Menge von 10 hinzugefügt. Der Benutzer muss manuell eine weitere Transferauftragsposition erstellen, um die restlichen 15 Tastaturen aus einem anderen Lager zu beziehen.

Gebrauchsgutmodelle

Wenn das Modell, das übertragen wird, ein Gebrauchsgut-Asset ist, erstellen Sie eine Transferauftragsposition pro Asset. Das System erstellt so viele Transferauftragspositionen wie für die erforderliche Menge benötigt werden. Dieser Ansatz wird verwendet, damit für jedes Configuration Item Status und Lagerstandort unabhängig geändert werden können. Wenn beispielsweise in der Teileanforderung zwei Canon i960-Fotodrucker angegeben sind und Drucker als Configuration Items verwaltet werden, generiert das System zwei Transferauftragspositionen – eine pro Configuration Item. Nachdem der Außendienstmitarbeiter das Teil empfangen hat (Elementstatus wird in **Auf Lager** und Teilstatus in **Reserviert** geändert) und es verwendet, wird das Asset als **In Gebrauch** durch die Person aufgeführt, die den Arbeitsauftrag erstellt hat.

Transferauftrag erstellen

Erstellen Sie einen Transferauftrag, mit dem die erforderlichen Teile oder Assets in das gewünschte Lager oder an den gewünschten Außendienstmitarbeiter-Standort transferiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Teileanforderungen** auf eine **Zahl**.
5. Klicken Sie auf **Teil beschaffen**.
   Das System vervollständigt das Feld **Modell** automatisch mit Informationen aus der Teileanforderung. Sie können ein anderes Modell auswählen, das aber ein Ersatz für das angeforderte Modell sein muss.

   Wenn Sie auf das Referenz-Suchsymbol ( ) neben dem Feld **Modell** klicken, werden nur das ausgewählte Modell und alle Ersatzmodelle, die auf Lager sind, aufgelistet.
6. Wählen Sie unter **Aus Lager** ein Ausgangslager aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In der Liste sind nur Lager enthalten, in denen das angegebene Modell verfügbar ist. Wenn keine Lager aufgeführt sind, ist das Teil nicht vorrätig.
- Das Feld **Aus Lager** wird nur dann automatisch mit einem Standard-Lagerstandort ausgefüllt, wenn das Teil im persönlichen Lager des Außendienstmitarbeiters oder im Lager der Zuweisungsgruppe verfügbar ist. Sie können bei Bedarf einen anderen Lagerstandort angeben.

7. Wählen Sie ein **An Lager** aus.

   - Das Feld **An Lager** wird automatisch mit einem standardmäßigen Lagerstandort ausgefüllt. Sie können bei Bedarf einen anderen Lagerstandort angeben.
   - Um die Artikel direkt an einen Außendienstmitarbeiter zu liefern und die Phase **Empfangen** zu überspringen, wählen Sie ein persönliches Lager als Ziel aus. Wenn der Arbeitsauftragsaufgabe kein Außendienstmitarbeiter zugewiesen ist, verbleibt die Transferauftragsposition solange in der Phase **Empfangen**, bis ein Mitarbeiter zugewiesen wurde.
   - Um ein Teil ohne Transfer zu verwenden, wählen Sie dasselbe nichtpersönliche Lager als Quell- und Ziellager aus. Mit dieser Aktion wird der Transferauftrag direkt in die Phase **Empfangen** verschoben, und Asset-Status und Substatus werden auf **Auf Lager – Ausstehende Übertragung** gesetzt.

   Hinweis:
   Ein Fehler tritt auf, wenn für das Quell- und das Ziellager dasselbe persönliche Lager ausgewählt ist. In diesem Fall wird die Transferauftragsposition automatisch in die Phase **Geliefert** verschoben, auch wenn der Arbeitsauftragsaufgabe kein Außendienstmitarbeiter zugewiesen ist.

8. Geben Sie die **Angeforderte Menge** an.

   Wenn das erste von Ihnen ausgewählte Lager keine ausreichende Menge enthält, wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5, bis die gesamte erforderliche Menge bestellt ist. Bei der Bestellung aus Lagern wird die Zahl im Feld **Reservierte Menge** automatisch aktualisiert. Wenn die Zahlen in den Feldern **Reservierte Menge** und **Angeforderte Menge** im Teileanforderungsformular übereinstimmen, wird das Kontrollkästchen **Bezogen** aktiviert. Nachdem eine Transferauftragsposition aus der Teileanforderung angefordert wurde, können Sie die Teileanforderung nicht ändern.

9. Wählen Sie eine **Liefermethode** aus.

   Qualifizierer, Einsatzplaner, Außendienstmitarbeiter und Benutzer mit kombinierten Rollen können eine Liefermethode für Teile angeben, während sich ein Transferauftrag in der Phase **Entwurf** befindet. Folgende Zustellungsoptionen sind möglich:

   - **Standard**
   - **Über Nacht**
   - **Kurier**
   - **Abholung durch Mitarbeiter**

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Assets durch Transferprozess führen

Verwenden Sie Aufgaben für Transferauftragspositionen, um Assets über den Versand- oder Abgabetransferprozess zu verschieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es werden Aufgaben für Transferauftragspositionen erstellt, um Transferauftragspositionen von einer Phase in die nächste zu verschieben. Einer Transferauftragsposition ist anfänglich eine Aufgabe zugeordnet, mit der die Erfüllung abgeschlossen wird. Wenn Sie eine Asset-Anforderung erfüllen und die Aufgabe schließen, werden automatisch zwei Aufgaben für die Transferauftragsposition erstellt, eine zur Vorbereitung des Versands und eine zur Abgabe des Assets.

Durch das Schließen einer Transferauftragsposition wird die Aufgabe abgeschlossen, die Aufgabe der Transferauftragsposition in die nächste Phase verschoben und die nächste Aufgabe im Prozess erstellt, bis Sie alle Aufgaben abgeschlossen haben, die zum Abschließen der Transferauftragsposition erforderlich sind. Weitere Informationen zu den Transferphasen finden Sie unter Transferauftrags-Positionen – Phasen .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Beschaffung** > **Beschaffungs-Transferaufträge**.
2. Wählen Sie einen Transferauftrag aus, um das Asset zu transferieren.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Transferauftragsposition** eine Transferauftragsposition aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aufgaben für Transferauftrags-Positionen** eine Aufgabe für Transferauftragspositionen aus, die zur Erfüllung bereit ist.
   Berechtigte Aufgaben haben den Kurzbeschreibungstext „Bereit für Erfüllung“ und den Status „Offen“.
5. Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**, um die Erfüllung abzuschließen, und starten Sie den Transferprozess für das Asset.
   Die Aufgabe der Transferauftragsposition, die zur Erfüllung bereit war, wechselt in den Status „Geschlossen – vollständig“.

   Das System erstellt automatisch zwei neue Aufgaben für die Transferauftragsposition:
   - Die Kurzbeschreibung für die Aufgabe der Transferauftragsposition zur Vorbereitung auf den Versand lautet „Für Versand vorbereiten“, und der Status ist „Offen“.
   - Die Kurzbeschreibung für die Aufgabe der Transferauftragsposition für die Abgabe lautet „Empfangen“, und der Status ist „Offen“.
6. Führen Sie die Abgabe oder die Vorbereitung auf den Versand durch.

Transferaufträge zusammenführen

Nachdem Sie einen neuen Transferauftrag abgesendet haben, prüft das System alle vorhandenen Transferaufträge, die an die aktuelle Arbeitsauftragsaufgabe angehängt sind, um festzustellen, ob der neue Transferauftrag mit einem der vorhandenen Aufträge zusammengeführt werden kann.

Das System verwendet die folgenden Kriterien, um Transferaufträgen zusammenzuführen:

- Aus der Anwendung Außendienst-Management erstellt. (Konfigurieren Sie den Transferauftragsdatensatz, um das Feld **Typ** hinzuzufügen.)
- In der Phase **Entwurf**.
- Dasselbe Ausgangslager (**Aus Lager**).
- Dasselbe **Ziel-Lager**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein vorhandener Transferauftrag diesen Kriterien entspricht, wird die neue Transferauftragsposition unter dem vorhandenen Transferauftrag platziert. Wenn kein vorhandener Transferauftrag diesen Kriterien entspricht, wird ein neuer Transferauftrag mit der Transferauftragsposition erstellt. Es wird empfohlen, den Transferauftrag anzuzeigen und zu prüfen, ob alle Informationen korrekt sind. Stellen Sie beispielsweise sicher, dass der Wert im Feld **Lieferdatum** im Transferauftrag für den Wert im Feld **Erforderlich nach Datum** in der Teileanforderung geeignet ist. In der Anwendung Außendienst-Management erstellte Transferaufträge werden nicht mit Transferaufträgen zusammengeführt oder kombiniert, die in einer anderen Anwendung (z. B. Procurement) erstellt wurden.

Wenn alle Transferauftragspositionen unter einer Teileanforderung an das persönliche Lager des zugewiesenen Agent geliefert wurden, wird die Teileanforderung als **Geliefert** gekennzeichnet. Wenn sowohl Verbrauchsgut- als auch Gebrauchsgut-Assets geliefert werden, wird ihr **Status** in **Auf Lager** und ihr **Substatus** zu **Reserviert** (in Asset-Verwaltung) geändert.

Abgabelisten verwenden

Außendienstmitarbeiter verwenden Abgabelisten zur Rückgabe von Artikeln in ihrem persönlichen Lager.

Möglicherweise muss ein Artikel zurückgegeben werden, da er defekt ist oder zum Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe nicht benötigt wird. Außendienstmitarbeiter können eine Abgabeliste von Artikeln erstellen, um die Artikel mithilfe eines Transferauftrags an ein anderes Lager zu senden. Außendienstmitarbeiter haben auch die Möglichkeit, Artikel physisch in einem Lager abzugeben und die Abgabe in der Anwendung Field Service Management zu vermerken.

Ein Asset muss die folgenden Kriterien erfüllen, um zur Abgabeliste eines Außendienstmitarbeiters hinzugefügt zu werden:

- Es befindet sich im persönlichen Lager des Außendienstmitarbeiters.
- Das Kontrollkästchen **Abgabe** im Transferauftragsdatensatz aktiviert.
- Eine der folgenden Möglichkeiten:
  - Der Substatus lautet **Defekt**.
  - Das Asset wurde nicht verwendet, und der Status der Arbeitsauftragsaufgabe lautet **Abgeschlossen**.

Abgabeliste erstellen

Außendienstmitarbeiter können jederzeit eine Abgabeliste von Assets erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispielsweise kann der Außendienstmitarbeiter mehrere Assets haben, die beim Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe entfernt wurden und in ein anderes Lager zurückgegeben werden müssen.

Nach dem Erstellen einer Abgabeliste gibt es zwei Möglichkeiten zum Hinzufügen von Artikeln zu dieser Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie die Schaltfläche **Defekt hinzufügen**, um Artikel hinzuzufügen, die sich in Ihrem persönlichen Lager mit dem Substatus **Defekt** befinden. Weitere Informationen zu defekten Artikeln finden Sie unter Asset-Nutzung aufzeichnen.
- Erstellen Sie eine Transferauftragsposition für einen Artikel in dem persönlichen Lager.

  Der Artikel darf nicht den Substatus **Reserviert** oder **Defekt** aufweisen und kann nicht bereits in einer anderen Abgabeliste enthalten sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Abholen/Abgeben** > **Abgabeliste erstellen**.
2. Wählen Sie ein **An Lager** aus.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Führen Sie eine oder beide der folgenden Aktionen aus:

   - Klicken Sie auf **Defekt hinzufügen**, um alle defekten Artikel in Ihrem persönlichen Lager der Abgabeliste hinzuzufügen.
   - Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Transferauftrags-Positionen** auf **Neu**, wählen Sie ein **Modell** aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

     Es stehen nur Artikel im persönlichen Lager eines Außendienstmitarbeiters zur Auswahl, die nicht reserviert, nicht defekt und nicht in einer anderen Abgabeliste enthalten sind.

Abgabeliste anzeigen

Außendienstmitarbeiter können eine konsolidierte Liste, gruppiert nach Lager, mit allen Artikeln anzeigen, die von allen Außendienstmitarbeitern der Abgabeliste hinzugefügt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Abholen/Abgeben** > **Alle Abgabelisten**.
2. Erweitern Sie eine Gruppe, indem Sie auf den Pfeil neben dem Gruppennamen klicken.

Asset übergeben

Außendienstmitarbeiter können Assets physisch in einem Lager abgeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein abgegebenes Element nicht verwendet wurde, wird es automatisch in den Status**Auf Lager – Verfügbar** versetzt. Wenn ein abgegebener Artikel defekt ist, wird ihm automatisch der Status **Auf Lager – Defekt** zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Abholen/Abgeben** > **Meine Abgabeliste**.

   Die Liste **Transferauftrags-Positionen** wird in der Ansicht **DropOffList** angezeigt.

2. **Wahlweise:** Klicken Sie auf Text in einer beliebigen Spalte, um weitere Informationen zu erhalten, z. B. zum Transferauftrag oder zu den Lagern.
3. Nachdem Sie die Artikel physisch abgegeben haben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Artikel, wechseln zur Auswahlliste **Aktionen** und wählen **Abgabe** aus.

Arbeitsauftragsaufgaben über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal verwalten

Verwenden Sie die Kundenerfahrung von Außendienst-Management, um Ihren Kunden per E-Mail und SMS Benachrichtigungen zu senden, z. B. den Status ihrer Arbeitsaufträge, den aktuellen Standort des Service Desk-Mitarbeiters und Feedback zu geben.

Zugehörige Informationen

Außendienst-Management Kunden-Experience konfigurieren

Zeigen Sie Kommentare zu Arbeitsauftragsaufgaben aus dem Kunden- oder Verbraucherserviceportal an, und fügen Sie sie hinzu

Zeigen Sie Detailinformationen zu Arbeitsaufträgen und zugehörigen Aufgaben im Kunden- oder Verbraucherserviceportal an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer und sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kunden können Arbeitsaufträge und zugehörige Arbeitsauftragsaufgaben ihres eigenen oder zugehöriger Accounts anzeigen. Sie können auch Kommentare zu Arbeitsaufträgen und Aufgaben hinzufügen, die sich nicht im Status „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ befinden.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kundenservice- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken **Support** > **Arbeitsaufträge** im Portalheader.
3. Klicken Sie in der Liste der mit Ihrem Account verbundenen Arbeitsaufträge auf eine Arbeitsauftragsnummer, um die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, um weitere Informationen darüber anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Geben Sie eine Nachricht an den Service Desk-Mitarbeiter ein, und klicken Sie auf **Senden**. Ihre Nachricht wird Teil der Konversation der Arbeitsauftragsaufgabe und wird als zusätzlicher Kommentar angezeigt. Alle Antworten von Service Desk-Mitarbeitern auf Ihre Nachrichten werden auch in die Konversation einbezogen.

Hinweis:
Eine Arbeitsnotiz kann nur von Service Desk-Mitarbeitern gesehen werden, aber sowohl Service Desk-Mitarbeiter als auch Kunden können zusätzliche Kommentare sehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfolgen Sie den aktuellen Standort von Außendienstmitarbeitern

Zeigen Sie den aktuellen Standort von Service Desk-Mitarbeitern an, um ihre geschätzte Ankunftszeit nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer und sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kundenservice- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken **Support** > **Arbeitsaufträge** im Portalheader, um eine Liste der mit Ihrem Account verbundenen Arbeitsaufträge anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf eine Arbeitsauftragsnummer, um die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.
4. Um den aktuellen Standort eines Mitarbeiters im Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe zu verfolgen, klicken Sie auf die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
   Die Karte wird automatisch aktualisiert, um den letzten Standort eines Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen.

Verfolgen Sie den aktuellen Standort von Service Desk-Mitarbeitern aus E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen

Verfolgen Sie den aktuellen Standort von Service Desk-Mitarbeitern und ihre geschätzte Ankunftszeit per E-Mail oder SMS-Benachrichtigungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer und sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Per E-Mail oder SMS-Benachrichtigung wird ein Link gesendet, um den aktuellen Standort von Service Desk-Mitarbeitern und ihre geschätzte Ankunftszeit zu verfolgen. Eine E-Mail- oder SMS-Benachrichtigung für nachverfolgende Service Desk-Mitarbeiter enthält Informationen zur Arbeitsaufgabe, z. B. die Aufgabennummer, Informationen über den Service Desk-Mitarbeiter, der zur Ausführung der Aufgabe kommt, die geschätzte Ankunftszeit und einen Link, mit dem Sie den Service Desk-Mitarbeiter nachverfolgen können.

Prozedur

1. Öffnen Sie die SMS- oder E-Mail-Benachrichtigung.
2. Wählen Sie den Link in der Benachrichtigung aus, um den Service Desk-Mitarbeiter nachzuverfolgen.
3. Wenn die Anmeldeseite für das Kunden- oder Verbraucherserviceportal angezeigt wird, melden Sie sich an.

Ergebnisse
Die Zuordnung zur Nachverfolgung des Mitarbeiters für den zugehörigen Arbeitsauftrag wird geöffnet, damit Sie den Mitarbeiter nachverfolgen können.

Feedback von Service Desk-Mitarbeitern wird gesammelt

Verwenden Sie „Außendiensttechniker – Feedback“, um Feedback in Bezug auf Außendienstmitarbeiter von Kunden zu sammeln, indem Sie einen Umfragelink per E-Mail und SMS senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Mitarbeiter die Arbeitsauftragsaufgabe als abgeschlossen markiert, erhält der Kunde per E-Mail und SMS einen Umfragelink, um Feedback zu geben. Kunden können Feedback zu einem Außendienstmitarbeiter geben, indem sie den Mitarbeiter bewerten und ihre Kommentare veröffentlichen.

Das System berechnet die durchschnittliche Bewertung eines Mitarbeiters und speichert sie in der Tabelle „wm_agent_rating“. Die Karte zur Nachverfolgung der Positionsbestimmung zeigt den Kunden, die den Mitarbeiter nachverfolgen, die berechnete Bewertung eines Mitarbeiters an.

Der Auftrag zum Bewerten von Mitarbeitern mit täglicher Datenerfassung wird jede Nacht ausgeführt, um die Daten zu aktualisieren, sodass eine aktualisierte Mitarbeiterbewertung berechnet und auf der Nachverfolgungskarte zur Positionsbestimmung für Kunden angezeigt wird.

Zugehörige Informationen

Außendienst-Management Kunden-Experience konfigurieren

Zeigen Sie eine Vorschau der geschlossenen Arbeitsaufträge im Kunden- oder Verbraucherserviceportal an, und signieren Sie sie

Als Kunde können Sie Arbeitsaufträge, die geschlossen sind und sich im Status Geschlossen – vollständig oder Geschlossen – unvollständig befinden, digital signieren, um zu bestätigen, dass der Arbeitsauftrag geschlossen werden sollte.

Vorbereitungen

Die Konfiguration „ **Dokumentvorlage zum Generieren der PDF-Zusammenfassung** verwenden“ muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer und sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kundenservice- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken **Support** > **Arbeitsaufträge** im Portalheader, um eine Liste der mit Ihrem Account verbundenen Arbeitsaufträge anzuzeigen.
3. Suchen und öffnen Sie den Arbeitsauftrag, den Sie in der Vorschau anzeigen und signieren möchten, der sich im Status Geschlossen - vollständig oder Geschlossen - unvollständig befindet.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau anzeigen und signieren**.
5. Überprüfen Sie im Formular „Arbeitsauftrag“ die Details der Aktionen, die für zugehörige Arbeitsauftragsaufgaben ausgeführt wurden.
6. Signieren Sie den geschlossenen Arbeitsauftrag.
   a. Klicken Sie auf **Signatur** eingeben, und geben Sie Ihren Namen ein.
   b. Klicken Sie **auf Signatur zeichnen**, und signieren Sie mit Ihrem Namen.
7. Klicken Sie **auf Akzeptieren und Bestätigen**.

Ergebnisse

Die signierte PDF-Zusammenfassung wird generiert und an das Arbeitsauftragsformular angehängt. Signaturen werden an die entsprechende Arbeitsaufgabe angehängt, wenn ein Arbeitsauftrag mehrere Arbeitsaufgaben enthält, die signiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten von -Terminen in Außendienst-Management

Sie können Termine für verfügbare Services buchen, neu planen und stornieren.

Mit der Terminbuchungsfunktion können Kunden verfügbare Terminfenster anzeigen, eine Auswahl treffen und einen Servicetermin über das Service Portal buchen. Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner können auch Termine für Kunden buchen. Bei der Buchung eines Termins werden je nach Art des Service ein Arbeitsauftrag und eine oder mehrere Arbeitsauftragsaufgaben erstellt. Gebuchte Termine können innerhalb der in der Konfiguration angegebenen Zeitbeschränkungen neu geplant und storniert werden.

Das System berücksichtigt Kapazitäts- und Reservierungsregeln aus dem Modul „Kapazitätsmanagement“, da es verfügbare Zeitfenster für die Buchung neuer oder die Neuplanung vorhandener Termine anzeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Kapazitäts- und Reservierungsmanagement.

Zugehörige Informationen

Komponenten der Terminbuchung

Terminbuchung konfigurieren

Verwalten von -Terminen in Außendienst-Management

Wählen Sie ein Terminfenster aus

Um einen Termin für einen Service zu buchen oder zu verschieben, sehen Sie im Popup-Fenster Termin auswählen, welche Zeitfenster verfügbar sind, wählen Sie Ihren bevorzugten Tag und Ihre bevorzugte Uhrzeit aus, und übermitteln Sie dann Ihre Terminanfrage.

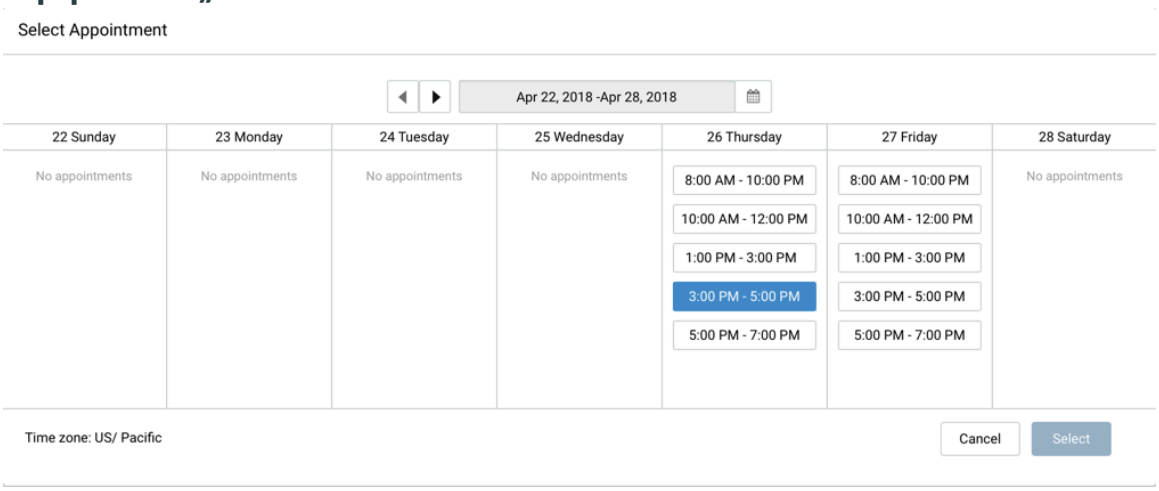
Im Popup-Fenster Termin auswählen sehen Sie die Verfügbarkeit von Terminen basierend auf den für die Anwendung erstellten Konfigurationen und dem ausgewählten Service. Diese Konfiguration kann Folgendes umfassen:

- Ob das Fenster verfügbare Termine in einer Tags- oder Wochenansicht anzeigt
- Länge der Terminfenster (z. B. 2 Stunden)
- Start- und Endzeit für die Terminfenster
- Anzahl der pro Tag verfügbaren Termine

Hinweis:
Je nach Konfiguration für das Zeitformat des Benutzers wird im Fenster für die Terminbuchung entweder das 12-Stunden-Format oder das 24-Stunden-Format angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Popup-Fenster „Termin auswählen“



Ein schreibgeschütztes Feld oben im Fenster zeigt den aktuell ausgewählten Tag oder die aktuell ausgewählte Woche an. Verwenden Sie die Pfeile oder das Kalendersymbol oben im Fenster, um andere Zeiträume anzuzeigen. Nicht verfügbare Terminfenster sind abgeblendet und nicht auswählbar.

Die für den Termin verwendete Zeitzone wird in der unteren Ecke des Fensters angezeigt.

- Wenn dem ausgewählten Standort für den Service eine Zeitzone zugeordnet ist, wird diese Zeitzone verwendet.
- Wenn dem Standort keine Zeitzone zugeordnet ist, der aktuelle Anwender jedoch, wird die Zeitzone des Anwenders verwendet.
- Wenn weder dem Standort noch dem aktuellen Benutzer eine Zeitzone zugeordnet ist, wird die Systemzeitzone verwendet.

Zugehörige Informationen

Systemzeitformat personalisieren

Termin für Kunden buchen

Einsatzplaner und Außendienstmitarbeiter können Termine für Kunden buchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Sie müssen die Konfiguration des Außendienstauftrags und die Konfiguration der Außendienstaufgabe aktivieren und einrichten, um einen Termin für einen Arbeitsauftrag bzw. Arbeitsauftragsaufgaben zu buchen. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zuteiler und Service Desk-Mitarbeiter können im Formular für den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe auf „Termin buchen“ klicken. Diese Schaltfläche wird im Formular angezeigt, nachdem der Arbeitsauftrag qualifiziert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Funktion Termin buchen ist für Arbeitsaufträge nicht verfügbar, wenn die zugehörige Arbeitsauftragsaufgabe einer externen Gruppe oder einem externen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist oder wenn für eine der Arbeitsauftragsaufgaben im Arbeitsauftrag bereits ein Termin gebucht wurde. Ebenso ist die Funktion für eine Arbeitsauftragsaufgabe nicht verfügbar, wenn für den zugehörigen Arbeitsauftrag bereits ein Termin gebucht wurde.

Prozedur

1. Öffnen Sie entweder einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe.
   - Wenn Sie einen Termin für einen Arbeitsauftrag buchen möchten, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell**, und öffnen Sie dann einen Arbeitsauftrag.
   - Wenn Sie einen Termin für eine Arbeitsauftragsaufgabe buchen möchten, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftragsaufgabe**, und öffnen Sie dann eine Arbeitsauftragsaufgabe.

   Auf den Seiten für Arbeitsaufträge und Arbeitsaufgaben gibt das Feld **Vorlage** den Service an, für den Sie einen Termin buchen. Um einen Termin zu buchen, muss die Vorlage über eine aktive Servicekonfiguration verfügen.
2. Wählen Sie **Termin buchen aus**.
   In diesem Popup-Fenster Termin auswählen werden verfügbare Termine für einen einzelnen Tag oder für eine Woche angezeigt. Wenn keine Termine verfügbar sind, wählen Sie einen anderen Tag oder eine andere Woche aus.
3. Verwenden Sie den Pfeil nach links bzw. rechts oder das Kalendersymbol, um den gewünschten Tag oder die gewünschte Woche anzuzeigen.
   Verfügbare Terminzeitfenster für den ausgewählten Tag oder die ausgewählte Woche werden angezeigt.
4. Wählen Sie das gewünschte Zeitfenster und dann **Auswählen**aus.
   Der Termin wird für das ausgewählte Datum und die ausgewählte Uhrzeit erstellt.

Ergebnisse
Die Felder **Fensterstart** und **Fensterende** in der Arbeitsauftragsaufgabe werden mit der ausgewählten Start- und Enduhrzeit für den Termin aktualisiert. Das Feld **Geschätzte Arbeitsdauer** wird mit der Dauer des ausgewählten Zeitfensters für den Termin aktualisiert.

Termin über das Portal buchen

Sie können einen Termin für einen Service entweder über das Customer Service Portal oder Consumer Service Portal buchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: appointment_booking_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei der Buchung eines Termins wird ein Arbeitsauftrag für den ausgewählten Service erstellt. Nachdem der Termin bestätigt und der Arbeitsauftrag geplant wurde, erhält der Kunde eine Bestätigungs-E-Mail mit den Termindetails.

Hinweis:
Die Terminbuchung für Arbeitsauftragsaufgaben wird über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal nicht unterstützt. Sie können nur vorhandene Termine für Arbeitsauftragsaufgaben neu planen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kundenservice- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken **Anforderungen** > **Etwas anfordern** im Portalheader.
3. Wählen Sie unter Kategorien **Services**aus.
4. Wählen Sie in der Liste der Services einen Service aus, der einen Termin erfordert.
5. Geben Sie gegebenenfalls eine detaillierte Beschreibung ein.
6. Klicken Sie im Feld **Termin** auf das Kalendersymbol, um das Popup-Fenster „Termin auswählen“ zu öffnen.
   In diesem Fenster werden die verfügbaren Termine nach Tag oder Woche angezeigt.
7. Verwenden Sie den Pfeil nach links bzw. rechts oder das Kalendersymbol, um einen anderen Tag oder eine andere Woche anzuzeigen.
   Verfügbare Terminzeitfenster für den ausgewählten Tag oder die ausgewählte Woche werden angezeigt. Nicht verfügbare Daten sind abgeblendet und nicht auswählbar. Wenn keine Termine verfügbar sind, wählen Sie einen anderen Tag aus.
8. Klicken Sie auf das gewünschte Zeitfenster und dann auf **Auswählen**.

   Hinweis:
   Abhängig vom Konfigurationssatz für das Zeitformat des angemeldeten Benutzers wird im Terminbuchungsfenster entweder eine 12-Stunden- oder eine 24-Stunden-Uhr angezeigt.

   Im Datensatzersteller werden im Feld **Termin** Tag und Uhrzeit angezeigt, die für das Terminfenster ausgewählt wurden.

9. Klicken Sie im Datensatzersteller auf **Absenden**.
   Die Terminanforderung wird übermittelt, und der für den Termin erstellte Arbeitsauftrag wird angezeigt. Die Termindetails werden im Termin-Widget auf der Seite des Arbeitsauftrags angezeigt.

   Informationen zum geplanten Termin sind im Arbeitsauftrag im Feld **Aktivitäten** angegeben. Diese Informationen umfassen Tag und Urzeit des Termins sowie die Zeitzone für den ausgewählten Standort.

   Wenn der Arbeitsauftrag einem Techniker zugewiesen und von diesem akzeptiert wird, erhält der Kunde eine Bestätigungs-E-Mail und eine SMS.

Buchen Sie einen Termin für vorhandene Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben

Buchen Sie über das Kunden- oder das Verbraucherserviceportal einen Termin für einen vorhandenen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_user

Richten Sie die **Außendienst-Auftragskonfiguration** ein, um einen Termin für Arbeitsaufträge zu buchen, und die **Außendienst-Aufgabenkonfiguration**, um einen Termin für Arbeitsauftragsaufgaben zu buchen. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kundenservice- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken Sie im Header des Portals auf **Support** > **Arbeitsaufträge**.
3. Wählen Sie den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste die Nummer des Arbeitsauftrags oder der Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie einen Termin buchen möchten.
5. Verwenden Sie das Terminbuchungs-Widget, um einen Termin zu planen.

Ergebnisse

Wenn der zugewiesene Techniker die Arbeitsauftragsaufgabe akzeptiert, erhält der Kunde eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass sein Termin bestätigt wurde.

Buchen Sie einen Arbeitsauftragstermin im konfigurierbaren Arbeitsbereich CSM .

Buchen Sie einen Termin für einen zugehörigen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe, um den Service Desk-Mitarbeiter zu entsenden, um das Kundenproblem zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

Richten Sie die **Außendienst-Auftragskonfiguration** ein, um einen Termin für Arbeitsaufträge zu buchen, und die **Außendienst-Aufgabenkonfiguration**, um einen Termin für Arbeitsauftragsaufgaben zu buchen. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie entweder einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe.
   - Um einen Termin für einen Arbeitsauftrag zu buchen, navigieren Sie zu **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt**, und wählen Sie dann den gewünschten Arbeitsauftrag aus.
   - Um einen Termin für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu buchen, navigieren Sie zu **Arbeitsauftragsaufgaben** > **Von mir erstellt**, und wählen Sie dann die gewünschte Arbeitsauftragsaufgabe aus.
4. So buchen Sie einen Termin:
   a. Klicken Sie auf **Termin buchen**.
   b. Zeigen Sie im Dialogfeld **Termin planen** die verfügbaren Terminzeitfenster an, und wählen Sie dann den gewünschten Tag und die gewünschte Uhrzeit aus.
   c. Klicken Sie auf **Zeitplan**.

Je nach Auswahl bucht die Anwendung einen Termin für den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Planen Sie einen Arbeitsauftragstermin im konfigurierbaren Arbeitsbereich CSM neu

Stornieren Sie einen Arbeitsauftragstermin in CSM Mitarbeiterbereich

Termin für Kunden neu planen

Disponenten und Service Desk-Mitarbeiter können Termine für Kunden neu planen, um Service Desk-Mitarbeiter zu entsenden, um das Kundenproblem basierend auf dem neu geplanten Zeitfenster zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Richten Sie die **Außendienst-Auftragskonfiguration** ein, um einen Termin für Arbeitsaufträge zu buchen, und die **Außendienst-Aufgabenkonfiguration**, um einen Termin für Arbeitsauftragsaufgaben zu buchen. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Einsatzplaner oder Außendienstmitarbeiter kann einen Termin für einen Kunden aus einem Arbeitsauftrag neu planen.

Hinweis:
Ein Termin kann nicht neu geplant werden, wenn sich die aktuelle Zeit innerhalb des in der Servicekonfiguration angegebenen Fensters für Terminverschiebungen/-stornierungen befindet.

Prozedur

1. Öffnen Sie entweder einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe.
   - Um einen Termin für einen Arbeitsauftrag neu zu planen, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**, und wählen Sie dann den gewünschten Arbeitsauftrag aus.
   - Um einen Termin für eine Arbeitsauftragsaufgabe neu zu planen, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufgaben**, und wählen Sie dann die gewünschte Arbeitsauftragsaufgabe aus.
2. Klicken Sie auf **Termin neu planen**, um das Popup-Fenster „Termin auswählen“ zu öffnen.
   Das Popup-Fenster „Termin auswählen“ zeigt den ausgewählten Tag und die Uhrzeit des aktuellen Termins an.
3. Wählen Sie einen anderen Tag und ein anderes Terminzeitfenster aus, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
   Datum und Uhrzeit für den Termin werden aktualisiert. Klicken Sie auf den Link in der Informationsnachricht, um die Termindetails anzuzeigen.

   Die Neuplanung eines Termins löst das Senden einer E-Mail mit Informationen zur Terminverschiebung an den Kunden aus.

Termin über das Portal neu planen

Sie können einen Termin für einen Service entweder über das Customer Service Portal oder das Consumer Service Portal verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie die **Außendienst-Auftragskonfiguration** ein, um einen Termin für Arbeitsaufträge zu buchen, und die **Außendienst-Aufgabenkonfiguration**, um einen Termin für Arbeitsauftragsaufgaben zu buchen. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Details für den geplanten Termin werden in den Formularen für Arbeitsaufträge und Arbeitsaufgaben angezeigt. Greifen Sie auf die Termininformationen zu, indem Sie sie aus der Liste der bevorstehenden Termine auswählen oder direkt zum entsprechenden Arbeitsauftrag oder zur Arbeitsauftragsaufgabe wechseln.

Hinweis:
Ein Termin kann nicht neu geplant werden, wenn sich die aktuelle Zeit innerhalb des in der Servicekonfiguration angegebenen Fensters für Terminverschiebungen/-stornierungen befindet.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kundenservice- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken Sie im Header des Portals auf **Support** > **Termine** um die Seite mit dem Termineintrag anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf **Bevorstehend**, um eine Liste der bevorstehenden Termine anzuzeigen.
4. Wählen Sie den Termin aus, den Sie verschieben möchten.
   Dadurch wird der Arbeitsauftrag für den ausgewählten Termin geöffnet.
5. Klicken Sie in das Feld **Termin**, um das Popup-Fenster „Termin auswählen“ zu öffnen.
   Im Popup-Fenster „Termin auswählen“ wird der Tag oder die Woche des aktuellen Termins angezeigt, und das ausgewählte Zeitfenster wird hervorgehoben.
6. Wählen Sie einen anderen Tag und ein anderes Terminzeitfenster aus, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
   Im Feld **Termin** werden das neue Datum und die neue Uhrzeit angezeigt.

   Informationen zum neu geplanten Termin werden im Feld **Aktivitäten** im Formular „Arbeitsauftrag“ oder „Arbeitsauftragsaufgabe“ vermerkt. Diese Informationen umfassen das ursprüngliche Terminfenster, das neu geplante Terminfenster und den Benutzer, der die Änderung vorgenommen hat.

   Der Benutzer erhält eine Bestätigungs-E-Mail bezüglich der Neuplanung des Termins.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass sein Termin verschoben wurde.

Planen Sie einen Arbeitsauftragstermin im konfigurierbaren Arbeitsbereich CSM neu

Verschieben Sie einen Termin für einen zugehörigen Arbeitsauftrag, um den Servicemitarbeiter auf Grundlage des neu geplanten Zeitfensters zur Lösung des Kundenproblems zu entsenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

Richten Sie die **Außendienst-Auftragskonfiguration** ein, um einen Termin für Arbeitsaufträge zu buchen, und die **Außendienst-Aufgabenkonfiguration**, um einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Termin für Arbeitsauftragsaufgaben zu buchen. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( )
3. Öffnen Sie entweder einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe.
   - Um einen Termin für einen Arbeitsauftrag neu zu planen, navigieren Sie zu **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt**und wählen dann den gewünschten Arbeitsauftrag aus.
   - Um einen Termin für eine Arbeitsauftragsaufgabe neu zu planen, navigieren Sie zu **Arbeitsauftragsaufgaben** > **Von mir erstellt**, und wählen Sie dann die gewünschte Arbeitsauftragsaufgabe aus.
4. So verschieben Sie einen Termin:
   a. Klicken Sie auf **Termin neu planen**.
   b. Zeigen Sie im Dialogfeld **Termin neu planen** die verfügbaren Terminzeitfenster an, und wählen Sie dann den gewünschten Tag und die gewünschte Uhrzeit aus.
   c. Klicken Sie auf **Neu planen**.

Die Anwendung verschiebt einen Termin für den Arbeitsauftrag.

Termin für Kunden stornieren

Einsatzplaner und Außendienstmitarbeiter können Termine für Kunden stornieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Einsatzplaner oder Außendienstmitarbeiter kann einen Termin für einen Kunden aus einem Arbeitsauftrag stornieren. Die Details für den geplanten Termin werden im Arbeitsauftragsformular angezeigt.

Hinweis:
Ein Termin kann nicht neu geplant werden, wenn sich die aktuelle Zeit innerhalb des in der Servicekonfiguration angegebenen Fensters für Terminverschiebungen/-stornierungen befindet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufträge**.
2. Öffnen Sie das Arbeitsauftragsformular.
3. Klicken Sie auf **Termin absagen**.

Hinweis:
Konfigurieren Sie gegebenenfalls das Arbeitsauftragsformular, und fügen Sie die Schaltfläche **Termin absagen** hinzu.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine SMS und eine E-Mail-Benachrichtigung, dass sein geplanter Termin storniert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Termin über das Portal stornieren

Sie können einen Termin für einen Service entweder über das Customer Service Portal oder das Consumer Service Portal stornieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Termin kann nicht storniert werden, wenn sich die aktuelle Zeit innerhalb des in der Servicekonfiguration angegebenen Zeitfensters für die Stornierung befindet. Innerhalb dieses Stornierungszeitfensters wird die Schaltfläche **Abbrechen** nicht im Feld „Termin“ des Arbeitsauftrags angezeigt.

Hinweis:
Durch die Stornierung eines Termins werden der zugehörige Arbeitsauftrag und die Arbeitsauftragsaufgaben ebenfalls storniert.

Prozedur

1. Klicken Sie im Header des Portals auf **Support** > **Termine** um die Seite mit dem Termineintrag anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf **Bevorstehend**, um eine Liste der bevorstehenden Termine anzuzeigen.
3. Wählen Sie den Termin aus, den Sie verschieben möchten.
   Dadurch wird der Arbeitsauftrag für den ausgewählten Termin geöffnet.
4. Klicken Sie unter dem Feld **Termin** auf **Abbrechen**.
   Vom System wird eine Warnung angezeigt, dass der Termin und der zugehörige Arbeitsauftrag storniert werden.
5. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um den Arbeitsauftrag abzubrechen.
   Der Termin und der Arbeitsauftrag werden storniert. Das Feld **Termin** wird nicht mehr im Arbeitsauftragsformular angezeigt, und der Kunde sollte eine Bestätigungs-E-Mail bezüglich der Stornierung erhalten.

Informationen zum stornierten Termin sind im Arbeitsauftrag im Feld **Aktivitäten** angegeben. Diese Informationen umfassen das ursprüngliche Terminfenster, eine Nachricht zur Terminstornierung und den Benutzer, der die Änderung vorgenommen hat.

Stornieren Sie einen Arbeitsauftragstermin in CSM Mitarbeiterbereich

Stornieren Sie einen Termin für einen Kunden aus einem Arbeitsauftrag. Durch die Stornierung eines Termins wird der zugehörige Arbeitsauftrag storniert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

Hinweis:
Aktivieren Sie bei Bedarf die Konfiguration der UI-Aktion „Termin stornieren“, um die Schaltfläche „Termin absagen“ hinzuzufügen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Listensymbol (
2. Navigieren Sie zu **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt**.
3. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, für den Sie einen Termin absagen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Termin absagen**.
   Der Termin und der zugehörige Arbeitsauftrag werden storniert.

Arbeitsauftrags- und Termindetails im Portal anzeigen

Zeigen Sie eine Liste der Termine für den aktuellen Benutzer im Customer Service Portal oder Consumer Service Portal an, und wählen Sie einen Termin aus, um die Arbeitsauftragsdetails anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_user

Prozedur

1. Klicken Sie im Header des Portals auf **Support** > **Termine** um die Seite mit dem Termineintrag anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf **Bevorstehend**, um eine Liste der bevorstehenden Termine anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf einen bevorstehenden Termin, um die Details zum zugehörigen Arbeitsauftrag anzuzeigen.
   Verwenden Sie bei Bedarf das Feld **Termin**, um den Termin zu verschieben oder zu stornieren.

Planen und Versenden von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter

Entsenden Sie Mitarbeiter, die an den anfallenden Aufgaben arbeiten sollen.

Sie können:

- Mitarbeitern Aufgaben zuweisen
- Mitarbeiter- und Aufgabenstatus mithilfe einer Einsatzplanungskarte überwachen
- Aufgaben an Mitarbeiter senden

Zugehörige Informationen

Einrichten einer Außendienst-Planungsmethode

Einsatzplanung für Arbeitsauftragsaufgaben

Wenn alle mit einem Arbeitsauftrag verknüpften Arbeitsauftragsaufgaben qualifiziert sind, können Sie die Arbeitsauftragsaufgaben versenden. Sie können sie entweder über das Aufgabenformular, die Aufgabenzuordnung oder den Dispatcher-Arbeitsbereich versenden.

Wenn alle zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben qualifiziert sind, ändert sich der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags in Qualifiziert. Wenn Sie bereits Teile bezogen und Transferauftrags-Positionen erstellt haben, könnenSie jetzt mit der Verteilung der Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter beginnen.

Benutzer mit den folgenden Rollen können Arbeitsauftragsaufgaben zuteilen: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin.

Von den folgenden Stellen aus können Sie Arbeitsauftragsaufgaben qualifizierten Mitarbeitern zuteilen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einsatz-Warteschlange: Aufgaben werden Mitarbeitern aus Aufgabendatensätzen zugeteilt.
- Aufgabenkarte: Aufgaben werden Mitarbeitern mithilfe einer Google-Karte mit Positionsbestimmung zugeteilt.
- Dispatcher-Arbeitsbereich: Versenden Sie Aufgaben mithilfe der Drag-and-Drop-Funktionen und der automatischen Zuweisungsfunktionen an Service Desk-Mitarbeiter.

Hinweis:
Wenn die dynamische Zeitplanung aktiviert ist, können Einsatzplaner einen Mitarbeiter für mehrere Arbeitsauftragsaufgaben mit sich überschneidender Zeit manuell doppelt buchen. Sie können die Doppelbuchung mit der `work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling` Systemeigenschaftaktivieren.

Arbeitsauftragsaufgabe aus Einsatz-Warteschlange zuteilen

Versenden Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Versandwarteschlange. Sie können die Aufgabe auch aus der Warteschlange neu zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Versandwarteschlange**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Weisen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew eine Aufgabe zu.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Arbeitsauftragsaufgabe wird dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zugewiesen.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe ablehnt, können Sie die Details zur Aufgabenablehnung in der zugehörigen Liste Aufgabenablehnungen der Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht akzeptiert, wird die Arbeitsauftragsaufgabe automatisch abgelehnt. Sie können die Aufgabe einem anderen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.

Arbeitsauftragsaufgabe aus der Aufgabenkarte zuteilen

Versenden Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Aufgabenzuordnung. Sie können die Aufgabe auch über die Zuordnung neu zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Einsatzplanungszuordnung verwenden, wenn Sie dringend eine Aufgabe versenden oder einem alternativen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen müssen. Die Aufgabe muss einen Ort mit einem definierten Breiten- und Längengrad haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Versandwarteschlange**.
2. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, die Sie zuteilen oder neu zuweisen möchten.
3. Klicken Sie auf **Aufgabe auf Karte anzeigen**.
   Diese Schaltfläche ist nur verfügbar, wenn die Aufgabe einen Standort mit einem definierten Breiten- und Längengrad enthält. Die Zuordnung zeigt ein rotes Aufgabensymbol mit einem schwarzen Punkt für die Aufgabe und zeigt Symbole für alle Service Desk-Mitarbeiter in der Nähe an.
4. Um Filter auf die Agents anzuwenden, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Klicken Sie auf **Filter anzeigen**.

   b. Wählen Sie eine Fähigkeitsebene für die Außendienstmitarbeiter aus, die in der Karte angezeigt werden sollen.
   Mögliche Filter für Kompetenzen:

   - **Alle erforderlichen Fähigkeiten abgleichen**
   - **Einige erforderliche Fähigkeiten abgleichen**
   - **Keine der Fähigkeiten abgleichen**

   c. Klicken Sie auf **Filter anwenden**.

   In der Liste werden die Service Desk-Mitarbeiter auf der Karte angezeigt, die den ausgewählten Kompetenzen entsprechen.
5. Klicken Sie auf das Symbol eines Außendienstmitarbeiters, um den Namen, die Fähigkeiten und den Zeitplan des Mitarbeiters anzuzeigen.
6. Klicken Sie auf das Symbol neben dem Namen eines Außendienstmitarbeiters, um die Aufgabe diesem Mitarbeiter zuzuweisen.

Einzelne Aufgabe zuweisen

Ergebnisse
Wenn die Aufgabe in den Zeitplan des Außendienstmitarbeiters passt, wird die Aufgabe dem Mitarbeiter zugewiesen, und eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

Wenn der Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters die Aufgabe nicht aufnehmen kann, zeigt das System eine Fehlermeldung an, und Sie können einen anderen Service Desk-Mitarbeiter auswählen.

Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zuteilen

Ordnen Sie eine Aufgabe automatisch einem Außendienstmitarbeiter zu, der sich in der Nähe befindet, über die erforderlichen Fähigkeiten verfügt und in dessen Zeitplan die Aufgabe passt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Funktion der automatischen Einsatzplanung wertet die Einsatzplanungsgruppe, die Zuweisungsgruppe, den Standort oder die Fähigkeiten eines Außendienstmitarbeiters aus, bevor eine Aufgabe zugewiesen wird. Wenn die Funktion „Gebietsplanung“ aktiviert ist, identifiziert die automatische Einsatzplanung die Liste der Einsatzplanungsgruppen, aus der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Aufgabe ausgewählt wird, basierend auf dem ausgewählten Gebiet, bevor die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zugewiesen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Versandwarteschlange**.
2. Öffnen Sie eine Aufgabe.
3. Wenn Sie die Aufgabe einer Crew zuweisen müssen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benötigt Crew**, sofern dies noch nicht geschehen ist.
4. Wenn Außendienst Gebietsplanung aktiviert ist, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie ein **Gebiet aus**.
   Die Liste der am besten übereinstimmenden Gebiete wird basierend auf dem Standort der Arbeitsauftragsaufgabe gefiltert.

   b. Wählen Sie eine **Versandgruppe aus**.
   In der Liste werden die Versandgruppen angezeigt, die dem ausgewählten Gebiet zugeordnet sind.

5. Klicken Sie auf **Automatischer Einsatz**.

Ergebnisse

Das System weist die Arbeitsauftragsaufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zu, die sich in der Nähe des Aufgabenorts befindet. Die Nähe wird basierend auf der**Entfernung zur Aufgabe mit Radiusausschluss** -Aufgabenfilter oder dem **Radiusausschluss** -Aufgabenfilter gemessen.

Wenn das System keinen geeigneten Service Desk-Mitarbeiter finden kann, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Die Aufgabe bleibt im Status Ausstehende Lieferung.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht akzeptiert, wird die Arbeitsauftragsaufgabe automatisch abgelehnt. Der Einsatzplaner kann die Aufgabe anderen verfügbaren Mitarbeitern neu zuweisen.

Fordern Sie zusätzliche Informationen aus einer Arbeitsauftragsaufgabe an

Fordern Sie weitere Details vom Qualifizierer an, wenn der Aufgabendatensatz nicht genügend Informationen zum Versenden einer Arbeitsauftragsaufgabe enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Versandwarteschlange**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Status Zuteilung ausstehend.
3. Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für die Rückgabe der Arbeitsauftragsaufgabe ein.
4. Klicken Sie auf **Weitere Informationen anfordern**.

Ergebnisse

Die Arbeitsauftragsaufgabe wird in den Status Entwurf verschoben.

Der Arbeitsauftrag wird in den Status „Warten auf Qualifizierung“ verschoben. Wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung vonkonfiguriert ist, bleibt der Arbeitsauftragsstatus bei **Qualifiziert**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienstmitarbeiter – Verwaltung

Außendienst-Manager können die Kompetenzen, Zeitpläne und Arbeitsauftragsaufgaben von Service Desk-Mitarbeitern in ihrer Zuweisungsgruppe anzeigen und verwalten.

Die zugehörigen Listen namens **Außendienst** > **Manager** Das Modul stellt die folgenden Fähigkeiten für Benutzer mit der Rolle „wm_manager“ bereit.

Modul	Beschreibung
Mein Team	Stellt eine Liste der Mitarbeiter in den Zuweisungsgruppen des Managers bereit.
Kompetenzen verwalten	Enthält eine Liste der aktuellen Fähigkeiten und Mitarbeiter in den Zuweisungsgruppen des Managers. Manager können Fähigkeiten erstellen oder bearbeiten, Mitarbeitern Fähigkeiten zuweisen und Mitarbeiter mit einer bestimmten Fähigkeit anzeigen. **Hinweis:** In der Anwendung Customer Service Management können Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_manager auch auf das Modul Kompetenzen verwalten zugreifen.
Arbeitsauftragsaufgabe	Listet Arbeitsauftragsaufgaben auf, die offen sind und den Service Desk-Mitarbeitern und Gruppen des Managers zugewiesen sind.
Letzte Arbeitsauftragsaufgaben	Listet Arbeitsauftragsaufgaben auf, die für die Service Desk-Mitarbeiter und Gruppen des Managers innerhalb der letzten 30 Tage erstellt wurden. Diese Liste enthält offene und geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben.
Zeitnachweise – Genehmigung ausstehend	Listet die Zeitnachweise für die Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe des Managers auf, die vom Manager genehmigt werden müssen.

Mitarbeiterkalender verwenden

Benutzer mit der Benutzerrolle „Mitarbeiterkalender“ können ihrem persönlichen Kalender Events hinzufügen und den Kalender so konfigurieren, dass verschiedene Arten von Events angezeigt oder ausgeblendet werden.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiterkalender konfigurieren

Mitarbeiterkalender verwalten

Event zum Mitarbeiterkalender hinzufügen

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können ihrem persönlichen Kalender Events hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

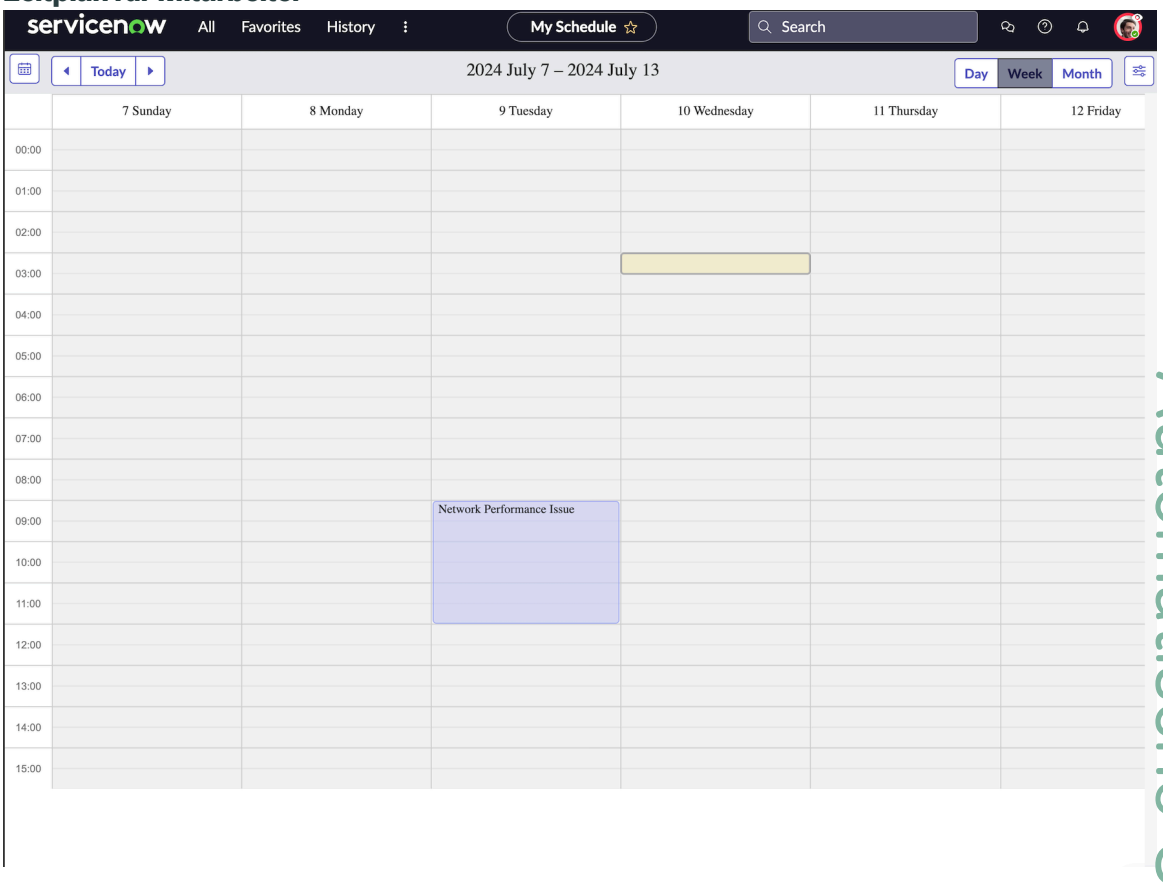
Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Agent** > **Mein Zeitplan**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Doppelklicken Sie auf ein Zeitfenster, oder klicken und ziehen Sie ein Zeitfenster im Kalender, um das Formular für ein neues Event zu öffnen.

Zeitplan für Mitarbeiter



3. Füllen Sie die Felder im Formular „Neues Event“ nach Bedarf aus.

Felder und Beschreibungen des Formulars „Neues Ereignis“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Events.
Typ	Der Typ des Events: ○ Ruhezeit ○ Termin ○ Besprechung ○ Telefonanruf ○ Ausgeschlossen ○ Bereitschaft ○ Auszeit – Im Genehmigungsprozess ○ Auszeit – abgelehnt
Zeigen als	Zeigen Sie dieses Event im persönlichen Kalender des Mitarbeiters als eines der folgenden an:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Beschäftigt ○ Kostenlos ○ Vorläufig ○ Bereitschaft Wählen Sie **Ausgelastet** aus, um den Zeitblock von den Berechnungen der Mitarbeiterverfügbarkeit für die automatische Zuweisung und die Fall-Zuweisungs-Workbench auszuschließen.
Wenn	Startdatum und Uhrzeit des persönlichen Events.
Aufgabe	Das Enddatum und die Endzeit des persönlichen Events.
Ganztägig	Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, wenn das Event den ganzen Tag dauert.
Zeitzone	[Schreibgeschützt] Wenn ein Mitarbeiter eine bestimmte Zeitzone in seinem Benutzerprofil ausgewählt hat, wird diese Zeitzone hier angezeigt und als Zeitzone für dieses Event verwendet. Nachfolgende Änderungen am Feld **Zeitzone** im Benutzerprofil ändern die Zeitzonen-Bezeichnung für dieses Event nicht.
Wiederholen	Erstellen Sie ein sich wiederholendes Event, indem Sie die Häufigkeit auswählen. Abhängig von der Auswahl sind andere Felder erforderlich, um die Häufigkeitsinformationen abzuschließen. ○ Wird nicht wiederholt ○ Täglich ○ Jeden Wochentag (Mo-Fr) ○ Jedes Wochenende (Sa, So) ○ Jeden Mo, Mi, Fr ○ Jeden Di, Do ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Jährlich
Wiederholen alle	Geben Sie eine Zahl für die Häufigkeit des wiederholten Events ein.
Wiederholung an	Wählen Sie für wöchentliche Events einen Wochentag aus.
Monatlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus. Diese Auswahlmöglichkeiten verwenden den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Tag des Monats ○ Wochentag ○ Letzter Tag des Monats ○ Letzte Woche des Monats
Jährlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Tag des Jahres: Diese Auswahl verwendet den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Fließend: Füllen Sie für diese Auswahl die Felder **Fließende Woche**, **Fließender Tag** und **Fließender Monat** aus.
Wiederholen bis	Wählen Sie ein Datum für das Ende des wiederholten Events aus.
Fließende Woche	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event die Woche aus.
Fließender Tag	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Tag aus.
Fließender Monat	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Monat aus.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das neue Event wird im Mitarbeiterkalender und auch in der zugehörigen Liste **Zeitplaneinträge** im Formular „Persönlicher Mitarbeiterzeitplan“ angezeigt.

Event im Mitarbeiterkalender verschieben

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können Events in ihrem persönlichen Kalender verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Agent** > **Mein Zeitplan**
2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein Event zu verschieben.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf ein Event, und ziehen Sie es an einen neuen Tag oder eine neue Uhrzeit	Die Felder **Wann** und **Bis** im Event-Datensatz werden mit den neuen Informationen aktualisiert.
Doppelklicken Sie auf ein Event, um den Event-Datensatz zu öffnen.	Ändern Sie die Datums- und Uhrzeitinformationen in den Feldern **Wann** und **Bis**, und klicken Sie auf **Absenden**. Das Event wird im Kalender an der neuen Position angezeigt.

Event-Arten im Mitarbeiterkalender anzeigen oder ausblenden

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können ihren Kalender personalisieren und verschiedene Arten von Events anzeigen oder ausblenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Agent** > **Mein Zeitplan**
2. Klicken Sie auf das Konfigurationssymbol ( ) in der Kalenderkopfzeile, um das Menü „Zeitplankonfiguration“ anzuzeigen.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Schalter für die verschiedenen Arten von Events.
   Eine Option ist aktiviert, wenn der Schalter nach rechts verschoben ist und mit einem grünen Hintergrund angezeigt wird.
4. Klicken Sie erneut auf das Konfigurationssymbol ( ), um das Menü „Zeitplankonfiguration“ auszublenden.
   Der Kalender zeigt die aktivierten Aufgabentypen an.

Mitarbeiterkalender verwalten

Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker können den Mitarbeiterkalender nutzen, um Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Events wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.

Der Mitarbeiterkalender bietet ein Tool zum Verwalten verschiedener Arbeitspläne oder Schichten sowie zum Zuweisen von Mitarbeitern und Technikern zu Schichten für bestimmte Zeiträume. Der Kalender bietet die Flexibilität, Arbeitszeitpläne, die festgelegt oder variiert werden, und Schichten aufzunehmen, die nach Woche, Monat oder anderen Mustern rotieren. Der Mitarbeiterkalender-Administrator erstellt die Kalenderkonfiguration, einschließlich einer Zeitplan-Konfiguration für jeden Kalenderbenutzer und der Arten von Aufgaben, die im Kalender angezeigt werden sollen.

Die im Mitarbeiterkalender gespeicherten Zeitplaninformationen werden von anderen ServiceNow-Anwendungen und -Funktionen verwendet, z. B. der Zuweisungs-Workbench, dem Central Dispatch und der automatischen Zuweisung. Die Zuweisungs-Workbench verwendet die Mitarbeiterverfügbarkeit, basierend auf anstehenden Arbeitszeitplänen und persönlichen freien Tagen, bei der Bewertung vordefinierter Kriterien und der Empfehlung von Mitarbeitern für die Fallzuweisung. Die automatische Zuweisung in Service Management-Kernanwendungen, z. B. Field Service Management und Facilities Service Management, bewertet die Arbeitszeitpläne des Mitarbeiters, bevor Aufgaben zugewiesen werden.

Der Mitarbeiterkalender-Administrator hat Zugriff auf das Einsatzplanung-Menü im Anwendungsnavigator. Dieses Menü enthält die folgenden Module:

- **Event-Konfiguration**: Erstellen Sie eine Konfiguration für jeden Typ von Event oder Aufgabe, der im Mitarbeiterkalender angezeigt wird.
- **Arbeitszeitplan**: Erstellen Sie einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für jeden Kalenderbenutzer.
- **Persönliche Agent-Events**: Erstellen Sie persönliche Zeitpläne für jeden Mitarbeiter, und fügen Sie diesen Zeitplänen Events hinzu.
- **Zeitplan**: Erstellen oder ändern Sie Zeitpläne. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

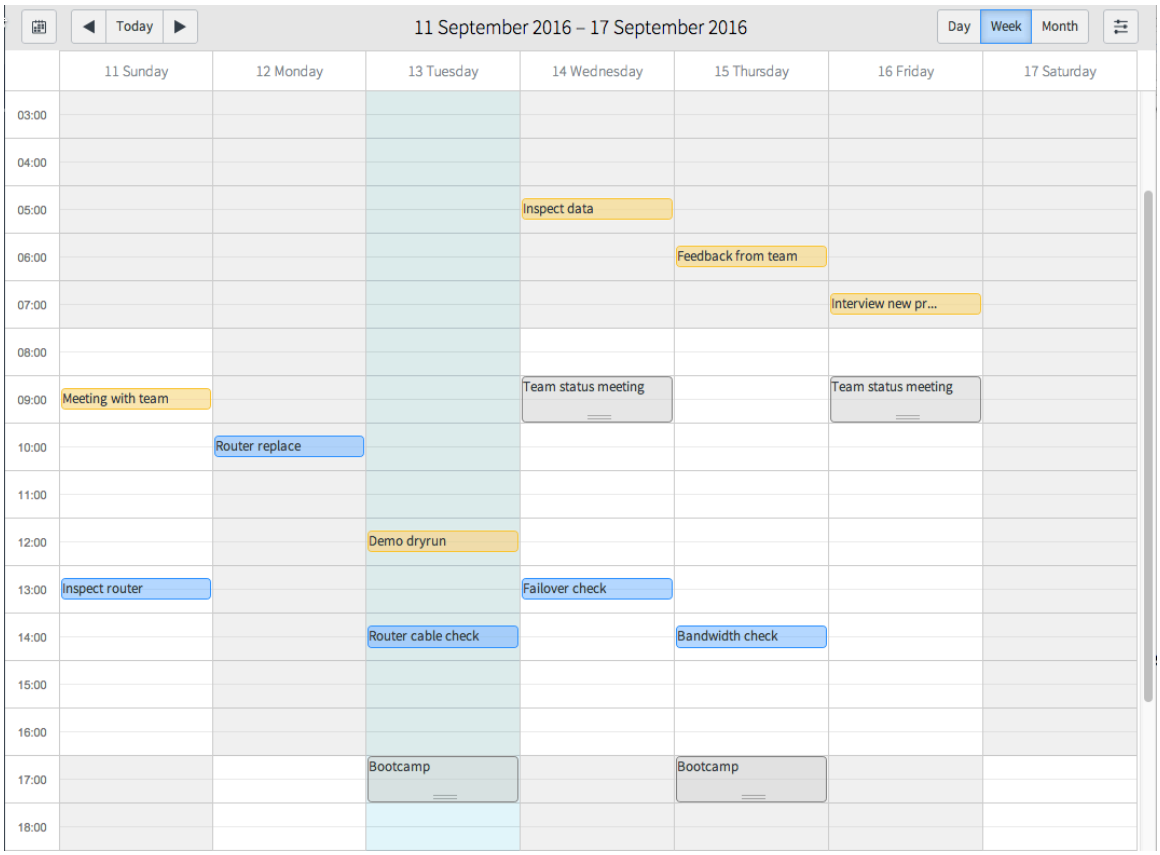
Kalender anzeigen

Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker mit der Rolle agent_schedule_user können auf folgende Arten auf ihre persönlichen Kalender zugreifen:

- **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
- **Außendienst** > **Agent** > **Mein Zeitplan**

Hinweis:
Der Mitarbeiterkalender wird in der mobilen App und im mobilen Web unterstützt.

Mitarbeiterkalender



Der Kalender kann einen einzelnen Tag, eine Woche oder einen Monat anzeigen. Mit den Schaltflächen im Kalender-Header können Sie Ansichten wechseln sowie zeitlich rückwärts oder vorwärts gehen. Die geplanten Arbeitsstunden eines Mitarbeiters werden grau hervorgehoben, und der aktuelle Tag wird blau hervorgehoben. Der Mitarbeiterkalender zeigt die dem Mitarbeiter zugewiesenen Arbeiten oder Aufgaben sowie persönliche Events an. Jede Art von Event wird im Kalender mit einer anderen Farbe angezeigt.

Mitarbeiter können ihren Kalendern Events hinzufügen, indem sie auf ein bestimmtes Zeitfenster doppelklicken und die Details im Popup-Fenster für neue Events oder durch Klicken und Ziehen eingeben. Mitarbeiter können Events auch durch Drag-and-Drop verschieben. Klicken Sie auf ein Event, um ein Popup mit Event-Details anzuzeigen, und doppelklicken Sie auf ein Event, um den Event-Datensatz zu öffnen.

Plugins

Das Plugin „Agent Schedule“ (com.snc.agent_schedule) wird als Teil der Plugins Kundenservice-Management und „Field Service Management“ aktiviert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Das Plugin „Agent Schedule“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit dem Plugin „Zeitplan für Mitarbeiter“ installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Mitarbeiterarbeitsplan [agent_work_schedule]	Speichert einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für jeden Mitarbeiter, einschließlich des Datumsbereichs für den Zeitplan und des Zeitplantyps.
Persönlicher Mitarbeiterzeitplan [agent_events]	Speichert persönliche Kalender-Events für jeden Mitarbeiter, z. B. Schulung, persönliche Freizeit oder Meetings.
Event-Konfiguration [agent_schedule_task_config]	Speichert eine Konfiguration für jede Art von Aufgabe, die im Mitarbeiterkalender angezeigt wird, z. B. Fallaufgaben oder Arbeitsauftragsaufgaben.
Benutzerkonfiguration des Mitarbeiterzeitplans [agent_schedule_user_pref]	Speichert die Personalisierungsdaten des Mitarbeiters für den Kalender. Eine Benutzerkonfiguration wird automatisch erstellt, wenn ein Benutzer mit der Rolle agent_schedule_user auf seinen persönlichen Kalender zugreift.
Beziehung des Mitarbeiterzeitplans [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	Speichert die Beziehungen zwischen Mitarbeiterkonfigurationen und Event-Konfigurationen. Beziehungseinträge werden automatisch basierend auf dem Lesezugriff eines Benutzers auf die in den Event-Konfigurationen ausgewählten Aufgabentabellen erstellt.
Thema für Mitarbeiterzeitplandefinition [agent_schedule_definition_theme]	Speichert die Farben, die zum Anzeigen verschiedener Arten von Aufgaben im Mitarbeiterkalender verwendet werden.

Anwenderrollen

Die folgenden Anwenderrollen sind im Plugin „Zeitplan für Mitarbeiter“ (com.snc.agent_schedule) enthalten.

Im Plugin „Mitarbeiterzeitplan“ enthaltene Rollen

Rolle	Beschreibung
Einsatzplanung-Administrator [agent_schedule_admin]	Richtet die Mitarbeiterkalender-Konfiguration ein. Enthält Rollen: • agent_schedule_user • schedule_admin
Benutzer der Einsatzplanung [agent_schedule_user]	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern und Außendiensttechnikern den Zugriff auf und die Aktualisierung ihrer persönlichen Kalender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne erstellen und verwenden

Mitarbeiterkalender konfigurieren

Außendienstmitarbeitern ermöglichen, ihre Fahrt vor der geplanten Arbeitszeit anzutreten

Unterstützen Sie flexible Arbeitstypen, indem Sie es Außendienstmitarbeitern ermöglichen, bereits vor der geplanten Arbeitszeit zu reisen. Es besteht zum Beispiel die Möglichkeit, dass Sie Reisezeit außerhalb der Arbeitsstunden für Ihre Vertrags- oder On-Demand-Mitarbeiter und nicht für die Vollzeitmitarbeiter hinzufügen.

Vorbereitungen

Wenn Sie Administrator sind, können Sie ein Skript ausführen und Reisezeit außerhalb der Arbeitsstunden für alle Benutzer hinzufügen.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Sie Einsatzplaner sind, wechseln Sie zu **Einsatzplanung** > **Meine Mitarbeiter**.
   - Wenn Sie Manager sind, wechseln Sie zu **Manager** > **Mein Team**.
3. Wählen Sie ein Benutzerprofil aus.
4. Um Benutzerdatensätze hinzuzufügen oder zu aktualisieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
5. Um die Reisezeit für alle Benutzer als Arbeitszeit hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**
   b. Fügen Sie im Fenster **Skript ausführen** ein Skript hinzu, um die Reisezeit als Arbeitsstunden für alle Benutzer einzubeziehen.

Optionen zum Einbeziehen der Reisezeit als Arbeitszeit für Benutzer

Option	Beschreibung

Reisezeit als Arbeitszeit für alle Benutzer hinzufügen	i. Fügen Sie dieses Skript hinzu:
	`createWorkParamsForAllAgents("yes");`
	
	`function createWorkParamsForAllAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("sys_user_has_role"); gr.addEncodedQuery("role=26c324ba1b32200096f9fbcd2c0713c2"); // fetching users having wm_agent role gr.query(); gs.info("total work agents found: "+gr.getRowCount());`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung

	var agentWorkParameter = {};
	
	while (gr.next()) {
	var userId = gr.getValue("user");
	if (!agentWorkParameter[userId]) {
	var wp = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration");
	wp.initialize();
	wp.setValue("user",userId);
	
	wp.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours); // setting default value for travel_outside_of_work_hours
	wp.insert();
	agentWorkParameter[userId] = true;
	}
	}
	}
	
	ii. Klicken Sie auf **Skript ausführen**.

Reisezeit als Arbeitszeit für alle Benutzer aktualisieren	**i.** Fügen Sie dieses Skript hinzu:
	updateWorkParamsForAgents("yes");
	// param1: default travel outside work hours value
	
	function updateWorkParamsForAgents(travelOutsideWorkHours) {
	var now_GR = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration");
	gr.query();
	gs.info("total agent work parameters found: "+gr.getRowCount());
	var updateCount = 0;
	
	while (gr.next()) {
	var canTravelOutside = gr.getValue("travel_outside_of_work_hours");
	if (canTravelOutside != travelOutsideWorkHours) {
	
	gr.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours);
	if (gr.update())
	updateCount ++;
	}
	}

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	gs.info("total agent work parameters updated: "+updateCount); } **ii.** Klicken Sie auf **Skript ausführen**.

Personal

Workforce ist eine konfigurierbare Anwendung, mit der Benutzer mit der Rolle „wm_basic“ von einem zentralen Ort aus auf einfache Weise auf Zeitpläne für Mitarbeiter, den Teamkalender und Karten zugreifen und diese anzeigen können.

Manager können Zeitpläne für Mitarbeiter anzeigen, persönliche Ereignisse erstellen, den Standortverlauf von Mitarbeitern anzeigen und Aufgaben auf einer Karte anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können auch Zeitpläne anzeigen und persönliche Ereignisse erstellen.

Ändern Sie Ansichten in Personal

Der Wechsel zwischen Zuweisungsgruppen- und Gebietsansichten in Personal vereinfacht die Planung und Verwaltung von Teamaufgaben und -ressourcen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_basic

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Personal**.
   - Manager, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Personal**.
   - Service Desk-Mitarbeiter, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Personal**.
   - Wenn Personaloptimierung installiert und aktiviert ist, können Manager zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace** > **Personal**.
2. Wählen Sie das Zahnradsymbol aus.
3. Wählen Sie **im Feld Ressourcen** anzeigen nach die Option **Zuweisungsgruppe** oder **Gebiet**aus. Wenn **Gebiet** im Feld **Ressourcen** anzeigen nach nicht aufgeführt ist, lassen Sie Ihren Administrator überprüfen, ob die Außendienst-Gebietsplanung ordnungsgemäß konfiguriert ist.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Außendienst Gebietsplanung wird konfiguriert

Systemeigenschaften für Personal

Konfigurieren Sie die Gebietsansicht, damit Benutzer die Zeitpläne anderer Mitglieder anzeigen können

Konfigurieren Sie eine Standardzuweisungsgruppe im Teamkalender

Legen Sie eine Zuweisungsgruppe als Standard fest, um im Teamkalender darauf zugreifen zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_basic oder wm_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie sich beim Teamkalender anmelden, werden die Service Desk-Mitarbeiter in der Standardzuweisungsgruppe angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Personal**.
2. Wählen Sie das Einstellungssymbol aus.( )
3. Wählen Sie in der Liste Standardgruppe eine Gruppe aus, die Sie als Standard festlegen möchten.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn Sie sich bei **Personal anmelden**, werden die Service Desk-Mitarbeiter in der Standardzuweisungsgruppe angezeigt.

Hinweis:
Wenn Ihre Standardzuweisungsgruppe entfernt wird, werden in der Liste der Service Desk-Mitarbeiter Benutzer aus der ersten Gruppe in der Liste in alphabetischer Reihenfolge angezeigt.

Konfigurieren Sie ein Standardgebiet im Teamkalender

Legen Sie ein bestimmtes Gebiet als Standard fest, um im Teamkalender darauf zugreifen zu können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_basic oder wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie sich beim Teamkalender anmelden, wird das Standardgebiet angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Personal**.
   - Manager, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Personal**.
   - Service Desk-Mitarbeiter, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Personal**.
   - Wenn Personaloptimierung installiert und aktiviert ist, können Manager zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace** > **Personal**.
2. Wählen Sie das Zahnradsymbol aus.
3. Wählen Sie im Feld **Standardgebiete** das Gebiet aus, das Sie als Standard festlegen möchten.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn Sie sich bei **Personal anmelden**, wird das Standardgebiet angezeigt.

Teamkalender verwenden

Der Teamkalender listet die Außendienstmitarbeiter in der ausgewählten Gruppe auf und zeigt die jedem Mitarbeiter zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben an. Außerdem werden andere Events angezeigt, z. B. Fallaufgaben, Termine und persönliche Abwesenheiten.

Der Kalender zeigt Informationen nach Tag, Arbeitstag oder Woche an. In der Wochenansicht wird der aktuelle Tag blau hervorgehoben. Mit Schaltflächen im Header des Kalenders können Sie nach Service Desk-Mitarbeitern suchen, Ansichten wechseln und in der Zeit zurück- oder vorwärts navigieren. Sie können ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Datumsbereich auswählen oder auf **Heute** klicken, um das aktuelle Datum auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienstbenutzer mit der Rolle „wm_basic“ haben Zugriff auf den Teamkalender. Dort können sie eine Liste der Service Desk-Mitarbeiter zusammen mit den Arbeitsauftragsaufgaben und Ereignissen anzeigen, die jedem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind.

Benutzer können die Einstellungen auch anpassen, um Standardgruppen und eine Standardstartansicht festzulegen. Im rechten Seitenbereich können Benutzer außerdem:

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Details für eine ausgewählte Aufgabe oder Ressource an
- Verwenden Sie Ressourcenfilter, um bestimmte Service Desk-Mitarbeiter oder Kompetenzen anzuzeigen
- Passen Sie die im Kalender angezeigten Ereignisse an
- Erstellen Sie Ereignisse

Basierend auf den Berechtigungen für die Gruppensichtbarkeit können Service Desk-Mitarbeiter die Liste der Mitglieder ihrer Gruppe und die Zeitpläne ihrer Gruppenmitglieder anzeigen.

Ein Administrator kann die im Teamkalender angezeigten Ereignisse konfigurieren, indem er zu navigiert **Alle** > **Zeitpläne für Mitarbeiter** > **Ereigniskonfiguration**

Hinweis:
Wenn die Personaloptimierung installiert und aktiviert ist, können Ereignisse nur angezeigt werden. Verwenden Sie Manager Workspace in Personaloptimierung, um Ereignisse zu erstellen und zu bearbeiten.

Verwalten von Service Desk-Mitarbeitern und Service Desk-Mitarbeiter-Gruppen im Teamkalender

Zeigen Sie mithilfe des Teamkalenders Ereignisse für Mitarbeiter an, fügen Sie Ereignisse für Mitarbeiter hinzu, und suchen Sie nach Mitarbeitern und Mitarbeitergruppen. Sie können auch Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern hinzufügen oder bearbeiten.

Außendienstmitarbeiter-Profil anzeigen

In einem Außendienstmitarbeiter-Profil werden die persönlichen Informationen sowie Arbeitsstatus, Zeitplan, Standort und Zeitzone des Mitarbeiters angezeigt. Zeigen Sie das Profil des Service Desk-Mitarbeiters im Teamkalender an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Service Desk-Mitarbeiter können die Liste der Mitglieder ihrer Gruppe und ihre aktuellen Zeitpläne basierend auf der Konfiguration der Gruppensichtbarkeit anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Personal**.
   - Manager, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Personal**.
   - Service Desk-Mitarbeiter, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Personal**.
2. Wählen Sie in der Liste Steuerungen anzeigen die Option **Zeitplan** aus.
3. Um eine Vorschau des Profils eines Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen, klicken Sie auf das Informationssymbol in der Liste der Service Desk-Mitarbeiter.
   Im Popover-Bereich werden Informationen zum Service Desk-Mitarbeiter angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann sein eigenes Profil aktualisieren, indem er auf das Symbol für Überlaufaktionen klickt und den Datensatz öffnet, oder indem er auf seinen Namen klickt.

   a. Bearbeiten oder fügen Sie im Formular entsprechend Informationen hinzu:

Formular „Außendienstmitarbeiter-Profil“

Feld	Beschreibung
Vorname	Der Vorname des Außendienstmitarbeiters.
Nachname	Der Nachname des Außendienstmitarbeiters.
Arbeitsagentstatus	Der Arbeitsstatus des Außendienstmitarbeiters, wenn der Mitarbeiter die Arbeitsauftragsaufgabe aktualisiert.
Gemäß Zeitplan	Der tatsächliche Zeitplan des Außendienstmitarbeiters relativ zum geplanten Zeitplan zum Ausführen der Arbeitsauftragsaufgabe.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Außendienstmitarbeiters.
Telefon (privat)	Die private Telefonnummer des Außendienstmitarbeiters.
Mobiltelefon	Die Mobiltelefonnummer des Außendienstmitarbeiters.
Telefon (geschäftlich)	Die geschäftliche Telefonnummer des Außendienstmitarbeiters.
Foto	Ein Foto des Außendienstmitarbeiters. Um das Foto hochzuladen, klicken Sie auf **Hinzufügen...**, wählen Sie das Foto aus, und klicken Sie auf **OK**.
Standort	Die physische Adresse, an der sich der Außendienstmitarbeiter gerade befindet.
Zeitzone	Die Zeitzone, in der sich der Außendienstmitarbeiter befindet.

   b. Klicken Sie auf **Speichern**.

Außendienstmitarbeiter-Profile aktualisieren

Aktualisieren Sie Schichten, Kompetenzen, Zeitpläne, Arbeitsparameter und Arbeitsauftragsaufgaben für Service Desk-Mitarbeiter in Ihren Zuweisungsgruppen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Personal**.
2. Wählen Sie in der Liste Steuerungen anzeigen die Option **Zeitplan** aus.
3. Wählen Sie einen Außendienstmitarbeiter-Namen aus.
   Eine Vorschau des Außendienstmitarbeiter-Profils wird angezeigt.
4. So fügen Sie Außendienstmitarbeiter-Fähigkeiten hinzu oder bearbeiten sie:

   a. Klicken Sie auf den Namen des Service Desk-Mitarbeiters.

   b. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „ **Kompetenzen** “ entweder neue Kompetenzen für den Service Desk-Mitarbeiter hinzu, oder bearbeiten Sie vorhandene Kompetenzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Aktion
Neue Fähigkeiten hinzufügen	**i.** Klicken Sie auf **Neu**. **ii.** Geben Sie in das Feld **Name** den Namen einer Fähigkeit ein. **iii.** Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Fähigkeit ein. **iv.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Vorhandene Fähigkeiten bearbeiten	**i.** Klicken Sie auf **Bearbeiten**. **ii.** Fügen Sie Fähigkeiten aus der Spalte **Verfügbar** der Spalte **Ausgewählt** hinzu. **iii.** Klicken Sie auf **Speichern**.

Die ausgewählte Fähigkeit wird im Benutzerprofil der Liste **Fähigkeiten** hinzugefügt.

5. So zeigen Sie einen Außendienstmitarbeiter-Zeitplan an bzw. ändern ihn:

a. Führen Sie in der zugehörigen Liste **„Zeitpläne** für Mitarbeiter“ eine der folgenden Aktionen aus:

- Um den Zeitplan eines Außendienstmitarbeiters anzuzeigen, wählen Sie einen Zeitplandatensatz aus.
- Um einen neuen Zeitplan für den Außendienstmitarbeiter hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**.
- Füllen Sie im Formular **Agentenarbeitsplan** die Felder nach Bedarf aus:

Feld	Beschreibung
Von Datum	Das Startdatum des Außendienstmitarbeiter-Arbeitsplans.
Bis Datum	Das Enddatum des Außendienstmitarbeiter-Arbeitsplans.
Anwender	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Arbeitsplan	Der Name des Arbeitsplans.
Typ	Der Typ des Zeitplans.

6. So fügen Sie Arbeitsparameter hinzu:

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Arbeitsparameter“** auf **Neu**.

b. Füllen Sie im Formular **„Arbeitsparameter“** die Felder nach Bedarf aus.

Feld	Beschreibung
Anwender	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Entfernungseinheit	Wählen Sie **Meilen** oder **Kilometer**aus.
Außerhalb der Arbeitszeiten reisen	Wählen Sie **Ja** oder **Nein aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Maximaler Reiseradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Maximaler Teilesuchradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer). Der Standardwert beträgt 50 Meilen. **Hinweis:** Auf dem Bildschirm „Lagerkarte“ in der Anwendung Now Mobile Agent wird die Entfernung in Kilometern angezeigt.

Der maximale Reiseradius wird als Arbeitsradius des Service Desk-Mitarbeiters für die Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgaben im Dispatcher-Arbeitsbereich, im Arbeitsauftragsformular oder bei der dynamischen Planung berücksichtigt. Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn sich die zugewiesene Aufgabe außerhalb des Radius zwischen dem Aufgabenstandort und dem Standort des Service Desk-Mitarbeiters befindet.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie ein persönliches Event

Versetzen Sie Service Desk-Mitarbeiter und Manager in die Lage, Ereignisse wie Abwesenheiten und Termine effizient über Personal zu planen. Darüber hinaus haben Manager die Möglichkeit, Besprechungen zu organisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Service Desk-Mitarbeiter können nur persönliche Ereignisse für sich selbst erstellen, während Manager Ereignisse für alle von ihnen verwalteten Personen erstellen können.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Personal**.
   - Manager, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Personal**.
   - Service Desk-Mitarbeiter, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Personal**.
   - Wenn Personaloptimierung installiert und aktiviert ist, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace** > **Personal**.
2. Klicken Sie im rechten Seitenbereich auf das Symbol **Ereignismanagement**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern.**
   Wenn die Personaloptimierung installiert und aktiviert ist, wird die Option Das Erstellen eines persönlichen Ereignisses nicht in Personal **angezeigt**.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie persönliche Ereignisse im Teamkalender an

Zeigen Sie persönliche Ereignisse im Teamkalender an

Zeigen Sie mit Personal Ereignisse wie Abwesenheiten von Service Desk-Mitarbeitern, Service Desk-Mitarbeiter-Termine und Besprechungen an.

Vorbereitungen
Ein Administrator muss Konfigurieren Sie Ereignistypen für die Anzeige im Teamkalender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: wm_basic

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Personal**.
   - Manager, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Personal**.
   - Service Desk-Mitarbeiter, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Personal**.
2. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol **Kalender**.

   Hinweis:

   Diese Funktion wird nicht unterstützt, wenn Personaloptimierung für den Außendienst installiert und aktiviert ist. Informationen zum Erstellen von Ereignistypen mit WFO finden Sie unter Erstellen Sie mit Ereignistypen zur Anzeige im Teamkalender Personaloptimierung für den Außendienst.

3. Verwenden Sie die Umschalter, um den angegebenen Ereignistyp im Teamkalender anzuzeigen.
   Die folgenden Ereignistypen können zur Anzeige im Teamkalender umgeschaltet werden.
   - Event – Termin
   - Event – Ausgeschlossen
   - Event – Besprechung
   - Event – Sonstiges
   - Event – Telefon
   - Event – Ruhezeit
   - Arbeitsauftragsaufgaben
   - Arbeitsplan

   Der ausgewählte Ereignistyp wird im Teamkalender angezeigt.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Ereignistypen für die Anzeige im Teamkalender

Mithilfe der Zuordnung

Die Zuordnung zeigt Informationen zu Service Desk-Mitarbeitern und die ihnen zugewiesenen Aufgaben. Außendienstbenutzer können Informationen zu Mitarbeitern in den ihnen zugewiesenen Gruppen und den Status von Aufgaben in ihrem Bereich suchen und anzeigen.

Auf die Zuordnung kann zugegriffen werden, indem Sie in der Symbolleiste Personal im **TeamkalenderKarten** auswählen.

In der Karte werden Symbole für Folgendes verwendet:

- Aufgabenstatus
- Agentstatus
- Ressourcenstandorte
- Startstandort des Service Desk-Mitarbeiters
- Standorte der Zuweisungsgruppe
- Aufgabenstandorte

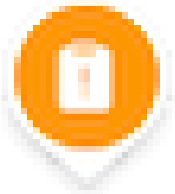
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungslegende

Symbol	Beschreibung
	Standort eines Service Desk-Mitarbeiters
	Der Service Desk-Mitarbeiter befindet sich an seinem Heimatstandort.
	An diesem Standort befinden sich mehrere Service Desk-Mitarbeiter.
	Eine Aufgabe wird akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	An diesem Standort wurden mehrere Aufgaben akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 wurde akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	Die zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe, die beim Anzeigen der Route des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt wird. Die Zahl gibt die Reihenfolge an, in der die Aufgabe abgeschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungslegende (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Eine Aufgabe befindet sich im Status „Zuweisung ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Mehrere Aufgaben befinden sich im Status „Zuteilung ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 befindet sich im Status „Zuweisung ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu der Aufgabe, die Arbeit an der Aufgabe wurde unterbrochen, oder die Aufgabe wird ausgeführt.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu einem Standort mit mehreren Aufgaben, die Arbeit an einer Aufgabe wurde unterbrochen, oder die Aufgabe wird ausgeführt.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu einer Aufgabe mit Priorität 1, die Arbeit an der Aufgabe mit Priorität 1 wurde angehalten, oder die Aufgabe mit Priorität 1 wird ausgeführt.
	Eine Arbeitsauftragsaufgabe ist abgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungslegende (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Mehrere Aufgaben werden am selben Ort abgeschlossen.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 ist abgeschlossen.
	Eine Aufgabe wurde als unvollständig geschlossen oder abgebrochen.
	Mehrere Aufgaben wurden als unvollständig geschlossen oder abgebrochen.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 wurde als unvollständig oder abgebrochen geschlossen.
	Eine Aufgabe wird am Heimatstandort des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen.
	Dem Service Desk-Mitarbeiter werden am Heimatstandort mehrere Aufgaben zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungslegende (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Mehr als eine Aufgabe, ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew befindet sich an diesem Standort.
	Mehr als eine Aufgabe, ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew befindet sich an diesem Standort. Mindestens eine der Aufgaben an diesem Standort hat Priorität 1.

Zeigen Sie den Standort des Service Desk-Mitarbeiters an und weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu

Sie können den Standort von Mitarbeitern in Ihrer Zuweisungsgruppe anzeigen, damit Sie Mitarbeiter Aufgaben in der Nähe zuweisen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** > **Personal**.
2. Wählen Sie in der Liste Steuerungen anzeigen die Option **Zuordnen** aus.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie Details zu Aufgaben oder Mitarbeitern an, indem Sie auf die zugehörigen Symbole klicken.
4. Um eine Arbeitsauftragsaufgabe zuzuweisen oder neu zuzuweisen, öffnen Sie eine Aufgabe, und fügen Sie den Außendienstmitarbeiter, der die Aufgabe bearbeiten soll, dem Feld **Zugewiesen an** hinzu.

Außendienstmitarbeiter-Standortverlaufszuordnung anzeigen

Greifen Sie auf eine Verlaufskarte der Standorte von Außendienstmitarbeitern zu, um ihre Aktivitäten im Zeitverlauf nachzuverfolgen und zu analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außendienstmitarbeiter können ihren eigenen Standortverlauf anzeigen und überwachen. Ebenso können Manager den Standortverlauf der von ihnen beaufsichtigten Service Desk-Mitarbeiter aufrufen und nachverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Personal**.
   - Manager, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Personal**.
   - Service Desk-Mitarbeiter, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Personal**.
2. Wählen Sie das Standortverlaufssymbol auf der Karte „Service Desk-Mitarbeiter“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Agent-Standortverlaufszuordnung** hebt die nachverfolgten Standorte des Mitarbeiters am ausgewählten Datum hervor.

3. Wählen Sie eine Markierung aus, um einen Verlaufsdatensatz für die Positionsbestimmung zu öffnen. Der Datensatz wird mit Details wie Benutzer, Standort, Breitengrad, Längengrad, Standortzeitstempel, Dauer, Aufgabe und Aktionsbeschreibung aus der Verlaufstabelle für die Positionsbestimmung angezeigt.

Hinweis:
Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe wird angezeigt, wenn die Aktivität des Mitarbeiters eine Aufgabe ist. Sie können den Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe öffnen, um die Details anzuzeigen.

Arbeiten im Dispatcher-Arbeitsbereich

Der Dispatcher-Arbeitsbereich ist eine konfigurierbare Planungsanwendung, mit der Sie die Arbeit an Außendienstmitarbeiter effizient weiterleiten und deren Leistung überwachen können.

Der konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereich enthält das Dispatcher-Dashboard und den Dispatcher-Arbeitsbereich.

- Das Dispatcher-Dashboard ist die Startseite und zeigt die Echtzeitdaten des Betriebs und der Leistung von Außendienstmitarbeitern für ihre Zuweisungen in Ihrer Organisation an, z. B..
  - Statistiken zu kritischen ausstehenden Versandaufgaben und verletzten SLAs.
  - Außendienstmitarbeiter, die hinter dem Zeitplan stehen.
  - Sofortige Einblicke in den Anwesenheitsstatus der Service Desk-Mitarbeiter, z. B. vor Ort, außerhalb der Schicht, unterwegs usw.
  - Einsatzplanungskarte mit den visuellen Indikatoren für den Standort der Außendienstmitarbeiter und Arbeitsauftragsaufgaben.
- Der Dispatcher-Arbeitsbereich erleichtert die folgenden Aufgaben:
  - Arbeitsauftragsaufgaben planen und versenden.
  - Wenden Sie Filter an, um die Transparenz von Aufgaben zu verwalten.
  - Personalisieren Sie Aufgabenkarten mit anwenderdefinierten Informationen.
  - Zeigen Sie Zeitpläne und Verfügbarkeit von Technikern an.
  - Überwachen Sie Leistungsmetriken von Technikern.
  - Zeigen Sie die Standorte von Aufgaben und Mitarbeitern auf der Einsatzplanungskarte an.

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die Aufgaben des Einsatzplaners in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Dispatcher-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Passen Sie Informationen auf Aufgabenkarten und Service Desk-Mitarbeiter-Karten an	Passen Sie die Felder an, die auf den Aufgaben- und Service Desk-Mitarbeiter-Karten in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt werden.
Kennzeichnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe	Kennzeichnen Sie Aufgaben, die Sie zu einem späteren Zeitpunkt bearbeiten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Arbeitsauftragsaufgaben durchsuchen	Suchen Sie im Aufgabenbereich Dispatcher-Arbeitsbereich nach Aufgaben.
Arbeitsauftragsaufgaben verwalten	Verwalten Sie Arbeitsauftragsaufgaben über den Dispatcher-Arbeitsbereich, die Einsatzplanungszuordnung und die Aufgabenzuordnung. Verfolgen und überwachen Sie den Echtzeitstatus von Arbeitsauftragsaufgaben. Sie können Aufgaben automatisch zuweisen, Zeit erfassen, weitere Informationen anfordern und die Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen.
Mitarbeiterkalender verwalten	Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker können im Mitarbeiterkalender Arbeitspläne, Zuweisungen und persönliche Ereignisse anzeigen und verwalten.
Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben in der Zuordnung Dispatcher-Arbeitsbereich anzeigen	Zeigen Sie Aufgaben und Mitarbeiter im Außendienst mithilfe von Positionsbestimmungsdaten in der Einsatzplanungskarte an.
Kalender eines Service Desk-Mitarbeiters anzeigen	Zeigen Sie den Zeitplan, die Verfügbarkeit, die persönlichen Ereignisse und die zugewiesenen oder in Bearbeitung befindlichen Aufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters an
Kalender eines Service Desk-Mitarbeiters anzeigen	Zeigen Sie den SLA-Datensatz für alle Arbeitsauftragsaufgaben an, die Arbeitsaufträgen mit SLAs zugeordnet sind.
Zeigen und optimieren Sie die Route für Mitarbeiteraufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich	Zeigen Sie die Route für geplante Aufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters auf der Einsatzplanungskarte an, und optimieren Sie Aufgabenrouten für ein effizientes Zeitplan- und Aufgabenmanagement
Verwenden Sie Personaloptimierung für den Außendienst	Zeigen Sie den Zeitplan und die Ereignisse des Service Desk-Mitarbeiters in der Anwendung Personaloptimierung für den Außendienst an, und weisen Sie Arbeitsauftragsaufgaben entsprechend zu.
Verwalten von -Terminen in Außendienst-Management	Verwalten Sie Kundentermine über Arbeitsauftragsaufgabenformulare
Verwalten Sie Crew-Vorgänge	Erstellen und verwalten Sie Crews, weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu, und fügen Sie einer Crew Ad-hoc-Mitarbeiter hinzu
Intelligente Aufgabenempfehlung	Verbessern Sie die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern durch intelligente Aufgabenempfehlungen

Zugehörige Informationen

Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren

Dispatcher-Arbeitsbereich

Passen Sie Informationen auf Aufgabenkarten und Service Desk-Mitarbeiter-Karten an

Passen Sie die Felder auf den Aufgabenkarten und Service Desk-Mitarbeiter-Karten an, um bestimmte Informationen in Dispatcher-Arbeitsbereichanzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf den Aufgaben- und Service Desk-Mitarbeiter-Karten muss der Administrator konfigurieren, welche Felder Sie anpassen können.

Prozedur
1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Passen Sie die Informationen an, die auf der Karte angezeigt werden sollen.
   - Klicken Sie bei Aufgabenkarten auf das Symbol für Einstellungen (Symbol für), und wählen Sie dann die Registerkarte **Aufgaben** aus.
   - Klicken Sie bei Karten für Service Desk-Mitarbeiter auf das Symbol für Einstellungen (Symbol für), und wählen Sie dann die Registerkarte **Ressourcen** aus.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Felder im Dialogfeld „Einstellungen“.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Dispatcher-Arbeitsbereich -Einstellungen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die Karte spiegelt die ausgewählten Felder wider.

Aktivieren Sie die Dispatcher-Arbeitsbereich -Einstellungen

Legen Sie fest, was in Dispatcher-Arbeitsbereich angezeigt wird, damit Sie nur die für Ihre Arbeit relevantesten Informationen sehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Schnelleinstellungen in Dispatcher-Arbeitsbereich bieten Zugriff auf bestimmte Fähigkeiten von Außendienst-Management, während Sie Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie Dispatcher-Arbeitsbereich aus.
3. Klicken Sie auf das Symbol).
   Die Optionen im Dialogfeld „Einstellungen“ sind in einem Layout mit mehreren Registerkarten angeordnet.
   - Die Registerkarte **Allgemein** enthält Optionen zum Einrichten der allgemeinen Außendienst-Management -Konfigurationen.
   - Die Registerkarte **Aufgaben** enthält Optionen zum Aktivieren der Felder oder Informationen, die auf der Aufgabenkarte angezeigt werden sollen.
   - Die Registerkarte **Kalender** enthält Optionen zum Aktivieren der Felder oder Informationen im Kalender.
   - Die Registerkarte „ **Ressourcen** “ enthält Optionen zum Aktivieren der Felder oder Informationen zur Anzeige auf der Service Desk-Mitarbeiter-Karte oder Kalenderansicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Registerkarte „ **Ereignisse** “ enthält Optionen zum Aktivieren der Anzeige von Feldern in einem Kalenderereignis.
- Die Registerkarte **Metriken** enthält Optionen zum Aktivieren von Gruppen- oder Service Desk-Mitarbeitern-Metriken. Gruppenmetriken werden im Zeitplan angezeigt. Agent-Metriken werden im kontextbezogenen Seitenbereich von angezeigt.

4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Allgemein** aus.

Registerkarte „Allgemein“

Feld	Beschreibung
Aktivieren Sie Aufgaben im Aufgabenbereich, im Zeitplan und in der Karte, um gleichzeitig zu filtern, wenn eine Zuweisungsgruppe ausgewählt wird	Option zum Synchronisieren des Ressourcenfilters mit dem Aufgabenbereich, den Aufgaben und der Zuordnung für ausgewählte Zuweisungsgruppen.
Typ der Gruppe auswählen, die Sie anzeigen möchten	Option zum Auswählen, ob bei der Suche im Aufgabenbereich Zuweisungsgruppen oder Versandgruppen angezeigt werden sollen.
Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung	Aktualisiert automatisch den Kalender des Service Desk-Mitarbeiters, wenn ein Ereignis wie eine Besprechung, eine Schulung, ein Urlaubsantrag, ein persönliches Ereignis oder ein Ad-hoc-Arbeitsereignis erstellt wird. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft Automatische Aktualisierung aktivieren aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich.
Dunklen Kartenmodus aktivieren	Option zum Aktivieren des dunklen Modus für die Zuordnung Dispatcher-Arbeitsbereich.
Einzelauswahl für Gruppen/Gebiete aktivieren	Bei Auswahl im Aufgabenbereich kann nur eine Zuweisungsgruppe, eine Versandgruppe oder ein Gebiet geladen werden.
Gruppen	Geben Sie die Standardgruppen ein, die beim Öffnen von ausgewählt werden sollen **Hinweis:** Wenn Sie das Plugin „Territoriumsplanung“ installiert haben, wird die Registerkarte **Gruppen** zur Registerkarte **Gebiete**. Geben Sie die Standardgebiete ein, die beim Öffnen von Dispatcher-Arbeitsbereichausgewählt werden sollen.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aufgaben**, und füllen Sie die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte Tasks (Aufgaben)

Feld	Beschreibung
Geplanter Start	Option zum Anzeigen des geplanten Startdatums und der Startzeit der Aufgabe.
Gebiet	Option zum Anzeigen des zugewiesenen Gebiets. **Hinweis:** Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung und Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..
Zuweisungsgruppe	Option zum Anzeigen der Zuweisungsgruppe der Aufgabe.
Standardspeicherort	Option zum Anzeigen des Standardstandorts des Außendienstmitarbeiters. **Hinweis:** Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiviert ist.
Zeitzone	Zeigt die Zeitzonen an, in denen sich Aufgaben auf der Aufgabenkarte befinden.
Auswählen, wo neue Aufgaben geladen werden sollen	Option zum Auswählen, wo der Aufgabenliste neue Aufgaben hinzugefügt werden sollen. **Hinweis:** Sie müssen **Automatische Aktualisierung aktivieren aktivieren**, um diese Einstellung verwenden zu können.
Ich möchte über neue Aufgaben benachrichtigt werden, bevor sie in die Liste aufgenommen werden.	Option zum Anzeigen einer Benachrichtigung oben in der Aufgabenliste, wenn der Aufgabenliste eine neue Aufgabe hinzugefügt wird. **Hinweis:** Sie müssen **Automatische Aktualisierung aktivieren aktivieren**, um diese Einstellung verwenden zu können.

6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kalender**, und füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Kalender“.

Feld	Beschreibung
Standardkalenderansicht	Standardansicht des Dispatcher-Arbeitsbereich -Kalenders in Tagen, Arbeitstagen oder Wochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standardmäßiger Starttag der Woche	Option zum Ändern des Kalenderstarttags der Woche in der Wochenansicht.
Standardmäßige Kalenderanzeigetage	Option zum Aktualisieren der Anzahl der Tage pro Woche, die im Kalender Dispatcher-Arbeitsbereich angezeigt werden. **Hinweis:** Wenn diese Option aktiviert ist, steht die Option **Flexible Tage** zur Auswahl, wenn Sie **Tag**, **Arbeitstag**oder **Woche**auswählen.
Uhrzeit für Tagesbeginn	Option zur Auswahl der Stunde, zu der der Arbeitstag beginnt.
Uhrzeit für Tagesende	Option zum Auswählen der Stunde, zu der der Arbeitstag endet.
Anzuzeigende Zeitintervalle	Die Zeit, die jede Spalte im Kalender Dispatcher-Arbeitsbereich darstellt.
Ziehen Sie nicht zugewiesene Aufgaben per Drag-and-Drop über bereits geplante Aufgaben im Kalender	Legen Sie fest, wie sich überschneidende Aufgaben zugewiesen werden. Sie können auch anpassen, wie oft das Popup-Fenster für sich überschneidende Aufgaben angezeigt wird.
Aufgabenfenster anzeigen – bei Aufgabenauswahl starten	Option zum Anzeigen des Ablaufdatums und der Uhrzeit des Zuweisungsfensters, wenn eine Aufgabe ausgewählt wird.
Ressourcen automatisch laden	Option zum Laden weiterer Service Desk-Mitarbeiter oder Crews beim Scrollen nach unten Dispatcher-Arbeitsbereich.
Zeitplan basierend auf Reisestartzeit	Ermöglicht, dass über den Aufgabenbereich zugewiesene Aufgaben basierend auf der Reisezeit eines Außendienstmitarbeiters gestartet werden.
Überlappende Aufgaben automatisch anpassen	Option zum erneuten Planen einer vorhandenen Aufgabe, nachdem eine neue Aufgabe zugewiesen wurde, für die eine vorhandene Aufgabe geplant ist. Beim Ziehen einer neuen Aufgabe über eine vorhandene Aufgabe wird die vorhandene Aufgabe rechts neben die neue Aufgabe verschoben. **Hinweis:** Wenn das Plugin „Aufgabenbündelung Außendienst “ installiert ist, werden durch das Ziehen von Paketen auch vorhandene Aufgaben verschoben, und vorhandene Pakete werden bei Überlappung verschoben.
Wählen Sie Zeitzonen für den Kalender aus	Eintrag zum Auswählen der Zeitzonen, die in der Dropdownliste „Zeitzone“ in den Ansichten „Zeitplan“ und „Hybrid“ des Dispatcher-Arbeitsbereichs verfügbar sind. Sie können eine oder mehrere auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ressourcen** und füllen Sie die Felder aus.

Hinweis:
Deaktivieren Sie „Verfügbare Teile“, „Übereinstimmende Kompetenzen“ und „Entfernung zur Aufgabe“, um zu verhindern, dass Dispatcher-Arbeitsbereich bei jeder Auswahl einer neuen Aufgabe neu geladen wird.

Registerkarte „Ressourcen“

Feld	Beschreibung
Gebiet	Option zum Anzeigen des zugewiesenen Gebiets. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung und Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..
Gruppen	Option zum Anzeigen der Versandgruppe oder Zuweisungsgruppe eines Service Desk-Mitarbeiters auf der Karte für Service Desk-Mitarbeiter
Standort	Option zum Anzeigen des Standorts eines Service Desk-Mitarbeiters auf der Karte „Service Desk-Mitarbeiter“.
Verfügbare Teile	Option, um zu bestimmen, ob die Teile beim Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.
Übereinstimmende Kompetenzen	Option, um zu bestimmen, ob der Service Desk-Mitarbeiter über die übereinstimmenden Kompetenzen verfügt.
Agentstatus	Option zum Bestimmen des Status des Service Desk-Mitarbeiters, z. B. vor Ort, außerhalb der Schicht usw.
Zeitplanstatus	Option zum Bestimmen des Zeitplanstatus des Service Desk-Mitarbeiters, z. B. pünktlich, im Rückstand usw.
Entfernung zur Aufgabe	Option, um die Entfernung zu Aufgabenstandorten basierend auf der vom Service Desk-Mitarbeiter gewählten Route zu bestimmen.
Zeitzone	Zeigt auf der Karte „Service Desk-Mitarbeiter“ die Zeitzonen an, in denen sich Mitarbeiter befinden.
Abstand zur Einheit	Maßeinheit für die Berechnung der Entfernung zu Aufgabenstandorten, entweder Meilen oder Kilometer.

8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ereignisse**, und füllen Sie die Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Events“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Option zum Anzeigen der Kurzbeschreibung der Arbeitsauftragsaufgabe auf der Aufgabenkarte.
Nummer	Option zum Anzeigen der Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe auf der Ereigniskarte des Kalenders.
SLA anzeigen	Option zum Anzeigen des SLA für die Aufgaben, die bereits zugewiesen sind und in der Kalenderansicht angezeigt werden.
Reisezeitindikator anzeigen	Option zum Anzeigen der Zeit, die der Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um den Aufgabenort zu erreichen.
Heimreisezeitindikator anzeigen	Option zum Anzeigen der Zeit, die der Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um von der letzten Aufgabe des Tages nach Hause zurückzukehren.

9. Wählen Sie die Registerkarte **Metriken** aus, und aktivieren Sie die Felder.

Hinweis:
Metriken zeigen N/A an, wenn dem Service Desk-Mitarbeiter oder der Zuweisungsgruppe keine Aufgaben zugewiesen sind. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu, um Metriken anzuzeigen.

Registerkarte „Metriken“

Feld	Beschreibung
Aufgaben	Die Anzahl der Aufgaben, die der Service Desk-Mitarbeiter oder die Gruppe abzuschließen hat.
Arbeitszeit	Gesamtarbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters oder der Gruppe.
Reisezeit	Gesamtreisezeit des Service Desk-Mitarbeiters oder der Gruppe.
Auslastung	Prozentsatz der Arbeitszeit, für den der Service Desk-Mitarbeiter oder die Gruppe geplante Aufgaben hat. Der Auslastungswert wird berechnet, indem die Arbeitszeit zur Reisezeit addiert und durch die Schichtzeit geteilt wird. **Hinweis:** Dieses **Feld** „Auslastung“ wird nur angezeigt, wenn für den Service Desk-Mitarbeiter ein Zeitplan festgelegt ist.
Produktivität	Prozentsatz der Arbeitsaufgaben, die der Service Desk-Mitarbeiter oder die Gruppe für den Tag

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	abgeschlossen hat. Die Produktivität wird berechnet, indem die Arbeitszeit durch die Schichtzeit geteilt wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn für den Mitarbeiter ein Zeitplan festgelegt ist.

10. Wählen Sie **Speichern**.

Kennzeichnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe

Kennzeichnen Sie Aufgaben, die Sie zu einem späteren Zeitpunkt bearbeiten möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Klicken Sie auf das Kennzeichnungssymbol (⚐) für die Aufgabe.

Ergebnisse
Die Arbeitsauftragsaufgabe ist gekennzeichnet und wird angezeigt, wenn Sie die Aufgaben anhand der Option **Gekennzeichnete Aufgaben** im Aufgabenbereich filtern.

Arbeitsauftragsaufgaben durchsuchen

Minimieren Sie den Bildlauf, und filtern Sie Aufgaben, die im Aufgabenbereich angezeigt werden. Suchen Sie schnell nach Stichwörtern, oder zeigen Sie alle Aufgaben an, die einer Gruppe oder einem Gebiet zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Arbeitsauftragsaufgaben anhand der folgenden Kriterien durchsuchen:

- Stichwort
- Kalenderdaten abgleichen
- Status von Arbeitsauftragsaufgaben

Sie können Arbeitsauftragsaufgaben auch anhand der vom Administrator konfigurierten Felder filtern und sortieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Suchen Sie im Aufgabenbereich nach einer Arbeitsauftragsaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchkriterien	Aktion
Stichwort	Geben Sie den Suchbegriff in das Suchfeld ein, und wählen Sie das Suchsymbol ( ). **Hinweis:** Um die Suche zu löschen und alle Aufgaben anzuzeigen, löschen Sie den Suchbegriff, und drücken Sie die Eingabetaste.
Kalenderdaten	Wählen Sie das Symbol **Filteraufgaben nach Kalenderdaten aktivieren** ( ), um zusätzlich zum ausgewählten Filter Aufgaben anzuzeigen, die den Kalenderdaten zugeordnet sind. **Hinweis:** Im Aufgabenbereich werden Aufgaben anhand folgender Datumsangaben angezeigt: ○ Wenn das Fensterstartdatum und das Fensterenddatum einer Aufgabe innerhalb der aktuell im Kalender angezeigten Daten liegen. ○ Wenn das Feld „Endfenster“ leer ist, wird die Aufgabe angezeigt, wenn im Kalender ein Datum angezeigt wird, das nach dem Startdatum des Aufgabenfensters liegt. ○ Wenn das Feld „Fensterstart“ leer ist, wird die Aufgabe angezeigt, wenn der Kalender ein Datum vor dem Enddatum des Fensters der Aufgabe anzeigt. ○ Wenn die Felder „Fensterstart“ und „Fensterende“ leer sind, wird die Aufgabe des Aufgabenbereichs angezeigt, wenn Kalenderdaten abgleichen aktiviert ist. ○ Wenn das Kalenderanzeigefenster geändert wird, wird der Aufgabenbereich aktualisiert, um nur Aufgaben anzuzeigen, die dem neuen Datumsbereich entsprechen.
Status	Wählen Sie den Filter aus der Liste der Standardfilter aus. Die Standardfelder in der Liste **Filtern nach** werden vom Administrator konfiguriert.
Sortieroptionen	Wählen Sie das Sortiersymbol (Sortiersymbol), um Aufgaben zu sortieren. Die standardmäßig angezeigten Sortieroptionen werden vom Administrator konfiguriert.
Zuweisungsgruppen, Versandgruppen oder Gebiete	Wählen Sie das Symbol für Zuweisungsgruppen, Versandgruppen oder Gebiete ( ), um eine Dropdown-Liste anzuzeigen, mit der Sie Aufgaben im Aufgabenbereich nach einer Zuweisungsgruppe oder einem Gebiet filtern können. Wählen Sie außerhalb der Dropdown-Liste aus, um den Filter anzuwenden. Sie können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchkriterien	Aktion
	mehr als eine Zuweisungsgruppe, Versandgruppe oder ein Gebiet auswählen. **Hinweis:** Gebiete werden nur aufgelistet, wenn Sie Außendienst Gebietsplanung installiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Gebietsplanung wird konfiguriert.

Ergebnisse
Die Aufgaben, die die Suchanforderungen erfüllen, werden im Aufgabenbereich angezeigt.

Zugehörige Informationen

Suchen Sie nach geeigneten Außendienstmitarbeitern

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu

Filtern Sie Dispatcher-Arbeitsbereich Ansichten

Filtern Sie die Kartenansicht, Hybridansicht und Zeitplanansicht von Dispatcher-Arbeitsbereich, um nur die Elemente anzuzeigen, die für Sie interessant sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Wählen Sie das Filtersymbol ( ).
4. Bestimmen Sie die Informationen, die Sie anzeigen möchten.
   - Um Informationen zu Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen, wählen Sie Service Desk-**Mitarbeiter**.
   - Um Informationen zur Auftragnehmergruppe anzuzeigen, wählen Sie **Auftragnehmer**.
   - Um Service Desk-Mitarbeiter, Gruppen oder Auftragnehmergruppen mit bestimmten Kompetenzen anzuzeigen, wählen Sie **Kompetenzen**aus.
   - Um Mitarbeiter, Gruppen oder Auftragnehmergruppen mit allen benannten Kompetenzen anzuzeigen, wählen Sie **Alle Kompetenzen abgleichen**aus.

Suchen Sie nach geeigneten Außendienstmitarbeitern

Suchen Sie in Dispatcher-Arbeitsbereich nach Service Desk-Mitarbeitern mit bestimmten Attributen, um entsprechende Zuweisungen vorzunehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Suchen Sie nach Außendienstmitarbeitern oder Kompetenzen.

Ergebnisse
Außendienstmitarbeiter werden basierend auf den Filterkriterien aufgelistet. Wenn Mitarbeiter für den in der Arbeitsauftragsaufgabe angegebenen Zeitraum nicht verfügbar sind, wird eine Nachricht angezeigt.

Zugehörige Informationen

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu

Sie können im Kalender in Schicht-Agents ein- oder ausblenden Dispatcher-Arbeitsbereich

Wählen Sie diese Option aus, um nur Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen, die sich in Schicht befinden, damit Sie bei der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben leichter sehen können, wer verfügbar ist. Sie können auch alle Service Desk-Mitarbeiter anzeigen, um alle Personen zu sehen, die sich in oder außerhalb der Schicht befinden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig wird das Symbol zum Ausblenden von Schichtmitarbeitern im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich bis zu sieben Tage in der Zukunft angezeigt. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um die Schaltfläche zum Ausblenden von Schichtmitarbeitern so zu konfigurieren, dass sie länger als sieben Tage angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzahl der Tage, für die Schichtmitarbeiter ausgeblendet werden können.

Auftragnehmer, Crews und Geräte werden nicht mit der Schaltfläche zum Ausblenden von Schichtmitarbeitern ausgeblendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Wählen Sie das Symbol zum **Anzeigen oder Ausblenden von Service Desk-** -Mitarbeitern außerhalb der Schicht).

> **Hinweis:**
> Das Symbol zum Anzeigen oder Ausblenden von Service Desk-Mitarbeitern außerhalb der Schicht wird dunkel angezeigt, wenn Service Desk-Mitarbeiter ausgeblendet sind, und ist hell, wenn Service Desk-Mitarbeiter nicht ausgeblendet sind.

Ändern Sie die Zeitzone in Dispatcher-Arbeitsbereich

Sie können die Zeitzone ändern, die im Kalender oder in der Hybridansicht in Dispatcher-Arbeitsbereich angezeigt wird, um schnell zwischen den Zeitzonen zu wechseln, in denen Ihre Service Desk-Mitarbeiter arbeiten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Zeitzone in Dispatcher-Arbeitsbereichändern, zeigt die Karte des Service Desk-Mitarbeiters die Differenz in Stunden zwischen der ausgewählten Zeitzone und der Zeitzone des Service Desk-Mitarbeiters an, sofern ein Unterschied zwischen den beiden Zeitzonen besteht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Sie müssen mehr als eine Zeitzone konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Kalender“ in Aktivieren Sie die Dispatcher-Arbeitsbereich -Einstellungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie Dispatcher-Arbeitsbereich aus.
3. Wählen Sie die Ansicht **Kalender**oder **Hybrid** aus.
4. Wählen Sie die Dropdown-Liste für Zeitzonen aus.
5. Wählen Sie eine Zeitzone aus.

Ergebnisse
Die von Ihnen ausgewählte Zeitzone wird in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt .

Schlagen Sie Service Desk-Mitarbeiter vor, die einer Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen werden sollen

Sortieren Sie schnell eine Liste der besten Mitarbeiter, um eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den von Ihnen ausgewählten Kriterien zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Wählen Sie im Aufgabenbereich das Symbol Weitere Aktionen (⋮).
4. Wählen Sie **Unterstützung bei Zuweisungen aus**.
5. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Liste der Service Desk-Mitarbeiter anhand der gewünschten Kriterien.

Sortieroptionen für Zuweisungshilfe

Sortieroption	Beschreibung
Beste Übereinstimmung	Beste Übereinstimmung ist die Standardsortierungsmethode. Der Prozentsatz der Übereinstimmung wird auf die gleiche Weise berechnet, wie die dynamische Planung Mitarbeiter berechnet, denen Aufgaben zugewiesen werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungskriterien für die Zuweisung von Aufgaben.
Entfernung	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter danach, wie weit sie von der Arbeitsauftragsaufgabe entfernt sind.
Kompetenzen	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter anhand der Anzahl der erforderlichen Kompetenzen. Service Desk-Mitarbeiter mit mehr Kompetenzen sind oben aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sortieroption	Beschreibung
Teile	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Anzahl der erforderlichen Teile, die jeder Service Desk-Mitarbeiter hat. Mitarbeiter mit den meisten Teilen zur Erfüllung der Aufgabe sind oben.
Früheste Startzeit	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter danach, wie schnell sie die Arbeitsauftragsaufgabe starten können.
Früheste Endzeit	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter danach, wie schnell sie die Arbeitsauftragsaufgabe abschließen können.

6. Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus, dem Sie die Arbeitsauftragsaufgabe zuweisen möchten.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Arbeitsauftragsaufgabe zuweisen

Weisen Sie mithilfe der Zuordnung Dispatcher-Arbeitsbereich Service Desk-Mitarbeiter nicht zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Wählen Sie **Zeitplan**.
4. Wählen Sie **Zuordnen** oder **Hybrid aus**.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine nicht zugewiesene Aufgabe in der Zuordnung.
6. Klicken Sie auf **Zuweisen**.
7. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Außendienstmitarbeiter aus, der für die Bearbeitung der Aufgabe verfügbar ist.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Der Kunde erhält eine Textnachricht und eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wurde.

Bearbeiten Sie mehrere Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich

Wählen und öffnen Sie mehrere Aufgaben mit Massenaktionen für Dispatcher-Arbeitsbereichoder bündeln Sie sie.

Alle auswählen

Mit der **Checkbox Alle** auswählen werden alle Aufgaben im aktuellen Bereich ausgewählt.

Hinweis:
Durch das Ändern des Filters werden die zuvor ausgewählten Karten deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Kontrollkästchen hat 3 Status.

1. Nichts ausgewählt. Derzeit sind keine Aufgaben ausgewählt. Dies ist der Standardstatus.
2. Alle ausgewählt. Alle Aufgaben sind ausgewählt. Dies ist der Anfangsstatus beim Umschalten von **„Alle**auswählen“.
3. Unbestimmt. Einige Aufgaben sind ausgewählt. Nach dem Umschalten von „ **Alle**auswählen“ wird durch das Abwählen einzelner Aufgaben das Kontrollkästchen „ **Alle** auswählen“ in diesen Status versetzt

Massenöffnung

Wenn mindestens eine Aufgabe ausgewählt ist, wird die Aktion **Massenöffnen** angezeigt. Wenn **Sie Massenöffnen** auswählen, werden alle ausgewählten Aufgaben als einzelne Registerkarten in Dispatcher-Arbeitsbereichgeöffnet.

Automatische MassenzuweisungZuweisung

Wenn mindestens eine Aufgabe ausgewählt wird, wird die Aktion „ **Automatische Zuweisung** “ aktiviert. Wenn Sie die **automatische Zuweisung** auswählen, werden alle ausgewählten Aufgaben dynamisch geplant. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung.

Gruppe

Wenn mindestens 2 Aufgaben ausgewählt sind, wird die **Aktion** „Paket“ angezeigt. Durch Auswahl von „ **Paket** “ werden die ausgewählten Aufgaben gebündelt. Weitere Informationen finden Sie unter Bündelung von Arbeitsauftragsaufgaben

Hinweis:
Wenn das Plugin „Dynamische Zeitplanung“ (com.snc.dynamic_scheduling) und das Plugin „Field Service Task Bündelling“ (com.snc.fsm_task_bundle) aktiviert sind, werden die Aktionen „Automatische **Zuweisung** “ und „ **Massenöffnen** “ in einem Dropdown-Menü zusammengefasst.

.

Mehrere Arbeitsauftragsaufgaben gleichzeitig aktualisieren

Sparen Sie Zeit, und aktualisieren Sie mehrere Arbeitsauftragsaufgaben gleichzeitig im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie**Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Drücken Sie im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich die Umschalttaste oder die Befehlstaste auf Ihrer Tastatur, während Sie mehrere Aufgaben auswählen.

   Hinweis:
   Aufgaben müssen den Status „Zugewiesen“ oder „Geplant“ haben, um ausgewählt werden zu können.

4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für (Symbol für Überlaufaktionen).
5. Wählen Sie die Aktion aus, die für die Aufgaben ausgeführt werden soll:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datensatz öffnen
- Alle Zuweisungen aufheben
- Alle sperren
- Alle entsperren
- Auswahl aufheben

Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Verfolgen und überwachen Sie den Echtzeitstatus von Arbeitsauftragsaufgaben. Sie können Aufgaben automatisch zuweisen, Zeit erfassen, weitere Informationen anfordern und die Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen.

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu

Weisen Sie einem Außendienstmitarbeiter aus Dispatcher-Arbeitsbereicheine Arbeitsauftragsaufgabe zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher
Wenn für die Ausführung der Aufgabe mehrere Zeitplaneinträge oder Tage erforderlich sind, wählen Sie im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags **die Option Zuweisen über Zeitplaneinträge hinweg** aus.

Wenn die Aufgabe einem Außendienstmitarbeiter in dem Gebiet zugewiesen wird, das am besten mit dem Standort übereinstimmt, müssen Sie die folgenden Optionen aktivieren:

- Das Gebietsmodell [Außendienst, `Field_Service_Territories`. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..
- Option „**Gebiet** “ in Dispatcher-Arbeitsbereich, um die Gebietsinformationen in der Aufgabenkarte und der Mitarbeiterkarte anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Dispatcher-Arbeitsbereich -Einstellungen.

Wenn die Methode für die Aufgabenzuweisung die personaloptimierten Schichtzeitpläne berücksichtigen muss, müssen Sie die Konfiguration „Schichtplanung **für FSM aktivieren, um die Verfügbarkeit zu bestimmen** “ aktivieren, um das Datenmodell Personaloptimierung für den Außendienst zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Hinweis:
Wenn die Konfiguration „ **Schichtplanung für FSM zur Bestimmung der Verfügbarkeit** aktivieren“ aktiviert ist, zeigt der Kalender Dispatcher-Arbeitsbereich] die in der Anwendung Personaloptimierung für den Außendienst erstellten Zeitpläne und Ereignisse an.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Arbeitsaufträge, deren Versand aussteht, entweder manuell oder automatisch im Dispatcher-Arbeitsbereichzuweisen.

- Um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zuzuweisen, müssen Sie die dynamische Planung aktivieren. Die Fähigkeit zur automatischen Zuweisung ordnet eine Aufgabe automatisch einem Service Desk-Mitarbeiter in der Nähe zu, der über die erforderlichen Kompetenzen und einen Zeitplan verfügt, der die Aufgabe aufnehmen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung im Dispatcher-Arbeitsbereich einrichten.
- Berücksichtigen Sie bei der manuellen Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben die folgenden Aspekte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Zeitdauer, die zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich ist
- Das Zeitfenster, in dem eine Aufgabe abgeschlossen werden muss
- Zeitplan und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern mit den erforderlichen Kompetenzen
- Die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern mit den erforderlichen Kompetenzen, falls konfiguriert
- Die Verfügbarkeit der erforderlichen Teile
- Die Auswirkungen auf andere Aufgaben
- Die Mitarbeiter-Aufgaben-Routenkarte

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.

   Hinweis:
   Sie können die Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den Kalenderdaten sortieren, filtern und auch abgleichen, bevor Sie Außendienstmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben durchsuchen und Suchen Sie nach geeigneten Außendienstmitarbeitern.

3. Weisen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe Service Desk-Mitarbeitern zu.

Ergebnisse

Die Aufgabe ist einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Dann geschieht Folgendes:

- Die Aufgabe wird im Kalender neben dem Namen des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Die Farbe der Arbeitsauftragsaufgabe wird in der Farbe angezeigt, die für zugewiesene Aufgaben definiert ist.
- Das Feld **Zugewiesen an** in der Arbeitsauftragsaufgabe enthält den Namen des Service Desk-Mitarbeiters.
- Wenn einem Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe zugewiesen ist, aktualisiert das System die geschätzte Reisedauer basierend auf dem Heimatstandort des Service Desk-Mitarbeiters. Der aktualisierte Wert basiert auf der Eigenschaftseinstellung `Manual Assignment`, die zur Berechnung der geschätzten Reisedauer und Entfernung verwendet wird.

Bei der Aufgabenzuweisung können Probleme auftreten, z. B.:

- Wenn sich die zugewiesene Aufgabe außerhalb des zulässigen Radius zwischen dem Aufgabenstandort und dem Standort des Service Desk-Mitarbeiters befindet, wird eine Warnmeldung angezeigt.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht akzeptiert, wird die Arbeitsauftragsaufgabe automatisch abgelehnt. Der Einsatzplaner kann die Aufgabe anderen verfügbaren Mitarbeitern neu zuweisen.

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Als Einsatzplaner können Sie die besten verfügbaren Aufgaben empfehlen, um Lücken im Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters zu schließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Außendienst „ Intelligente Aufgabenempfehlung“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Intelligente Aufgabenempfehlung aktivieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Funktion Intelligente Aufgabenempfehlung identifiziert und empfiehlt die besten verfügbaren Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter anhand der ausgewählten Start- und Endzeit.

- Schließt die Arbeitsauftragsaufgaben aus, die zeitplangesperrt sind.
- Berücksichtigt die Start- und Endstandorte des Mitarbeiters aus der Tabelle „Mitarbeiterzeitplan-**Attributpläne** “ für den angegebenen Tag, wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiviert ist.
- Integriert den Zeitplan und die Ereignisse des Service Desk-Mitarbeiters aus der Anwendung Personaloptimierung für den Außendienst, wenn die Konfiguration „ **Schichtplanung für FSM aktivieren, um die Verfügbarkeit zu bestimmen** “ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Wählen Sie im Kalender ein Datum aus, um den Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters für diesen Tag anzuzeigen.
4. Wählen Sie das Leerzeichen aus, das die Lücke im Kalender des Service Desk-Mitarbeiters anzeigt. Im Dialogfeld „Empfohlene Aufgaben“ werden die maximal fünf besten verfügbaren Aufgaben für den Service Desk-Mitarbeiter angezeigt. Die Aufgaben sind in absteigender Reihenfolge basierend auf der Empfehlungspunktzahl angeordnet.
5. Wählen Sie in der Liste Empfohlene Aufgaben die Aufgabe aus, die Sie dem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.
6. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Ergebnisse
Die empfohlene Aufgabe wird dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Push-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wurde.

Erfassen Sie die für eine Aufgabe aufgewendete Zeit

Erfassen Sie die Dauer für die Ausführung einer Aufgabe mit der Anwendung Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie im Aufgabenbereich oder Kalender auf eine Aufgabennummer.
3. Klicken Sie **auf Zeit aufzeichnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Feld **Benutzer** einen Service Desk-Mitarbeiter aus, für den Sie Zeit erfassen möchten.
5. Geben Sie die Arbeitszeit ein.

Feld	Beschreibung
Tage	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Tage.
Gearbeitete Zeit (Stunden)	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Stunden.
Arbeitszeit (Minuten)	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Minuten.

6. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld Kommentare zusätzliche Notizen zur Aufgabe ein.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die Zeitkarte wird automatisch für den Benutzer erstellt.

Brechen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe in ab Dispatcher-Arbeitsbereich

Brechen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe in Dispatcher-Arbeitsbereich ab, wenn sie nicht mehr benötigt wird oder ein Duplikat einer anderen Arbeitsauftragsaufgabe ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben, die sich im Status **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen – unvollständig** befinden, können nicht storniert werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie im Aufgabenbereich oder Kalenderbereich auf eine Aufgabennummer.
3. Klicken Sie auf **Aufgabe abbrechen**.
4. Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** einen Abbruchgrund ein.
   Eine Fehlermeldung wird angezeigt, wenn kein Text eingegeben wird.

Ergebnisse
Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe storniert wurde.

Hält den übergeordneten Arbeitsauftrag einer Aufgabe an

Halten Sie den übergeordneten Arbeitsauftrag einer Aufgabe an, um die Anzeige aktiver SLAs für die Aufgabe einschließlich der verbleibenden Zeit, des SLA-Status und von Verstößen zu beenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie im Aufgabenbereich oder Kalenderbereich auf eine Aufgabennummer.
3. Klicken Sie **auf Übergeordnetes Element anhalten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** den Grund für das Aussetzen ein.
   Eine Fehlermeldung wird angezeigt, wenn kein Text eingegeben wird.
5. Klicken Sie **auf Arbeitsnotizen veröffentlichen**.

Ergebnisse
Der übergeordnete Arbeitsauftrag der Aufgabe wird angehalten.

Weisen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe einem ausgelagerten Service Provider in zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe von Dispatcher-Arbeitsbereichaus einer externen Zuweisungsgruppe direkt den ausgelagerten Service Providern (auch Auftragnehmerfirmen genannt) zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

- Aktivieren Sie das Plugin „Management von Auftragnehmern im Außendienst“ (com.snc.fsm_contractor_management).
- Fügen Sie der Versandgruppe Zuweisungsgruppen für externe Lieferanten hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie der Versandgruppe externe Zuweisungsgruppen hinzu.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Klicken Sie im Aufgabenbereich auf eine Aufgabe, und ziehen Sie sie in das Kalenderfenster eines ausgelagerten Service Providers in den Auftragnehmergruppen.

   Example
   Acme-Services
   Das Bestätigungsdialogfeld für die Zuweisung wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
- Die Aufgabe wird im Kalender neben dem Namen des ausgelagerten Service Providers angezeigt.
- Die Aufgabe wird dem Manager des ausgelagerten Service Providers zugewiesen.
- Die Kalenderansicht des ausgelagerten Service Providers zeigt die Informationen zur Kapazitätsauslastung in Prozent und Definition an. Wenn beispielsweise die vom Unternehmen definierte Kapazität fünf Aufgaben beträgt und dem Unternehmen bisher nur zwei Aufgaben zugewiesen sind, zeigen die Kapazitätsauslastungsdaten, dass die Kapazität zu 40 % genutzt wurde und dem Unternehmen 2 von 5 Aufgaben zugewiesen wurden. Weitere Informationen zu Kapazitätsreservierungsregeln finden Sie unter Kapazitäts- und Reservierungsmanagement.
- Wenn die dem ausgelagerten Service Provider zugewiesenen Aufgaben seine definierte Kapazität überschreiten, wird im Kalender ein roter vertikaler Balken angezeigt, der auf eine übermäßige Zuteilung von Aufgaben hinweist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

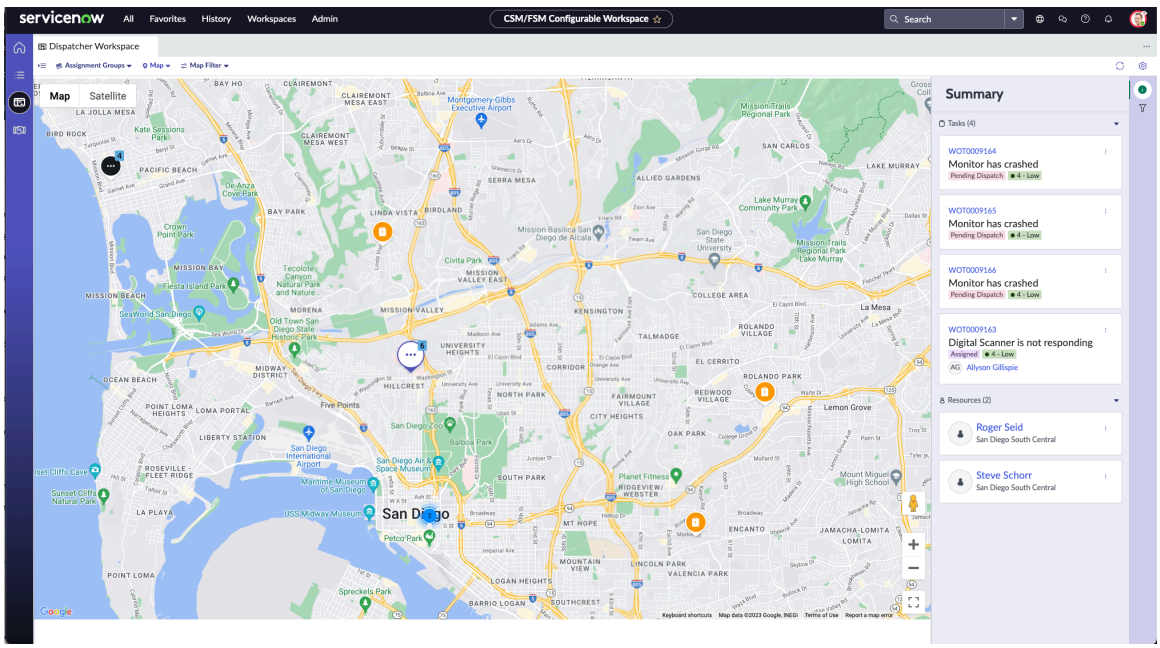
Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben in der Zuordnung Dispatcher-Arbeitsbereich anzeigen

Sie können die Zuordnung Dispatcher-Arbeitsbereich verwenden, um Mitarbeiterzuweisungen und Arbeitsauftragsaufgaben an bestimmten Standorten nachzuverfolgen, zu verwalten und zu analysieren. Die Zuordnung finden Sie im Dispatcher-Dashboard und in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Sie können Aufgaben und Weiterleitungen über die Zuordnung verwalten, die Ansicht filtern und bestimmen, welche Mitarbeiter pünktlich oder hinter dem Zeitplan liegen. Die Karte Dispatcher-Arbeitsbereich verwendet Positionsbestimmungsdaten, um Aufgaben und Mitarbeiter an Außendienststandorten anzuzeigen. Wenn Sie eine Stecknadel auf einer Karte in der Karte Dispatcher-Arbeitsbereich auswählen, wird der Datensatz für diese Aufgabe oder diesen Service Desk-Mitarbeiter im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Die Stecknadeln auf der Karte dienen als Schnellzugriffspunkte.

- Die Kartenansicht Dispatcher-Arbeitsbereich wird basierend auf den Stecknadel-Clustern der Karte zentriert. Zuordnungsnadel-Cluster gruppieren die nahe beieinander liegenden Kartennadeln in einem einzigen Cluster. Sie können vergrößern, verkleinern und die Karte im Vollbildmodus anzeigen. Wählen Sie das Kartencluster aus, um die Karte zu vergrößern und die Kartenmarkierungen von Arbeitsauftragsaufgaben und Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen.
- Stecknadeln in der Karte Dispatcher-Arbeitsbereich markieren den Standort von Aufgaben und Mitarbeitern im Bereich des Einsatzplaners. Die Symbole dienen als Zugriffspunkte auf die entsprechenden Datensätze. Eindeutige Aufgaben-Anheftungen werden basierend auf dem Status der Arbeitsauftragsaufgabe angezeigt.
- Karten-Stecknadeln, die einer einzelnen Aufgabe oder einem einzelnen Mitarbeiter entsprechen, werden im kontextbezogenen Seitenbereich mit Zeitplaninformationen angezeigt.

Hinweis:
Die Zuordnung kann höchstens 2000 Datensätze aus dem Aufgabenbereich und dem Zeitplaner laden. Bei mehr als 2000 Datensätzen zeigt die Zuordnung eine Meldung an, um die Abfrage zu verfeinern und sicherzustellen, dass alle Datensätze in der Zuordnung angezeigt werden.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Aufgabe aus der Außendienstmitarbeiter-Karte ausführen

Führen Sie die Optimierung für Ihre Gruppen oder Gebiete über aus Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie Aufgaben neu zu, und maximieren Sie die Produktivität, indem Sie bei Bedarf Zeitplanoptimierung ausführen, wenn sich die Zeitplanbedingungen ändern.

Vorbereitungen

- Zeitplanoptimierung muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung aktivieren.
- Die Intraday-Optimierung muss konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Intraday-Optimierung.

Erforderliche Rolle: schedule_optimization_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeitplanoptimierung kann so konfiguriert werden, dass die Optimierungs-Engine in Batches über Nacht oder in ausgewählten Intervallen den ganzen Tag über als Reaktion auf abgebrochene Aufgaben und andere Auslöser ausgeführt wird. Dieses Verfahren beschreibt, wie Einsatzplaner bei Bedarf Optimierungen von Dispatcher-Arbeitsbereichausführen können.

Weitere Informationen zur automatischen Ausführung der Optimierungs-Engine finden Sie unter Zeitplanoptimierung konfigurieren.

Zeitplanoptimierung berücksichtigt die Start- und Endstandorte des Service Desk-Mitarbeiters aus der Tabelle „Mitarbeiterzeitplan- **Attributpläne** “ für den jeweiligen Tag, wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung>Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Dispatcher-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich **Optimierungszusammenfassung**.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie das Bleistiftsymbol aus, um die Richtlinie zu bearbeiten, die Sie zum Ausführen der Optimierung verwenden möchten.
5. Wählen **Sie Optimierung ausführen aus**.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie **Geplante** Ausführungen anhalten aus, um Aufgaben manuell zu planen.

> **Hinweis:**
> Daten der Zeitplanoptimierung werden nicht automatisch aktualisiert. Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung in den Einstellungen.

Beschränken Sie die Anzeige der Karte Dispatcher-Arbeitsbereich auf Aufgaben oder Service Desk-Mitarbeiter

Reduzieren Sie die Anzahl der auf der Karte im Dispatcher-Arbeitsbereich angezeigten Stecknadeln, indem Sie entweder Aufgaben oder Service Desk-Mitarbeiter anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Dispatcher-Arbeitsbereich** aus.
3. Wählen Sie **Zeitplan** (der Name der Standardansicht) und anschließend die Hauptanzeige aus der Dropdown-Liste aus.
   - Zeigen Sie nur die Karte an, indem Sie **Karte**wählen.
   - Zeigen Sie sowohl die Karte als auch den Zeitplan an, indem Sie **Hybrid**auswählen.
   - Zeigen Sie den Zeitplan an, indem Sie **Zeitplan**wählen.
4. Wählen Sie **Zuordnungsfilter** und legen Sie fest, ob in der Einsatzplanungszuordnung nur Service Desk-Mitarbeiter oder nur Aufgaben angezeigt werden.
   - Um nur Mitarbeiter anzuzeigen, wählen Sie **Mitarbeiter**.
   - Um nur Aufgaben anzuzeigen, wählen Sie **Aufgaben**.
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie sowohl Mitarbeiter als auch Aufgaben in der Zuordnung erneut an, indem Sie das Aktualisieren-Symbol ( ) wählen.

Kalender eines Service Desk-Mitarbeiters anzeigen

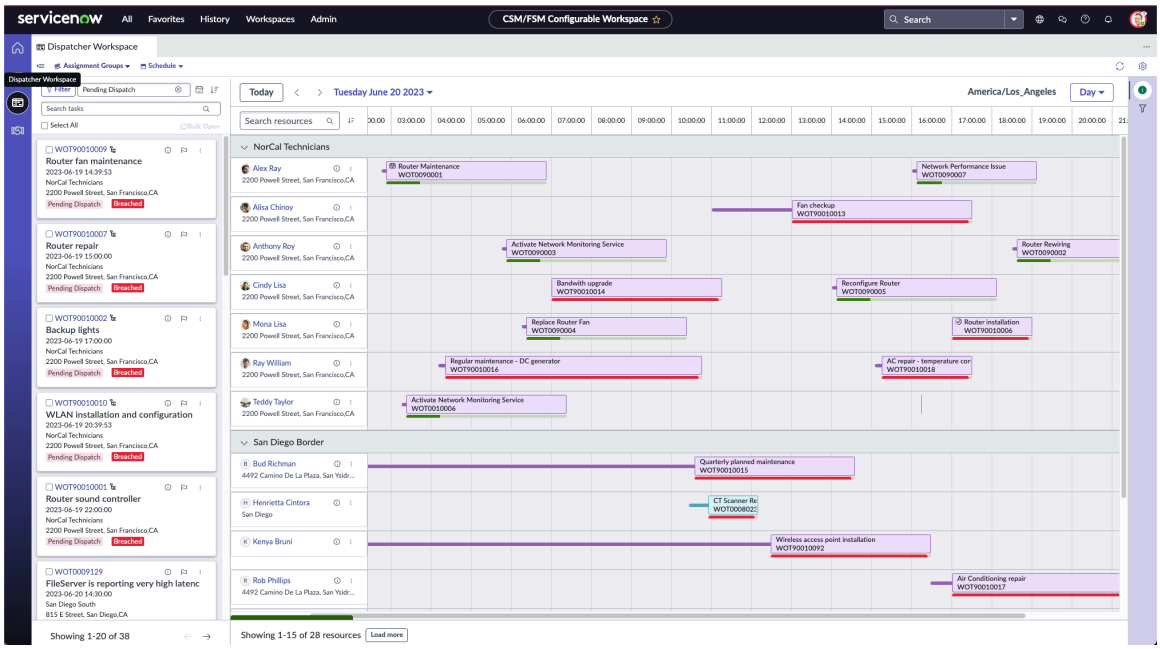
Sie können den Zeitplan, die Verfügbarkeit, die persönlichen Ereignisse und die Aufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters anzeigen, die entweder zugewiesen oder in Bearbeitung sind.

Der Kalender zeigt Mitarbeiterinformationen für einen ausgewählten Tag, Arbeitstag oder eine ausgewählte Woche an. Service Desk-Mitarbeiter werden basierend auf der Verfügbarkeit der Mitgliedschaft im Kalenderfenster angezeigt. Wenn das Datum in den angegebenen Bereich fällt, wird der Agent angezeigt. Die einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesenen Aufgaben werden in den Kalenderslots des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Eine horizontale Linie, die auf der linken Seite einer Aufgabe angezeigt wird, kann eine der folgenden Informationen anzeigen:

- Geschätzte Reisestartzeit, die die Pufferdauer bei der geschätzten Ankunft vor Ort enthält
- Tatsächliche Reisestartzeit
- Geplante Startzeit der Arbeit
- Tatsächliche Startzeit der Arbeit

Hinweis:
Für die Aufgaben, für die keine Reisestartzeit angegeben ist, wird kein visueller Indikator angezeigt. Darüber hinaus wird die **geschätzte Pufferdauer bei der Ankunft vor Ort** nur berücksichtigt, wenn die Eigenschaft Aktivieren/Deaktivieren der Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktiviert ist und der Aufgabenkarte hinzugefügt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Als Einsatzplaner können Sie:

- Legen Sie Standardwerte für die Ressourcenfilter fest, indem **Sie die Ansicht Als Standard speichern aktivieren** und **Übernehmen**auswählen. Dadurch wird die vorhandene Auswahl überschrieben, und Ihre neue Ressourcenauswahl bleibt auch nach dem Ende einer Sitzung erhalten.

  Hinweis:
  Auswahlmöglichkeiten bleiben nur erhalten, wenn Sie sie als Standardansicht speichern. Nicht gespeicherte Auswahlmöglichkeiten werden nach Beendigung der Sitzung gelöscht.

- Zeigen Sie die zuletzt gespeicherten Standardwerte an, indem Sie **Standard**wiederherstellen auswählen. Diese Option ist nur sichtbar, wenn sich Ihre neue Auswahl von der Standardauswahl unterscheidet.
- Verwenden Sie das Filtersymbol für das Gebiet, um Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben auf Grundlage ihrer Kompetenzen, ihrer Verfügbarkeit und ihres geografischen Standorts zuzuweisen.
- Verwenden Sie die Aufgabennummer, um das Aufgaben-SLA im Aufgabenbereich oder Kalender anzuzeigen. Die Aufgabe wird im Kalenderslot des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt.

Zeigen und optimieren Sie die Route für Mitarbeiteraufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich

Zeigen Sie Mitarbeiterdatensätze und Mitarbeiterzeitpläne an, und zeigen Sie die geplante Aufgabenroute eines Mitarbeiters für diesen Tag an oder optimieren Sie sie. Sie können ihnen helfen, ihre Zeitpläne und Aufgaben effizienter zu verwalten.

Vorbereitungen
Sie müssen die Systemeigenschaft sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled aktivieren, um das Routensymbol in Ihrem Dispatcher-Arbeitsbereich anzuzeigen.

Sie müssen die Systemeigenschaft work.management.optimization.conflict_handling auswählen, um Konflikte aufgrund von Überlaufaufgaben beim Optimieren der Route zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher und wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Dispatcher-Arbeitsbereichkönnen Sie mithilfe der Routenfunktion die Routen aller Aufgaben für einen oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter an diesem Tag anzeigen.

Sie können auch die Aufgabenroute für Service Desk-Mitarbeiter optimieren, um die Aufgaben so effizient wie möglich neu anzuordnen. Die Routenoptimierungsfunktion berücksichtigt folgende Attribute, wenn sie die Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern für den Tag neu anordnet:

- Berücksichtigt die persönliche Auszeit des Service Desk-Mitarbeiters und leitet die Aufgaben vor oder nach der Pause um.
- Ordnet die Arbeitsauftragsaufgaben, für die eine geplante Sperre geplant ist, nicht neu an.
- Steuert die Planung von Überlaufaufgaben, um Konflikte zu vermeiden, indem eine der Verhaltensmethoden ausgewählt wird, z. B. Routenoptimierung anhalten, Zuweisung von Überlaufaufgaben aufheben oder Überlaufaufgabe durch Zuweisung gegen Ende des Zeitplans des Service Desk-Mitarbeiters anpassen.
- Berücksichtigt die Tagesbeginn- und Tagesendorte des Service Desk-Mitarbeiters aus der Tabelle „Mitarbeiterzeitplan- **Attributpläne** “ für den jeweiligen Tag, wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. **Wahlweise:** Suchen Sie nach einem Außendienstmitarbeiter, dessen Route Sie anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach geeigneten Außendienstmitarbeitern.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Zeitplan** die Option **Zuordnen** oder **Hybrid** aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Mitarbeiter-PIN, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - **Route anzeigen/ausblenden**: Zeigt die Route an, wenn die Route ausgeblendet ist, und blendet die Route aus, wenn die Route angezeigt wird.
   - **Route optimieren**– öffnet das Routenoptimierungsfenster. Wählen Sie im Dialogfeld „Route optimieren“ die Option **Optimieren**aus.

   Wenn Sie **Route optimieren**gewählt haben, geschieht Folgendes:

   Die Aufgaben werden basierend auf der Routensequenz neu angeordnet.

   Das Dialogfeld „Route optimieren“ zeigt die verglichenen Details der neuen und alten Route an, z. B. Kartenvisualisierung, Fahrzeit, Fahrdistanz und Anzahl der Aufgaben. Die neue Route wird blau angezeigt, während die alte Route und ausgegraut sind.

   Die Überlaufaufgaben werden basierend auf dem ausgewählten Routenoptimierungsverhalten verwaltet.
6. **Wahlweise:** Um die Mitarbeiterroute aus der Karte zu löschen, wählen Sie **Alle Routen in der Kartenansicht ausblenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich für Crew-Vorgänge verwenden

Verwenden Sie Dispatcher-Arbeitsbereich, um Crews zu erstellen, zu ändern und zu aktivieren und den Crews Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen.

Als Einsatzplaner können Sie mit Dispatcher-Arbeitsbereich folgende Aktivitäten durchführen:

- Erstellen oder ändern Sie Crews
- Weisen Sie der Crew Mitglieder zu
- Filtern und zeigen Sie Aufgaben im Aufgabenbereich an, für die eine Crew erforderlich ist
- Sortieren Sie Crews basierend auf der Entfernung und den Kompetenzen für die Aufgaben, die eine Crew erfordern.

Hinweis:
Die Drag-and-Drop-Funktion ist nicht für Aufgaben aktiviert, die eine Crew erfordern.

Erstellen Sie Crews

Als Einsatzplaner können Sie in Dispatcher-Arbeitsbereich Crews erstellen, denen Sie Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Einsatzplanung** > **Meine Crews**
4. Klicken Sie auf **Neu**.

Formular „Neue Crew erstellen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew
Beschreibung	Beschreibung der Crew.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter, einschließlich des Leiters, in der Crew.
Effektiver Start	Startdatum, ab dem die Crew und die zugehörigen Mitglieder, z. B. Leiter und andere Crew-Mitglieder, aktiv sind.
Effektives Ende	Enddatum, bis zu dem die Crew und die zugehörigen Mitglieder, z. B. Leiter und andere Crew-Mitglieder, aktiv sind.
Zeitplan	Arbeitszeiten der Crew.
Standort	Standort der Crew.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Maximaler Reiseradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew bei der Zuweisung zu einer Arbeitsauftragsaufgabe zur Auswahl steht.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die Crew wird zusammen mit den zugehörigen Listendatensätzen erstellt, z. B. Details, Gruppen, Kompetenzen und Aufgabenbeauftragte.

Erstellen Sie Ad-hoc-Crews in Dispatcher-Arbeitsbereich

Erstellen Sie Ad-hoc-Crews für eine Aufgabe, wenn für die Bearbeitung der Aufgabe keine vorhandenen Crews verfügbar sind oder die Aufgabe bestimmte Kompetenzen erfordert, um den Auftrag abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Option Crew erstellen ist im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Aufgabe befindet sich im Status Ausstehende Lieferung.
- **Versandgruppe** ist ausgewählt.
- Die Option **Benötigt Crew** ist aktiv.
- Aufgabe ist für das aktuelle Datum oder zukünftige Daten geplant.

Hinweis:
Sie können nur eine Crew für eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen. Wenn Sie versuchen, eine andere Crew für eine Aufgabe zu erstellen, werden Sie vom System zur vorhandenen Crew weitergeleitet.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Suchen und öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie eine Crew erstellen möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich.
4. Klicken **Sie auf Crew erstellen**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Neue Crew erstellen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird basierend auf der Arbeitsauftragsaufgabe, für die eine Ad-hoc-Crew erstellt wird, automatisch ausgefüllt. Beispiel: WOT9001007 Crew.
Beschreibung	Beschreibung für die Crew. Dieses Feld wird automatisch mit einer Standardtextnachricht gefüllt, z. B. „Crew to work on WOT9001007“.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Schreibgeschütztes Feld. Der Wert dieses Feldes bezieht sich auf eine Referenz aus der Crew-Mitgliedschaftstabelle.
Initiiert von	Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie eine Crew erstellen. Dieses Feld wird automatisch mit der Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe ausgefüllt, für die eine Ad-hoc-Crew erstellt wird. Beispiel: WOT9001007.
Zeitplan	Schreibgeschütztes Feld. Arbeitszeiten der Crew. Der Wert dieses Feldes bezieht sich auf die Felder Geplanter Reisebeginn und Geschätztes Ende in der Arbeitsauftragsaufgabe.
Standort	Standort der Crew.
Maximaler Reiseradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew beim Zuweisen einer Arbeitsauftragsaufgabe zur Auswahl steht.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Eine aufgabenspezifische Ad-hoc-Crew wird zusammen mit den zugehörigen Listendatensätzen wie Details, Gruppen, Kompetenzen und Aufgabenbeauftragten erstellt.

Erstellen Sie Schnell-Crews in Dispatcher-Arbeitsbereich

Erstellen Sie geplante oder Ad-hoc-Crews mithilfe einer einzigen Schnittstelle in Dispatcher-Arbeitsbereichschneller und effizienter. Dies hilft Einsatzplanern, den Zeitplan und die Verfügbarkeit von Mitarbeitern anzuzeigen, während sie Crews erstellen und Crew-Mitglieder hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher und wm_crew_moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Crew erstellen, können Sie gleichzeitig die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und Crews anzeigen, ohne den Kontext eines Kalenders in Dispatcher-Arbeitsbereichzu verlieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der linken Navigationsleiste **Dispatcher-Arbeitsbereich** aus.
3. Erstellen Sie eine reguläre Crew oder eine Ad-hoc-Crew (aufgabenspezifisch).
   - Um eine Crew zu erstellen, wählen Sie im rechten Bereich von Dispatcher-Arbeitsbereichdas Crew-Symbol ( ).
   - Um eine (aufgabenspezifische) Ad-hoc-Crew für einen Arbeitsauftrag mit dem Status „Zuteilung ausstehend“ zu erstellen, wählen Sie auf der Aufgabenkarte das Symbol „Weitere Aktionen“ (Symbol „ ⋮ “) und dann**Crew erstellen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Crew erstellen“.

Feld	Beschreibung
Details	
Initiiert von	Arbeitsaufgabennummer, für die die Crew erstellt wird. Dieses Feld wird automatisch auf die Arbeitsaufgabennummer festgelegt, wenn Sie eine aufgabenspezifische Crew erstellen.
Name	Name der Crew Dieses Feld wird automatisch auf die Arbeitsauftragsaufgabennummer festgelegt, die im Feld **Initiiert von** angezeigt wird. Beispiel: WOT9001007 Crew. **Hinweis:** Sie müssen einen Namen eingeben, um eine geplante Crew zu erstellen.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Anzahl der in der Crew benötigten Service Desk-Mitarbeiter
Standort	Der Standort der Crew basiert auf der ausgewählten Zuweisungsgruppe in der Arbeitsauftragsaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Effektiver Start	Startdatum, ab dem die Crew für die Arbeit an der Aufgabe aktiv ist.
Effektives Ende	Enddatum, bis zu dem die Crew aktiv ist, um an der Aufgabe zu arbeiten.

5. Wählen Sie **Weiter**.
   Die Crew wird erstellt.
6. Fügen Sie Crew-Mitglieder hinzu.
   a. Klicken Sie im Abschnitt Mitglieder des Crew-Bereichs auf das Feld **Mitglieder**.
   b. Wählen Sie in der Liste die Namen der Mitglieder aus, die der Crew hinzugefügt werden sollen.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie der Crew Geräte hinzu.
   a. Klicken Sie im Bereich **Ausrüstung** der Crew-Liste auf das Feld Ausrüstung.
   b. Wählen Sie die Ausrüstungsartikel aus, die der Crew zugewiesen werden sollen.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Crews werden im Kalender Dispatcher-Arbeitsbereich angezeigt

Sie können den Zeitplan, die Verfügbarkeit und die Aufgaben der Crew, die ihr zugewiesen sind, oder ihre laufenden Arbeiten anzeigen.

In Dispatcher-Arbeitsbereichzeigt der Kalender Crew-Informationen für einen ausgewählten Tag, Arbeitstag oder eine ausgewählte Woche an. Die Aufgaben, die einer Crew zugewiesen sind, werden in den Kalenderslots der Crew angezeigt. Eine horizontale Linie, die auf der linken Seite einer Aufgabe angezeigt wird, kann folgende Informationen anzeigen:

- Geschätzte Reisestartzeit
- Tatsächliche Reisestartzeit

Hinweis:
Für Aufgaben, die keine angegebene Reisestartzeit haben, wird kein visueller Indikator angezeigt.

Suche nach Crews in Dispatcher-Arbeitsbereich

Suchen Sie auf Dispatcher-Arbeitsbereich nach Crews mit bestimmten Attributen, um entsprechende Zuweisungen vorzunehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Geben Sie den Suchbegriff in das Feld **Suchressourcen** ein, und klicken Sie auf das Suchsymbol ( ).

Ergebnisse
Basierend auf den Filterkriterien wird eine Liste der Crews angezeigt. Wenn für den ausgewählten Zeitraum keine Crews verfügbar sind, wird eine Meldung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisieren Sie die Crew-Anforderungen für die Arbeitsauftragsaufgabe in Dispatcher-Arbeitsbereich

Als Einsatzplaner können Sie die Anzahl der Mitarbeiter hinzufügen oder aktualisieren, die für eine bestimmte Art von Arbeit erforderlich sind, um die Aufgabe abzuschließen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Benötigt Crew** in der Arbeitsauftragsaufgabe aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die standardmäßige minimale Crew-Größe für Arbeitsauftragsaufgaben, die mit der Arbeitsauftragsvorlage erstellt werden, bei der die Option **Benötigt Crew** auf wahr festgelegt ist, beträgt zwei.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Arbeitsauftragsaufgaben** > **Meine Arbeitsauftragsaufgaben**.
4. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste, die sich im Status Entwurf oder Zuteilung ausstehend befindet.
5. Geben Sie in der zugehörigen Liste Crew-Anforderung in die Felder **Minimale Crew-Größe** und **Empfohlene Crew-Größe** die Anzahl der benötigten Service Desk-Mitarbeiter ein.

   Hinweis:
   - Die empfohlene Crew-Größe muss größer oder gleich der minimalen Crew-Größe sein.
   - Die Mindestgröße für die Crew muss größer als 2 sein.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich

Suchen Sie im Aufgabenbereich Dispatcher-Arbeitsbereich nach Arbeitsauftragsaufgaben, die eine Crew erfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf dem vom Administrator konfigurierten Filter „Crew-Aufgaben“ filtern und sortieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Wählen Sie im **Aufgabenbereich aus der Liste Crew** -Aufgaben aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Alle Aufgaben, die eine Crew erfordern und sich im Status Zuteilung ausstehend befinden, werden im Aufgabenbereich angezeigt.

Identifizieren Sie Crews und Service Desk-Mitarbeiter für Crew-Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich

Identifizieren Sie die am besten geeignete Crew und Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage ihrer Kompetenzen und Entfernung, um sie Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen, für die eine Crew benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Crews werden standardmäßig in alphabetischer Reihenfolge sortiert. Service Desk-Mitarbeiter werden basierend auf den im Filter `Agents for crew tasks` definierten Auswahlkriterien empfohlen. Weitere Informationen finden Sie unter

Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Suchen Sie im Aufgabenbereich nach Arbeitsauftragsaufgaben, die eine Crew benötigen, und wählen Sie sie aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich.
   Im Mitarbeiterbereich wird die Liste der Crews basierend auf den Standardsortierungskriterien sortiert angezeigt.
4. **Wahlweise:** Wenn die dynamische Planung aktiviert ist, zeigen Sie empfohlene Crews und Service Desk-Mitarbeiter basierend auf den erforderlichen Kompetenzen, dem Standort und der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern an, indem Sie **Regeln für automatische Zuweisung** in der Liste Ressourcen einstufen auswählen.
   Im Mitarbeiterbereich wird die Liste der empfohlenen Crews und Mitarbeiter sortiert nach den definierten Empfehlungskriterien angezeigt.

   Hinweis:

   (Optional) Im Mitarbeiterbereich wird oben in der Liste eine aufgabenspezifische Crew angezeigt, wenn eine für die ausgewählte Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie aufgabenspezifische Ad-hoc-Crews

5. Sortieren Sie die Crew-Liste nach Entfernung oder Kompetenzen.
   - Um Crews basierend auf der Entfernung der Crew zur Aufgabe zu sortieren, klicken Sie auf **Entfernung**.
   - Um die Crews basierend auf den in der Aufgabe genannten Kompetenzen zu sortieren, klicken Sie auf **Kompetenzen**.

Ergebnisse
Die Crews und Service Desk-Mitarbeiter werden basierend auf dem ausgewählten Filterkriterium sortiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie in Crew-Aufgaben an Dispatcher-Arbeitsbereich

Als Einsatzplaner können Sie die Aufgaben anzeigen, für die eine Crew erforderlich ist und die einer Crew zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie**auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Wählen Sie ein Datum aus dem Kalender aus, um die Crew-Aufgabe anzuzeigen, die den Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen ist, die am ausgewählten Tag verfügbar sind.
4. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Aufgabe wird im Kalender neben den Crew-Mitgliedern und zusätzlichen Beauftragten angezeigt, die für die Crew-Aufgabe enthalten sind. Die zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe zeigt den Crew-Avatar an.
5. Suchen Sie im Bereich Service Desk-Mitarbeiter nach der Crew, der die Crew-Aufgabe zugewiesen ist.

Ergebnisse

- Die Aufgabe wird im Kalender neben der Crew angezeigt.
- Das Feld Zugewiesene Crew in der Arbeitsauftragsaufgabe enthält den Namen der Crew. Wenn der Crew-Leiter innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht akzeptiert, wird die Arbeitsauftragsaufgabe abgelehnt. Der Einsatzplaner kann die Aufgabe anderen verfügbaren Mitarbeitern neu zuweisen.
- Wenn einer Crew eine Aufgabe zugewiesen ist, aktualisiert das System die geschätzte Reisedauer basierend auf dem Startstandort oder dem vorherigen Startstandort der Crew. Der aktualisierte Wert basiert auf der Einstellung der Eigenschaft Manuelle Zuweisung, die zum Berechnen der geschätzten Reisezeit und -entfernung verwendet wird.
- Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn sich die zugewiesene Aufgabe außerhalb des zulässigen Radius zwischen Aufgabenstandort und Standort der Crew befindet.

Weisen Sie in Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie Crews einer Arbeitsauftragsaufgabe zu, die eine Crew von Service Desk-Mitarbeitern in Dispatcher-Arbeitsbereicherfordert.

Vorbereitungen

Wenn Sie eine Aufgabe über mehrere Zeitplaneinträge oder Tage hinweg planen, muss der Crew ein Arbeitszeitplan zugewiesen sein. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplan für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen.

Hinweis:
Wenn der Crew-Zeitplan nicht definiert wurde und Sie eine Aufgabe automatisch zuweisen, wird der Standardzeitplan verwendet.

Wenn Sie Arbeitsauftragsaufgaben Crews in den Gebieten zuweisen möchten, die ihrem Standort am besten entsprechen, müssen Sie die folgenden Optionen aktivieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Gebietsmodell [Außendienst, `Field_Service_Territories`. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..
- Die Option **Gebiet** in Dispatcher-Arbeitsbereich muss aktiviert sein, um die Gebietsinformationen in der Aufgabenkarte und der Mitarbeiterkarte anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Dispatcher-Arbeitsbereich -Einstellungen.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Aufgaben zuweisen, die sich im Status Zuteilung ausstehend befinden. Berücksichtigen Sie beim Zuweisen und Versenden von Arbeitsauftragsaufgaben an Crews die folgenden Aspekte:

- Aufgabenabschlussfaktoren: Zeit, die für den Abschluss der Aufgabe erforderlich ist, und Aufgabenfristen (Start- und Enddatum des Fensters).
- Überlegungen zur Crew-Zuweisung: Die Zuweisung der Crew basiert auf ihrem Zeitplan und ihrer Verfügbarkeit. So wird sichergestellt, dass sie über die erforderlichen Kompetenzen und Teile verfügen, wobei die Verfügbarkeit an den konfigurierten Kompetenzen ausgerichtet ist. Die Zeitdauer, die zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich ist
- Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern: Richtet die für die Aufgabe erforderlichen Kompetenzen mit denen der Crew-Mitglieder aus.
- Aufgabenanforderungen: Gleicht die Fähigkeiten der Crew mit den Aufgabenanforderungen ab.

Wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiv ist und das Gebietsmodell aktiviert ist, sind zusätzliche Faktoren:

- Gebietsausrichtung: Stellt sicher, dass sich die Crew im Gebiet der Aufgabe befindet.
- Gebietsmitgliedschaft: Die Berechtigung von Service Desk-Mitarbeitern zur Aufgabenzuweisung hängt von ihrer Mitgliedschaft im zugehörigen Gebiet ab.

Methoden für Aufgabenzuweisung:

1. Manuelle Zuweisung: Der Einsatzplaner wählt die beste Crew für die Aufgabe aus und stellt sicher, dass das Gültigkeitsdatum mit dem Start- und Enddatum des Aufgabenfensters übereinstimmt. Außerdem prüft der Einsatzplaner die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern innerhalb der Crew anhand der Mitgliedschaftsdaten im Gebiet.
2. Dynamische Zuweisung: Die dynamische Planung weist Crews automatisch Aufgaben zu, basierend auf Faktoren wie Gebietsausrichtung, Verfügbarkeit der Crew, Kompetenzen der Service Desk-Mitarbeiter und Aufgabenanforderungen. Wenn eine geeignete Crew vorhanden ist, wird ihr die Aufgabe zugewiesen. andernfalls wird eine neue Crew erstellt. Wenn die dynamisch erstellte Crew für eine Arbeitsauftragsaufgabe in einem Gebiet zugewiesen wird, wird die Crew-Mitgliedschaft aktualisiert und in der zugehörigen Liste Crew-Mitgliedschaft des Gebiets angezeigt.

Bei der Planung von Aufgaben für mehrere Tage:

- Zeigen Sie den Crew-Zeitplan für einen ausgewählten Zeitraum im Kalender an, z. B. Tag, Arbeitstag, Woche, zwei Wochen oder vier Wochen. Der Kalender zeigt auch das zugewiesene Aufgabenfenster an, das sich über mehrere Tage oder Wochen erstreckt.
- Zeigen Sie die empfohlenen Crews für die Aufgabe mit der Option **Regeln für automatische Zuweisung** an. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach geeigneten Außendienstmitarbeitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Suchen und öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, die Sie zuweisen möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benötigt Crew**, wenn es noch nicht ausgewählt ist.
5. Wenn Sie Arbeitsauftragsaufgaben planen müssen, die sich über mehrere Zeitplaneinträge oder Tage erstrecken, aktivieren Sie **das Kontrollkästchen Über Zeitplaneinträge zuweisen**, sofern es noch nicht ausgewählt ist.
6. Weisen Sie die Crew-Aufgabe zu.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird der Crew zugewiesen. Alle Crew-Mitglieder erhalten eine Push-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist. Die zugehörige Liste „Aufgabenbeauftragte“ wird der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt. In der Liste werden die Namen der Crew-Mitglieder angezeigt, sowohl der Leiter der Crew als auch die Service Desk-Mitarbeiter.

Weisen Sie der Crew einen Ad-hoc-Mitarbeiter für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu

Fügen Sie einer Arbeitsauftragsaufgabe, die eine Crew erfordert, Ad-hoc-Mitglieder hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ad-hoc-Mitarbeiter hinzufügen, die dann an einer Crew-Aufgabe arbeiten. Diese Service Desk-Mitarbeiter schließen sich den Crew-Mitgliedern an, um an der Aufgabe zu arbeiten, sind jedoch nicht Teil der Crew.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie**auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, der Sie Ad-hoc-Mitarbeiter zuweisen möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Beauftragte auf **Hinzufügen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neuen Aufgabenbeauftragten erstellen“.

Feld	Beschreibung
Beauftragter	Name des Service Desk-Mitarbeiters, den Sie hinzufügen möchten.
Rolle	Rolle, die der neu hinzugefügten Ressource zugewiesen ist. Zum Beispiel Mitglied oder Leiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Der Crew-Aufgabe wird ein Ad-hoc-Mitarbeiter hinzugefügt.

Außendienst Crew-Mitglieder in Dispatcher-Arbeitsbereichhinzufügen

Fügen Sie der Crew Außendienst nach Bedarf Service Desk-Mitarbeiter in Dispatcher-Arbeitsbereichhinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher und wm_crew_moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Crew-Mitglieder in der Ausführung für unterdimensionierte Crew-Aufgaben hinzufügen, z. B. wenn der Service Desk-Mitarbeiter längere Zeit nicht verfügbar ist oder weniger Mitglieder verfügbar sind als die genannte Crew-Anforderung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. **Wählen Sie im Aufgabenbereich aus der Liste Unterdimensionierte Crew-Aufgaben** aus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, der Sie den Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.
5. **Wahlweise:** Suchen Sie nach einem Außendienstmitarbeiter, den Sie der Crew hinzufügen möchten.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Identifizieren Sie Crews und Service Desk-Mitarbeiter für Crew-Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich.
6. Klicken Sie auf der Karte des Service Desk-Mitarbeiters auf das Symbol „ ⋮ “), und wählen **Sie Zu Crew hinzufügen aus**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zu Crew hinzufügen

Feld	Beschreibung
Mitglied	Automatisch ausgefüllter Name des Service Desk-Mitarbeiters.
Crew	Name der Außendienst -Crew, der Sie ein Crew-Mitglied hinzufügen möchten.
Gültig ab	Startdatum, ab dem das Mitglied für die Bearbeitung der Aufgabe verfügbar ist.
Gültig bis	Enddatum, bis zu dem das Mitglied für die Arbeit an der Aufgabe verfügbar ist.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.
9. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 6, um der Crew weitere Mitglieder hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Mitglieder werden der Crew hinzugefügt.

Fügen Sie eine Ressourcenanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe in hinzu Dispatcher-Arbeitsbereich

Fügen Sie die Ressourcenanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu, für die eine Crew erforderlich ist, z. B. die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter mit bestimmten Kompetenzen oder die für die Bearbeitung der Aufgabe erforderlichen Gerätetypen.

Vorbereitungen

- Sie müssen die Optionen **Benötigt Crew** und **Ressourcenanforderungen** in der Arbeitsauftragsaufgabe auswählen.

  Hinweis:
  Die Option Ressourcenanforderungen wird nur angezeigt, wenn die Option **Benötigt Crew** ausgewählt ist.

- Sie müssen das Plugin „Anlagenplanung“ (com.snc.fsm_resource_scheduling) aktivieren, um eine anlagenbezogene Anforderung hinzuzufügen.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Status Entwurf oder Ausstehende Lieferung, für die Sie die Ressourcenanforderung konfigurieren möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich.
4. Wählen Sie die Option **Ressourcenanforderung** aus, wenn sie nicht bereits ausgewählt ist, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Ressourcenanforderungen“ **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Crew-Anforderung

Felder	Beschreibung
Name	Name des Typs der Ressourcenkategorie. Beispiel: Elektriker.
Ressourcentyp	Typ der für die Aufgabe erforderlichen Ressource, entweder Service Desk-Mitarbeiter oder Gerät. **Hinweis:** Die Option „Geräte“ ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Geräteplanung“ (com.snc.fsm_resource_scheduling) aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Mindestmenge	Mindestanzahl von Ressourcen, die für die Bearbeitung der Aufgabe erforderlich sind.
Empfohlene Menge	Tatsächliche Anzahl der Ressourcen, die für die Bearbeitung der Aufgabe erforderlich sind.
Obligatorische Kompetenzen	Kompetenzen, die zum Abschließen einer Aufgabe obligatorisch sind. Beispiel: Verkabelung.
Kompetenzniveau	Definieren Sie ein Niveau für die ausgewählte Kompetenz.
Optionale Kompetenzen	Kompetenzen, die zum Abschließen einer Aufgabe optional sind.
Obligatorisch	Option zum Identifizieren, ob die Kompetenzen zum Abschließen einer Aufgabe obligatorisch sind.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die Ressourcenanforderung wird der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt, die eine Crew erfordert.

Weisen Sie den aufgabenspezifischen Crews die erforderlichen Ressourcen zu

Fügen Sie schnell Ressourcen zu aufgabenspezifischen Crews hinzu, wenn Sie beim Erstellen der Crew vergessen haben, einen Mitarbeiter oder ein Gerät hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die Ressourcenanforderungen für die Arbeitsauftragsaufgabe konfiguriert sind, bevor Sie der aufgabenspezifischen Crew Ressourcen zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Ressourcenanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe in hinzu Dispatcher-Arbeitsbereich.

Die Liste „Geräte“ ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Geräteplanung“ (com.snc.fsm_resource_scheduling) aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Wählen Sie im Zeitplan für die aufgabenspezifische Crew, der Sie Ressourcen zuweisen möchten, das Symbol Details für ( ).
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol Überlaufaktionen ( ).
5. Wählen Sie **Crew bearbeiten aus**.
6. Wählen Sie die Liste **Mitglieder** aus, und fügen Sie die erforderlichen Service Desk-Mitarbeiter hinzu.
7. Wählen Sie die Liste **Geräte** aus, und fügen Sie die erforderliche Ausrüstung hinzu.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ad-hoc-Filter verwalten

Erstellen Sie Ad-hoc-Filter in Dispatcher-Arbeitsbereich, um Arbeitsauftragsaufgaben nach anwenderdefinierten Kriterien zu filtern.

Sie können Ad-hoc-Filter erstellen, die entweder vorübergehend und eindeutig für eine Arbeitssitzung sind oder zur späteren Verwendung gespeichert werden.

Es gibt zwei Arten von Filtern.

Filtertypen

Typen	Beschreibung
Temporärer Filter	• Nicht persistent, nur während der aktuellen Sitzung vorhanden. • Es kann jeweils nur ein temporärer Filter verwendet werden. Durch das Erstellen eines neuen temporären Filters wird der aktuelle Filter überschrieben.
Gespeicherte Filter	• Persistent. • Mehrere Filter können zur späteren Verwendung gespeichert werden.

Erstellen Sie einen Ad-hoc-Filter

Erstellen Sie Ad-hoc-Filter direkt in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf den **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Klicken Sie in der Dropdownliste des Filtersuchfelds auf **Neuen Filter erstellen**.
4. Richten Sie die Bedingungen für den Filter ein.
5. **Wahlweise:** Um diesen Filter zur späteren Verwendung zu speichern, klicken Sie auf **Filter speichern**.
   a. Geben Sie einen **Filternamen**ein.
   b. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der neue Filter wird der Dropdown-Liste Filtersuche hinzugefügt.

- Wenn der Filter nicht gespeichert wurde, wird er als **Temporärer Filter**hinzugefügt.
- Wenn der Filter gespeichert wurde, wird der neue Filter der Dropdownliste und bis hinzugefügt **Liste** > **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Ad-hoc-Filter aus einem vorhandenen Filter

Erstellen Sie Ad-hoc-Filter aus vorhandenen Filtern von Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf den **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Wählen Sie in der Dropdownliste des Filtersuchfelds einen Filter aus.
4. Klicken Sie auf **Filter**.
5. Richten Sie die Bedingungen für den Filter ein.
6. **Wahlweise:** Um diesen Filter zur späteren Verwendung zu speichern, klicken Sie auf **Filter speichern**.
   a. Geben Sie einen **Filternamen**ein.
   b. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der neue Filter wird der Dropdown-Liste Filtersuche hinzugefügt.

- Wenn der Filter nicht gespeichert wurde, wird er als **Temporärer Filter**hinzugefügt.
- Wenn der Filter gespeichert wurde, wird der neue Filter der Dropdownliste und bis hinzugefügt **Liste** > **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**.

Aktualisiert einen gespeicherten Ad-hoc-Filter

Aktualisieren Sie die in Dispatcher-Arbeitsbereichgespeicherten Ad-hoc-Filter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf **Liste**.
3. Navigieren Sie unter **Listen**zu **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**.
4. Wählen Sie einen Filter aus.
5. Wählen Sie die gewünschten Felder aus, und bearbeiten Sie sie.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Der gespeicherte Filter wird gemäß den neuen Parametern aktualisiert.

Löscht einen gespeicherten Ad-hoc-Filter

Löschen Sie in Dispatcher-Arbeitsbereichgespeicherte Ad-hoc-Filter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf **Liste**.
3. Navigieren Sie unter **Listen**zu **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**.
4. Wählen Sie einen Filter aus.
5. Klicken Sie auf das Symbol **Weitere Aktionen** (").
6. Klicken Sie auf **Löschen**.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Der Filter wird aus den gespeicherten Filtern entfernt.

Exportieren Sie gespeicherte Ad-hoc-Filter

Exportieren Sie im Dispatcher-Arbeitsbereich gespeicherte Ad-hoc-Filter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf **Liste**.
3. Navigieren Sie unter **Listen**zu **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**.
4. Klicken Sie auf **Exportieren**.
5. Wählen Sie einen **Dateityp aus**.
6. Wählen Sie eine **Lieferart aus**.
   - Wählen Sie **Herunterladen**, um lokal herunterzuladen.
   - Wählen Sie E- **Mail**aus, und geben Sie eine E-Mail-Adresse ein, an die gesendet werden soll.
7. Klicken Sie auf **Exportieren**.

Ergebnisse

Die gespeicherten Filter werden formatiert und in den gewünschten Bereitstellungstyp exportiert.

Außendienstmitarbeiter-Informationen anzeigen

Zeigen Sie Details zu einem Service Desk-Mitarbeiter an einem bestimmten Standort an, indem Sie das Service Desk-Mitarbeiter-Symbol auf der Karte Dispatcher-Arbeitsbereich wählen.

Im kontextbezogenen Seitenbereich werden das Profil des Service Desk-Mitarbeiters, der Zeitplan für Mitarbeiter und die folgenden zusätzlichen Details angezeigt:

- **Name**: Name des Service Desk-Mitarbeiters.
- **Zuweisungsgruppe**: Die Zuweisungsgruppe, zu der dieser Außendienstmitarbeiter gehört.
- **Zeitplanstatus**: Mögliche Werte sind **Pünktlich**, **Mit Verspätung** und **Vor Zeitplan**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Schichtstatus**: Gibt an, ob sich der Service Desk-Mitarbeiter in **Schicht** oder **in Schicht**befindet.
- **Zeitplan**: Der Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters.
- **Mobiltelefon**: Die Kontaktnummer des Außendienstmitarbeiters.
- E-**Mail**: E-Mail-Adresse des Service Desk-Mitarbeiters.
- **Kompetenzen**: Alle dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesenen Kompetenzen.

Sie können auch alle Aufgaben für den Außendienstmitarbeiter für den jeweiligen Tag in der Liste **Aufgaben** anzeigen. Um die Aufgabenroute des Service Desk-Mitarbeiters für den Tag anzuzeigen, wählen Sie Route anzeigen. Um die **Route** zu optimieren, wählen Sie **Route optimieren**. Die Symbole werden alphabetisch basierend auf der Startzeit der Aufgabe in der Route des Außendienstmitarbeiters beschriftet. Weitere Informationen zum Optimieren der Aufgabenroute eines Service Desk-Mitarbeiters finden Sie unter Routenoptimierung.

Zeigt an, dass ein Service Desk-Mitarbeiter mit einem Nicht-Arbeitsauftragsereignis beschäftigt ist

Zeit in Mitarbeiterkalendern für Ereignisse blockieren, die sich nicht auf Arbeitsaufträge beziehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zuteiler können persönliche Ereignisse außerhalb des Arbeitsauftrags verwenden, um zu zeigen, dass ein Service Desk-Mitarbeiter beschäftigt ist. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise den ganzen Tag trainiert, können Sie mithilfe eines persönlichen Ereignisses anzeigen, dass er im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereichbeschäftigt ist.

Informationen zum Bearbeiten oder Löschen persönlicher Ereignisse finden Sie unter Bearbeiten oder löschen Sie ein Nicht-Arbeitsauftragsereignis.

Hinweis:
Sie können keine wiederkehrenden persönlichen Ereignisse erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Wählen Sie das **Ereignismanagement-** Symbol.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue Ereignisfelder

Anwender	Der Anwender, für den das Ereignis gilt. Sie können dem Ereignis mehr als einen Anwender hinzufügen.
Ereignistitel	Der Titel des Ereignisses, das im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt wird.
Typ	Der Typ des Ereignisses, das Sie erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen als	Der Status, der für den Service Desk-Mitarbeiter während des Ereignisse angezeigt wird.
Start	Die Startzeit für das Ereignis
Ende	Die Endzeit für das Ereignis.
Ganztägiges Ereignis	Option, um anzugeben, dass das Ereignis den gesamten Tag dauert.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Bearbeiten oder löschen Sie ein Nicht-Arbeitsauftragsereignis

Einsatzplaner können ein persönliches Ereignis ohne Arbeitsauftrag ändern oder löschen, wenn sich die Details eines Ereignisses nach seiner Erstellung ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Bearbeiten oder löschen Sie das Ereignis.

Legen Sie fest, wie sich überschneidende Aufgaben zugewiesen werden

Wenn Sie mehr als eine Methode für die Zuweisung von Aufgaben konfiguriert haben, wählen Sie aus, welche Aufgabenzuweisungsoption beim Zuweisen von sich überschneidenden Aufgaben verwendet werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen mindestens zwei von drei der folgenden Arten von Aufgabenzuweisungen aktiviert haben, um die richtige Methode zu bestimmen:

- Überlappende Aufgaben automatisch anpassen – Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Dispatcher-Arbeitsbereich -Einstellungen
- Doppelbuchung – Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung im Dispatcher-Arbeitsbereich einrichten
- Automatische Zuweisung: Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung für automatische Zuweisungen konfigurieren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Ziehen Sie eine Aufgabe aus dem Aufgabenbereich an eine Stelle im Kalender, der bereits eine Aufgabe zugewiesen ist.
4. Wählen Sie die Option aus, um zu bestimmen, wie Sie die Aufgaben zuweisen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Standardmäßig für diese Option aus, wenn eine überlappende Aufgabe vorliegt. Um diese Option zu ändern, wechseln Sie zu den Einstellungen**, um Ihre Entscheidung persistent zu machen.
6. Wählen Sie **Übernehmen**.

Sidebar für die Kommunikation in Dispatcher-Arbeitsbereichverwenden

Einsatzplaner können [] verwenden, um über die Mobile-Anwendung Microsoft TeamsDispatcher-Arbeitsbereich schnell und effizient Nachrichten an Außendienst -Mitarbeiter zu senden.

Wenn Sie mit Sidebar in Dispatcher-ArbeitsbereichNachrichten an Außendienst -Service Desk-Mitarbeiter senden, empfangen die Service Desk-Mitarbeiter die Nachricht und können in der Anwendung Microsoft Teams darauf antworten.

Die Kommunikation mit Dispatcher-Arbeitsbereich wird durch die Konfiguration von Sidebarermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der -Kommunikation von Dispatcher-Arbeitsbereich.

Sidebar können Sie für Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter nur im Kontext einer Arbeitsauftragsaufgabe verwenden. Jede Nachricht wird den Arbeitsnotizen in der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt.

Beispiel für Messaging

Um ein Beispiel für die Effektivität von -Messaging-Lösungen von Dispatcher-Arbeitsbereichzu geben, nehmen Sie an, dass ein Einsatzplaner bei einem Telekommunikationsanbieter einen Arbeitsauftrag zur Reparatur eines Glasfaserkabels erhält, das während der Bauarbeiten beschädigt wurde. Nach der Entsendung von drei Mitarbeitern zur Erfüllung des Arbeitsauftrags erhält er eine Benachrichtigung, dass das Glasfaserkabel an zwei Stellen beschädigt wurde. Anstatt die Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen und neu zuweisen zu müssen, sendet der Einsatzplaner mit Sidebar eine Nachricht von Dispatcher-Arbeitsbereich an die Service Desk-Mitarbeiter und aktualisiert die Arbeitsauftragsaufgabe mit den zusätzlichen Informationen.

Die Service Desk-Mitarbeiter erhalten die Nachricht in der Anwendung Microsoft Teams, antworten innerhalb von Minuten nach Erhalt der Nachricht und reparieren das Kabel an beiden beschädigten Stellen.

Das Senden von Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter über Dispatcher-Arbeitsbereich sparte dem Disponent Zeit, da das Öffnen einer separaten Arbeitsauftragsaufgabe für die zweite Reparatur nicht erforderlich war. Außerdem sparten die Service Desk-Mitarbeiter Zeit, da sie nicht noch einmal entsendet werden mussten, um die zweite Schadensstelle zu reparieren. Am wichtigsten war, dass der Kunde von einem schnelleren Service profitierte und dass die Service Desk-Mitarbeiter dank der Kommunikation vor Ort nur einmal vor Ort waren.

Darüber hinaus kann später auf einen Datensatz in den Arbeitsnotizen der Arbeitsauftragsaufgabe verwiesen werden, da alle Nachrichten von Dispatcher-Arbeitsbereichgesendet wurden.

Wenn Sidebar in Dispatcher-Arbeitsbereichnicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teileanforderungen in verwalten Dispatcher-Arbeitsbereich

Als Einsatzplaner können Sie Teileanforderungen und Anforderungen in Dispatcher-Arbeitsbereicherstellen und beziehen.

Von Dispatcher-Arbeitsbereichaus können Sie Teileanforderungen erstellen und Teile für die qualifizierten Arbeitsauftragsaufgaben beziehen. Wenn ein Arbeitsauftrag aus einer Arbeitsauftragsvorlageerstellt wird, werden die Teileanforderungen automatisch der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt.

Wenn Sie die Option Arbeitsauftragsvorlage im Entwurfsstatus anwenden aktivieren, können Sie Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen erstellen oder bearbeiten, auch wenn sich der Arbeitsauftrag und die Arbeitsauftragsaufgabe im Entwurfsstatus befinden.

Erstellt eine Teileanforderung in Dispatcher-Arbeitsbereich

Erstellen Sie eine Teileanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie im Aufgabenbereich oder Kalender auf eine Aufgabennummer, die sich im Status „Warten auf Qualifizierung“, „Qualifiziert“, „Zugewiesen“ oder „In Bearbeitung“ befindet.

   Hinweis:
   Durch Aktivieren der Konfiguration `Apply Work Order template in draft status` können Sie Teileanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen, die sich im Status Entwurf befindet.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Teileanforderungen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.

Formular „Teileanforderungen“.

Nummer	Automatisch generierte Nummer für die Teileanforderung.
Serviceauftragsaufgabe	Nummer, die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist.
Modell	Beschreibung des Modells für das Teil, das zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist.
Erforderlich bis Datum	Datum, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen. Das Datum wird basierend auf der erwarteten Reisestartzeit der Aufgabe automatisch eingetragen. Ändern Sie das Datum gegebenenfalls manuell.
Erforderliche Menge	Gesamtmenge, die zum Abschließen der Teileanforderung erforderlich ist. Dieses Feld wird

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	schreibgeschützt, wenn die gesamte Anzahl der erforderlichen Teile beschafft wurde.
Reservierte Menge	Gesamtmenge, die bereits beschafft wurde.
Bezogen	Indikator dafür, ob die erforderliche Menge für diese Teileanforderung reserviert und dessen Transfer von einem Lager in ein anderes angefordert wurde.
Geliefert	Indikator dafür, ob die Transferauftragspositionen unter dieser Teileanforderung geliefert wurden oder nicht.
Kurzbeschreibung	Inhalt des Felds Kurzbeschreibung aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag. Wenn der Arbeitsauftrag aus einer Incident-, Problem- oder Change-Anforderung erstellt wurde, wird die Kurzbeschreibung der Teileanforderung aus diesem Datensatz übernommen. Wenn der Arbeitsauftrag automatisch aus erstellt wurde, stammt die Kurzbeschreibung aus der Modellvorlage. Dieses Feld ist standardmäßig nicht sichtbar.
Obligatorisch	Option, um anzugeben, ob das Teil zum Ausführen der Arbeitsauftragsaufgabe obligatorisch ist.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn das Teil nicht vorrätig ist, wird oben im Formular eine Meldung mit der Bezeichnung des Teils angezeigt.

Ergebnisse
Teileanforderung wurde erfolgreich erstellt. Die Nummer des Teileanforderungsdatensatzes beginnt mit einem SOPR-Präfix, und die Datensätze werden in der Tabelle [sm_part_requirement] in der Anwendung Serviceauftragsmanagement gespeichert.

Quellenteile in Dispatcher-Arbeitsbereich

Beziehen Sie Teile aus Ihren bevorzugten Lagern oder Zuweisungsgruppen, um die Arbeitsauftragsaufgabe umgehend abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Stellen Sie sicher, dass das Teil, das Sie beziehen, nicht vor angefordert wurde.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Teilebeschaffung ist ein Prozess des Reservierens und Erhaltens von Teilen, die in einem Teileanforderungsdatensatz beschrieben werden. Sie können die Teile beziehen, die zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Klicken Sie im Aufgabenbereich auf die Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie die Teile beziehen möchten.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teileanforderungen**, und zeigen Sie eine Liste der Teile an, die für die Aufgabe erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie das Teil aus, das Sie beziehen möchten.

   Hinweis:
   Die Option Quellteil ist nur aktiviert, wenn Sie ein Teil auswählen, das nicht zuvor bezogen oder als angefordert als falsch markiert wurde.

6. Klicken Sie auf **Teil beschaffen**.
7. Füllen Sie im Formular die entsprechenden Optionen basierend auf den gewünschten Beschaffungskriterien aus.

Formular „Quellenteil".

Option	Beschreibung
An Lager	Standort des Lagers, an das der Artikel versendet werden soll Dieses Feld wird automatisch mit einem standardmäßigen persönlichen Lagerort des Außendienstmitarbeiters gefüllt.
Lager-Auswahlkriterien	Auswahl eines Lagers, aus dem Sie das Teil beziehen möchten. Beispiel: bevorzugte Lager, alle Lager und Lager für Zuweisungsgruppen.
Suchradius	Radius in der ausgewählten Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).

Die Lagerstandorte werden im Formular „Quellenteil" und im Zuordnungsbildschirm als Karten angezeigt.

Hinweis:
Nur Lager, die das angegebene Teil enthalten, werden in die Liste aufgenommen.

8. **Wahlweise:** Wenn keine Lager verfügbar sind, die den ausgewählten Suchkriterien entsprechen, können Sie entweder die Beschaffungskriterien ändern oder auf **Teileanforderung** erstellen klicken, um das Teil aus Zuweisungsgruppen oder anderen Lagern zu beziehen.
   - Für die angegebene Teileanforderung wird eine Teileanforderung mit dem Status **Genehmigung ausstehend** und die Teileanforderungsposition mit dem Status **Angefordert**erstellt.
   - Für die angeforderten Teile wird ein RITM-Datensatz (Temporary Part Request) erstellt und als Mobile-Benachrichtigung an Ihre Service Desk-Mitarbeiter gesendet.
9. Wählen Sie ein Lager aus der Liste der verfügbaren Lager aus.
10. Geben Sie im Feld**Reservemenge** die Gesamtmenge der Teile ein, die für die Ausführung der Aufgabe erforderlich sind.
11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Transferauftrag und die Transferauftrags-Position werden für das bezogene Teil erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Transferaufträge abschließen: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter Teile aus anderen Lagern oder Zuweisungsgruppen bezieht, wird automatisch eine Transferauftrags-Position erstellt. Sie können dann den Transferauftrag abschließen, um sicherzustellen, dass die Teile an den vorgesehenen Ort transportiert werden.

Einsatzplanungskarte wird verwendet

Sie können die Einsatzplanungskarte verwenden, um Informationen zu Service Desk-Mitarbeitern und Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen, Routen zu optimieren, Aufgaben zuzuweisen und den Standortverlauf von Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen.

Außendienstmitarbeiter-Standort

Der Standort des Außendienstmitarbeiters wird durch die geografischen Koordinaten bestimmt, die vom Mobilgerät des Mitarbeiters zurückgegeben werden.

Außendienstmitarbeiter-Startposition

Wenn die Positionsbestimmung nicht aktiviert ist, wird die Startposition standardmäßig auf den Heimstandort des Außendienstmitarbeiters festgelegt. Die Anwendung Field Service Management verwendet die folgenden Kriterien, um Arbeits-Außendienstmitarbeiter zu Beginn des Tags zu lokalisieren:

- Wenn die Route des Außendienstmitarbeiters für ein zukünftiges Datum geplant wird, berechnet das System die Route vom Heimstandort.
- Wenn aktuelle Positionsbestimmungsdaten für den Außendienstmitarbeiter zu Beginn des Tags verfügbar sind, verwendet das System diese geografischen Koordinaten anstelle des Heimstandorts als Ausgangspunkt für die Routenführung des Mitarbeiters.
- Wenn zu Beginn des Tags keine aktuellen Außendienstmitarbeiter-Standortdaten für einen Mitarbeiter verfügbar sind oder die Positionsbestimmung deaktiviert ist, verwendet das System den Heimstandort als Ausgangspunkt.
- Wenn dem Außendienstmitarbeiter eine Aufgabe zugeordnet ist, die zu Beginn des aktuellen Tags noch den Status **In Bearbeitung** aufweist, startet das System die Route des Mitarbeiters für diesen Tag am Standort der nicht abgeschlossenen Aufgabe. Die Startzeit ist auf die Zeit des geplanten Abschlusses der nicht abgeschlossenen Aufgabe oder auf die aktuelle Uhrzeit festgelegt, je nachdem, was später ist.

So aktivieren Sie die Positionsbestimmung:

Aktivieren Sie in der Standardansicht des Benutzerformulars das Kontrollkästchen **Geografischer Standort nachverfolgt**, um die Standortbestimmung für einen Außendienstmitarbeiter zu aktivieren.

Hinweis:
Das System kann geografische Koordinaten nur für Anwender aktualisieren, die im Browser oder auf dem Mobilgerät Ortungsdienste aktiviert haben. Auch Anwender, für die das Kontrollkästchen Positionsbestimmung **nachverfolgt aktiviert** ist, werden möglicherweise von ihrem Browser oder Mobilgerät aufgefordert, ihren Standort freizugeben oder zurückzuhalten.

Wenn das ServiceNow-System einen Außendienstmitarbeiter nachverfolgt, aktualisiert es die geografischen Koordinaten, wenn der Mitarbeiter einen Datensatz in der Aufgabentabelle [Aufgabe] oder einer erweiternden Tabelle lädt. Nach der ersten Aktualisierung aktualisiert das System die geografischen Koordinaten des Außendienstmitarbeiters in einem wiederkehrenden Intervall, wenn der Benutzer den Datensatz nicht schließt oder nicht neu lädt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administratoren können die Länge dieses Intervalls festlegen, indem Sie die Systemeigenschaft *Minimum amount of time between updating the user's location (in seconds)* bearbeiten. Der Standardwert für das Intervall zur Aktualisierung der Positionsbestimmung beträgt 300 Sekunden oder 5 Minuten.

Um das standardmäßige Aktualisierungsintervall für die Positionsbestimmung zu ändern, navigieren Sie zu **Positionsbestimmung** > **Administration** > **Positionsbestimmung – Eigenschaften**.

Arbeits- und Zeitplanstatus für Außendienstmitarbeiter

Zeigen Sie den aktuellen Arbeits- und Zeitplanstatus von Außendienstmitarbeitern an, während diese dabei sind, ihre Aufgaben zu erledigen.

Arbeitsstatus

Um den Arbeitsstatus eines Außendienstmitarbeiters auszuwerten, prüft das System die Aktion, die der Mitarbeiter beim Aktualisieren einer Aufgabe durchführt, und interpretiert sie als Status.

Der Arbeitsstatus eines Außendienstmitarbeiters kann folgende Werte aufweisen:

- Unterwegs
- Am Standort

Wenn der Außendienstmitarbeiter beispielsweise mit der Reise zu einer Aufgabe beginnt, lautet der Status des Mitarbeiters im System **Unterwegs**. Wenn der Außendienstmitarbeiter mit der Arbeit an einer Aufgabe beginnt, wird der Status des Mitarbeiters auf **Am Standort** aktualisiert. Wenn ein Außendienstmitarbeiter eine Aufgabe abschließt oder storniert, wird der Status des Mitarbeiters in Vorbereitung auf die Reise zur nächsten Aufgabe auf **Keine** aktualisiert.

Sie können den Arbeitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen, der geöffnet wird, wenn Sie in der Einsatzplanungszuordnung oder im Benutzerdatensatz eines Service Desk-Mitarbeiters auf die Stecknadel klicken. Um den Arbeitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters im Benutzerdatensatz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Anwenderadministration** > **Anwender** und konfigurieren Sie das Formular „Benutzer“ so, dass das Feld **„Mitarbeiterstatus“ angezeigt** wird. Mit dieser Aktion wird das Statusfeld für alle Benutzerdatensätze eingefügt.

Zeitplanstatus

Wenn Sie in der Einsatzplanungszuordnung auf die Stecknadel eines Service Desk-Mitarbeiters klicken, wird das Profil des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Wenn für einen Standort mehrere Außendienstmitarbeiter angezeigt werden, können Sie einen Mitarbeiter auswählen, um dessen Profil anzuzeigen. Sie können den Status des Zeitplans für diesen Außendienstmitarbeiter anzeigen, der folgende Werte aufweisen kann:

- Vor Zeitplan
- Pünktlich
- Mit Verspätung, weniger als 30 Minuten
- Hinter Zeitplan, zwischen 30 und 60 Minuten
- Mit mehr als einer Stunde Verspätung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um den Status des Zeitplans für Mitarbeiter in den Benutzerlisten und Datensätzen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Anwenderadministration** > **Anwender** und konfigurieren Sie die Benutzerliste und das Formular so, dass das Feld **Gemäß Zeitplan** angezeigt wird. Mit dieser Aktion wird das Feld „Zeitplanstatus“ für alle Benutzerdatensätze eingefügt.

Routenoptimierung

Durch die Optimierung der Aufgabenrouten werden die Aufgaben eines Außendienstmitarbeiters für den Tag so effizient wie möglich mithilfe der Positionsbestimmung oder einer Luftlinienschätzung neu angeordnet.

Die Aufgabenroute eines Außendienstmitarbeiters wird optimiert, wenn einem Mitarbeiter weniger als 15 Aufgaben zugewiesen sind, die an einem Tag abgeschlossen werden sollen. Bei der Routenoptimierung werden alle diese Aufgaben und die Reisezeit des Außendienstmitarbeiters berücksichtigt und dann die Aufgaben neu angeordnet, um die optimale Route für die Ausführung dieser Aufgaben bereitzustellen. Wenn ein Außendienstmitarbeiter mehr als 15 Aufgaben an einem Tag ausführen muss, plant das System die Aufgaben automatisch basierend auf dem nächstgelegenen Standort, an dem der Außendienstmitarbeiter die Aufgabe ausführen muss.

Hinweis:
Wenn einem Service Desk-Mitarbeiter mehr als 200 Aufgaben zugewiesen sind, die an einem Tag abgeschlossen werden sollen, schlägt das automatische Routing fehl, und das System zeigt eine Meldung an, die den Fehler beschreibt.

Zeigen Sie den Zeitplan und die Ereignisse des Service Desk-Mitarbeiters in der Anwendung Personaloptimierung für den AußendienstDispatcher-Arbeitsbereich im Kalender [] an, indem Sie die Konfiguration **Schichtplanung für FSM zur Bestimmung der Verfügbarkeit** aktivieren aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.

Das System berücksichtigt die Einstellungen für die folgenden Eigenschaften, um die automatische Routenführung oder die Optimierung der Aufgabenroute für einen Außendienstmitarbeiter auszuwerten:

- Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Reistestart der nächsten hinzuzufügende Dauer (in Minuten).
- Nutzung gebührenpflichtiger Straßen zulassen.
- Verwenden Sie die Google Maps API, Beans.ai oder Luftlinienschätzungen, um Reisezeit und Entfernung zu berechnen. Dieser Wert wird in **Routenoptimierung** in der Einstellung **Eigenschaft für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung** festgelegt.

  Wenn Sie die Google Maps-API verwenden, die Google-Routendaten für Schätzungen der Reisezeit und Entfernung nutzt, müssen Sie den Google Maps-API-Schlüssel oder die Client-ID zur Verwendung der Google Maps-API für Unternehmen festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Google Maps-API einrichten . Bei Verwendung der Luftlinienschätzung werden im System integrierte Zeit- und Entfernungsschätzungen basierend auf Längen- und Breitengraden verwendet.

- Standardstartzeit für alle Arbeits-Außendienstmitarbeiter, wenn kein Zeitplan angegeben ist.
- Standardendzeit für alle Arbeits-Außendienstmitarbeiter, wenn kein Zeitplan angegeben ist.
- Allen Reisezeiten hinzuzufügender Prozentsatz.
- Prozentsatz, der der Reisezeit während Stoßverkehrszeiten hinzugefügt wird.
- Stoßverkehrspanne am Morgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stoßverkehrspanne am Abend.
- Wenn die Aufgaben gebündelt sind. Weitere Informationen zur Aufgabenbündelung finden Sie unter Aufgabenbündelung konfigurieren.

Wenn die Werte für diese Eigenschaften in den Eigenschaften der Anwendung Außendienst-Managementdefiniert sind, werden diese Werte verwendet. Andernfalls werden die Werte für die Eigenschaften verwendet, die in den Eigenschaften der Positionsbestimmungsanwendung definiert sind. Wenn in keinen dieser Anwendungseigenschaften Werte definiert sind, wird der Standardwert verwendet.

Das System berücksichtigt auch den Zeitplan der Mitarbeiter, die Reisezeit der Mitarbeiter außerhalb der Arbeitszeitenund die Auszeit der Mitarbeiter, um die Aufgabenrouten zu optimieren.

Wenn eine Aufgabe nicht optimiert werden kann, weil der Aufgabenspeicherort nicht sinnvoll ist oder fehlt oder wenn das Aufgabenfenster nicht geplant werden kann, zeigt das System eine Meldung mit dem Grund an, dass die Aufgabe nicht weitergeleitet werden konnte. Anschließend wird die Aufgabe in den Status **Zuteilung ausstehend** zurückgesetzt.

Automatische Ausführung der Routenoptimierung

Sie können eine regelmäßige Aufgabe zum Optimieren der Aufgabenrouten eines Außendienstmitarbeiters für einen bestimmten Tag festlegen. Die regelmäßige Aufgabe **Aufgabenroute optimieren** ist standardmäßig inaktiv. Wenn Sie das Feld **Aktiv** für diese regelmäßige Aufgabe auf „true“ setzen, wird die Aufgabe täglich um 3:00 Uhr ausgeführt. Durch die regelmäßige Aufgabe werden die Aufgaben berücksichtigt, die den Außendienstmitarbeitern für das aktuelle Datum zugewiesen sind bzw. von ihnen akzeptiert wurden, und die Routen für diese Aufgaben werden automatisch optimiert.

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung

Aufgabenroute für Außendienstmitarbeiter optimieren

Zeigen Sie zugewiesene und nicht zugewiesene Außendienstmitarbeiter-Aufgaben für einen bestimmten Tag an, und optimieren Sie die Aufgabenroute für diesen Tag.

Vorbereitungen

Außendienstmitarbeiter können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die ihnen für einen bestimmten Tag zugewiesen sind. Außendienst-Einsatzplaner können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die Mitgliedern in ihren Zuweisungsgruppen zugewiesen sind. Außendienst-Manager können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die Mitgliedern der von ihnen verwalteten Gruppen zugewiesen sind.

Zur Routenoptimierung von Aufgabenpaketen müssen Administratoren die Eigenschaft „ **Routenoptimierung für Pakete aktivieren** “ (`work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization`) umschalten.

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_dispatcher oder wm_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zur **Field Service**-Anwendung.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Route optimieren**.
   Die optimale Route wird in „ **Meine Karte**“ gezeichnet. Die Stecknadeln auf der **Managerkarte** werden entlang der Route mit entsprechenden Nummern gekennzeichnet, die Route wird jedoch nicht gezeichnet.

Einzelne Aufgaben zuweisen

In einigen Fällen müssen Sie möglicherweise eine dringende Aufgabe zuteilen oder eine Aufgabe einem alternativen Außendienstmitarbeiter zuweisen, wenn der Mitarbeiter, dem sie zugewiesen wurde, verspätet ist oder die Aufgabe aus einem anderen Grund nicht ausführen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur Benutzer mit der Rolle wm_dispatcher oder wm_initiator_qualifier_dispatcher können ihre Aufgaben auf der Einsatzplanungskarte direkt aus einem Aufgabendatensatz anzeigen und sehen die in der Nähe verfügbaren Außendienstmitarbeiter, die über die Fähigkeiten zum Ausführen der Aufgabe verfügen. Eine Aufgabe kann nicht in der Einsatzplanungskarte ohne einen Standort angezeigt werden, für den ein Längen- und Breitengrad definiert ist. Eine auf diese Weise zugewiesene Aufgabe kann vom Außendienstmitarbeiter akzeptiert oder abgelehnt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Versandwarteschlange**.
2. Öffnen Sie die Aufgabe, die Sie zuteilen oder neu zuweisen möchten.
3. Klicken Sie auf **Aufgabe auf Karte anzeigen**.

   Aufgaben, die den Status **Entwurf**, **Abgeschlossen**, **Geschlossen – unvollständig** oder **Storniert** aufweisen, werden nicht angezeigt. Die angezeigte Karte zeigt ein rotes Aufgabensymbol mit einem schwarzen Punkt für die Aufgabe an und enthält Symbole für alle nahe gelegenen Außendienstmitarbeiter.
4. Klicken Sie auf **Filter anzeigen**.
5. Wählen Sie eine Fähigkeitsebene für die Außendienstmitarbeiter aus, die in der Karte angezeigt werden sollen.

   Der Standardfilter wählt alle Außendienstmitarbeiter in der Umgebung aus. Die Symbole in der Karte zeigen Außendienstmitarbeiter mit den folgenden Fähigkeitskombinationen an:

   - Alle erforderlichen Fähigkeiten abgleichen
   - Einige erforderliche Fähigkeiten abgleichen
   - Keine der Fähigkeiten abgleichen
6. Klicken Sie auf **Filter anwenden**.

   Das System zeigt die Außendienstmitarbeiter auf der Karte an, die mit der Auswahl der Fähigkeiten übereinstimmen.
7. Klicken Sie auf das Symbol eines Außendienstmitarbeiters, um den Namen, die Fähigkeiten und den Zeitplan des Mitarbeiters anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie auf das Symbol neben dem Namen eines Außendienstmitarbeiters, um die Aufgabe diesem Mitarbeiter zuzuweisen.
   Wenn die Aufgabe in den Zeitplan des Außendienstmitarbeiters passen kann, weist das System die Aufgabe zu und zeigt eine Bestätigungsmeldung an. Wenn die Aufgabe nicht in den Zeitplan des Mitarbeiters passt, wird vom System eine Fehlermeldung angezeigt, und Sie können einen anderen Mitarbeiter auswählen.

Ergebnisse

Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe neu zugewiesen wurde.

Zeigen Sie geplante Aufgaben an, und weisen Sie sie zu

Erfahren Sie mehr über verschiedene Möglichkeiten zum Anzeigen von Aufgaben im Status Geplant.

Vorbereitungen

Eine Arbeitsauftragsaufgabe wird nur dann in den Status „Geplant“ verschoben, wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Eigenschaft Geplanten Status verwenden ist aktiviert
- Das Feld „Zugewiesen an“ darf nicht leer sein
- Das Feld Zugewiesen an oder Erwarteter Start ändert sich, und der Wert Erwarteter Start liegt jenseits des Schwellenwerts (standardmäßig 12 Stunden) ab dem aktuellen Zeitpunkt

Ausnahmen für den Status-Flow „Geplant“

- Auftragnehmeraufgaben befinden sich nicht im Status „Geplant“.
- Wenn ein Ereignis für Abwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters erstellt wird und sich mit der Arbeitsauftragsaufgabe überschneidet, wird die Aufgabe nach Zuteilung ausstehend verschoben. Ähnlich verhält es sich bei Crew-Aufgaben: Wenn ein arbeitsfreies Ereignis des Leiters vorliegt, das sich mit der Aufgabenzeit überschneidet, wird die Aufgabe in den Status Zuteilung ausstehend verschoben.
- Wenn sich alle untergeordneten Arbeitsauftragsaufgaben des Arbeitsauftrags im Status „Geplant“ befinden, wird der Arbeitsauftrag automatisch in den Status „Geplant“ verschoben.
- Wenn die dynamische Planung aktiviert ist, ist die automatische Zuweisung für geplante Aufgaben nicht verfügbar. Geplante Aufgaben werden für die Neuzuweisung oder das Aufheben der Zuweisung von berücksichtigt.
- Geplante Aufgaben werden als blockierte Zeit angezeigt, wenn die intelligente Aufgabenempfehlung die Verfügbarkeit von Technikern berücksichtigt.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_admin und wm_agent

Prozedur

1. Sie können Aufgaben im Status „Geplant“ in einer der folgenden Rollen anzeigen.

2. Verschieben Sie geplante Arbeitsauftragsaufgaben mit einer der Methoden in den Status „Zugewiesen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
Manuelle Verschiebung von „Geplant“ zu „Zugewiesen“.	**a.** Öffnen Sie eine geplante Arbeitsauftragsaufgabe im Formular oder in der Listenansicht. **b.** Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zuweisung bestätigen**. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Automatisch von „Geplant“ zu „Zugewiesen“ verschieben	**a.** Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Bestätigung der geplanten Aufgabenzuweisung**. **b.** Um alle geplanten Aufgaben automatisch nach „Zugewiesen“ zu verschieben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** . Sie wird standardmäßig jede Stunde ausgeführt, um die Aufgaben innerhalb des Schwellenwerts von „Geplant“ zu „Zugewiesen“ zu verschieben. Um die Häufigkeit zu ändern, können Administratoren den Wert des Felds Wiederholungsintervall aktualisieren.

Aktualisieren Sie geplante Aufgaben auf Dispatcher-Arbeitsbereich

Als Einsatzplaner können Sie geplante Aufgaben in den Status Zugewiesen oder zurück in den Status Zuteilung ausstehend in Dispatcher-Arbeitsbereichverschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher oder wm_crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie die Liste aller geplanten Aufgaben in der Gruppe der Einsatzplaner an, einschließlich Crew-Aufgaben, indem Sie **Geplante Aufgaben** im Aufgabenfilter auswählen.
3. Weisen Sie eine geplante Aufgabe zu, oder aktualisieren Sie sie.

Dynamische Zeitplanung

Dynamische Planung erhöht die Effizienz von Außendienst-Management, indem den Mitarbeitern automatisch Aufgaben zugewiesen werden.

Die dynamische Planung kann in einem von zwei Modi ausgeführt werden: manuell oder automatisch. Für die manuelle Planung wählen Einsatzplaner eine Reihe von Aufgaben aus und klicken dann auf Automatisch zuweisen, um die Aufgaben zu priorisieren und zuzuweisen. Für die automatische Planung können Einsatzplaner die dynamische Planung sofort bei der Erstellung von Aufgaben oder in einem bestimmten Intervall ausführen. Mithilfe von Aufgabenfiltern können Sie einige Aufgaben identifizieren, die manuell

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zugewiesen werden sollen, während andere für die automatische Zuweisung eingerichtet werden können.

Mehrere Aufgaben auswählen und zuweisen

Einsatzplaner können mehrere Aufgaben auswählen, für die dynamische Planung ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher oder wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine der ausgewählten Aufgaben aktualisiert wurde, wird der Einsatzplaner in einer Informationsnachricht aufgefordert, die Empfehlungen erneut auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste von Arbeitsauftragsaufgaben.
2. Wählen Sie die Aufgaben aus, deren Versand aussteht.
3. Wählen Sie im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** oben in der Liste die **Option Automatisch zuweisen**aus.

   Hinweis:
   Wenn mehr Aufgaben ausgewählt sind, als die dynamische Planung verarbeiten kann, wird in einem Popup-Fenster eine Nachricht angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, die Anzahl der Aufgaben zu reduzieren.

4. Wählen Sie **Bestätigen** aus.

Ergebnisse
Das System berücksichtigt die in den folgenden Feldern angegebene Zeit, bevor eine Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird.

- **Geplanter Reisebeginn** und **Geplanter Start,** wenn „Berechnung der Reisezeit für Außendienstmitarbeiter zum Aufgabenstandort auf Grundlage des Zeitplans ignorieren“ aktiviert ist.
- **Geschätzte Pufferdauer bei der Ankunft vor Ort,** wenn die Eigenschaft „Check-in bei Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.
- Start- und Endstandorte des Service Desk-Mitarbeiters aus der Tabelle der **Attributpläne für den Zeitplan** für Mitarbeiter für den angegebenen Tag, wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie Start- und Endstandorte für Service Desk-Mitarbeiter.

Die Arbeitsauftragsaufgaben werden automatisch einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgaben in einem bestimmten Zeitraum nicht akzeptiert, werden die Arbeitsauftragsaufgaben automatisch abgelehnt. Der Einsatzplaner kann die Aufgaben anderen verfügbaren Mitarbeitern neu zuweisen.

Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“

Wenn Sie die Funktion für die dynamische Planung verwenden, werden im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ die Empfehlungen für die Aufgabenzuweisung angezeigt.

Wenn ein Einsatzplaner mehrere Aufgaben zur Zuweisung auswählt und auf **Automatische Zuweisung** klickt, werden die Ergebnisse des Aufgabenzuweisungsprozesses im Popup-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fenster „Zuweisung bestätigen“ angezeigt. Informationen zu den ausgewählten Aufgaben, einschließlich **Kurzbeschreibung**, **Geplanter Start** und **Geschätztes Ende**, werden in den folgenden Kategorien angezeigt.

Status von dynamischen Planungsaufgaben

Kategorie	Definition
Zugewiesen	Die dynamische Planung kann einen geeigneten Außendienstmitarbeiter finden und empfiehlt die Aufgabe zur Zuweisung.
Nicht zugewiesen	Die dynamische Planung kann keinen geeigneten Außendienstmitarbeiter finden, und die Aufgabe bleibt nicht zugewiesen.
Erneut zugewiesen	Aufgaben, die zuvor zugewiesen waren und einem anderen Außendienstmitarbeiter oder Zeitfenster zugewiesen wurden, um die Zuweisung der ausgewählten Aufgaben zu ermöglichen.
Nicht zugewiesen	Aufgaben, die zuvor zugewiesen waren und deren Zuweisung aufgehoben wurde, um die Zuweisung der ausgewählten Aufgaben zu ermöglichen, die jedoch noch nicht wieder zugewiesen wurden. In der Kategorie „Nicht zugewiesen“ werden auch ausgewählte Aufgaben angezeigt, die nicht mit dem Aufgabenfilter übereinstimmen.

Das Informationssymbol neben jeder Aufgabe zeigt zusätzliche Informationen zu der Aufgabe in einem Tooltip an, z. B. erforderliche Fähigkeiten und Teile. Bei nicht zugewiesenen und neu zugewiesenen Aufgaben enthält diese Information auch den vorherigen Außendienstmitarbeiter und die Startzeit des Zeitplans.

Wenn mehr Aufgaben ausgewählt werden, als die dynamische Planung verarbeiten kann, zeigt das Popup-Fenster eine Meldung an, um die Anzahl der Aufgaben zu reduzieren.

Wenn eine der ausgewählten Aufgaben aktualisiert wurde, wird der Einsatzplaner in einer Informationsnachricht aufgefordert, die Empfehlungen erneut auszuführen.

Durch Klicken auf **Speichern** werden die im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ aufgeführten Empfehlungen für die Aufgabenzuweisung bestätigt.

Debug-Protokoll für Aufgabenzuweisung

Systemadministratoren können auch Debug-Protokolle für Aufgabenzuweisungen im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ anzeigen, indem Sie die Systemeigenschaft **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** aktivieren. Diese Informationen werden unter jeder Aufgabe im Popup-Fenster angezeigt. Reduzieren oder erweitern Sie das Debug-Protokoll, indem Sie auf die Aufgabe klicken.

Fügen Sie einen Standardarbeitszeitplan für Mitarbeiter hinzu

Fügen Sie einen Standardzeitplan für Mitarbeiter hinzu, damit Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen wird, wenn ihr Arbeitszeitplan abläuft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Die Systemeigenschaft „Nur Verwendung von Arbeitszeitplan/WFO für dynamische Planung zulassen“ muss aktiviert sein, bevor ein Standardarbeitszeitplan für Mitarbeiter hinzugefügt wird. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um die Systemeigenschaft „Dynamische Planung zulassen, um nur Arbeitszeitplan/WFO zu verwenden“ zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften der dynamischen Zeitplanung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Konfiguration**.
2. Wählen **Sie Dynamische Planungskonfiguration der Arbeitsauftragsaufgabe aus**.
3. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ).
4. Wählen Sie einen Zeitplan aus.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Bevorzugte Außendienstmitarbeiter zum Bearbeiten von Aufgaben zuweisen

Bevorzugte Außendienstmitarbeiter sind Mitarbeiter, die mit dem Kontext der Aufgaben, denen sie zugewiesen wurden, am besten vertraut sind und die von Kunden bevorzugt werden. Dabei kann es sich beispielsweise um Außendienstmitarbeiter handeln, die vor Ort an einem Kundenstandort arbeiten oder den Kundenverträgen oder -berechtigungen zugeordnet sind.

Sie können Aufgaben mithilfe der dynamischen Zeitplanung bevorzugte Außendienstmitarbeiter zuweisen, wenn Sie Aufgaben mit einer der folgenden Methoden zuweisen:

- Außendienstmitarbeiter mithilfe von Außendienstmitarbeiter-Empfehlungen automatisch zuweisen
- Termin mit Terminbuchung buchen

Nachstehend werden einige Szenarien dazu dargestellt, wie Aufgaben den bevorzugten Außendienstmitarbeitern zugewiesen werden können.

Hinweis:
Die bevorzugten Techniker müssen den jeweiligen Kunden-Accounts hinzugefügt werden, und die Übereinstimmungskriterien für bevorzugte Techniker müssen der Konfiguration für die dynamische Zeitplanung hinzugefügt werden.

In diesem Beispiel werden die Rollen wie folgt definiert:

Bevorzugte Benutzer und ihre Rollen

Rolle	Name
Kunde der Acme Corporation	Georg Werner
Einsatzplaner	Lisa Reuter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bevorzugte Benutzer und ihre Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Name
• Mona Leupold • Alex Wagner • Linda Kessler	Bevorzugte Techniker für den Account der Acme Corporation

Szenario 1: Automatische Zuweisung mithilfe von Mitarbeiterempfehlungen

Dieses Beispiel zeigt, wie Aufgaben mit hoher Priorität den bevorzugten Außendienstmitarbeitern zugewiesen werden können.

Hinweis:
Visalizist ist als Dispatcherin angemeldet.

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**
2. Suchen Sie eine Aufgabe für Acme Inc., die einem bevorzugten Techniker zugewiesen werden muss. Angenommen, Mona Leupold ist die bevorzugte Technikerin, die für die Arbeit an dieser Aufgabe zur Verfügung steht.
3. Ziehen Sie die Aufgabe per Drag-and-Drop in den Zeitplan von Mona Lisa im Kalender. Die Aufgabe ist jetzt geplant.
4. Jetzt wird eine Aufgabe mit hoher Priorität von der Acme Corporation in die Aufgabenwarteschlange eingestellt. Diese Aufgabe muss der gleichen bevorzugten Service Desk-Mitarbeiterin „MonaLissa“ zugewiesen werden und muss zur gleichen Zeit geplant werden, zu der die vorherige Aufgabe geplant wurde.
5. Ziehen Sie die Aufgabe in den Zeitplan von Mona Lisa im Kalender. Diese Aufgabe wird automatisch in das Zeitfenster der zuvor geplanten Aufgabe eingestellt, und die frühere Aufgabe wird in das nächste Zeitfenster verschoben, in dem Mona Leupold wieder verfügbar ist.

Szenario 2: Buchen Sie einen Termin über Terminbuchung

Dieses Beispiel zeigt, wie ein Termin, den ein Kunde bucht, automatisch dem bevorzugten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird.

Hinweis:
George Warner ist als Kunde der Acme Inc. angemeldet.

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Wählen Sie einen Service aus, für den ein Termin erforderlich ist.
3. Wählen Sie das gewünschte Zeitfenster und dann **Auswählen**aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.

   Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich** und sehen Sie, dass die Aufgabe der bevorzugten Service Desk-Mitarbeiterin Mona Visa zugewiesen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Hinzufügen eines bevorzugten Service Desk-Mitarbeiters zu einer Arbeitsauftragsaufgabe finden Sie unter Bevorzugte Außendienstmitarbeiter Aufgaben zuweisen.

Debug-Protokoll der Aufgabenzuweisung anzeigen

Zeigen Sie Informationen aus dem Debug-Protokoll der Aufgabenzuweisung im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Systemadministratoren können die Systemeigenschaft **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** aktivieren, um Debug-Protokolle im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ anzuzeigen. Diese Informationen werden unter der jeweiligen Aufgabe angezeigt. Reduzieren oder erweitern Sie das Debug-Protokoll, indem Sie auf die Aufgabe klicken.

Die Debug-Protokollinformationen der Aufgabenzuweisung werden in der Protokolltabelle [syslog] gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.
2. Wechseln Sie zur Eigenschaft **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs**.
3. Legen Sie **Wert** auf **true** fest.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ werden die Debug-Protokolle für die einzelnen ausgewählten Aufgaben angezeigt. Klicken Sie auf die Aufgabe, um diese Informationen ein- oder auszublenden.

Außendienstmitarbeiter-Status über die mobile Anwenderoberfläche festlegen

Außendienstmitarbeiter können ihren Status über die mobile Anwenderoberfläche angeben und Einsatzplanern mitteilen, ob sie vor dem Zeitplan liegen, pünktlich sind oder Verspätung aufweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie in der mobilen Anwenderoberfläche zu **Außendienst** > **Zeitplanstatus**.
2. Wählen Sie den gewünschten Status im Feld **Nach Zeitplan** aus.
   - Pünktlich
   - Mit Verspätung, weniger als 30 Minuten
   - Hinter Zeitplan, zwischen 30 und 60 Minuten
   - Mit Verspätung, mehr als eine Stunde
   - Vor Zeitplan
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Status wird im Formular des Service Desk-Mitarbeiters aktualisiert. Der Einsatzplaner kann diese Statusaktualisierung im Dispatcher-Arbeitsbereich sehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienstmitarbeiter-Status über den Desktop festlegen

Außendienstmitarbeiter können ihren Status vom Desktop aus angeben und Einsatzplanern mitteilen, ob sie vor dem Zeitplan liegen, pünktlich sind oder Verspätung aufweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Systemadministrator muss die FSM-Profilansicht aktivieren, bevor Außendienstmitarbeiter ihren Zeitplanstatus über den Desktop aktualisieren können.

Prozedur

1. Klicken Sie im Banner-Frame auf Ihren Benutzernamen und dann auf **Profil**.
2. Wählen Sie den gewünschten Status im Feld **Nach Zeitplan** aus.
   - Pünktlich
   - Mit Verspätung, weniger als 30 Minuten
   - Hinter Zeitplan, zwischen 30 und 60 Minuten
   - Mit Verspätung, mehr als eine Stunde
   - Vor Zeitplan
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Der Status wird im Benutzerformular des Außendienstmitarbeiters aktualisiert. Der Einsatzplaner kann diese Statusaktualisierung im Dispatcher-Arbeitsbereich sehen.

Start- und Enddatum der Arbeitsauftragsaufgabe

Die dynamische Planung verwendet die Daten **Fensterstart** und **Fensterende** der Arbeitsauftragsaufgaben, um Aufgaben zu planen.

Wenn die Daten **Fensterstart** und **Fensterende** in den Arbeitsauftragsaufgaben vorhanden sind, verwendet die dynamische Planung diese Angaben.

Wenn die Aufgabe über ein Datum im Feld **Fensterstart** verfügt, das Datum jedoch überschritten wurde, verwendet die dynamische Planung das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit für diesen Wert.

Wenn die Aufgabe ein Datum im Feld **Fensterstart** aufweist, jedoch kein Datum im Feld **Fensterende**, verwendet die dynamische Planung die Eigenschaft **com.snc.wm.wo.task_window_day**, um diesen Wert zu bestimmen.

Wenn die Aufgabe kein Datum im Feld **Fensterstart**, aber ein Datum im Feld **Fensterende** aufweist, verwendet die dynamische Planung die aktuelle Zeit für diesen Wert.

Wenn die Aufgabe kein Datum im **Fensterstart** und auch nicht im Feld **Fensterende** aufweist, wird für die dynamische Zeitplanung die aktuelle Uhrzeit und das aktuelle Datum für **Fensterstart** und die Eigenschaft **com.snc.wm.wo.task_window_day** für das **Fensterende** verwendet.

Wenn eine Aufgabe erstellt wird, wird das Datum **Fensterende** automatisch basierend auf dem neuesten SLA-Verstoßdatum aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag ausgefüllt. Die Geschäftsregeln **(Populate Window End Based On SLA) Fensterende basierend auf SLA ausfüllen** sowohl für die Tabellen für Aufgaben-SLA [task_sla] als auch für Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task] und das Clientskript **Fensterende berechnen** müssen auf **Wahr** festgelegt sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eine Aufgabe erstellt wird und **Ist festes Fenster** aktiviert ist, werden die Geschäftsregeln und Clientskripts nicht ausgeführt, und die **Fensterendzeit** wird nicht aktualisiert. Wenn ein Arbeitsauftrag auf Grundlage eines Termins erstellt wird und dem Arbeitsauftrag eine SLA zugeordnet ist, wird die **Fensterendzeit** basierend auf dem Termin und nicht auf der SLA basierend ausgefüllt.

Das Datum **Fensterstart** wird für die Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf dem Lieferdatum des Transferauftrags nur für Arbeitsaufträge aktualisiert, die nicht zugewiesen sind. Die Business- *Sync up Delivery Time with WOT* Regel muss auf **true**festgelegt werden. Wenn mehrere Transferaufträge mit obligatorischen Teilanforderungen vorliegen, wird der **Fensterstart** auf die späteste Lieferzeit des Transferauftrags gesetzt. Das Datum **Fensterstart** wird nur basierend auf Transferaufträgen aktualisiert, wenn die dem Transferauftrag zugeordnete Teileanforderung obligatorisch ist. Sie können die Startzeit des Fensters jedoch manuell bearbeiten und das vorhandene Datum überschreiben, das basierend auf dem Transferauftrag ausgefüllt wird.

Hinweis:
Das Datum **Fensterstart** wird nicht aktualisiert, wenn für die Arbeitsauftragsaufgabe Folgendes gilt:

- Ist einem Termin zugeordnet
- Ist ein festes Fenster
- Fensterende ist ausgefüllt und liegt vor der Lieferung nach Datum

Reisezeit von Außendienstmitarbeitern wird ignoriert

Sie können Arbeitsauftragsaufgaben den ranghöchsten Mitarbeitern zuweisen, ohne die Reisezeit zu berücksichtigen.

„Reise ignorieren“ aktiviert

Die Option Reise ignorieren in der Arbeitsauftragsaufgabe ermöglicht die dynamische Planung, um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch den ranghöchsten Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen. Wenn der ranghöchste Service Desk-Mitarbeiter aufgrund von Abwesenheit nicht verfügbar ist, wird die Aufgabe dem nächsthöheren Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Durch Aktivieren der Eigenschaft *com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling* wird die Option „Reise ignorieren“ in Arbeitsauftragsaufgaben angezeigt. Weitere Informationen zum Aktivieren einer Eigenschaft für die dynamische Planung finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.

Die Option „Reise ignorieren“ wird im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags standardmäßig nicht angezeigt. Sie müssen sie daher manuell hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

Beachten Sie die folgenden Parameter im Zusammenhang mit der dynamischen Planung, wenn „Reisen ignorieren“ aktiviert ist:

- Doppelbuchung muss aktiviert sein, damit das System dem Service Desk-Mitarbeiter automatisch Aufgaben zuweisen kann.
- Wenn in einer Arbeitsauftragsaufgabe Zugriffsstunden definiert sind, ignoriert das System die festgelegte Zugriffsstundenbegrenzung, wenn diese Aufgabe automatisch Mitarbeitern zugewiesen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst-Management Zugriffsstundenverwaltung

Mit Außendienst-Management Zugriffsstunden-Verwaltung können Sie Arbeitsauftragsaufgaben nur während der explizit definierten Zugriffszeiten planen.

Außendienst-Management Mit der Verwaltung der Zugriffszeiten können Sie Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den in der Aufgabe definierten Zugriffsstunden planen. Wenn für eine Arbeitsauftragsaufgabe beispielsweise 8 bis 12 Uhr als Zugriffszeiten angegeben sind, berücksichtigt das System diese Zeiten bei der Zuweisung eines Service Desk-Mitarbeiters für die Bearbeitung der Aufgabe. Die Funktion „Zugriffsstunden“ ist für die dynamische Planung aktiviert. Administratoren oder Einsatzplaner können Arbeitsauftragsaufgaben jedoch auch manuell zuweisen.

Zugehörige Informationen

Automatisches Ausfüllen von Zugriffsstunden in einer Arbeitsauftragsaufgabe konfigurieren

Arbeitsauftragsaufgabe mit definierten Zugriffszeiten zuweisen

Arbeitsauftragsaufgabe mit definierten Zugriffszeiten zuweisen

Weisen Sie Arbeitsauftragsaufgaben entweder automatisch innerhalb definierter Zugriffszeiten durch dynamische Planung oder manuell außerhalb dieser Stunden zu.

Die dynamische Planung verwendet die folgenden Filterkriterien, um die Aufgaben mit definierten Zugriffsstunden zu planen:

- Übereinstimmende Mitarbeiterverfügbarkeit
- Geschätzte Arbeitszeit
- Fensterstart- und Fensterenddaten
- Zugriffsstunden

Zeigen Sie den Planungsverlauf für Arbeitsauftragsaufgaben an

Zeigen Sie den Verlauf der Planungsmethode für zugewiesene und geplante Arbeitsauftragsaufgaben an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie den Planungsverlauf der Arbeitsauftragsaufgabe mit den folgenden Details an:

- Außendienstmitarbeiter zugewiesen.
- Planungsmethode für die Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgabe, z. B. intelligente Aufgabenempfehlung, dynamische Planung oder manuelle Zuweisung.
- Datum und Uhrzeit der Zuweisung, Aufhebung der Zuweisung oder Neuzuweisung.

Hinweis:

Wenn ein automatisierter Planungsmechanismus mit der manuellen Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe in Konflikt steht, hat die manuelle Zuweisung Priorität. Außerdem müssen Arbeitsauftragsaufgaben möglicherweise überprüft werden, da ein Konflikt oder eine Doppelbuchung durch manuelle und automatisierte Planungsprozesse aufgetreten ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftragsaufgaben**.
2. Öffnen Sie die Aufgabe, für die Sie den Zeitplanverlauf anzeigen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte Planungsverlauf der **Arbeitsauftragsaufgabe**.

Ergebnisse

Die Zuweisungen der Arbeitsauftragsaufgaben mit der Zeitplanungsmethode werden angezeigt.

Tabelle „Täglicher Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen“ ausführen

Lösen Sie die Ausführung der Tabelle „Täglicher Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen“ aus, damit Einsatzplaner die vorgenommenen Änderungen sehen können, ohne auf die nächtliche Ausführung warten zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig wird die Tabelle „Tägliche Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen“ einmal pro Tag um Mitternacht in der Zeitzone ausgeführt, in der die Instanz eingerichtet ist. Wenn ein Einsatzplaner den Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters ändert, wird dies erst im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich angezeigt, wenn die Tabelle „Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen – täglicher Zeitplan“ ausgeführt wird. Administratoren können die Ausführung der Tabelle jederzeit auslösen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie unter Name nach Täglichen Zeitplanfür Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen.
3. Wählen Sie Täglichen Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen aus.
4. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
   Der tägliche Zeitplan „Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen“ wird ausgeführt und sollte innerhalb von 30 Minuten abgeschlossen sein.

Zugehörige Informationen

Ändern Sie die Anzahl der Tage, für die Schichtmitarbeiter ausgeblendet werden können

Sie können im Kalender in Schicht-Agents ein- oder ausblenden Dispatcher-Arbeitsbereich

Arbeitsplan für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen

Benutzer mit der Rolle „Einsatzplanung-Administrator“ können einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für einen Kundenservice-Mitarbeiter oder einen Außendiensttechniker erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Arbeitszeitplan enthält einen Datumsbereich und einen Zeitplantyp, z. B. Tagesschicht oder Abendschicht. Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker können mehrere Arbeitszeitpläne haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Arbeitsplan**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Mitarbeiter-Arbeitszeitplan“ nach Bedarf aus.

Formular „Mitarbeiter-Arbeitszeitplan“

Feld	Beschreibung
Von Datum	Der erste Tag des Arbeitszeitplans.
Bis Datum	Der letzte Tag des Arbeitszeitplans.
Anwender	Der ausgewählte Mitarbeiter oder Techniker.
Arbeitsplan	Der ausgewählte Zeitplan aus der Liste „Zeitpläne“.
Typ	Die Art der Arbeit, die der Mitarbeiter oder Techniker während dieses Zeitplans ausführt: ○ Primärarbeit ○ Sonstige Ein Mitarbeiter kann nur einen primären Zeitplan für einen bestimmten Datumsbereich haben. Primäre Zeitpläne können sich nicht überschneiden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zeitplan für Verwendung mit dem Mitarbeiterkalender erstellen

Benutzer mit der Administratorrolle „Mitarbeiterkalender“ können einen Zeitplan für die Verwendung mit dem Mitarbeiterkalender erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen eines Zeitplans für den Agent-Kalender verwendet die Zeitplanfunktion. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne.

Zeitpläne werden mit zwei Arten von Datensätzen konfiguriert.

- Zeitplandatensätze geben eine Zeitzone und einen Typ von Zeitplan an und verwenden einen oder mehrere Zeitplaneinträge. Zeitplandatensätze werden in der Tabelle „Zeitplan“ [cmn_schedule] gespeichert.
- Zeitplaneintrags-Datensätze geben die Zeiträume an, die in einem Zeitplan enthalten sind oder ausgeschlossen werden. Zeitplaneinträge werden in der Tabelle „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Zeitplan**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Zeitplan-Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder und Beschreibungen des Formulars „Zeitplan“.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Zeitplan ein.
Zeitzone	Wählen Sie die Zeitzone für den Zeitplan aus. Wenn Sie **Fließend** auswählen, ist die Zeitzone immer relativ zu dem, was auf das Element zugreift.
Übergeordnet	Wählen Sie einen übergeordneten Zeitplan aus, um den neuen Zeitplan einzuschränken.
Typ	Geben Sie eine Bezeichnung ein, die den Zweck des Zeitplans beschreibt. Sie können auch einen dieser Systembegriffe verwenden, um zu bestimmen, wie bestimmte Zeitpläne verarbeitet werden: ○ **ausgeschlossen:** Schließt Zeiträume von der SLA-Zählung aus. ○ **Wartung:** Gibt Zeiträume an, in denen Change-Management-Aktivitäten zulässig sind. Ein Zeitplan, der Wartungsplan-Einträge enthält, kann keine Sperrzeitplan-Einträge enthalten. ○ **Sperrzeit:** Schließt Zeiträume aus Change-Management-Zeitplänen aus. Ein Zeitplan, der Sperrzeitplan-Einträge enthält, kann keine Wartungsplan-Einträge enthalten.
Beschreibung	[Optional] Beschreiben Sie den Zeitplan.

Hinweis:
Das Zeitplanformular zeigt eine Warnmeldung an, wenn für den aktuellen Zeitplan keine aktiven Einträge definiert sind. Wenn Ihr Zeitplan ein untergeordneter Zeitplan ist, der nur Ausschlüsse enthält, ignorieren Sie die Nachricht, da Ausschlüsse nicht aktive Einträge sind.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.

Hinweis:
Wenn Sie einen Zeitplan vom Typ **Wartung** erstellen und den Datensatz speichern, blendet eine UI-Richtlinie das Feld **Typ** aus dem Formular aus. Um den Wert für das Feld **Typ** anzuzeigen oder zu ändern, zeigen Sie die Liste der Zeitpläne anstelle des Zeitplanformulars an, und fügen Sie ggf. die Spalte **Typ** hinzu. Sie können auf die Zelle für den Wert in der Spalte **Typ** doppelklicken und über die Listenansicht Änderungen vornehmen.

5. Konfigurieren Sie einen oder mehrere Zeitplaneinträge.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verwenden von Außendienst Crew Operations

Verwenden Sie Außendienst Crew Operations, um dieselben Ressourcen wiederholt den Aufgaben zuzuweisen, die von einer Crew bearbeitet werden müssen.

Zugehörige Informationen

Dispatcher-Arbeitsbereich für Crew-Vorgänge verwenden

Verwalten Sie Crew-Aufgaben mit der Anwendung Now Mobile Agent

Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu

Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu, die von einer Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wenn Sie eine Aufgabe über mehrere Zeitplaneinträge oder Tage hinweg planen, muss der Crew ein Arbeitszeitplan zugewiesen sein. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplan für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen.

Hinweis:
Wenn der Crew-Zeitplan nicht definiert wurde und Sie eine Aufgabe automatisch zuweisen, verwendet das System den Standardzeitplan.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher und wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Schlüsselfaktoren für die Aufgabenzuweisung:

- Crew-Verfügbarkeit: Bestätigt, dass die Verfügbarkeit der Crew (Gültigkeitsdatum) mit den Aufgabenfristen (Start- und Enddatum des Fensters) übereinstimmt.
- Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern: Richtet die für die Aufgabe erforderlichen Kompetenzen mit denen der Crew-Mitglieder aus.
- Aufgabenanforderungen: Gleicht die Fähigkeiten der Crew mit den Aufgabenanforderungen ab.
- Gebietsmitgliedschaft: Die Berechtigung von Service Desk-Mitarbeitern zur Aufgabenzuweisung hängt von ihrer Mitgliedschaft im zugehörigen Gebiet ab.

Hinweis:
Die Gebietsmitgliedschaft ist verfügbar, wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiv ist und das Gebietsmodell aktiviert ist.

Methoden für Aufgabenzuweisung:

1. Manuelle Zuweisung: Der Einsatzplaner wählt die beste Crew für die Aufgabe aus und stellt sicher, dass das Gültigkeitsdatum mit dem Start- und Enddatum des Aufgabenfensters übereinstimmt. Außerdem prüft der Einsatzplaner die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern innerhalb der Crew anhand der Mitgliedschaftsdaten im Gebiet.
2. Dynamische Zuweisung: Die dynamische Planung weist Crews automatisch Aufgaben zu, basierend auf Faktoren wie Verfügbarkeit der Crew, Kompetenzen der Service Desk-Mitarbeiter und Aufgabenanforderungen. Wenn eine geeignete Crew vorhanden ist, wird ihr die Aufgabe zugewiesen. andernfalls wird eine neue Crew erstellt. Wenn die dynamisch erstellte Crew für eine Arbeitsauftragsaufgabe in einem Gebiet zugewiesen wird, wird die Crew-Mitgliedschaft aktualisiert und in der zugehörigen Liste Crew-Mitgliedschaft des Gebiets angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe für die Zuweisung.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benötigt Crew**, wenn es noch nicht ausgewählt ist.
4. Wenn Sie Arbeitsauftragsaufgaben planen müssen, die sich über mehrere Zeitplaneinträge oder Tage erstrecken, aktivieren Sie **das Kontrollkästchen Über Zeitplaneinträge zuweisen**, sofern es noch nicht ausgewählt ist.
5. Weisen Sie die Aufgabe entweder manuell oder durch automatische Zuweisung zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Aufgabe wird der Crew zugewiesen. Alle Crew-Mitglieder erhalten eine Push-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist. Die Tabelle „Aufgabenbeauftragte“ wird der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Tabelle der Aufgabenbeauftragten.

Verwalten Sie Crew-Aufgaben mit der Anwendung Now Mobile Agent

Nachdem der Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben an eine Crew gesendet hat, werden die Aufgaben an die entsprechenden Crew-Mitglieder gesendet, zu denen auch der Crew-Leiter gehört.

Der Crew-Leiter und die Service Desk-Mitarbeiter können mit der Anwendung Now Mobile Agent auf die Arbeitsauftragsaufgabe zugreifen. Nur die Führungskraft kann die Arbeitsauftragsaufgabe und andere Managementaktionen annehmen oder ablehnen. Wenn der Leiter die Aufgabe akzeptiert, ändert sich der Aufgabenstatus automatisch in Akzeptiert. Andere Crew-Mitglieder können die Aufgabendetails anzeigen.

Crew-Mitglieder können die Anwendung Now Mobile Agent verwenden, um die Liste der Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen, die ihnen einzeln oder der Crew, der sie angehören, zugewiesen sind. Service Desk-Mitarbeiter können sich keine Aufgaben selbst zuweisen, die eine Crew erfordern.

Crew-Leiter können die folgenden Aktionen für die Arbeitsauftragsaufgabe ausführen:

- Nehmen Sie die Aufgabe an, oder lehnen Sie sie ab.
- Verwalten Sie die Aufgabe, indem Sie die Zeiten für den Beginn der Reise oder den Beginn der Arbeit festlegen, die Arbeit pausieren, die Arbeit fortsetzen und den Status auf „Abschließen“ setzen.
- Zeigen Sie Wissensartikel im Zusammenhang mit der Aufgabe an, und öffnen Sie den Zugriff darauf.
- Erfassen Sie die Zeit, die die Crew an einer Arbeitsauftragsaufgabe gearbeitet hat, sowie die Zeit, die die Crew-Mitglieder, die an der Aufgabe gearbeitet haben, und sich selbst für andere Aktivitäten aufgewendet haben.

  Hinweis:
  Die vom Crew-Leiter für die Aufgabe erfassten Arbeits- und Reisezeiten gelten für alle Crew-Mitglieder.

- Fügen Sie der Arbeitsauftragsaufgabe Kommentare hinzu.

Crew-Mitglieder können die folgenden Aktionen für die Arbeitsauftragsaufgabe ausführen:

- Zeigen Sie Details zur Arbeitsauftragsaufgabe an.
- Zeigen Sie Wissensartikel im Zusammenhang mit der Aufgabe an, und öffnen Sie den Zugriff darauf.
- Fügen Sie der Arbeitsauftragsaufgabe Kommentare hinzu.

Zugehörige Informationen

Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen

Beginnen Sie mit der Arbeit an einer Arbeitsauftragsaufgabe

Für eine Aufgabe oder Aktivität gearbeitete Zeit manuell aufzeichnen

Greifen Sie mit der Anwendung Now Mobile Agent auf die benötigten Informationen zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einer Crew-Aufgabe eine Ressource hinzu

Fügen Sie Ressourcen hinzu, die nicht Teil einer Crew sind, wie Service Desk-Mitarbeiter oder Ausrüstungsgegenstände, wenn Sie feststellen, dass sie erforderlich sind, nachdem die Aufgabe erstellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufgaben**.
2. Wählen Sie die Crew-Aufgabe des Arbeitsauftrags aus, für die Sie eine Ressource hinzufügen möchten.
3. **Wählen Sie auf der Registerkarte Aufgabenbeauftragte** die Option **Hinzufügen**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aufgabenbeauftragter“.

Feld	Eingabe
Anforderung	Benennen Sie die Anforderung.
Ressourcentyp	Legen Sie die Option auf Service Desk-**Mitarbeiter** oder **Gerät fest**.
Beauftragter	Suchen Sie nach dem Mitarbeiter, den Sie der Crew-Aufgabe hinzufügen möchten, und fügen Sie ihn hinzu.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Ressource wird der Crew hinzugefügt.

Fügen Sie Ressourcenanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu

Fügen Sie nach der Zuweisung der Aufgabe die zum Abschließen einer Crew-Arbeitsauftragsaufgabe erforderlichen Ressourcen hinzu, z. B. die erforderlichen Mitarbeiterkompetenzen oder Ausrüstungsgegenstände.

Vorbereitungen

- Das Plugin „Anlagenplanung“ (com.snc.fsm_resource_scheduling) muss installiert sein, damit Sie anlagenbezogene Anforderungen hinzufügen können.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftragsaufgaben**.
2. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
   Die Aufgabe muss sich im Status Entwurf oder Zuteilung ausstehend befinden.
3. Wählen Sie die Optionen **Benötigt Crew** und **Ressourcenanforderungen** aus, wenn sie nicht bereits ausgewählt sind.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Ressourcenanforderungen“ **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Crew-Anforderung

Felder	Beschreibung
Name	Name des Typs der Ressourcenkategorie. Beispiel: Elektriker.
Ressourcentyp	Typ der für die Aufgabe erforderlichen Ressource, entweder Service Desk-Mitarbeiter oder Gerät.
Mindestmenge	Mindestanzahl von Ressourcen, die für die Bearbeitung der Aufgabe erforderlich sind.
Empfohlene Menge	Empfohlene Anzahl von Ressourcen, die für die Bearbeitung der Aufgabe erforderlich sind.
Obligatorische Kompetenzen	Kompetenzen, die zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich sind. Beispiel: Verkabeln und löten.
Kompetenzniveau	Wenn eine einzelne Kompetenz im Feld **Obligatorische Kompetenzen** eingegeben wird, definieren Sie ein Niveau für die ausgewählte Kompetenz. **Hinweis:** Sie können ein Kompetenzniveau nicht für mehrere Kompetenzen auswählen.
Optionale Kompetenzen	Kompetenzen, die zum Abschließen einer Aufgabe optional sind.
Obligatorisch	Option, um anzugeben, ob die Ressourcenanforderung zum Abschließen einer Aufgabe obligatorisch ist.
Führungskraft	Option, um anzugeben, dass die Ressourcenanforderung mit den verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern abgeglichen werden sollte, um die Führungskraft zu bestimmen.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ändern Sie die Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter an einer Crew-Aufgabe gearbeitet hat

Aktualisieren Sie die Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter für eine Crew-Aufgabe aufgewendet hat, wenn er mehr oder weniger Zeit für die Aufgabe aufgewendet hat als der Rest der Crew.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager, wm_dispatcher, wm_crew_moderator.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Werte für Tatsächlicher Arbeitsbeginn oder Tatsächliches Arbeitsende bearbeiten, werden die Werte Arbeitsdauer und Tatsächliche Arbeitszeit für den Mitarbeiter aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Arbeitsauftragsaufgaben**.
2. Wählen Sie die vollständige Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie die Zeit eines Service Desk-Mitarbeiters ändern möchten.
3. **Wählen Sie auf der Registerkarte Aufgabenbeauftragte** den **Ressourcentyp** für den Namen des Service Desk-Mitarbeiters aus, für den Sie die Arbeitszeit bearbeiten möchten.
4. Aktualisieren **Sie Tatsächlicher Arbeitsbeginn** oder **Tatsächliches Arbeitsende**.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Außendienstmarktplatz verwenden

Der Außendienst-Marktplatz optimiert das Management von Auftragnehmern, verbessert die Kommunikation und verschlankt die Prozesse für die Aufgabenzuweisung.

Mit dem Außendienstmarktplatz können Sie Aufgaben im Marktplatz veröffentlichen. Auftragnehmer können dann ihre Mobilgeräte verwenden, um auf diese Anfragen zu antworten. Dies erleichtert die Verwaltung von Aufgaben unterwegs.

Übertragen Sie eine Anforderung an den Außendienst Marktplatz

Erstellen Sie eine Marktplatzanforderung, und übermitteln Sie sie über den Außendienst Marktplatzan Auftragnehmer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mktplace_core.mktplace_requestor

Stellen Sie sicher, dass das Außendienst Marketplace- Plugin aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Marketplace.

Für die Arbeitsauftragsaufgabe muss die Kennzeichnung Marktplatzaufgabe auf „true“ festgelegt sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außendienst Im Marketplacekönnen Sie Aufgaben an Auftragnehmer weitergeben. Das folgende Verfahren wird mit Playbooks abgeschlossen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Wählen Sie das Symbol Weitere **Aktionen** (Symbol).
4. Wählen Sie **An Marktplatz pushen aus**.
5. Wählen Sie eine **Interaktionsmethode aus**.
6. Geben Sie eine **Start-** und eine **Endzeit** für die Anforderung ein.
   Die Start- und Endfelder legen die Dauer fest, für die die Aufgabe im Marktplatz verfügbar ist. Die Standardwerte basieren auf den Feldern für Vorlaufzeit und Dauer der ausgewählten Interaktionsmethode.
7. Wählen Sie die Auftragnehmer aus, die auf die Anforderung antworten können.
8. Wählen Sie **Push-Anforderung aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Anforderung wird an die Auftragnehmer gesendet. Auftragnehmer können je nach Konfiguration mit Zeit- oder Kostenschätzungen antworten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Marktplatz-Interaktionsmethode.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie nach dem Erhalt einer Antwort die Antworten, um die Aufgabe einem Auftragnehmer zuzuweisen oder mit anderen Anfragen zu antworten. Weitere Informationen finden Sie unter Weist einem Auftragnehmer im Außendienst Marktplatzeine Aufgabe zu.

Fügen Sie Marktplatzteilnehmern nach der Veröffentlichung einen Auftragnehmer hinzu

Klicken Sie auf die Schaltfläche Auftragnehmer hinzufügen, um der Liste der Marktplatzteilnehmer einen berechtigten Auftragnehmer hinzuzufügen, nachdem bereits eine Arbeitsauftragsaufgabe an den Marktplatz übertragen wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_core.mktplace_requestor

Stellen Sie sicher, dass das Außendienst Marketplace- Plugin aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Marketplace.

Die Arbeitsauftragsaufgabe muss bereits an den Marktplatz gepusht worden sein.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus, die bereits veröffentlicht wurde.
3. Wählen Sie unter **Marktplatz-Teilnehmer**die Schaltfläche Auftragnehmer hinzufügen und anschließend den Auftragnehmer aus, den Sie der Liste der berechtigten Marktplatz-Teilnehmer hinzufügen möchten.

Ergebnisse
Der von Ihnen ausgewählte Auftragnehmer wurde der berechtigten Liste der Marktplatzteilnehmer hinzugefügt.

Antworten Sie auf eine Anforderung im Außendienst Marktplatz

Im Außendienst Marketplaceauf Anforderungen antworten oder sie ablehnen

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

Stellen Sie sicher, dass das Außendienst Marketplace- Plugin aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Marketplace.

Das Erfüllen von Anforderungen im Außendienst-Marktplatz ist nur über die Mobile-Experience verfügbar. Dies erfordert das Plugin „Field Service Contractor for mobile“ (com.snc.fsm_ext_mobile).

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Marktplatz**.
2. Wählen Sie bei einer ausstehenden Antwort eine der folgenden Optionen aus:

Hinweis:
Die Auswahloptionen variieren je nach Konfiguration der anfordernden Person.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Beantworten	Ermöglicht es Ihnen, mit Zeitschätzungen, Kostenschätzungen oder anderen Hinweisen und Kommentaren zu antworten. Die anfordernde Person kann Ihnen die Aufgabe zuweisen.
Akzeptieren	Akzeptiert die Anforderung. Die anfordernde Person kann Ihnen die Aufgabe zuweisen.
Ablehnen	Lehnt die Anforderung ab. Die Anforderung wird aus Ihren ausstehenden Antworten entfernt.

Ergebnisse
Nach der Antwort oder Annahme entscheidet die anfordernde Person, an wen die Aufgabe vergeben wird. Bei Ablehnung wird die Anforderung aus den ausstehenden Antworten entfernt.

Nächste Maßnahme
Warten Sie, bis das Anforderungsfenster geschlossen wird. Wenn Sie die Anforderung zurückziehen möchten, lesen Sie Ziehen Sie eine Anforderung im Außendienstmarktplatz zurück.

Ziehen Sie eine Anforderung im Außendienstmarktplatz zurück

Ziehen Sie eine Anforderung zurück, auf die Sie im Außendienst-Marktplatz geantwortet haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller

Das Erfüllen von Anforderungen im Außendienst-Marktplatz ist nur über die Mobile-Experience verfügbar. Dies erfordert das Plugin „Field Service Contractor for mobile“ (com.snc.fsm_ext_mobile).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn nicht genügend Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind oder andere Hindernisse vorhanden sind, können Sie sich von einer zuvor akzeptierten oder beantworteten Anforderung zurückziehen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Marktplatz** > **Übermittelte Anforderungen**.
2. Wählen Sie in der ausgewählten Anforderung **Zurückziehen**.

Ergebnisse
Ihre Antwort wurde aus der Anforderung zurückgezogen. Die Anforderung wird aus Ihren Antworten entfernt.

Weist einem Auftragnehmer im Außendienst Marktplatzeine Aufgabe zu

Überprüfen Sie die Antworten des Auftragnehmers, und weisen Sie die Aufgabe dann im Außendienst Marktplatzeinem Auftragnehmer zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_core.mktplace_requestor

Stellen Sie sicher, dass das Außendienst Marketplace- Plugin aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Marketplace.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Aufgabe muss zuerst an den Marktplatz gepusht werden. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie eine Anforderung an den Außendienst Marktplatz.

.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher** > **Dispatcher-Arbeitsbereich.**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Überprüfen Sie die Antworten, und weisen Sie sie einem Auftragnehmer zu.
   - Wählen Sie eine Antwort aus, um die vom Auftragnehmer übermittelten Details zu überprüfen.
   - Wählen Sie **Antwortfenster schließen**, um die Anforderung vom Marketplace zu beenden und sich für einen Auftragnehmer zu entscheiden.
4. Wählen Sie einen Auftragnehmer aus.
5. Wählen Sie **Aufgabe zuweisen aus**.

Verwenden Sie den Antwortauswertungs-Flow

Verwenden Sie den Antwortauswertungs-Flow, um die Kriterien für die automatische Bewertung der Antworten von Auftragnehmern festzulegen.

Legt die Kriterien für die Bewertung der Antworten des Auftragnehmers fest. Dieser Subflow wertet die von Erfüllern erhaltenen Antworten aus, verwendet eine einzelne Antwort als Eingabe und führt dann die erforderlichen Berechnungen basierend auf dieser durch.

Jeder in den Antwortauswertungs-Flow eingegebene Wert muss ein Subflow sein.

Hinweis:
Der Subflow darf nur eine Antwort als Eingabe akzeptieren.

Es gibt zwei Standardoptionen für den Antwortbewertungs-Flow:

- Wartezeit überschreiben: Überschreibt automatisch die angegebene Wartezeit, wenn ein Gebot nach und nach übermittelt wird. In Szenarien, in denen der erste Auftragnehmer vor Ablauf der Wartezeit antwortet, umgeht diese Einstellung die verbleibende Wartezeit und fährt sofort mit dem Senden der nächsten Anforderung fort. Dieser Prozess wird fortgesetzt, bis das Gebot zugewiesen wird oder bis keine Erfüller für die Zuweisung übrig sind (je nachdem, was zuerst eintritt).
- Automatische Zuweisung: Weist das Gebot automatisch dem ersten berechtigten Auftragnehmer zu, der es akzeptiert.

Hinweis:
Kunden können ihre eigenen Subflows erstellen, um Antworten auszuwerten.

Außendienst Planung von mehrtägigen Aufgaben

Mit der Funktion zur Planung mehrtägiger Aufgaben Außendienst können Sie Arbeitsauftragsaufgaben planen, die sich über mehrere Zeitplaneinträge oder Tage erstrecken.

Mit der Funktion zur Planung mehrtägiger Aufgaben können Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben,, die sich über mehrere Zeitplaneinträge erstrecken, Mitarbeitern oder Crews innerhalb ihrer definierten Arbeitszeiten, zuweisen, wenn sie während der gesamten Aufgabendauer verfügbar sind. Aufgabenplaner können Arbeitsfenster

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gleichmäßig über den Tag aufteilen, nachdem sie die Aufgabendauer, die Arbeits- und Nichtarbeitszeiten der Ressourcen und die Verfügbarkeit der Ressourcen während der Aufgabendauer berücksichtigt haben. Aufgaben können dem gleichen Service Desk-Mitarbeiter oder der gleichen Crew zugewiesen werden, indem die Pause und andere Nicht-Arbeitsstunden aus ihrem Zeitplan übersprungen werden. Sie können sich über mehrere Tage oder Wochen erstrecken.

Diese Funktion unterstützt manuelle und dynamische Planungsmethoden für die Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben an einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew mithilfe von Now Platform und Dispatcher-Arbeitsbereich.

Außendienst Mehrtägige Aufgabenplanung verwendet den Wert der Eigenschaft `com.snc.wm.wo.task_window_days`, um das geschätzte Enddatum der Aufgabe basierend auf dem Zeitplan eines ausgewählten Service Desk-Mitarbeiters oder einer ausgewählten Crew zu berechnen.

Die folgenden Beispiele veranschaulichen die mehrtägige Planung.

Example: Planen Sie eine Aufgabe für denselben Tag

Aufgabendauer: 4 Stunden, Zeitplan für Mitarbeiter: 8:00–17:00 Uhr, Ausgeschlossene Mittagspause: 12:00–13:00 Uhr

Der Planer schließt beim Planen der Aufgabe Pausenzeiten aus dem Arbeitszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters aus. Daher ist die Aufgabe so geplant, dass sie um 10:00 Uhr beginnt und um 15 Uhr am selben Tag endet, einschließlich mehrerer Arbeitszeitpläne von jeweils zwei Stunden sowie von Stunden vor und nach den Pausen des Zeitplans des Service Desk-Mitarbeiters.

Example: Planen Sie eine Aufgabe über mehrere Tage

Aufgabendauer: 20 Stunden, Zeitplan für Mitarbeiter: 8:00–17:00 Uhr, Ausgeschlossene Mittagspause: 12:00–13:00 Uhr

Der Planer schließt beim Planen der Aufgabe Pausenzeiten aus dem Arbeitszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters aus. Daher ist geplant, dass die Aufgabe am Montag um 10 Uhr beginnt und am Mittwoch um 12 Uhr endet, einschließlich mehrerer Arbeitszeitpläne über drei Tage. Jeder Arbeitsplan wird auf vier Stunden geschätzt, einschließlich der Stunden vor und nach den Pausen des Zeitplans des Service Desk-Mitarbeiters.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Außendienst Sie die mehrtägige Aufgabenplanung

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern mehrtägige Aufgaben zu

Weisen Sie in Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern mehrtägige Aufgaben zu

Weisen Sie einem Außendienstmitarbeiter eine Arbeitsauftragsaufgabe zu, für deren Ausführung mehrere Zeitpläne oder Tage erforderlich sind. Diese Fähigkeit verhindert, dass mehr als eine Aufgabe für denselben Auftrag erstellt wird.

Vorbereitungen

Wenn Sie eine Aufgabe über mehrere Zeitplaneinträge oder Tage hinweg planen, muss dem Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitszeitplan zugewiesen sein. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplan für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn der Zeitplan für Mitarbeiter nicht definiert wurde und Sie eine Aufgabe automatisch zuweisen, verwendet das System den Standardzeitplan.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Zuweisen einer mehrtägigen Aufgabe an eine Crew finden Sie unter Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu.

In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie einem Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von Now Platformeine mehrtägige Aufgabe zuweisen können. Informationen zum Zuweisen einer mehrtägigen Aufgabe mit Dispatcher-Arbeitsbereichfinden Sie unter Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftragsaufgaben**.
2. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe für die Zuweisung aus.
3. Aktivieren Sie **das Kontrollkästchen Über Zeitplaneinträge zuweisen**, wenn es noch nicht ausgewählt ist.
4. Weisen Sie die Aufgabe zu.
   Das System berechnet das geschätzte Enddatum der Aufgabe anhand des Zeitplans des ausgewählten Service Desk-Mitarbeiters.

Ergebnisse

Der Aufgabenzeitplan, der mehrere Zeitplaneinträge, Tage oder Wochen umfasst, wird einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Verwenden der Gebietsplanungskonsole für Außendienst

Verwenden Sie die Gebietsplanungskonsole, um Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben Service Desk-Mitarbeitern oder Crews in den Gebieten zuzuweisen, die basierend auf den von Ihnen festgelegten Bedingungen am besten zu ihrem Standort passen.

Gebietsplanungskonsole

Die Gebietszuordnung in der Gebietsplanungskonsole bietet eine visuelle Darstellung eines Gebiets. Sie können problemlos den Standort der Service Desk-Mitarbeiter und Crews erkennen, die dem Gebiet zugewiesen sind, und Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen.

Hinweis:
Um das am besten passende Gebiet für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu identifizieren, müssen Sie das Gebietsmodell `Field_Service_Territories` aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst ..

Die folgende Tabelle beschreibt die Liste der Aktivitäten, die Sie als Gebietsplaner, Gebietsmanager und Ressourcenmanager in der Gebietsplanungskonsole ausführen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Gebietsplanungskonsole ausgeführte Aktionen

Aktion	Gebietsplaner	Gebietsmanager	Ressourcen-Manager
Sie können Gebiete und die zugehörigen Ressourcen anzeigen, verwalten und analysieren.	Zeigen Sie Gebiete unter den Kategorien **Alle Gebiete**, **Meine Gebiete**und **Meine Auswahlen** an.	Zeigen Sie Gebiete unter den Kategorien **Meine Gebiete** und **Meine Auswahlen** an.	Zeigen Sie Gebiete unter den Kategorien **Meine Gebiete** und **Meine Auswahlen** an.
Fügen Sie Datenüberlagerungen hinzu, oder passen Sie sie an, um weitere Datenpunkte im Gebiet zu visualisieren.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nicht zutreffend
Zeigen Sie detaillierte Informationen wie die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, Crews und untergeordneten Gebiete an, indem Sie auf die Geografie des Gebiets klicken.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nur für zugewiesenes Gebiet
Bearbeiten und erweitern Sie Grenzen, um neue Datenpunkte einzubeziehen.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nicht zutreffend
Weisen Sie direkte Mitarbeiter- oder Crew-Mitgliedschaften ohne Zuweisungsgruppen zu.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nur für zugewiesenes Gebiet
Blenden Sie alle Gebietsgeografien in der Karte aus.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nicht zutreffend
Geben Sie den Farbcode mithilfe der Farbauswahl für ein Gebiet an.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nicht zutreffend
Fügen Sie untergeordnete Gebiete hinzu **Hinweis:** Das untergeordnete Gebiet Das Symbol wird nur angezeigt, wenn das Gebiet untergeordnete Gebiete hat.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nicht zutreffend
Fügen Sie der Liste „ **Meine Auswahl** “	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet	Nicht zutreffend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Gebietsplanungskonsole ausgeführte Aktionen (Fortsetzung)

Aktion	Gebietsplaner	Gebietsmanager	Ressourcen-Manager
untergeordnete Gebiete hinzu.			

Arbeiten mit Gebieten

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um mit Gebieten zu arbeiten:

- Arbeitsauftragsaufgabe erstellen
- Arbeitsauftragsaufgabe aus Einsatz-Warteschlange zuteilen
- Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zuteilen
- Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu
- Weisen Sie in Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Zugehörige Informationen

Außendienst Gebietsplanung wird konfiguriert

Zeigen Sie Ihre Lieblingsgebiete auf einer Karte an

Zeigen und verwalten Sie Gebiete und die zugehörigen Ressourcendetails in der Listenansicht und auf einer Karte.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verschieben Sie ein Gebiet in die Liste „Meine Auswahl“, um es auf einer Karte anzeigen zu können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Wählen Sie in der Liste Alle Gebiete ein Gebiet aus, das Sie als Favorit markieren möchten.
3. Wählen Sie das ☆) aus.

Ergebnisse
Das ausgewählte Gebiet wird in die Liste „Meine Auswahl“ verschoben und wird auf einer Karte angezeigt, wenn es ausgewählt wird.

Zeigen Sie Gebietsinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich an

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet wertvolle Einblicke und einfachen Zugriff auf Gebietsinformationen. So können Sie fundierte Entscheidungen treffen und Ihre Gebiete effizient verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der kontextbezogene Seitenbereich enthält umfassende Detailinformationen zu Gebieten, Markierungen, Formen und Heatmaps. Administratoren können die angezeigten Felder so konfigurieren, dass genau die benötigten Informationen angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Gebietsfelder für die Anzeige in der Gebietsplanungskonsole.

Im kontextbezogenen Seitenbereich:

- Durch Klicken auf ein Kartenmarkersymbol, das ein einzelnes Datenelement darstellt, werden die spezifischen Details dieses Datenelements angezeigt.
- Wenn Sie auf ein Markersymbol an derselben Stelle klicken, das mehrere Datenelemente darstellt, werden im kontextbezogenen Seitenbereich alle zugehörigen Datenelemente aufgelistet. Um bestimmte Details für jeden Datensatz anzuzeigen, wählen Sie die einzelnen Elemente aus.
- Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Datenelemente weiter zu filtern. Fügen Sie beispielsweise eine Bedingung hinzu, um nur aktive Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) für das Gebiet bieten wertvolle Einblicke in die Leistung von Gebieten. Im kontextbezogenen Seitenbereich werden die KPIs für das Gebiet angezeigt. Wenn Ihr Administrator das Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - Außendienst-Management“ aktiviert Die im Erweiterungspunkt `TerritoryIndicators (sn_fsm_tp.TerritoryIndicators)` konfigurierten KPIs werden im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Wählen Sie im Bereich Gebiete das Gebiet aus, das Sie anzeigen möchten.
3. Details im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.

Ergebnisse

Der folgende Snapshot zeigt, wie Sie im kontextbezogenen Seitenbereich relevante Gebietsinformationen und deren KPIs anzeigen können, um Ihre Gebiete und Ressourcen effizient zu verwalten.

Ändern Sie den Standort der Kartenmarkierung in der Gebietsplanungskonsole

Aktualisieren Sie die Position Ihrer Kartenmarkierungen, um eine dynamische und genaue visuelle Darstellung Ihrer Datenentitäten auf der Karte zu erhalten.

Automatische Übersetzung

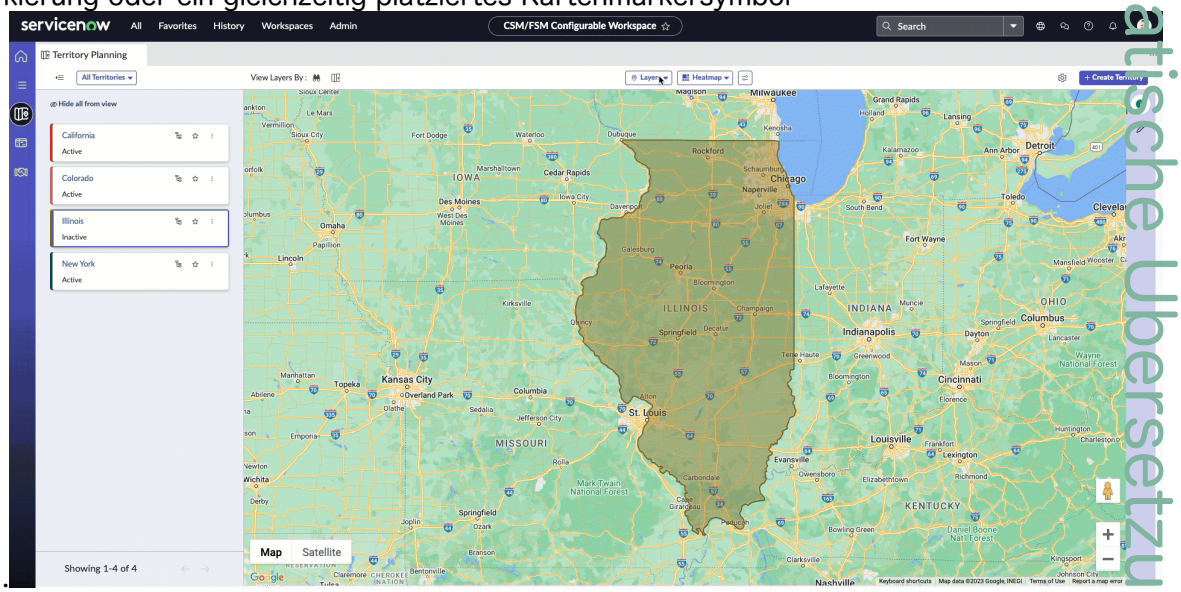
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Kartenmarkersymbole nur dann vom aktuellen Standort an den neuen Standort verschieben, wenn das Feld Standortänderung auf Karte aktivieren ausgewählt ist und beim Erstellen der Markerebenen-Überlagerungen ein gültiges Skript angegeben wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Markerebenenüberlagerung.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Bearbeiten Sie den Standort für Markerüberlagerungsdatenelemente.
   Während Sie die Kartenmarker per Drag-and-Drop an den neuen Standort ziehen, füllt das System die Adressdetails automatisch in das Feld **Neuer Standort** für die Datenelemente aus.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die folgenden Snapshots veranschaulichen den Vorgang zum Ändern der Position von Datenelementen, wenn Sie eine einzelne Kartenmarkierung oder ein gleichzeitig platziertes Kartenmarkersymbol auswählen.



Ändern Sie Start- und Endstandorte für Service Desk-Mitarbeiter

Ändern Sie den Beginn des Tages und das Ende des Tages für Ihre Service Desk-Mitarbeiter, um die erforderliche Flexibilität für bestimmte Arbeitsauftragsaufgaben zu bieten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Territoriumsplanung“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Service Desk-Mitarbeiter**.
2. Wählen Sie den Anwender aus, für den Sie den Start- und Endstandort hinzufügen oder ändern möchten.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Attributpläne des Zeitplans für Mitarbeiter** aus.

   Hinweis:
   Sie können die Benutzerprofilansicht des Mitarbeiters in **FSM-Profil ändern** oder die zugehörige Liste Mitarbeiterzeitplan- **Attributpläne** zum Formular hinzufügen, wenn sie nicht standardmäßig angezeigt wird.

4. Wählen Sie ein vorhandenes Feld aus, oder wählen Sie **Neu**.
   Das Formular „ **Attributplan für Zeitplan für Mitarbeiter“** wird angezeigt.
5. Wählen Sie im Feld **Von** das Startdatum aus.
6. Wählen Sie im Feld **Bis** das Enddatum aus.
7. Wählen Sie im Feld **Startstandort den Standort** aus, an dem ein Service Desk-Mitarbeiter seine Arbeit beginnt.
8. **Wählen** Sie im Feld Endstandort den Standort aus, an dem ein Außendienstmitarbeiter seine Arbeit beendet.
9. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Tabelle „ Attributpläne für Zeitplan für Mitarbeiter“ wird mit den Start- und Endstandorten des Service Desk-Mitarbeiters aktualisiert.

Ergebnisse

Die Zeitplanungsmechanismen berücksichtigen die Start- und Endstandorte eines Service Desk-Mitarbeiters aus der Tabelle mit den Attributplänen für den Zeitplan für Mitarbeiter für den jeweiligen Tag.

Verschieben Sie Service Desk-Mitarbeiter in der Gebietsplanungskonsole zwischen Gebieten

Verlagern Sie Service Desk-Mitarbeiter zwischen Gebieten, um ihre Arbeit flexibler zu gestalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_tp.fsm_territory_planner, sn_fsm_tp.fsm_territory_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Mit dem Prozess für den Umzug von Service Desk-Mitarbeitern können Sie die Mitgliedschaftsattribute und die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern anpassen. Dies umfasst unter anderem die Änderung der Standorte für Mitarbeiter am Beginn des Tages und am Ende des Tages, um die erforderliche Flexibilität für bestimmte Arbeitsauftragsaufgaben zu bieten.
- Durch die Abstimmung der Ressourcenverfügbarkeit und die Behandlung von nicht geplanter Arbeit für Service Desk-Mitarbeiter wird die Zeitplanplanung erheblich verbessert.
- Wenn Service Desk-Mitarbeiter in ein anderes Gebiet versetzt werden, werden alle ihnen im Quellgebiet zugewiesenen Aufgaben standardmäßig aufgehoben. Sie können das Verhalten auch mit dem Erweiterungspunkt UnassignTaskOnAgentRelocation ändern.

Dieses Video zeigt den Prozess für den Umzug von Service Desk-Mitarbeitern.

https://player.vimeo.com/video/985862042?h=cdd3151675&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**.
2. Wählen Sie das Gebiet aus, und öffnen Sie den Datensatz.
3. Wählen Sie das Symbol Mitarbeiter-Umzug ( ).
   Das Formular „ **Service Desk** -Mitarbeiter verlagern“ wird im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
4. Wählen Sie Startdatum und -uhrzeit für den Umzug des Service Desk-Mitarbeiters aus.
5. Wählen Sie Enddatum und -uhrzeit für den Umzug des Service Desk-Mitarbeiters aus.
6. Wählen Sie im Feld **Verfügbare Mitarbeiter** die Mitarbeiter aus, die Sie verlagern möchten.
   Wenn dem Mitarbeiter Aufgaben zugewiesen sind oder er Teil einer Crew ist, wird eine Inline-Nachricht angezeigt. Sie können dann mit dem Umzug fortfahren oder andere Service Desk-Mitarbeiter auswählen.
7. **Wahlweise:** Passen Sie die Mitgliedschaft und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern im Quellgebiet während des Umzugszeitraums an.
   a. Wählen Sie die Option Als inaktive **Mitarbeiter** festlegen, um Mitarbeiter als inaktiv festzulegen.
   b. Wählen Sie die Option **Als sekundäre Mitarbeiter** festlegen aus, um Mitarbeiter als sekundäre Mitarbeiter festzulegen.

   Hinweis:
   Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, bleiben Service Desk-Mitarbeiter aktiv und behalten die primäre Mitgliedschaft bei.

8. **Wählen** Sie im Feld Zielgebiet das Zielgebiet aus, in das die ausgewählten Mitarbeiter versetzt werden.
9. **Wahlweise:** Passen Sie die Mitgliedschaft und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern im Zielgebiet während des Umzugszeitraums an.
   a. Wählen Sie die Option **Als primäre Mitarbeiter** festlegen aus, um Mitarbeiter als primäre Mitarbeiter festzulegen.

   Hinweis:
   Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, sind Service Desk-Mitarbeiter standardmäßig sekundäre Mitglieder.

   b. Wählen Sie die Option **Neuen** Mitarbeiterstandort festlegen aus, um den neuen Standort für Mitarbeiter zu definieren.
10. **Wahlweise:** Legen Sie den neuen Standort im Zielgebiet für die Service Desk-Mitarbeiter fest.
    a. **Wählen** Sie im Feld Startstandort auswählen den Ort aus, an dem die Service Desk-Mitarbeiter ihre Arbeit im Zielgebiet beginnen.
    b. **Wählen** Sie im Feld Endstandort auswählen den Ort aus, an dem die Service Desk-Mitarbeiter ihre Arbeit im Zielgebiet beenden.
11. Wählen Sie **Verlagern**.
    Eine Bestätigungsmeldung zeigt an, dass die Service Desk-Mitarbeiter erfolgreich in das Zielgebiet versetzt wurden. Alle bereits zugewiesenen Aufgaben für die Service Desk-Mitarbeiter im Quellgebiet werden aufgehoben und in den Status **Ausstehende Disposition** versetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Agent-Mitgliedschaften werden für die angegebenen Quell- und Zielgebiete basierend auf der Formularauswahl aktualisiert.
- Die zugehörige Liste der Attributpläne des Zeitplans für Mitarbeiter im Benutzerprofil des Mitarbeiters wird aktualisiert.

Bündelung von Arbeitsauftragsaufgaben

Durch die logische Gruppierung ähnlicher Aufgaben in einem Paket können Service Desk-Mitarbeiter zugehörige Aufgaben gleichzeitig anstatt einzeln mit der Aufgabenbündelung Außendienst nachverfolgen, starten und abschließen.

Ein -Administrator muss das Plugin Außendienst „ Task Bündelung“ aktivieren, um Arbeitsauftragsaufgaben zu bündeln. Anschließend wird der Instanz die Bündelung von Arbeitsauftragsaufgaben hinzugefügt, und Einsatzplaner können Arbeitsauftragsaufgaben in logische Gruppen bündeln.

Informationen zum Konfigurieren des Plugins Außendienst „ Task Bündelung“ finden Sie unter Aufgabenbündelung konfigurieren.

Mit der Bündelung von Arbeitsauftragsaufgaben können Einsatzplaner:

- Erstellen Sie ein Bündel.
- Weisen Sie ein Bündel zu.
- Fügen Sie einem Paket Aufgaben hinzu, oder entfernen Sie es.
- Wechseln Sie ein Bündel.
- Ändern Sie die Reihenfolge der Teilaufgaben in einem nicht zugewiesenen Paket.
- Entbündeln Sie ein Bündel.

Arbeitsauftragsaufgaben-Pakete sind Gruppen von Arbeitsauftragsaufgaben, die manuell von einem Einsatzplaner oder automatisch durch dynamische Bündelung erstellt werden. Aufgabenpakete haben die folgenden Attribute:

- Erbt die Werte für „Status“, „Zugewiesen an“ und „Zeitplansperre“ vom übergeordneten Bündel.
- Übernimmt die tatsächlichen Reise- und Arbeitsbeginnwerte von den tatsächlichen Reise- und Arbeitsbeginnwerten der frühesten Teilaufgabe.
- Erbt den tatsächlichen Endwert der Arbeit vom Endwert der letzten Teilaufgabe.
- Synchronisieren Sie die geschätzte Arbeitszeit mit der geschätzten Start- und Endzeit der gebündelten Aufgaben.

Bündel werden erstellt

Einsatzplaner erstellen Aufgabenpakete in Dispatcher-Arbeitsbereich. Sie können eine beliebige Anzahl von Arbeitsauftragsaufgaben zu einem Paket zusammenfassen. Sie können Aufgaben nach verschiedenen Kriterien gruppieren, z. B. nach Gebiet oder Route eines Service Desk-Mitarbeiters.

Wenn ein Bündel erstellt wird, werden eine Arbeitsauftragsaufgabe und eine Arbeitsauftragsnummer zugewiesen. Bündel müssen nach der Erstellung einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn für eine Aufgabe in einem Paket Überstunden aktiviert werden, wird für das gesamte Paket Überstunden aktiviert.

Administratoren können Richtlinien und Regeln für die dynamische Bündelung konfigurieren, um Aufgaben automatisch zu bündeln. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Aufgabenbündelung.

Bündel werden zugewiesen

Verteiler weisen Bündel in Dispatcher-Arbeitsbereichzu. Für zugewiesene und nicht zugewiesene Pakete gelten die gleichen Regeln wie für normale Arbeitsauftragsaufgaben. Teilaufgaben in einem Paket erben die Werte für Status, „Zugewiesen an“ und „Zeitplansperre“ des übergeordneten Pakets.

Administratoren können mithilfe der dynamischen Planung oder der Routenoptimierung Bündel automatisch zuweisen.

Aufgaben im Paket werden akzeptiert oder abgelehnt

Nachdem ein Paket zugewiesen wurde, kann ein Außendienstmitarbeiter die Aufgaben im Paket annehmen oder ablehnen. Service Desk-Mitarbeiter können Aufgaben in einem Paket ablehnen, nachdem sie die Arbeit am Paket selbst begonnen haben.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Teilaufgabe in einem Paket ablehnt, wird das Paket zurück in den Status Versand ausstehend verschoben. Wenn das Bündel zeitplangesperrt war, wird es auch entsperrt, um eine erneute Zuweisung des Bündels zu ermöglichen.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen.

Ändern eines Bündels

Sie können ein Bündel ändern, nachdem Sie es erstellt haben. Wenn Sie eine Teilaufgabe in einem Paket ändern möchten, müssen Sie die Teilaufgabe aus dem Paket entfernen, bevor Sie Änderungen vornehmen. Einsatzplaner können nur Aufgaben im Status „Ausstehende Lieferung“ zu Paketen hinzufügen. Aufgaben im Status „Akzeptiert“, „In Arbeit“, „Abgebrochen“, „Geschlossen – vollständig“ oder „Geschlossen – unvollständig“ können nicht aus Paketen entfernt werden. Wenn eine Aufgabe aus einem Paket entfernt wird oder ein Service Desk-Mitarbeiter eine in einem Paket enthaltene Aufgabe ablehnt, kehrt die Aufgabe in den Status Ausstehende Disposition zurück. Sie können ein Bündel auch entbündeln.

Teilaufgaben in Paketen

Die Position der Teilaufgabe in der ersten Bestellposition bestimmt den Standort des Bündels. Wenn Sie den Standort eines Bündels aktualisieren möchten, ändern Sie den Bestellort der Teilaufgabe an der ersten Bestellposition und nicht den Bestellort des Bündels.

Wenn Sie die Arbeitsdauer oder die geplante Startzeit für eine Teilaufgabe in einem Paket ändern möchten, entfernen Sie die Teilaufgabe aus dem Paket, und nehmen Sie die Änderungen vor. Fügen Sie die Teilaufgabe dann wieder dem Paket hinzu.

Wenn eine Teilaufgabe zu einem Paket hinzugefügt wird, erfolgt eine Validierung, und alle Änderungen bei der Arbeitsdauer oder dem Zeitplan werden an das Paket übertragen. Wenn Sie eine Teilaufgabe nicht entfernen, bevor Sie sie ändern und wieder hinzufügen, werden die Änderungen nicht im Paket berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktionen mit anderen Funktionen von

Wie Arbeitsauftragsaufgaben können auch Arbeitsauftragsaufgaben-Pakete nach Route optimiert, dynamisch geplant, durch Aufgabenempfehlungen empfohlen und in Dispatcher-Arbeitsbereichgeändert werden.

Routenoptimierung

Einsatzplaner können die Routenoptimierung verwenden, um Pakete im Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters mit denselben Methoden zu optimieren, die zur Optimierung von Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden.

Wenn Sie die Routenoptimierung verwenden, werden die Pakete als eigene Aufgaben betrachtet und zusammen mit einzelnen Aufgaben als Ganzes optimiert. Um die Optimierung von Teilaufgaben in Paketen zu aktivieren, können Administratoren die Eigenschaft (*`work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization`*) umschalten.

Dynamische Planung

Die dynamische Planung plant Arbeitsauftragsaufgaben und Arbeitsauftragsaufgaben-Pakete automatisch Mitarbeitern. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung.

Um sicherzustellen, dass die dynamische Bündelung vor der dynamischen Planung ausgeführt wird, können Administratoren die Eigenschaft **Dynamische Bündelung vor dynamischer Planung**(*`com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling`*) aktivieren.

Intelligente Aufgabenempfehlung

Aufgabenempfehlungen werden nur für das Aufgabenpaket angezeigt, nicht für Teilaufgaben innerhalb eines Pakets.

Wenn ein Bündel zeitplangesperrt ist, wird das Bündel nicht empfohlen.

Dispatcher-Arbeitsbereich

Ziehen Sie Bündel direkt in die Zeitpläne für Mitarbeiter.

Ziehen Sie die Seiten des Bündels, um die Dauer der Bündelung zu verlängern oder zu verkürzen.

Wenden Sie die Mitarbeitersortierung auf Pakete und Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf Kompetenzen, Entfernung und Teilen an.

Sperren und Entsperren von Paketen direkt in der Kalenderansicht.

Konsolidieren Sie gebündelte Aufgaben, und zeigen Sie den Speicherort des Pakets in der Zuordnungsansicht an.

Gebietsplanung

Die Aufgabenbündelung berücksichtigt die Start- und Endstandorte des Mitarbeiters aus der Tabelle „Mitarbeiterzeitplan- **Attributpläne** “ für den jeweiligen Tag, wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Sie die Gebietsplanung.

Erstellen Sie ein Arbeitsauftragsaufgabenpaket

Bündeln Sie Aufgaben, damit Service Desk-Mitarbeiter mehrere Aufgaben in einem Arbeitsauftrag und nicht einzeln nachverfolgen können. Minimieren Sie die Fahrzeit, indem Sie ungeplante Besuche vor Ort mit geplanten Wartungen kombinieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beachten Sie beim Bündeln von Aufgaben die folgenden Einschränkungen:

- Aufgaben müssen sich im Status „Ausstehende Lieferung“ befinden, um einem Paket hinzugefügt zu werden.
- Pakete können keinem anderen Paket hinzugefügt werden.
- Sie können einem Paket keine Arbeitsauftragsaufgaben hinzufügen, die Abhängigkeiten aufweisen, eine Crew erfordern oder ein festes Zugriffsfenster haben.
- Lieferantenaufgaben können einem Paket nicht hinzugefügt werden.
- Sie können kein gleichgeordnetes Element eines Pakets erstellen, das sich in einem Paket befindet, oder ein gleichgeordnetes Element einer Aufgabe erstellen, die sich in einem Paket befindet.
- Aufgaben können nicht zeitplangesperrt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Versandwarteschlange**.
2. Wählen Sie die Aufgaben aus, die Sie bündeln möchten.
3. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen... aus**.
4. Wählen Sie Paket **erstellen aus**.

Ergebnisse
Das Paket wird der Liste Meine Pakete hinzugefügt.

Fügen Sie einem Arbeitsauftragsaufgabenpaket Aufgaben hinzu, oder entfernen Sie es

Fügen Sie einem Arbeitsauftragsaufgabenpaket relevante Aufgaben hinzu, oder entfernen Sie Aufgaben, wenn das Paket zu groß wird, um es zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einem Paket Aufgaben hinzufügen, wird die den Aufgaben zugewiesene Reihenfolgenummer sequenziell fortgesetzt, auch wenn Sie die Aufgabe mit der höchsten Priorität aus dem Paket entfernt haben. Wenn Sie beispielsweise die Aufgabe aus der ersten Reihenfolgeposition entfernen und gleichzeitig eine Aufgabe hinzufügen, wird die neue Aufgabe an letzter Stelle in der Reihenfolge nach allen vorhandenen Aufgaben angezeigt.

Beachten Sie beim Hinzufügen von Aufgaben zu Paketen die folgenden Einschränkungen:

- Aufgaben können nicht zeitplangesperrt werden.
- Aufgaben können nicht Teil eines anderen Pakets sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im linken Bereich **Dispatcher-Arbeitsbereich**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie das Arbeitsaufgabenpaket aus, aus dem Sie Aufgaben hinzufügen oder aus dem Sie Aufgaben entfernen möchten.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Gebündelte Aufgaben**.
5. Fügen Sie dem Paket eine Aufgabe hinzu, oder löschen Sie eine Aufgabe aus dem Paket.
   - Um eine Aufgabe hinzuzufügen, wählen **Sie Hinzufügen**, wählen Sie die Aufgabe aus, und wählen **Sie Hinzufügen**.
   - Um eine Aufgabe zu entfernen, wählen Sie die Aufgabe aus, und wählen **Sie Entfernen**aus.

Weisen Sie ein Arbeitsauftragsaufgabenpaket zu

Weisen Sie Arbeitsauftragsaufgabenpakete zu, damit Service Desk-Mitarbeiter ihre Arbeit effektiv planen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Bündel zuweisen, wird die Arbeitszeit berechnet, indem die Arbeitsdauern und Reisezeiten für alle Aufgaben im Bündel zur Reisezeit für den ersten Aufgabenstandort addiert werden. Änderungen an der Zeitdauer aufgrund des Hinzufügens oder Entfernens von Aufgaben aus einem Paket oder des Änderns der Dauer einer Aufgabe aktualisieren automatisch die Dauer für das Paket.

Durch das Ändern des **Feldwerts Zuweisen an** in einem Paket wird die Zuweisung aller Aufgaben in einem Paket geändert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Ziehen Sie das Bündel, das Sie der gewünschten verfügbaren Mitarbeiterzeile und Zeitspalte zuweisen möchten.

Ergebnisse
Die Aufgaben im Paket werden der Warteschlange des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt, um sie zu akzeptieren oder abzulehnen.

Ändern Sie ein Arbeitsauftragsaufgabenpaket

Aktualisieren Sie ein Arbeitsauftrags-Aufgabenpaket mit allen Änderungen, damit Service Desk-Mitarbeiter und Einsatzplaner synchronisiert bleiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie im linken Bereich das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie **Meine Pakete aus**.
4. Wählen Sie das Paket aus, das Sie ändern möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
   Informationen zu den Feldern, die Sie ändern können, finden Sie unter Außendienst Aufgabenbündelungs-Felder.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie die Reihenfolge der Teilaufgaben in einem Paket

Ändern Sie die Reihenfolge der Teilaufgaben in einem Paket, wenn die Teilaufgaben in einer anderen als der ursprünglich zugewiesenen Reihenfolge abgeschlossen werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Liste** aus.
3. Auswahlvorgang **Einsatzplanung** > **Meine Bündel**.
4. Wählen Sie das Bündel aus, das Sie neu anordnen möchten.
5. Wählen Sie **Gebündelte Aufgaben aus**.
6. Doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um die Reihenfolgenummer der Teilaufgabe auszuwählen, die Sie neu anordnen möchten.
7. Geben Sie eine neue Auftragsnummer ein.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Entbündeln Sie ein Arbeitsauftragsaufgabenpaket

Entbündeln Sie Arbeitsauftragspakete, wenn Sie die Teilaufgaben anders gruppieren oder die Arbeit auf andere Weise aufteilen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Arbeitsauftragsaufgabenpaket entbündeln, geht das Arbeitsauftragsaufgabenpaket in den Status Abgebrochen über. Alle Arbeitsauftragsaufgaben bleiben demselben Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen und werden nacheinander geplant.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Dispatcher-Arbeitsbereich aus**.
3. Wählen Sie das Paket aus.
4. Wählen **Sie Entbündeln aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisen von Geräten zu einer Arbeitsauftragsaufgabe

Durch die Zuweisung von Geräten zu einer Arbeitsauftragsaufgabe wird sichergestellt, dass die Crews oder zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter für die Aufgabe ordnungsgemäß ausgestattet sind.

Ein -Administrator muss das Plugin „ Außendienst Resource Scheduling“ (com.snc.resource_scheduling) installieren. Anschließend wird der Instanz die Ressourcenplanung hinzugefügt, und die Einsatzplaner können den Crews Geräte zuweisen.

Informationen zur Konfiguration des Plugins „Ressourcenplanung Außendienst “ finden Sie unter Ressourcenplanung konfigurieren.

Einsatzplaner können Crews oder Aufgaben Geräte und Ressourcen zuweisen.

- Weisen Sie geplanten Crews Geräte zu.
- Weisen Sie Aufgaben-Crews Geräte zu.
- Weisen Sie Gruppen Geräte zu.

Crew-Leiter können die App Now Mobile Agent verwenden, um ihre Crews zu ändern oder ihre Aufgaben zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Ihre Crew mit der Anwendung Now Mobile Agent.

- Fügen Sie geplante Crew-Mitglieder hinzu, entfernen Sie sie oder tauschen Sie sie aus.
- Fügen Sie Geräte und Mitarbeiter entsprechend den Ressourcenanforderungen der Aufgabe hinzu, oder entfernen Sie sie.

Interaktionen mit anderen Funktionen von

Kompetenzen

Administratoren, die sicherstellen, dass die Geräte nur qualifiziertem, zertifiziertem oder geschultem Personal zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügt einer Ausrüstungsinstanz Kompetenzen hinzu.

Nachverfolgung des geografischen Standorts

Die Felder für den Breiten- und Längengrad (Position) der Ausrüstung werden entsprechend dem Status und Standort des Crew-Leiters aktualisiert. Wenn für den Crew-Leiter Geo-Tracking aktiviert ist, wird die Position der Geräte basierend auf den Positionsaktualisierungen des Crew-Leiters aktualisiert. Wenn das Geo-Tracking für den Crew-Leiter nicht aktiviert ist, wird die Position der Ausrüstung zu Arbeitsbeginn auf den Aufgabenstandort aktualisiert. Die Position wird gelöscht, sobald das Gerät eingecheckt ist.

Zugehörige Informationen

Ressourcenplanung konfigurieren

Weisen Sie einer geplanten Crew Geräte zu

Weisen Sie einer geplanten Crew Geräte zu, um sicherzustellen, dass sie über Tools für ihre Arbeitsaufträge verfügen. Einsatzplaner können Geräte über Now Platform oder Dispatcher-Arbeitsbereichzuweisen. Crew-Leiter können über die Anwendung Now Mobile Agent Geräte zuweisen oder ihre Crews ändern.

Weisen Sie geplanten Crews Geräte über zu Now Platform

Weisen Sie einer geplanten Crew Geräte über Now Platformzu. Eine geplante Crew ist eine vordefinierte Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern und Geräten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Meine Crews**.
2. Wählen Sie die geplante Crew aus, der Ausrüstung hinzugefügt werden soll.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Geräte** “ **Hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Crew-Mitglied“.

Felder	Beschreibung
Gerät	Die Anlageninstanz.
Gültig ab	Effektives Startdatum, für das das Gerät zugewiesen wird.
Gültig bis	Effektives Enddatum, bis zu dem das Gerät zugewiesen ist.
Aktiv	Option, die bestimmt, ob diese Instanz aktiv ist und im Dispatcher-Kalender angezeigt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der geplanten Crew wird Ausrüstung hinzugefügt. Diese Crew ist berechtigt für Aufgaben mit Ausrüstungsanforderungen, die der Ausrüstung der Crew entsprechen. Eine Ausrüstungsinstanz kann jeweils nur einer Crew zugewiesen werden.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Crews in Außendienst-Management

Weisen Sie geplanten Crews Geräte über zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie einer geplanten Crew Geräte über Dispatcher-Arbeitsbereichzu. Eine geplante Crew ist eine vordefinierte Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern und Geräten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie **auf Dispatcher-Arbeitsbereich**.
3. Verwenden Sie entweder den Dispatcher-Kalender oder die Seitenleiste des Dispatcher-Kalenders, um einer Crew Geräte hinzuzufügen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Der geplanten Crew wird Ausrüstung hinzugefügt. Diese Crew ist berechtigt für Aufgaben mit Ausrüstungsanforderungen, die der Ausrüstung der Crew entsprechen. Eine Ausrüstungsinstanz kann jeweils nur einer Crew zugewiesen werden.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Crews in Außendienst-Management

Weisen Sie geplanten Crews Geräte über die App Now Mobile zu

Weisen Sie einer geplanten Crew Geräte über die Anwendung Now Mobile Agent zu. Eine geplante Crew ist eine vordefinierte Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern und Geräten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_crew_leader

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Crews**.
2. Wählen Sie eine Crew aus.
3. Tippen Sie auf **Geräte**.
4. Tippen **Sie auf Geräte hinzufügen**.
5. Wählen Sie das Gerät aus.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Weisen Sie einer Aufgaben-Crew Geräte zu

Weisen Sie einer Ad-hoc-Aufgaben-Crew Geräte zu, um sicherzustellen, dass sie über die erforderlichen Tools zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe verfügen.

Vorbereitungen

Beachten Sie beim Zuweisen der Ausrüstung die folgenden Anforderungen:

- Der Arbeitsauftragsaufgabe muss bereits eine Aufgaben-Crew zugewiesen sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ad-hoc-Crews in Dispatcher-Arbeitsbereich.
- Die Arbeitsauftragsaufgabe muss bereits Ressourcenanforderungen aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Ressourcenanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe in hinzu Dispatcher-Arbeitsbereich.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Arbeitsauftragsaufgaben**.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. **Wählen Sie auf der Registerkarte Aufgabenbeauftragte** die Option **Hinzufügen**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aufgabenbeauftragter“.

Felder	Beschreibung
Anforderung	Name der Ressourcenanforderung, die mit dieser Zuweisung behandelt wird.
Ressourcentyp	Muss auf **Gerät**festgelegt werden.
Gerät	Die zuzuweisende Anlageninstanz.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Auf der Seite des **Aufgaben-Crews werden die Geräte auf der Registerkarte Aufgabenbeauftragte**.

Weisen Sie Gruppen eine Anlageninstanz zu

Weisen Sie Gruppen Geräteinstanzen zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weisen Sie Gruppen Geräteinstanzen zu, damit der Einsatzplaner mit der Instanz interagieren kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungsinstanzen**.
2. Wählen Sie die Anlageninstanz aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Gruppen** auf **Bearbeiten...**.
4. Wählen Sie die Gruppe(n) im Feld **Sammlung** aus.
5. Ausgewählte **Gruppen** in das Gruppenlistenfeld verschieben.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die Anlageninstanz wird den ausgewählten Gruppen zugewiesen.

Erstellt einen Wartungsplan für eine Anlageninstanz

Erstellen Sie einen Zeitplan für regelmäßige Wartungsarbeiten oder Ausfallzeiten für eine Anlageninstanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungsinstanzen**.
2. Wählen Sie eine Instanz aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Ressourcenereignisse“** auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Ressourcenereignisse

Felder	Beschreibung
Ressource	Name der Anlageninstanz.
Typ	Typ des Ressourcenereignisses. ○ Ausfallzeit ○ Wartung
Zeitplan	Planen Sie für diese Ausfallzeit oder Wartung.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der Zeitplan wird unter der zugehörigen Liste **Ressourcenereignisse** und unter Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt.

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr für Außendienst-Mitarbeiter-Überwachung und Zuweisungen verwenden

Überwachen Sie die Verbreitung von ansteckenden Krankheiten, indem Sie Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr verwenden, um betroffene Agents zu identifizieren. Sie können auch Service Desk-Mitarbeiter und Kunden ermitteln, die möglicherweise gefährdet waren. Sie können die Compliance-Berichte von Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben anzeigen.

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr-Diagnosebericht für einen betroffenen Außendienstmitarbeiter anzeigen

Zeigen Sie den Diagnosebericht an, um betroffene Außendienstmitarbeiter und potenziell betroffene Außendienstmitarbeiter und Kunden zu identifizieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Außendienst -Manager eines betroffenen Service Desk-Mitarbeiters können Sie den Diagnosebericht des betroffenen Service Desk-Mitarbeiters anzeigen, um potenziell betroffene Service Desk-Mitarbeiter und Kunden zu identifizieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Diagnoseberichte**.
2. Klicken Sie im Formular „Diagnoseanforderung“ auf die Nummer der Diagnoseanforderung, für die Sie den Bericht anzeigen möchten.
3. Zeigen Sie eine Liste betroffener Kunden oder betroffener Außendienstmitarbeiter an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zum Anzeigen der Liste betroffener Kunden klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Kunden**.
- Zum Anzeigen der Liste betroffener Außendienstmitarbeiter, die potenziell Kontakt mit dem betroffenen Mitarbeiter hatten oder denselben Kundenstandort innerhalb des angegebenen Zeitraums besucht haben, klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Außendienstmitarbeiter**.

Blockieren Sie den Kalender eines Außendienstmitarbeiters basierend auf einem Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr -Diagnosebericht

Blockieren Sie den Kalender der betroffenen und potenziell betroffenen Außendienstmitarbeiter auf der Grundlage eines Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr-Diagnoseberichts.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als -Manager Außendienst können Sie einen Diagnosebericht anzeigen und geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Verbreitung von Infektionen einzudämmen. Sie können die Sicherheit von Service Desk-Mitarbeitern fördern, indem Sie die Verfügbarkeit der betroffenen und potenziell gefährdeten Service Desk-Mitarbeiter für zukünftige Daten im Kalender blockieren. Weitere Informationen zum Mitarbeiterkalender finden Sie unter Mitarbeiterkalender konfigurieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Diagnoseberichte**.
2. Klicken Sie im Formular „Diagnoseanforderung“ auf die Nummer der Diagnoseanforderung.
3. Klicken Sie auf **Kalender von Mitarbeiter blockieren**, um den Kalender des betroffenen Mitarbeiters zu blockieren.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Zeitplaneintrag“ für einen neuen Datensatz aus.

Zeitplaneintrag

Feld	Beschreibung
Anwender	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Name	Beschreibender Name für das Event.
Typ	Typ des für den Service Desk-Mitarbeiter geplanten Ereignisses. **Hinweis:** Diese Event-Typkonfigurationen sind standardmäßig inaktiv. Informationen zur Aktivierung finden Sie unter Ereigniskonfigurationen für den Service Desk-Mitarbeiter-Kalender erstellen . Die Ereignistypen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Abwesenheit**: Persönliches oder arbeitsbezogenes Event ○ **Termin**: Termin für einen Service ○ **Besprechung**: Eine arbeitsbezogene Besprechung ○ **Telefonanruf**: Ein arbeitsbezogener Telefonanruf ○ **Ausgeschlossen**: Der Benutzer ist nicht für Aufgabenzuweisungen verfügbar. ○ **Rufbereitschaft**: Ereignis, das während eines Anrufs mit dem Anwender erstellt wurde ○ **Auszeit – Im Genehmigungsprozess**: Genehmigtes persönliches oder arbeitsbezogenes Event ○ **Auszeit – abgelehnt**: Abgelehntes persönliches oder arbeitsbezogenes Event
Wann	Startdatum und -uhrzeit des persönlichen Ereignisses.
An	Enddatum und -uhrzeit des persönlichen Ereignisses.
Ganztägig	Option zur Angabe, dass das Event den ganzen Tag dauert.
Hinweise	Geben Sie ggf. Notizen für das Event ein.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wenn potenziell betroffene Service Desk-Mitarbeiter vorhanden sind, blockieren Sie deren Kalender wie folgt:
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Außendienstmitarbeiter**.
   b. Klicken Sie in der Liste „Betroffene Außendienstmitarbeiter“ auf die Nummer der Diagnoseanforderung.
   c. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, um den Kalender eines potenziell betroffenen Mitarbeiters für zukünftige Daten zu blockieren.

Außendienst-Auftragnehmerportal

Verwenden Sie das Außendienst-Auftragnehmerportal zum Verwalten von Aufgaben von Arbeitsaufträgen.

Das Außendienst-Auftragnehmerportal ermöglicht es Managern und Außendienstmitarbeitern von Auftragnehmerfirmen, die zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen zu verwalten und zu bearbeiten.

Sie können die Instanz Ihres ServiceNow Außendienst-Auftragnehmerportals über eine firmeneigene oder benutzerdefinierte URL zugänglich machen. Weitere Informationen zum Anpassen von URLs finden Sie unter Ihrer Instanz anwenderdefinierte URLs zuordnen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie das Plugin „Service Portal User Kriterien Support“ aktiviert und dessen Eigenschaft auf „true“ festgelegt haben, müssen Sie verschiedenen Rollen Berechtigungen zuweisen, um den Zugriff auf das Außendienst-Auftragnehmer-Portal zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderkriterien auf eine Seite, ein Widget oder eine Widget-Instanz anwenden

Zugehörige Informationen

Dashboard fürAuftragnehmer

Fähigkeiten von Auftragnehmern konfigurieren

Erste Anmeldung beim Außendienst-Auftragnehmerportal

Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, die Sie nach dem Onboarding erhalten, um Ihr Passwort zu ändern, damit Sie sich zum ersten Mal anmelden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem E-Mail-Posteingang.
2. Klicken Sie in der Onboarding-E-Mail auf den zugehörigen Link **Passwort zurücksetzen**.
   Das Dialogfeld **Passwortzurücksetzung** wird angezeigt.
3. Geben Sie Ihr neues Passwort in das Feld **Neues Passwort** ein.
4. Geben Sie Ihr neues Passwort erneut in das Feld **Passwort erneut eingeben** ein.
5. Klicken Sie auf **Passwort zurücksetzen**.
   Die Anmeldeseite **Field Service Contractor Portal (Auftragnehmerportal für den Außendienst)** wird angezeigt.
6. Geben Sie Ihre Benutzer-ID in das Feld **Benutzername** ein.
7. Geben Sie Ihr neues Passwort in das Feld **Passwort** ein.
8. Klicken Sie auf **Anmelden**.

Onboarding von Servicemitarbeitern im Außendienst-Auftragnehmerportal durchführen

Führen Sie das Onboarding eines Außendienstmitarbeiters durch, damit die Auftragnehmerfirma outgesourcte Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuweisen kann, die am Kundenstandort von diesem Servicemitarbeiter durchgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Prozedur

1. Geben Sie in einem Webbrowser den folgenden Text in die Adressleiste ein: `instance.service-now/fsmcp` wobei *`Instanz`* der erste Teil einer Instanz-URL ist.
2. Klicken **Anforderungen** > **Onboarding für Service Desk-Mitarbeiter durchführen** im Headermenü.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Service Desk-Mitarbeiter einarbeiten“.

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Servicemitarbeiters
Nachname	Nachname des Servicemitarbeiters
Anwender-ID	Automatisch ausgefüllter eindeutiger Bezeichner für diesen Benutzer. Die Benutzer-ID hat das Format `vorname.nachname`.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, zu der der Servicemitarbeiter gehört. Beispielsweise „extern“
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Servicemitarbeiters.
Unternehmen	Der Name des Arbeitgebers
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Servicemitarbeiters
Telefon (geschäftlich)	Telefonnummer des Servicemitarbeiters
Zusätzlicher Manager	Option, dem Service Desk-Mitarbeiter eine zusätzliche Managerrolle zuzuweisen, um Managementaktivitäten in Abwesenheit des primären externen Managers abzuwickeln.
Positionsbestimmung nachverfolgt	Option, um die Nachverfolgung des Echtzeitstandorts eines Service Desk-Mitarbeiters zu aktivieren.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Nach dem Onboarding eines externen Servicemitarbeiters der Auftragnehmerfirma erhält der interne Manager eine Genehmigungsanforderung für den Servicemitarbeiter.

Nächste Maßnahme
Der interne Manager erhält eine Anforderung zur Genehmigung für das Onboarding eines Servicemitarbeiters. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderungen zum Onboarding von Servicemitarbeitern genehmigen oder ablehnen.

Anforderungen zum Onboarding von Servicemitarbeitern genehmigen oder ablehnen

Überprüfen Sie Anforderungen für externe Servicemitarbeiter, die Ihnen zur Genehmigung zugewiesen sind, und bestimmen Sie, ob sie akzeptiert oder abgelehnt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_contractor_manager_int, wm_admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Immer wenn ein Manager der Auftragnehmerfirma das Onboarding für einen Außendienstmitarbeiter durchführt, wird die Anforderung an den internen Manager der Organisation zur Genehmigung weitergeleitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**.
2. Klicken Sie auf ein Anforderungselement in der Liste **Genehmigungen**, für das Sie den Servicemitarbeiter genehmigen möchten.
3. Klicken Sie im Anforderungsformular **Genehmigung – Angefordertes Element** auf den Link **Onboarding eines neuen Servicemitarbeiters eines Auftragnehmers durchführen**, um die Details zum Servicemitarbeiter zu überprüfen.
4. Verarbeiten Sie die Anforderung.
   - Um den Servicemitarbeiter zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

     Der Servicemitarbeiter, der gerade das Onboarding durchlaufen hat, wird vom Mutterunternehmen genehmigt. Externe Manager können dem Servicemitarbeiter die Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuweisen.
   - Um den Servicemitarbeiter abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

     Der Servicemitarbeiter, der gerade das Onboarding durchlaufen hat, wird vom Mutterunternehmen abgelehnt. Externe Manager können dem Servicemitarbeiter keine Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuweisen.

Servicemitarbeiterprofile im Außendienst-Auftragnehmerportal anzeigen

Als Manager einer Auftragnehmerfirma können Sie die Profilinformationen aller Servicemitarbeiter in Ihren Teams anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Servicemitarbeiter können nur ihre eigenen Profilinformationen anzeigen und bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf **Service-Mitarbeiter**.
3. Klicken Sie in der Liste **Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation** auf den Servicemitarbeiter, dessen Profil Sie überprüfen möchten.
4. Überprüfen Sie die Informationen im Profil des Servicemitarbeiters.

Weisen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Managerzuweisungen zu

Als Manager eines Auftragnehmerunternehmens können Sie den Service Desk-Mitarbeitern in Ihren Teams zusätzliche Managerrollen zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf **Service-Mitarbeiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie in der Liste **„Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“** auf das Profil des Service Desk-Mitarbeiters, dem Sie die Managerrolle zuweisen möchten.
4. Klicken Sie **auf Zusätzliche Managerzuweisungen**.
5. Wählen Sie in der Liste alle Gruppen aus, die Sie dem Service Desk-Mitarbeiter als Manager zuweisen möchten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Offboarding von Servicemitarbeitern im Außendienst-Auftragnehmerportal durchführen

Führen Sie das Offboarding von Servicemitarbeitern der Auftragnehmerfirma durch, um die Erbringung ihrer Services zu beenden.

Vorbereitungen

Stellen Sie vor dem Offboarding eines Servicemitarbeiters sicher, dass für den Servicemitarbeiter keine Elemente mit den folgenden Status ausstehend sind:

- Aufgaben im Status **In Arbeit**
- Transferaufträge im Status **Unterwegs**
- Teile im persönlichen Lager im Status **Auf Lager** oder **Ausstehende Übertragung**

Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Service Desk-Mitarbeiter**.
2. Wählen Sie in der Liste **Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation** den Servicemitarbeiter aus, für den Sie das Offboarding durchführen möchten.
3. Klicken Sie auf **Offboarding für Mitarbeiter durchführen**.

Ergebnisse

Das Offboarding des Servicemitarbeiters wird erfolgreich durchgeführt.

Nach Erhalt der Offboarding-Anforderung:

- Werden zugewiesene und akzeptierte Aufgaben aus der Arbeitsliste des Servicemitarbeiters dem Manager, der die Offboarding-Anforderung initiierte, erneut zugewiesen
- Können dem Offboarding-Servicemitarbeiter keine neuen Aufgaben zugewiesen werden
- Können neue Transferaufträge nicht im persönlichen Lager des Servicemitarbeiters erstellt werden
- Kann sich der Servicemitarbeiter nicht beim Außendienst-Auftragnehmerportal anmelden
- Es werden keine E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen mehr an den Service Desk-Mitarbeiter gesendet.
- Der Service Desk-Mitarbeiter wird automatisch aus der Rolle und den Zuständigkeiten des zusätzlichen Managers entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben von Arbeitsaufträgen im Außendienst-Auftragnehmerportal

Organisationen outsourcen ihre Aufgaben von Arbeitsaufträgen an die Auftragnehmerfirmen im Außendienst, um die erforderlichen Arbeiten an einem Kundenstandort auszuführen. Manager und Servicemitarbeiter von Auftragnehmerfirmen nutzen das Außendienst-Auftragnehmerportal, um die ihnen zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen anzuzeigen und zu verwalten.

Manager und Servicemitarbeiter können die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Manager können die ihnen zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen anzeigen und die zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen. Wenn der Manager die Aufgabe ablehnt, ändert sich der Status der Aufgabe in „Zuweisung ausstehend“ oder „Ausstehende Zuweisung“.

  In der Zwischenzeit wird die nächste geeignete Gruppe identifiziert und diese Aufgabe dem Manager dieser Gruppe zugewiesen. Wenn vom System keine andere qualifizierte Gruppe identifiziert werden kann, verbleibt die Aufgabe im Status „Zuweisung ausstehend“, sodass der Einsatzplaner die Aufgabe manuell zuweisen kann.
- Manager können ihren Servicemitarbeitern Aufgaben von Arbeitsaufträgen neu zuweisen.
- Servicemitarbeiter können die ihnen zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen anzeigen und diese annehmen oder ablehnen. Wenn ein Servicemitarbeiter die Aufgabe ablehnt, wird sie an den Manager des Servicemitarbeiters zurückgegeben. Der Manager kann die Aufgabe einem anderen geeigneten Servicemitarbeiter aus derselben Gruppe neu zuweisen, die Anforderung annehmen und an der Aufgabe arbeiten oder die Aufgabe im Status „Ausstehende Zuweisung“ halten.
- Manager und Servicemitarbeiter erhalten E-Mail-Benachrichtigungen für jede Zuweisung von Aufgaben aus Arbeitsaufträgen, die einen Link zum Öffnen und Anzeigen der Arbeitsaufgabendetails enthalten.

Outgesourcte Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuweisen

Manager von Auftragnehmerfirmen können outgesourcte Aufgaben von Arbeitsaufträgen, die am Standort des Kunden ausgeführt werden sollen, an ihre Servicemitarbeiter oder an sich selbst vergeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Outgesourcte Aufgaben von Arbeitsaufträgen werden immer automatisch den Managern der Auftragnehmerfirmen zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Homepage**.
2. Klicken **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
3. Klicken Sie auf eine Aufgabe eines Arbeitsauftrags in der Liste.
4. Weisen Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgaben“ die Aufgabe des Arbeitsauftrags zu.
   - Klicken Sie auf **Akzeptieren**, um die Aufgabe selbst zu bearbeiten.
   - Um die Aufgabe einem Servicemitarbeiter zuzuweisen, wählen Sie eine in der Liste **Zugewiesen an** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zum Stornieren der Aufgabe klicken Sie auf **Ablehnen**.

  Wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe ablehnen, ändert sich ihr Status in „Zuweisung ausstehend“ oder „Ausstehende Zuweisung“, sodass sie einer anderen qualifizierten Gruppe zugewiesen werden kann.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Wenn Sie die Aufgabe einem Servicemitarbeiter zugewiesen haben, erhält der Servicemitarbeiter eine E-Mail-Benachrichtigung über die Zuweisung.

Zugewiesene externe Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen

Als Manager oder Außendienstmitarbeiter einer Auftragnehmerfirma können Sie die Ihnen über das Außendienst-Auftragnehmerportal zugewiesenen Aufgaben annehmen.

Vorbereitungen
Die Aufgabe muss den Status **Zugewiesen** haben, damit Sie sie annehmen können.

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Homepage**.
2. Klicken **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Verarbeiten Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
   - Um die Bearbeitung der Aufgabe zu akzeptieren, klicken Sie auf **Akzeptieren**.
   - Um die Aufgabe abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

     Wenn ein Servicemitarbeiter die Aufgabe ablehnt, wird sie dem Manager des Servicemitarbeiters wieder zugewiesen, um weitere Aktionen durchzuführen, z. B. die Aufgabe einem anderen Servicemitarbeiter zuzuweisen, oder der Manager akzeptiert die Aufgabe, um sie selbst zu bearbeiten.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie die Aufgabe akzeptiert haben, können Sie mit der Bearbeitung beginnen. Weitere Informationen zum Ausführen von Aufgaben finden Sie unter Externe Arbeitsauftragsaufgaben ausführen und nachverfolgen.

Externe Arbeitsauftragsaufgaben ausführen und nachverfolgen

Führen Sie die Aufgabe aus, und verfolgen Sie die Zeit, die für von Ihnen angenommene Arbeitsauftragsaufgaben benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf **Reise** beginnen, wenn Sie Ihre Reise beginnen, um an der Aufgabe zu arbeiten.

   Wenn das Feld **Geplanter Transportbeginn** ausgefüllt ist, ist dies obligatorisch,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf **Reise beginnen**klickt, erhält der Kunde eine Benachrichtigungs-E-Mail und eine SMS, dass ein Service Desk-Mitarbeiter kommt.
- Es wird automatisch ein Substatus **Unterwegs** festgelegt, um zu bestimmen, dass Sie die Reise für die Arbeitsauftragsaufgabe begonnen haben.
- Die Option „ **Check-in** “ wird angezeigt, wenn die Eigenschaft `Check-in bei der Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren` aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.

3. Öffnen Sie den Aufgabendatensatz, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Ihre Ankunft oder Ihren Check-in am Arbeitsstandort zu markieren.
   - Um vor Arbeitsbeginn aufgabenbezogene Aktivitäten auszuführen, klicken Sie auf **Check-In**

     Hinweis:
     In dieser Phase wird eine Benachrichtigung an den Kunden gesendet, dass der Service Desk-Mitarbeiter vor Ort eingetroffen und bereit ist, mit der Arbeit zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben. Der Substatus **Ankunft** vor Ort wird automatisch festgelegt und zeigt an, dass Sie Ihr Reiseziel für die Arbeitsauftragsaufgabe erreicht haben.

   - Um die Check-in-Option zu umgehen und direkt mit der Arbeit zu beginnen, klicken Sie auf **Arbeit beginnen**.
   - Das Feld **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** wird automatisch mit der aktuellen Systemzeit aktualisiert, wodurch der Beginn der Aufgabe markiert wird.
   - Der Status der **Arbeitsauftragsaufgabe ändert sich in In** Bearbeitung, um anzuzeigen, dass die Aufgabe aktiv bearbeitet wird.
   - Das Feld **Tatsächliche Reisedauer** wird vom System automatisch berechnet. Misst die Zeitdifferenz zwischen den Zeitstempeln „ **Tatsächlicher Reisebeginn“** und **„Tatsächliche Ankunft vor Ort** “, sofern dies nicht manuell festgelegt wird.
   - Wenn die Systemeigenschaften `work.management.allow.auto.timecard` und `work.management.allow.traval.task.timecard` aktiviert sind, werden automatisch Zeitkarten erstellt. Diese Zeitkarten erfassen die Dauer Ihrer Arbeit an der Aufgabe, einschließlich der Reisezeit der Aufgabe.
   - Die generierte Zeitkarte für die Reisedauer der Aufgabe wird unter der zugehörigen Liste „ **Arbeitszeit** “ gespeichert. Dies ermöglicht die Aufzeichnung der Zeit, die für die Reise zum Aufgabenort aufgewendet wird.

4. Wenn Sie die Aufgabenaktivität unterbrechen, machen Sie eine Pause, und nehmen Sie dann die Arbeit an der Aufgabe wieder auf.
   - Wenn Sie die Aufgabenaktivität unterbrechen, klicken Sie auf **Arbeit pausieren**. Die Schaltfläche wechselt zu **Arbeit fortsetzen**.
   - Wenn Sie bereit sind, wieder an der Aktivität zu arbeiten, klicken Sie auf **Arbeit fortsetzen**.

   Jedes Mal, wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe unterbrechen oder wieder aufnehmen, wird der Zeitstempel im Aktivitätenstrom erfasst, und die tatsächliche Zeit, die Sie an der Aufgabe gearbeitet haben, wird automatisch berechnet. Ein Eintrag für die gearbeitete Zeit wird in der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** erstellt.

5. Wenn die Arbeit abgeschlossen ist, öffnen Sie den Aufgabendatensatz und fügen eine Arbeitsnotiz hinzu, die beschreibt, was Sie zum Abschließen der Aufgabe getan haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Geschlossen – vollständig**.
7. Wenn Sie die Aufgabe schließen möchten, während die Arbeit aussteht, öffnen Sie den Aufgabendatensatz, und klicken Sie auf**Unvollständig schließen**.
   Weitere Informationen zum Abschließen unvollständiger Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Schließen Sie eine externe Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig ab.

Ergebnisse
Die kumulative Zeit, die für die Aufgabe aufgewendet wurde, wird im Feld **Tatsächliche Arbeitsdauer** erfasst. Dieser Gesamtbetrag setzt sich aus der Zeit, als Sie mit der Arbeit an der Aufgabe begonnen haben, bis zu dem Zeitpunkt, als Sie die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen haben, abzüglich der Zeit, in der die Arbeit angehalten wurde, zusammen.

Zeigen Sie angehängte Wissensartikel an

Zeigen Sie relevante Wissensartikel als Referenz an, die an die Arbeitsauftragsaufgaben im Außendienst Auftragnehmerportal angehängt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Ansichtsseite für Wissensartikel im Außendienst Auftragnehmerportal enthält verschiedene Details zu einem angezeigten Artikel, z. B. Artikelnummer, Kurzbeschreibung, Artikelinhalt, Autor, Anzahl der Aufrufe usw.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Angehängte Artikel“ im Formular **„Arbeitsauftragsaufgabe“**.
5. Öffnen Sie in der Liste „ **Wissen** “ einen Link zu dem Wissensartikel, den Sie anzeigen möchten.
   Sie können Feedback zu einem Wissensartikel geben, indem Sie den Artikel bewerten, ihn als hilfreich oder nicht hilfreich markieren, eine Startbewertung abgeben und Kommentare für den Artikel veröffentlichen.

Ergebnisse
Die ausgewählte Version des Artikels wird auf einer Seite mit Wissensdetails geöffnet, die auf einer anderen Registerkarte im Außendienst Auftragnehmer-Portal angezeigt wird. Der Registerkartenname enthält die Wissensartikelnummer und die Versionsnummer.

Schließen Sie eine externe Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig ab

Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig, wenn für die Aufgabe eine Arbeit aussteht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Homepage**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die bereits ausgeführt wird.
3. Klicken Sie auf **Unvollständig schließen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Schließen Sie die Folgeaufgabe, oder erstellen Sie eine Folgeaufgabe.

5. Geben Sie im Feld **Grund für unvollständigen Abschluss** einen Grund dafür ein, dass die Aufgabe nicht abgeschlossen wurde.
   Diese Informationen werden im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ in das Feld Arbeitsnotizen kopiert.
6. Klicken Sie auf **OK**.
   Der Status aller nicht verwendeten Teile wird automatisch in **Auf Lager** geändert.

   Der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags wird basierend auf den folgenden Bedingungen geändert:

Falls	Status ändert sich in
Alle Arbeitsauftragsaufgaben weisen den Status **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** auf, und mindestens eine Arbeitsauftragsaufgabe befindet sich im Status **Geschlossen – unvollständig**.	**Geschlossen – unvollständig**
Nur eine Arbeitsauftragsaufgabe ist einem Arbeitsauftrag zugeordnet, und diese Aufgabe generiert eine Folgeaufgabe, die sich im Status **Entwurf** befindet.	**Warte auf Qualifizierung**
Mehrere Arbeitsauftragsaufgaben sind einem Arbeitsauftrag zugeordnet, und mindestens eine dieser Aufgaben generiert eine Folgeaufgabe, die sich im Status **Entwurf** befindet.	**In Bearbeitung**
Alle Folgeaufgaben, die aus einer der Arbeitsauftragsaufgaben generiert werden, befinden sich im Status **Abgeschlossen**. **Hinweis:** Die Aufgabe, die die Folgeaufgabe generiert hat, befindet sich im Status **Geschlossen – unvollständig**.	**Abgeschlossen**

Hinweis:
Darüber hinaus gilt:

Durch das Schließen der untergeordneten Arbeitsauftragsaufgabe wird auch der übergeordnete Arbeitsauftrag geschlossen.

Diese Business Rule wird in der übergeordneten Tabelle (sm_task) konfiguriert und wird ausgeführt, wenn sich der Status eines Datensatzes (sm_task) ändert. Es ist eine hartcodierte Logik für das Rollup der Statusänderung in das übergeordnete Element vorhanden.

Wenn dieses Verhalten für Arbeitsaufträge nicht erwünscht ist, können Sie die folgende Bedingung für diese Geschäftsregel implementieren, um sicherzustellen, dass diese Geschäftsregel nicht für (wm_task/wm_order)-Datensätze ausgeführt wird.

Bedingung = current.sys_class_name != 'wm_task' && current.sys_class_name != 'wm_order'.

Ergebnisse
Die Aufgabe wurde erfolgreich geschlossen, und eine Folgeaufgabe wird erstellt, wenn Sie unter Folgeaufgabe erstellen **Ja** ausgewählt haben. Liste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nutzung von Assets im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Die Mitarbeiter von Auftragnehmerfirmen können die Verbrauchs- und Gebrauchsteile, die während der Ausführung von Arbeitsauftragsaufgaben verwendet oder geändert werden, im Außendienst-Auftragnehmerportal nachverfolgen.

Während der Durchführung einer Arbeitsaufgabe verwendete Assets im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Entnahme eines Assets von einem Aufgabenstandort im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Während der Durchführung einer Arbeitsaufgabe verwendete Assets im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Erfassen Sie alle Assets, die Sie während der Ausführung einer Aufgabe verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Meine Listen** > **Meine Aufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ auf **Neu**.
4. Erfassen Sie das verwendete Asset.
   a. Wählen Sie im Formular „Asset-Nutzung“ aus der Liste **Status** die Option **Verwendet** aus.
   b. Wählen Sie das Asset aus der Liste „Asset“ aus.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Das von Ihnen verwendete Asset wurde erfolgreich im persönlichen Lager des Servicemitarbeiters erfasst.

Entnahme eines Assets von einem Aufgabenstandort im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Verfolgen Sie den Status eines Assets, das Sie in einem Arbeitsauftrag entfernt haben. Sie können den Status verfolgen, während Sie die Aufgabe vom Aufgabenstandort aus ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Meine Listen** > **Meine Aufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ auf **Neu**.
   a. Wählen Sie aus der Liste **Status** die Option **Entfernt**.
   b. Wählen Sie das entnommene Asset aus der Liste **Asset** aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Das entnommene Asset wurde erfolgreich auf der Liste des persönlichen Lagers des Servicemitarbeiters erfasst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben-SLAs im Auftragnehmerportal anzeigen

Zeigen Sie die SLA-Zeitleiste des Arbeitsauftrags im Außendienst-Auftragnehmerportal an, um sicherzustellen, dass Sie Ihre Aufgabe innerhalb des SLA-Zeitraums abschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können über das Außendienst-Auftragnehmerportal keine SLAs anlegen und bearbeiten oder aus Arbeitsauftragsaufgaben löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftrags-SLA verwalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Homepage**
2. Klicken **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Klicken Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgaben“ auf die zugehörige Liste „Aufgaben-SLA“.
5. Öffnen Sie in der Liste „Aufgaben-SLAs“ eine SLA-Definition, und überprüfen Sie die Details.
   Die Einzelheiten des SLA-Berichts umfassen den Aufgaben-SLA-Fortschritt über die Dauer der Aufgabe.

Gleichgeordnete Aufgaben anzeigen, die sich auf einen Arbeitsauftrag beziehen

Zeigen Sie im Außendienst-Auftragnehmerportal Details von gleichgeordneten Arbeitsauftragsaufgaben an, die mit demselben Arbeitsauftrag verknüpft sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Klicken Sie im Formular **Arbeitsauftragsaufgabe** auf die zugehörige Liste „Gleichgeordnete Aufgaben“.
5. Öffnen Sie in der Liste **Serviceauftragsaufgabe** eine gleichgeordnete Aufgabe eines Arbeitsauftrags, und überprüfen Sie die Aufgabendetails.
   Die Details der gleichgeordneten Arbeitsauftragsaufgabe enthalten Informationen wie die Nummer des übergeordneten Arbeitsauftrags, das erforderliche Asset, den Standort usw.

Servicemanagement-Nebenkosten im Auftragnehmerportal erfassen

Servicemitarbeiter von Auftragnehmerunternehmen können über das Außendienst-Auftragnehmerportal Nebenkosten nachverfolgen, die bei der Ausführung einer Arbeitsauftragsaufgabe entstehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Servicemanagement-Nebenkosten unterscheiden sich von anderen Ausgaben im Zusammenhang mit Arbeitsaufträgen (z. B. Teileanforderungen). Nebenkosten sind Ausgaben, die während der Ausführung einer Aufgabe anfallen oder anderweitig mit der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe zusammenhängen. Außendienst-Management stellt Nebenkosten bereit, um die Kosten für Autovermietungen und zurückgelegte Kilometer nachzuverfolgen. Ihre Organisation kann zusätzliche benutzerdefinierte Typen erstellen.

Sie können Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu einem beliebigen Zeitpunkt während des Aufgabenlebenszyklus generieren. Wenn ein Nebenkosten-Datensatz erstellt wird, generiert das System eine Expense Line, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Status lautet „Angefallen“.
- Der Typ ist nicht „Keine“.
- Die Kosten sind größer als 0.

Die Expense Line wird gelöscht, wenn sich eine dieser Bedingungen ändert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Meine Listen** > **Meine Aufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste der Arbeitsauftragsaufgaben.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Nebenkosten Servicemanagement“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Nebenkosten Servicemanagement“

Feld	Beschreibung
Serviceauftragsaufgabe	[Schreibgeschützt] Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie Nebenkosten erstellen
Typ	Art der Nebenkosten, z. B. Laufleistung, Fahrzeugmiete oder Lieferantenkosten
Kosten	Nebenkosten insgesamt
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zu den Nebenkosten.
Status	Status der Ausgabe, z. B. „Ausstehend“ oder „Angefallen“

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Füllen Sie Fragebögen für eine Arbeitsauftragsaufgabe im Auftragnehmerportal aus

Als Manager oder Außendienstmitarbeiter eines Auftragnehmerunternehmens können Sie über das Auftragnehmerportal Außendienst Fragebogen aus den Ihnen zugewiesenen Arbeitsaufträgen aufrufen und ausfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Fragebögen für die Ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben in jeder Phase der Aufgabe ausfüllen. Für eine Arbeitsauftragsaufgabe können ein oder mehrere Fragebogen verfügbar sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Homepage**.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie auf **Fragebogen**, um einen oder mehrere verfügbare Fragebogen für die Aufgabe anzuzeigen.
4. Wählen Sie in der Liste der Fragebogen einen Fragebogen aus, den Sie ausfüllen möchten.
5. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, um die Fragen zu beantworten.
6. Klicken Sie auf **Absenden**, nachdem Sie alle obligatorischen Fragen im Fragebogen beantwortet haben.

Unterzeichnen Sie einen geschlossenen Arbeitsauftrag im Auftragnehmerportal

Kunden können Arbeitsaufträge, die mit dem Status **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen – unvollständig** geschlossen wurden, digital signieren und bestätigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Sie müssen die Konfigurationsoptionen **Signaturerfassung**, **PDF-Auftragszusammenfassung**und **Dokumentvorlage verwenden, um PDF-Zusammenfassung zu generieren** aktivieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Arbeitsauftrag geschlossen wird, werden Sie mit einem Link zum Arbeitsauftrag benachrichtigt. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag, um eine Unterschrift vom Kunden anzufordern.

Hinweis:
Der Arbeitsauftrag wird nur geschlossen, wenn alle zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Homepage**.
2. Klicken Sie auf **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste, die sich im Status Geschlossen – vollständig oder Geschlossen – unvollständig befindet.
4. Klicken Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf die zugehörige Liste **„Arbeitsauftragsdetails“**.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau anzeigen und signieren**.
   Die Option **Vorschau anzeigen und signieren** ist nur verfügbar, wenn Sie die Konfiguration **Dokumentvorlage zum Generieren der PDF-Zusammenfassung** verwenden aktiviert haben. Andernfalls ist die Option **Signieren und Bestätigen** verfügbar, mit der Sie die Kundensignatur erfassen können, ohne Arbeitsauftragsdetails anzuzeigen.
6. Überprüfen Sie im Formular „Arbeitsauftrag“ die Details.
7. Signieren Sie den geschlossenen Arbeitsauftrag.
   - Um Ihren Namen einzugeben, klicken Sie auf **Typsignatur**.
   - Um mit Ihrem Namen zu signieren, klicken Sie auf **Signatur zeichnen**.
8. Klicken Sie **auf Akzeptieren und Bestätigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die signierte PDF-Zusammenfassung wird generiert und an das Arbeitsauftragsformular angehängt.

Erforderliche Teile anfordern und empfangen

Beschaffen Sie die Teile, die Sie für die Ausführung der zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben benötigen.

Der Prozess zum Beschaffen der erforderlichen Teile zum Abschließen von Arbeitsauftragsaufgaben ist wie folgt:

- **Teileanforderung erstellen**: Nachdem eine Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wurde, erstellen Sie eine Anforderung zum Beschaffen der für die Aufgabe erforderlichen Teile.
- **Teile von verfügbaren Standorten in Ihren Bestand übertragen**: Ein Transferauftrag wird automatisch erstellt, wenn Sie eine Teileanforderung erstellen. Jeder Transferauftrag besteht aus einer automatisch generierten Transferauftragsposition und einer Aufgabe einer Transferauftragsposition. Die Aufgabe Transferauftrags-Position hilft beim Verschieben einer Transferauftrags-Position von einer Phase in eine andere, z. B. Erfüllung, Versand, Lieferung und Eingang. Vom System werden automatisch mehrere Aufgaben für Transferauftragspositionen nacheinander erstellt, wenn Sie die erste Aufgabe der Erfüllung einer Asset-Anforderung schließen.
- **Auf Teile zugreifen, die in Ihrem Lager verfügbar sind**: Assets oder Teile werden im Lager aufbewahrt, bis sie benötigt werden. Lager werden basierend auf dem persönlichen Lager des Benutzers und dem Typ der Zuweisungsgruppe kategorisiert. Manager und Servicemitarbeiter der Auftragnehmerfirmen werden persönlichen Lagern und Gruppenlagern zugewiesen und können die Verfügbarkeit der erforderlichen Assets überprüfen.
- **Teile abholen**: Holen Sie die Teile aus dem Lager, und vermerken Sie sie dann als geliefert.

Teileanforderungen im Außendienst-Auftragnehmerportal erstellen und beschaffen

Erstellen Sie eine Teileanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe, die Ihnen zugewiesen wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Teileanforderung erstellen, werden automatisch eine Teileanforderungsnummer und eine Transferauftragsnummer erstellt, damit Sie die erforderlichen Teiledetails anzeigen und das Teil beschaffen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Homepage** > **Anforderungen** > **Erstellen und Teile beschaffen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Teile erstellen und beschaffen“

Feld	Beschreibung
Aufgabennummer	Nummer, die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist. Wählen Sie eine Aufgabe aus, die sich nicht im Status „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Modell	Teilemodell, das zur Erfüllung der Arbeitsauftragsaufgabe benötigt wird
Erforderlich nach Datum	Datum, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen. Das Datum wird automatisch auf der Grundlage der in der Arbeitsauftragsaufgabe angegebenen voraussichtlichen Reisestartzeit ausgefüllt. Ändern Sie das Datum gegebenenfalls manuell.
Erforderliche Menge	Gesamtmenge, die zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt, wenn ein Hardwareelement im Feld „Modell“ ausgewählt wurde.
Aus Lager	Standort des Lagers, aus dem der Artikel versendet werden soll
An Lager	Standort des Lagers, an das der Artikel versendet werden soll
Asset	Asset, das von der Transferauftragsposition angefordert wurde, z. B. ein bestimmter Drucker

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die zugehörige Listen **Teileanforderungen** und **Transferaufträge** werden automatisch mit den Teileanforderungsinformationen im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ aktualisiert.

Teileaufträge über das Außendienst-Auftragnehmerportal übertragen

Verwenden Sie einen Transferauftrag, um benötigte Teile zwischen den Lagerräumen des Unternehmens oder an einen Standort zu bewegen, an dem ein anfordernder Servicemitarbeiter die Teile in Empfang nehmen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nur Transferaufträge verarbeiten, die Teile aus einem von Ihnen verwalteten Lager enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Meine Listen** > **Transferaufträge**.
2. Wählen Sie einen Transferauftrag aus, um das Asset zu transferieren.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Transferauftragsposition** eine Transferauftragsposition aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aufgaben für Transferauftrags-Positionen** eine Aufgabe für Transferauftragspositionen aus, die zur Erfüllung bereit ist.
   Berechtigte Aufgaben haben den Kurzbeschreibungstext „Bereit für Erfüllung“ und den Status „Offen“.
5. Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**, um die Erfüllung abzuschließen, und starten Sie den Transferprozess für das Asset.
   Die Aufgabe der Transferauftragsposition, die zur Erfüllung bereit war, wechselt in den Status „Geschlossen – vollständig“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System erstellt automatisch zwei neue Aufgaben für die Transferauftragsposition:

- Die Kurzbeschreibung für die Aufgabe der Transferauftragsposition zur Vorbereitung auf den Versand lautet „Für Versand vorbereiten“, und der Status ist „Offen“.
- Die Kurzbeschreibung für die Aufgabe der Transferauftragsposition für die Abgabe lautet „Empfangen“, und der Status ist „Offen“.

6. Führen Sie die Abgabe oder die Vorbereitung auf den Versand durch.

Teileabholung im Außendienst-Auftragnehmerportal nachverfolgen

Sie können sehen, welche Teile zur Abholung bereit sind, indem Sie eine konsolidierte Liste von Assets anzeigen, die nach Lager gruppiert sind und auf die Abholung warten. Nach Abholung des Teils können Sie die Aufgabe der Transferauftragsposition schließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Außendienstmitarbeiter können die Assets physisch abholen und sie dann als geliefert erfassen. Die Liste enthält Transferauftragspositionen in der Phase Empfangen oder Unterwegs mit einer Arbeitsauftragsaufgabe, die die folgenden Kriterien erfüllt:

- Dem Außendienstmitarbeiter zugewiesen
- Weist Status Akzeptiert oder In Bearbeitung auf

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Meine Listen** > **Teile abholen**.
2. Wählen Sie in der Liste **Transferauftragsposition** eine Transferauftragsposition aus.
3. Wählen Sie aus der Liste **Aufgaben für Transferauftrags-Positionen** eine Aufgabe für Transferauftragspositionen mit dem Kurzbeschreibungstext „Empfangen“ und dem Status „Offen“ aus.
4. Klicken Sie nach dem physischen Abholen der Artikel auf **Aufgabe schließen**.
   In der Liste **Aufgaben für Transferauftrags-Positionen** wird eine neu erstellte Aufgabe für Transferauftragspositionen angezeigt, die zur Auslieferung bereit ist.
5. Überprüfen Sie die Aufgabe für Transferauftragspositionen mit dem Kurzbeschreibungstext „Liefern“ und dem Status „Offen“.
6. Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**.

Ergebnisse
Das Teil wird erfolgreich an den Servicemitarbeiter geliefert.

Auf Lagerinformationen im Außendienst-Auftragnehmerportal zugreifen

Als Manager oder Servicemitarbeiter von Auftragnehmerfirmen können Sie über das Außendienst-Auftragnehmerportal auf die Verfügbarkeit von Assets in Ihren Lagern zugreifen und diese anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent und wm_ext_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Servicemitarbeiter können nur auf Informationen für ihre persönlichen Lager und Gruppenlager zugreifen, denen sie zugewiesen sind. Manager können auf ihre persönlichen Lager, Gruppenlager und die persönlichen Lager von Servicemitarbeitern zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Auftragnehmer-Portal** > **Meine Listen** > **Lager**.
2. Wählen Sie aus der Liste **Lager** ein Lager aus, das Sie überprüfen möchten.
3. Überprüfen Sie den Status von Assets im Lager.
   - Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Hardware“, um den Status der im Lager verfügbaren Hardwareartikel wie Modell, Menge, Status und Teilstatus zu überprüfen.
   - Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Verbrauchsmaterial“, um den Status der im Lager verfügbaren Verbrauchsmaterialien wie Menge, Status und Teilstatus zu überprüfen.

Zeigen Sie Informationen zu Kapazitätsauslastungen an

Zeigen Sie Informationen zur Kapazitätsauslastung an, um die von Gruppen und Service Desk-Mitarbeitern verwendete Kapazität nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_manager und wm_internal_contractor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsnutzung**.
2. Die Seite „Kapazitätsauslastungen“ enthält Informationen zur Kapazitätsauslastung.

Informationstabelle zur Kapazitätsauslastung

Feld	Beschreibung
Kapazitätszuweisung	Die Zuweisungstabelle, für die die Verwendung erstellt wird.
Reservierungsregel	Die beim Zuweisen der Kapazität verwendeten Reservierungsregeln.
Agent	Der Name des Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld ist nur relevant, wenn im Feld **Kapazität nach** beim Definieren der Arbeitslastkapazität für Arbeitsauftragsaufgaben der **Zeitplan** für Mitarbeiter ausgewählt ist.
Verwendete Kapazität	Gesamtmenge der verwendeten Kapazität.
Startdatum	Datum, ab dem die Kapazitätsdefinition und Reservierungen angewendet werden sollen.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Kapazitätsdefinition und die Reservierungen gelten sollen.

Zugehörige Informationen

Kapazitäts- und Reservierungsmanagement für Außendienst konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst mit Servicestandorten

Mit der Funktion „Außendienst mit Servicestandorten“ können Sie Servicestandorte bei Bedarf hinzufügen und überprüfen.

Der Außendienst mit Servicestandorten vereinfacht das Hinzufügen von Standorten in einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe. Administratoren können bei Bedarf Standorte hinzufügen, die nicht in den bereitgestellten vordefinierten Standorten enthalten sind. Administratoren müssen eine der folgenden Validierungskonfigurationsoptionen als Standard festlegen, um Ad-hoc-Servicestandorte zu erstellen:

- Karte wird verwendet: Möglichkeit zum Hinzufügen eines Standorts über die Google Map-Schnittstelle.
- Ohne Karte: Möglichkeit, Standortdetails ohne Karte hinzuzufügen und mithilfe der `global.ServiceLocationAddressValidationExtPoint-` API validieren zu lassen.
- Keine Validierung: Eingegebene Standortdetails werden nicht validiert.

Weitere Informationen finden Sie unter Standardvalidierungsoption für Servicestandorte festlegen.

Zugehörige Informationen

Außendienst mit Servicestandorten konfigurieren

Aktivieren Sie den Außendienst mit Unterstützung für Servicestandorte

Zuordnung eines Servicestandorts zu einem übergeordneten Standort

Legen Sie die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte fest

Fügt einem Arbeitsauftragskatalogelement im Kundenserviceportal die Funktion „Servicestandorte“ hinzu

Legen Sie die Grenze der maximal pro Tag hinzugefügten Servicestandorte fest

Legen Sie den Standardstandort auf einer Karte fest

Ad-hoc-Standorte in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben festlegen

Ad-hoc-Standorte in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben festlegen

Die Funktion „Außendienst mit Servicestandorten“ fügt Optionen hinzu, um einen Ad-hoc-Standort bereitzustellen, wenn Sie einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe im Now Platform, Mitarbeiterbereichoder im Kundenservice-Portal erstellen.

Wenn Sie beim Erstellen eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe nicht den automatisch ausgefüllten Standort im Feld **Standort** verwenden möchten, können Sie einen Ad-hoc-Standort hinzufügen. Die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte bestimmt, ob Sie die Google-Karte verwenden können (Karte wird verwendet) oder die Adresse manuell eingeben können (Ohne Karte oder Keine Validierung). Weitere Informationen finden Sie unter Standardvalidierungsoption für Servicestandorte festlegen.

Methoden zum Hinzufügen eines Ad-hoc-Standorts in einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe

Methode	Aktion
Google Map	Die Adressinformationen werden in das Textfeld oder durch Drag-and-Drop der Markierung eingegeben. Die Felder werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methoden zum Hinzufügen eines Ad-hoc-Standorts in einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe (Fortsetzung)

Methode	Aktion
	automatisch basierend auf der Adresse ausgefüllt, die im Suchfeld auf einer Karte eingegeben wurde. Der Google Maps API-Schlüssel oder die Client-ID muss festgelegt werden, um die Google Maps API for Business verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Google Maps-API einrichten .
Ohne Google Map	Die Adressinformationen werden in die Pflichtfelder eingegeben. Die Felder „ **Breitengrad** “ und „ **Längengrad** “ sind ausgegraut und können nicht bearbeitet werden, wenn die Standardvalidierungsoption auf „Ohne Karte“ festgelegt wurde. **Hinweis:** Wenn die Standardoption für die Validierung des Servicestandorts auf Ohne Karte festgelegt wurde, wird die Adresse mit `global.ServiceLocationAddressValidationExtPoin` validiert. Wenn die Option auf Keine Validierung festgelegt wurde, wird die Adresse nicht validiert.

Automatische Übersetzung

Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit verwalten

Datensätze für geplante Arbeiten ermöglichen es dem Planer, basierend auf dem zugehörigen Arbeitszeitplan zukünftige, tägliche (regelmäßig) oder bedarfsgesteuerte Arbeitsaufträge zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit verwalten

Erstellen Sie Arbeitsaufträge für die kommenden Tage

Bestimmen Sie Arbeitsaufträge für den bevorstehenden Zeitraum in der Zukunft, z. B. für die nächsten 30 Tage, ein Jahr oder länger. Es hilft bei der Planung des Personals und der erforderlichen Teile für die bevorstehende geplante Arbeit.

Vorbereitungen
Sie müssen die folgenden Parameter festlegen:

- Aktivieren Sie im Formular „Arbeitsplan“ die **Checkbox Arbeitsaufträge prognostizieren**.
- Füllen Sie das Feld **Tage in Zukunft zur Erstellung von Arbeitsaufträgen** im Formular Geplanter Arbeitszeitplan mit dem gewünschten Wert aus.

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können geplante Arbeitsaufträge auch über den Arbeitsbereich für Planned Work Management erstellen. Navigieren zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**, und klicken Sie dann auf das Listensymbol ( ).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**.
2. Öffnen Sie einen gewünschten Plan aus der Liste der Arbeitspläne.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ einen Zeitplan aus, dem Sie eine Arbeitsauftragsvorlage zuordnen möchten.
4. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Arbeitsauftrag generieren**.

Ergebnisse

Eine Liste der Arbeitsaufträge wird für den ausgewählten Zeitraum in der Zukunft automatisch generiert.

Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um einen geplanten Arbeitszeitplan auszuführen

Geplante Arbeitszeitpläne werden immer dann ausgeführt, wenn die Kriterien für Zähler, Dauer, Skript oder Bedingung erfüllt sind. Sie können auch die Funktion Ad-hoc-Zeitplan planen verwenden, um einen Wartungsplan manuell auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geplante Arbeitszeitpläne werden regelmäßig unter Verwendung der regelmäßigen Aufgabe `Planned Maintenance Nightly Run` ausgeführt. Wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird, werden die entsprechenden Arbeitsaufträge für alle Datensätze erstellt, die die Zeitplankriterien erfüllen (einschließlich aller Datensätze für den aktuellen Tag).

Sie müssen die nächtliche geplante Wartungszeitplan-Aufgabe konfigurieren, um den geplanten Arbeitszeitplan auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Aufträge planen**.
2. **Geben** Sie im **Suchfeld Geplante Wartung – nächtliche Ausführung**ein.
3. Wählen Sie **Geplante Wartung – nächtliche Ausführung aus**.
4. Um einen anderen Zeitplan für die Ausführung der Aufgabe anzugeben, ändern Sie die **Felder** Ausführung und **Zeit**.
   Eine geplante Aufgabe wird nicht basierend auf dem Wert ausgeführt, der im Feld „Nächste Laufzeit“ im Wartungsplan-Datensatz für diese Aufgabe festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Sie können die geplante Aufgabe jederzeit ausführen, indem Sie auf **Jetzt**ausführen klicken.

Hinweis:

Die geplante Aufgabe wertet alle zuvor definierten Zeitpläne aus und führt diejenigen aus, deren Ausführung geplant ist.

Wenn ein oder mehrere Datensätze in der Tabelle, die dem Arbeitsplan zugeordnet ist, gelöscht werden, nachdem die übereinstimmenden Datensätze dem Arbeitsplan zugeordnet wurden, werden bei der nächsten nächtlichen Ausführung alle Datensätze entfernt, die den entfernten Assets zugeordnet sind.

Geplanten Arbeitszeitplan bei Bedarf ausführen

Geplante Arbeitszeitpläne werden hauptsächlich mit der regelmäßigen Aufgabe *`Planned Maintenance Nightly Run`* ausgeführt. Sie können jedoch bei Bedarf festlegen, dass der Zeitplan sofort ausgeführt wird, oder das Datum ändern, an dem ein Zeitplan ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen geplanten Arbeitsplan bei Bedarf ausführen, werden alle nächsten Ausführungsdaten für die relevanten geplanten Arbeitsdatensätze auf die anwenderdefinierte Zeit, jetzt oder in der Zukunft, aktualisiert. Alle entsprechenden Arbeitsaufträge werden erstellt. Wenn der Zeitplan zähler-, bedingungs- oder skriptbasiert ist, werden Arbeitsaufträge für Arbeitsplandatensätze erstellt, die die Zeitplankriterien erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsplan, der den auszuführenden Zeitplan enthält.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ den Wartungsplan aus, den Sie ausführen möchten.
4. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehöriger Link“ **auf Bei Bedarf ausführen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Wartung bei Bedarf ausführen“.

Feld	Beschreibung
Jetzt ausführen	Option zum sofortigen Ausführen der Wartung für den Zeitplan.
Nächstes Ausführungsdatum auswählen	Datum in der Zukunft für die Ausführung der Wartung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Jetzt** ausführen nicht ausgewählt ist.

6. Klicken Sie auf **Zeitplan**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Arbeitsaufträge für Zeitplanvorkommen

Erstellen Sie Arbeitsaufträge für Zeitplanvorkommen, um bestimmte Vorkommen oder Wartungszyklen des Zeitplans aufzuzeichnen. Die Arbeitsaufträge, die für jedes Zeitplanvorkommen generiert werden, werden dem entsprechenden Vorkommen zugeordnet, was die Nachverfolgung von Aktivitäten ermöglicht, die für verschiedene Wartungszyklen durchgeführt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen einzelnen Arbeitsauftrag oder mehrere Arbeitsaufträge für ein Zeitplanvorkommen generieren, abhängig von der Anzahl der ihm zugeordneten Arbeitsauftragsvorlagen. Wenn beispielsweise zwei Arbeitsauftragsvorlagen für einen Arbeitszeitplan konfiguriert sind, generiert das System auf Grundlage jeder Vorlage zwei Arbeitsaufträge für dieses jeweilige Zeitplanvorkommen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**.
2. Öffnen Sie den Arbeitsplan.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ den Zeitplan aus, für den Sie die Zeitplanvorkommen überprüfen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplanvorkommen“ das Zeitplanvorkommen aus, für das Sie Arbeitsaufträge erstellen möchten.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ **Arbeitsauftrag generieren aus**.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie die mit dem Ereignis verknüpften Arbeitsaufträge aus der zugehörigen Liste „Arbeitsaufträge“ an.

Ergebnisse

Für das ausgewählte Zeitplanvorkommen wird automatisch eine Liste der Arbeitsaufträge generiert. Dabei wird die Anzahl der mit dem Zeitplan verknüpften Arbeitsauftragsvorlagen berücksichtigt.

Zugehörige Informationen

Ordnen Sie einem Arbeitszeitplan eine Arbeitsauftragsvorlage zu

Beispiel für einen Arbeitsplan

Sie können einen Arbeitsplan erstellen, um einen Wartungsplan für mehrere Assets basierend auf ihrem Installationsdatum zu definieren.

Die folgende Abbildung zeigt den Wartungsplan für zwei Assets, die an unterschiedlichen Daten installiert wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: In einem Krankenhaus sind zwei MRT-Geräte zu unterschiedlichen Zeitpunkten installiert, und sie folgen einem unterschiedlichen Lebenszyklus. Erstellen Sie einen flexiblen Arbeitsplan für 15 Jahre, um den Wartungsservice für diese Assets in den folgenden Intervallen basierend auf ihrem Installationsdatum bereitzustellen:

- Führen Sie die ersten beiden Garantiewartungen im Intervall von 365 Tagen ab Installationsdatum durch.
- Führen Sie nach Ablauf der ersten beiden Garantiewartungsarbeiten in den nächsten acht Jahren alle zwei Jahre eine Wartung durch.
- Führen Sie nach zehn Jahren jedes Jahr eine Wartung durch.

Definieren Sie einen Wartungszeitplan für mehrere Assets

Um eine Garantiewartung für Assets basierend auf ihrem Installationsdatum zu planen, definieren Sie einen allgemeinen Plan, indem Sie Filterbedingungen auf die Assets-Tabelle [alm_assets] anwenden, um den übereinstimmenden Datensatz von Assets mit Wartungsbedarf zu identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**.
2. Klicken Sie auf **Neu** und erstellen Sie einen Arbeitsplan.
   - **Name**: Wartungsplan für Krankenhausgeräte
   - **Typ**: Allgemein
   - **Tabelle**: alm_asset
   - **Filterbedingung**: „Aktiv“ ist „true“.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Arbeitsplan wurde erfolgreich erstellt und auf die übereinstimmenden Datensätze aus der Tabelle [alm_asset] angewendet.
4. Konfigurieren Sie mehrere Zeitpläne für den Arbeitsplan.

An	Diese Aktion ausführen
Erstellen Sie den ersten Zeitplan	**a.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ auf **Neu**. **b.** Geben Sie die folgenden Werte in die Felder ein. ○ **Name**: Garantiewartung ○ **Auslöser**: Dauer ○ **Auslösertyp**: Intervall ○ **Wiederholung**: 365 Tage ○ **Geplanten Zeitplan basierend auf dem Feldwert „“ starten** ○ **Effektiv „start_reference“**: Installiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
	○ **Beendet den geplanten Zeitplan basierend auf**: Häufigkeit ○ **Häufigkeit**: 2 **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Erstellen Sie einen zweiten Zeitplan	**a.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ auf **Neu**. **b.** Geben Sie die folgenden Werte in die Felder ein. ○ **Name**: Zeitplan für 2–8 Jahre ○ **Auslöser**: Dauer ○ **Auslösertyp**: Jährlich ○ **Jährlicher Typ**: Fest ○ **Wiederholen alle**: 2 ○ **Geplanten Zeitplan starten basierend auf**: Zeitplan ○ **Zeitplan**: Garantiewartung ○ **Beendet den geplanten Zeitplan basierend auf**: Häufigkeit ○ **Häufigkeit**: 4 **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Erstellen Sie einen dritten Zeitplan	**a.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Geplante Arbeitszeitpläne“ auf **Neu**. **b.** Geben Sie die folgenden Werte in die Felder ein. ○ **Name**: Zeitplan für die verbleibenden Jahre ○ **Auslöser**: Dauer ○ **Auslösertyp**: Jährlich ○ **Jährlicher Typ**: Fest ○ **Wiederholen alle**: 1 ○ **Geplanten Zeitplan starten basierend auf**: Zeitplan ○ **Zeitplan**: Zeitplan für 2–8 Jahre

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
	○ **Beendet den geplanten Zeitplan basierend auf**: Häufigkeit ○ **Häufigkeit**: 5 **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.

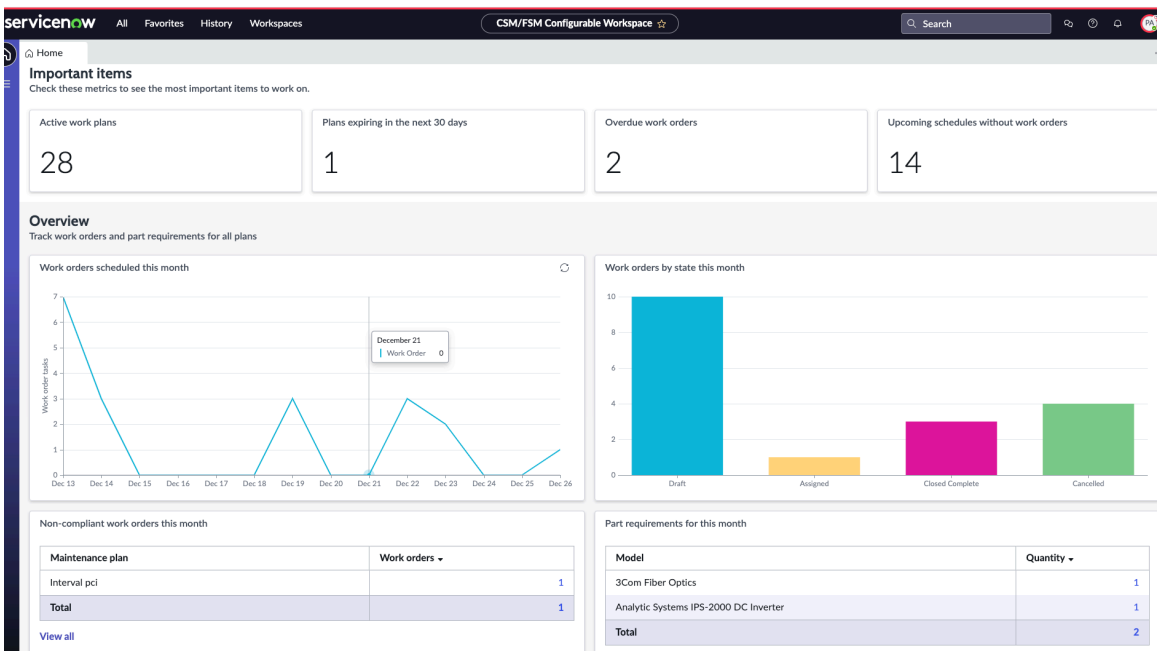
5. Schließen Sie die verbleibenden Konfigurationen ab.
   Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einem Arbeitszeitplan eine Arbeitsauftragsvorlage zu und Erstellen Sie Datensätze für geplante Arbeit.
6. Erstellen Sie Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit.
   Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit verwalten.

Ergebnisse

Der Gerätewartungsplan des Krankenhauses plant die Wartung aller Assets basierend auf ihrem Installationsdatum (siehe Abbildung 15-Jahre-Wartungsplan).

Homepage für Management geplanter Arbeit

Auf der Startseite für das Management geplanter Aufgaben können Sie Ihre Arbeitspläne, Zeitpläne und Arbeitsaufträge überwachen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Endanwenderrollen und -ziele für Planned Work Management

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Administrator für geplante Arbeit können Sie: • Analysieren Sie die Arbeitspläne und geben Sie die wichtigsten zu bearbeitenden Punkte in den Arbeitsauftrag. • Arbeitsaufträge und Teileanforderungen für alle Pläne nachverfolgen	• sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin • sn_mgr_workspace.manager

Greifen Sie auf die Startseite des Managements geplanter Arbeit zu

Die Homepage für das Management geplanter Aufgaben ist Teil der Homepage des konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereichs.

Um die Homepage für das Management geplanter Arbeit zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**.

Anwendungsfälle

Zugriff auf das Dashboard „Management geplanter Arbeit“ nach Anwenderrolle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Administrator für geplante Arbeit	Überwachen Sie die Arbeitspläne, Arbeitszeitpläne und Arbeitsaufträge. Dies hilft dabei, geplante, bevorstehende und überfällige Arbeitsaufträge für den Arbeitsplan nachzuverfolgen.

Datenvisualisierungen

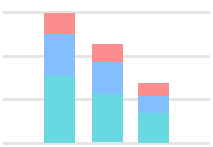
Datenvisualisierungstypen für Dashboards

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Aktive Pläne	Einzelne Punktzahl 		Anzahl der Arbeitspläne im Status „Aktiv“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungstypen für Dashboards (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Pläne, die in den nächsten 30 Tagen ablaufen	Einzelne Punktzahl		Anzahl der Arbeitspläne, die in den kommenden 30 Tagen ablaufen.
Überfällige Arbeitsaufträge	Einzelne Punktzahl		Anzahl der überfälligen Arbeitsaufträge.
Bevorstehende Zeitpläne ohne Arbeitsaufträge	Einzelne Punktzahl		Anzahl der Zeitpläne, für die kein Arbeitsauftrag generiert wird.
Geplante Arbeitsaufträge	Linien- und gestapeltes Balkendiagramm		Zeigen Sie die Arbeitsaufträge an, die für das angegebene Datum geplant sind.
Arbeitsaufträge nach Status	Gestapeltes Balkendiagramm 		Zeigen Sie die Anzahl der Arbeitsaufträge nach ihrem Status an, z. B. Entwurf, Geschlossen – vollständig und mehr.
Nicht konforme Arbeitsaufträge	Liste		Zeigen Sie die Anzahl der Arbeitsaufträge an, die nicht mit dem entsprechenden Wartungsplan konform sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Planungskalender

Als Administrator oder Planer für geplante Arbeit können Sie Zeitplanvorkommen und Arbeitsaufträge für geplante Arbeiten direkt über den Kalender verwalten. Sie können nach Bedarf Ereignisvorkommen überprüfen, doppelte Arbeitsaufträge abbrechen, neue Arbeitsaufträge generieren oder Änderungen an den Zeitplanvorkommen vornehmen.

Der konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereich enthält den Planungskalender. Der Kalender nimmt die Zeitplanvorkommen und Arbeitsaufträge eines Arbeitsplans auf. Um auf den Kalender zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**

Der Planungskalender erleichtert die folgenden Aufgaben:

- Zeitplanvorkommen wird angezeigt
- Zeitplanvorkommen wird abgebrochen
- Arbeitsaufträge werden generiert
- Arbeitsauftragsdetails anzeigen
- Arbeitsaufträge werden storniert

Planungskalender anzeigen

Der Planungskalender zeigt Arbeitsauftrags- oder Zeitplanvorkommens-Ereignisse an, die für geplante Arbeitsentitäten wie Assets, Configuration Items (CIs) oder Standorte für einen einzelnen Tag, eine Woche oder einen Zeitraum von zwei Wochen erstellt werden. Der Zeitplan spiegelt die Zeitzone des Benutzerswider.

Sie können in der Zeit vorwärts oder rückwärts navigieren oder mithilfe der Schaltflächen im Kalender-Header zwischen Ansichten wechseln.

Im **Bereich Einstellungen**, auf den Sie über das Zahnradsymbol ( ) zugreifen, können Sie die Anzeige des Kalenders steuern.

Formular „Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Kriterien, die zum Organisieren von Assets, Installationsbasis, Konfigurationselementen (CIs) und Standorten in Gruppen verwendet werden. Die verfügbaren Werte sind Plan, Produktmodell, Standort oder Keine.
Datensätze pro Gruppe	Die Anzahl der Ereignisse, die pro Gruppe in der Kalenderanzeige angezeigt werden sollen
Anzuzeigende Kalenderereignisse	Ereignistyp, der im Kalender angezeigt werden soll, entweder Zeitplanvorkommen oder Arbeitsaufträge.

Im **Filterbereich**, auf den über das Filtersymbol ( ) zugegriffen werden kann, können Sie die Informationen bestimmen, die im Kalender angezeigt werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filteroptionen

Filter	Beschreibung
Pläne	Zeigt Datensätze eines angegebenen Plans an
Plantypen	Zeigt Datensätze eines angegebenen Plantyps an
Plankategorien	Zeigt Datensätze einer angegebenen Plankategorie an

Ereignisse mit dem Planungskalender erstellen und anzeigen

Erstellen Sie die Zeitplanvorkommen und Arbeitsaufträge zugehöriger Arbeitspläne, und zeigen Sie sie über den Planungskalender an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Kalender zeigt entweder einzelne Ereignisse oder gestapelte Ereignisse an, wenn mehrere Ereignisse gleichzeitig geplant sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**
2. Wählen Sie das **Planungskalender-** Symbol ( ).
3. **Wahlweise:** Generieren Sie Arbeitsaufträge für das Vorkommen des Zeitplans, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das Ereignis klicken und **Arbeitsaufträge generieren**auswählen.
   Für das ausgewählte Zeitplanvorkommen wird automatisch eine Liste der Arbeitsaufträge generiert. Dabei wird die Anzahl der mit dem Zeitplan verknüpften Arbeitsauftragsvorlagen berücksichtigt.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie Details zu geplanten Vorkommens-Ereignissen an.
   a. Wählen Sie das Ereignis aus, das Sie anzeigen möchten.
   b. Überprüfen Sie die Ereignisdetails im Abschnitt „ **Details** “ des kontextbezogenen Bereichs „Zeitplanvorkommen“.
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie im kontextbezogenen Bereich Arbeitsaufträge für das Ereignis Zeitplanvorkommen an, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das Ereignis klicken und **Arbeitsaufträge anzeigen**auswählen.
6. **Wahlweise:** Legen Sie die Informationen fest, die im Kalender angezeigt werden sollen.
   a. Wählen Sie das Filtersymbol ( ).
      - Um Datensätze eines bestimmten Plans anzuzeigen, wählen Sie **Pläne** und dann einen Plan aus.
      - Um Datensätze basierend auf dem Plantyp anzuzeigen, wählen Sie **Plantypen** und dann einen Plantyp aus.
      - Um Datensätze basierend auf der Plankategorie anzuzeigen, wählen Sie **Plankategorien,** und wählen Sie eine Plankategorie aus.
   b. Optional können **Sie Als Standard** speichern wählen, um die ausgewählten Filter zu speichern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

(Optional) Sie können mehrere Pläne, Plantypen oder Plankategorien auswählen, entweder einzeln oder in verschiedenen Kombinationen.

c. Wählen Sie **Übernehmen**.

Ereignisse mit dem Planungskalender abbrechen

Brechen Sie ein Zeitplanvorkommen und die Arbeitsauftrags-Ereignisse der zugehörigen Arbeitspläne über den Planungskalender ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**
2. Wählen Sie das **Planungskalender-** Symbol ( ).
3. Wählen Sie im Kalender das Symbol Einstellungen anzeigen ( ).
4. Füllen Sie im Bereich **Einstellungen** die Felder aus.

Formular „Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Kriterien, die zum Organisieren von Assets, Installationsbasis, Konfigurationselementen (CIs) und Standorten in Gruppen verwendet werden. Die verfügbaren Werte sind Plan, Produktmodell, Standort oder Keine.
Datensätze pro Gruppe	Die Anzahl der Ereignisse, die pro Gruppe in der Kalenderanzeige angezeigt werden sollen
Anzuzeigende Kalendererereignisse	Ereignistyp, der im Kalender angezeigt werden soll, entweder Zeitplanvorkommen oder Arbeitsaufträge.

5. Wählen Sie **Übernehmen**.
6. Brechen Sie das Ereignisab.

Arbeitsauftragsaufgaben mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile verwalten

Manager und Mitarbeiter von Auftragnehmerfirmen können die Anwendung Field Service Contractor for mobile verwenden, um die ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen und zu verwalten.

Organisationen können ihre Arbeitsauftragsaufgaben an Auftragnehmerfirmen auslagern. Das Auftragnehmerunternehmen führt die zugewiesenen Aufgaben aus, indem es seine Auftragnehmermitarbeiter am Kundenstandort bereitstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Die Funktion Now Mobile der Agent-Anwendung [Field Service Contractor for mobile wird konfiguriert

Auf einem Mobilgerät können Sie sich selbst eine Arbeitsauftragsaufgabe neu zuweisen

Weisen Sie sich mit der Funktion Field Service Contractor for mobileServiceNow Agent in der Anwendung [] eine neue Arbeitsauftragsaufgabe zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Meine Gruppenaufgaben**.
3. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Tippen Sie auf das weitere Aktionen (Symbol „ ⋮) -Symbol.
5. Tippen **Sie auf Mir zuweisen**.
   - Wenn die Arbeitsauftragsaufgabe erfolgreich zugewiesen wurde, wird die Meldung „Mir zuweisen erfolgreich“ angezeigt.
   - Wenn Sie zur geplanten Zeit nicht verfügbar sind, wird die folgende Meldung angezeigt: Dieser Service Desk-Mitarbeiter ist während der geplanten Zeit nicht verfügbar. Wählen Sie einen anderen Service Desk-Mitarbeiter aus, oder planen Sie die Zeitneu.

Ergebnisse

Die Arbeitsauftragsaufgabe wurde Ihnen erfolgreich zugewiesen und kann über den Bildschirm **Offene Aufgaben** aufgerufen werden. Auf der Navigationsregisterkarte Benachrichtigung wird eine Nachricht angezeigt, die bestätigt, dass Ihnen die Arbeitsauftragsaufgabe neu zugewiesen wurde.

Weisen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät einem Service Desk-Mitarbeiter neu zu

Als Manager können Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe über die Anwendung Field Service Contractor for mobile einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Öffnen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** eine Arbeitsauftragsaufgabe auf eine der folgenden Arten:
   - Tippen Sie auf den Bildschirm **Aufgabe öffnen**
   - Tippen Sie auf den Bildschirm **Meine Gruppenaufgaben**.
   - Tippen Sie auf den Bildschirm **Heutige Aufgaben**.
3. Überprüfen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
4. Tippen Sie in der Arbeitsauftragsaufgabe auf das Symbol weitere Aktionen (Symbol „ ⋮) -Symbol.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Tippen Sie auf die Funktion **Aufgabe neu zuweisen**.
6. Tippen **Sie auf Zugewiesen an**.
7. Wählen Sie in der Liste **Zugewiesen an** einen Service Desk-Mitarbeiter aus.
8. Tippen Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Wenn der Mitarbeiter des Auftragnehmers nicht verfügbar ist, wird die folgende Meldung angezeigt: Der Mitarbeiter ist während der geplanten Zeit nicht verfügbar. Wählen Sie einen anderen Service Desk-Mitarbeiter aus, oder ändern Sie die Zeitplanung.

Ergebnisse
Die Arbeitsauftragsaufgabe wird einem Mitarbeiter eines Auftragnehmers neu zugewiesen.

Akzeptieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät, oder lehnen Sie sie ab

Akzeptieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die Ihnen über die Anwendung Field Service Contractor for mobile zugewiesen wurde, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Alle offenen Aufgaben**
3. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Akzeptieren Sie die Aufgabe im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags, oder lehnen Sie sie ab.

   - Um die Aufgabe abzulehnen, tippen Sie auf **Ablehnen**, wählen Sie den Grund für die Ablehnung aus, und geben Sie Details ein.

     Die folgende Bestätigungsmeldung wird oben auf dem Bildschirm angezeigt: Aufgabe erfolgreich abgelehnt. Klicken Sie hier, um offene Aufgabenanzuzeigen.

   - Wenn Sie selbst an der Aufgabe arbeiten möchten, tippen Sie auf **Akzeptieren**.

Hinweis:
Wenn der Mitarbeiter oder Manager des Auftragnehmers nicht verfügbar ist, wird die folgende Meldung angezeigt: Warnung: WOTXXXXXX wurde für eine Zeit geplant, zu der Sie möglicherweise nicht verfügbar sind.

Ergebnisse
Die Aufgabe wird entweder akzeptiert oder abgelehnt. Wenn die Aufgabe abgelehnt wird, wird sie abhängig von der Rolle der Person, die sie akzeptiert oder abgelehnt hat, neu zugewiesen.

- Wenn ein Manager die Aufgabe ablehnt, ändert sich der Status der Aufgabe in Zuweisung ausstehend oder Zuweisung ausstehend. Die abgelehnte Aufgabe wird dem Manager der nächsten entsprechenden Gruppe zugewiesen. Wenn das System keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

andere qualifizierte Gruppe identifizieren kann, verbleibt die Aufgabe im Status Zuteilung ausstehend, sodass der Einsatzplaner die Aufgabe manuell zuweisen kann.

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe ablehnt, wird sie seinem Manager zugewiesen.

Erstellen Sie Arbeitsaufträge für ein ausgewähltes Asset auf einem Mobilgerät

Erstellen Sie mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile einen Arbeitsauftrag für ein Asset.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Asset-Suche**.
3. Zeigen Sie den Asset-Datensatz mit einer der folgenden Optionen an.
   - Tippen Sie auf das Barcodesymbol, und scannen Sie das Asset.
   - Geben Sie den Asset-Code unter **Asset-Tag**ein.
4. Tippen Sie auf den Asset-Datensatz, und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Zum Erstellen eines Arbeitsauftrags für dieses Asset	**a.** Tippen **Sie auf Arbeitsauftrag erstellen**. **b.** Tippen **Sie auf Kurzbeschreibung**. **c.** Geben Sie eine Kurzbeschreibung für den Arbeitsauftrag ein, und klicken Sie auf **Fertig**. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**. Der Arbeitsauftrag wird für das ausge–wählte Asset erstellt.

Ergebnisse

Für ein ausgewähltes Asset wird ein Arbeitsauftrag erstellt, oder es wird der zugehörige Arbeitsverlauf überprüft.

Zeigen Sie Wissensartikel, die sich auf eine Arbeitsauftragsaufgabe beziehen, auf einem Mobilgerät an

Zeigen Sie Wissensartikel, die sich auf eine Arbeitsauftragsaufgabe beziehen, über die Anwendung Field Service Contractor for mobile an, um zusätzliche Informationen zu erhalten, die Sie bei der Ausführung der Aufgabe unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Ansichtsseite für Wissensartikel enthält verschiedene Details zu einem angezeigten Artikel, z. B. Artikelnummer, Kurzbeschreibung, Artikelinhalt, Autor und Anzahl der Aufrufe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können alle verfügbaren Wissensartikel unabhängig von Ihrer Arbeitsauftragsaufgabe auf der Registerkarte **Artikel** anzeigen.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Heutige Aufgabe**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Greifen Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf dem **Detailbildschirm** auf eine der folgenden Arten auf die zugehörigen Artikel zu:
   - Tippen Sie auf das Symbol Weitere Aktionen (⋮ „Weitere Aktionen“) und wählen Sie **Wissen anzeigen**aus.
   - Tippen Sie auf die Registerkarte **Zugehörig**, und zeigen Sie die zugehörigen Wissensartikel an.
5. Überprüfen Sie den Wissensartikel.
6. Wählen Sie in der Liste „Wissen“ den Link zu dem Wissensartikel aus, den Sie anzeigen möchten.

Hinweis:

7. **Wahlweise:** Geben Sie Feedback zu einem Wissensartikel ab, indem Sie den Artikel bewerten, ihn als hilfreich oder nicht hilfreich markieren, eine Sternebewertung abgeben oder Kommentare für den Artikel veröffentlichen.

Ergebnisse

Die ausgewählte Version des Artikels wird auf einer Seite mit Wissensdetails geöffnet, die auf einer anderen Registerkarte in der Anwendung Field Service Contractor for mobile angezeigt wird. Der Registerkartenname enthält die Wissensartikelnummer und die Versionsnummer.

Geben Sie Nebenkosten direkt aus einer Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät ein

Erstellen und verfolgen Sie Nebenkosten, die während der Ausführung einer Arbeitsauftragsaufgabe entstehen, über die Anwendung Field Service Contractor for mobile.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nebenkosten sind Ausgaben im Zusammenhang mit Arbeitsaufträgen, die während der Ausführung einer Aufgabe anfallen oder anderweitig mit der Aufgabe zusammenhängen, z. B. Lieferanten- oder Kilometerkosten, aber keine standardmäßigen vorhergesagten Ausgaben wie z. B. Teileanforderungen.

Sie können Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu einem beliebigen Zeitpunkt während des Aufgabenlebenszyklus generieren.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Heutige Aufgaben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Tippen Sie auf der Registerkarte **Details** auf das Symbol Weitere Aktionen (Symbol „ ⋮) Symbol.
5. Tippen Sie auf die Funktion **Nebenkosten** protokollieren.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Nebenkosten protokollieren“.

Feld	Beschreibung
Typ	Die Art der Nebenkosten, z. B. Kilometerstand, Autovermietung oder Lieferantenkosten.
Kosten	Nebenkosten insgesamt
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zu den Nebenkosten.
Status	Status der Ausgabe, z. B. „Ausstehend“ oder „Angefallen“
Anhang	Option zum Einschließen unterstützender Anhänge.

7. Tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Nebenkosten werden erstellt und können über die Registerkarte „Zugehörig“ des Arbeitsauftrags oder die Navigationsregisterkarte „Meine Nebenkosten“ aufgerufen werden.

Das System generiert eine Kostenzeile für die Nebenkosten, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Status lautet „Angefallen“.
- Der Typ ist nicht „Keine“.
- Die Kosten sind größer als 0.

Wenn sich eine der Bedingungen ändert, wird die Kostenzeile gelöscht.

Zeigen Sie das Profil eines Service Desk-Mitarbeiters auf einem Mobilgerät an

Zeigen Sie die Profilinformationen aller Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team über die Anwendung Field Service Contractor for mobile an, um bei Bedarf Kontakt mit ihnen aufzunehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Auftragnehmer-Manager können Sie auf Details Ihrer Teammitglieder zugreifen, z. B. Mobiltelefonnummer, Geschäftstelefonnummer und E-Mail-Adresse.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Navigieren Sie auf der Startseite der Anwendung ServiceNow Agent zu **Mein Team** > **Mehr**.
3. Tippen Sie auf die Gruppe, der Sie angehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Tippen Sie in der Liste **Teammitglieder** auf das Profil des Service Desk-Mitarbeiters, das Sie überprüfen möchten.
5. Überprüfen Sie die Informationen im Profil des Servicemitarbeiters.

Detailbildschirm in der Anwendung Field Service Contractor for mobile in ServiceNow Agent anzeigen

Verwenden Sie die Anwendung Field Service Contractor for mobile, um Details zu Arbeitsauftragsfeldern anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Detailbildschirm zeigt vollständige Informationen zu einer Arbeitsauftragsaufgabe. Die Mitarbeiter oder Manager des Auftragnehmers können auf dem Detailbildschirm eine Arbeitsauftragsaufgabe überprüfen, um die Aufgabenanforderung zu verstehen, und die Aufgabe annehmen oder ablehnen. Manager können die Aufgabe auch einem Mitarbeiter eines Auftragnehmers neu zuweisen.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie **auf Heutige Aufgaben**.
4. Öffnen Sie eine beliebige Arbeitsauftragsaufgabe.
5. Tippen Sie im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags auf **Details**.
6. Überprüfen Sie auf der Registerkarte **Details** die Informationen zu den Arbeitsauftragsaufgaben, die in den Formularfeldern angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Standort	Das geografische Gebiet, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter die zugewiesene Aufgabe ausführt.
Initiiert von	Übergeordnete Aufgabe der Arbeitsauftragsaufgabe.
Asset	Für die Ausführung der Aufgabe erforderliche Teile.
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit des voraussichtlichen Beginns der Arbeit an der Aufgabe.
Geschätztes Ende	Geschätztes Datum, an dem die Arbeit an der Aufgabe enden wird. Das Datum wird automatisch basierend auf den Werten in den Feldern Geplanter Start und Geschätzte Arbeitszeit berechnet.
Geschätzte Arbeitszeit	Die geschätzte Zeit bis zum Abschluss der Arbeit. Die Dauer darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde festgelegt. Wenn sich die Aufgabe im Status Entwurf oder Ausstehende Lieferung befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.
Arbeitstyp	Die Art der zum Abschließen der Aufgabe erforderlichen Arbeit. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten sind: Reparatur, Installation oder Geplante Wartung
Im Rahmen der Gewährleistung	Option, die angibt, dass für ein oder mehrere Konfigurationselemente im Zusammenhang mit der Aufgabe eine Garantie vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Detail der am Arbeitsstandort auszuführenden Arbeiten. Vollständige Detailinformationen zum Problem tragen dazu bei, eine übermäßige Kommunikation mit dem Kunden in den späteren Phasen des Lebenszyklus des Arbeitsauftrags zu vermeiden.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die den einzelnen Service Desk-Mitarbeiter oder Lieferanten zum Abschließen der Aufgabe enthält. Standardmäßig zeigt dieses Feld die empfohlenen Zuweisungsgruppen basierend auf Standort, Asset und Kompetenzen für die Aufgabe an. Wenn das Feld leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Standort der Aufgabe enthält.
Zugewiesen an	Zeigt den Service Desk-Mitarbeiter oder Manager an, der der Aufgabe derzeit zugewiesen ist

Verfolgen Sie Informationen zu Arbeitsauftragsaufgaben auf einem Mobilgerät, oder fügen Sie sie hinzu

Zeigen Sie Aktivitäten im Zusammenhang mit Ihrer Arbeitsauftragsaufgabe über die Anwendung Field Service Contractor for mobile an. Sie können dem Arbeitsaufgabendatensatz auch Dokumente, Bilder oder Arbeitsnotizen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf dem Bildschirm „Aktivitätenstrom“ werden alle Informationen im Zusammenhang mit einer Arbeitsauftragsaufgabe seit ihrer Erstellung nachverfolgt und angezeigt. Jedes Mal, wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe unterbrechen oder wieder aufnehmen, wird der Zeitstempel im Aktivitätenstrom erfasst, und die tatsächliche Zeit, die Sie an der Aufgabe gearbeitet haben, wird automatisch berechnet.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie **auf Heutige Aufgaben**.
4. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
5. Tippen Sie im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags auf **Aktivitätenstrom**.
6. Zeigen Sie die Aktivitäten der Arbeitsauftragsaufgabe an.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Dokument, ein Bild oder einen Kommentar hinzu.

Schließen Sie eine vollständige Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät ab

Schließen Sie Arbeitsauftragsaufgaben, um eine Aufgabe abzuschließen, für die das Problem durch die Anwendung Field Service Contractor for mobile behoben oder gelöst wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Heutige Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die bereits ausgeführt wird.
4. Tippen Sie auf **Schließen – vollständig**.
5. Geben Sie die **Notizen**, die den Abschluss beschreiben, in das Feld Abschlussnotizen ein.
   Die Informationen zu den Abschlussnotizen werden in die Registerkarte „Aktivitätenstrom“ eines Arbeitsauftragsaufgabenformulars kopiert.
6. **Wahlweise:** Erstellen Sie automatisch eine Arbeitsauftragsaufgabe, um ausstehende Arbeit aus der aktuellen Arbeitsauftragsaufgabe nachzuverfolgen, indem Sie die Option Folgeaufgabe **erstellen** aktivieren.
   Die neue Arbeitsauftragsaufgabe wird Ihrer Gruppe zugewiesen.
7. Tippen Sie auf **Absenden**.

   Je nachdem, ob Sie die Option **Folgeaufgabe erstellen** aktiviert haben, werden Bestätigungsnachrichten angezeigt.

   - Wenn Sie die Option nicht aktiviert haben, wird die Bestätigungsmeldung Aufgabe erfolgreich geschlossen angezeigt.
   - Wenn Sie die Option aktiviert haben, wird die Meldung Sie haben 2 Nachrichten angezeigt. Wenn Sie in der Nachricht auf Anzeigen **tippen**, werden die Bestätigungsmeldung für den Erfolg und eine Meldung mit der Nummer der erstellten Folgeaufgabe angezeigt.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird geschlossen. Wenn Sie eine Folgeaufgabe für einen Arbeitsauftrag erstellt haben, können Sie darauf zugreifen, indem Sie zu navigieren **Meine Arbeit** > **Meine Gruppenaufgaben**.

Schließen Sie eine unvollständige Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät

Sie können eine Arbeitsauftragsaufgabe über die Anwendung Field Service Contractor for mobile als unvollständig schließen, wenn für sie noch Arbeit aussteht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Heutige Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die bereits ausgeführt wird.
4. Tippen Sie auf das Symbol „ ⋮ “).
5. Tippen **Sie auf Unvollständig schließen**.
6. Geben Sie den Grund in den **Abschlussnotizen**an.
   Die Informationen zu den Abschlussnotizen werden in die **Registerkarte „Aktivitätenstrom“** eines Arbeitsauftragsaufgabenformulars kopiert.
7. **Wahlweise:** Erstellen Sie automatisch eine Arbeitsauftragsaufgabe, um ausstehende Arbeit aus der aktuellen Arbeitsauftragsaufgabe nachzuverfolgen, indem Sie die Option Folgeaufgabe **erstellen** aktivieren.
   Die neue Arbeitsauftragsaufgabe wird Ihrer Gruppe zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Tippen Sie auf **Absenden**.

   Je nachdem, ob Sie die Option **Folgeaufgabe erstellen** aktiviert haben, werden Bestätigungsnachrichten angezeigt.

   - Wenn Sie die Option nicht aktiviert haben, wird die Bestätigungsmeldung Aufgabe erfolgreich geschlossen angezeigt.
   - Wenn Sie die Option aktiviert haben, wird die Meldung Sie haben 2 Nachrichten angezeigt. Wenn Sie in der Nachricht auf Anzeigen **tippen**, werden die Bestätigungsmeldung für den Erfolg und eine Meldung mit der Nummer der erstellten Folgeaufgabe angezeigt.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird geschlossen. Wenn Sie eine Folgeaufgabe für einen Arbeitsauftrag erstellt haben, können Sie darauf zugreifen, indem Sie zu navigieren **Meine Arbeit** > **Meine Gruppenaufgaben**.

Unterbrechen Sie die Nachverfolgung von Arbeitsauftragsaufgaben auf einem Mobilgerät, oder setzen Sie sie fort

Erfassen Sie eine Pause von einer Arbeitsauftragsaufgabe über Field Service Contractor for mobile, wenn Sie die Arbeit aus irgendeinem Grund nicht fortsetzen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Heutige Aufgaben**.
3. Öffnen Sie eine laufende Arbeitsauftragsaufgabe.
4. Tippen Sie auf das Symbol „ ⋮ “).
5. Tippen **Sie auf Arbeit pausieren**.
   Im Arbeitsauftragsformular wechselt die Schaltfläche zu **Arbeit fortsetzen**.
6. Tippen Sie auf **Arbeit fortsetzen**, wenn Sie bereit sind, die Arbeitsauftragsaufgabe erneut zu bearbeiten.

Zeigen Sie kürzlich geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben auf einem Mobilgerät an

Zeigen Sie in der Mobile-Anwendung ServiceNow Agent die Arbeitsauftragsaufgaben an, die in den letzten sieben Tagen geschlossen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Zuletzt geschlossene Aufgaben**.
3. Überprüfen Sie die Arbeitsauftragsaufgaben aus der Liste Kürzlich geschlossene Aufgaben.
   In der Liste werden die in den letzten sieben Tagen geschlossenen Aufgaben angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterzeichnen Sie einen geschlossenen Arbeitsauftrag auf einem Mobilgerät

Kunden können Arbeitsauftragsaufgaben, die mit dem Status Geschlossen – vollständig oder Geschlossen – unvollständig geschlossen wurden, digital signieren und bestätigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent oder wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Arbeitsauftrag geschlossen wird, werden Sie mit einem Link zum Arbeitsauftrag benachrichtigt. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag, um eine Unterschrift vom Kunden anzufordern.

Hinweis:
Der Arbeitsauftrag wird nur geschlossen, wenn alle zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen sind.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Zuletzt geschlossene Aufgaben**.
3. Tippen Sie in der Liste auf die Arbeitsauftragsaufgabe im Status Geschlossen – vollständig oder Geschlossen – unvollständig.
4. Tippen Sie im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags auf die Nummer des **übergeordneten** Arbeitsauftrags.
5. **Wahlweise:** Tippen Sie auf **Vorschau**, um die Arbeitsauftragsdetails zu überprüfen.
6. Tippen Sie auf **Signieren und bestätigen**, um die Kundensignatur zu erfassen.
7. Signieren Sie den geschlossenen Arbeitsauftrag.
   - Um Ihren Namen einzugeben, klicken Sie auf **Typsignatur**.
   - Um mit Ihrem Namen zu signieren, klicken Sie auf **Signatur zeichnen**.
8. Klicken Sie **auf Akzeptieren und Bestätigen**.

Fordern Sie mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile Bestand an

Fordern Sie Bestand an, um Teile zu erhalten, wenn der Bestand zur Neige geht oder Sie ein Teil für einen bestimmten Arbeitsauftrag benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die erforderlichen Teile aus Ihrer Gruppe oder Ihrem persönlichen Lager anfordern. Wenn Sie Teile aus dem Gruppenlager anfordern, werden die Transferaufträge automatisch generiert.

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf der Navigationsregisterkarte **Meine Arbeit** auf **Meine Aufgaben**.
3. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Teile benötigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Tippen Sie auf die Registerkarte **Teile**.
5. Tippen Sie unter Teileanforderungen auf Teileanforderung **erstellen**.
6. Tippen Sie auf **Modell**.
7. Wählen Sie ein Teilemodell aus.
8. Geben Sie im Feld **Erforderliche Menge** die Gesamtmenge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind.
9. Geben Sie im Feld **Erforderlich nach Datum** das Datum ein, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen.
10. Aktivieren Sie die Option **Obligatorisch**, um die zur Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlichen Teile anzugeben.
11. Tippen Sie auf **Absenden**.
    Eine Nachricht wird angezeigt, da die Teileanforderung erstellt wird.
12. Navigieren Sie zurück zum Listenbildschirm „Teileanforderungen“, und tippen Sie auf die Karte „Teileanforderungen“.
13. Tippen Sie auf **Teil suchen**, um das bestimmte Teil zu suchen.
    Die Lagerstandorte werden auf dem Bildschirm angezeigt.
14. Tippen Sie auf das Lager, aus dem Sie die Teile erhalten möchten, und tippen Sie dann auf **Quellenteil**.
15. Wählen Sie das Lager aus, an das die beschafften Teile übertragen werden.
    Wenn Sie beispielsweise Teile an Ihr Lager empfangen müssen, wählen Sie Ihr persönliches Lager aus.
16. **Geben Sie** im Feld Menge die Menge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind.
17. Tippen Sie auf das **Weiter** -Symbol.
18. Navigieren Sie zurück zum Bildschirm **Bestand**.

Ergebnisse

Die zugehörigen Listen Teileanforderungen und Transferaufträge werden im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags automatisch aktualisiert.

Zeigen Sie Bestandsdetails mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile an

Zeigen Sie Details zu verfügbaren und defekten Teilen in Ihrem Bestand an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf **Mein Bestand**.
   Die verfügbaren und defekten Teile werden auf den entsprechenden Registerkarten angezeigt.
4. Zeigen Sie Teiledetails an.
   - Um Details der verfügbaren Teile anzuzeigen, tippen Sie auf **Verfügbar**, und wählen Sie ein Teil aus, um die zugehörigen Details anzuzeigen.
   - Um Details der defekten Teile anzuzeigen, tippen Sie auf **Defekt**, und wählen Sie ein Teil aus, um seine Details anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nehmen Sie Teile mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile auf

Holen Sie das Teil ab, indem Sie es aus einem verfügbaren Lager übertragen, wenn Sie sich an einem Aufgabenstandort befinden und ein fehlendes Teil benötigen, um Ihren Auftrag abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf **Teilübertragungen**.
4. Tippen Sie auf **Abholen**.
5. Tippen Sie auf ein abzuholendes Teil, wischen Sie nach links, und wählen Sie **Abholung bestätigen**.
   Die Beschaffungsphasen für das Teil werden angezeigt. Wenn sich das Teil in der Phase **Empfangen** befindet, können Sie die Abholung bestätigen.
6. Wählen Sie **Abholung bestätigen**.

Ergebnisse

Die Beschaffungsphase wird in Geliefert geändert, und das Teil wird Ihrem Bestand hinzugefügt und als „verfügbar“ gekennzeichnet.

Füllen Sie den Fragebogen für die Arbeitsauftragsaufgabe mit der Anwendung Field Service Contractor for mobile aus

Beantworten Sie die voreingestellten Fragen, die einer Arbeitsauftragsaufgabe zugeordnet sind, um die Antworten zur späteren Verwendung zu sammeln und zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent, wm_ext_manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent auf Ihre -Instanz zu.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie den Fragebogen ausfüllen möchten.
5. Tippen Sie auf das Symbol Überlauf ⋮, und wählen **Sie Fragebogen verwenden**aus.
6. Tippen Sie auf der Registerkarte Ausstehend auf den Fragebogen, den Sie auszufüllen bereit sind.

   Hinweis:
   Wenn der Fragebogen obligatorisch ist, können Sie die Aufgabe erst schließen, wenn Sie den Fragebogen vollständig ausgefüllt haben.

7. Beantworten Sie alle Fragen im Fragebogen.
8. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Nach der Übermittlung können Sie Ihren Fragebogen anzeigen, aber nicht mehr ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der übermittelte Fragebogen wird auf der Registerkarte Abgeschlossen angezeigt.

Personaloptimierung für den Außendienst verwalten

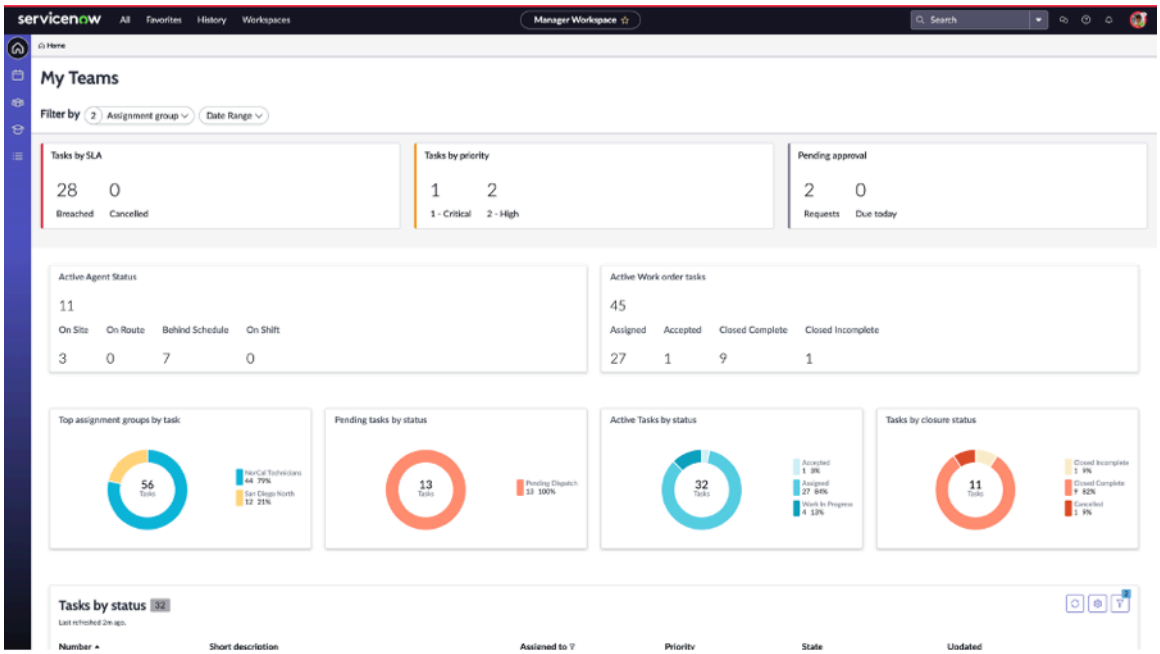
Verbessern Sie die Qualität und Effizienz Ihrer Teams durch intelligente Planung, Teamstruktur und Aktualisierung einzelner Punktzahlen in Echtzeit. Bewerten Sie die Qualität abgeschlossener Aufgaben, empfehlen Sie Service Desk-Mitarbeitern den Erwerb von Kompetenzen, und schulen Sie sie, um Kompetenzlücken zu schließen.

Zugehörige Informationen

Personaloptimierung für Außendienst konfigurieren

Personaloptimierung für den Außendienst Manager Workspace- Dashboard

Überwachen Sie die Arbeits- und Organisationsleistung Ihrer Teams mit Personaloptimierung für den Außendienst. Behalten Sie den Status der Aufgaben im Auge, an denen Ihre Teams zu einem bestimmten Zeitpunkt arbeiten.



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Workspace-Manager können Sie: • Analysieren Sie die Arbeitsauftragsaufgaben, an denen Ihr Team derzeit arbeitet oder die noch nicht zugewiesen wurden. • Überwachen Sie Aufgaben mit SLAs, die verletzt, eskaliert oder 30 Tage lang nicht offen waren.	sn_mgr_workspace.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
• Verfolgen Sie die Arbeit, Chats und Arbeitszuweisungen eines Teams, um die Leistung des gesamten Unternehmens zu analysieren.	

Greifen Sie auf das Manager Workspace- Dashboard zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.

Anwendungsfälle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Manager	Überwachen Sie zu Beginn des Tages die Arbeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter, zeigen Sie Berichte an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, und navigieren Sie zu den Aufgaben, zu denen Sie Maßnahmen ergreifen möchten. Analysieren Sie die Leistung eines bestimmten Teams für einen gewünschten Zeitraum.

Indikatoren

Manager Workspace bietet die folgenden Indikatoren:

Offene Arbeitsaufträge

Zeigt die Anzahl der offenen Arbeitsaufträge an.

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung für Arbeitsaufträge

Zeigt die durchschnittliche Anzahl von Tagen an, die zur Lösung von Arbeitsaufträgen erforderlich sind

% produktiver Arbeitszeit bei Aufgaben

Zeigt den Prozentsatz der produktiven Zeit an und um, um wie viel sie für einen bestimmten Zeitraum gestiegen oder gesunken ist.

% Mitarbeiternutzung für Aufgaben

Zeigt den Prozentsatz der Service Desk-Mitarbeiter-Auslastung an und zeigt an, um wie viel sie in einem bestimmten Zeitraum gestiegen oder gesunken ist.

Aufgliederungen

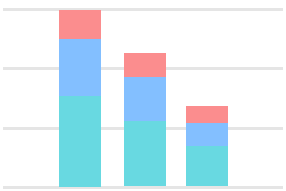
Manager Workspace enthält die folgenden Aufgliederungen:

- Zuweisungsgruppe
- Datumsbereich

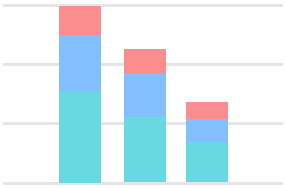
Datenvisualisierungen

Manager Workspace stellt die folgenden Visualisierungen bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Aufgaben nach SLA	Einzelne Punktzahl	Anzahl der verletzten und abgebrochenen Aufgaben.
Aufgaben nach Priorität	Einzelne Punktzahl	Anzahl der kritischen Aufgaben mit hoher Priorität.
Genehmigung ausstehend	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Genehmigungsanforderungen und Anforderungen, die heute fällig sind.
Geschlossene Arbeitsaufträge	Gestapeltes Balkendiagramm 	Zeigt die Arbeitsaufträge an, die von Service Desk-Mitarbeitern geschlossen wurden.
Wöchentliche neue im Vergleich zu geschlossenen Arbeitsaufträgen	Linien- und gestapeltes Balkendiagramm	Zeigt die neuen und geschlossenen Arbeitsaufträge, die der Zuweisungsgruppe zugewiesen wurden, nach Woche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Geplante im Vergleich zu tatsächlicher Aufgabendauer	Gestapeltes Balkendiagramm 	Zeigt die geplante Dauer für den Auftrag und die Dauer bis zum Abschluss an.
Wöchentliche Abweichung von geplanter Gesamtdauer	Linien- und gestapeltes Balkendiagramm	Zeigt die wöchentliche Abweichung von der geplanten Gesamtdauer an.
Aktiver Agentstatus	Einzelne Punktzahl	Zeigt die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter und deren Status an.
Aktive Arbeitsauftragsaufgaben	Einzelne Punktzahl	Zeigt die Anzahl der aktiven Aufgaben und deren Status an.
Häufigste Zuweisungsgruppen	Ring	Zeigt die Anzahl der aktiven Arbeitsauftragsaufgaben und wie viele Aufgaben jede Zuweisungsgruppe hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Aufgaben nach Status	Ring	Zeigt die Anzahl der ausstehenden Aufgaben und eine Aufgliederung der ausstehenden Aufgaben nach Status, z. B. Entwurf und Ausstehende Lieferung, an.
Aktive Aufgaben nach Status	Ring	Zeigt die Anzahl der aktiven Aufgaben und eine Aufgliederung der aktiven Aufgaben nach Status an, z. B. Akzeptiert, Zugewiesen und In Arbeit.
Aufgaben nach Abschlussstatus	Ring	Zeigt die Anzahl der geschlossenen Aufgaben und eine Aufgliederung der geschlossenen Aufgaben nach Status an, z. B. „Unvollständig geschlossen“, „Abgeschlossen“ und „Abgebrochen“.
Aufgaben nach Status	Liste	Zeigt die Liste der aktiven Aufgaben nach Status geordnet an.

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst

Durch die Planung in Personaloptimierung für den Außendienst können Sie Ihre Personalressourcen effizient verwalten, indem Sie Zeitpläne, Personal und Schichten für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus planen und verwalten. Sie können sie auch mit Bereitschaftsplanung integrieren und Schichten und Zeitpläne für Bereitschaftsrotationen erstellen.

Schlüsselfunktionen

Mit der Zeitplanung können Sie Folgendes tun:

- Besprechungen, Schulungen, Abwesenheitsanträge und Ad-hoc-Arbeitsschichten mithilfe des Teamkalenders hinzufügen.
- Mitarbeiter im Teamkalender anhand ihres Standorts, ihrer Region, ihrer Zuweisungsgruppen und beliebiger Felder in ihrem Datensatz filtern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schicht- und Zeitpläne für Mitarbeiter erstellen.
- Auszeit- und Schichtwechselanträge von Service Desk-Mitarbeitern genehmigen oder ablehnen.
- Zeitplan des Teams im Teamkalender nachverfolgen und verwalten, indem Sie für den ausgewählten Tag oder die ausgewählte Woche die geplanten Schichten mit den tatsächlichen Ein- und Ausstempelzeiten vergleichen.
- Analysieren, ob Ihre Teammitglieder die Zeitpläne einhalten. Wenn Sie ein potenzielles Problem feststellen, können Sie Ihr Team problemlos benachrichtigen, damit es sofort Maßnahmen ergreifen kann.
- Anhand von historischen Einhaltungsberichten Coaching-Möglichkeiten für Mitarbeiter analysieren und empfehlen.

Weitere Informationen zu Leistungskennzahlen und Sidebars finden Sie unter Indikatoren mit KPI-Details erkunden .

Zeitplaneinhaltung

- „Einhaltung“ ist eine Metrik, mit der analysiert werden kann, wie genau Mitarbeiter ihren Zeitplan bei der Erledigung von Arbeitszuweisungen einhalten. Die Konformität misst die abgeschlossene Arbeit unabhängig davon, wann sie abgeschlossen wurde.
- Eine hohe Einhaltungsrate weist darauf hin, dass Mitarbeiter ihre Zeitpläne einhalten und den Außendienst wie erwartet anbieten. Eine niedrige Einhaltungsrate schlägt vor, die Prozesse oder Entscheidungen zu ändern, um das Team effizient zu verwalten. Bei Mitarbeitern mit einer niedrigen Einhaltungsrate werden die Zahlen rot hervorgehoben.
- Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln bezüglich der effektiven und geplanten Arbeitszeitpläne der Mitarbeiter. Im Folgenden sind die Standardformeln aufgeführt, die zur Berechnung der Einhaltung und Konformität für Mitarbeiter verwendet werden. Ihr Administrator kann die Formeln jedoch nach Bedarf ändern.

  Die folgenden Komponenten und Formeln werden zur Berechnung der Einhaltung und Konformität verwendet:

  - Die Skripts *`shift_planning_clock-in`* und *`shift_planning_clock-out`* generieren die Ein- und Ausstempelzeitereignisse der Mitarbeiter aus den Anmelde- und Abmeldesitzungen. Die Geschäftsregel *`Agent Time Work Event Trigger`* generiert Ein- und Ausstempelzeitereignisse bei jeder Änderung des Anwesenheitsstatus eines Mitarbeiters.
  - **Zeitplaneinhaltung**= (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden)
  - **Konformität**= (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten
- Der Prozentsatz der idealen Einhaltung liegt standardmäßig über 70, der Wert für Konformität zwischen 80 und 120. Ihr Administrator kann die Schwellenwerte jedoch ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst. Mitarbeiter, die die definierten Schwellenwerte nicht erreichen, weisen eine niedrige Einhaltungsrate auf und werden rot hervorgehoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Arbeitsschichtplan in Personaloptimierung für den Außendienst

Planen Sie Schichten für Ihr Team, damit Sie sicher sein können, dass alle Arbeitszuweisungen und Pausen abgedeckt sind. Sie können auch die Wochentage angeben, an denen Sie möglicherweise geplante Schichten überschreiben müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellt einen Arbeitsschichtplan in Personaloptimierung für das Außendienst-Management

Auf der Registerkarte **Schichten** werden die Schichten in aktive und inaktive Schichten eingeteilt. Der kontextbezogene Seitenbereich zeigt die aktiven und inaktiven Schichten in der auf der **Registerkarte** Schichten angezeigten Reihenfolge.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichten**.
4. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol zum Anzeigen von Schichtplänen ( ), um die Zeitpläne anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf das Symbol für Arbeitsschichtpläne oder Rufbereitschaftsschichten oder Rufbereitschaftsschichten erstellen).
6. Klicken Sie auf **Arbeitsschicht**.
7. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein.
8. Legen Sie das Zeitfenster für die Schicht fest.
   a. Wählen Sie im Feld **Zeitzone** die Zeitzone der Benutzer aus, die Sie der Schicht zuweisen möchten.

      Hinweis:
      Um eine Schicht für Service Desk-Mitarbeiter hinzuzufügen, die in ihrer lokalen Zeitzone arbeiten, wählen Sie die Option **Use agent time zone (Service Desk-Mitarbeiter-Zeitzone verwenden)** aus. Das System verwendet die Zeitzone, die im Benutzerdatensatz des Service Desk-Mitarbeiters angegeben ist.

   b. Geben Sie im Feld **Startzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht beginnen soll.
   c. Geben Sie im Feld **Endzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht enden soll.
   d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Aktiv, um die Arbeitsschicht zu aktivieren.
   e. Legen Sie die Wochentage fest, die Sie der Schicht hinzufügen möchten.
   f. Wählen Sie **Speichern**.
9. Fügen Sie der Schicht Pausen im Zeitplan hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Schicht aus.

b. Klicken Sie auf **Pause hinzufügen**.

c. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Pause ein.

d. Legen Sie eine Dauer für die Pause fest.

e. Geben Sie im Feld **Dauer** an, wie lange die Pause dauern soll.

f. Geben Sie im Feld **Früheste Startzeit** den frühesten Zeitpunkt für den Beginn der Pause ein.

g. Geben Sie im Feld Späteste **Endzeit** den spätesten Zeitpunkt zum Beenden der Pause ein.

Beispielsweise können Sie die früheste Startzeit auf 11:00 Uhr, die späteste Endzeit auf 15:00 Uhr und die Dauer der Pause auf eine Stunde festlegen. Wenn Sie dieser Schicht vier Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, wird die Pausendauer von der Anwendung für die Zeitplanerstellung für jeden Service Desk-Mitarbeiter automatisch gestaffelt. Staffeln Sie die Pausen, um sicherzustellen, dass Ihre vier Service Desk-Mitarbeiter die gesamte Dauer der Schicht abdecken können.

h. Klicken Sie auf **Speichern**.

10. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter für jede Stunde oder jeden Tag im Schichtfenster an.

Erstellen Sie in einen Rufbereitschafts-Schichtplan Personaloptimierung für den Außendienst

Planen Sie Schichten für Ihr Team, damit Sie sicher sein können, dass alle Arbeitszuweisungen und Pausen abgedeckt sind. Sie können auch die Wochentage angeben, an denen Sie möglicherweise geplante Schichten überschreiben müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichten**.
4. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das „Schichtpläne anzeigen“ (Symbol „Schichtpläne anzeigen“), um die Zeitpläne anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf das Symbol Arbeitsschichtpläne oder Rufbereitschaftsschichten erstellen ( ).
6. Erstellen Sie die Rufbereitschaftsschicht.
   a. Klicken Sie auf **Rufbereitschaftsschicht**.
   b. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein.
   c. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, der Sie die Schicht zuweisen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie das Zeitfenster für die Schicht aus, indem Sie Werte in die Felder **Startzeit** und **Endzeit** eingeben und die **Zeitzone** im Feld Zeitzone auswählen.

e. Legen Sie die Wochentage fest, die Sie auf die Schicht anwenden möchten.

f. Klicken Sie im Feld **Rotationsstartdatum** auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Startdatum der Bereitschaftsrotation für die Schicht aus, und klicken Sie auf **OK**.

g. Klicken Sie auf **Speichern**.

7. Erstellen Sie die Bereitschaftsrotation.

a. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Schicht aus.

b. Klicken Sie auf **Rotation erstellen**.

c. **Wählen** Sie im Feld Service Desk-Mitarbeiter aus der Liste aller Service Desk-Mitarbeiter, die zu der Gruppe gehören, für die die Rufbereitschaftsschicht erstellt wird, die Namen der Service Desk-Mitarbeiter aus, die Teil der Schicht sein sollen.

d. **Wählen** Sie im Feld Rotationsintervall aus, ob die Rotation täglich oder wöchentlich erfolgen soll.

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Das Feld **Eskalationstyp** wird automatisch mit dem **Feldwert Dienstpläne** rotieren gefüllt, wenn mehrere Dienstpläne für die Rotation erstellt wurden. Andernfalls wird es mit dem **Feldwert Unter Mitgliedern abwechseln ausgefüllt**.

8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Schicht zu aktivieren und im Zeitplan zu veröffentlichen.
Um eine aktive Rufbereitschaftsschicht zu deaktivieren und aus dem Zeitplan zu entfernen, können Sie auf Veröffentlichung aufheben **klicken**.

9. **Wahlweise:** Zeigen Sie alle Rufbereitschaftsschichten an, die im Zeitplan im Mitarbeiter- und Teamkalender veröffentlicht wurden.
Wenn Sie der Bereitschaftsrotation neue Mitarbeiter hinzufügen, kann es einige Zeit dauern, bis die Daten im Teamkalender aktualisiert wurden.

Zeitplan erstellen

Verwalten Sie den Zeitplan Ihres Teams, indem Sie einen Zeitplan erstellen, der eine Zeitspanne abdeckt und die Arbeitsschichten Ihres Teams umfasst. Sie können Service Desk-Mitarbeitern auch auf Grundlage ihrer Kompetenzen und Verfügbarkeit Schichten zuweisen, um sicherzustellen, dass Sie Ihre Ressourcen effizient nutzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Systemeigenschaft *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* können Sie festlegen, wie viele Tage die Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter zwischengespeichert werden.

Die Zeile **Gesamtabdeckung/Bedarf** zeigt an, wie viele Service Desk-Mitarbeiter die einzelnen Schichten an einem Tag abdecken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.

2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zeitplan erstellen

   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.

   Hinweis:
   Sie können die Personalkoordinierung für einen bestimmten Tag oder für die ganze Woche analysieren.

   b. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das).

   c. Klicken Sie im Bereich Zeitpläne auf das Symbol.

   d. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Zeitplan ein.

   e. Wählen Sie im Feld **Startdatum** ein Datum aus, an dem der Zeitplan beginnen soll, und klicken Sie auf **OK**.

   f. Wählen Sie im Feld **Enddatum** ein Datum aus, an dem der Zeitplan enden soll, und klicken Sie auf **OK**.

   g. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Sie können den Zeitplan aller Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe anzeigen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

4. Fügen Sie dem Zeitplan eine Arbeitsschicht hinzu.

   Hinweis:
   Um einem neu erstellten Zeitplan weitere Schichten hinzuzufügen, wählen Sie den Zeitplan aus, und fügen Sie dann die Arbeitsschicht hinzu.

   a. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf **Schicht hinzufügen**.

   b. Wählen Sie im Feld **Schicht** die Arbeitsschicht aus, die Sie dem Zeitplan hinzufügen möchten.

5. Fügen Sie der Arbeitsschicht Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

   a. **Suchen** Sie im Feld Mitarbeiter nach Mitarbeitern, und fügen Sie der Schicht einen oder mehrere Mitarbeiter hinzu.

   b. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Hinweis:
   Es kann einige Minuten dauern, bis der Bildschirm aktualisiert wird.

Fügen Sie einer Schicht geplante Pausen hinzu

Nachdem Sie eine Arbeitsschicht erstellt haben, können Sie ihr geplante Pausen hinzufügen.

Vorbereitungen
Sie müssen einen Schichtplan und eine Arbeitsschicht erstellen, bevor Sie der Schicht eine Pause hinzufügen.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Pausenzeit innerhalb einer Arbeitsschicht festlegen, indem Sie sicherstellen, dass alle Ihre Service Desk-Mitarbeiter die gesamte Schichtspanne abdecken können. Angenommen, Sie legen die früheste Startzeit auf 11:00 Uhr, die späteste Endzeit auf 15:00 Uhr und die Dauer der Pause auf eine Stunde fest. Wenn Sie der Arbeitsschicht vier Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, wird die Pausendauer von der Anwendung für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Planung automatisch für jeden Service Desk-Mitarbeiter gestaffelt. Staffeln Sie die Pausen, um sicherzustellen, dass vier Ihrer Service Desk-Mitarbeiter die gesamte Spanne der Schicht abdecken können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf das Symbol für das Anzeigen von Schichtplänen ( ), und wählen Sie die Schicht aus, für die Sie die Pause hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie auf **Pause hinzufügen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Pause

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Pause
Dauer	Dauer der Pause.
Früheste Startzeit	Früheste Zeit für den Beginn der Pause.
Späteste Endzeit	Späteste Zeit zum Beenden der Pause.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Einen Zeitplan für die Transparenz der Teamabdeckung veröffentlichen

Generieren Sie eine Vorschau Ihres Zeitplans, und veröffentlichen Sie sie, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter im Vorhinein sehen können, welche Schichten und Zeitpläne sie haben. Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans rückgängig machen, um Änderungen vorzunehmen, und ihn anschließend erneut veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Kopie eines Zeitplans erstellen und sie aktualisieren, um einen neuen Zeitplan zu erstellen. Bei diesen Aktualisierungen kann es sich zum Beispiel um Änderungen des Start- und Enddatums oder das Hinzufügen bzw. Entfernen von Schichten oder Service Desk-Mitarbeitern handeln.
Wenn Sie eine Kopie des Zeitplans erstellen, werden an dieser Kopie automatisch folgende Aktualisierungen vorgenommen:

- Das Startdatum wird auf das aktuelle Datum und das Enddatum auf 30 Tage nach dem aktuellen Datum gesetzt.
- Der Status des Zeitplans ändert sich in Entwurf. Sie können die gewünschten Änderungen an der Schicht vornehmen und auf **Speichern** klicken.
- Der Zeitplan zeigt nur Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe des aktuell angemeldeten Benutzers an.

Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans auch rückgängig machen, um Aktualisierungen durchzuführen und ihn dann erneut zu veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn das Startdatum entweder das aktuelle Datum ist oder in der Vergangenheit liegt, bleibt der Status des Zeitplans Veröffentlicht, und das Enddatum ändert sich in das morgige Datum.
- Wenn das Startdatum in der Zukunft liegt, ändert der Zeitplaner den Status des Zeitplans und die Zeitpläne der Service Desk-Mitarbeiter in Entwurf.

Hinweis:
Wenn Sie einen Zeitplan im Status Entwurf nicht mehr benötigen, können Sie auf **Löschen** klicken, um ihn zu löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Generieren Sie eine Zeitplanvorschau.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
   b. Klicken Sie auf das Symbol „Zeitpläne anzeigen“ (Symbol „ “) im kontextbezogenen Seitenbereich.
   Beim Speichern einer Arbeitsschicht wird der Teamkalender aktualisiert, und eine Vorschau wird generiert.
4. Veröffentlichen Sie einen Zeitplan.
   a. Wählen Sie einen Zeitplan aus, und bearbeiten Sie ihn bei Bedarf.
   b. Bearbeiten Sie den Zeitplan, falls dies nötig ist, und klicken Sie auf **Speichern**.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   d. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse
Alle Zeitpläne im Status Entwurf werden in den Status Veröffentlicht verschoben. Sie können den veröffentlichten Zeitplan im Teamkalender anzeigen.

Verfolgen und verwalten Sie den Zeitplan Ihres Teams

Erstellen, aktualisieren oder überwachen Sie den Zeitplan Ihres Teams von einem zentralen Ort aus. Sie können einen angefragten Schichttausch oder eine beantragte Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters innerhalb Ihrer Zuweisungsgruppe genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Kalender können Sie Folgendes tun:

- Alle Mitarbeiter nach Zuweisungsgruppe anzeigen.
- Mit veröffentlichten Zeitplänen Einblicke in die Team-Compliance gewinnen.
- Arbeitszeitpläne von Mitarbeitern anzeigen, in denen die effektive Schichtzeit sowie die Ein- und Ausstempelzeit angegeben sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Filtern Sie den **Teamkalender**basierend auf den Werten in den Feldern **Zuweisungsgruppe**, **Standort**, **Kompetenzen**, Schichtplan und **Ereignisse**, um eine anwenderdefinierte Ansicht zu erhalten.
- Ändern Sie bei Bedarf die Schicht-, Ein- und Ausstempelzeiten des Service Desk-Mitarbeiters

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Die Schichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters ändern.
   Der Zeitplan, der diese Schicht enthält, muss sich im Status „Vorschau“ oder „Veröffentlicht“ befinden.
   a. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Teamkalender** zu der Schicht des Mitarbeiters, für den Sie den Zeitplan ändern möchten.

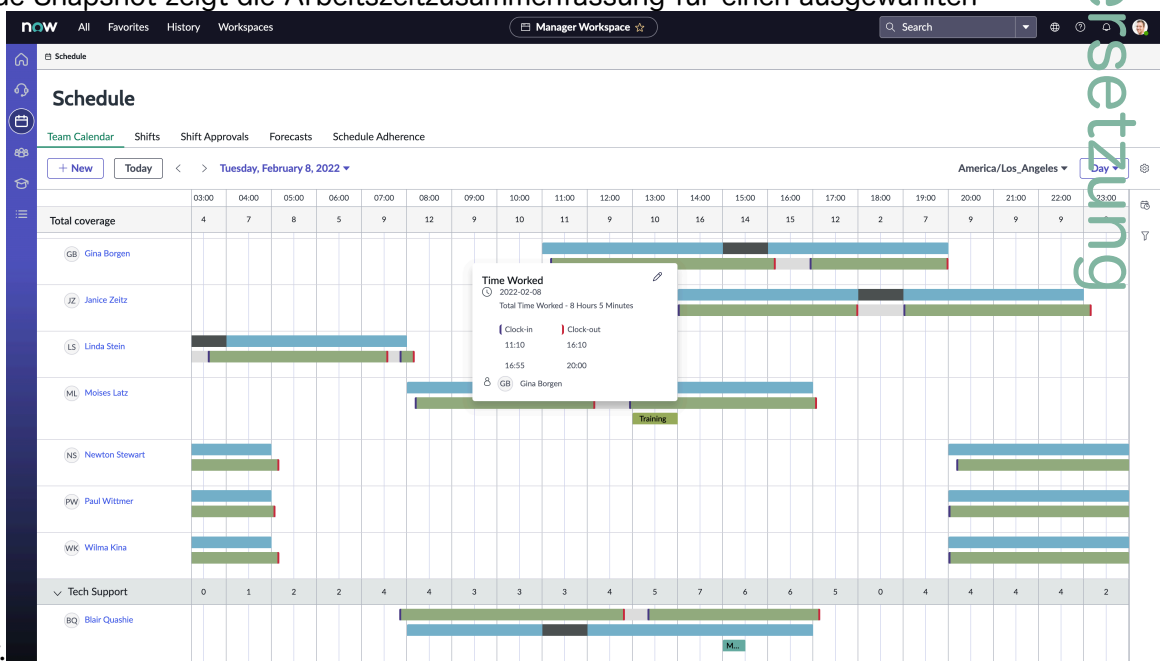
      Hinweis:
      Hinweis: Informationen zum Vermeiden von Verzögerungen beim Laden von Ereignissen sowie bei anderen Prozessen, die einen Caching-Mechanismus über eine Ereigniswarteschlange verwenden, finden Sie unter Anwenderdefinierte Warteschlangen für die Verarbeitung von Ereignissen .

   b. Klicken Sie im Popup-Fenster „Schicht“ auf das Symbol „).
   c. Ändern Sie die Schichtzeit des Service Desk-Mitarbeiters.

      Hinweis:
      Wenn die vorhandene Schicht eine Pause hat, können Sie der Schicht weitere Pausen hinzufügen.

   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Der folgende Snapshot zeigt die Arbeitszeitzusammenfassung für einen ausgewählten Mitarbeiter.



4. Genehmigen Sie die Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters bzw. lehnen Sie sie ab, oder führen Sie einen Schichttausch mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter durch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Sie müssen eine Anfrage zwei Tage vor dem Startdatum der Abwesenheit oder des Schichttauschs genehmigen. Außerhalb dieses Zeitraums wird die Genehmigung automatisch abgelehnt. Weitere Informationen finden Sie in den Beschreibungen von **Fälligkeitsdatum für Genehmigungen von Abwesenheits- und Schichttauschanträgen festlegen** in Mit Personaloptimierung für Customer Service installierte Komponenten .

Überlappende Abwesenheitsanträge eines Service Desk-Mitarbeiters werden abgelehnt.

a. Klicken Sie auf **Genehmigungen**.

b. Wählen Sie die Anforderung aus.

c. Akzeptieren Sie die Anforderung, oder lehnen Sie sie ab.

Sie können alle Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern einschließlich der zugehörigen Detailinformationen in Ihrer Warteschlange sehen.

- Um eine Anfrage zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

  Wenn Sie die Anfrage genehmigen, wird der Zeitplan auf Grundlage der Genehmigungen im Teamkalender aktualisiert.

- Um eine Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter überwachen

Mithilfe der Zeitplaneinhaltung können Sie bewerten, ob Ihre Service Desk-Mitarbeiter die ihnen zugewiesenen Zeitpläne einhalten. Sie können nach Bereichen suchen, in denen geringwertige Aktivitäten eliminiert oder reduziert werden können, und den Personalbestand den ganzen Tag über weiter analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zur Einhaltung von Zeitplänen finden Sie im Abschnitt „Zeitplaneinhaltung“ in Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.

2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).

3. Überwachen Sie die Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter.

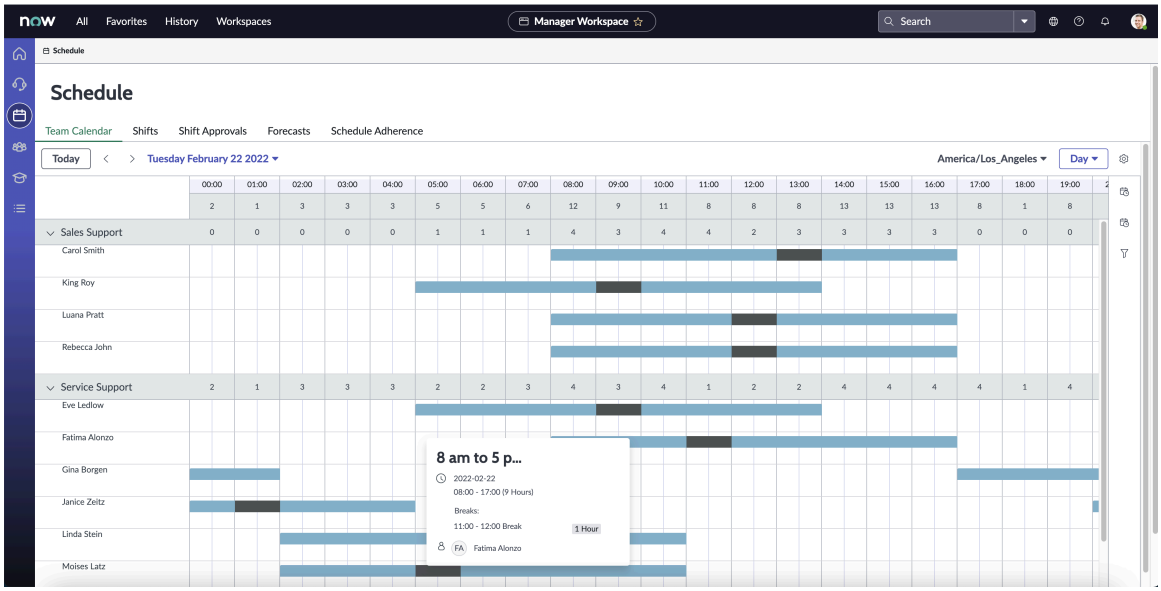
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Diese Aktion ausführen
Zeigen Sie die Zeitplaneinhaltung auf Organisations- oder Teamebene an	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplaneinhaltung**. Das Balkendiagramm wird mit dem Prozentsatz der Zeitplaneinhaltung und dem Prozentsatz der Konformität Ihrer Teams angezeigt. **b.** Zeigen Sie das Diagramm an, und führen Sie einen weiteren Drilldown durch, um die Analysen Ihrer Teammitglieder anzuzeigen, indem Sie auf die Leiste klicken.
Geplante und tatsächliche Zeitpläne für Ihre Teammitglieder miteinander vergleichen	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**. **b.** Wählen Sie das Datum aus. **c.** Zeigen Sie die Zusammenfassung der **Arbeitszeit** an, indem Sie auf den Balken klicken, der die tatsächliche Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters darstellt. **Hinweis:** Die Ein- und Ausstempelzeiten entsprechen den tatsächlichen Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter. Die Ereignisse werden basierend auf den An- und Abmeldeaktionen und dem Anwesenheitsstatus des Mitarbeiters generiert. Wenn ein Mitarbeiter vergisst, sich auszustempeln, generiert das System das Ausstempelereignis automatisch nach 60 Minuten. Ihr Administrator kann dies jedoch mit der Systemeigenschaft `Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)` ändern. Beispiel: Ein Einstempelereignis wird generiert, wenn sich ein Mitarbeiter anmeldet oder den Anwesenheitsstatus in **Verfügbar** ändert. Analog dazu wird ein Ausstempelereignis generiert, wenn sich ein Mitarbeiter vom System abmeldet oder den Anwesenheitsstatus in Offline oder Pause ändert. Wenn sich ein Service Desk-Mitarbeiter nach 60 Minuten des Schichtendes nicht ausstempelt, generiert das System automatisch ein Ausstempelereignis.

Der folgende Teamkalender-Snapshot zeigt, wie Sie messen können, wie gut Ihre Teammitglieder ihre Arbeitszeitpläne einhalten. Der blaue Balken zeigt die geplante Arbeitsschichtzeit an, und daneben wird die tatsächliche Arbeitszeit angezeigt. Standardmäßig werden die Einstempelzeit in lila, die Zeitspannen, in denen der jeweilige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter verfügbar war, in grün, die Ausstempelzeit in rot und Zeitspannen, in denen der jeweilige Mitarbeiter nicht verfügbar war, in grau angezeigt.



Einhaltung und Konformität anhand der Arbeitszeitzusammenfassung analysieren

Zeigen Sie die Arbeitszeitzusammenfassung Ihrer Teammitglieder an, um zu ermitteln, ob Ihre Teams die geplanten Zeitpläne einhalten. Sie können auch den Einhaltungsverlauf verwenden, eine Berichtsansicht zur Echtzeiteinhaltung, um zu sehen, wie gut Ihre Service Desk-Mitarbeiter in der Vergangenheit ihre Zeitpläne eingehalten haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berechnungen der Einhaltung und Konformität basieren auf einer definierten Konfiguration sowie den tatsächlichen und geplanten Arbeitszeitplänen Ihrer Service Desk-Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung in einrichten Personaloptimierung für den Außendienst.

Hinweis:
Ihr Administrator kann die Funktion der Zeitplaneinhaltung deaktivieren oder die Konfiguration für Einhaltung und Konformität ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Configure properties for schedule adherence and conformance .

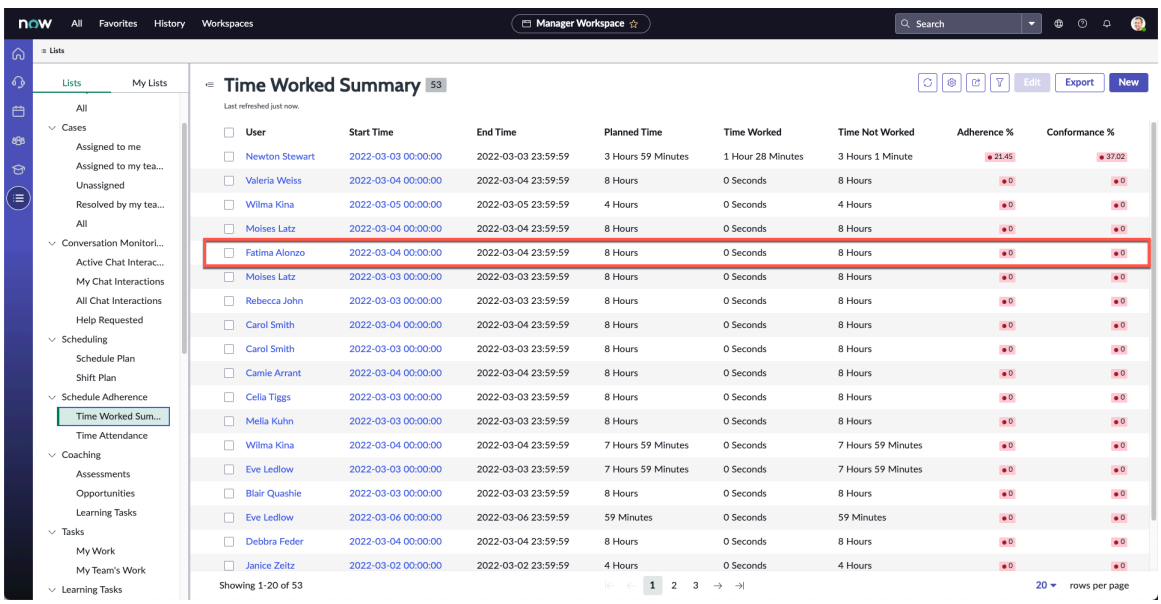
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Zeigen Sie Detailinformationen an: die Zusammenfassung der Anwesenheits- und Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Arbeitszeitzusammenfassung Ihres Teams analysieren	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Arbeitszeitzusammenfassung**. **Hinweis:** Die **verfügbare nicht geplante** Zeit erfasst die Zeit, in der der Service Desk-Mitarbeiter verfügbar und außerhalb der geplanten Arbeitsereignisse des Mitarbeiters eingestempelt war. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise für die Teilnahme an einer Schulung von 13:00 bis 14:00 Uhr eingeplant ist, jedoch vergisst, für diese Teilnahme auszustempeln, wird diese Zeit als eingestempelte Zeit betrachtet. Die Schulungszeit von 13:00 bis 14:00 Uhr wird als verfügbare nicht geplante Zeit erfasst.
Anwesenheitszeiten Ihrer Mitarbeiter anzeigen	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Anwesenheitszeit**.

Das folgende Beispiel für die Zeitplaneinhaltung zeigt, wie Sie messen können, wie gut Ihr Team die Arbeitszeitpläne einhält und einhält.



Example:

Um die Berechnungen der Felder in Arbeitszeitzusammenfassungen zu verstehen, schauen Sie sich den Arbeitstag von Fatima Alonzo an:

- Die Schicht beginnt um 8 Uhr und endet um 16 Uhr = 8 Stunden
- Geplante Zeit = 8 Stunden = 480 Minuten
- Sie stempelt sich um 8 Uhr ein und macht ab 12 Uhr Mittagspause. Nach der Pause stempelt sie sich um 12:30 Uhr wieder ein und dann um 16 Uhr aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitszeit in Schicht = 480 - 30 = 450 Minuten
- Zeitplaneinhaltung = (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Konformität = (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Hinweis:
Fatima Alonzo weist eine hohe Einhaltungsrate auf, da die Zeitplaneinhaltung und -konformität innerhalb der Schwellenwerte liegen. Um zu sehen, welche Mitarbeiter nicht eingehalten werden, suchen Sie nach den rot hervorgehobenen Zahlen.

Dem Teamkalender Ereignisse hinzufügen

Erstellen Sie im Teamkalender Besprechungen, Schulungen, Urlaubsanträge, persönliche Ereignisse oder Ad-hoc-Arbeitsereignisse.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können anwenderdefinierte Ereignistypen erstellen und Felder hinzufügen oder entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie mit Ereignistypen zur Anzeige im Teamkalender Personaloptimierung für den Außendienst.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Klicken Sie auf **+Neu**.
5. Erstellen Sie ein Event.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Teams in Personaloptimierung

Verwenden Sie Teams, um Leistungstrends für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus nachzuverfolgen und zu analysieren. Sie können die Trends für jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team überwachen und Ihre Service Desk-Mitarbeiter bzw. Teammitglieder miteinander vergleichen.

Mit Teams können Sie Folgendes tun:

- Kompetenzlücken ermitteln, um Empfehlungen auszusprechen, welche Kompetenzen für das Coaching Ihrer Mitarbeiter erforderlich sind.
- Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) hinzufügen, um die Teamleistung in den Gruppen einheitlich zu messen. Beispiel: Eine Customer Service Desk-Einheit umfasst mehrere Teams, z. B. Hardware- und Netzwerksupport. Sie können eine KPI-Gruppe für die Customer Service Desk-Einheit erstellen und dieser KPI-Gruppe anschließend Hardware- und Netzwerksupport als Zuweisungsgruppen hinzufügen. Als Nächstes können Sie der KPI-Gruppe eine Reihe von KPIs hinzufügen. Mit diesen Daten können Sie die Leistungstrends der Teams für Hardware- und Netzwerksupport messen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- KPIs von mehreren Teams vergleichen, die zur selben KPI-Gruppe gehören.
- KPIs im ausgewählten Datumsbereich anzeigen.
- Detailinformationen für KPI auf Teamebene anzeigen, um die Aufteilung der KPIs über die einzelnen Teammitglieder anzuzeigen.
- KPI-Trend anzeigen, um Zukunftsprognosen für alle KPIs zu analysieren, wenn für den Datumsbereich die neuesten Werte vorliegen.
- Führen Sie einen Drilldown zur einzelnen Service Desk-Mitarbeiter-Ebene durch, um eine 360-Grad-Ansicht der aktuellen Arbeit, der Verlaufs-KPIs, des Anwesenheitsverlaufs, der Kanalauslastung, der Kompetenzen und der bevorstehenden Urlaubszeiten des Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen.

Leistungstrends für Ihre Teams analysieren

Analysieren Sie Trends, um die Leistung und Einhaltung Ihres Teams innerhalb einer KPI-Gruppe zu überwachen. Analysieren Sie Ihre Daten, indem Sie Detailinformationen zu einem Team, einem bestimmten Teammitglied, einem Indikator oder einem Fall abrufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_fsm.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol .
3. Wählen Sie einen Datumsbereich aus, um die Leistung Ihrer Teams für diesen Zeitraum anzuzeigen. Sie können den Standarddatumsbereich mit der Eigenschaft *„sn_team_perf.default_date_range* “ festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten von Personaloptimierung für den Außendienst.
4. Analysieren Sie die Teamleistung.
   a. Wählen Sie ein Team aus.
   b. Verfolgen und analysieren Sie in der Registerkarte **Leistung** die Indikatorleistung insgesamt für alle Mitglieder im Team.
   c. Rufen Sie Detailinformationen zu diesem Team ab.

Option	Diese Aktion ausführen
Indikatorleistung analysieren	▪ Um die Indikatorleistung für das Team zu analysieren, wählen Sie in der Headerzeile einen Indikatorwert für das Team aus. ▪ Um die Indikatorleistung für ein Teammitglied zu analysieren, wählen Sie einen Indikatorwert für das Teammitglied aus.
Fälle nachverfolgen	Wählen Sie die Registerkarte **Aufgaben** aus, und analysieren Sie alle Fälle im Zusammenhang mit dem Team.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Diese Aktion ausführen
	▪ Um die Falldetails anzuzeigen, wählen Sie einen Fall aus. ▪ Um die Details eines Teammitglieds anzuzeigen, wählen Sie es aus.

Sie können auch Fälle, Detailinformationen zu Zuweisungsgruppen, zusätzliche Manager und Informationen einsehen, die für das Team relevant sind.

Coaching in Personaloptimierung für den Außendienst

Mithilfe von Coaching in Personaloptimierung für den Außendienstkönnen Sie die Fähigkeiten Ihres Teams zur effizienten Lösung von Aufgaben bewerten, indem Sie in kritischen Momenten der Bereitstellung von Außendienstmitarbeitern die Arbeit überprüfen.

Schlüsselfunktionen

Coaching bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Empfehlen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern Schulungen, um Kompetenzlücken zu schließen.
- Verwenden Sie die standardmäßig verfügbaren Coaching-Möglichkeiten, um Ihre Service Desk-Mitarbeiter zu coachen. Sie können mit der Coaching-Anwendung auch eine Coaching-Möglichkeit erstellen, die speziell auf die Bedürfnisse Ihres Service Desk-Mitarbeiters zugeschnitten ist. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten von Personaloptimierung für den Außendienst und Auslöserbedingungen für eine Coaching-Möglichkeit definieren
- Sie können anhand von Bewertungen und Umfragen konsistente, messbare Punktzahlen auf alle Teams anwenden.
- Mit Predictive Intelligence Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter empfehlen und Schulungen zum Schließen von Kompetenzlücken anbieten.

Coaching-Übersicht in Personaloptimierung für den Außendienst

Der Bildschirm „Coaching-Übersicht“ zeigt die durchschnittliche Qualität der Aufgaben an, die in den letzten 30 Tagen für Ihre Zuweisungsgruppen abgeschlossen wurden.

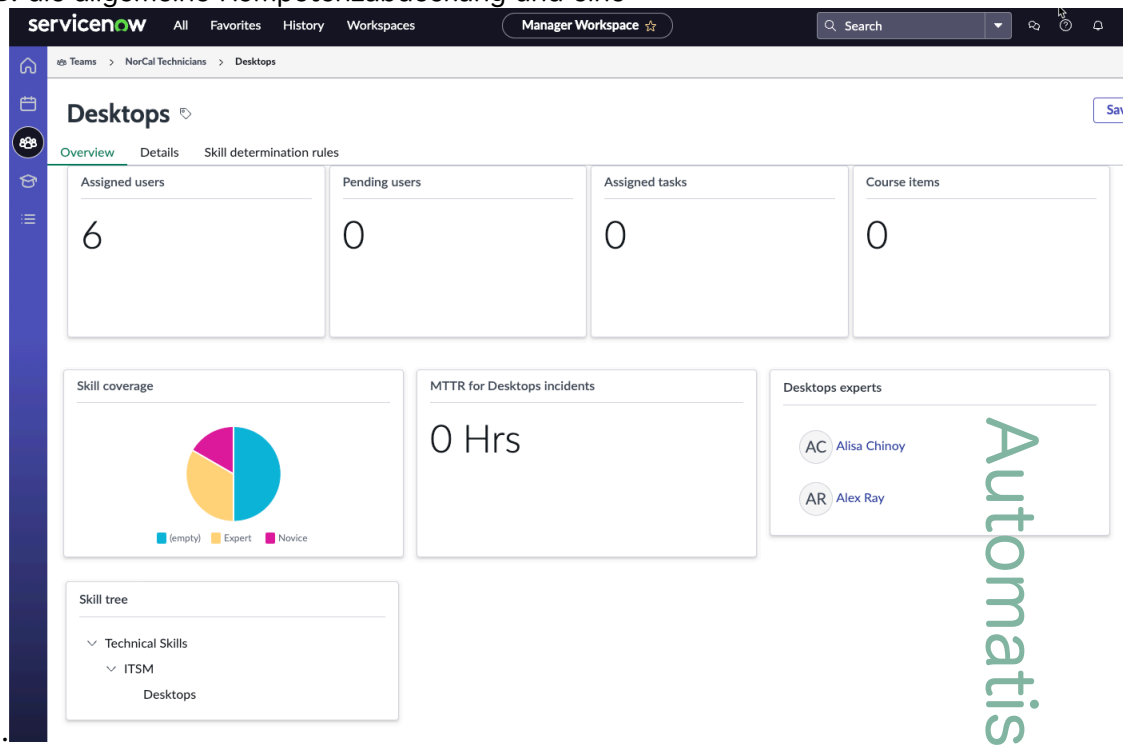
- Das Ringdiagramm zeigt die Anzahl der Bewertungen in verschiedenen Fertigstellungsstatus an. Sie können auf einen der Status zeigen und darauf klicken, um alle Bewertungen in diesem Status zu öffnen.
- Das Balkendiagramm zeigt Bewertungen an, die durch Coaching-Möglichkeiten erstellt wurden. Sie können auf beliebige Daten im Diagramm klicken, um auf die Bewertungen zuzugreifen.
- Sie können auf das Diagramm klicken, das die Indikatordaten anzeigt, und auf detaillierte Informationen zum Indikator zugreifen.

Kompetenzübersicht in Personaloptimierung für den Außendienst

Verwenden Sie die Kompetenzübersicht, um Kompetenzdaten zu analysieren, z. B. wie viele Kompetenzen Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind. Sie können auch die Anzahl der für eine bestimmte Kompetenz vorhandenen Experten sowie die allgemeine Kompetenzabdeckung Ihrer Teams anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Abbildung veranschaulicht die auf der Kompetenzübersicht-Hauptseite angezeigten Informationen. Sie enthält verschiedene Arten von Daten, z. B. die allgemeine Kompetenzabdeckung und eine Kompetenzhierarchie.



Anwendungsfälle

Benutzer	Nutzen der Zielseite
Kompetenzadministrator [skill_admin]	• Alle für jede Kompetenz verfügbaren Experten analysieren. • Details der Kompetenzhierarchie anzeigen. • Anzahl der Kompetenzen, die Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind. • Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents für diese Kompetenz. • Visualisieren, wie viele Benutzer auf verschiedenen Kompetenzniveaus vorhanden sind.

Indikatoren

MTTR von Incidents nach Kompetenz: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents mit dieser Kompetenz.

Aufgliederungen

Die in der MTTR des Indikators für Kompetenz-Incidents angezeigten Daten werden basierend auf der Kompetenz berechnet, die zur Lösung des incident verwendet wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte

Wichtig:
Die Berichte „Ausstehende Benutzer“ und „Zugewiesene Aufgaben“ werden angezeigt, wenn Sie die Anwendung ServiceNow® StoreCoaching mit Lerninhalten über [] aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unterPersonaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zugewiesene Benutzer	42	Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz zugewiesen ist.
Zugewiesene Aufgaben	42	Aufgabenkompetenz [task_m2m_skill]	Anzahl der Aufgaben, denen diese Kompetenz zugewiesen wurde.
Ausstehende Anwender	42	Ausstehende Benutzer [sn_lc_learning_task]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz aus der Lernaufgabe noch zugewiesen werden muss.
Kurselemente	42	Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Anzahl der internen und externen Kurse, denen diese Kompetenz zugeordnet ist.
Kompetenzübersichtscontainer	Visualisierungskomponente	Keine	Enthält die folgenden Komponenten: • Berichte • Indikator „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ (MTTR) • Kreisdiagramm „Kompetenzabdeckung“ • Inhaltsstruktur • Kompetenzexperten-Komponenten
Kompetenzstruktur verbunden	Struktur	Keine	Die Kompetenzhierarchie Wenn die ausgewählte Kompetenz keine Kompetenzhierarchie hat, wird die Komponente nicht auf der Seite „Kompetenzübersicht“ angezeigt.
Kompetenzexperten	Liste	Keine	Alle Benutzer, die sich auf der Expertenebene für die Kompetenz befinden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Kompetenzabdeckung	Kreisdiagramm	Keine	Der Prozentsatz sowie die Anzahl der Benutzer mit unterschiedlichen Kenntnisstufen für die Kompetenz.

Greifen Sie über den Manager Workspace auf die Kompetenzübersicht zu

Greifen Sie über den Manager Workspace auf die Kompetenzübersicht zu, indem Sie entweder die Anwendung „Zeitplanung“ oder die Anwendung „Teams“ verwenden, um Kompetenzdaten zu analysieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können über den Manager Workspace mit der Anwendung Teams oder der Anwendung Schichtplanung auf die Kompetenzübersicht zugreifen.

Hinweis:
Sie müssen die Anwendung Coaching mit Lerninhalten aktivieren, um die Berichte aus der Anwendung anzuzeigen. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Greifen Sie auf die Kompetenzübersicht über die Anwendung Teams oder Schichtplanung zu.

Ergebnisse
Die Kompetenzübersicht zeigt die Kompetenzdaten an, z. B. wie viele Kompetenzen Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind, zusammen mit den Daten, die die Anzahl der Experten für eine bestimmte Kompetenz und die allgemeine Kompetenzabdeckung durch Ihre Teams bieten.

Qualität der abgeschlossenen Aufgaben bewerten

Bewerten Sie die Fähigkeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Aufgaben und die Qualität ihrer abgeschlossenen Aufgaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Bewertungen aus einer Interaktion oder einem beliebigen Aufgabentyp erstellen.

Wenn Sie eine Bewertung manuell erstellen, können Sie ihr eine Umfrage hinzufügen. Coaching-Bewertungen werden auch auf Grundlage der in den Coaching-Möglichkeiten definierten Auslöserbedingungen erstellt und dem Coach zugewiesen.

Wenn die Coaching-Möglichkeit eine Umfrage enthält, können Sie sich dafür entscheiden, die Umfrage und die Bewertung durchzuführen. Wenn Sie mit einer Umfrage Auszubildende bewerten, wird die Punktzahl bei Abschluss der Umfrage automatisch berechnet. Die Bewertungsbeurteilung wird anschließend auf Grundlage dieser Punktzahl aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Auszubildende bewerten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Bildschirm „Coaching-Übersicht“ zeigt die durchschnittliche Qualität der Aufgaben an, die in den letzten 30 Tagen für Ihre Zuweisungsgruppen abgeschlossen wurden.

- Das Ringdiagramm zeigt die Anzahl der Bewertungen in verschiedenen Fertigstellungsstatus an. Sie können auf einen der Status zeigen und darauf klicken, um alle Bewertungen in diesem Status zu öffnen.
- Das Balkendiagramm zeigt Bewertungen an, die durch Coaching-Möglichkeiten erstellt wurden. Sie können auf beliebige Daten im Diagramm klicken, um auf die Bewertungen zuzugreifen.
- Sie können auf das Diagramm klicken, das die Indikatordaten anzeigt, und auf detaillierte Informationen zum Indikator zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Führen Sie Bewertungen durch.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, um den Service Desk-Mitarbeiter zu bewerten.

Bewertungsformular

Feld	Beschreibung
Verkaufschance	Coaching-Möglichkeit, die der Coaching-Bewertung zugeordnet ist.
Status	Status der Bewertung. ○ Offen: Neue Coaching-Möglichkeit. ○ In Bearbeitung: Der Auszubildende wird gecoacht. ○ Gelöst: Dem Auszubildenden wurden Coaching-Programme und Schulungsmodule zugewiesen. ○ Geschlossen: Bewertung wurde gelöst und abgeschlossen. ○ Geschlossen – unvollständig: Die Bewertung wurde geschlossen, aber nicht abgeschlossen. In der Regel liegt dies daran, dass das Fälligkeitsdatum der Coaching-Bewertung abgelaufen ist.
Bewertungsbeurteilung	Wie gut der Service Desk-Mitarbeiter den Incident gelöst hat. Die Coaching-Anwendung füllt dieses Feld automatisch aus, wenn ein Coach eine Umfrage für den Auszubildenden abschließt.
Nachverfolgung	Ob der Coach weitere Maßnahmen ergreifen muss, um die Leistung des Auszubildenden zu verbessern.
Kommentare	Optionale Notizen, die der Bewertung hinzugefügt werden sollen.
Vom Coach ausgefüllte Umfrage	Umfrage für den Auszubildenden, die vom Coach ausgefüllt wird. Sie können eine Umfrage für eine Bewertung hinzufügen, wenn Sie die Bewertung manuell erstellen oder wenn die Coaching-Möglichkeit eine Bewertung auslöst, die keine Umfrage enthält. Wenn eine Coaching-Möglichkeit eine Bewertung auslöst und eine Umfrage enthält, wird die Umfrage automatisch der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Bewertung hinzugefügt und kann vom Coach nicht geändert werden.
Von Auszubildendem ausgefüllte Umfrage	Umfrage für den Coach, die vom Auszubildenden ausgefüllt wird.
Kompetenzen hinzufügen	Kompetenzen, die dem Auszubildendenprofil hinzugefügt werden, wenn die Bewertung abgeschlossen ist. Wenn Sie dieses Feld auswählen, werden alle Kompetenzen und Kompetenzniveaus angezeigt, die nicht im Profil des Auszubildenden enthalten sind.
Schulungen hinzufügen	Schulung, die dem Auszubildenden zugewiesen werden soll. Sie können auch Lernaufgaben aus Kurselementen zuweisen.

5. Speichern Sie die Bewertung.
   - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Ad-hoc-Bewertung abzuschließen.
   - Klicken Sie auf **Bewertung abschließen**, um die Erstellung von Bewertungen mithilfe von Coaching-Möglichkeiten abzuschließen.

Kompetenzen mit Personaloptimierung für den Außendienst verwalten

Fügen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter Kompetenzen hinzu, oder aktualisieren Sie sie. Sie können vorhergesagte Kompetenzen genehmigen, wenn die Kompetenz erforderlich ist, damit der Service Desk-Mitarbeiter zugewiesene Aufgaben abschließt. Sie können eine Kompetenz auch ablehnen, wenn sie für den Service Desk-Mitarbeiter nicht gilt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Predictive Intelligence für Kompetenzen zeigt im Profil jedes Service Desk-Mitarbeiters die empfohlenen Kompetenzen an. Die Anwendung verwendet Beispielfälle, an denen der Service Desk-Mitarbeiter gearbeitet hat, um für ihn geeignete Kompetenzen zu empfehlen.

Sie können Kompetenzen für alle Benutzer anzeigen, die nach Zuweisungsgruppe gruppiert sind, sowie die allgemeine Kompetenzabdeckung für jede Gruppe.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.
   Sie können die Liste aller zugewiesenen Kompetenzen und das Kompetenzniveau für jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team anzeigen. Weitere Informationen zu Kompetenzen und Kompetenzniveaus finden Sie unter Kompetenzmanagement .

   Sie können die Kompetenzmatrix auch nach Benutzern, Gruppen, Kompetenztypen, Kompetenzniveaus oder Kompetenzkategorien filtern. Setzen Sie den Filter zurück, wenn Sie die Kompetenzen für alle Benutzer anzeigen möchten.
4. Fügen Sie eine Kompetenz oder ein Kompetenzniveau hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Genehmigen Sie eine von Predictive Intelligence empfohlene Kompetenz, oder lehnen Sie sie ab.
   a. Klicken Sie in der Kompetenzmatrix auf **Empfohlen**, um eine Kompetenz für den Benutzer zu genehmigen und zu empfehlen.
   b. Sehen Sie sich auf der Registerkarte **Details** den Antrag auf Genehmigung der Kompetenz, die Lösungen der Beispielfälle, die zur Vorhersage der Kompetenz verwendet wurden, und den Aktivitätenstrom an.
   - Wenn Sie eine Kompetenz genehmigen möchten, klicken Sie auf **Genehmigen**. Die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt, und der hinzugefügten Kompetenz wird automatisch das niedrigste Kompetenzniveau zugeordnet. Der Status der Anfrage ändert sich in **Genehmigt**. und die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt.
   - Wenn Sie eine Kompetenz ablehnen möchten, klicken Sie auf **Ablehnen**. Der Status der Anfrage ändert sich in **Abgelehnt**. Predictive Intelligence wird die Kompetenz für den Benutzer nicht noch einmal empfehlen, und das Feld ändert sich in **Hinzufügen**.
   - Klicken Sie auf das Symbol Weitere Optionen (••• für weitere Optionen) und wählen **Sie Speichern** aus.

   Die Anwendung weist die Kompetenz dem Benutzer zu. Wenn die zugewiesene Kompetenz kein Kompetenzniveau aufweist, fügt die Anwendung dem Benutzer das Kompetenzniveau „Grundkenntnisse“ hinzu.

Coaching mit Lerninhalten

Verwenden Sie Coaching mit Lerninhalten, um Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten zu schulen. Organisieren Sie ähnliche Inhalte in Katalogen. Weisen Sie Lernaufgaben zu, und verfolgen Sie deren Absolvierung.

Wichtig:
Coaching mit Lerninhalten ist über den ServiceNow® Store verfügbar, wenn Sie die Anwendung Coaching mit Lerninhalten aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Lernbibliothek erstellen

Erstellen Sie einen Katalog, um zusammengehörige Inhalte in Kategorien zu organisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Klicken Sie **auf Lernbibliotheken**, und wählen Sie **Meine Lernbibliotheken** aus.
5. Erstellen Sie eine Lernbibliothek.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Titel** einen eindeutigen Namen für den Katalog ein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Katalog ein.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Katalog ist für alle Gruppen sichtbar, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

6. Fügen Sie der Bibliothek Kurselemente hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.
   b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   c. Wählen Sie im Popup-Fenster **Lernkurse hinzufügen** alle Kurselemente aus, die Sie dem Katalog hinzufügen möchten.
   d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Die Kurselemente werden dem Katalog hinzugefügt.

Hinweis:
Um ein hinzugefügtes Kurselement zu entfernen, markieren Sie es, und klicken Sie auf Entfernen.

7. Fügen Sie einer Bibliothek eine Gruppe hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Applicable Groups** (Anwendbare Gruppen).
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, die Sie dem Katalog zuordnen möchten.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lernaufgaben erstellen

Erstellen Sie Lernaufgaben für Mitarbeiter, um ihre Lernaktivitäten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.task_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Schließen Sie mit der Systemeigenschaft `exclude_weekends_on_learning_task_due_date` für die Fälligkeitstermine von Lernaufgaben Wochenenden ein oder aus. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten von Personaloptimierung für den Außendienst.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Lernaufgaben**, und wählen Sie **Alle Aufgaben** aus.
4. Erstellen Sie eine Lernaufgabe.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie folgende Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Zugewiesen an	Name des Mitarbeiters, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
Kurselement	Kurs, der vom Mitarbeiter abgeschlossen werden muss.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter den Kurs abschließen muss. Der Standardwert ist 5 Tage nach Erstellung der Lernaufgabe. Dieser Wert wird aus dem Feld **Tage zur Durchführung** des Kurselements berechnet. Das Feld „Fälligkeitsdatum“ wird wie folgt hervorgehoben: ▪ Grün – wenn die Aufgabe vor dem aktuellen Tag fällig ist. ▪ Gelb – wenn die Aufgabe am aktuellen Tag fällig ist. ▪ Rot – wenn die Aufgabe nach dem aktuellen Tag fällig ist.
Katalog	Katalog, der das Kurselement für die Lernaufgabe enthält.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Interne Lerninhalte erstellen

Fügen Sie interne Kurse hinzu, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.content_creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Lernkurse**, und wählen Sie **Interne Kurse** aus.
4. Erstellen Sie einen internen Lernkurs.
   a. Klicken **Sie auf Neuen Kurs erstellen**.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Interner Lerninhalt

Name	Beschreibung
Titel	Name des Kurses.
Interne Quelle	Typ des Inhalts für den Kurs. Dies sind die verfügbaren Kurstypen: ▪ URL: Youtube, Vimeo oder ein beliebiger Link für ein Video ▪ Wissensartikel ▪ Freiform
Tage zur Durchführung	Anzahl der zur Absolvierung Abschluss des Kurses erforderlichen Tage. Der Standardwert lautet 5.
Kurskatalog	Der dem Kurs zugeordnete Katalog.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Wissensartikel	Wenn die interne Quelle ein Wissensartikel ist, wählen Sie den Artikel aus.
Geschätzte Dauer	Dauer, nach der der Kurs abgeschlossen werden muss. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.
Beschreibung	Beschreibung des Kurses.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Kompetenz hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Associated skills** (Zugeordnete Kompetenzen).
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus, die Sie dem internen Inhalt zuordnen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Lernaufgabe hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernaufgaben**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Auszubildenden aus, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Katalog** den Katalog aus, dem die Lernaufgabe zugeordnet werden soll.
   e. Klicken Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum und die Uhrzeit aus, zu denen der Auszubildende die Lernaufgabe abgeschlossen haben soll.
   f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Externe Kurse zu „Coaching mit Learning“ hinzufügen

Fügen Sie Kurse aus externen Quellen wie Udemy, Pluralsight oder Cornerstone hinzu, damit Ihre Benutzer Kompetenzen aus externen Inhalten erwerben können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Klicken Sie **auf Lernkurse**, und wählen Sie **Externe Kurse**aus.
5. Wählen Sie einen Kurs aus.
6. Klicken Sie auf **Zum Kurs wechseln**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Sie können den externen Kurs überprüfen und erlernen.

Mobile Experience für Personaloptimierung für den Außendienst

Verwalten Sie Arbeitsauftragsaufgaben von Ihrem Mobilgerät aus mit der Anwendung Now Mobile Agent. Sie bleiben verbunden und greifen in Echtzeit auf Informationen zu, sodass Sie Ihre Aufgaben schnell abschließen können.

Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter (sn_fieldservice_agent) oder ein Manager (sn_wfo_fsm.manager) sind, können Sie beide Echtzeitbenachrichtigungen aus der Anwendung verwenden, um bei Problemen Maßnahmen zu ergreifen. Bevor Sie dies tun können, müssen Sie das Plugin Außendienst Mobile (com.sn_fsm_mobile) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mobile Experience für Außendienst-Management.

- Befolgen Sie die Anweisungen unter Stellen Sie eine Verbindung zu Ihren Außendienstdaten her, um mit dieser Anwendung zu beginnen.
- Außendienst -Mitarbeiter können Aktualisierungen ihrer geplanten Aufgaben erhalten und im Offline-Modus auf ihre Zeitpläne zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Offline-Zwischenspeicherung .
- Informationen zu den Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern und Managern, die Sie ausführen können, finden Sie unter Verwenden Sie die Anwendung Now Mobile Agent, um -Aufgaben auszuführen. Darüber hinaus können Sie die Aufgaben in der folgenden Tabelle auch über Personaloptimierung für den Außendienstausführen.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Schichttausch genehmigen oder ablehnen	• Tippen Sie auf die Benachrichtigung. • Genehmigen Sie die Schichttauschanfrage, oder lehnen Sie sie ab.	Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass die Schichttauschanfrage genehmigt oder abgelehnt wurde.

Manager-Aufgaben

Manager-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Anforderung von arbeitsfreier Zeit genehmigen oder ablehnen	• Tippen Sie auf die Benachrichtigung. • Genehmigen Sie den Urlaubsantrag, oder lehnen Sie ihn ab.	Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass der Urlaubsantrag genehmigt oder abgelehnt wurde.
Zeigen Sie kritische Aufgaben mit hoher Priorität an, die SLA verletzt haben	Tippen Sie auf die Benachrichtigung. Der Aufgabendatensatz wird angezeigt.	Überprüfen Sie den Aufgabendatensatz, und ergreifen Sie entsprechende Maßnahmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lineare Assets werden in verwaltet Außendienst-Management

In Außendienst-Managementkönnen Sie Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben speziell für die Inspektion linearer Assets erstellen und anzeigen. Auf diese Weise können Sie den Zustand der Assets systematisch bewerten und die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um die Zuverlässigkeit und Leistung der linearen Assets aufrechtzuerhalten.

Initiatoren, Qualifizierer und Einsatzplaner können Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets mithilfe der Servicestandortkarten erstellen und verwalten, auf die über den konfigurierbaren CSM- und FSM-Arbeitsbereich zugegriffen wird.

Darüber hinaus können Service Desk-Mitarbeiter zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets mit der Anwendung Now Mobile Agent verwalten. Sie können auch Arbeitsaufträge für bestimmte Segmente erstellen, die Wartung, Reparatur oder andere Arten von Arbeit erfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets mit der Anwendung Mobile Agent verwalten.

Erstellen Sie mithilfe einer Karte einen Arbeitsauftrag für ein lineares Asset

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag zum Nachverfolgen und Verwalten der Arbeit an einem linearen Asset und den entsprechenden Segmenten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_initiator und wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Erstellung eines Arbeitsauftrags für ein lineares Asset können Sie die Geometrie des linearen Assets auf der Servicestandortkarte nutzen, den entsprechenden Start- und Endstandort auswählen oder den Arbeitsstandort genau bestimmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt** und wählen Sie **Neu**aus.
4. Füllen Sie im Formular die Felder **Unternehmen**, **Anrufer**und **Betroffenes CI** aus.
5. Definieren Sie den Standort für die betroffenen linearen Assets.
   a. Suchen Sie auf der Karte nach den betroffenen linearen Asset-Segmenten, indem Sie im Feld **Asset** das Symbol für die Auswahl eines Assets (Symbol für die) auswählen.
   b. Zeigen Sie durch Auswahl einer Überlagerung nur lineare Assets eines bestimmten Typs in der Zuordnung an.

      Um beispielsweise nur Straßen und Wege anzuzeigen, können Sie Straßen auswählen.

      Standardmäßig lädt die Karte Ihren aktuellen Servicestandort, den Sie in den Arbeitsstandort für das lineare Asset ändern müssen.
   c. Geben Sie in der **Suchadressleiste** den Arbeitsstandort ein.
      Wenn auf der Karte der gewünschte Bereich angezeigt wird, können Sie ihn mithilfe der Zoomsteuerelemente vergrößern.
      Die linearen Asset-Segmente werden auf der Karte mit einer durchgezogenen grünen Linie dargestellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Definieren Sie den genauen Arbeitsstandort für ein lineares Asset, indem Sie entweder mehrere Segmente oder einen Einzelpunktstandort auswählen.

- Um das Segment anzugeben, das Arbeit erfordert, indem Sie die Start- und Endpositionen direkt am linearen Asset selbst auswählen, wählen Sie **Linie**, und ziehen Sie die Markierung.

  Wenn ein Segment ausgewählt wird, wird das Feld **Segmente** abhängig von der Anzahl der ausgewählten Segmente automatisch mit einem einzelnen oder mehreren Segmentwerten gefüllt. Außerdem werden die Felder **Startstandort** und **Endstandort** mit den entsprechenden Werten für den physischen Standort für das ausgewählte Segment gefüllt.

- Um eine bestimmte Punktposition entlang des linearen Assets oder eine separate Position auszuwählen, die für die ausgeführte Arbeit relevant ist, wählen Sie **Punkt**aus.

  Wenn ein bestimmter Standort entlang des linearen Assets ermittelt wird, wird das Feld **Standort** automatisch mit den ausgewählten physischen Standortwerten für diesen bestimmten Punktstandort ausgefüllt.

e. Wählen Sie **Absenden**.
Die Option Lineare Arbeit wird angezeigt und ist standardmäßig aktiviert. Die Start- und Endstandorte werden auch automatisch basierend auf der Länge des Segments des linearen Assets ausgefüllt.

6. Wählen Sie **Speichern**.
Das Formular wird geschlossen, und Sie werden automatisch zum neu erstellten Arbeitsauftragsdatensatz weitergeleitet.

7. Wahlweise: Zeigen Sie die Gesamtzahl der betroffenen Segmente an, die durch Auswahl von **Betroffene Produkte**ausgewählt wurden.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe für den neuen Arbeitsauftrag. Weitere Informationen finden Sie unter Qualifizieren Sie einen Arbeitsauftrag. Sie können mehrere Arbeitsauftragsaufgaben erstellen, um eine einzelne Aufgabe für Ihren linearen Asset-Arbeitsauftrag nachzuverfolgen und zu verwalten.

Verwenden Sie die Anwendung Now Mobile Agent, um -Aufgaben auszuführen

Außendienstmitarbeiter und -manager verwenden die Mobile-Anwendung, um ihre Außendienstaufgaben von überall zu verwalten.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Anwendung Now Mobile Agent

Priorisieren Sie Ihre Arbeit mit der Anwendung Now Mobile Agent

Akzeptieren Sie Aufgaben, oder lehnen Sie sie ab, weisen Sie sich selbst Aufgaben zu, und planen Sie Ihren Zeitplan für den Tag, zeigen Sie Aufgabendetails, Zeitplan und Aufgabenort an, oder schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe mit Ihrer Mobile-Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Planen Sie Ihre Arbeitsauftragsaufgaben

Planen Sie mit der mobilen App, wie Sie Ihnen zugewiesene Aufgaben ausführen. Sie können Aufgaben priorisieren, indem Sie auf SLAs zugreifen und Kunden direkt über die App anrufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Aufgabenliste werden die folgenden Informationen für jede Arbeitsauftragsaufgabe angezeigt:

- Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Kurzbeschreibung der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Unternehmen, für das die Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt wird.
- Asset-Details werden nur angezeigt, wenn der Arbeitsauftragsaufgabe ein Asset zugeordnet ist.
- Standort, an dem die Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt wird.
- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Datum und Uhrzeit des geplanten Starts für die auszuführende Arbeitsauftragsaufgabe.
- Wenn bei einer Arbeitsauftragsaufgabe der übergeordnete Arbeitsauftrag einen Account hat, zeigen Sie ausgehend vom Arbeitsauftragsbildschirm Detailinformationen für den Account an, um die primären Kontaktdetails, zugehörige Fälle, Assets, Verträge und Berechtigungen anzuzeigen.

  Hinweis:
  Der angemeldete Benutzer muss über die Rolle „sn_customerservice.customer_data_viewer“ verfügen, um Detailinformationen für den Account vom Arbeitsauftrag anzeigen zu können.

- Wenn bei einer Arbeitsauftragsaufgabe der übergeordnete Arbeitsauftrag von einem Fall aus initiiert wurde, zeigen Sie ausgehend vom Arbeitsauftragsbildschirm Detailinformationen zum Fall an.

  Hinweis:
  Der angemeldete Benutzer muss die Rolle „case_viewer“ haben, um vom Arbeitsauftrag zum Fallbildschirm zu navigieren, und die Rolle „sn_customerservice.proxy_contact“, um dem **Fall-Aktivitätenstrom** Arbeitsnotizen und Kommentare hinzuzufügen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.

   Hinweis:
   Tippen Sie auf **Schnellaktionen**, und aktualisieren Sie Ihren Status auf **IN Schicht**, um identifiziert zu werden, da Sie sich in Ihrer Schicht befinden.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   In der Liste werden alle Aufgaben angezeigt, die vor Ende der nächsten Woche beginnen sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können auch alle Arbeitsaufträge für ein Asset anzeigen.

4. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus, um alle Details für die Aufgabe anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie eine Arbeitsauftragsbeschreibung.
   a. Tippen Sie auf das Überlaufsymbol, und wählen Sie **Bearbeiten** aus.
   b. Gehen Sie folgendermaßen vor: Um die Kurzbeschreibung der Aufgabe zu bearbeiten, tippen Sie in das Feld **Kurzbeschreibung**, nehmen die erforderlichen Bearbeitungen vor und klicken auf das Zurück-Symbol, um zum Bildschirm **Bearbeitung** zurückzukehren.
   c. Um die Aufgabenbeschreibung zu bearbeiten, tippen Sie auf das Feld **Beschreibung**, geben eine Beschreibung für die Aufgabe ein, und klicken auf das Zurück-Symbol, um zum Bildschirm **Bearbeitung** zurückzukehren.
   d. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
      - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Absenden**.
      - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Senden-Symbol.
6. Zeigen Sie die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) für den Arbeitsauftrag an, dem die Aufgabe zugeordnet ist.
   a. Tippen Sie auf die Arbeitsauftragsnummer.
   b. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, um die Details anzuzeigen.
   c. Tippen Sie auf **Zugehörig**.
   d. Tippen Sie auf **Aufgaben-SLA**.
   Auf dem Bildschirm werden alle SLAs im Zusammenhang mit dem Arbeitsauftrag angezeigt.

   Tippen Sie auf den Pfeil in der linken oberen Ecke, um zum Arbeitsauftrag zurückzukehren.
7. Rufen Sie den im Arbeitsauftrag identifizierten Anrufer an.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Details** aus.
   b. Wählen Sie die im Feld **Anrufer** identifizierte Person aus.
   c. Wischen Sie den Datensatz der Person nach links, und klicken Sie auf **Anrufen**, um den Anruf zu tätigen.

   Tippen Sie auf den Pfeil in der linken oberen Ecke, um zum Arbeitsauftrag zurückzukehren.

Zugehörige Informationen

Field Service Management-SLAs

An Aufgaben arbeiten, wenn Ihr Mobilgerät offline ist

Weisen Sie sich selbst Aufgaben basierend auf der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Weisen Sie sich selbst die beste verfügbare empfohlene Aufgabe zu, um eine Lücke in Ihrem Zeitplan zu schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion „Intelligente Aufgabenempfehlung“ empfiehlt Ihnen nur dann automatisch die Aufgabe mit der höchsten Empfehlungspunktzahl, wenn Ihr Administrator das Plugin Außendienst „ Intelligente Aufgabenempfehlung aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Intelligente Aufgabenempfehlung aktivieren.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie sich bei der Anwendung Now® Mobile Agent anmelden, um die empfohlene Aufgabe anzuzeigen und sie sich selbst zuzuweisen.

Hinweis:
Die intelligente Aufgabenempfehlung schließt die Arbeitsauftragsaufgaben aus, die zeitplangesperrt sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt „My Tasks“ (Meine Aufgaben) auf das Symbol Weitere Aktionen („Weitere Aktionen“), und wählen Sie **Aufgabe empfehlen**aus.
4. Geben Sie Ihre freie Zeit in den Feldern **Startzeit** und **Endzeit an**.
   Das System wählt automatisch als standardmäßige Endzeit zwei Stunden nach der Startzeit aus. Sie können die Endzeit bei Bedarf ändern.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Aufgabe mit der höchsten Empfehlungspunktzahl wird Ihnen automatisch zugewiesen.

Planen Sie Ihren Zeitplan

Zeigen Sie Aufgaben, die ausgeführt werden sollen, sowie Ihre persönlichen Events an einem bestimmten Tag an, um Ihren Zeitplan für diesen Tag zu planen. Fügen Sie Events für sich selbst hinzu, und zeigen Sie den Mitgliedern Ihres Teams Ihre Verfügbarkeit an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihre persönlichen Events und den Zeitplan für alle aktiven Aufgaben anzeigen, die Ihnen für das aktuelle Datum zugewiesen wurden. Sie können auch Aufgaben anzeigen, die innerhalb der letzten sieben Tage abgeschlossen wurden.

In der Aufgabenliste werden die folgenden Informationen für jede Arbeitsauftragsaufgabe angezeigt:

- Die Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags.
- Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Geplante Startzeit und Endzeit für die Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Öffnen Sie das Applet **Mein Zeitplan**.
4. Wählen Sie ein Datum im Kalender aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre persönlichen Events und die Arbeitsauftragsaufgaben, die für diesen Tag ausgeführt werden müssen, werden unterhalb des Kalenders angezeigt.

5. Wählen Sie eine Aufgabe aus, um alle Details für diese Aufgabe anzuzeigen.
6. Fügen Sie ein persönliches Event hinzu, oder bearbeiten Sie eines.
   a. Tippen Sie auf das Symbol „ ⋮ „Weitere Aktionen“) und wählen **Sie Ereignis erstellen**aus.
   b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name des Events.
Typ	Typ des Zeitplaneintrags.
Zeigen als	Zeigen Sie das Event im Zeitplan als eines der folgenden an: ▪ Beschäftigt ▪ Kostenlos ▪ Vorläufig ▪ Bereitschaft
Startzeit	Startdatum und -uhrzeit für das Event.
Endzeit	Enddatum und -uhrzeit für das Event.
Wiederholen	Häufigkeit des wiederholten Events. Verfügbare Optionen: ▪ Keine ▪ Täglich ▪ Jeden Wochentag (Mo–Fr) ▪ Jedes Wochenende (Sa, So) ▪ Jeden Mo, Mi, Fr ▪ Jeden Di, Do

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nicht zugewiesene Aufgaben annehmen

Wenn Sie verfügbar sind, können Sie sich eine Aufgabe selbst zuweisen.

Vorbereitungen

Die Arbeitsauftragsaufgabe muss den Status **Zuteilung ausstehend** aufweisen.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Öffnen Sie das Applet **Meine Gruppenaufgaben**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie die gewünschte Arbeitsauftragsaufgabe aus.
5. Tippen Sie auf das Symbolweitere Aktionen (⋮)], und wählen Sie dann **Mir zuweisen**aus.

Ergebnisse
Sie erhalten die Benachrichtigung, dass Ihnen die Aufgabe zugewiesen wurde.

Optimieren Sie eine Aufgabenroute

Rufen Sie optimale Routen zu Ihren Aufgabenstandorten ab, und navigieren Sie mithilfe der Aufgabenkarte zum Standort. Sie können den Standort der Aufgaben anzeigen, die Ihnen für die aktuelle Woche zugewiesen sind, und mit der App die optimale Route auswählen, um die Aufgaben für den aktuellen Tag auszuführen.

Vorbereitungen
Für die Arbeitsauftragsaufgabe werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Die Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags.
- Datum und Uhrzeit, zu denen mit der Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe begonnen werden muss.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Öffnen Sie das Applet **Meine Aufgabenkarte**.
   Die Arbeitsauftragsaufgaben-Datensätze werden am unteren Rand der Karte in der Reihenfolge angezeigt, in der sie ausgeführt werden müssen.
4. Wischen Sie einen Aufgabendatensatz nach links oder rechts, um die einzelnen Aufgaben für die aktuelle Woche und deren Standorte auf der Karte anzuzeigen.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen

Akzeptieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die Ihnen zugewiesen wurde. Sie können die Aufgabe ablehnen, wenn Sie beispielsweise nicht über die erforderlichen Kompetenzen verfügen oder im erforderlichen Zeitraum nicht verfügbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Gegensatz zu anderen Arbeitsauftragsaufgaben enthält die Aufgabenkarte für eine Arbeitsauftragsaufgabe im Zusammenhang mit einem linearen Asset die Details zum Start- und Endstandort. Anhand dieser Informationen können Service Desk-Mitarbeiter erkennen, dass die Aufgabe für ein lineares Asset spezifisch ist, und ihnen ein klares Verständnis des Segments geben, auf das sie sich bei der Ausführung der Aufgabe konzentrieren müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Nächste Maßnahme

Beginnen Sie die Arbeit an einer Aufgabe mit der Anwendung Now Mobile Agent.

Beginnen Sie mit der Arbeit an einer Arbeitsauftragsaufgabe

Sie können die Zeit erfassen, zu der Sie die Fahrt zum Arbeitsstandort antreten bzw. zu der Sie mit der Arbeit beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können die Systemeigenschaft *wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before* konfigurieren, um die Anzahl von Minuten vor dem Senden einer Aufgabenerinnerung festzulegen. Standardmäßig erhalten Sie 45 Minuten vor Arbeitsbeginn eine Benachrichtigung.

Administratoren können in Studio Push-Benachrichtigungen aktivieren. Informationen zum Einrichten von Push-Benachrichtigungen finden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Berühren Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** die Option **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, mit der Sie beginnen möchten.
   Sie können nur mit der Bearbeitung von Aufgaben beginnen, die den Status **Akzeptiert** aufweisen.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Ergebnisse

Die folgenden Felder werden in der Arbeitsauftragsaufgabe aktualisiert:

- Der Status der **Arbeitsauftragsaufgabe ändert sich in In** Bearbeitung, um anzuzeigen, dass die Aufgabe aktiv bearbeitet wird.
- Das Feld **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** wird automatisch mit der aktuellen Systemzeit aktualisiert, wodurch der Beginn der Aufgabe markiert wird.
- Das Feld **Tatsächliche Reisedauer** wird vom System automatisch berechnet. Misst die Zeitdifferenz zwischen den Zeitstempeln „ **Tatsächlicher Reisebeginn“** und **„Tatsächliche Ankunft vor Ort** “, sofern dies nicht manuell festgelegt wird.
- Das **Feld Tatsächliche Ankunftszeit vor** Ort wird automatisch als **Tatsächliche(s) Startdatum/-zeit der Arbeit ausgefüllt**, wenn der Check-in übersprungen wird.
- Die generierte Zeitkarte für die Reisedauer der Aufgabe wird unter der zugehörigen Liste „ **Arbeitszeit** “ gespeichert. Dies ermöglicht die Aufzeichnung der Zeit, die für die Reise zum Aufgabenort aufgewendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Systemeigenschaften work.management.allow.auto.timecard und work.management.allow.traval.task.timecard aktiviert sind, werden automatisch Zeitkarten erstellt. Diese Zeitkarten erfassen die Dauer Ihrer Arbeit an der Aufgabe, einschließlich der Reisezeit der Aufgabe.

Zugehörige Informationen

Benachrichtigungen von Ihrem Mobilgerät verwalten

Füllen Sie einen Fragebogen für die Arbeitsauftragsaufgabe aus

Erstellen Sie eine Vertriebschance

Aktivieren Sie den Dunkelmodus

Aktivieren Sie den dunklen Modus in Mobile Agent, um die Augen zu entlasten, wenn der Standardwert zu hell ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Einstellungen**.
3. Tippen Sie auf **Darstellung**.
4. Tippen Sie auf **Dunkles Design**.

Erstellen Sie eine Vertriebschance

Erstellen Sie mit der Anwendung Now Mobile „ Agent Vertriebschancen für Services, Produkte oder Assets, die bei Außendienstbesuchen identifiziert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_technician_sales_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Techniker-gesteuerter Vertrieb mit Außendienst“ (com.snc.fsm_technician_sales) und das Plugin „Verkaufschancen-Management-Anwendung“ (com.sn_l2c_opty_mgmt) installiert sind.
- Mit der Rolle „ wm_technician_sales_write “ können Sie Verkaufschancen erstellen, bevor Sie eine Aufgabe starten oder während die Aufgabe ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.
2. Erstellen Sie eine Vertriebschance.
   Wenn das Formular „ **Jobangebot erstellen** “ angezeigt wird, werden einige Felder automatisch ausgefüllt.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verkaufschance erstellen

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Opportunity ein.
Arbeitsauftragsaufgabe	Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe wird automatisch ausgefüllt, wenn die Möglichkeit auf der Arbeitsauftragsaufgabe basiert. Dieses Feld wird optional, um eine Verkaufschance ohne Arbeitsauftragsaufgabe zu erstellen.
Account	Geben Sie die Kunden-Account-Referenz ein.
Kontakt	Geben Sie die Kundenkontaktreferenz ein.
Vertriebszyklustyp	Geben Sie den Typ des Verkaufszyklus ein (z. B. Newcustom, Renew, Upsell). Der Standardwert ist Up-Selling.
Stufe	Geben Sie die Phase der Opportunity ein (z. B. Qualifizieren, Entwickeln, Vorschlagen, Verhandeln, Geschlossen – gewonnen, Geschlossen – verloren). Der Standardwert ist Qualifizieren.
Bewertung	Legen Sie die Bewertung fest (z. B. „Heiß“ für beste Bewertung). Der Standardwert ist „Heiß“.
Anruf zulässig	Option zum Zulassen von Anrufen. Standardmäßig ist diese Option aktiviert.
E-Mail zulässig	Option zum Zulassen von E-Mails. Standardmäßig ist diese Option aktiviert.
Genehmigung zulässig	Option zum Zulassen der Freigabe. Standardmäßig ist diese Option aktiviert.

4. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Die Verkaufschance wird erstellt und auf der Registerkarte **Vertrieb** angezeigt. Wenn es mit einer Arbeitsauftragsaufgabe verknüpft ist, wird es auch auf der Registerkarte „ **Zugehörig** “ angezeigt.
5. Fügen Sie der Verkaufschance ein Produkt hinzu.
   a. Tippen Sie in der erstellten Opportunity auf **Zeile** hinzufügen.
   b. Wählen Sie im Feld **Produktangebot** das Produkt aus.
   c. **Geben Sie** im Feld Menge die Menge ein.
   d. Wählen Sie unter **Maßeinheit die Einheit aus**.
   e. Tippen Sie auf **Absenden**.
      Das Produktpositionselement wird der Möglichkeit hinzugefügt.

Ergebnisse

Tippen Sie auf die Möglichkeit auf der Registerkarte **Zugehörig**, um die Details und den **Aktivitätenstrom** der Positionen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Verkaufschancen an

Mit der Anwendung Now Mobile „ Agent können Sie Vertriebschancen anzeigen, sortieren und filtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_technician_sales_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Techniker-gesteuerter Vertrieb mit Außendienst“ (com.snc.fsm_technician_sales) und das Plugin „Verkaufschancen-Management-Anwendung“ (com.sn_l2c_opty_mgmt) installiert sind.
- Mit der Rolle „ wm_technician_sales_write “ können Sie auf Ihre Vertriebsdaten zugreifen und sie verwalten, um sicherzustellen, dass Sie organisiert bleiben und sich auf die relevantesten Möglichkeiten konzentrieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf die Registerkarte **Vertrieb**.

   Hinweis:

   Wenn die Registerkarte **Vertrieb** nicht sichtbar ist, tippen Sie auf das Symbol **Weitere** Symbol.

   Die Liste der Möglichkeiten wird angezeigt.
3. **Wahlweise:** Um die Jobangebote zu sortieren, tippen Sie **auf Sortieren nach,** und wählen Sie die gewünschte Option aus.
   Die Liste der Möglichkeiten wird nach der ausgewählten Option sortiert.
4. Um die Möglichkeiten anhand bestimmter Kriterien zu filtern, tippen Sie auf das Filter Symbol und geben Sie die Filterkriterien ein.
5. Tippen Sie auf **Übernehmen**.
   Die Liste der Möglichkeiten wird nach den ausgewählten Kriterien gefiltert.

Füllen Sie einen Fragebogen für die Arbeitsauftragsaufgabe aus

Beantworten Sie die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesenen Fragen, und speichern Sie die Antworten, um später darauf zugreifen zu können. Sie können beispielsweise Fragebögen erstellen, um den Zustand eines Geräts zu überprüfen, bevor es repariert wird.

Vorbereitungen
Sie können in einer Arbeitsauftragsaufgabe einen Fragebogen anzeigen, wenn ein solcher für die Aufgabe zur Verfügung steht. Weitere Informationen zum Erstellen von Fragebogen und zum Zuordnen zu Arbeitsaufträgen oder Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Arbeitsauftragsfragebogen.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie den Fragebogen ausfüllen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Fragebogen** verwenden unten auf dem Bildschirm.
6. Tippen Sie auf der Registerkarte **Ausstehend** auf den Fragebogen, den Sie auszufüllen bereit sind. Wenn der Fragebogen obligatorisch ist, können Sie die Aufgabe erst schließen, wenn Sie den Fragebogen vollständig ausgefüllt haben.
7. Tippen Sie auf **Erste Schritte**, und beantworten Sie alle Fragen im Fragebogen.
8. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   Der übermittelte Fragebogen wird auf der Registerkarte **Abgeschlossen** angezeigt.

Verwenden Sie Zeitnachweise in der Anwendung Now Mobile Mitarbeiter

Sie können von einem Mobilgerät aus auf Ihre Zeitnachweise zugreifen und sie verwalten.

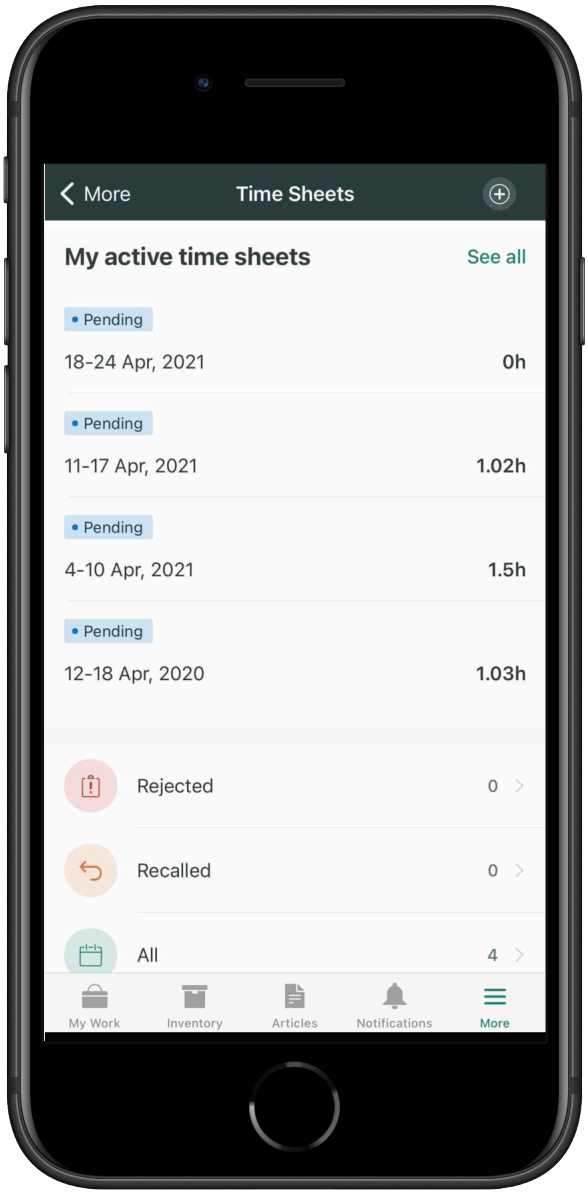
Nach der Installation des Plugins „Mobile Timesheet“ (sn_mtimesheet) können Sie Zeitnachweise verwenden, um auf einem Mobilgerät Zeitkarten zu erstellen, anzuzeigen, zu bearbeiten, Notizen einzugeben und Zeitkarten zu übermitteln. Sie können auch alle genehmigten, abgelehnten oder zurückgerufenen Zeitnachweise oder Zeitkarten anzeigen.

Funktionen

Zeitnachweise bieten folgende Funktionen:

- Stundennachweise erstellen
- Zeitkarten erstellen
- Arbeitsstunden auf Zeitkarte erfassen
- Wochenarbeitsstunden auf bestimmter Zeitkarte aktualisieren
- Notizen auf Zeitkarten hinzufügen
- Stundennachweis einreichen
- Zeitkarte einreichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Stundennachweise erstellen

Erstellen Sie einen Zeitnachweis, um alle Ihre Zeitkarten für die angegebene Woche in der mobilen App ServiceNow Agent zu gruppieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Mehr** in der rechten unteren Ecke
3. Tippen Sie auf das Pluszeichen in der oberen rechten Ecke.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Feld **Tag auswählen, um einen Stundennachweis zu erstellen** das Startdatum der Woche aus, für die der Stundennachweis erstellt wird.
5. Tippen Sie auf das Vorwärtssymbol.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie dem Stundennachweis Zeitkarten hinzu.

Fügen Sie eine Zeitkarte hinzu, um Ihre Arbeitszeit zu erfassen

Erstellen Sie Zeitkarten, um Ihre Arbeitszeit über die mobile App ServiceNow Agent zu erfassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur
1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf die Registerkarte **Zeitnachweise**, und öffnen Sie einen Zeitnachweis.
3. Tippen Sie auf das Menü oben rechts, um weitere Optionen anzuzeigen.
4. Fügen Sie aufgabenbezogene oder aufgabenunabhängige Zeitkarten hinzu.
5. Protokollieren Sie die Zeit in der Zeitkarte, indem Sie auf dem Zeitnachweis auf eine Aufgabe tippen und die an den entsprechenden Tagen gearbeiteten Stunden eingeben.
6. Tippen **Sie auf Zeitnachweis übermitteln**.

Verwalten Sie Zeitkarten im Zeitnachweis

Verwalten Sie Ihre Zeitkarten in der Mobile App „Agent“, indem Sie Aktionen wie das Senden oder Löschen einer Zeitkarte oder das Anzeigen von Notizen ausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur
1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf die Registerkarte **Zeitnachweise**, und öffnen Sie einen Zeitnachweis.
3. Tippen Sie auf der Registerkarte **Ganzwoche** auf das Aktionsmenü für eine Zeitkarte.
4. Verwalten Sie Ihre Zeitkarten.

Verwalten Sie Ihren Bestand mit der Anwendung Now Mobile Agent

Außendienstmitarbeiter können Teile von anderen Außendienstmitarbeitern oder Lagern für aktuelle und zukünftige Arbeitsauftragsaufgaben lokalisieren, anfordern und übertragen.

Zugehörige Informationen

Erweiterte Teilebeschaffung: Komponenten

Verbrauchs- und Gebrauchsmodelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestand nachverfolgen

Zeigen Sie eine Karte an, auf der Lager mit verfügbaren Teilen relativ zu Ihrem Standort angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie nach Teilen aus Ihrem persönlichen Lager, dem Lager von Kollegen und dem Lager suchen, um Ihre Arbeitsauftragsaufgaben abzuschließen. Die Informationen der Lagerstandorte werden in Form von interaktiven Karten und Karten im Bildschirm „ **Asset-Zuordnung** “ angezeigt. Sie können die folgenden Symbole verwenden, um zwischen den Lagerstandorten zu navigieren.

- Verwenden Sie das Richtungssymbol ( ), um den Standort des angemeldeten Benutzers anzuzeigen, und das Richtungsanzeigesymbol ( ), um zwischen den Lagerstandorten zu navigieren.
- Verwenden Sie das Standortlistensymbol (List), um die Lager in der Listenansicht anzuzeigen, und das Standortkartensymbol (Map), um die Lager in der Kartenansicht anzuzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Ergebnisse
Die Informationen der Lagerstandorte werden in Form von interaktiven Karten und Karten im Bildschirm „ **Asset-Zuordnung** “ angezeigt. Sie können das gewünschte Lager auswählen und Bestand anfordern.

Nächste Maßnahme
Bestand anfordern

Bestand anfordern

Fordern Sie Bestand an, wenn der Bestand zur Neige geht oder Sie ein Teil für einen bestimmten Arbeitsauftrag benötigen.

Sie können Teile aus dem Lager eines Partners anfordern. Wenn Sie Teile von anderen Service Desk-Mitarbeitern anfordern, wird eine Mobile-Benachrichtigung an den Peer-Service Desk-Mitarbeiter gesendet, von dem Sie die Teile angefordert haben. Kollegen können Ihre Anforderung je nach Verfügbarkeit des Teils in seinem Lager annehmen oder ablehnen. Wenn Sie Teile aus dem Lager anfordern, werden die Transferaufträge automatisch generiert.

Sie können Bestand auf zwei Arten anfordern:

- **Teileanforderung erstellen**: Wählen Sie ein einzelnes Teil aus, und fordern Sie es mit oder ohne Kontext der Arbeitsauftragsaufgabe an.
- Teileanforderung**erstellen**: Wählen Sie mehrere Teile aus einem oder mehreren Lagern direkt oder basierend auf vorhandenen Teileanforderungen aus, und fordern Sie sie an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Bestand nachverfolgen

Akzeptieren Sie Teileanforderungen von Kollegen, oder lehnen Sie sie ab

Zeigen Sie Transferauftrags-Positionen für angeforderte Teile an

Fordern Sie ein einzelnes Teil an

Erstellen Sie eine Teileanforderung, um Teile zu erhalten, wenn Sie in Ihrem Lager defekte Teile finden oder der Bestand aufgebraucht ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Teileanforderung mit oder ohne Kontext einer Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Teile anfordern und beziehen.
3. Tippen Sie auf **Modell**.
4. Wählen Sie ein Teilemodell aus.
5. **Wahlweise:** Um die Teileanforderung mit der **Arbeitsauftragsaufgabe**zu verknüpfen, wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
6. **Wahlweise:** Um Ersatzmodelle für das ausgewählte Teilemodell anzuzeigen, wählen Sie Nach Ersatzmodellen **suchen aus**.
7. Geben Sie im Feld **Erforderliche Menge** die Gesamtmenge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind.
8. Geben Sie im Feld **Erforderlich nach Datum** das Datum ein, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen.
9. Aktivieren Sie die Option **Obligatorisch**, um die zur Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlichen Teile anzugeben.
10. Tippen Sie auf **Absenden**.
    Eine Meldung wird angezeigt, wenn die Teileanforderung erstellt wird
11. Navigieren Sie zurück zum Listenbildschirm „Teileanforderungen“, und tippen Sie auf die Karte „Teileanforderungen“.
12. Tippen Sie auf **Teil suchen**, um das bestimmte Teil zu suchen.

    Hinweis:
    Wenn das Teil in Ihrem persönlichen Lager nicht verfügbar ist, werden Sie sofort zu Schritt 14 weitergeleitet.

13. Beziehen Sie das Teil, das bereits in Ihrem Lager verfügbar ist.
    - Um das Teil für die spätere Verwendung zu reservieren, tippen Sie auf **Dieses Teil**reservieren .
    - Um das Teil aus einem anderen Lager zu beziehen, tippen **Sie erneut** auf Bezug und führen Sie die Schritte 14 bis 19 aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

14. **Wahlweise:** Um Ersatzmodelle für das ausgewählte Teilemodell anzuzeigen, wählen Sie Nach Ersatzmodellen **suchen aus**.
15. Geben Sie im Feld **Radius** den Radius in km ein, um die Teile innerhalb der angegebenen Entfernung zu suchen.
    Das System verwendet Ihren aktuellen Standort als Quellstandort und sucht nach Teilen innerhalb des angegebenen Radius.
16. Tippen Sie auf das **Weiter** -Symbol.
    Die Lagerstandorte werden in einer interaktiven Karte und als Karten im Bildschirm „ **Asset-Zuordnung** “ angezeigt.

    Hinweis:
    Die Teileinformationskarte enthält den letzten bekannten Standort Ihrer Peer-Service Desk-Mitarbeiter, wenn die folgenden Optionen im Profil und auf dem Mobilgerät Ihres Peer-Service Desk-Mitarbeiters aktiviert sind.

    - Die Option „ **Positionsbestimmung nachverfolgt** “ im Profil Ihres Peer-Service Desk-Mitarbeiters steuert, ob Sie die Teiledetails und ihren letzten bekannten Standort auf den Informationskarten sehen können. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienstmitarbeiter-Standort.
    - Option *`Location Tracking`* auf dem Mobilgerät Ihres Peer-Service Desk-Mitarbeiters und in der Agent-App Now Mobile
17. Tippen Sie auf das Lager, aus dem Sie die Teile erhalten möchten, und tippen Sie dann auf **Quellenteil**.
18. Wählen Sie das Lager aus, an das die beschafften Teile übertragen werden.
    Wenn Sie beispielsweise Teile an Ihr Lager empfangen müssen, wählen Sie Ihr persönliches Lager aus.
19. **Geben Sie** im Feld Menge die Menge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind.
20. Tippen Sie auf das **Weiter** -Symbol.
21. Navigieren Sie zurück zum Bildschirm **Bestand**.

Ergebnisse

- Wenn Sie Teile für eine bestimmte Arbeitsauftragsaufgabe angefordert haben, werden die zugehörigen Listen Teileanforderungen und Transferaufträge im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags automatisch aktualisiert.
- Die Transferauftrags-Positionen werden generiert, wenn Sie Teile aus einem Lager anfordern.
- Wenn das Plugin Außendienst Erweiterte Teilebeschaffung [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] aktiviert ist und die Eigenschaften *`Create part requests for part requirement sourcing`* und *`Use part request approvals`* aktiviert sind, können Sie die folgenden Datensätze anzeigen.
  - Für die angegebene Teileanforderung wird eine Teileanforderung mit dem Status **In Bearbeitung** und die Teileanforderungsposition mit dem Status **Angefordert**erstellt. Um den Status Ihrer Anforderungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Bestand** > **Meine Anforderungen**.
  - Für die angeforderten Teile wird ein RITM-Datensatz (Temporary Part Request) erstellt und als Mobile-Benachrichtigung an Ihre Service Desk-Mitarbeiter gesendet. Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist oder Sie Teile aus dem Lager angefordert haben, werden die Transferaufträge automatisch im Status Entwurf generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fordern Sie mehrere Teile an

Unabhängig davon, ob Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe haben, können Sie mehrere Teile gleichzeitig aus einem oder mehreren Lagern anfordern und beziehen.

Vorbereitungen
Das Plugin Außendienst Erweiterte Teilebeschaffung [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] muss aktiviert sein. Weitere Informationen zu den Schritten zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Teileanforderungen in den Bildschirmen „ **Meine Arbeit** “ und „ **Bestand** “ mit der erforderlichen Menge erstellen, entweder direkt oder durch Abrufen aus einer vorhandenen Teileanforderung.

Hinweis:

- Die Teile werden in den Lagern basierend auf den Werten gesucht, die in der Eigenschaft Teilesuchkriterien definiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Teilebeschaffung: Komponenten.
- Ihr aktueller Standort gilt als Quellstandort und sucht nach Lagern im Radius, wie unter **Maximaler** Teilesuchradius und **Entfernungseinheit** Ihres Profils erwähnt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Fordern Sie Teile mit oder ohne Arbeitsauftragsaufgabe oder aus Ihren eigenen Anforderungen oder Teileanforderungslisten an.
3. Wählen Sie das Lager aus, an das die angeforderten Teile empfangen werden.
   Wenn Sie beispielsweise die Teile benötigen, um Ihre Arbeitsauftragsaufgabe abzuschließen, wählen Sie Ihr persönliches Lager aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Teileanforderung wird im Status Entwurf erstellt.
5. Tippen **Sie auf Teile hinzufügen**.
6. Fügen Sie der Teileanforderung Teile entweder direkt oder aus einer Teileanforderung hinzu.
7. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Teileanforderungspositionen werden mit den erforderlichen Teilen erstellt.
8. Navigieren Sie zum Listenbildschirm für die Teileanforderung, indem Sie auf das Symbol „Zurück“ tippen.

   Hinweis:
   Manager können das Lager direkt auswählen und die Teile im Namen ihrer Service Desk-Mitarbeiter abrufen.
9. Suchen Sie in den verfügbaren Lagern nach Teilen.
   - Um ein bestimmtes Teil zu suchen, tippen Sie auf **Teil suchen**.
   - Um alle Teile zu finden, tippen Sie auf **Alle finden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn das Teil in Ihrem persönlichen Lager verfügbar ist, können Sie es mit der Option **Dieses Teil** reservieren reservieren.

Die Lagerstandorte, an denen die Teile auf der interaktiven **Karte** und den Lagerinformationskarten im Bildschirm „Lagerkarte“ angezeigt werden.

10. Wählen Sie die Lager aus, aus denen Sie die Teile erhalten möchten.
11. Tippen **Sie auf Lager bestätigen**.
Eine Erfolgsmeldung bestätigt, dass die Teile vom ausgewählten Lager angefordert wurden.

Ergebnisse

- Der Status der Teileanforderung ändert sich in In Bearbeitung, und die Teileanforderungsposition ändert sich in Angefordert. Um den Status Ihrer Anforderungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Bestand** > **Meine Anforderungen**.
- Die Teileanforderungen werden an die Peer-Mitarbeiter gesendet, von denen Sie Teile angefordert haben, wenn die Eigenschaft `Use part request approvals` aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Teilebeschaffung: Komponenten.
- Für die angeforderten Teile wird ein RITM-Datensatz (Temporary Part Request) erstellt und als Mobile-Benachrichtigung an Ihre Service Desk-Mitarbeiter gesendet. Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist oder Sie Teile aus dem Lager angefordert haben, werden die Transferaufträge automatisch im Status Entwurf generiert.
- Wenn Sie Teile für eine bestimmte Arbeitsauftragsaufgabe angefordert haben, werden die zugehörigen Listen Teileanforderungen und Transferaufträge im Aufgabenformular des Arbeitsauftrags aktualisiert.

Akzeptieren Sie Teileanforderungen von Kollegen, oder lehnen Sie sie ab

Überprüfen Sie die Teileanforderungen, die Sie von anderen Service Desk-Mitarbeitern erhalten.

Vorbereitungen

- Das Plugin Außendienst Erweiterte Teilebeschaffung (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management.
- Die Eigenschaft `Use part request approvals` muss aktiviert sein, um Teileanforderungen von anderen Service Desk-Mitarbeitern empfangen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.
- `Notifications` auf dem Mobilgerät und die App Now Mobile Agent müssen aktiviert sein, um Mobile-Push-Benachrichtigungen von anderen Service Desk-Mitarbeitern empfangen zu können.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.

Tipp:

Wenn Sie Ihren Bestand kennen und wissen, ob Sie die Anforderung sofort ablehnen oder akzeptieren möchten, können Sie dies direkt in der Benachrichtigung tun, indem Sie **Akzeptieren** oder **Ablehnen**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Tippen Sie auf die Push-Benachrichtigung.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie nicht auf die Push-Benachrichtigung zugreifen können, rufen Sie die Anforderung auf, indem Sie auf **Bestand**und dann im Abschnitt **Teileanforderungenauf Von mir angefordert**tippen.

3. Überprüfen Sie die Teileverfügbarkeit in Ihrem persönlichen Lager, und bestimmen Sie, ob Sie die Teileanforderung akzeptieren oder ablehnen möchten.

Ergebnisse

- Wenn Sie die Anforderung akzeptieren, ändert sich der Status des Teileanforderungsdatensatzes in Genehmigt, und eine Mobilbenachrichtigung wird an den angeforderten Außendienstmitarbeiter gesendet. Die Transferauftrags-Positionen werden wie folgt erstellt:
  - Für Verbrauchsgüter wird nur eine Transferauftrags-Position für alle angeforderten Teile erstellt.
  - Bei Hardware wird für jedes Asset der angeforderten Teile eine Transferauftrags-Position erstellt.
- Wenn Sie die Anforderung ablehnen, ändert sich der Status des Teileanforderungsdatensatzes in Abgelehnt, und eine Mobilbenachrichtigung wird an den angeforderten Außendienstmitarbeiter gesendet. Die abgelehnten Teileanforderungen können erneut angefordert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie abgelehnte Teile aus anderen Lagern an.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie Transferauftrags-Positionen für angeforderte Teile an
- Fordern Sie abgelehnte Teile aus anderen Lagern an

Teile werden abgerufen

Sie können eine zusammengefasste Liste der Transferaufträge für alle Assets anzeigen, die darauf warten, physisch abgeholt zu werden.

Wählen Sie Teile für Ihre Teileanforderungen aus

Holen Sie von Ihnen angeforderte Teile von Kollegen ab, die zur Abholung bereit sind, und schließen Sie dann die Transferauftrags-Position.

Vorbereitungen

Das Plugin Außendienst Advanced Parts Sourcing (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf **Meine Anforderungen**.
4. Tippen Sie auf die Teileanforderung, für die Sie die Transferaufträge anzeigen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Tippen Sie auf die Registerkarte **Transferaufträge** der ausgewählten Teileanforderung.
6. Wählen Sie die Transferaufträge aus, für die Sie Teile abholen möchten.
7. Tippen **Sie auf Abholung bestätigen**.

Ergebnisse
Es wird eine Meldung angezeigt, die Sie darüber informiert, dass der Abhol- und Transferauftrag abgeschlossen ist. Der Status der Transferauftrags-Position ändert sich in Geliefert.

Nehmen Sie ein Teil auf, um Aufgaben abzuschließen

Wenn Sie sich an einem Standort zur Durchführung einer Aufgabe befinden und ein fehlendes Teil zum Abschließen der Aufgabe benötigen, können Sie das Teil abholen, indem Sie es aus einem verfügbaren Lager transferieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur
1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen **Sie auf Zu erhaltende Teile**.
3. Tippen Sie auf ein abzuholendes Teil, wischen Sie nach links, und wählen Sie **Abholung bestätigen**. Die Beschaffungsphasen für das Teil werden angezeigt. Wenn sich das Teil in der Phase **Empfangen** oder **Unterwegs** befindet, können Sie die Abholung bestätigen.
4. Wählen Sie **Abholung bestätigen aus**.

Ergebnisse
Die Beschaffungsphase wird in **Geliefert** geändert, und das Teil wird Ihrem Bestand hinzugefügt und als „verfügbar“ gekennzeichnet.

Fordern Sie abgelehnte Teile aus anderen Lagern an

Fordern Sie Teile aus anderen Lagern an, die von Ihren Kollegen abgelehnt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Ihr Peer-Service Desk-Mitarbeiter Ihre Anforderung für ein oder mehrere Teile abgelehnt hat, wird die Teileanforderung teilweise abgelehnt oder abgelehnt. Sie können die abgelehnten Teileanforderungen anzeigen und von anderen Lagern erneut anfordern.

Prozedur
1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf **Meine Anforderungen**.
4. Tippen Sie auf die Teileanforderung mit dem Status Abgelehnt oder Teilweise abgelehnt.
5. Tippen Sie auf der Registerkarte **Teile** auf das abgelehnte Teil.
6. Tippen **Sie erneut auf Anfordern**.
7. Wählen Sie im Bildschirm **„Erneut anfordern** “ die abgelehnten Teile aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Eine Teileanforderung wird im Status Entwurf erstellt.

Nächste Maßnahme
Sie können Teile für die erstellte Teileanforderung beziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Bestand anfordern.

Anforderung eines duplizierten Teils

Erstellen Sie eine doppelte Teileanforderung, um dieselbe Liste von Teilen anzufordern, die Sie in der Vergangenheit angefordert haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf **Meine Anforderungen**, und wählen Sie die Teileanforderung aus, die Sie duplizieren möchten.
4. Tippen Sie auf das Symbol „ ⋮ „Weitere Aktionen“) und wählen Sie **Anforderung duplizieren**aus.

Ergebnisse
Die Teileanforderungspositionen werden einer duplizierten Anforderung hinzugefügt.

Zeigen Sie Transferauftrags-Positionen für angeforderte Teile an

Zeigen Sie alle Transferauftrags-Positionen für die von Ihnen angeforderten Teile an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Transferaufträge bewegen notwendige Teile zwischen Lagern oder an einen Ort, an dem ein Außendienstmitarbeiter sie empfangen kann. Die Transferauftrags-Positionen werden wie folgt erstellt:

- Für Verbrauchsgüter wird nur eine Transferauftrags-Position für alle angeforderten Teile erstellt.
- Für Hardware-Teile oder Gebrauchsgüter wird für jedes Asset der angeforderten Teile eine Transferauftrags-Position erstellt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Zeigen Sie die Transferaufträge an.

Nächste Maßnahme
Sie können Teile von anderen Service Desk-Mitarbeitern für die Teileanforderung abholen. Weitere Informationen finden Sie unter Nehmen Sie ein Teil auf, um Aufgaben abzuschließen und Nehmen Sie ein Teil auf, um Aufgaben abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie den Zeitplan an, und verfolgen Sie die Teile für die Abgabe

Sie können die Teile anzeigen, die Sie für die Abgabe aus Ihrem persönlichen Lager an ein anderes Lager geplant haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Transferauftragsposition für die Übergabe muss den Status **Entwurf** oder **Angefordert** aufweisen. Weitere Informationen zu Transferauftrags-Positionsphasen finden Sie unter Transferaufträge für Asset-Verwaltung .

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen **Sie auf Zu erhaltende Teile**.
   Sie können die Liste der Teile anzeigen, für die Sie eine Übergabe geplant haben.

   Weitere Informationen zum Abgeben eines Assets finden Sie unter Asset abgeben.

Analysieren Sie alle Arbeitsaufträge für ein ausgewähltes Asset

Scannen Sie ein Asset, um seine Einsatzhistorie und anstehende Arbeitsaufträge anzuzeigen. Sie können auch einen Arbeitsauftrag für ein Asset erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** oben auf **Asset** -Suche.
3. Tippen Sie auf das Barcodesymbol, und scannen Sie das Asset.
4. Tippen Sie auf den Asset-Datensatz.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Verfolgen Sie ein Asset für eine Arbeitsauftragsaufgabe über ein Mobilgerät nach

Verfolgen Sie den Status eines Assets, das Sie zur Ausführung einer Arbeitsauftragsaufgabe verwendet haben, oder eines Assets, das Sie mithilfe der Anwendung Now Mobile Agent auf einem Mobilgerät entfernt oder ersetzt haben. Sie können den Status dieser Assets nachverfolgen, während Sie die Aufgabe von einem Aufgabenstandort aus ausführen.

Vorbereitungen
Bevor Sie dieses Verfahren ausführen können, muss sich die **Arbeitsauftragsaufgabe im** Status „ **Akzeptiert** “ oder „In Bearbeitung“ befinden.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Asset-Nutzung aufzeichnen, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auf dem Bildschirm Teil verwenden werden die Assets in den Listen Reserviertes Teil und Verfügbares Teil in Ihrem Bestand sowie der Status **Auf Lager** und der Substatus **Reserviert** und **Verfügbar**angezeigt.
- In der Liste „Teil entfernen“ werden die Assets für alle Unternehmen und Standorte für den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgaben angezeigt, an denen Sie arbeiten, wobei der Status des Teils **Auf Lager** und der Substatus **Defekt**lautet.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt Meine Aufgaben auf **Alle**anzeigen .
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie die Assets nachverfolgen möchten.

   Das Feld „ **Asset** “ der Arbeitsauftragsaufgabe erbt die Asset-Details vom übergeordneten Arbeitsauftrag. Wenn Sie einem Arbeitsauftrag ein Asset hinzufügen, werden all seine Arbeitsauftragsaufgaben mit denselben Asset-Details aktualisiert.
5. Zeigen Sie die verwendeten Teile, die entfernten Teile und die Teileanforderungen für eine Arbeitsaufgabe an, indem Sie auf **Teile**tippen.
6. Tippen Sie auf eine der folgenden Optionen, um Informationen über die Verwendung eines Assets, die Entfernung eines Assets oder den Ersatz eines Assets aufzuzeichnen.
7. Zeichnen Sie die Informationen über die Verwendung oder Entfernung eines Assets auf, indem Sie auf eine der folgenden Optionen tippen.

Zugehörige Informationen

Asset-Nutzung erfassen

Registrieren Sie neue Assets

Registrieren Sie neue Assets, die für Kunden unterstützt werden und zuvor noch nicht mit der Anwendung Now Mobile Agent registriert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf das Überlaufsymbol (**...**), und wählen Sie **Asset registrieren**aus.
4. Tippen Sie auf Modellkategorie, suchen Sie nach der **Teilemodellkategorie**, und wählen Sie sie aus.
5. Tippen Sie auf **Modell**, suchen Sie nach dem Teilemodell, und wählen Sie es aus.
6. **Wahlweise:** Geben Sie weitere Details ein, z. B. **Modellnummer**, **Installationsdatum**, **Unternehmen**und **Standort**.
   Durch Eingabe einer neuen Modellnummer wird die vorhandene Modellnummer des Teils überschrieben, das zu derselben Modellkategorie und demselben Modell gehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Tippen Sie** auf Scannen, um das Asset-Tag und die Seriennummer eines Teils zu scannen.
8. Tippen Sie auf **Nächstes Element** jedes Mal scannen, um die Barcodes der nächsten Teile zu scannen. Mit der Standardkonfiguration können Sie maximal fünf Teile gleichzeitig scannen. Sie können die Anzahl der gleichzeitigen Scans für mehrere Elemente erhöhen oder verringern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren einer gruppierten Eingabe für mehrere Scans .
9. Nachdem Sie alle Teile gescannt haben, tippen Sie auf **Überprüfen**.
   Die **Überprüfungsanzahl** wird aktualisiert, nachdem Sie jedes Teil gescannt haben.
10. Überprüfen Sie die gescannten Teile, und tippen **Sie auf Fertig**.
    Das Formular „Assets registrieren“ wird mit der aktuellen Anzahl und anderen zugehörigen Informationen aktualisiert.

Verschieben Sie defekte Assets durch den Transferprozess

Fügen Sie defekte Teile aus Ihrem Lager der Übergabeliste hinzu. Generieren Sie Transferaufträge, um diese Artikel in das Lager zu transferieren, an das sie übergeben werden müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Inventar** > **Mein Bestand**.
   Teile, die den Substatus „Verfügbar“ oder „Reserviert“ aufweisen, werden auf der Registerkarte **Verfügbar** angezeigt, und Teile, die defekt sind, werden auf der Registerkarte **Defekt** angezeigt.
3. Wählen Sie **Defekt**.
4. Wählen Sie das Teil für die Übergabe aus.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um das Teil in das Lager zu transferieren, an das es zurückgegeben werden muss.
6. Wählen Sie **An Lager**, und wählen Sie dann ein Lager für die Übergabe aus.
7. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie auf iOS-Geräten **Absenden** aus.
   - Wählen Sie auf Android-Geräten das Symbol zum Senden.

Ergebnisse

Es wird eine neue Transferauftragsposition erstellt.

- Wenn für den Übergabestandort ein Transferauftrag vorhanden ist, wird die neue Transferauftragsposition diesem Transferauftrag hinzugefügt.

  Hinweis:
  Der Transferauftrag muss den Status **Entwurf** aufweisen.

- Wenn für den Übergabestandort kein Transferauftrag vorhanden ist, wird ein neuer Transferauftrag erstellt, und die Transferauftragsposition wird diesem Transferauftrag hinzugefügt.

Weitere Informationen zu Asset-Übertragungen finden Sie unter Assets durch Übertragungsverfahren bewegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschieben Sie überschüssige Assets durch den Übertragungsprozess von einem Mobilgerät

Verschieben Sie Ihre überschüssigen Verbrauchsgüter aus Ihrem Lager in die Abgabeliste, indem Sie die Anwendung Now Mobile Agent auf Ihrem Mobilgerät verwenden. Sie können Transferaufträge generieren, um diese Artikel in das Lager zu bringen, wo sie abgegeben werden müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Inventar** > **Mein Bestand**.
   Die Teile, die sich im Substatus „Verfügbar“ oder „Reserviert“ befinden, werden auf der Registerkarte **Verfügbar** angezeigt.
3. Wählen Sie **Verfügbar aus**.
4. Wählen Sie das Teil aus, das Sie abgeben möchten.
5. Bewegen Sie das zurückzugebende Teil in das Lager, indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.

6. Wählen Sie das Teil aus, und öffnen Sie das Formular.
7. Wählen Sie das Überlauf ⋮ Symbol und wählen **Sie Zu Abgabeliste hinzufügen**.
8. Verifizieren Sie die Modellnummer.
9. Wählen Sie **Menge** aus, und geben Sie die Menge ein, die Sie an das Lager zurückgeben möchten.
10. Wählen Sie **Abgabelagerraum** und dann ein Lager aus, in dem Sie Ihre Teile abgeben möchten.
11. Je nachdem, ob Sie ein Apple iOS- oder Google Android-Gerät verwenden, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
    - Wählen Sie auf einem iOS-Gerät Apple**Absenden**aus.
    - Wählen Sie auf einem Gerät Google Android das Senden-Symbol.

Ergebnisse

Es wird eine neue Transferauftragsposition erstellt.

- Wenn für den Abgabeort ein Transferauftrag vorhanden ist, wird die neue Transferauftrags-Position diesem hinzugefügt.

  Hinweis:
  Der Transferauftrag muss sich im Status **Entwurf** befinden.

- Wenn für den Abgabeort kein Transferauftrag vorhanden ist, wird ein neuer Transferauftrag erstellt, und die Transferauftrags-Position wird diesem Transferauftrag hinzugefügt.

Weitere Informationen zu Asset-Übertragungen finden Sie unter Assets durch Übertragungsverfahren bewegen.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den Status des Teils in der Liste Abzugebende Teile.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Informationen zur Installationsbasis in der Anwendung Now Mobile Agent an

Zeigen Sie Informationen zu Installationsbasiselementen in Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Now Mobile Agent mobile an, um den Status der Fragen und Probleme zu verfolgen, die für die gekauften Produkte oder Services aufkommen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt Meine Aufgaben auf **Alle**anzeigen .
4. Tippen Sie auf die Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie den Status des Installationsbasiselements nachverfolgen möchten.
5. Tippen **Sie auf Installationsbasiselement**.
6. Überprüfen Sie die Informationen zum Installationsbasiselement im Abschnitt Details.
   - Tippen Sie auf die Registerkarte **Details**, um Informationen zum Installationsbasiselement anzuzeigen.
   - Tippen Sie auf die Registerkarte **Zugehörig**, um die untergeordneten Installationsbasiselemente und bevorstehenden Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Hinweis:
Bevorstehende Arbeitsauftragsaufgaben sind nur verfügbar, wenn das Plugin „Planned Work Management“ installiert ist und bevorstehende Arbeitsaufträge generiert werden.

Verwalten Sie Ihre Crew mit der Anwendung Now Mobile Agent

Fügen Sie Ihrer Crew mit der Anwendung Now® Mobile Agent Geräte oder Mitglieder hinzu.

Fügen Sie Ihrer Crew Mitglieder oder Geräte hinzu

Fügen Sie Ihren Crews in der Anwendung Now Mobile Agent Crew-Mitglieder oder Geräte hinzu.

Fügen Sie Ihrer geplanten Crew Mitglieder oder Geräte hinzu

Fügen Sie Ihrer Crew Mitglieder oder Geräte hinzu, um Ihre Crew und Ressourcen zu organisieren.

Vorbereitungen
Um Geräte hinzuzufügen, müssen Administratoren das Plugin „Ressourcenplanung“ (Außendienst com.snc.resource_scheduling) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Ihrer geplanten Crew Mitglieder oder Geräte hinzufügen, um sicherzustellen, dass Ihre Crew für ihre Arbeit richtig besetzt und ausgestattet ist. Geplante Crews sind Gruppen von Mitgliedern und Geräten, die nach einer abgeschlossenen Aufgabe bestehen bleiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Crews**.
2. Wählen Sie eine Crew aus.
3. Wählen Sie aus Folgendem:
   - Um Mitglieder hinzuzufügen, tippen Sie auf **Mitglieder**und dann auf **Mitglieder**hinzufügen.
   - Um Geräte hinzuzufügen, tippen Sie auf **Geräte**und dann auf **Geräte**hinzufügen.
4. Wählen Sie die Mitglieder oder Geräte aus, die Sie hinzufügen möchten.
5. Tippen Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie einer Aufgaben-Crew Mitglieder oder Geräte hinzu

Fügen Sie der Aufgaben-Crew Mitglieder oder Geräte hinzu, um den Ressourcenbedarf einer Arbeitsauftragsaufgabe zu erfüllen.

Vorbereitungen

Um Geräte hinzuzufügen, müssen Administratoren das Plugin „Ressourcenplanung“ (Außendienst com.snc.resource_scheduling) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie einer Aufgaben-Crew Mitglieder oder Geräte hinzu. Aufgaben-Crews sind Ad-hoc-Gruppen von Mitgliedern und Geräten, die erstellt werden, um die Anforderungen einer Arbeitsauftragsaufgabe zu erfüllen. Aufgaben-Crews bleiben nach Abschluss der Aufgabe nicht bestehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Tippen Sie bei **Aufgabenbeauftragten**auf **Alle**anzeigen.
4. Tippen **Sie auf Beauftragte hinzufügen.**
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aufgabenbeauftragter“.

Felder	Beschreibung
Anforderung	Die Ressourcenanforderung, die diese Zuweisung erfüllt.
Typ	Bestimmt, welcher Beauftragtentyp die Anforderung erfüllt. Wählen Sie zwischen dem Beauftragtentyp „Service Desk-Mitarbeiter“ oder „Gerätebeauftragter“.
Beauftragte	Mitglieder oder Ausrüstungsinstanzen, die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen werden sollen.

6. Tippen Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einer Aufgaben-Crew über Ressourcenanforderungen Mitglieder oder Geräte hinzu

Zeigen Sie die Ressourcenanforderungen einer Aufgabe an, und fügen Sie die entsprechenden Beauftragten hinzu, um sicherzustellen, dass die Service Desk-Mitarbeiter entsprechend ausgestattet und besetzt sind.

Vorbereitungen

Um Geräte hinzuzufügen, müssen Administratoren das Plugin „Ressourcenplanung“ (Außendienst com.snc.resource_scheduling) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Greifen Sie auf die Ressourcenanforderungen einer Aufgabe zu, um die zur Erfüllung der Aufgabe erforderlichen Kompetenzen und Geräte anzuzeigen. Fügen Sie Mitglieder oder Geräte hinzu, um die Ressourcenanforderungen zu erfüllen, und stellen Sie sicher, dass die Crew für die Aufgabe ausgestattet und besetzt ist. Aufgaben-Crews sind Ad-hoc-Gruppen von Mitgliedern und Geräten, die erstellt werden, um die Anforderungen einer Arbeitsauftragsaufgabe zu erfüllen. Aufgaben-Crews bleiben nach Abschluss der Aufgabe nicht erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Tippen Sie neben **Ressourcenanforderungen**auf **Alle**anzeigen.
4. Wählen Sie eine Ressourcenanforderung aus.
5. Tippen **Sie auf Beauftragte hinzufügen.**
6. Wählen Sie die Beauftragten aus, die Sie hinzufügen möchten.
7. Tippen Sie auf **Absenden**.

Entfernen Sie Mitglieder und Geräte aus Ihrer Crew, oder geben Sie sie frei

Entfernen Sie in der Anwendung Now Mobile Agent Crew-Mitglieder und Geräte von Ihren Crews, oder geben Sie sie frei.

Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus Ihrer geplanten Crew

Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus Ihrer geplanten Crew, damit sie anderen Crews oder Aufgaben zugewiesen werden können.

Vorbereitungen

Um Geräte zu entfernen, müssen Administratoren das Plugin „Ressourcenplanung“ (Außendienst com.snc.resource_scheduling) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Crews**.
2. Wählen Sie die Crew oder Ausrüstung aus, die Sie entfernen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Tippen Sie auf das **Entfernen-** Symbol ( ).
4. Tippen Sie auf **Entfernen**.

Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus einer Aufgaben-Crew

Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus einer Aufgaben-Crew, damit sie anderen Crews oder Aufgaben zugewiesen werden können.

Vorbereitungen

Um Geräte zu entfernen, müssen Administratoren das Plugin „Ressourcenplanung“ (Außendienst com.snc.resource_scheduling) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, der das Aufgaben-Crew-Mitglied oder Geräte zugewiesen sind.
3. Suchen Sie das Mitglied oder die Ausrüstung, die Sie entfernen möchten, und tippen Sie auf das Symbol zum **Entfernen** (Symbol zum).

   Hinweis:
   Wenn sich die Aufgabe im Status In Bearbeitung befindet, wird **Entfernen** durch **Freigeben**ersetzt.

4. Tippen Sie auf **Entfernen**.

Geben Sie ein Aufgaben-Crew-Mitglied frei

Geben Sie Mitglieder der Aufgaben-Crew aus Arbeitsauftragsaufgaben frei, die sich im Status „In Arbeit“ befinden.

Vorbereitungen

Release wird nur angezeigt, wenn sich die Arbeitsauftragsaufgabe im Status „In Arbeit“ befindet. Wenn nicht, müssen Mitglieder des Aufgaben-Crew entfernt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus einer Aufgaben-Crew.

-

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, der das Aufgaben-Crew-Mitglied zugewiesen ist.
3. Suchen Sie das Aufgaben-Crew-Mitglied, das Sie freigeben möchten, und tippen Sie auf das **Bearbeitungssymbol** ( ).
4. Tippen Sie auf **Freigeben**.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt. Um mit der Aktion fortzufahren, tippen Sie auf **Freigeben**.
   Tippen Sie zum Abbrechen auf **Abbrechen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie Mitglieds- oder Gerätedetails

Bearbeiten Sie die Details eines einzelnen geplanten Crew-Mitglieds oder von Geräten sowie einer gesamten Crew in der Anwendung Now Mobile Service Desk-Mitarbeiter. Markieren Sie Mitglieder, Geräte und Crews als aktiv oder inaktiv, oder fügen Sie Details für Aufgaben-Crew-Mitglieder hinzu.

Bearbeiten Sie die Details der geplanten Crew

Bearbeiten Sie die Details eines einzelnen geplanten Crew-Mitglieds oder einer gesamten geplanten Crew. Markieren Sie Mitglieder und Crews als aktiv oder inaktiv.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Crews**.
2. Wählen Sie die Crew aus, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie aus Folgendem:
   - Um einen Beauftragten zu bearbeiten, tippen Sie auf das **Bearbeitungssymbol** ( ) neben dem ausgewählten Beauftragten.
   - Um die Crew zu bearbeiten, tippen Sie auf das Symbol „Weitere **Aktionen** “ (Symbol „ “).
4. Bearbeiten Sie die Details im Formular.
5. Tippen Sie auf **Aktualisieren**.

Bearbeiten Sie die Details des Aufgaben-Crew-Mitglieds

Passen Sie den tatsächlichen Arbeitsbeginn, das tatsächliche Arbeitsende oder die Ressourcenanforderung eines Aufgabenbeauftragten in einer Aufgaben-Crew an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent und Crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Tippen Sie auf das **Bearbeitungssymbol** ( ) neben dem ausgewählten Beauftragten.
4. Bearbeiten Sie die Details im Formular.
5. Tippen Sie auf **Aktualisieren**.

Pushbenachrichtigungen mit Aktionen in der Anwendung Now Mobile Agent

Weisen Sie Mitarbeitern von Außendienst Aufgaben zu, und senden Sie Erinnerungen mithilfe von Push-Benachrichtigungen.

Push-Benachrichtigungen haben mehrere Vorteile:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Service Desk-Mitarbeiter und Techniker können auf ihren Mobilgeräten Pushbenachrichtigungen mit Aktionen zu Aufgaben erhalten.
- Zuteiler und Manager können Push-Benachrichtigungen verwenden, um Gruppen oder einzelnen Mitarbeitern Aufgaben zuzuweisen und Erinnerungen zu senden.
- Service Desk-Mitarbeiter und Techniker können Push-Benachrichtigungsaktionen von ihren Mobilgeräten ausführen, ohne die Anwendung zu öffnen, z. B. das Akzeptieren oder Ablehnen von Aufgaben, Teileanforderungen und das Antworten auf Kundenkommentare zu Aufgaben.

Akzeptieren Sie Anforderungen von Push-Benachrichtigungen, oder lehnen Sie sie ab

Als Außendienst -Mitarbeiter können Sie Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe von Push-Benachrichtigungsaktionen annehmen oder ablehnen, ohne die App Now Mobile „ Mobile App „Agent“ öffnen zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Push-Benachrichtigung, die Sie auf Ihrem Mobilgerät empfangen haben.
2. Tippen Sie auf die Push-Benachrichtigung.
3. Verarbeiten Sie die Anforderung.

Zeigen Sie Aufgabenkommentare aus Push-Benachrichtigungen an, und beantworten Sie sie

Als Außendienst -Mitarbeiter können Sie die Kommentare von Kunden in Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe von Push-Benachrichtigungsaktionen anzeigen und beantworten, ohne die mobile App ServiceNow Agent zu öffnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Push-Benachrichtigung, die Sie auf Ihrem Mobilgerät empfangen haben.
2. Lesen Sie den Text in der Push-Benachrichtigung, um den Kundenkommentar anzuzeigen.
3. **Wahlweise:** Antworten Sie auf den Kommentar.
   a. Drücken Sie lange auf die Push-Benachrichtigung.
   b. Geben Sie Ihren Text in das Feld **Antwort** ein.
   c. Benachrichtigen Sie den Endanwender, dass Sie geantwortet haben, indem Sie den Namen der Person in Ihrem Text gefolgt vom @-Zeichen eingeben.
   d. Klicken Sie auf **Senden**.

Zum Abschließen von Aufgaben benötigte Hilfe anfordern

Stellen Sie mithilfe der mobilen App eine Verbindung zu Ihren Kunden oder Kollegen her, um weitere Informationen zu erhalten, während Sie sich am Standort einer Aufgabe befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über den Chatkanal in der mobilen App in Echtzeit mit anderen zusammenarbeiten und Probleme lösen

Kommunizieren Sie in Echtzeit mit anderen Benutzern, um zusammenzuarbeiten und Probleme über den Chat-Kanal in der mobilen App ServiceNow Agent zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie im Chat eine Nachricht erhalten und nicht zum Anzeigen der Nachricht verfügbar sind, erhalten Sie eine Benachrichtigung, die Sie an die Nachricht erinnert. Sie können auf diese Nachricht tippen, um das Chat-Fenster zu öffnen und die Chat-Konversation fortzusetzen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf das Chat-Symbol .
3. Tippen Sie auf die Schaltfläche **+**, um einen Service Desk-Mitarbeiter auszuwählen und hinzuzufügen, mit dem Sie sich verbinden möchten.
   Sie können mehrere Außendienstmitarbeiter hinzufügen, um einen Gruppen-Chat zu starten.
4. Geben Sie im Dialogfeld „Nachricht“ eine Nachricht ein, und tippen Sie auf die **Eingabetaste** in Android oder **Senden** in iOS, um das Dialogfeld zu starten.
5. Um die Konversation zu beenden, tippen Sie unter Android auf **X** und unter **iOS** auf die Eingabetaste.

Starten Sie eine Sidebar -Diskussion über die Anwendung Now Mobile Agent

Sidebar -Diskussionen in der Anwendung Mobile Agent erstellen und anzeigen

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „“ Sidebar für Außendienst-Management (com.sn_fsm_sidebar) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Sidebar für die Anwendung Now Mobile Agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sidebar -Diskussionen in der Anwendung Mobile Agent erstellen und anzeigen Sie können Sidebar -Diskussionen aus dem Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatz erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Arbeitsauftragsaufgabe.
2. Tippen Sie auf das **Sidebar** Symbol.
3. Tippen Sie auf das Symbol **Sidebar-Diskussion** Symbol.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Starten Sie ein Sidebar-Diskussionsformular

Feld	Beschreibung
Datensatznummer	Arbeitsauftragsaufgabe, der diese Diskussion zugewiesen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Betreff	Thema der Diskussion.
Teilnehmer hinzufügen	Teilnehmer, die die -Diskussion anzeigen und darauf antworten können.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Erste Nachricht an die Teilnehmer der Diskussion.

5. Tippen **Sie auf Diskussion starten**.

Nächste Maßnahme

Teilnehmer können die -Diskussion anzeigen und darauf antworten. Auf die -Diskussion kann über den Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatz oder über das globale Sidebarzugegriffen werden.

Zugehörige Informationen

Fassen Sie eine Sidebar-Diskussion in der Agent-Anwendung Now Mobile zusammen

Greifen Sie mit der Anwendung Now Mobile Agent auf die benötigten Informationen zu

Suchen Sie nach relevanten Informationen aus Wissensartikeln, und ermitteln Sie, wann Ihre Teammitglieder vor Ort sind und ob sie den Zeitplan einhalten.

Greifen Sie auf Wissensartikel zu, die für Ihre Arbeitsauftragsaufgaben relevant sind

Durchsuchen Sie Artikel in der Knowledge Base Ihres Unternehmens, um hilfreiche Informationen zu finden, die für eine Ihnen zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe relevant sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Zeigen Sie den Wissensartikel an, oder suchen Sie danach.

Zugehörige Informationen

Knowledge Management Service Portal konfigurieren

Greifen Sie auf Informationen zu Ihrem Team zu

Lassen Sie sich informieren, wenn Ihre Teammitglieder vor Ort an einer Aufgabe arbeiten und ob sie im Zeitplan sind und die Aufgaben rechtzeitig abschließen werden. Sie können eine Verbindung zu ihnen herstellen, indem Sie anrufen oder eine Textnachricht senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste in der Fußzeile auf **Mehr**, und navigieren Sie zu **Mein Team**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Tippen Sie auf das gewünschte Team, um die Gruppenmitglieder anzuzeigen.
   Die E-Mail-Adresse, Adresse, Kontaktnummer, der aktuelle Zeitplanstatus und der Standort des Außendienstmitarbeiters werden angezeigt.
4. Stellen Sie eine Verbindung zu einem Teammitglied her.

Greifen Sie auf Wissensartikel zu, die an Ihre Arbeitsauftragsaufgabe angehängt sind

Greifen Sie auf Wissensartikel zu, die an Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Now Mobile Agent angehängt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den Inhalt von Wissensartikeln, die an Ihre Arbeitsauftragsaufgaben angehängt sind, sowohl im Offline- als auch im Online-Modus anzeigen. Die Ansichtsseite für Wissensartikel in Now Mobile Agent enthält verschiedene Details zu einem angezeigten Artikel, z. B. Artikelnummer, Kurzbeschreibung, Artikelinhalt, Autor usw.

Hinweis:
Die Anzahl der Artikelansichten wird auf der mobilen Ansichtsseite nicht aktualisiert.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie unter **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie.
5. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Wissensartikel**.
6. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.

Ergebnisse
Der Artikel wird auf einer Seite „Wissensdetails“ geöffnet, die auf einer anderen Registerkarte in der mobilen App ServiceNow Agent angezeigt wird. Der Registerkartenname enthält die Wissensartikelnummer und den Zeitraum der letzten Aktualisierung.

Geben Sie Feedback zu Wissensartikeln ab

Geben Sie Feedback zu einem Wissensartikel ab, indem Sie den Artikel bewerten, den Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren und Kommentare für den Artikel in der Anwendung Now Mobile Agent veröffentlichen und darauf antworten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Feedback zu einem Wissensartikel sowohl im Online- als auch im Offline-Modus abgeben. Beachten Sie, dass die Kommentarfunktion im Offline-Modus nicht aktiviert ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Öffnen Sie einen Artikel, den Sie aus der Liste der Wissensartikel anzeigen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.

b. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.

c. Tippen Sie unter **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.

d. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie.

e. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Wissensartikel**.

f. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.

3. Geben Sie Feedback für den Artikel ab, indem Sie ihn als hilfreich oder nicht hilfreich markieren, ihn bewerten oder einen Kommentar hinterlassen.

Greifen Sie auf zugehörige Wissensartikel zu

Erkennen Sie Artikel mit ähnlichen Informationen zu einem Thema, während Sie einen Wissensartikel anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Liste „Zugehörige Artikel“ wird nur angezeigt, wenn der Administrator dem übergeordneten Wissensartikel manuell zugehörige Artikel angehängt hat.

Hinweis:
Zugehörige Wissensartikel sind nur im Online-Modus zugänglich.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Öffnen Sie einen Artikel aus der Liste der Wissensartikel.

a. Navigieren Sie zur mobilen App ServiceNow Agent.

b. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.

c. Tippen Sie unter **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.

d. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie.

e. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Wissensartikel**.

f. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.

3. Tippen Sie auf die Registerkarte **Zugehörige Listen**.
4. Tippen Sie auf **Zugehörige Artikel**, und öffnen Sie einen Artikel, der Sie interessiert.

Ergebnisse
In der Liste Zugehörige Artikel werden die empfohlenen Wissensartikel angezeigt.

Greifen Sie auf übersetzte Wissensartikel zu

Zeigen Sie übersetzte Versionen von veröffentlichten Wissensartikeln über die mobile App ServiceNow Agent an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Artikel ist in anderen Sprachen nur verfügbar, wenn ein Autor die Übersetzung für diesen Wissensartikel erstellt hat. Wenn eine Artikelübersetzung in der ausgewählten Sprache nicht verfügbar ist, wird der Artikel in der ursprünglichen Sprache angezeigt, in der er erstellt wurde.

Hinweis:
Übersetzte Wissensartikel sind nur im Online-Modus zugänglich.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Öffnen Sie einen Artikel aus der Liste der Wissensartikel.
   a. Navigieren Sie zur mobilen App ServiceNow Agent.
   b. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
   c. Tippen Sie unter **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
   d. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie.
   e. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Wissensartikel**.
   f. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.
3. Tippen Sie auf die Registerkarte **Zugehörige Listen**.
4. Tippen Sie auf **Übersetzte Artikel**.
5. Öffnen Sie einen Artikel aus der Liste der übersetzten Versionen des Artikels.

Führen Sie Arbeitsauftragsaufgaben mit der Anwendung Now Mobile Agent aus

Ein Arbeitsauftrag wird automatisch geschlossen, wenn alle ihm zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen wurden.

Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe

Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe als abgeschlossen ab, nachdem Sie die für die Aufgabe erforderliche Arbeit erledigt haben. Sie können die Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig schließen und optional eine Folgeaufgabe zum Abschließen erstellen.

Vorbereitungen

Außendienstmitarbeiter können nur die ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben schließen. Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich im Status **In Bearbeitung** befinden.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die Sie schließen möchten.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
   Wenn alle mit einem Arbeitsauftrag verknüpften Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen sind, wird der Arbeitsauftrag automatisch geschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sie können die geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben der letzten sieben Tage anzeigen, indem Sie zu navigieren **Meine Arbeit** > **Kürzlich geschlossene Aufgaben** in der Anwendung Now Mobile Agent.

Sie können den Zeitraum für die Anzeige der letzten geschlossenen Arbeitsaufträge in der Liste Kürzlich geschlossene Aufgaben ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Liste der kürzlich geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge abschließen

Systemeigenschaften

Antworten Sie auf eine überprüfte Aufgabe

Antworten Sie auf eine Aufgabe, die zur Überprüfung an Sie zurückgesendet wurde. Aktualisieren Sie die Arbeitsauftragsaufgabe mit den angeforderten Details, und senden Sie die Aufgabe zurück an den Überprüfer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Außendienst-Qualitätsmanagement aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst-Qualitätsmanagement aktivieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe schließen, wird die Aufgabe an einen Überprüfer gesendet. Der Prüfer kann die Aufgabe als abgeschlossen markieren oder weitere Informationen anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie eine Aufgabe. Sie erhalten eine Benachrichtigung über die Arbeitsauftragsaufgabe, die überprüft werden muss.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Navigieren Sie zur Arbeitsauftragsaufgabe.
   - Navigieren Sie zu **Benachrichtigungen**, und wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die überprüft werden soll.
   - Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Geschlossene Aufgaben** > **Informationen erforderlich** und wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die überprüft werden muss.
3. Fügen Sie die angeforderten Informationen hinzu.

   Hinweis:
   Die erforderlichen Informationen hängen davon ab, was angefordert wurde.

4. Tippen **Sie auf Arbeitsauftragsaufgabe aktualisieren**.
5. Geben Sie Details dazu an, was im Feld **Notizen** aktualisiert wurde.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Arbeitsauftragsaufgabe wird an den Prüfer zurückgesendet. Der Überprüfer kann die Aufgabe entweder schließen oder zur Überprüfung an Sie zurücksenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Arbeitszeit hinzufügen

Der Überprüfer hat die Arbeitsauftragsaufgabe gesendet, in der Sie aufgefordert werden, die Arbeitszeit hinzuzufügen. Sie navigieren über Benachrichtigungen zur Arbeitsauftragsaufgabe. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Arbeitszeit aufzeichnen die **Option Zeit** aufzeichnen aus, und füllen Sie das Formular aus, um die Arbeitszeit zu erfassen. Sie navigieren zurück zu den Details der Arbeitsauftragsaufgabe und tippen auf **Arbeitsauftragsaufgabe aktualisieren**. Sie geben im Feld **Notizen** „Ich habe meine Arbeitszeit eingegeben“ ein und übermitteln die Aufgabe.

Schließen Sie einen Arbeitsauftrag ab

Holen Sie die digitale Unterschrift und Bestätigung des Kunden ein, dass ein Arbeitsauftrag abgeschlossen wurde.

Vorbereitungen

Die Schaltfläche **Signieren und bestätigen** muss aktiviert sein, um eine digitale Bestätigung von einem Kunden zu erhalten, nachdem ein Arbeitsauftrag geschlossen wurde.

Die Funktion für unterschriebene PDF-Übersichten muss aktiviert sein, um eine Arbeitsauftragsübersicht zu generieren und die Kundenunterschrift auf dem Arbeitsauftrag einzuholen, nachdem er geschlossen wurde. Weitere Informationen zum Aktivieren der Funktion für PDF-Zusammenfassungen finden Sie unter Signierte PDF-Zusammenfassungen für geschlossene Arbeitsaufträge.

Wenn alle mit dem Arbeitsauftrag verknüpften Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen sind, wird der Arbeitsauftrag automatisch geschlossen.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Suchen Sie den Arbeitsauftrag, den Sie abschließen möchten.
   a. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
   b. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
   c. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die dem Arbeitsauftrag zugeordnet ist, den Sie schließen möchten.
   d. Wählen Sie die Arbeitsauftragsnummer aus.
   e. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, um die Details anzuzeigen.
3. Holen Sie die Unterschrift des Kunden als Bestätigung ein, dass der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Details** aus.
   b. Tippen Sie auf **Vorschau**, um die Details des geschlossenen Arbeitsauftrags zu überprüfen.
   c. Tippen Sie auf **Unterzeichnen und bestätigen**.
   d. Tippen Sie in das Feld **Signatur**.
   e. Holen Sie sich auf dem Signaturpad die Unterschrift des Kunden als Bestätigung ein, dass der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist.
   f. Akzeptieren Sie die Unterschrift.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Absenden**.
- Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Fertig-Symbol.

Die signierte PDF-Zusammenfassung wird generiert und an das Arbeitsauftragsformular angehängt. Sie können die signierte PDF-Zusammenfassung im Aktivitätenstrom anzeigen.

Hinweis:
Wählen Sie das Papierkorbsymbol, um die Unterzeichnung abzubrechen.

Benutzer Arbeitsaufträge auf Ihrem Mobilgerät unterschreiben und bestätigen lassen

Ermöglichen Sie Kunden, einen Arbeitsauftrag in der Anwendung Now Mobile „ Agent digital zu signieren und zu bestätigen, nachdem er geschlossen wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Desktop-Außendienstinstanz zu **System Mobile** > **Mobile Anwendungen**.
2. Klicken Sie auf **Außendienst**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Ordner“ auf **Meine Arbeit**.
4. Klicken Sie in den zur zugehörigen Liste „Ordner“ gehörenden Bildschirmen auf **Arbeitsauftrag**.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Schaltfläche **Unterzeichnen und bestätigen** zu aktivieren.
6. Klicken Sie auf **Unterzeichnen und bestätigen**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einen Arbeitsauftrag abbrechen oder unterbrechen

Brechen Sie einen Arbeitsauftrag ab, wenn er nicht mehr benötigt wird, oder halten Sie ihn an, wenn Sie ihn später bearbeiten möchten.

Vorbereitungen
Sie können nicht geschlossene Arbeitsaufträge abbrechen oder anhalten.
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus.
5. Wählen Sie die Arbeitsauftragsnummer aus, die der Aufgabe zugewiesen ist.
   Nummer, Status und Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags werden angezeigt.
6. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, um die Details anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Tippen Sie auf das Symbol „ ⋮ „Weitere Aktionen“), und brechen Sie den Arbeitsauftrag ab, oder setzen Sie ihn aus.
   - Um den Arbeitsauftrag zu stornieren, wählen Sie **Arbeitsauftrag abbrechen** aus.
   - So halten Sie den Arbeitsauftrag an:
     a. Wählen Sie **Anhalten** aus.
     b. Wählen Sie **Hinweis zur Anhaltung** aus.
     c. Geben Sie den Grund ein, aus dem Sie diesen Arbeitsauftrag anhalten.
     d. Brechen Sie den Arbeitsauftrag ab.
        - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Zurück**.
        - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Zurück-Symbol.
     e. Kehren Sie zum Bildschirm mit den Arbeitsaufträgen zurück.
        - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Zurück**.
        - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Fertig-Symbol.

     Wenn Sie bereit sind, die Arbeit wiederaufzunehmen, tippen Sie auf das Überlaufsymbol, und wählen Sie **Fortfahren** aus.

Sie können eine Arbeitsauftragsaufgabe unterbrechen.

Zeichnen Sie eine Pause aus einer Arbeitsauftragsaufgabe in der Anwendung Now Mobile Service Desk-Mitarbeiter auf, wenn Sie die Arbeit aus irgendeinem Grund nicht fortsetzen können. Sie können die Arbeitsauftragsaufgabe wieder aufnehmen, wenn Sie wieder mit der Arbeit daran beginnen. Die tatsächliche Zeit, die Sie zum Erledigen der Aufgabe benötigt haben, auch wenn Sie in unterschiedlichen Intervallen gearbeitet haben, wird vom System automatisch nachverfolgt und berechnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich im Status „In Arbeit“ befinden, damit der Timer pausiert werden kann.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, die Sie anhalten möchten.
5. Klicken Sie auf **Arbeit pausieren**.
   Die Schaltfläche wechselt automatisch zu **Arbeit fortsetzen**. Durch eine Pause bei der Arbeitsauftragsaufgabe werden Mobile-Aktionen bei der Arbeitsauftragsaufgabe deaktiviert, z. B. „Teil verwenden“, „Geschlossen – vollständig“, „Bearbeiten“, „Fragebögen“, „Teil entfernen“, „Teileanforderung erstellen“, „Zeiterfassung“ und „Schließen – unvollständig“. Ihr Mitarbeiterstatus wird automatisch auf **„Arbeit angehalten** “ aktualisiert, um zu ermitteln, ob Sie die Arbeit an einer Aufgabe angehalten **haben**.
6. Klicken Sie auf **Arbeit fortsetzen**, wenn Sie bereit sind, wieder an der Aktivität zu arbeiten.
   Ihr Mitarbeiterstatus wird automatisch auf **Vor Ort** aktualisiert, um zu bestimmen, dass Sie die **Arbeit** an einer Aufgabe fortgesetzt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Jedes Mal, wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe unterbrechen oder wieder aufnehmen, wird der Zeitstempel im Aktivitätenstrom erfasst, und die tatsächliche Zeit, die Sie an der Aufgabe gearbeitet haben, wird automatisch berechnet. Ein Eintrag für die gearbeitete Zeit wird in der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** erstellt.

Erfassen Sie die Arbeitszeit für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Erfassen Sie die Dauer für die Ausführung einer Aufgabe mit der Anwendung Now Mobile Agent.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur
1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus, um die Zeit aufzuzeichnen.
5. Tippen Sie auf das Symbol „ ⋮ „Weitere Aktionen“) und wählen Sie dann **Zeiterfassung**aus.
6. Wählen Sie in den folgenden Feldern die gewünschten Elemente aus:

Feld	Beschreibung
Arbeitsdatum	Datum, an dem die Aufgabe ausgeführt wurde.
Kategorie	Kategorie für die durchgeführte Aufgabe.
Gearbeitete Zeit (Stunden)	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Stunden.
Arbeitszeit (Minuten)	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Minuten.
Kommentare	Weitere Notizen zur Aufgabe.

7. Erfassen Sie die Dauer der Aufgabe.
   - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf die Schaltfläche **Absenden**.
   - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Senden-Symbol.

Erfassen Sie Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Erfassen Sie die mit Ihrer Geschäftsreise verbundenen Nebenkosten über die Anwendung Now Mobile Agent, um Arbeitsauftragsaufgaben auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Nebenkosten über die Mobile App protokollieren, um Ihre Ausgaben, z. B. Mietwagenkosten, Laufleistung und Lieferantenkosten, zu verwalten, die Sie zur Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe tätigen. Sie können einen Beleg für protokollierte Nebenkosten beifügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **„My Work“** (Meine Arbeit) eine Arbeitsauftragsaufgabe aus, um die zugehörigen Ausgaben zu erfassen.
3. Tippen Sie auf das Menü oben rechts, und wählen Sie die Registerkarte **Nebenkosten protokollieren aus**.
4. Wählen Sie im Feld **Typ** den Typ dieser Nebenkosten aus.
5. Wählen Sie im Feld **Währung** die Währung aus, in der Sie den Aufwand gebucht haben.
6. Geben Sie im Feld **Status** an, ob die Ausgabe bereits erfolgt ist (**Angefallen**) oder noch nicht erfolgt ist (**Ausstehend**).
7. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung der Nebenkosten ein, die Sie erfassen möchten.
8. Laden Sie ggf. Dateien oder Fotos als Anhang hoch.
9. Erfassen Sie die Ausgabe für die Nebenkosten.
   - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf die Schaltfläche **Absenden**.
   - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Senden-Symbol.

Bearbeiten oder löschen Sie Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Bearbeiten oder löschen Sie Ihre protokollierten Nebenkosten aus WOT-Formularen oder den Applets „Meine Nebenkosten“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Ihren Nebenkosten:
   - Aus WOT-Formularen:
     a. Wählen Sie auf der Registerkarte **„My Work“** (Meine Arbeit) eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
     b. Tippen Sie auf die Registerkarte **Zugehörig**.
     c. Scrollen Sie nach unten zur **Registerkarte** Nebenkosten.
   - Aus dem Applet „Meine Nebenkosten“:
     a. Tippen Sie unten rechts auf **Mehr**.
     b. Tippen Sie auf **Meine Nebenkosten**.
3. Tippen Sie auf eine Nebenkosten, um Details anzuzeigen.
4. Tippen Sie auf das Menü oben rechts und anschließend auf **Bearbeiten** oder **Löschen**.
5. Speichern Sie den Datensatz.

Offline-Betrieb der mobilen Field Service-App

Wenn Sie sich an einem Einsatzort ohne Internetverbindung befinden, können Sie mit Now Mobile an Außendienstaufgaben arbeiten, die für eine Aufgabe aufgewendete

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeit aufzeichnen, die Asset-Nutzung nachverfolgen, Teileanforderungen erstellen und Arbeitsaufträge sowie Arbeitsauftragsaufgaben abschließen. Agent-Anwendung.

Führen Sie die Anwendung Now Mobile Agent im Offline-Modus aus

Laden Sie Außendienstdaten in den Anwendungs-Cache herunter, und aktivieren Sie den mobilen Offlinemodus, um Außendienstaufgaben an Standorten ohne Internetverbindung auszuführen. Synchronisieren Sie die Daten, sobald Ihr Mobilgerät wieder online ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Offline-Modus können Sie im Postausgang eine Liste aller Aktionen anzeigen, die ausgeführt wurden, als Ihr Gerät offline war, einschließlich des Zeitstempels für jede Aktion. Generiert flache Daten von Außendienstmitarbeiter-Zeitplänen, die in der App für geplante Downloads von Offlinenutzlasten verwendet werden. Über die Systemeigenschaftenkönnen Administratoren den Cache auch automatisch im Hintergrund herunterladen. Dadurch erhalten Sie bei Schichtbeginn mindestens einen Datendownload.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Now Mobile Agent.
2. Melden Sie sich bei Ihrer Field Service-Anwendungsinstanz an.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus: Tippen Sie auf das Menüsymbol, und wählen Sie **Offline** aus.
   - Tippen Sie auf **Mehr**.
   - Tippen Sie auf **Einstellungen**.
   - Tippen Sie auf **Offline**.
4. Um den geplanten Cache automatisch im Hintergrund herunterzuladen, tippen Sie auf die Schaltfläche **Aktivieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Offline-Zwischenspeicherung .
   Durch die geplante Offlinezwischenspeicherung wird Ihr Cache automatisch gemäß Ihrem Arbeitszeitplan heruntergeladen. Die geplante Zwischenspeicherung wird im Hintergrund ausgeführt, sodass Sie die Anwendung weiter verwenden können, während der Download abgeschlossen wird. Sie können auch **Wi-Fi only (Nur WLAN)** aktivieren, um den Cache herunterzuladen, wenn Sie per WLAN verbunden sind. Dies ermöglicht eine nahtlose Synchronisierung, wenn das Gerät mit dem Netzwerk verbunden wird.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Daten herunterzuladen und offline zu gehen.
6. Aktualisieren oder bereinigen Sie den Cache der mobilen App.
   Wenn Sie Ihre App online und dann wieder offline schalten, können Sie die aktualisierten Daten in den Cache der App herunterladen. Sie können den Cache bereinigen, nachdem Sie die App online gesetzt haben.
   - Um den App-Cache zu aktualisieren, tippen Sie auf **Cache aktualisieren**. Die App lädt die Daten erneut in den Cache. Informationen, wie Sie die App offline schalten, können Sie dem vorherigen Abschnitt entnehmen.
   - Um den Cache zu bereinigen, tippen Sie auf **Cache leeren**.
7. Synchronisieren Sie aktualisierte Datensätze.
   Die Anwendung synchronisiert alle Daten, die Sie offline aktualisiert haben.

Zugehörige Informationen

Datensätze ohne Internetverbindung aktualisieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Aufgaben arbeiten, wenn Ihr Mobilgerät offline ist

Akzeptieren Sie Aufgaben, oder lehnen Sie sie ab, erfassen Sie Reise- oder Arbeitsstartzeiten, verfolgen Sie den Bestand, pausieren Sie Aufgaben, schließen Sie Aufgaben ab, schließen Sie Arbeitsaufträge, und lesen Sie Wissensartikel auf Ihrem Mobilgerät, wenn Sie nicht mit dem Internet verbunden sind.

Mit der Field Service-Instanz auf Ihrem Mobilgerät können Sie im Offline-Modus:

Aufgaben ausführen, die Ihnen am Aufgabenstandort zugewiesen sind.

- Beginnen Sie mit der Arbeit an Aufgaben, indem Sie Ihnen zugewiesene Aufgaben annehmen oder ablehnen.
- Erfassen Sie die Zeit, wenn Sie die Fahrt zum Einsatzort antreten oder mit der Arbeit an der Aufgabe beginnen.

Zeigen Sie Wissensartikel an

- Wenn Sie Informationen darüber erhalten möchten, wie eine ähnliche Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt wurde Greifen Sie auf Wissensartikel zu, die an Ihre Arbeitsauftragsaufgabe angehängt sind.
- Wenn Sie einen Artikel Geben Sie Feedback zu Wissensartikeln abbewerten möchten.

Die Asset-Nutzung nachverfolgen.

- Tippen Sie in Ihrer mobilen App auf **Mein Inventar**, um Ihren Bestand anzuzeigen.
- Nachdem Sie an einer Aufgabe gearbeitet haben, erfassen Sie die Assets, die für eine Aufgabe verwendet wurden.

Erfassen Sie eine Nebenkosten.

Erfassen Sie eine Nebenkosten, die entstanden ist, während Sie offline sind: Erfassen Sie eine Nebenkosten

Eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.

Eine Aufgabe erstellen, bearbeiten und offline als „Abgeschlossen“ markieren: Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe

Arbeitsauftragsaufgaben pausieren

Wenn Sie eine Pause von der Aufgabenaktivität einlegen möchten, können Sie Arbeitsauftragsaufgaben pausieren.

Erstellen Sie eine Teileanforderung.

Neue Teileanforderung erstellen, wenn offline: Bestand anfordern

Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben abschließen

- Wenn Sie die Arbeit für eine Aufgabe erledigt haben, schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe ab.
- Wenn alle Aufgaben im Zusammenhang mit einem Arbeitsauftrag ausgeführt sind, schließen Sie den Arbeitsauftrag ab.

Nebenkosten erfassen

Sie können Ausgaben wie Mietwagenkosten, gefahrene Kilometer und Lieferantenkosten für die Ausführung der Arbeitsauftragsaufgaben erfassen, indem Sie Nebenkosten protokollieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Füllen Sie den Fragebogen aus

Fragebogen ausfüllen, wenn das Mobilgerät offline ist. Weitere Informationen finden Sie unter Fragebogen ausfüllen.

Sie können Arbeitsauftrags-SLAs im Offline-Modus abschließen. Die mobile Field Service-App zeichnet den Gerätezeitstempel des Zeitpunkts auf, zu dem die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) geschlossen wurde. Nachdem Sie mit dem Gerät die Verbindung hergestellt und die Daten synchronisiert haben, kann der SLA-Administrator die SLA reparieren, um die tatsächliche Zeit anzuzeigen, zu der die SLA geschlossen wurde.

Reparieren Sie ein SLA, nachdem Sie einen Arbeitsauftrag in der Anwendung Now Mobile „ Agent geschlossen haben

Reparieren Sie ein SLA, um den Gerätezeitstempel zu erfassen, der aufgezeichnet wurde, als ein SLA in der Anwendung Now Mobile Agent im Offline-Modus geschlossen wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sla_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner können Arbeitsauftrags-SLAs schließen, wenn ihre mobile App offline ist. Die mobile App zeichnet den Gerätezeitstempel des Zeitpunkts auf, zu dem die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) geschlossen wurde. Wenn die mobile App wieder online ist und die Daten synchronisiert sind, können Sie die SLA reparieren und den Gerätezeitstempel erfassen, der die tatsächliche Zeit widerspiegelt, zu der die SLA abgeschlossen wurde.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Desktopinstanz zu **Außendienst** > **Offline aktualisierte SLAs**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Klicken Sie auf eine SLA, um sie zu reparieren.
   - Wenn Sie mehrere SLAs reparieren müssen, wählen Sie diese SLAs aus.
3. Klicken Sie auf **Reparieren**.

Zugehörige Informationen

SLAs reparieren

Verwalten Sie Ereignisse mit Mobile Agent

Außendienstmitarbeiter können in Mobile AgentEreignisse anzeigen und persönliche Ereignisse erstellen und bearbeiten.

Erstellen Sie ein persönliches Ereignis im Mobile Agent

Erstellen Sie persönliche Ereignisse in Mobile Agent, um die Zeit für eine Pause oder einen Anruf zu blockieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit Mobile Agent erstellte Ereignisse werden in der Kalenderansicht als persönlich angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie Mobile Agent, und tippen Sie **auf Mein Zeitplan**.
2. Wählen Sie den Tag aus, für den Sie ein Ereignis erstellen möchten.
3. Tippen Sie auf das Symbol mit den Auslassungspunkten oben rechts, und tippen Sie auf **Ereignis erstellen**.
4. Geben Sie die folgenden Informationen ein.
   - Name
   - Typ
   - Startzeit
   - Endzeit
5. Tippen Sie auf **Absenden**.

Zeigen Sie Ereignisse in an Mobile Agent

Zeigen Sie Ereignisse im Mobile Agent an, um über Ihren Zeitplan und alle für den Tag geplanten Ereignisse auf dem Laufenden zu bleiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Mobile Agent, und tippen Sie **auf Mein Zeitplan**.
2. Tippen Sie auf den Tag des Ereignisses.
3. Tippen Sie auf das Ereignis, um es anzuzeigen.

Bearbeiten Sie ein persönliches Ereignis in Mobile Agent

Bearbeiten Sie persönliche Ereignisse, die Sie in Mobile Agent erstellt haben, wenn sich etwas im Zusammenhang mit dem Ereignis ändert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Mobile Agent, und tippen Sie **auf Mein Zeitplan**.
2. Tippen Sie auf den Tag des Ereignisses.
3. Tippen Sie auf das Ereignis, das Sie bearbeiten möchten.
4. Tippen **Sie auf Ereignis bearbeiten**.
5. Bearbeiten Sie die Ereignisinformationen.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Aktualisieren Sie Gerätestatus mit Mobile Agent

Mit dem Applet „ **Meine Geräte** “ im Mobile Agentkönnen Sie defekte Geräte ein- und auschecken oder melden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geräte mit ein- oder auschecken Mobile Agent

Über Mobile Agentkönnen Sie Geräte auschecken oder wieder einchecken, die Ihren Arbeitsauftragsaufgaben oder Ihrer Crew zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Ausrüstung**.
2. Tippen Sie auf eine Anlageninstanz.
3. Checken Sie die Geräte aus oder ein.
   - Um die Geräte auszuchecken, tippen **Sie auf Auschecken**.

     Der Gerätestatus ändert sich in **In Gebrauch**.

   - Um die Geräte in einzuchecken, tippen **Sie auf**Einchecken .

     Der Gerätestatus ändert sich in **Verfügbar**. Wenn die zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen ist, kann die Anlageninstanz für diese Aufgabe nicht mehr ausgecheckt werden.

Melden Sie defekte Geräte mit Mobile Agent

Melden Sie über Mobile AgentAufgliederungen der Geräte, die Ihren Arbeitsauftragsaufgaben oder der Crew zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Ausrüstung**.
2. Tippen Sie auf eine Anlageninstanz.
3. Tippen **Sie auf Aufgliederung des Berichts**.
4. Geben Sie im Feld **Beschreibung** Details zur Aufgliederung an.
5. Tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Gerätestatus ändert sich in Nicht verfügbar, und das Gerät kann nicht mehr ein- oder **ausgecheckt** werden.

Navigiert in der Anwendung Mobile Agent zu einer Auftrags-Site

Zeigen Sie eine Karte des Einsatzorts an, und rufen Sie eine Wegbeschreibung zum jeweiligen Standort ab.

Vorbereitungen
Um Site-Zuordnungen anzuzeigen, müssen Administratoren das Plugin „Site-Zuordnung für Außendienst-Management “ (com.) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Site-Zuordnung für Außendienst-Management.

Erforderliche Rolle: wm_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie **Meine Arbeit aus**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Wählen Sie **Site**aus.
4. Wählen Sie **Wegbeschreibung abrufen** aus.

Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe mit der Anwendung Now Mobile Agent

Erstellen Sie als Service Desk-Mitarbeiter Arbeitsauftragsaufgaben mit der Mobile-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Um Standorte hinzuzufügen, müssen Service Desk-Mitarbeiter über die Rolle sn_fsm_service_loc.wm_service_location_write verfügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular Neue Arbeit erstellen.
   - Um eine Arbeitsauftragsaufgabe aus Aufgabenentwürfe zu erstellen, navigieren Sie zu **Meine Arbeit** > **Entwurfsaufgaben** > **Erstellen Sie eine neue Arbeit**.
   - Um eine Arbeitsauftragsaufgabe aus einem Asset zu erstellen, navigieren Sie zu dem Asset, und tippen Sie auf **Neue Arbeit erstellen**.
   - Um eine Arbeitsauftragsaufgabe aus dem Überlaufmenü „Arbeitsauftrag“ zu erstellen, navigieren Sie zum Arbeitsauftrag, und wählen Sie im **Menü** „Überlauf“ das . Wählen **Sie Neue Arbeit erstellen aus**.
   - Um eine gleichgeordnete Arbeitsauftragsaufgabe zu erstellen, öffnen Sie die ausgewählte Arbeitsauftragsaufgabe. Navigieren Sie dann zu **Zugehörig** > **Gleichgeordnete Arbeitsauftragsaufgaben** > **Neue gleichgeordnete Aufgabe erstellen**.
   - Um eine Arbeitsauftragsaufgabe aus einer Installationsbasis für ein betroffenes Produkt zu erstellen, navigieren Sie zu der Installationsbasis für das betroffene Produkt, und tippen Sie auf **Neue Arbeit erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder aus.

Aufgabenformular des Arbeitsauftrags

Feld	Beschreibung
Arbeitsauftrag	Arbeitsauftrag, dem diese Aufgabe zugewiesen ist.
Unternehmen	Unternehmen, für das der Arbeitsauftrag geöffnet wurde.
Asset	Für die Ausführung der Aufgabe erforderliche Teile. **Hinweis:** Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Felder Installationsbasiselement und Ort ausgeblendet.
Installationsbasiselement	Das Installationsbasiselement, mit dem der Anwender ein Problem hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Felder Asset und Standort ausgeblendet.
Standort	Geographischer Bereich, in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Der Standort ist entscheidend für die Ermittlung des Außendienstmitarbeiters, der dieser Aufgabe zugewiesen ist. Wenn Sie den automatisch ausgefüllten Standort nicht verwenden möchten, können Sie einen Ad-hoc-Standort hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Standorte in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben festlegen.
Priorität	Priorität dieser Aufgabe.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung der Aufgabe.
Beschreibung	Genaue technische Beschreibung der auszuführenden Arbeiten. Geben Sie so viele Details zum Problem wie möglich an, um zusätzliche Kommunikation mit dem Kunden in späteren Phasen des Lebenszyklus des Arbeitsauftrags zu vermeiden.

3. Tippen Sie auf **Absenden**.

Standortverfolgung in der Anwendung Now Mobile Agent verwenden

Verwenden Sie die Standortverfolgung, um Ihren Standort entweder für einen bestimmten Zeitraum oder während Sie Aufgaben ausführen, aufzuzeichnen.

Ihr Administrator wählt aus, welche Nachverfolgungsoptionen für Sie verfügbar sind. Es stehen zwei Optionen für die Standortnachverfolgung zur Verfügung: aktionsbasiert und manuell. Sie können je nach Ihren Anforderungen eine der Optionen auswählen:

Aktionsbasierte Nachverfolgung

Startet und stoppt die Standortverfolgung basierend auf Ihren Aktionen.

Manuelle Nachverfolgung

Startet die Standortverfolgung für einen bestimmten Zeitraum oder verfolgt Ihren Standort kontinuierlich.

Um Ihre Aktivität zu überwachen, aktivieren Sie die Standortverfolgung auf Ihrem Mobilgerät. Die Standortverfolgung wird auch dann fortgesetzt, wenn keine Internetverbindung besteht. Weitere Informationen finden Sie unter Standortverfolgung für Mobilgeräte verwenden .

Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent .

Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent bieten eine geführte Experience zum Abschließen von Arbeitsauftragsaufgaben auf einem Mobilgerät.

Playbooks für Now Mobile Agent

Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent enthalten Phasen zum Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe. Playbooks können unter einer ausgewählten Arbeitsauftragsaufgabe auf der Seite „ **My work** “ (Meine Arbeit) angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben, denen ein aktives Playbook zugeordnet ist, zeigen eine Schaltfläche **Playbooks** anzeigen an.

Playbooks werden in Phasen organisiert, um eine geführte Experience zu bieten. Sie leiten Sie zu neuen oder vorhandenen Funktionen der mobilen Anwendung und verwalten eine Prüfliste der abgeschlossenen Phasen für diese Arbeitsauftragsaufgabe. Phasen können nach Ihrem Ermessen als abgeschlossen markiert oder übersprungen werden. Die Phasen werden wie folgt fortgeführt:

1. Problembehandlung
2. Teile
3. Zeiterfassung
4. Nebenkosten protokollieren
5. Arbeitsabschluss verifizieren
6. Arbeitsauftragsaufgabe schließen

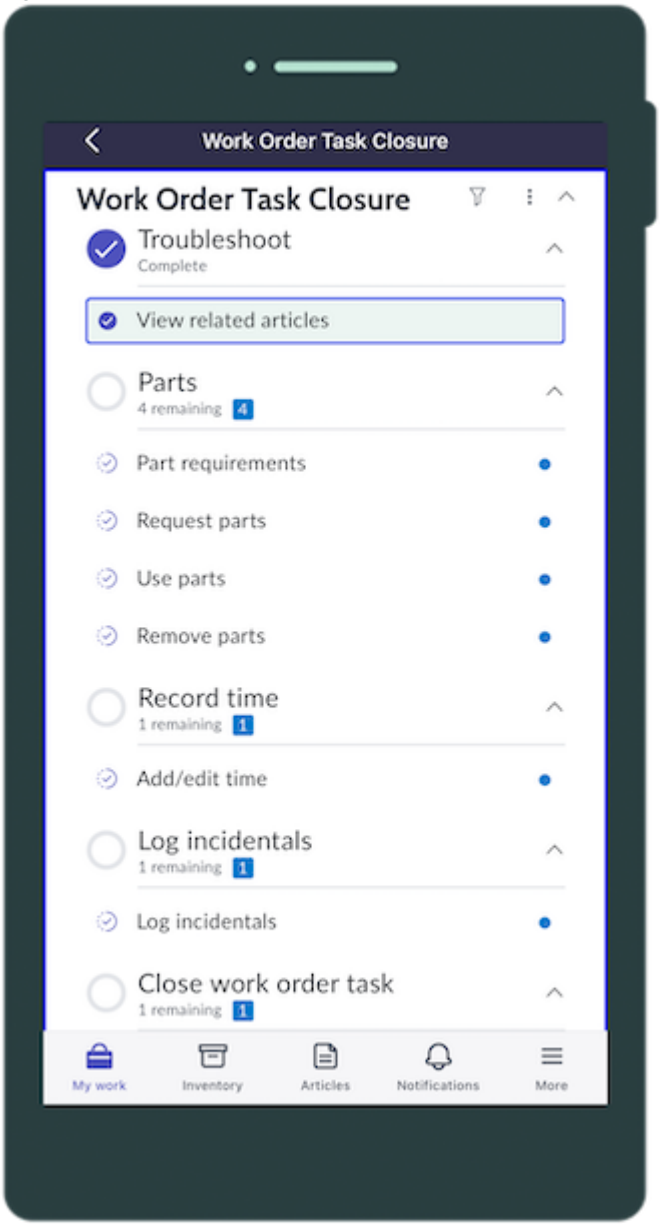
Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für die Anwendung Now Mobile Agent ..

Playbooks der Anwendung „Now Mobile Agent“ für das Außendienst-Management

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook zum Abschluss der Arbeitsauftragsaufgabe in der App Now Mobile Agent



Problembehandlung

Die Phase „Problembehandlung“ enthält das Modul **Zugehörige Artikel** anzeigen. Greifen Sie auf Artikel aus der Knowledge Base Ihrer Organisation zu, um hilfreiche Informationen zu finden, die für die Arbeitsauftragsaufgabe relevant sind.

Weitere Informationen zum Zugriff auf Wissensartikel in Now Mobile Agentfinden Sie unter Greifen Sie mit der Anwendung Now Mobile Agent auf die benötigten Informationen zu.

Teile

Die Phase Teile enthält die Module „Teileanforderungen“, „Teile **anfordern**“, „ **Teileverwenden**“ und „ **Teile entfernen** “. Erstellen Sie Teileanforderungen, fordern Sie Teile an, und markieren Sie diese Teile als in Gebrauch, oder entfernen Sie sie, um einen genauen Bestand zu behalten.

Weitere Informationen zum Anfordern von Teilen finden Sie unter Bestand anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Zeiterfassung

Die Phase „Zeit aufzeichnen“ enthält das Modul **„Zeit hinzufügen/bearbeiten** “. Verfolgen Sie das Datum und die Dauer, an dem Sie an der Aufgabe gearbeitet haben.

Weitere Informationen zur Erfassung der Arbeitszeit finden Sie unter Erfassen Sie die Arbeitszeit für eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Nebenkosten protokollieren

Die Phase „Nebenkosten protokollieren“ enthält das Modul **„Nebenkosten** protokollieren“. Protokollieren Sie Nebenkosten im Zusammenhang mit Arbeitsaufträgen, die während der Ausführung der Aufgabe anfallen oder anderweitig mit der Aufgabe zusammenhängen.

Weitere Informationen zur Protokollierung von Nebenkosten finden Sie unter Erfassen Sie Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Arbeitsabschluss verifizieren

Die Abschlussphase „Verifizieren“ enthält das **Arbeitsmodul** Verifizieren. Überprüfen Sie eine Prüfliste, um sicherzustellen, dass die Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen ist.

Arbeitsauftragsaufgabe schließen

Die Phase „Arbeitsauftragsaufgabe schließen“ enthält das Modul **„Arbeitsauftragsaufgabe schließen** “. Schließen Sie die Aufgabe mit Notizen als abgeschlossen oder unvollständig ab.

Weitere Informationen zum Schließen einer Aufgabe finden Sie unter Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets mit der Anwendung Mobile Agent verwalten

Verwalten Sie Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets, um effiziente und effektive Wartungs- und Inspektionsprozesse sicherzustellen.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter an einer Arbeitsauftragsaufgabe für ein lineares Asset arbeitet, akzeptiert er die Aufgaben für lineare Assets, um den Inspektionsprozess zu initiieren. Indem sie den in der Aufgabe angegebenen Start- und Endstandortdetails folgen, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Inspektion des linearen Assets beginnen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter während der Inspektion Bereiche identifizieren, die Aufmerksamkeit oder Wartung erfordern, können sie sofort einen neuen Arbeitsauftrag für sie erstellen.

Beginnen Sie mit der Arbeit an einer linearen Asset-Aufgabe

Untersuchen Sie das in der Arbeitsauftragsaufgabe angegebene lineare Asset, um Segmente oder Bereiche, die Aufmerksamkeit oder Wartung erfordern, genau zu bestimmen oder auszuwählen, und generieren Sie einen entsprechenden Arbeitsauftrag.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Die Arbeitsauftragsaufgabe befindet sich entweder im Status **„In** Bearbeitung“ oder im Status „ **Akzeptiert** “.
- Aktivieren Sie die Standortverfolgung auf Ihrem Mobilgerät, um Ihren Standort in der Geo-Verlaufstabelle aufzuzeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Standortverfolgung für Mobilgeräte verwenden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung Now Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Zeigen Sie im Abschnitt „ **My Tasks** “ (Meine Aufgaben) alle Arbeitsauftragsaufgaben an, indem **Sie Alle**anzeigen auswählen.
4. Wählen und öffnen Sie die gewünschte Arbeitsauftragsaufgabe.
5. Zeigen Sie die zu überprüfenden linearen Asset-Segmente an, indem Sie auf die Registerkarte **Zugehörig** tippen und zum Abschnitt **Assets** wechseln.
   Jedes Segment zeigt den Asset-Namen und eine sequenzielle Nummer zusammen mit den Start- und Standortdetails an.
6. Tippen Sie in dem Segment, das Sie mit der Überprüfung beginnen möchten, auf **Arbeit beginnen**.
7. Öffnen Sie die Asset-Seite, und überprüfen Sie die Asset-Details, indem Sie auf das ausgewählte Segment tippen.
8. Zeigen Sie das Segment des linearen Assets auf der Karte an, indem Sie im Feld Startstandort auf das Google Maps-Startprogramm-Symbol ( ) tippen.
   Die Karte wird gestartet, und der Standort des linearen Assets wird angezeigt. Das lineare Segment ist zur besseren Identifizierung dunkelblau hervorgehoben.
9. Geben Sie zusätzliche Informationen zum betroffenen linearen Asset an, indem Sie auf **Fragebogen**teilnehmen tippen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Füllen Sie einen Fragebogen für die Arbeitsauftragsaufgabe aus.
10. Wenn Sie bei der Inspektion eines Segments ein Problem für ein lineares Asset identifizieren, erstellen Sie einen neuen Arbeitsauftrag.

    a. Tippen **Sie auf Arbeitsauftrag erstellen**.

    b. Stellen Sie zusätzliche Informationen im Zusammenhang mit dem identifizierten Problem bereit, indem Sie im Feld **Anhang** hinzufügen einen Anhang wie ein Foto, ein Bild oder ein Dokument hochladen.

    c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Standort	Live-Standort des Service Desk-Mitarbeiters Dieses Feld wird automatisch mit dem aktuellen Standort des Service Desk-Mitarbeiters gefüllt.
Länge/Breite	Der Breiten- und Längengrad für die Markierung. Dieses Feld wird automatisch mit dem Breiten- und Längengradwert des aktuellen Standorts des Service Desk-Mitarbeiters ausgefüllt. Sie können diese Werte bei Bedarf bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Asset	Liste der linearen Asset-Segmente, die mit der Arbeitsauftragsaufgabe verknüpft sind.
Problem	Beschreibender Name für das Problem. Zum Beispiel ein Schlagbad auf der Straße.
Problembeschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems.

d. Wählen Sie **Absenden**.

11. Tippen **Sie auf Als abgeschlossen markieren**.
12. **Wahlweise:** Überprüfen Sie weitere Segmente, indem Sie die Schritte ab Schritt 6 wiederholen.

Ergebnisse
Sie haben die ausgewählten linearen Asset-Segmente in einer Arbeitsauftragsaufgabe erfolgreich überprüft und entsprechende Arbeitsaufträge für alle Segmente erstellt, die Aufmerksamkeit oder Wartung erfordern.

Verwenden von Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration

Starten Sie mithilfe der Außendienst-Management Virtual Conferencing Integration eine Telefonkonferenz aus Ihrer nativen mobilen Anwendung.

Als Außendienstmitarbeiter können Sie eine Zoom - oder Microsoft TeamsNow Mobile -Besprechung über die Anwendung [] Mitarbeiter initiieren. Sie können die Konferenzbrücken Zoom und Microsoft Teams oder nur eine davon in Ihrer Instanz ServiceNow einrichten.

Wenn Sie beide Konferenzbrücken in Ihrer Instanz ServiceNow eingerichtet haben, können Sie eine der Brückenoptionen bis auswählen einen Anruf aus dem tätigen Now Mobile Agent-Anwendung. Wenn Sie Zoom wählen, können Sie mit Kunden und anderen Service Desk-Mitarbeitern in Kontakt treten. Microsoft Teams können Sie sich nur mit Kollegen verbinden.

Tätigen Sie einen Anruf über die Anwendung Now Mobile Agent

Wählen Sie eine Konferenzbrückenoption aus, um eine Telefonkonferenz über die Anwendung Now Mobile Agent zu initiieren und eine virtuelle Verbindung mit Ihren Kunden- und Kollegen-Service Desk-Mitarbeitern herzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Option Anruf tätigen wird nur angezeigt, wenn Sie Zoom und Microsoft Teams in Ihrer Instanz ServiceNow eingerichtet haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur mobilen Außendienst-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen und öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
5. Tippen Sie auf das Symbol Weitere Aktionen (⋮), und wählen **Sie Anruf tätigen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Tippen Sie auf **Konferenzbrücke,** und wählen Sie dann eine Brücke aus.
   - Um einen Zoom -Anruf zu tätigen, tippen Sie auf Zoom.
   - Um einen Microsoft Teams -Anruf zu tätigen, tippen Sie auf Microsoft Teams.

   Weitere Informationen zum Tätigen eines Anrufs finden Sie unter Initiieren Sie ein Zoom - oder Microsoft Teams -Meeting in der Anwendung Now Agent mobile.

Initiieren Sie ein Zoom - oder Microsoft Teams -Meeting in der Anwendung Now Agent mobile

Starten Sie ein Zoom - oder Microsoft Teams -Meeting über die Anwendung Now Agent mobile, um Kundenprobleme zu lösen, indem Sie ihnen virtuell helfen, wenn sie nicht im Büro oder an Ihrem Desktop-Computer sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können ein Zoom - oder Microsoft Teams -Meeting hosten, um Videokonferenzen zu führen und über die Anwendung Now Agent mobile Bildschirme mit Ihren Kunden zu teilen. Sie können mehrere Teilnehmer zur Besprechung einladen, wenn Sie eine Telefonkonferenz starten, oder einen neuen Teilnehmer hinzufügen, nachdem der Anruf gestartet wurde.

Beim Initiieren des Meetings erhalten die Teilnehmer eine E-Mail- und SMS-Benachrichtigung, die die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, eine Kurzbeschreibung des Problems und den Link zum Meeting enthalten.

Hinweis:
Die Telefonkonferenzdetails eines Meetings Zoom oder Microsoft Teams werden in der Tabelle Notify Telefonkonferenzen [notify_conference_call] gespeichert.

Prozedur
1. Navigieren Sie zur mobilen Außendienst-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen und öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
5. Initiieren Sie das Meeting.

   a. Tippen Sie auf das Symbol Weitere Aktionen (⋮), und wählen Sie dann die Anrufplattform aus.
      - Wählen Sie für einen Zoom**-Anruf Zoom-Anruf tätigen**aus.
      - Wählen Sie für eine Microsoft Teams**-Besprechung Einen MS Teams-Anruf tätigen**aus.

   b. Wählen Sie die erforderlichen Teilnehmer für die Telefonkonferenz aus.

Option	Beschreibung
Meine Gruppen-Agents	Service Desk-Mitarbeiter aus der in der Arbeitsauftragsaufgabe genannten Zuweisungsgruppe.
Anwender	Bestimmte Benutzer wie Manager, Dispatcher usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Gruppen	Alle Gruppen in Ihrer Instanz.
Kunde	Für Zoom Anrufe können Sie einen Kunden hinzufügen, der in der Arbeitsauftragsaufgabe erwähnt wird. Sie müssen das Plugin Kundenservice mit Außendienst-Management installieren, um den Kundennamen in Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration in Customer Service Management.

c. Nachdem die Teilnehmerliste abgeschlossen wurde, tippen Sie auf **Absenden**, um die Telefonkonferenz zu starten.

d. Tippen Sie auf die Konferenzanruf-ID, um der aktiven Telefonkonferenz beizutreten, z. B. CC000XXXX.

6. Treten Sie dem Meeting bei, indem **Sie** auf der Startseite auf Beitreten tippen.
7. **Wahlweise:** Laden Sie weitere Teilnehmer zu einem aktiven Anruf ein, indem Sie auf **Teilnehmer**hinzufügen tippen.

   (Optional) Als Host des Meetings können Sie Teilnehmer zulassen, indem Sie die Meeting-URL für sie freigeben. Die Anzahl der Teilnehmer, die Sie zulassen können, hängt von Ihren Kontoeinstellungen für Zoom oder Microsoft Teams ab.

   Wenn die SMS-Konfiguration aktiviert ist, erhält der Kunde eine SMS mit dem Link zur Teilnahme an der Telefonkonferenz. Andernfalls erhält der Kunde eine E-Mail mit dem Besprechungslink.
8. **Wahlweise:** Nehmen Sie das Meeting auf.
   Weitere Informationen finden Sie im Zoom-Hilfe-Center für Zoom -Anrufe unter Aufzeichnen einer Besprechung in Teams für Microsoft Teams -Anrufe.
   Die Aufzeichnung der Besprechung wird der Formularseite Konferenz in der Anwendung Now Agent mobile hinzugefügt.

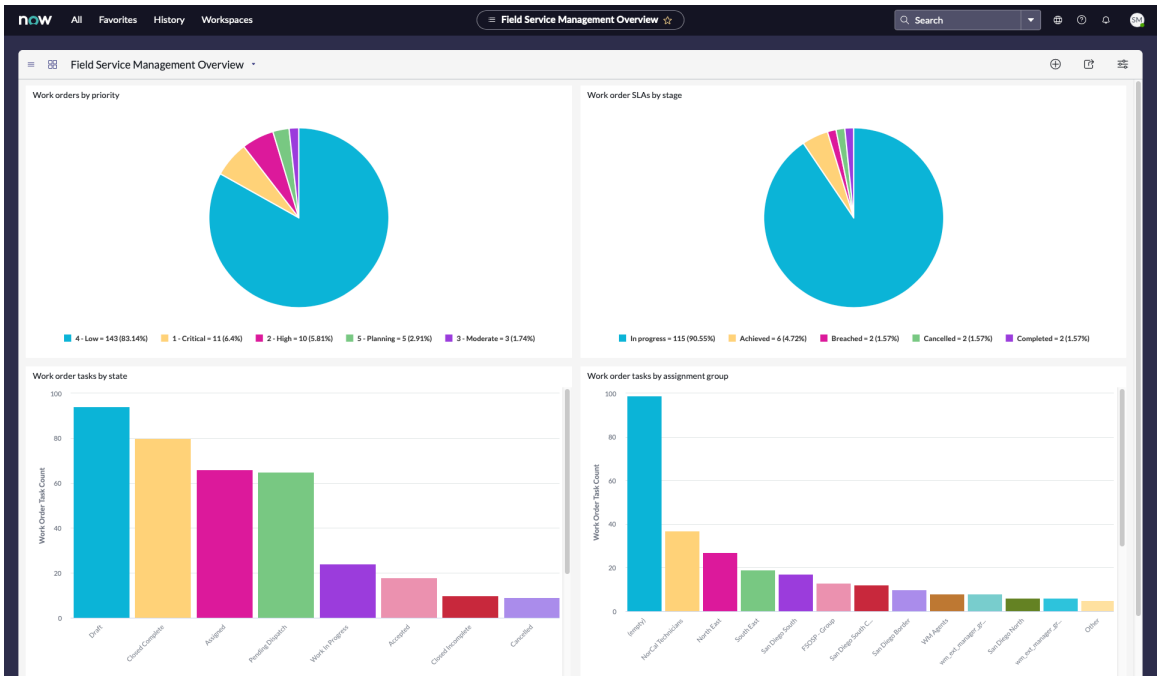
Berichterstellung und Analytics für Außendienst-Management

Außendienst Analytics and Reporting-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, um Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken zu verbessern.

Verwenden Sie das Dashboard „Außendienst-Management-Übersicht“.

Verwenden Sie das Übersichts-Dashboard für das Außendienst-Management, um die Arbeitsaufträge nach ihrer Prioritätsreihenfolge zu überprüfen. Sie können Aufgaben auch nach ihren Zuweisungsgruppen anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erforderliche Now Platform-Rollen

Die Rolle „wm_basic“ wird benötigt, um den Status von Arbeitsaufträgen nachzuverfolgen.

Anwendungsfälle

Der folgende Anwendungsfall zeigt ein Beispiel dafür, wie ein interner Manager dieses Dashboard verwenden würde.

Beispiel für die Verwendung des Übersichts-Dashboards für Außendienst-Management

Anwender	Dashboard-Verwendung
Alle Benutzer mit der Rolle „wm_basic“.	Prüft die Arbeitsauftragsaufgaben nach Priorität. Versteht den Status der Arbeitsauftragsaufgaben

Datenvisualisierungen

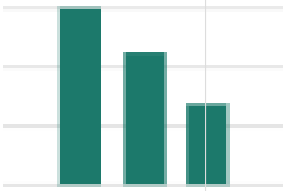
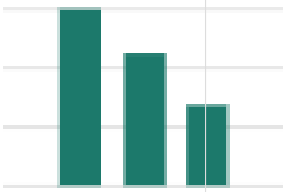
Visualisierungsoptionen für Arbeitsaufträge

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Arbeitsauftrag nach Priorität	Kreis	[wm_order]	Übersicht über Arbeitsaufträge basierend auf ihrer Priorität.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierungsoptionen für Arbeitsaufträge (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Arbeitsauftrags-SLA nach Phase	Kreis	[Aufgabe_SLA]	Übersicht über Arbeitsauftragsaufgaben nach Phase, z. B. „In Bearbeitung“, „Erreicht“ oder „Verletzt“.
Arbeitsauftragsaufgaben nach Status	 Balken	[wm_task]	Übersicht über die Arbeitsauftragsaufgaben nach ihrem aktuellen Fortschrittsstatus.
Arbeitsauftragsaufgaben nach Zuweisungsgruppe	 Balken	[wm_task]	Übersicht über die Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den verschiedenen Zuweisungsgruppen.

Betriebsabläufe in Echtzeit überwachen

Überwachen Sie proaktiv kritische Außendienst-Trends, und verfolgen Sie Kostenzuordnungen über Dashboards.

Sie können:

- Nachverfolgen, wie proaktiv Probleme identifiziert und gemeldet wurden
- Überwachen, wie gut Außendienstressourcen genutzt wurden
- Die geschätzte Zeit im Vergleich zur tatsächlichen Zeit analysieren, die zum Abschließen von Aufgaben erforderlich ist
- Ausgaben für alle Betriebsabläufe zuordnen, nachverfolgen und melden

Field Service Management-Dashboard verwenden

Das Außendienst-Management-Übersichtsmodul bietet eine Einsatzplanungskarte, die Aufgaben und Links zu den zugehörigen Aufgabendatensätzen enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: „dispatcher“.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Übersicht**.

Automatische Übersetzung

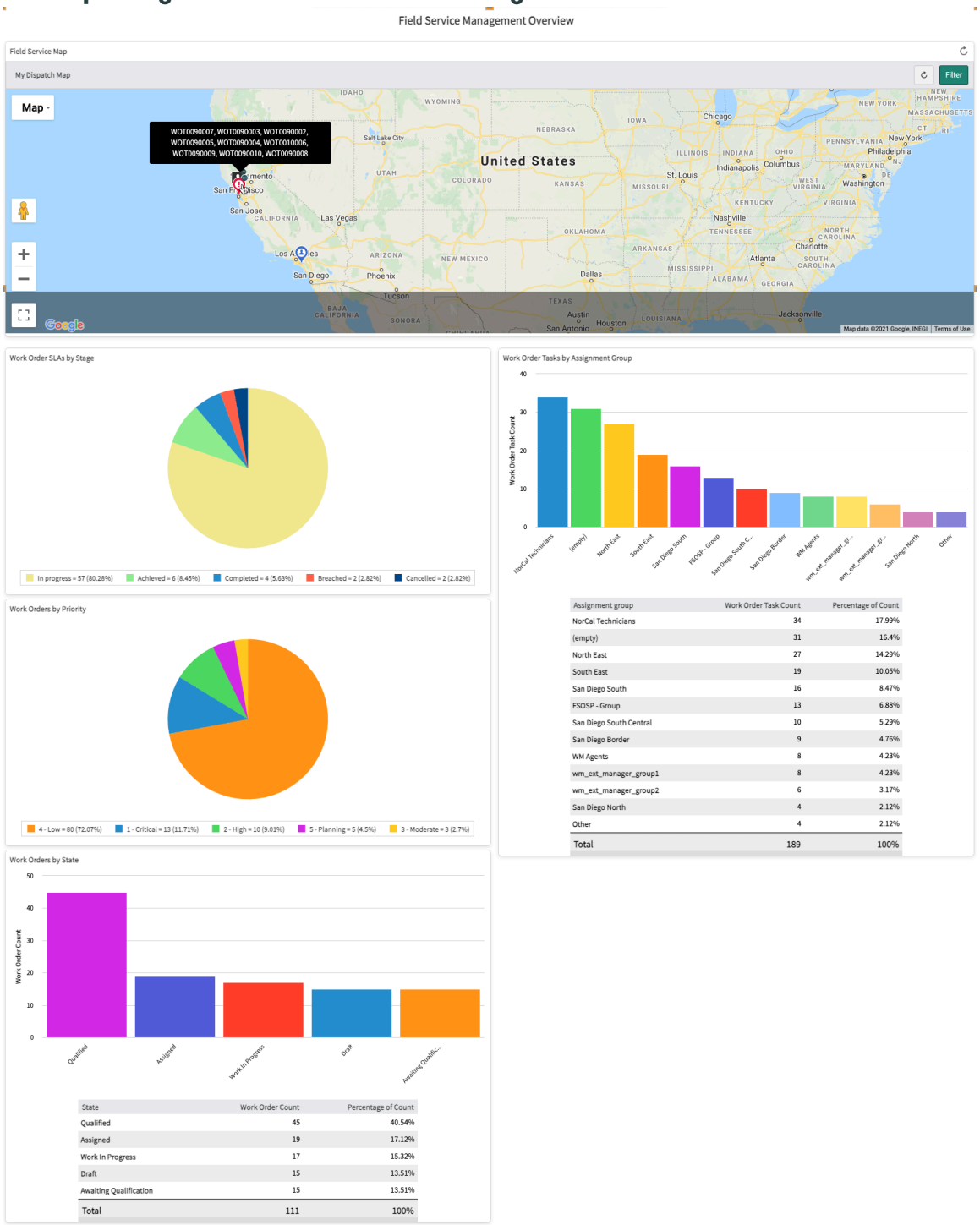
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kartenansicht hängt davon ab, ob das Plugin „Field Service Management Geolocation Demo Data“ (com.snc.work_management_geolocation.demo) aktiviert ist.

Example

Die Ansicht der Einsatzplanungskarte mit Positionsbestimmung ermöglicht das Gruppieren von Aufgaben und Außendienstmitarbeitern nach Nähe und zeigt zugehörige Datensätze in Popup-Fenstern auf der Karte an.

Einsatzplanungskarte mit Positionsbestimmung



Automatische Übersetzung

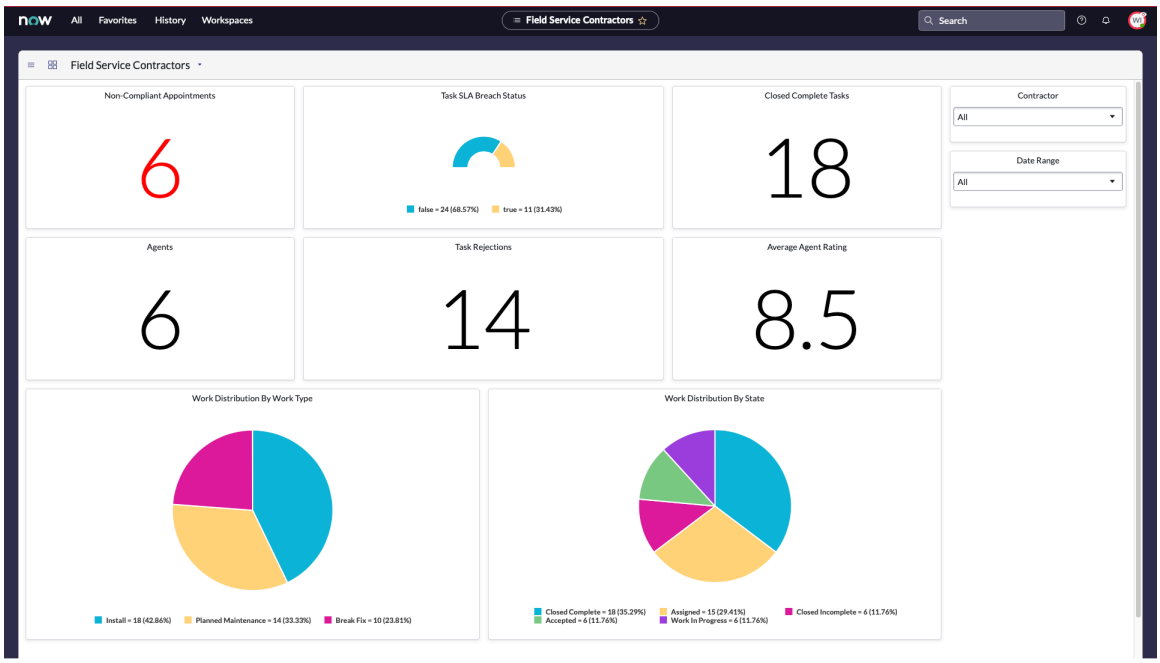
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Ansicht der Einsatzplanungskarte ohne Positionsbestimmung zeigt einzelne Aufgaben nach Status und zugehörige Datensätze in einem separaten Fenster an.

Sie können in den Berichten auf Elemente klicken, um weitere Informationen zu erhalten, ohne die Übersichtsseite zu verlassen.

Dashboard fürAuftragnehmer

Verwenden Sie dieses Dashboard, um den Status von Arbeitsauftragsaufgaben, Service Desk-Mitarbeitern, Mitarbeiterfeedback und Terminen von Auftragnehmern zu überprüfen.



Erforderliche Now Platform-Rollen

Die Rolle „wm_contractor_manager_int“ ist erforderlich, um den Status von Arbeitsaufträgen und Mitarbeitern der Auftragnehmerunternehmen nachzuverfolgen.

Anwendungsfälle

Der folgende Anwendungsfall zeigt ein Beispiel dafür, wie ein interner Manager dieses Dashboard verwenden würde.

Anwendungsszenarien für das Dashboard „Auftragnehmer“.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Interner Manager	Überprüft den Fortschritt der Arbeitsauftragsaufgabe und die Ergebnisse des Mitarbeiterfeedbacks basierend auf dem ausgewählten Auftragnehmerunternehmen und Datumsbereich. Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich eines Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Übersicht über Datenvisualisierungen im Dashboard „Auftragnehmer“.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Nicht konforme Termine	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der Termine, die nicht rechtzeitig begonnen wurden.
Verstoßstatus von Aufgaben-SLA	Halbring	[Aufgabe_sla]	Datenarbeitsauftragsaufgaben, bei denen das Aufgaben-SLA verletzt wurde.
Aufgaben in „Abgeschlossen“	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der von Service Desk-Mitarbeitern geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben.
Service Desk-Mitarbeiter	Einzelne Punktzahl	[Sys_user]	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die der Auftragnehmerfirma zugeordnet sind.
Aufgabenablehnungen	Einzelne Punktzahl	wm_task_rejection	Anzahl der vom Manager des Auftragnehmers abgelehnten Arbeitsauftragsaufgaben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über Datenvisualisierungen im Dashboard „Auftragnehmer“. (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Durchschnittliche Mitarbeiterbeurteilung	Einzelne Punktzahl	wm_agent_rating	Durchschnittliche Bewertung aller Service Desk-Mitarbeiter im Unternehmen.
Arbeitsverteilung nach Arbeitstyp	Kreis	[wm_task]	Prozentsatz der Arbeitsauftragsaufgaben, aufgeteilt nach der Art der Arbeit, z. B. Installation, Reparatur usw.
Arbeitsverteilung nach Status	Kreis	[wm_task]	Prozentsatz der Arbeitsauftragsaufgaben, die basierend auf ihrem Echtzeitstatus aufgeteilt wurden, z. B. „Zugewiesen“, „In Bearbeitung“ usw.

Filter

Filteroptionen im Dashboard „Auftragnehmer“.

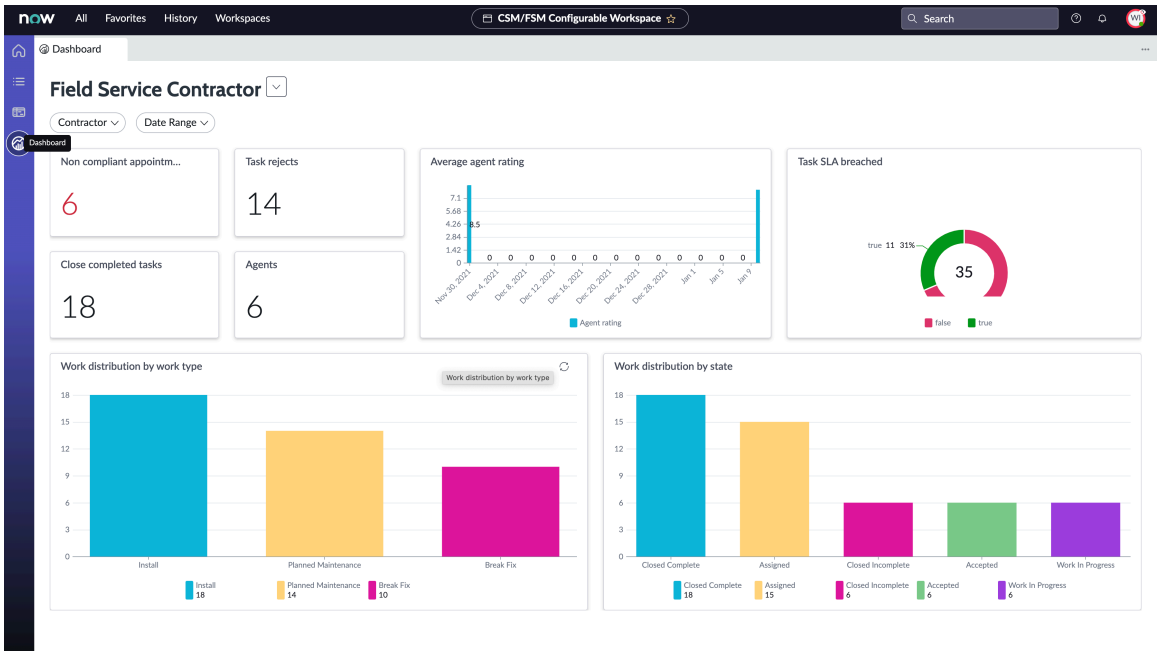
Name	Filtertyp	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Vertragsunternehmen	Referenz	Einzelnen Eingang wählen	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf einem ausgewählten Auftragnehmerunternehmen oder allen.
Datumsbereich	Datum	Einzelnen Eingang wählen	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf dem ausgewählten Datumsbereich, z. B. nach den letzten 30 Tagen.

Dashboard für Auftragnehmer im konfigurierbaren Arbeitsbereich

Verwenden Sie dieses Dashboard, um den Status von Arbeitsauftragsaufgaben, die Bewertung von Mitarbeitern und die Arbeitsverteilung nach Typ und Status zu überprüfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erforderliche Now Platform-Rollen

- Die Rolle „wm_contractor_manager_int“ ist erforderlich, um den Status von Arbeitsaufträgen und Mitarbeitern der Auftragnehmerunternehmen nachzuverfolgen.
- Die Rolle „wm_dispatcher“ ist erforderlich, um Arbeitsaufträge anzuzeigen.

Greifen Sie im konfigurierbaren Arbeitsbereich auf das Auftragnehmer-Dashboard zu

Navigieren Sie zum Öffnen des Dashboards zu **Außendienst > Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsszenarien für das Dashboard „Auftragnehmer“.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Interner Manager	Überprüft den Fortschritt der Arbeitsauftragsaufgabe und die Ergebnisse des Mitarbeiterfeedbacks basierend auf dem ausgewählten Auftragnehmerunternehmen und Datumsbereich. Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich eines Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Übersicht über Datenvisualisierungen im Dashboard „Auftragnehmer“.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Nicht konforme Termine	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der Termine, die nicht rechtzeitig begonnen wurden.
Aufgabenablehnungen	Einzelne Punktzahl	wm_task_rejection	Anzahl der vom Manager des Auftragnehmers abgelehnten Arbeitsauftragsaufgaben.
Aufgaben abschließen	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der von Service Desk-Mitarbeitern geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben.
Service Desk-Mitarbeiter	Einzelne Punktzahl	[sys_user]	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die der Auftragnehmerfirma zugeordnet sind.
Durchschnittliche Mitarbeiterbeurteilung	Einzelne Punktzahl	wm_agent_rating	Durchschnittliche Bewertung aller Service Desk-Mitarbeiter im Unternehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über Datenvisualisierungen im Dashboard „Auftragnehmer“. (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Aufgaben-SLA verletzt	Halbring	[Aufgabe_SLA]	Datenarbeitsauftragsaufgaben, bei denen das Aufgaben-SLA verletzt wurde.
Arbeitsverteilung nach Arbeitstyp	Kreis	wm_task	Prozentsatz der Arbeitsauftragsaufgaben, aufgeteilt nach der Art der Arbeit, z. B. Installation, Reparatur usw.
Arbeitsverteilung nach Status	Kreis	[wm_task]	Prozentsatz der Arbeitsauftragsaufgaben, die basierend auf ihrem Echtzeitstatus aufgeteilt wurden, z. B. „Zugewiesen“, „In Bearbeitung“ usw.

Filter

Filteroptionen im Dashboard „Auftragnehmer“.

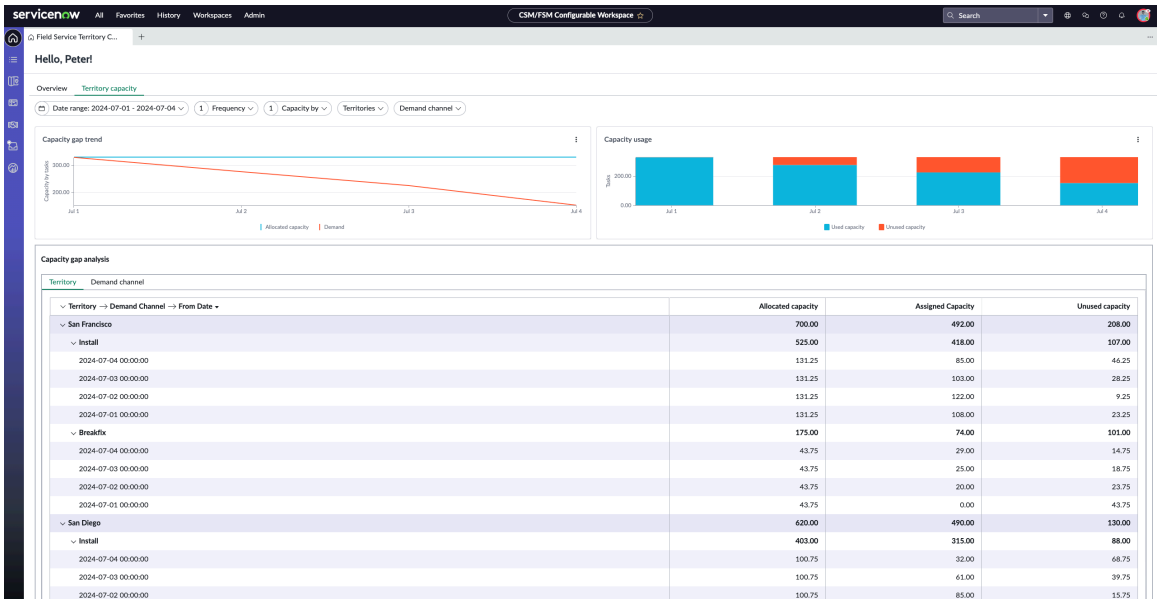
Name	Typ	Beschreibung
Vertragsunternehmen	Referenz	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf einem ausgewählten Auftragnehmerunternehmen oder allen.
Datumsbereich	Datum	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf dem ausgewählten Datumsbereich, z. B. nach den letzten 30 Tagen.

Kapazitäts-Analytics-Dashboard für Außendienstgebiet

Verwenden Sie das Kapazitäts-Analytics-Dashboard für das Außendienstgebiet, um Kapazitätstrends mit interaktiven Diagrammen und Grafiken zu verfolgen, Lückenanalysen mit einer anpassbaren Pivot-Tabelle durchzuführen und Filter für die gezielte Anzeige von Daten und fundierte Entscheidungen anzuwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erforderliche Now Platform-Rollen

- Für den Zugriff auf das Dashboard sind die Rollen fsm_territory_manager und fsm_territory_planner erforderlich.
- Die Rolle „fsm_resource_manager“ ist erforderlich, um Daten anzuzeigen, die sich auf das jeweilige Gebiet beziehen.

Greifen Sie auf das Dashboard „Kapazitätsanalysen des Außendienstgebiets “ im konfigurierbaren Arbeitsbereich zu

Um das Dashboard zu öffnen, navigieren Sie zu **Außendienst > Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich> Startseite> Registerkarte „Gebietskapazität“**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsszenarien für Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Gebietsplaner	Verwaltet und optimiert Außendienstressourcen. Dies umfasst die Nachverfolgung von Kapazitätstrends, die Analyse von Kapazitätslücken mithilfe einer anpassbaren Pivot-Tabelle und die Anwendung von Filtern für eine gezielte Datenanalyse. Der Planer passt die Ressourcenzuteilung basierend auf Einblicken an, um Ausfallzeiten zu minimieren und den Servicelevel zu verbessern, behandelt besondere Ereignisse, indem er Standardkapazitätseinstellungen überschreibt, und arbeitet mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsszenarien für Dashboard (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	Teammitgliedern zusammen, um einen reibungslosen Außendienstbetrieb sicherzustellen.
Gebietsmanager	Optimiert die Leistung in bestimmten geografischen Bereichen. Überwacht Kapazitätstrends mithilfe von interaktiven Diagrammen, führt mithilfe einer anpassbaren Pivot-Tabelle Lückenanalysen durch, und wendet Filtern an, um gezielte Einblicke zu erhalten. Der -Manager passt die Kapazitätseinstellungen für besondere Ereignisse an, stellt eine effiziente Ressourcenzuteilung sicher und führt einen Drilldown in detaillierte Daten zur Kapazitätsauslastung durch, um effektiv auf Nichtübereinstimmungen reagieren zu können.

Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Trend der Kapazitätslücke	Liniendiagramm	wm_demand_for_capacity, wm_task	Verwendet ein Liniendiagramm, um die zugewiesene Kapazität und den tatsächlichen Arbeitsbedarf im Zeitverlauf zu vergleichen. Die zugeteilte Kapazität entspricht den zugewiesenen Ressourcen, während der Arbeitsbedarf das tatsächliche Aufgabenvolumen darstellt. Dieser Bericht identifiziert Diskrepanzen, um die Ressourcenplanung und -optimierung zu verbessern.
Kapazitätsnutzung	Balkendiagramm	wm_demand_for_capacity	Verwendet ein Balkendiagramm,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			um die genutzte Kapazität gegenüber der ungenutzten Kapazität darzustellen. Dies gewährt Einblicke in die Ressourcennutzung und hilft bei der Optimierung von Planung und Betrieb.
Analyse der Kapazitätslücke	Bericht	wm_demand_for_capacity	Der Bericht „Kapazitätslückenanalyse“ identifiziert Lücken zwischen zugewiesenem und tatsächlichem Arbeitsbedarf. Die Pivot-Tabelle gliedert die Daten nach Gebiet und Nachfragekanal auf und zeigt zugewiesene, zugewiesene und nicht verwendete Kapazität. Dies hilft bei der Lösung von Planungs- und Ressourcenzuteilungsproblemen.

Filter

Name	Typ	Beschreibung
Datumsbereich	Datum	Filtern Sie die Ergebnisse basierend auf dem ausgewählten Datumsbereich, z. B. Dieser Monat oder Diese Woche.
Häufigkeit	Referenz	Filtern Sie die Ergebnisse nach der Häufigkeit, z. B. „Täglich“, „Wöchentlich“, „Monatlich“ oder „Jährlich“.
Kapazität nach	Referenz	Filtern Sie die Ergebnisse basierend auf der Häufigkeit, z. B. Stunden oder Aufgaben.
Gebiete	Referenz	Filtern Sie die Ergebnisse basierend auf einem

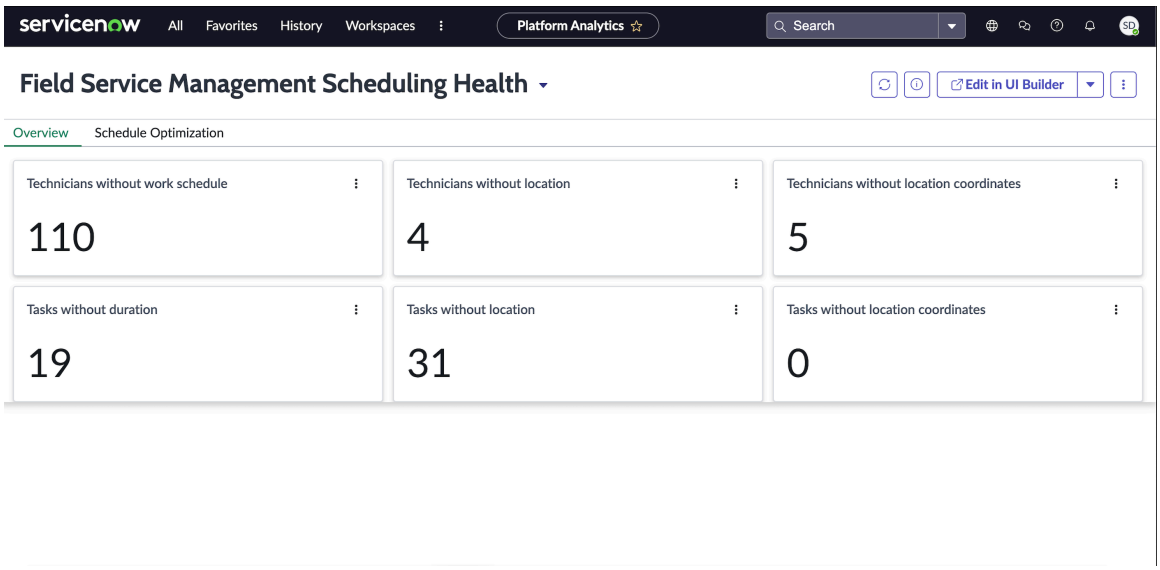
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Typ	Beschreibung
		ausgewählten Gebiet und anderen Filteroptionen wie Häufigkeit, Kapazität nach usw.
Nachfragekanal	Referenz	Filtern Sie die Ergebnisse basierend auf einem ausgewählten Nachfragekanal und anderen Filteroptionen wie Gebiet, Häufigkeit, Kapazität nach usw.

Dashboard für die Planungsintegrität

Verwenden Sie dieses Dashboard, um Technikermetriken, Aufgabenmetriken und Konfigurationsdetails für Zeitplanoptimierung anzuzeigen.



Erforderliche Now Platform-Rollen

- Die Rolle „wm_basic“ ist erforderlich, um die Registerkarte „ **Übersicht** “ des Dashboards anzuzeigen.
- Zum Anzeigen der Registerkarte „Zeitplanoptimierung“ ist **schedule_optimization_planner** oder schedule_optimization_user erforderlich.

Greifen Sie auf das Dashboard „Zeitplanungsintegrität “ zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu:

- **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Integritätsprüfung**
- **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Integritätsprüfung**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

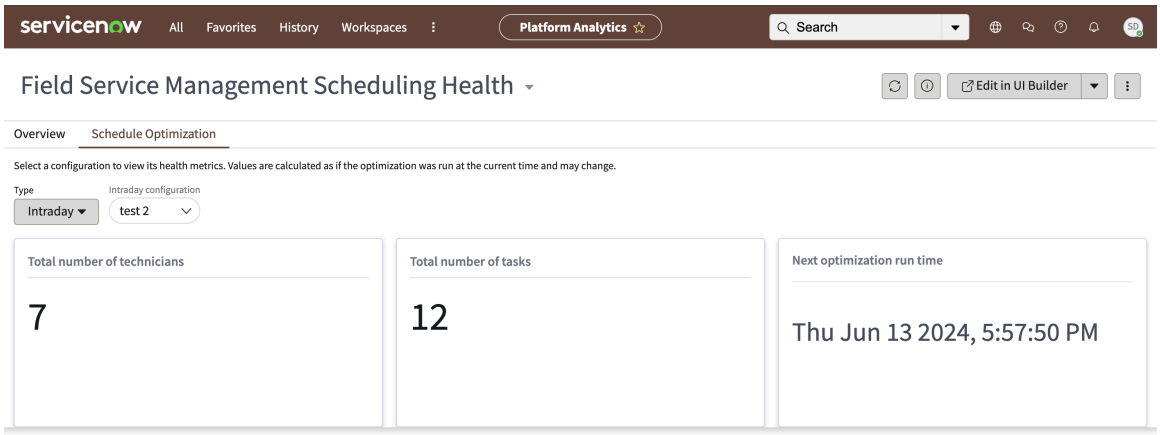
Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Dispatcher	Identifiziert Faktoren, die verhindern, dass eine Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wird. Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich des Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.
Administrator	Administratoren verfügen über die Fähigkeiten eines Dispatchers und können die Informationen aktualisieren, die im Datensatz fehlen. Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich des Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

Übersichtsdatenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Techniker ohne Arbeitsplan	Einzelne Punktzahl	sys_user	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die keinen Arbeitszeitplan haben.
Techniker ohne Standort	Einzelne Punktzahl	sys_user	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, deren Benutzerdatensatz keinen Standort aufweist.
Techniker ohne Standortkoordinaten	Einzelne Punktzahl	sys_user	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, deren Benutzerdatensatz keinen Breiten- und Längengrad aufweist.
Aufgaben ohne Dauer	Einzelne Punktzahl	wm_task	Die Anzahl der Aufgaben, die keine Dauer haben.
Aufgaben ohne Standort	Einzelne Punktzahl	wm_task	Die Anzahl der Aufgaben, die keinen Ort haben.
Aufgaben ohne Standortkoordinaten	Einzelne Punktzahl	wm_task	Die Anzahl der Aufgaben, die keinen Breiten- und Längengrad haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zeitplanoptimierung Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Gesamtzahl der Techniker	Einzelne Punktzahl	sys_user	Die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die in die nächste Optimierungsausführung einbezogen werden.
Gesamtanzahl der Aufgaben	Einzelne Punktzahl	wm_task	Die Anzahl der Aufgaben, die in der nächsten Optimierungsausführung enthalten sind.
Nächste Ausführungszeit der Optimierung	Datum/Uhrzeit		Datum und Uhrzeit der nächsten geplanten Optimierungsausführung.

Filter

Der Filter **Typ** enthält zwei Auswahlmöglichkeiten: Batch und Intraday. Ihre Auswahl gibt einen der folgenden nachfolgenden Filter aus.

Name	Typ	Beschreibung
Batch	Einfachauswahl	Generieren Sie einen Bericht basierend auf der ausgewählten Batch-Konfiguration.
Intraday-Konfiguration	Einfachauswahl	Generieren Sie einen Bericht basierend auf der ausgewählten Intraday-Konfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst-Sicherheitsdashboard verwenden

Überprüfen Sie den Status von Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben und Assets anhand der Außendienst-Management COVID-19-Übersicht. Überwachen Sie die Compliance-Berichte von Service Desk-Mitarbeitern über das Sicherheits-Dashboard Außendienst.

Wichtig:
Ab dem Release AußendienstXanadu wird das Sicherheits-Dashboard [] aus der Emergency Exposure Management-App entfernt. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Benutzer mit der Rolle „wm_manager“ können das Außendienst-Sicherheitsdashboard verwenden, um zu überwachen, ob Mitarbeiter die Sicherheitsprotokolle einer möglichen Exposition mit einer Infektionskrankheit beim Ausführen von Aufgaben einhalten. Die COVID-19-Karte zeigt die Auswirkungen von COVID-19 an den Standorten an, die von den Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben und Assets eines einzelnen Außendienst -Managers abgedeckt werden.

Um die FSM COVID-19-Karte in Ihrem Außendienst Sicherheits-Dashboard anzuzeigen, installieren Sie die kostenlose Anwendung COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz.

COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz

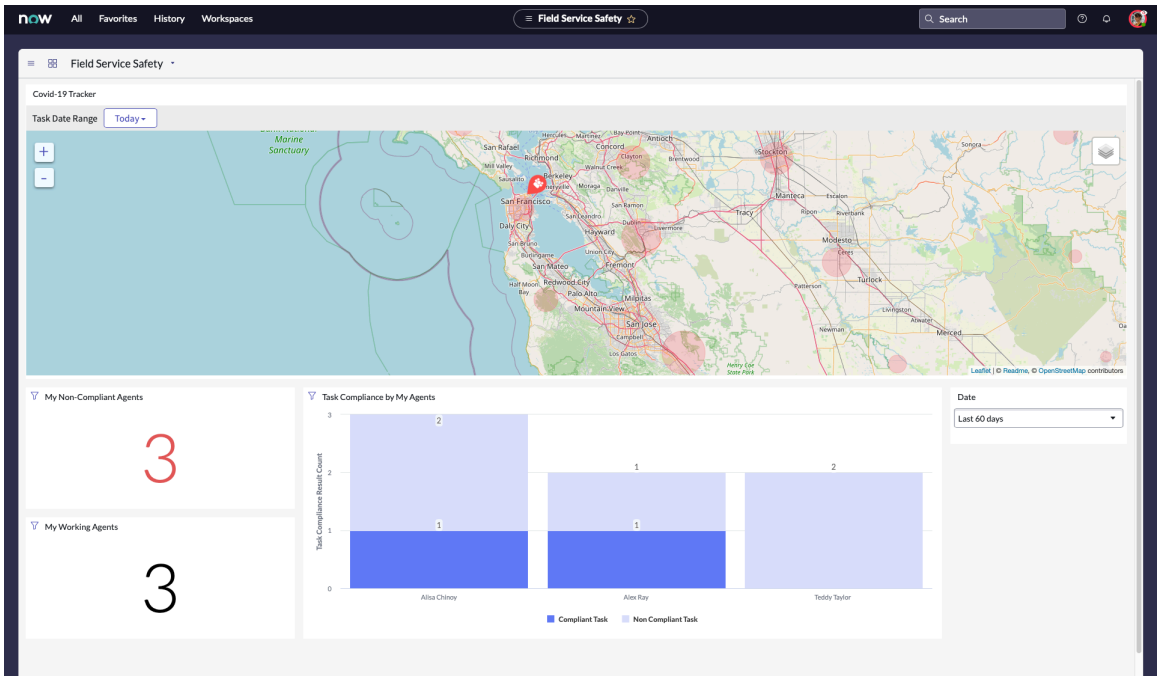
Sie können die kostenlose Anwendung COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz installieren, um die Außendienst-Management-COVID-19-Karte auf Ihrem Außendienst-Sicherheitsdashboard anzuzeigen. Die Anwendung wird im Navigationsmenü der Instanz als -Anwendung angezeigt. Zeigt globale COVID-19-Informationen auf Anfrage im Sicherheits-Dashboard Außendienst an. Die geplanten Aufgaben *`COVID-19 Data Feed - pre-sync`* und *`COVID-19 Data Feed - sync central instance, Daily Data Collection`* werden jede Nacht ausgeführt, um die Daten zu aktualisieren.

Außendienst-Sicherheitsdashboard verwenden

Navigieren zu **Außendienst** > **Sicherheits-Dashboard**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst-Sicherheitsdashboard mit COVID-19-Daten



Standorte mit Warnungen werden auf der FSM-COVID-19-Karte aufgelistet. Verwenden Sie die Kartensteuerelemente wie folgt:

- Um einen Standort und seine Warnungen zu vergrößern, klicken Sie auf das Standortsymbol ( ).
- Um einen zu überprüfenden Zeitraum auszuwählen, verwenden Sie den Aufgabendatumsbereich oben links.
- Um die auf der Karte angezeigten Informationen zu filtern, klicken Sie oben rechts auf das Ebenensymbol ( ), und wählen Sie Ihre Filter aus.

Jedes Symbol zeigt die Informationen in der folgenden Tabelle an.

Filter in der COVID-19-Zuordnung des Sicherheits-Dashboards

Symbol	Beschreibung
Aufgabe	Aufgaben für die Standorte, die vom angemeldeten Außendienstmanager abgedeckt werden. • Klicken Sie zum Anzeigen der Aufgabennummer und der Kurzbeschreibung auf die Aufgabenmarkierung. • Zum Überprüfen von Aufgabendetails klicken Sie auf die Aufgabennummer.
Assets	Die an den Standorten installierten oder verfügbaren Assets, die vom angemeldeten Außendienstmanager abgedeckt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter in der COVID-19-Zuordnung des Sicherheits-Dashboards (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	• Klicken Sie auf die Asset-Markierung, um den Namen und den Unternehmensnamen des Assets anzuzeigen. • Zum Überprüfen von Asset-Details klicken Sie auf den Asset-Namen.
Außendienstmitarbeiter	Verwaltet vom angemeldeten Außendienstmanager. • Klicken Sie auf die Mitarbeiter-Markierung, um den Namen und die Mobiltelefonnummer des Mitarbeiters anzuzeigen. • Zum Überprüfen von Mitarbeiterdetails klicken Sie auf den Mitarbeiternamen.

Berichte

Manager können das Ergebnis der Aufgaben-Compliance ihrer Mitarbeiter basierend auf dem Datum anzeigen, z. B. Aufgaben, die von den Mitarbeitern in den letzten 30 Tagen usw. ausgeführt wurden. Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich eines Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

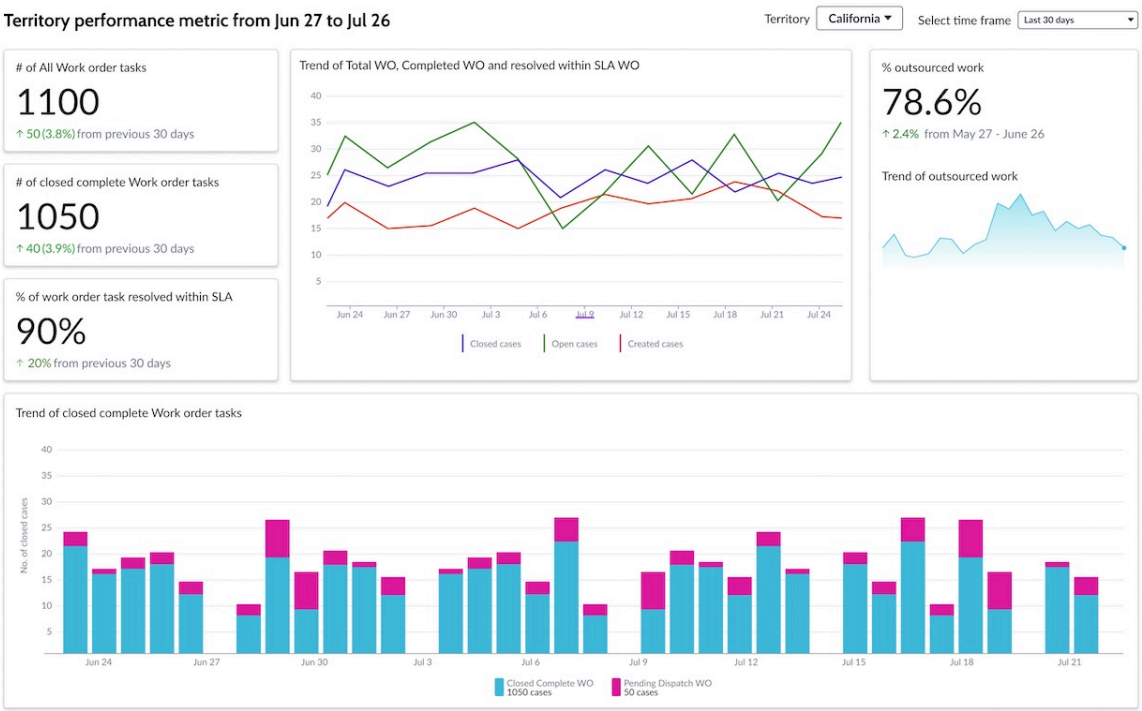
Bericht des Sicherheits-Dashboards

Diagramm	Beschreibung
Meine nicht konformen Agents	Die Anzahl der Mitarbeiter, die ihre Aufgaben ohne Einhaltung der Sicherheitsprotokolle innerhalb des ausgewählten Datumsbereichs abgeschlossen haben. Klicken Sie auf die Metriken, um die Liste der nicht konformen Aufgaben anzuzeigen.
Meine arbeitenden Agents	Die Anzahl der Mitarbeiter, die an mindestens einer Aufgabe arbeiten und dem angemeldeten Außendienstmanager unterstellt sind. Klicken Sie auf die Metriken, um die Liste ihrer konformen und nicht konformen Aufgaben anzuzeigen.
Aufgaben-Compliance meiner Agents	Die Aufgliederung von konformen und nicht konformen Aufgaben nach Mitarbeiter im ausgewählten Datumsbereich. Klicken Sie auf einen Abschnitt, um die Liste der Aufgaben anzuzeigen.

Performance Analytics-Dashboard für Außendienstgebiet

Verwenden Sie dieses Dashboard, um Leistungsanalysen wie offene Arbeitsauftragsaufgaben, Auslastung der Service Desk-Mitarbeiter für Arbeitsauftragsaufgaben und durchschnittliche Reisezeit in allen Gebieten anzuzeigen und zu analysieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erforderliche Now Platform-Rollen

Die Rolle „wm_admin“ wird zum Verwalten von Arbeitsaufträgen benötigt.

Greifen Sie auf das Dashboard „Leistungsanalysen im Außendienstgebiet“ zu

Um das Dashboard zu öffnen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche > Platform Analytics-Arbeitsbereich > Dashboards > Performance Analytics im Außendienstgebiet**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden würden, finden Sie in den folgenden Anwendungsfällen.

Beispiele für die Verwendung des Dashboards „Performance Analytics für Außendienstgebiet“.

Anwender	Dashboard-Verwendung
FSM-Gebietsplaner	Kann neue Gebiete erstellen und sehen, wie die Gebiete für eine bessere Zuteilung von Außendienstressourcen verwendet werden, und basierend auf den angezeigten Daten Aktionen durchführen.
FSM-Gebietsmanager	Kann Gebiete verwalten, neue untergeordnete Gebiete erstellen und sehen, wie die Gebiete für eine bessere Zuteilung von Außendienstressourcen verwendet werden, und Aktionen basierend auf den angezeigten Daten durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Visualisierungsoptionen für Performance Analytics im Gebiet

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Offene Arbeitsaufgaben	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der offenen Arbeitsauftragsaufgaben.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Arbeitsauftragsaufgaben	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Durchschnittliche Abschlusszeit von Arbeit.
% der produktiven Zeit für Arbeitsauftragsaufgaben	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der Stunden, die Service Desk-Mitarbeiter in den letzten 60 Tagen mit Arbeit an den Aufgaben verbracht haben.
% Mitarbeiternutzung für Arbeitsauftragsaufgaben	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter, die in den letzten 60 Tagen an den Aufgaben gearbeitet haben.
Durchschnittliche Reisezeit für Arbeitsauftragsaufgaben, die gebietsweise angezeigt werden	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Durchschnittliche Reisezeit für Arbeitsauftragsaufgaben, die gebietsbezogen angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierungsoptionen für Performance Analytics im Gebiet (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Gesamt-WOT pro Gebiet	Einzelne Punktzahl	[wm_task]	Anzahl der Arbeitsauftragsaufgaben pro Gebiet.

Filter

Filteroptionen für Performance Analytics-Bericht für das Gebiet

Name	Filtertyp	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Gebiet	Referenz	Mehrfachauswahl-Eingabe	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf einem ausgewählten Gebiet.
Datum	Datum	Einzelauswahldatum	Filtern Sie den Bericht basierend auf dem ausgewählten Datum.

Zeigen Sie Themen für Arbeitsauftrags-Trends an

Analysieren Sie den Backlog von Support-Arbeitsaufträgen, und identifizieren Sie Cluster von Arbeitsaufträgen, die auf ähnliche zugrunde liegende Probleme verweisen, indem Sie Predictive Intelligence für Außendienst-Management. verwenden

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin oder wm_manager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Facility-Anforderungsmodell** > **Arbeitsauftragstrends**.
2. Klicken Sie in der Liste „Clusterzusammenfassung“ auf eine Cluster-ID, um die Liste der zugehörigen Arbeitsaufträge anzuzeigen.
   - Clusterkonzepte listen die zehn häufigsten wiederkehrenden Wörter auf, die in der Kurzbeschreibung der Arbeitsaufträge vorkommen.
   - Die Clustergröße gibt die Anzahl der Arbeitsaufträge im Cluster an.
   - Die Clusterqualität gibt einen Prozentwert dafür an, wie ähnlich die Arbeitsaufträge sind.

Referenz für Außendienst-Management

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten von Außendienst-Management, die automatisch installiert werden, wenn Sie das Plugin „Außendienst-Management“ aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Field Service Management installierte Komponenten

Mit Außendienst-Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Demo Data für die Außendienst-Management-Anwendung ist ein separates Plugin. Das Plugin „Field Service Management Demo Data“ (com.snc.work_management.demo) stellt Informationen zu Beispielqualifizierern, Einsatzplanern, Außendienstmitarbeitern, Arbeitsaufträgen, Arbeitsauftragsaufgaben, Lagern und Assets bereit.

Mit Field Service Management installierte Tabellen

Tabellen werden sofort mit Außendienst-Managementhinzugefügt.

Mit Field Service Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Speichert Arbeitsauftragsdatensätze.
Arbeitsauftragsfluss [sf_work_order]	Speichert die Status-Flow-Datensätze des Arbeitsauftrags.
Arbeitsauftragsmodell [cmdb_workorder_product_model]	Speichert Datensätze des Product Catalog-Arbeitsauftragsmodells. Diese Tabelle wurde vom Außendienst-Management-Plugin geändert. Diese Tabelle ist umbenannt und Teil des Serviceauftragsmanagements.
Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Von einer Person in einer Sitzung ausgeführte Arbeitseinheit (ein Standort und eine Zeit)
Arbeitsaufgabenfluss [sf_work_task]	Speichert die Status-Flow-Datensätze der Arbeitsauftragsaufgabe.
Arbeitsaufgabenmodell [cmdb_servicetask_product_model]	Speichert Datensätze des Product Catalog-Arbeitsaufgabenmodells. Diese Tabelle wurde vom Außendienst-Management-Plugin geändert. Diese Tabelle ist umbenannt und Teil des Serviceauftragsmanagements.
Konfiguration der WM-Kartenfilter [wm_map_filters_config]	Speichert Filterkonfigurationen für die Außendienstmitarbeiter-Karte in der mobilen Anwenderoberfläche.
Fragebogen [wm_questionnaire]	Speichert Fragebögen, die für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben erstellt wurden
Arbeitstyp wm_work_type	Speichert die Art der Arbeit, die von einem Service Desk-Mitarbeiter ausgeführt wurde, um die Arbeitsauftragsaufgabe abzuschließen.
Arbeitsauftragsaufgabe – potenzielle Zuweisungsgruppen wm_work_order_task_potential_assignment	Berechnet und speichert die potenzielle Zuweisungsgruppe, wenn für eine Arbeitsauftragsaufgabe mehrere Zuweisungsgruppen vorhanden sind, die bedient werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Field Service Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Gilt nur, wenn die **Systemeigenschaft Tabelle „wm_work_order_task_potential_assignment_groups“ mit potenziellen Zuweisungsgruppen für die Arbeitsauftragsaufgabe aktualisieren** auf **Ja**festgelegt ist.
Zeitplanverlauf wm_task_scheduling_history	Speichert den Verlauf der Planungsmethode für die Zuweisung der einzelnen Arbeitsauftragsaufgaben zusammen mit Datum und Uhrzeit.
Assets alm.asset	Speichert den Bestand zusammen mit den Kosten- und Lagerdetails.
Attributplan des Zeitplans für Mitarbeiter wm_agent_schedule_attribute_plan	Speichert den Beginn und das Ende des Tagesstandorts von Service Desk-Mitarbeitern für einen bestimmten Zeitraum.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften

Mit der Anwendung Außendienst-Management bereitgestellte Systemeigenschaften.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.wm_order_activity.fields	Bestimmt, welche Felder in der Aktivitäten nachverfolgt werden. Das System synchron Werte in dieser Eigenschaft und die Auswa durch das Anpassen von Aktivitäten ausge • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: opened_by, work_ • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_prop
glide.ui.wm_task_activity.fields	Bestimmt, welche Felder in der Aktivitäten Arbeitsauftragsaufgaben nachverfolgt werd synchronisiert automatisch die Werte in di Auswahlmöglichkeiten, die durch das Anp ausgewählt werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: work_notes, assig • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_prop
work.management.agent.geo.history.update.duration	Legen Sie die Dauer (in Minuten) der letzt fest, die Sie für die Berechnung des Positio

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	für den Außendienstmitarbeiter im Verhält Zeitpunkt tolerieren möchten. Wenn die D Aktualisierung des Positionsbestimmungsv die für diese Eigenschaft festgelegte Dauer anstelle des Positionsbestimmungsverlaufs Heimatstandort des Service Desk-Mitarbei Standort des Service Desk-Mitarbeiters zu • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 240 • Speicherort: Systemeigenschafte
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	Bei Festlegung auf „true“ kön[illegible] Einsatzp Mitarbeiter manuell doppelt buchen, auch Planung aktiviert ist. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_prop
work.management.allow.auto.metric_cleanup	Die Häufigkeit in Tagen, mit d[illegible] Informati Arbeitsauftragsaufgaben aus der Metrikins werden sollen, um eine unnötige Menge ar vermeiden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 365 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_prop
work.management.default.end.time	Standardmäßige Endzeit für alle Arbeits-A wenn kein Zeitplan festgelegt ist, formatier Format. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 17:00 • Standort: **Außendienst** > **Adminis** **Eigenschaften**
sn_fsm.set_schedule_lock_by_state	Bestimmt den Status zum Sperren der Arb verhindert auch deren Neuzuweisung. Sie festlegen, dass Arbeitsauftragsaufgaben au werden, wenn der Status „ **Zugewiesen** automatische Planungsmechanismen wie d intelligente Aufgabenempfehlungen ausge

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Standort: **Außendienst** > **Adminis** **Eigenschaften**
sn_fsm.update_potential_assignment_groups	Berechnet die potenziellen Zuweisungsgru auf dem Standort und den Zuweisungsgrup sie automatisch aus, wenn für eine Arbeits mehrere gewartet werden können. Aktualis *wm_work_order_task_potential_* mit potenziellen Zuweisungsgruppen für d • Typ: Boolesch • Standardwert: Nein • Standort: **Außendienst** > **Adminis** **Eigenschaften**
work.management.default.start.time	Standardmäßige Startzeit für alle Arbeits-A wenn kein Zeitplan ausgewählt ist. Dieser einen anderen Tag als den aktuellen Tag fe Aufgabe vorhanden ist oder ab dem vorher Diese Eigenschaft nutzt das 24-Stunden-Fo • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 08:00 • Standort: **Außendienst** > **Adminis** **Eigenschaften**
work.management.allow.auto.timecard	Erstellt automatisch eine Zeitkarte für eine wenn die Aufgabe lautet. Jedes Mal, wenn wird, wird die für die Bearbeitung der Auf Zeitkarte aufgezeichnet. Das Feld **Tatsäch** erfasst die kumulative Arbeitszeit , die an wurde. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Adminis** **Eigenschaften**
work.management.allow.reise.task.timecard	Aktiviert die Aufzeichnung der Zeit, die ei Mitarbeiter für die Ausführung einer Arbei aufgewendet hat. Die Zeitkarte wird generi Desk-Mitarbeiter auf **Arbeit beginnen** kl

Automatisiert Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_prop
work.management.limit.location	Standardmäßig wird die Liste der verfügba Einsatzplanungsgruppen nach ihrer Nähe z Arbeitsauftragsaufgaben gefiltert. Wenn di „false“ festgelegt ist, zeigt das System alle Auswahl ohne Berücksichtigung des Stand • Typ: true/false • Standardwert: wahr • Standort: **Außendienst** > **Adminis Eigenschaften** > **Dispatch-Eigens Außendienst**
work.management.max.agents.processed	Legt die maximale Anzahl von Außendien fest, die von der automatischen Einsatzplan verarbeitet werden. Das System hat eine ab 300 Außendienstmitarbeitern und setzt den Wenn Sie mehr als 300 angeben, kann das nicht automatisch für eine Einsatzgruppe v Mitarbeiter als den konfigurierten Wert en • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Standort: **Außendienst** > **Adminis Eigenschaften**
work.management.work.spacing	Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Re hinzuzufügende Dauer (in Minuten). Ein B Zeitwert ist 10. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Außendienst** > **Adminis Eigenschaften**
com.snc.wm.wo.task_window_days	Standardanzahl von Tagen für ein Fenster • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 14 • Standort: **Außendienst** > **Adminis Eigenschaften**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
work.management.use.mandatory.skills	Aktiviert die Funktion „Obligatorische Ko an, dass die Tabelle Aufgabenkompetenzer Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgab • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschafte
work.management.rejected.technician.duration	Die Anzahl der Stunden, nach denen eine A dynamisch für den Außendienstmitarbeiter die Arbeitsauftragsaufgabe abgelehnt hat. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 24 • Speicherort: Systemeigenschafte
skills_management.migration	Listet die Aufgabentabellen auf, die in die „Aufgabenfähigkeiten“ [task_m2m_skill] r wenn ein Administrator das M2M-Skript *F* *Aufgabekompetenzen migrieren* • Typ: Auswahlliste • Standardwert: wm_task, custome wm_order • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_proper
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Enthält eine Liste von Tabellen, für die das bereits in die Tabelle „Aufgabenfähigkeite migriert wurde. Wenn der Tabellenname in aufgeführt ist, wurden die Daten migriert u migriert. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_proper
work.management.assignment.ignoreReisezeitBerechnung	Bei Festlegung auf „wahr“ wird die Reiseb Außendienstmitarbeiter ignoriert. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschafte
sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day	Legt die maximale Anzahl neuer Standorte externe Anwender zulässig sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Standort: **Außendienst** > **Adminis** **Eigenschaften**
sn_fsm_crew.work.management.allow.unterdimensioniert.Crew.Aufgabenzuweisung	Ermöglicht Disponenten, einer Crew manu auch wenn die Crew-Größe nicht das erfor für Service Desk-Mitarbeiter erfüllt. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschafte
work.management.optimization.conflict_handling	Verwaltet die Zuweisung von Aufgaben, d Arbeitszeiten des Service Desk-Mitarbeite Aufgabenroute für Service Desk-Mitarbeit Sie eines der folgenden Routenoptimierung um Konflikte zu vermeiden, die aufgrund v auftreten können: • stop_action: Beendet die Aktion , und gibt den ursprünglichen Rou Agent zurück. • unassign_task: Hebt die Zuweisu die außerhalb der Arbeitszeiten d Mitarbeiters geplant sind. • extend_tasks: Passt die nicht zug gegen Ende des Zeitplans für Mit die Route basierend auf Aufgabe • Typ: Auswahlliste • Standardwert: stop_action • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_prop
sn_fsm_crew.default.dauer.in.tagen.von.team.mitglied	Legt die Standardanzahl von Tagen fest, di Mitarbeiter Teil einer Crew ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_prop
sn_task_grouping.log.verbosity	Protokolliert die Details der dynamischen Informationen, z. B. wie viele Aufgaben g Paketaufgabennummern, Teilaufgabennum

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Regeln und Qualifizierer, die für die Erstel verwendet wurden. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: AUS • **Speicherort**: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_prop
work.management.default.schedule.start	Standardmäßiges geplantes Startdatum wu Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt. Wenn festgelegt ist, wird der geplante Start erst a in den Status „Geplant“ versetzt werden. W festgelegt ist, wird der Zeitplanstart ausgef den Status „Zuteilung ausstehend“ wechse • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: false • **Speicherort**: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_prop

Eigenschaften zur Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung

Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisedauer und Entfernung mit Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
work.management.autodispatch.geolocation	Erfordert die Verwendung der Positionsbestimmung zur Berechnung der geschätzten Reisedauer für die dynamische Planung und automatische Zuweisung von Aufgaben. • Typ: true/false • Standardwert: wahr • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Dispatch-Eigenschaften für** Außendienst-Management **Hinweis:** Um die Google Maps-API mit dynamischer Planung zu verwenden, müssen Sie im Formular Konfiguration der dynamischen Planung auch das Kontrollkästchen **Google für Reisezeit und Verkehrsdaten verwenden** aktivieren.
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Verwendet die Google Maps-API oder Luftlinienschätzungen, um die geschätzte Reisezeit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisedauer und Entfernung mit Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	und Entfernung von Service Desk-Mitarbeitern zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben mithilfe der dynamischen Zeitplanung zugewiesen werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.auto_assignment	Verwendet die Google Maps API oder Luftlinienschätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung des Service Desk-Mitarbeiters zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben mithilfe der automatischen Zuweisung zugewiesen werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Google Maps-API verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.manual_assignment	Verwendet die Google Maps API, Beans.AI oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung zu Aufgabenorten von Service Desk-Mitarbeitern zu berechnen, wenn Aufgaben manuell Agents zugewiesen werden. **Hinweis:** Kartenanbieter arbeiten mit einem Lizenzierungsmodell (Bring Your Own License, BYOL). • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.route_optimization	Verwendet die Google Maps API, Beans.AI oder Luftlinienschätzungen, um die geschätzte Reisezeit für Service Desk-Mitarbeiter und die Entfernung zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn die Route des Service Desk-Mitarbeiters optimiert ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisedauer und Entfernung mit Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Kartenanbieter arbeiten mit einem Lizenzierungsmodell (Bring Your Own License, BYOL). • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Google Maps-API verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.trawel.calculation.bundle_route_optimization	Aktiviert die Routenoptimierung, um die Teilaufgaben in Aufgabenpaketen von Arbeitsaufträgen zu optimieren. • **Typ**: true/false • Standardwert: falsch • **Standort**: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.expected_arrival	Verwendet die Google Maps-API oder Luftlinienschätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung des Außendienstmitarbeiters zwischen dem Aufgabenstandort und dem Standort des Außendienstmitarbeiters zu berechnen, wenn der Außendienstmitarbeiter die Reise beginnt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter vor oder nach der geplanten Reisestartzeit abreist, werden die Werte Geplanter Reisebeginn, Geplanter Start, Geschätztes Ende und Geschätzte Reisedauer für die Aufgabe aktualisiert. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Google Maps-API verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften** **Hinweis:** Wählen Sie Google API-Echtzeitdatenverkehr verwenden als Standardwert aus, um die geschätzte Ankunftszeit des Service Desk-Mitarbeiters anhand der Echtzeit-Verkehrsdaten zu berechnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisedauer und Entfernung mit Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
work.management.traval.calculation.schedule_assistant	Verwendet die Google Maps API, Beans.AI oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit für Service Desk-Mitarbeiter und die Entfernung zu Aufgabenorten für die Berechnung der Zuweisungsunterstützung zu berechnen. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Teilebeschaffungseigenschaften

Teilebeschaffungseigenschaften für Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung

Teilesuchkriterien	Legt die Kriterien für die Suche nach Teilen fest. Die Lager, die die Teile mit der angeforderten Menge enthalten, werden gemäß den ausgewählten Suchkriterien angezeigt.
	• Typ: Auswahlliste
	• Standardwert: Keine Einschränkungen
	  ○ **Keine Einschränkungen**: Durchsuchen Sie alle Lager und die persönlichen Lager von Kollegen.
	  ○ **Nur Zuweisungsgruppe**: Durchsucht alle Lager der Peer-Mitarbeiter, die Teil der Zuweisungsgruppen des angemeldeten Außendienstmitarbeiters sind.
	  ○ **Nur**bevorzugte Lager: Durchsucht alle bevorzugten Lager aller Zuweisungsgruppen unabhängig von dem im Profil des angemeldeten Service Desk-Mitarbeiters angegebenen Radius.
	• Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Teileanforderungsgenehmigungen verwenden	Ermöglicht das Senden und Empfangen von mobilen Benachrichtigungen, wenn Außendienstmitarbeiter Teile von Kollegen anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilebeschaffungseigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Boolesch • Standardwert: Ja • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
Teileanforderungen für die Beschaffung von Teileanforderungen erstellen	Erstellt eine Teileanforderung, wenn der Teileanforderung ein Teil hinzugefügt wird. • Typ: Boolesch • Standardwert: Ja • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Eigenschaften der Positionsbestimmung

Eigenschaften der Positionsbestimmung Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
work.management.map.merge.task.agent.markers	Führt Aufgaben- und Mitarbeitermarkierungen auf Karten für den geografischen Standort mit einer neuen lilanen Markierung zusammen. Wenn diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist, werden die Markierungen für Außendienstmitarbeiter und Aufgaben, die nahe beieinander liegen, zu einem violetten Cluster zusammengeführt, das die Anzahl der beiden Markierungstypen anzeigt. Das Popup-Informationsfenster für die violette Markierung zeigt die Elemente für alle Außendienstmitarbeiter und Aufgaben an. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ festgelegt ist, werden Außendienstmitarbeiter und Aufgaben nicht im gemeinsamen violetten Cluster, sondern nur in ihren jeweils eigenen Clustern zusammengefasst. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.evening.rush.hours	Abendliche Hauptverkehrszeit im Format 14:30-16:00. Diese Eigenschaft verwendet eine 24-Stunden-Uhr. Alle Zeiten werden als Bereich angegeben und durch einen Bindestrich ohne Leerzeichen getrennt. Zeiten, die dieses Format nicht verwenden, werden ignoriert. Diese Eigenschaft muss mit den Eigenschaften `work.management.morning.rush.hours`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Positionsbestimmung Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	und *work.management.rush.travel.buffer* verwendet werden. • Typ: Zeichenfolge • Standard: 0 • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.morning.rush.hours	Morgendliche Hauptverkehrszeit im Format 06:30-08:00 Diese Eigenschaft verwendet eine 24-Stunden-Uhr. Alle Zeiten werden als Bereich angegeben und durch einen Bindestrich ohne Leerzeichen getrennt. Zeiten, die dieses Format nicht verwenden, werden ignoriert. Diese Eigenschaft muss mit den Eigenschaften *work.management.evening.rush.hours* und *work.management.rush.travel.buffer* verwendet werden. • Typ: Zeichenfolge • Standard: 0 • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.rush.travel.buffer	Allen Reisezeiten während der Hauptverkehrszeiten hinzuzufügender Prozentsatz. Das System verwendet diesen Prozentsatz, um Zeitpläne bei der Optimierung von Aufgabenrouten für Außendienstmitarbeiter zu berechnen. Verwenden Sie diese Eigenschaft, wenn sowohl die morgendliche als auch die abendliche Hauptverkehrszeit definiert sind. Ein Beispiel für einen gültigen Zeitpufferprozentsatz ist 15. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.buffer	Allen Reisezeiten hinzuzufügender Prozentsatz. Ein Beispiel für einen gültigen Prozentwert ist 15. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.allow.toll.roads	Ermöglicht dem System, gebührenpflichtige Straßen zu verwenden, wenn die Aufgabenrouten eines

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Positionsbestimmung Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Außendienstmitarbeiters über automatisches Routing ermittelt oder optimiert werden. • Typ: true/false • Standardwert: wahr • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Eigenschaften der dynamischen Zeitplanung

Dynamische Planungseigenschaften für Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	Ermöglicht Einsatzplanern das manuelle Doppelbuchen von Service Desk-Mitarbeitern, auch wenn die dynamische Planung aktiviert ist. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentReisezeitWährend der Planung	Wenn diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist, wird für die dem Service Desk-Mitarbeiter mit dynamischer Planung zugewiesenen Aufgaben keine geschätzte Reisezeit mehr berechnet. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Verwendet die Google Maps-API oder Luftlinienschätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung von Service Desk-Mitarbeitern zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben mithilfe der dynamischen Zeitplanung zugewiesen werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Planungseigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.dynamic.scheduling.optimize_traval_time_rating	Wird verwendet, um eine genauere Optimierungsbewertung für jeden Arbeitsblock für Service Desk-Mitarbeiter bereitzustellen. Die Eigenschaft „work.management.morning.rangieren.stunden“ und „work.management.rauschen.reise.puffer“ • Typ: Auswahlliste • Standard: „include_all_traval“. • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	Verwendet die Google Maps-API oder Schätzungen der Luftlinie, um die geschätzte Entfernung zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben mithilfe der dynamischen Zeitplanung zugewiesen werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um den Einsatzplaner während der Planung der Aufgaben mithilfe der dynamischen Planung empfohlene berechtigte Mitarbeiter anzuzeigen. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Stellt sicher, dass die dynamische Bündelung vor der dynamischen Planung ausgeführt wird. Aufgaben im Status „Zuteilung ausstehend“ werden gebündelt, bevor die dynamische Planung ausgeführt wird. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: false • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Planungseigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkZeitplan	Legen Sie die Mindestarbeitsdauer fest, die für den ersten Arbeitszeitplan der Aufgabe gebucht werden soll (in Minuten). • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 60 • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
work.management.enable.optimizing.travel	Aktiviert die dynamische Planung, um Arbeitsauftragsaufgaben unabhängig von der Verfügbarkeit dem nächstgelegenen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
work.management.reisezeit.schwellenwert.minuten	Legt die Reisezeit (in Minuten) fest, nach der dem nächstgelegenen Service Desk-Mitarbeiter eine Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wird, wenn er sich innerhalb der Entfernung befindet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**

Dispatcher-Arbeitsbereich -Eigenschaften

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.agent_metrics_setting	Aktivieren Sie die Einstellungen für Mitarbeiterkennzahlen. • Typ: wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.autorefresh	Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendarDisplayDays	Standardanzahl der Tage, die der Einsatzplaner im Kalender anzeigen kann. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 7 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendar_resources_page_size	Mindestanzahl von Ressourcen, die in den Kalender des Dispatcher-Arbeitsbereichs geladen werden sollen. Der Wert muss zwischen 1 und 30 liegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_label	Legen Sie die Bezeichnung für Marker-Cluster fest (Marker für Anzahl der Marker, Element für Gesamtanzahl der Elemente). • Typ: Auswahlliste • Standardwert: (leer) • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.cluster_zoom_level	Legen Sie die maximale automatische Zoomstufe für Marker-Cluster fest. Gültige Werte sind 1 bis 20. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.dateTimeField	Wählen Sie die Datums-/Uhrzeiteigenschaft aus, die für die Kalendernavigation zum Aufgabenzuweisungsfenster verwendet werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: window_start • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_location_history_route	Aktivieren Sie eine einfache gerade Linie zum Zeichnen von Agent-Standortverlaufsrouten. • Typ: wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enable_straight_line_route	Aktivieren Sie die einfache gerade Linie zum Zeichnen von Routen. • Typ: wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.event_hover_popover	Beim Zeigen auf das Ereignis im Dispatcher-Arbeitsbereich aktivieren. • Typ: wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.firstDayOfWeek	Standardmäßiger erster Tag der Woche. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 1 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.group_metrics_setting	Einstellung für Gruppenmetriken aktivieren • Typ: wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents	Ausblenden von Service Desk-Mitarbeitern außerhalb der Schicht aktivieren • Typ: • Standardwert: • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hideOffShiftAgents	Ausblenden von Service Desk-Mitarbeitern außerhalb der Schicht aktivieren • Typ: wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.hide_map	Karte ausblenden. • Typ: wahr/ fasle • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.scheduled_traval_start_as_schedule_start	Zeitplan basierend auf Reisestartzeit • Typ: wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.showIconOnCalendarEvent	Symbolanzeige für Kalendererereignis aktivieren • Typ: wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.taskDateFieldToCalendarSync	Navigation zum Aufgabenzuweisungsfenster aktivieren. • Typ: wahr/falsch • Standardwert: true • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_page_size	Standardseitengröße des Aufgabenbereichs im Dispatcher-Arbeitsbereich • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 20 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.use_task_assignment_modal	Aktivieren Sie das Modal für die Aufgabenzuweisung. • Typ: wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.display_map_on_assignment_confirmation	Zeigt die Zuordnung bei der Bestätigung der Aufgabenzuweisung im Dispatcher-Arbeitsbereich an • Typ: wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wkspc.enable_optimize_route	Routenoptimierung im Dispatcher-Arbeitsbereich aktivieren • Typ: wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.initial_zoom_level	Anfängliche Zoomstufe. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 5 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style	Wenden Sie einen bevorzugten Stil auf den hellen Kartenmodus an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (leer) • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_style_dark	Wenden Sie einen bevorzugten Stil auf den dunklen Kartenmodus an. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (leer) • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.map_type	Kartentyp auswählen, um Standorte anzuzeigen • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Roadmap • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.maximum_auto_zoom_level	Legen Sie die maximale automatische Zoomstufe fest. Gültige Werte sind 1 bis 20. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 12 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_enabled	Aktivieren Sie die Anzeige von Mitarbeiterrouten auf der Karte. • Typ: wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.route_type	Wählen Sie den Kartenroutentyp aus. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Straße_Ebene • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map_street_view_enabled	Verwenden Sie Street View auf der Karte, oder verwenden Sie Panorama-Ansichten direkt in der Karte. • Typ: wahr/ fasle • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.use_overlapping_territory_model_for_opt	Verwenden Sie das Dialogfeld „Überlappendes Gebiet“ zur Optimierung. • Typ: wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm.show_paginated_taskPanel_markers	Dieser Umschalter dient nur zum Anzeigen der Aufgabenmarkierungen des paginierten Aufgabenbereichs. Anstatt alle Aufgabenmarkierungen des Aufgabenbereichs in der Zuordnung anzuzeigen. **⚠ Warnung:** Wenn Sie diesen Wert auf „falsch“ festlegen, werden alle Aufgabenmarkierungen gleichzeitig geladen, was zu Leistungsproblemen führen kann. • Typ: wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.task_panel_sla_timer	Aktivieren Sie den SLA-Timer, der in den Arbeitsauftrags-Aufgabenkarten im Aufgabenbereich von Dispatcher-Arbeitsbereichangezeigt wird. • Typ: wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior	Zeigen Sie reduzierte Gebiete oder die Ansicht „Zuweisungsgruppe“ an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Diese Eigenschaft ist nur für neue Kunden verfügbar, die Außendienst-Management mit Xanaduinstalliert haben. **⚠ Warnung:** Wenn Sie diesen Wert auf „falsch“ festlegen, werden alle Gebiete oder Zuweisungsgruppen geladen, die Leistungsprobleme verursachen können. • Typ: wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Datenbankansicht

Das Plugin „Field Service Mobile“ (com.sn_fsm_mobile) fügt die Ansicht „Mobile Live-Standortdatenbank“ hinzu. Das Plugin „Field Service Mobile“ wird aktiviert, wenn Sie das Plugin Außendienst-Management (com.snc.work_management) aktivieren.

Mit Außendienst-Management installierte Datenbankansicht

Datenbankansicht	Beschreibung
Mobiler Live-Standort [sn_fsm_mobile_live_location_view]	Mobiler Live-Standort von Service Desk-Mitarbeitern Außendienst.

Systemeigenschaften der dynamischen Zeitplanung

Richten Sie Eigenschaften ein, um das Verhalten und die Funktionen des dynamischen Planungsprozesses an die Bedürfnisse Ihrer Organisation anzupassen.

Mit den folgenden Eigenschaften können Sie Aspekte wie die Häufigkeit der Planung, die automatische Zuweisung, Berechnungen der Reisezeit und Optimierungsiterationen steuern. Durch das Anpassen dieser Eigenschaften können Sie die Aufgabenzuweisung optimieren, die Effizienz verbessern und den dynamischen Planungsprozess an Ihre spezifischen Anforderungen anpassen.

Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für dynamische Planung

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Zulassen, dass Einsatzplaner Service Desk-Mitarbeiter manuell doppelt buchen	work.management.allow Doppelbuchung.DynamischeZeitplanung	Ermöglicht Einsatzplanern die m Doppelbuchung von Service Des Mitarbeitern, auch wenn die dyn Planung aktiviert ist. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Eigenschaft zum Ignorieren der Berechnung der Reisezeit für Außendienstmitarbeiter zum Aufgabenstandort auf Zeitplanbasis	com.snc.dynamic.scheduling Ignorieren Sie die MitarbeiterReisezeit während der Planung	Weist Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zu, ohne die Reiseze für Service Desk-Mitarbeiter zu berücksichtigen. Die Option **Reise ignorieren** wird im Aufgabenformular Arbeitsauftrags angezeigt ermöglicht die dynamische Planung, um Aufgaben unabhängig von der Reisez den ranghöchsten Service Mitarbeitern zuzuweisen. Richten Sie die folgenden Parameter im Zusammenha mit der dynamischen Planu wenn **„Reisen ignorieren“** a ist: **Hinweis:** • Doppelbuchung mus aktiviert sein, damit System dem Service Mitarbeiter automati Aufgaben zuweisen k • Wenn in einer Arbeitsauftragsaufga Zugriffsstunden defi sind, ignoriert das System die festgeleg Zugriffsstundenbegr wenn diese Aufgabe automatisch Mitarbe zugewiesen wird. Die Zugriffsstunden wer dem Plugin „Manage der Zugriffszeiten fü Außendienst“ (com.s aktiviert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für dynamische Planung (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		• Typ: true/false • Standardwert: falsch
Reisezeitbewertung des Arbeitsblocks optimieren	work.management.reise.berechnung dynamic_scheduling	Optimieren Sie die Reisezeitbew Arbeitsblocks. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Alle Reise einschließen
Reiseberechnungsmethode	com.snc.dynamic.scheduling.optimize_traval_time_rating	Verwendet Google Maps API, B oder Schätzungen anhand der Lu die geschätzte Reisezeit und Ent von Service Desk-Mitarbeitern z Aufgabenstandorten zu berechne Service Desk-Mitarbeitern Aufg mithilfe der dynamischen Zeitpla zugewiesen werden.
Entfernungsberechnungsmethode	work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	Berechnet die geschätzte Reiseze Entfernung des Service Desk-Mi zum Aufgabenstandort basierend Google Maps API, Bears.AI ode Luftlinie. Wenn die Positionseigensc **Google Maps-API für Schät der Reisezeit** verwenden“ aktiviert ist, können Sie in Eigenschaften die **Google M API** oder **Luftlinienschätzu** auswählen, um die geschät Reisedauer und Entfernung berechnen. Wenn **Google Maps-API für Schätzungen der Reisezeit** verwenden nicht aktiviert is verwendet das System den im Feld **Geschätzte Reiseda** der Arbeitsauftragsaufgab die Aufgabenzuweisung für Mitarbeiter zu bestimmen. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Lineare S verwenden.
Erweiterte Empfehlungsprotokolle des	com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Zeigt den Einsatzplanern bei der der Aufgaben mithilfe der dynam

Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für dynamische Planung (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Mitarbeiters für den Anwender anzeigen		Planung empfohlene berechtigte Desk-Mitarbeiter an. Typ: true/fa Standardwert: false
	sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkZeitplan	Legt die Mindestarbeitsdauer fes den ersten Arbeitszeitplan der A gebucht werden soll (in Minuten Ganzzahl Standardwert: 60
Dynamische Bündelung vor dynamischer Planung	com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling	Stellt sicher, dass die dynamisch Bündelung vor der dynamischen ausgeführt wird. Aufgaben im St „Zuteilung ausstehend“ werden bevor die dynamische Planung a wird. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Funktion zum Zuweisen von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter mit Reisezeit innerhalb des Schwellenwerts aktivieren	work.management.enable.optimizing.travel	Aktiviert die dynamische Planun Arbeitsauftragsaufgaben unabhä der Verfügbarkeit dem nächstgel Service Desk-Mitarbeiter zuzuw • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Aufgabe an Service Desk-Mitarbeiter mit Reisezeit innerhalb des Schwellenwerts in Minuten zuweisen	work.management.reisezeit.schwellenwert.minuten	Legt die Reisezeit (in Minuten) f der dem nächstgelegenen Servic Mitarbeiter eine Arbeitsauftragsa zugewiesen wird, wenn er sich i der Entfernung befindet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0
Nur Verwendung von Arbeitszeitplan/WFO für dynamische Planung zulassen	com.snc.dynamic.scheduling.useWorkScheduleOnly	Aktiviert die Verwendung des Standardarbeitszeitplans für die Planung von Service Desk-Mitar mit dynamischer Zeitplanung un Personaloptimierung. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: falsch

Start- und Enddatumsangaben der Arbeitsauftragsaufgabe

Die dynamische Planung verwendet die Feldwerte **Fensterstartdatum** und **Fensterenddatum** in der Arbeitsauftragsaufgabe, um Aufgaben zu planen. Darüber hinaus werden bei der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einrichtung und Konfiguration die Systemeigenschaften, Geschäftsregeln und Clientskripts berücksichtigt.

- Wenn die Daten Fensterstart und Fensterende in den Arbeitsauftragsaufgaben vorhanden sind, verwendet die dynamische Planung diese Angaben.
- Wenn die Aufgabe über ein Datum im Feld Fensterstart verfügt, das Datum jedoch überschritten wurde, verwendet die dynamische Planung das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit für diesen Wert.
- Wenn die Aufgabe ein Datum im Feld Fensterstart aufweist, jedoch kein Datum im Feld Fensterende, verwendet die dynamische Planung die Eigenschaft com.snc.wm.wo.task_window_day, um diesen Wert zu bestimmen.
- Wenn die Aufgabe kein Datum im Feld Fensterstart, aber ein Datum im Feld Fensterende aufweist, verwendet die dynamische Planung die aktuelle Zeit für diesen Wert.
- Wenn die Aufgabe kein Datum im Fensterstart und auch nicht im Feld Fensterende aufweist, wird für die dynamische Zeitplanung die aktuelle Uhrzeit und das aktuelle Datum für Fensterstart und die Eigenschaft com.snc.wm.wo.task_window_day für das Fensterende verwendet.
- Wenn eine Aufgabe erstellt wird, wird das Datum Fensterende automatisch basierend auf dem neuesten SLA-Verstoßdatum aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag ausgefüllt. Die Geschäftsregeln Fensterende basierend auf SLA ausfüllen für die Tabellen „Aufgaben-SLA“ [task_sla] und „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] und das Client-Skript „Fensterende berechnen“ müssen auf „wahr“ festgelegt werden.
- Wenn eine Aufgabe erstellt wird und Ist festes Fenster aktiviert ist, werden die Geschäftsregeln und Clientskripts nicht ausgeführt, und die Fensterendzeit wird nicht aktualisiert. Wenn ein Arbeitsauftrag auf Grundlage eines Termins erstellt wird und dem Arbeitsauftrag eine SLA zugeordnet ist, wird die Fensterendzeit basierend auf dem Termin und nicht auf der SLA basierend ausgefüllt.

Das Feld **Fensterstartdatum** wird basierend auf dem Lieferdatum des Transferauftrags nur für die nicht zugewiesenen Arbeitsaufträge aktualisiert. Die Geschäftsregel „ **Lieferzeit mit WOT synchronisieren** “ muss auf **true**festgelegt werden. Bei mehreren Transferaufträgen, die obligatorische Teileanforderungen enthalten, wird das **Fensterstartdatum** auf die späteste Lieferzeit der Transferaufträge festgelegt. Das Startdatum des Fensters wird nur dann basierend auf Transferaufträgen aktualisiert, wenn die mit dem Transferauftrag verknüpfte Teileanforderung obligatorisch ist. Sie können die Startzeit des Fensters jedoch manuell bearbeiten und das vorhandene Datum überschreiben, das basierend auf dem Transferauftrag ausgefüllt wird.

Hinweis:
Das Startdatum des Fensters wird nicht aktualisiert, wenn es sich bei der Arbeitsauftragsaufgabe um eine oder mehrere der folgenden handelt:

- Ist einem Termin zugeordnet
- Ist ein festes Fenster
- Fensterende ist ausgefüllt und liegt vor dem Lieferung bis Datum.

Zugehörige Informationen

Beispiel: Dynamische Planung

Dynamische Planung konfigurieren

Mit Field Service Management installierte Rollen

Rollen werden mit Außendienst-Management hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen im Außendienst-Management

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Field Service Management-Administrator [wm_admin]	Verwaltet Daten im Zusammenhang mit Field Service Management. Field Service Management-Administratoren können auch: • Alle Informationen in der Field Service Management-Anwendung steuern und überschreiben. • Arbeitsaufträge und Aufgaben löschen. • Aufgaben mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen. • Arbeitsauftrags- und Arbeitsauftragsaufgabenmodelle erstellen, bearbeiten und löschen. • Incident-Elemente erstellen, bearbeiten und löschen. • Expense Lines anzeigen. • bestimmte Felder in Verträgen anzeigen, die nicht auf Abonnements basieren. • Erstellen Sie Fragebögen. • Buchen Sie einen Termin.	• wm_approver_user • fsm_skill_admin • dynamic_scheduling_admin • wm_agent • skill_model_admin • skill_admin • territory_admin • sn_apptmnt_booking.appointmer • plan_maint_admin • wm_dispatcher • questionnaire_admin • catalog_admin • wm_qualifier • knowledge_manager • template_admin
Field Service Management-Außendienstmitarbeiter [wm_agent]	Verwaltet die tatsächliche Aufgabenzeit und führt die Arbeit vor Ort aus. Außendienstmitarbeiter können auch: • Ihnen zugewiesene Aufgaben annehmen oder ablehnen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen. • Aufgaben mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen. • Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben Arbeitsnotizen hinzufügen. • Übermitteln Sie die Fragebögen. • Incident-Elemente erstellen, bearbeiten und löschen. • Expense Lines anzeigen.	• wm_basic • skill_user • inventory_user • territory_user • document_management_user • agent_schedule_user • questionnaire_user • sn_apptmnt_booking.appointmer • timecard_user • fsm_skill_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen im Außendienst-Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
	• bestimmte Felder in Verträgen anzeigen, die nicht auf Abonnements basieren. • Buchen Sie einen Termin. Service Desk-Mitarbeiterkönnen keine Zeitpläne oder Aufgabenfensterzeiten aktualisieren oder die Fenstersteuerung umschalten.	
Field Service Management – Genehmiger [wm_approver_user]	Verantwortlich für die Genehmigung von Arbeitsaufträgen, bevor sie qualifiziert oder zugewiesen werden.	• approver_user • cmdb_read
Field Service Management – Basis [wm_basic]	Erstellen Sie Arbeitsaufträge, und führen Sie entsprechende Folgemaßnahmen für die von ihnen erstellten Arbeitsaufträge durch. Allgemeiner Datenzugang, über den alle Außendienstrollen verfügen.	• task_activity_writer • skill_user • inventory_user • territory_user • wm_read • service_fullfiller • document_management_user • fsm_skill_user
Field Service Management – Einsatzplaner [wm_dispatcher]	Plant Aufgaben, fügt Teile hinzu und weist Arbeits-Außendienstmitarbeitern Aufgaben zu. Einsatzplaner können auch: • Aufgaben erstellen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen. • alle Arbeitsauftragsaufgabenfelder bearbeiten und Aufgaben mit Status von **Entwurf** bis **Zugewiesen** verwalten. • Das Feld **Zugewiesen an** bearbeiten, bis die Arbeit beginnt. • Aufgaben mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen. • Bei Bedarf die tatsächliche Reisezeit sowie die	• wm_basic • inventory_user • territory_user • dynamic_scheduling_user • document_management_user • sn_customerservice.customer_da • skill_model_user • sn_apptmnt_booking.appointmer • timecard_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen im Außendienst-Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
	Arbeitsstartzeit und -endzeit festlegen. • allen Außendienstdatensätzen Arbeitsnotizen hinzufügen. • Incident-Elemente erstellen, bearbeiten und löschen. • Expense Lines anzeigen. • bestimmte Felder in Verträgen anzeigen, die nicht auf Abonnements basieren.	
Field Service Management – Initiator [wm_initiator]	Erstellt Arbeitsaufträge und weist Qualifizierungsgruppen zu. Initiatoren können auch: • Von erstellte Arbeitsaufträge bearbeiten, die sich im Status **Entwurf** befinden. • allen Außendienstdatensätzen Arbeitsnotizen hinzufügen. • Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen anzeigen.	wm_basic
Field Service Management – Initiator-Qualifizierer [wm_initiator_qualifier]	Initiator-Qualifizierer können: • Arbeitsaufträge erstellen. • Aufgaben erstellen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen. • Außendienstmitarbeitern Fähigkeiten zuweisen. • Incident-Elemente anzeigen.	• wm_initiator • wm_qualifier
Field Service Management – Initiator-Qualifizierer-Einsatzplaner [wm_initiator_qualifier_dispatcher]	Initiatoren-Qualifizierer-Einsatzplaner können: • Arbeitsaufträge erstellen. • Aufgaben erstellen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen. • Außendienstmitarbeitern Fähigkeiten zuweisen. • Außendienstmitarbeitern Arbeit zuweisen.	• wm_initiator • wm_dispatcher • wm_qualifier

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen im Außendienst-Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
	• Außendienstmitarbeiter-Aufgaben verwalten. • Incident-Elemente anzeigen.	
Außendienst-Management-Manager [wm_manager]	Außendienstmanager können: • Verwalten Sie die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern • Zeitkarten verwalten • Zeigen Sie Arbeitszeitpläne an, und pflegen Sie sie • Persönliche Ereignisse anzeigen und verwalten	• fsm_skill_admin • wm_agent • timecard_manager • agent_schedule_manager
Field Service Management – Qualifizierer [wm_qualifier]	Qualifiziert Arbeitsaufträge und erstellt Arbeitsauftragsaufgaben. Qualifizierer können auch: • Arbeitsaufträge im Status **Qualifiziert** bearbeiten. • Arbeitsaufträge im Status **Auf Qualifizierung wartend** bearbeiten. • Aufgaben im Status **Entwurf** bearbeiten, um technische Details bereitzustellen, z. B. Informationen über beteiligte CIs oder benötigte Teile. • Aufgaben mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen. • Die Qualifizierungsgruppe ändern. • Die Einsatzplanungsgruppe festlegen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen • allen Außendienstdatensätzen Arbeitsnotizen hinzufügen. • Incident-Elemente anzeigen.	• wm_basic • inventory_user • territory_user • document_management_user • skill_model_user
Field Service Management – Lesen [wm_read]	Kann Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben lesen.	• sn_apptmnt_booking.appointmer • cmdb_read

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen im Außendienst-Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Außendienstmitarbeiter [sn_fsm_servicedesk_agent]	Ermöglicht einem Benutzer, einen Arbeitsauftrag zu erstellen, eine Vorlage anzuwenden und den Arbeitsauftrag voranzutreiben.	• wm_read • sn_apptmnt_booking.appointmer
Initiator der Außendienst-Management-Aufgabe wm_task_initiator	Erstellen, Löschen und Ändern von Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen, wenn sich sowohl der Arbeitsauftrag als auch die Arbeitsauftragsaufgabe im Entwurfsstatus befinden.	wm_initiator

Rollenintegration mit Kundenservice-Management

Wenn Sie das Plugin „Customer Service Management“ (com.sn_customerservice) zusammen mit dem Plugin Außendienst-Management (com.snc.work_management) aktivieren und Service Desk-Mitarbeitern [] bestimmte KundenserviceAußendienst -Rollen hinzufügen, können sie einen Fall anzeigen oder erstellen sowie zusätzlichen Kundenservice anzeigen Daten. Weitere Informationen zu den Rollen des Kundenservice-Mitarbeiters finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen .

Rollenintegration für Kundenservice-Mitarbeiter

Erforderliche Rolle	Außendienstmitarbeiter können folgende Aufgaben ausführen
sn_customerservice.case_viewer	• Servicemitarbeiter haben Lesezugriff auf Fälle. • Servicemitarbeiter können alle Felder eines Falls anzeigen, auf den Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent] zugreifen können.
sn_customerservice.customer_data_viewer	Agenten haben Lesezugriff auf Kundendaten-Element wie die folgenden: • Installationsbasiselemente • Verträge • Berechtigungen • Accounts, Kontakte und Account-Teammitglieder • Assets • Verbraucher • Verkauftes Produkt
sn_customerservice.proxy_contact	Ermöglicht die Erstellung eines Falls mit Hilfe eines Datensatzerstellers

Mit Field Service Management installierte Script Includes

Skripteinbindungen werden mit Außendienst-Management hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen für Außendienst-Management

Skripteinbindung	Beschreibung
`WMTimelineGroupSchedulePage`	Plant das Seiten-Script Include für das Außendienstressourcen-Diagramm.
`WorkManagementInitiation`	Stellt eine Verbindung zu einem neu erstellten Arbeitsauftrag her und überträgt alle relevanten Informationen.
`FSMQuestionnaireHelper`	Erstellt Fragebögen und ordnet sie Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben zu.

Script Includes für Positionsbestimmung

Außendienst-Management fügt die folgenden Script Includes für die Positionsbestimmung hinzu.

Script Includes für Positionsbestimmung in Außendienst-Management

Script Includes	Beschreibung
`WMGeolocationAJAX`	Erstellt automatisch Aufgabenrouten aus der mobilen Außendienst-Management-Einsatzplanungskarte.
`WMGeolocationUtils`	Stellt Dienstprogramme für Karten mit Positionsbestimmung in Außendienst-Management bereit.
`WorkTaskRouting`	Routenplanungsfunktionalität für Arbeitsauftragsaufgaben

Mit Außendienst-Management installierte Clientskripts

Clientskripts werden mit Außendienst-Management hinzugefügt.

Mit Außendienst-Management installierte Clientskripts

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
Fensterende berechnen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Füllt automatisch das Datum für das Fensterende basierend auf dem Datum der letzten SLA-Verletzung aus Standardwert: Inaktiv
Kurzbeschreibung ausfüllen	Kostenlinie [fm_expense_line]	Füllt die Kurzbeschreibung der Expense Lines automatisch mit der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags aus, wenn Expense Lines manuell aus Arbeitsaufträgen erstellt werden. Cost Management muss aktiviert sein.
Enddatumsfelder ausblenden	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Blenden Sie estimated_end aus, wenn der durch Anforderungen gesteuerte Prozess verwendet wird, und blenden Sie expected_end aus, wenn der durch Aufgaben gesteuerte Prozess verwendet wird.
UI beim Laden und bei Modellwechseln aktualisieren	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	
Abschnitt „Aufgabenkarte	Arbeitsauftragsaufgabe	In diesem Abschnitt der Karte werden der Standort der Aufgabe und die Außendienstmitarbeiter in der Nähe angezeigt. Dieser

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Clientskripts (Fortsetzung)

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
einblenden/ ausblenden“	[wm_task]	Abschnitt ist nur sichtbar, wenn sich die Aufgabe im Status **Zuteilung ausstehend** befindet.
Teileanforderungen aktivieren	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Blendet Teileanforderungen im Arbeitsauftragsformular aus, wenn Teileanforderungen in der Außendienstkonfiguration nicht aktiviert sind.
Modell und Menge basierend auf Asset aktualisieren	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln

Business Rules werden mit Außendienst-Management hinzugefügt.

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Akzeptieren	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Versetzt eine Aufgabe aus dem Status **Zugewiesen** automatisch in den Status **Akzeptiert**, wenn in der Außendienstkonfiguration die Option **Akzeptieren/Ablehnen** ausgewählt wird.
Zugewiesen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Versetzt eine Aufgabe aus dem Status **Entwurf** in den Status **Zugewiesen**, wenn das Feld **Zugewiesen an** gefüllt ist. Dieser Geschäftsregel ist der Status-Flow „Zugewiesen (Entwurf zu Zugewiesen)“ zugeordnet.
Zugewiesen (Status-Flow-Geschäftsregel)	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Versetzt einen Auftrag automatisch in den Status **Zugewiesen**, wenn das Feld **Zuweisungsgruppe** oder **Zugewiesen an** gefüllt ist. ServiceNow empfiehlt, diese Geschäftsregel nicht zu bearbeiten.
Liefer- und Empfangsaufgaben automatisch schließen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verschiebt eine Transferauftragspositionsaufgabe automatisch in den Status **Abgeschlossen**, wenn das Teil im Lager des Außendienstmitarbeiters empfangen und geliefert wird.
Arbeitsaufgabe abbrechen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Storniert Transferaufträge für eine Arbeitsauftragsaufgabe über -Status-Flows, wenn eine -Aufgabe storniert wird.
Erste Arbeitsauftragsaufgabe erstellen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Erstellt die erste Aufgabe für einen neu qualifizierten Arbeitsauftrag.
Gruppentypen für Außendienstautomatisierung	Gruppe [sys_user_group]	Stellt die Datenintegrität der Informationen über die Abdeckung von Einsatzplanungsgruppen sicher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Qualifizierung der Außendienstautomatisierung	Systemeigenschaft [sys_properties]	Deaktiviert die Qualifizierungsphase, wenn die Systemeigenschaft *work.management.qualification* auf **Nein** festgelegt ist. Diese Geschäftsregel aktiviert die Qualifizierungsphase, wenn die Eigenschaft auf **Ja** festgelegt ist.
Fähigkeiten ausfüllen – Untergeordnete Aufgaben aktualisieren	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Wenn das CI geändert wird, werden die in Aufgaben erforderlichen Fähigkeiten aktualisiert, sodass der Auftrag die entsprechenden Fähigkeiten enthält.
Arbeitsauftrag aus Vorlage füllen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Füllt einen neuen Arbeitsauftrag aus dem als Vorlage ausgewählten Arbeitsauftragsmodell.
Fensterende basierend auf SLA ausfüllen	Aufgaben-SLA [task_sla]	Füllt das Datum der letzten SLA-Verletzung der Aufgabe aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag aus Standardwert: Inaktiv
Fensterende basierend auf SLA ausfüllen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Füllt das Datum der letzten SLA-Verletzung der Aufgabe aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag aus Standardwert: Inaktiv
Bereit für Qualifizierung (Genehmigung aus Qu.)	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Versetzt automatisch einen Arbeitsauftrag aus dem Status **Entwurf** in den Status **Bereit für Qualifizierung**, wenn das Feld **Vorlage** gefüllt ist.
Erneut zuweisen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert die Neuzuweisung von Aufgaben, wenn es für die Aufgabe Teileanforderungen im Status **Unterwegs** gibt.
RFD (Genehmigung Qual. beide aus)	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Versetzt einen Arbeitsauftrag automatisch aus dem Status **Entwurf** in den Status **Bereit**, wenn das Feld **Zugewiesen an** oder **Vorlage** gefüllt ist.
Änderungen hochrollen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Arbeitsauftragsstatus basierend auf Änderungen an der Arbeitsauftragsaufgabe. Diese Business Rule führt ein Rollup der Statusänderungen durch, die in Aufgaben im übergeordneten Arbeitsauftrag auftreten. Wenn Sie nicht möchten, dass für die Statusänderungen, die in Aufgaben auftreten, ein Rollup zum übergeordneten Arbeitsauftrag durchgeführt wird, implementieren Sie eine Bedingung für diese Business Rule.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		Beispielbedingung: current.sys_class_name != 'wm_task' && current.sys_class_name != 'wm_order'
Arbeit starten	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Versetzt einen Arbeitsauftrag automatisch aus dem Status **Bereit** in den Status **In Bearbeitung**.
Arbeit starten (Status-Flow-Geschäftsregel)	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Versetzt eine Aufgabe automatisch in den Status **In Bearbeitung**, wenn das Feld **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** gefüllt ist.
Statusänderung – Nach – Veraltet	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird. ServiceNow empfiehlt, diese Business Rule nicht zu bearbeiten. Diese Business Rule ist veraltet und für Instanzen, die aktualisiert werden, als inaktiv markiert. Diese Business Rule wird nicht für neue Instanzen installiert.
Statusänderung – Vorher	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird. ServiceNow empfiehlt, diese Business Rule nicht zu bearbeiten. Diese Business Rule ist veraltet und für Instanzen, die aktualisiert werden, als inaktiv markiert. Diese Business Rule wird nicht für neue Instanzen installiert.
Lieferzeit mit WOT synchronisieren	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Synchronisiert die Lieferzeit mit den Arbeitsaufträgen Standardwert: Inaktiv
Übergang – Abbrechen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird. ServiceNow empfiehlt, diese Business Rule nicht zu bearbeiten.
Übergang – PendingDispatchToAssign	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird.
Übergang – StateChange – Veraltet	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird. ServiceNow empfiehlt, diese Business Rule nicht zu bearbeiten. Diese Business Rule ist veraltet und für Instanzen, die aktualisiert werden, als inaktiv markiert. Diese Business Rule wird nicht für neue Instanzen installiert.
Aktualisiert den Fragebogenstatus auf „Abgeschlossen“.	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Schließt alle ausstehenden optionalen Fragebogen, wenn die Arbeitsauftragsaufgabe in den Status „Terminal“ wechselt.
Aktive Fragebogen prüfen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Blockiert nachfolgende Statusaktualisierungen im Arbeitsauftragsdatensatz, wenn ausstehende obligatorische Fragebogen ausgefüllt werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktive Fragebogen prüfen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Blockiert nachfolgende Statusaktualisierungen im Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe, wenn ausstehende obligatorische Fragebogen ausgefüllt werden.
Abfrageregeln für Arbeitsauftragsaufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Wenn diese Option auf „Aktiv“ festgelegt ist, werden die Abfrageregeln in der zugrunde liegenden Tabelle verwendet, um die Datensätze basierend auf dem Gebiet des angemeldeten Anwenders zu filtern.
Abfrageregeln für Arbeitsaufträge	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Wenn diese Option auf „Aktiv“ festgelegt ist, werden die Abfrageregeln in der zugrunde liegenden Tabelle verwendet, um die Datensätze basierend auf dem Gebiet des angemeldeten Anwenders zu filtern.

Funktionen für Compliance mit Abschnitt 508

Sie können bestimmte Außendienst -Funktionen mithilfe der Abschnitt-508-Compliance-Funktionen anzeigen und mit ihnen interagieren.

Funktionen für Compliance mit Abschnitt 508

Greifen Sie mit den Funktionen für Abschnitt 508-Compliance auf die folgenden Außendienst-Management-Funktionen zu:

- Personaloptimierung für den Außendienst Manager Workspace- Dashboard
- Mitarbeiterkalender verwalten

Zugehörige Informationen

Barrierefreiheitsfunktionen

Felder für Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Field Service Contractor

Die Registerkarte Details in einer Arbeitsauftragsaufgabe enthält Informationen zu einer Aufgabe, die einem Service Desk-Mitarbeiter oder Manager helfen, den Aufgabenumfang zu verstehen.

WOT-Nummer

Feld	Beschreibung
Standort	Das geografische Gebiet, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter die zugewiesene Aufgabe ausführt.
Initiiert von	Übergeordnete Aufgabe der Arbeitsauftragsaufgabe.
Asset	Für die Ausführung der Aufgabe erforderliche Teile.
Geplanter Start	Option zum Auswählen des Datums und der Uhrzeit für den Beginn der Arbeit an der Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

WOT-Nummer (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Geschätztes Ende	Geschätztes Datum, an dem die Arbeit an der Aufgabe enden wird. Das Datum wird automatisch basierend auf den Werten in den Feldern Geplanter Start und Geschätzte Arbeitszeit berechnet.
Geschätzte Arbeitszeit	Option zum Auswählen der geschätzten Zeit für den Abschluss der Arbeit. Die Dauer darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde festgelegt. Wenn sich die Aufgabe im Status Entwurf oder Ausstehende Lieferung befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.
Arbeitstyp	Bestimmt die Art der Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich ist. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: Reparatur, Installation oder Geplante Wartung
Im Rahmen der Gewährleistung	Gibt eine vorhandene Garantie für ein oder mehrere Konfigurationselemente an, die mit der Aufgabe verbunden sind.
Beschreibung	Detail der am Arbeitsstandort auszuführenden Arbeiten. Geben Sie vollständige Details zum Problem an, um zusätzliche Kommunikation mit dem Kunden in den späteren Phasen des Lebenszyklus des Arbeitsauftrags zu vermeiden.
Zuweisungsgruppe	Gruppe mit dem einzelnen Service Desk-Mitarbeiter oder Lieferanten zum Abschließen der Aufgabe. Standardmäßig zeigt dieses Feld die empfohlenen Zuweisungsgruppen basierend auf Standort, Asset und Kompetenzen für die Aufgabe an. Wenn das Feld leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Standort der Aufgabe enthält.
Zugewiesen an	Zeigt den Service Desk-Mitarbeiter oder Manager an, der derzeit der Aufgabe zugewiesen ist

Mit zusätzlichen Plugins für Außendienst-Management installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit den zusätzlichen Plugins für die Anwendung Außendienst-Management installiert.

Komponenten der Terminbuchung

Die Rollen, Eigenschaften und Tabellen für die Terminbuchungsfunktion.

Das Plugin „Appointment Booking“ (com.snc.appointment_booking) wird automatisch aktiviert, wenn Sie das Field Service Management-Plugin aktivieren. Das Demo-Daten-Plugin „Appointment Booking Demo Data“ (com.snc.appointment_booking_demo) ist ebenfalls verfügbar.

Das Plugin „Appointment Booking“ (com.snc.appointment_booking) wird automatisch aktiviert, wenn Sie das Field Service Management-Plugin aktivieren.

Dieses Plugin aktiviert das Plugin „Demodaten für Terminbuchung“ (com.snc.appointment_booking_demo), das die Demodaten bereitstellt.

Die Terminbuchung fügt dem Anwendungsnavigator das Menü „Terminbuchung“ und die folgenden Module hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Terminbuchungskonfiguration**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Terminbuchungskonfiguration für eine Anwendung und danach Konfigurationen für jeden Service in dieser Anwendung zu erstellen.
- **Terminbuchungen**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Liste der für Services gebuchten Termine anzuzeigen. Diese Liste enthält die mit jedem Termin verknüpften Arbeitsaufträge.

Rollen

Durch die Terminbuchungsfunktion werden die folgenden Rollen hinzugefügt.

Rollen in der Terminbuchung

Rolle	Beschreibung
Terminbuchungsadministrator [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin]	Erstellt Terminbuchungskonfigurationen für Services innerhalb einer Anwendung.
Terminbuchungsmanager [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager]	Erstellt und aktualisiert Terminbuchungsdatensätze.
Terminbuchungsbenutzer [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user]	Bucht Termine für Services über das Customer Service Portal oder Consumer Service Portal. Dieser Benutzer kann auch Termine neu planen oder stornieren sowie Termindetails anzeigen.

Eigenschaften

Durch die Terminbuchungsfunktion werden die folgenden Eigenschaften hinzugefügt.

Mit der Terminbuchung installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_apptmnt_booking.user_max_new_appointments_daily	Die maximale Anzahl von Terminen, die ein Benutzer täglich erstellen kann. Die Obergrenze beträgt 100 Termine pro Tag. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 100 • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.max_appointments_returned	Die maximale Anzahl von Verfügbarkeitsfenstern für Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt wird. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 100 • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Terminbuchung installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_apptmnt_booking.return_unavailable_slots	Wenn Sie diese Eigenschaft deaktivieren, können Sie nur verfügbare Zeitfenster im Terminfenster für die Terminbuchung anzeigen. • **Typ**: Wahr/Falsch • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.DisableLockingOnBRLevel	Ermöglicht Ihnen, Tabellen anzugeben, in denen das Sperren anders verwaltet wird, um Doppelbuchungen bei der Buchung von Terminen zu verhindern. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste dieser Tabellen ein, um die Sperrenvalidierung auf Business-Regel-Ebene zu deaktivieren. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: (leer) • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.DisableMaxApptLimitForUsersLis	Speichert eine Liste von Benutzern (sys_ids), die eine unbegrenzte Anzahl von Terminen pro Tag haben dürfen. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: (leer) • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.fetch_next_available_slot	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Kennzeichnung, um das Abrufen des nächsten verfügbaren Zeitfensters beim Öffnen des neuen modalen Elements für Terminbuchungen zu aktivieren oder zu deaktivieren. • **Typ**: Wahr/Falsch • **Standardwert**: false • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.ging.verbosity	Kontrolle der Anwender, die sich für die Terminbuchung anmelden. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: error • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.SingleConcurrentLockAppointmentConfig	Tabellen, bei denen bei der Terminbuchung nur eine Sperre pro Zeitfenster zulässig ist. Mehrere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Terminbuchung installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	gleichzeitige Sperren werden für diese Tabellen nicht unterstützt. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: wm_order, wm_task • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.use_read_replica_from_ui	Erstellt ein Lesereplikat der Tabelle „Terminbuchungen“ (sn_apptmnt_booking_appointment_booking), wenn es über die Anwenderoberfläche ausgelöst wird. • **Typ**: Wahr/Falsch • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.use_task_activity_catalog	Aktiviert die Verwendung der Spalte „activity_catalog“, die in „task_activity“ erstellt wurde, für Abfragen (filtert die Aufgabenaktivitäten für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf Terminen). ServiceNow empfiehlt, den Wert der Eigenschaft nicht zu ändern, da dies die Leistung der Terminbuchung beeinträchtigt. • **Typ**: Wahr/Falsch • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste

Tabellen

Durch die Terminbuchungsfunktion werden die folgenden Tabellen hinzugefügt.

Mit der Terminbuchung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Konfigurationen für Terminbuchungsservice [sn_apptmnt_booking_service_config]	Speichert Servicekonfigurationsdatensätze für die Terminbuchung.
Terminbuchungskonfiguration [sn_apptmnt_booking_config]	Speichert Anwendungskonfigurationsdatensätze für die Terminbuchung.
Terminbuchungen [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]	Speichert Datensätze für alle Termine, einschließlich gebuchter, neu geplanter und stornierter Termine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeiterfassung für Außendienst Komponenten

Das Plugin und die Rollen für die Zeiterfassung für Außendienst.

Plugins

Durch die Aktivierung des Plugins „Zeiterfassung für Außendienst (com.snc.wm_time_recording) werden die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins

Plugin	Beschreibung
Time Card Management [com.snc.time_card]	Ermöglicht Zeitkartenbenutzern, z. B. Aufgabenbeauftragten, Berichte zu erstellen und ihre Zeit für die zugewiesenen Aufgaben zu verfolgen.
Cost Management [com.snc.cost_management]	Aktiviert die Nachverfolgung der Kosten von Konfigurationselementen. Die Kosten können Geschäftsbereichen zugeordnet und in Berichten verwendet werden.

Rollen

Die Zeiterfassung für Außendienst fügt die folgenden Rollen hinzu:

Rollen

Rolle	Beschreibung
Zeitkartenbenutzer timecard_user	Erstellt Zeiterfassungsdatensätze, Zeitkarten und Stundennachweise. Benutzer mit der Rolle wm_agent übernehmen die Rolle timecard_user. **Hinweis:** Diese Rolle beschränkt den Zugriff auf Stundennachweise, Zeitkarten und Zeiterfassungsdatensätze, die vom Außendienstmitarbeiter erzeugt wurden.
Zeitkartenadministrator timecard_admin	Zeigt Zeitkarten und Stundennachweise an, genehmigt sie und lehnt sie ab. Benutzer mit der Rolle wm_manager übernehmen die Rolle timecard_admin. **Hinweis:** Diese Rolle beschränkt den Zugriff auf Stundennachweise, Zeitkarten und Zeiterfassungsdatensätze, die von den Außendienstmitarbeitern aus den dem Manager zugewiesenen Gruppen erzeugt wurden.

Außendienst Signaturpad-Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Außendienst – Signaturpad installiert, einschließlich Tabellen und Skripteinbindungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Außendienst Signaturpad fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit Signature Pad installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Signaturbilder [signature_image]	Speichert Bilder von Kundenunterschriften für Arbeitsaufträge.

Skripteinbindung

Außendienst Signaturpad fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Mit dem Signaturpad installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
GeneralWOForm	Erstellt eine PDF-Datei des Arbeitsauftragsformulars.

Komponenten von „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst"

Das Plugin und die Rollen für die Anwendung „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst".

Mit „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst" wird das Menü „Outgesourcter Außendienst" dem Anwendungsnavigator und den folgenden Modulen hinzugefügt:

- **Meine outgesourcten Service Provider**: Verwenden Sie dieses Modul, um die Liste der Auftragnehmerunternehmen, die das Onboarding durchlaufen haben, und ihrer externen Mitarbeiter anzuzeigen, die vom angemeldeten Benutzer verwaltet werden.
- **Outgesourcte Service Provider**: Verwenden Sie dieses Modul, um die Liste aller Auftragnehmerunternehmen, Auftragnehmerunternehmen, die das Onboarding durchlaufen haben, und deren externen Arbeitskräfte anzuzeigen und Gruppen zu erstellen.
- **Außendienst**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Liste der Aktivitäten anzuzeigen, die Außendienst-Management zugeordnet und von einem internen Auftragnehmer-Manager verwaltet werden. Diese Liste enthält die Aufgaben von Arbeitsaufträgen, die externen Servicemitarbeitern zugewiesen wurden, persönliche Lager von externen Servicemitarbeitern und Managern, Lager basierend auf den zugeordneten externen Gruppen und Gruppen, die für Auftragnehmerunternehmen erstellt wurden.

Rollen

Mit „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst" werden die folgenden Rollen hinzugefügt:

Rollen in Contractor Management

Rolle	Beschreibung
Interner Manager für Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst	Manager der Organisation, die ihre Aufgaben von Arbeitsaufträgen an die Auftragnehmerunternehmen auslagert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Contractor Management (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
[wm_contractor_manager_int]	
Externer Mitarbeiter für Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst [wm_ext_agent]	Mitarbeiter des Auftragnehmerunternehmens, der die zugewiesenen Aufgaben bearbeitet
Externer Manager für Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst [wm_ext_manager]	Manager des Auftragnehmerunternehmens, an den Aufgaben ausgelagert werden und der für die Überprüfung und Neuzuweisung von Aufgaben an Servicemitarbeiter verantwortlich ist.

Aufgabenfilter

Contractor Management fügt die folgenden Aufgabenfilter hinzu:

Mit Auftragnehmer-Management installierte Aufgabenfilter

Aufgabenfilter	Bedingungen	Kriterium	Funktion
Auftragnehmeraufgaben Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Management von Auftragnehmern im Außendienst“ aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst aktivieren. Demodaten werden mit diesem Plugin bereitgestellt.	• Status ist „Zuweisung ausstehend“. • Standort ist ausgefüllt	Entfernung zwischen Aufgabe und Auftragnehmern Übereinstimmende Kompetenzen von Auftragnehmern	Nur für externe Auftragnehmerzuweisung berechtigt.

Außendienst Marketplace- Komponenten

Mit der Aktivierung der Außendienst Marketplace -Funktion werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Rollen, Systemeigenschaften, Geschäftsregeln und Skripteinbindungen.

Tabellen

Außendienst Marketplace fügt die folgenden Tabellen hinzu:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Marktplatz-Interaktionsmethode [Marketplace_engagement_method]	Diese Tabelle enthält die Grundregeln für die Zusammenarbeit mit Auftragnehmern. Die Interaktionsmethoden definieren, wie Auftragnehmer auf die Marktplatzanforderungen reagieren können.
Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Diese Tabelle stellt die Beziehung zwischen der Interaktionsmethode und Arbeitsauftragsaufgaben her. Diese Tabelle wird vom Einsatzplaner mit allen relevanten Feldern gefüllt, um die Anforderung zu bearbeiten.
Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Diese Tabelle verwaltet unterschiedliche Datensätze für jeden Auftragnehmer und bietet dem Einsatzplaner die Möglichkeit, Auftragnehmer auszuwählen, die zur Teilnahme an einer Marktplatzanforderung berechtigt sind.
Marktplatzantwort [Marketplace_Response]	Diese Tabelle dient zum Sammeln von Antworten von allen Auftragnehmern bezüglich ihrer Preisgestaltung sowie des beabsichtigten Start- und Abschlussdatums für die Aufgabe.
Berechtigte Interaktionsmethode berechtigt_engagement_methode	Diese Tabelle definiert die Liste der in Frage kommenden Interaktionen für einen Marktplatz-Aufgabenfilter.

Rollen

Außendienst Marketplace fügt die folgenden Rollen hinzu:

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Rollen

Rolle	Beschreibung
sn_mktplace_core.mktplace_admin	Die Administratorrolle kann Marktplatz-Interaktionsmethoden erstellen.
sn_mktplace_core.mktplace_requestor	Die Rolle des Anforderers kann Aufgaben an den Marktplatz pushen.
sn_mktplace_core.mktplace_fulfiller	Die Erfüllerrolle kann auf Marktplatzanforderungen antworten.

Systemeigenschaften

Außendienst Marketplace fügt die folgenden Systemeigenschaften hinzu:

In der folgenden Tabelle sind die Systemeigenschaften aufgeführt, die zum Einrichten von Außendienst Marketplace erforderlich sind. Navigieren Sie zur Liste **Alle**Systemeigenschaften

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst Marketplace installierte Systemeigenschaften

Systemeigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_mktplace.maximum_number_of_contractors	Maximale Anzahl von Auftragnehmern, die für eine Marktplatz-Anforderung abgerufen und angezeigt werden sollen. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 10
sn_fsm_mktplace.use_playbook_experience_for_marketplace	Eigenschaft zur Verwendung der Playbook-Experience für Marketplace. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: true
sn_fsm_mktplace.wot_fields_to_restrict_update	Kommagetrennte Felder, um die Aktualisierung einzuschränken, wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe an den Marktplatz gepusht wird. 1. **Typ**: Zeichenfolge 2. **Standardwerte**: location,asset,work_type,estimated_work_duration,estimat

Aufgabenfilter

Außendienstmarktplatz fügt die folgenden Aufgabenfilter hinzu:

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Aufgabenfilter

Aufgabenfilter	Bedingungen	Kriterium	Funktion
Marktplatzaufgaben Stellen Sie sicher, dass das Außendienst Marketplace- Plugin aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Marketplace. Demodaten werden mit diesem Plugin bereitgestellt.	• Status ist „Zuteilung ausstehend“. • Standort ist ausgefüllt	Übereinstimmende Kompetenzen von Auftragnehmern Entfernung zwischen Aufgabe und Auftragnehmern	Für Marktplatzzuweisung berechtigt.

Business-Regeln

Außendienst Marketplace fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Marktplatzaufgabe „Auftragsänderung“ einschränken	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Blockiert das Anhalten eines Arbeitsauftrags, wenn eine seiner Aufgaben an den Marktplatz gepusht wird.
Felder für Marktplatzaufgabe einschränken	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Blockiert Aktualisierungen bestimmter Arbeitsauftragsaufgabenfelder.
MP-Anforderung bei Aufgabenabbruch abbrechen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Bricht alle offenen Marketplace-Anforderungen ab, wenn die Arbeitsauftragsaufgabe abgebrochen wird.
Marketplace-Aufgabe auf „Zugewiesen“ beschränken	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Blockiert eine Arbeitsauftragsaufgabe mit einer ausgefüllten Zuweisungsgruppe und einer Marktplatzaufgabe, die auf „wahr“ festgelegt ist.
Aktualisierungen auf Marktplatzkennzeichnung beschränken	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Deaktiviert das Ändern der Marktplatzaufgaben-Kennzeichnung der Arbeitsauftragsaufgabe in „falsch“.
Changes deaktivieren, wenn offene Anforderung vorhanden ist	Marktplatz-Interaktionsmethode [Marketplace_engagement_method]	Verhindert Änderungen an der Interaktionsmethode, wenn ein offener Marktplatz sie verwendet.
Aktualisierung von Kosten/Zeit in Liste deaktivieren	Marktplatz-Interaktionsmethode [Marketplace_engagement_method]	Validiert Bearbeitungen von Zeit- und Kostenfeldern in der Listenansicht der Marketplace-Interaktionsmethodentabelle.
Alle Zuweisungen und Antworten abbrechen	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Bricht Marktplatzzuweisungen ab und deaktiviert Marktplatzantworten, wenn eine Marktplatzanforderung abgebrochen wird.
Validiert das Einfügen der Anforderung	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Blockiert die Erstellung einer neuen Marketplace-Anforderung, wenn eine offene Anforderung vorhanden ist.
Legen Sie für Zuweisungen ein Timeout beim Schließen fest	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Aktualisiert den Status von Marktplatz-Zuweisungsdatensätzen, wenn eine Marktplatz-Anforderung geschlossen wird.
Erstellen Sie MP-Zuweisungsdatensätze als Entwurf	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Erstellt Marktplatzzuweisungen im Entwurfsstatus, wenn eine Marktplatzanforderung erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Überprüfen Sie, ob die Endzeit größer als die Startzeit ist	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Validiert die Start- und Endzeiten der Marketplace-Anforderung.
Alte Flows bei Beendigung der Aktualisierung abbrechen	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Bricht den alten Flow ab, der für die Nachverfolgung der Endzeit der Anforderung verantwortlich ist, wenn die Endzeit aktualisiert wird.
Validiert das Einfügen von Zuweisungen	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Blockiert die Erstellung eines neuen Zuweisungsdatensatzes für eine nicht geöffnete Anforderung. Blockiert doppelte Zuweisungsdatensätze für eine offene Anforderung.
Antworten deaktivieren, wenn sie zurückgezogen werden	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Wenn sie zurückgezogen wird, wird die Antwort des Auftragnehmers deaktiviert.
Überprüfen Sie die Schließbedingung	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Verarbeitet das Schließen von Marketplace-Anforderungen und Flow-Datensätze basierend auf der Schließbedingung.
Vergabe von Zuweisungen rückgängig machen, wenn die Aufgabe den Zuschlag erhält	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Wenn eine Aufgabe an einen Auftragnehmer vergeben wird, werden die Zuweisungsdatensätze anderer Auftragnehmer als nicht vergeben markiert.
Abfrage der Zuweisung für Aufgabe	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Geschäftsregel für Marktplatz-Zuweisungstabelle abfragen
Vom Marktplatz zugewiesen	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Wenn eine Aufgabe an einen Auftragnehmer vergeben wird, schließt die Anforderung und aktualisiert die Arbeitsauftragsaufgabe mit den erforderlichen Details. Aktualisiert die Planungsmethode für Arbeitsauftragsaufgaben auf dem Marktplatz.
Wartezeit bei Ablehnung überschreiben	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_Assignment]	Bei einer Progressive-Push-Anforderung überschreibt diese BR die festgelegte Wartezeit, wenn der aktuelle Erfüller, der das Gebot erhält, die Anforderung ablehnt
„Negative“ in der Antwortdauer deaktivieren	Marktplatzantwort [Marketplace_Response]	Deaktiviert das Einfügen von Antworten mit negativer Dauer und überprüft Start und Ende der Antwort mit Start und Ende des Arbeitsauftragsaufgabenfensters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktualisieren Sie die Zuweisung, um zu akzeptieren	Marktplatzantwort [Marketplace_Response]	Wenn eine Antwort empfangen wird, wird der Status des Zuweisungsdatensatzes dieses Auftragnehmers auf „Akzeptiert“ aktualisiert.
Validiert die Einfügung der Antwort	Marktplatzantwort [Marketplace_Response]	Blockiert das Einfügen der Antwort, wenn die Kennzeichnung „Ist festes Fenster“ der Arbeitsauftragsaufgabe auf „wahr“ festgelegt ist und Start und Ende der Antwort nicht innerhalb des Aufgabenfensters des Arbeitsauftrags liegen. Blockiert die Erstellung von Antworten für nicht offene Anforderungen. Deaktiviert die vorherige Antwort, wenn eine neue Antwort vom Auftragnehmer eingeht.
Abfrage der Antwort für Aufgabe	Marktplatzantwort [Marketplace_Response]	Geschäftsregel für Marktplatz-Antworttabelle abfragen.
Antwort auswerten	Marktplatzantwort [Marketplace_Response]	Diese BR hilft bei der Auswertung der für eine Anforderung erhaltenen Antwort, sofern die ausgewählte Interaktionsmethode über einen Antwortbewertungs-Flow verfügt.
Legen Sie den Gruppenressourcentyp für Auftragnehmer fest	Aufgabenfilter [dynamic_schedule_task_filter]	Diese BR legt den Ressourcentyp für Auftragnehmer- oder Marktplatz-Aufgabenfilter auf „sys_user_group“ fest.
Validiert die Änderungen für berechtigte Interaktionen	Berechtigte Interaktionsmethode berechtigt_engagement_methode	Diese BR validiert alle Einfügungen oder Aktualisierungen, die an der Tabelle der berechtigten Interaktionsmethoden vorgenommen wurden.

Skripteinbindungen

Außendienst Marketplace fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu:

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
`MarketplaceCoreUtil`	Enthält Hilfsmethoden, die für generische Marketplace-Core-Workflows verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Skripteinbindungen (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
`FSMMarketplaceUtil`	Enthält Hilfsmethoden, die für FSM-spezifische Workflows des Marktplatzes verwendet werden.
`FSMMarketplacePlaybookUtil`	Enthält Hilfsmethoden, die für den Playbook-Workflow des Marktplatzes verwendet werden.
`FeldServiceMarketplaceConstants`	Enthält Konstanten.
`MarketplaceCoreAjaxHelper`	Enthält Hilfsmethoden, die in clientseitigen Skripts von Marketplace Core verwendet werden.
`FSMMarketplaceAjaxHelper`	Enthält Hilfsmethoden, die in clientseitigen Skripts von FSM Marketplace verwendet werden.
`FSMMarketplaceCspUtil`	Dienstprogrammdatei, die Methoden enthält, die im CSP des Playbooks verwendet werden.
`FeldServiceMarketplaceDaoBase`	Das Basisdatum für Entitäten des Außendienstmarktplatzes. Alle Entitäten können diese Klasse erweitern, um die allgemeinen Funktionen wiederzuverwenden
`FeldServiceMarketplaceBerechtigteEngagementDao`	Enthält alle Abfragen und Einfügungen, die in der Tabelle „elegable_engagement_method“ vorgenommen wurden
`MarketplaceTaskProcessorWOTImpl`	Implementierung der Arbeitsauftragsaufgabe für MarketplaceTaskProcessorExtPoint
`MarketplaceTaskProcessorBase`	Diese Klasse enthält die Standardimplementierung für MarketplaceTaskProcessor. Erweitert MarketplaceTaskProcessorPicker, um die richtige Implementierung von MarketplaceTaskProcessorExtPoint auszuwählen.
`MarketplaceTaskAssignment`	Diese Klasse enthält anwenderdefinierte Implementierungen für MarketplaceTaskAssignment. Dies ist die Klasse, die für alle Methodenaufrufe verwendet wird
`MarketplaceTaskAssignmentBase`	Diese Klasse enthält die Standardimplementierung für MarketplaceTaskAssignment. Erweitert MarketplaceTaskAssignmentPicker, um die richtige Implementierung von MarketplaceTaskAssignmentExtPoint auszuwählen.
`FeldServiceMarketplaceInteraktionDao`	Enthält alle Abfragen und Einfügungen, die in der Tabelle „marketplace_engagement_method“ vorgenommen wurden
`FeldServiceArbeitManagementDao`	Enthält alle auf das Arbeitsmanagement bezogenen Abfragen
`MarketplaceEntityValidator`	Diese Klasse enthält anwenderdefinierte Implementierungen für MarketplaceEntityValidator. Dies ist die Klasse, die für alle Methodenaufrufe verwendet wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Skripteinbindungen (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
`MarketplaceEntityValidatorBase`	Diese Klasse enthält die Standardimplementierung für MarketplaceEntityValidator. Es erweitert MarketplaceEntityValidatorPicker, um die richtige Implementierung von MarketplaceEntityValidatorExtPoint auszuwählen.
`MarketplaceTaskProcessor`	Diese Klasse enthält anwenderdefinierte Implementierungen für MarketplaceTaskProcessor. Dies ist die Klasse, die für alle Methodenaufrufe verwendet wird
`FeldServiceMarketplaceResponseDao`	Enthält alle Abfragen und Einfügungen, die in der Tabelle „marketplace_response“ vorgenommen wurden
`MarketplaceDynamicSchedulingUtil`	Dies ist ein Dienstprogramm, das Methoden enthält, die geliefert werden sollen, wenn dynamische Planung zusammen mit dem Marktplatz installiert wird
`MarketplaceEntityValidatorAssignmentImpl`	Marktplatz-Zuweisungsimplementierung für MarketplaceEntityValidatorExtPoint
`FeldServiceMarketplacePlaybookDao`	Enthält alle Abfragen und Einfügungen, die in allen Playbook-bezogenen Tabellen vorgenommen wurden
`MarketplaceTaskAssignmentWOTImpl`	Implementierung der Arbeitsauftragsaufgabe für MarketplaceTaskAssignmentExtPoint
`FeldServiceMarketplaceRequestDao`	Enthält alle Abfragen und Einfügungen, die in der Tabelle „marketplace_request“ vorgenommen wurden
`MarketplaceEntityValidatorRequestImpl`	Marktplatz-Anforderungsimplementierung für MarketplaceEntityValidatorExtPoint
`MarketplaceEntityValidatorResponseImpl`	Marketplace-Antwortimplementierung für MarketplaceEntityValidatorExtPoint
`FeldServiceMarketplaceAssignmentDao`	Enthält alle Abfragen und Einfügungen, die in der Tabelle „marketplace_assignment“ vorgenommen wurden
`FSMMarketplaceGlobalUtil`	Skripteinbindungen, die Dienstprogramme enthalten, die im globalen Bereich für das Marketplace-Modul ausgeführt werden sollen
`MarketplaceTaskAssignmentPicker`	Skripteinbindung zur Auswahl der Implementierung von MarketplaceTaskAssignmentExtPoint
`MarketplaceCoreExtPointUtil`	Vom Marketplace-Modul verwendetes Dienstprogramm zum Abrufen von Erweiterungspunkten
`MarketplaceTaskProcessorPicker`	Skripteinbindung zur Auswahl der Implementierung von MarketplaceTaskProcessorExtPoint
`MarketplaceCoreConstants`	Skripteinbindung, die die Konstanten für das Marketplace-Core-Plugin enthält

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst Marketplaceinstallierte Skripteinbindungen (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
`MarketplaceEntityValidatorPicker`	Skripteinbindung zur Auswahl der Implementierung von MarketplaceEntityValidatorExtPoint

Komponenten der Kunden-Experience

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Funktion „Kunden-Experience“ installiert, einschließlich Eigenschaften, Tabellen und Geschäftsregeln.

Tabellen

Die Kundenerfahrung fügt die folgende Tabelle hinzu.

Mit der Funktion „Kunden-Experience“ installierte Tabelle

Tabelle	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter-Bewertung wm_agent_rating	Speichert den Mitarbeiterbewertungsdatensatz.

Eigenschaften

Kundenerfahrung fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Mit der Funktion „Kunden-Experience“ installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.share_agent_details	Aktiviert die Positionsbestimmungskarte mit dem aktuellen Standort eines Service Desk-Mitarbeiters. • Typ: true/false • Standardwert: wahr • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
sn_fsm_customer_ex.work.management.cx.show_route_on_map	Zeigt die von einem Service Desk-Mitarbeiter genommene Route auf einer Karte an. • Typ: true/false • Standardwert: wahr • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften** **Hinweis:** Wenn diese Eigenschaft deaktiviert ist, zeigt die Karte eine gerade Route an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln

Customer Experience fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Mit der Funktion „Kunden-Experience“ installierte Geschäftsregel

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Geschäftsregel für automatische Bewertung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Löst eine Mitarbeiter-Feedback-Umfrage aus, wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe auf Abgeschlossen gesetzt wird.

Außendienst Komponenten von Kapazitäts- und Reservierungsmanagement

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Funktion Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagement installiert, einschließlich Tabellen, Geschäftsregeln, geplanten Aufgaben und Skripteinbindungen.

Installieren Sie das Plugin „ Außendienst Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management), um die externen Gruppen beim Reservieren, Definieren und Zuweisen der Arbeitskapazität zu berücksichtigen. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst aktivieren.

Durch die Aktivierung von Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagement werden dem Anwendungsnavigator das Menü „Kapazitätsmanagement“ und die folgenden Module hinzugefügt:

- **Kapazitätsreservierungen: Reservieren**Sie einen Kapazitätsprozentsatz der Verfügbarkeit einer Gruppe oder von Service Desk-Mitarbeitern, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen. Zum Beispiel 60 % für Reparatur-Arbeitstypen und 40 % für Installations-Arbeitstypen.
- **Kapazitätsdefinitionen**: Teilen Sie internen oder externen Arbeitsgruppen basierend auf definierten Stunden, Aufgabenanzahl oder Arbeitszeitplänen von Service Desk-Mitarbeitern die richtige Menge an Arbeit zu. Sie können die Kapazität für einen Tag, eine Woche, einen Monat oder ein Jahr definieren.
- **Kapazitätszuweisungen**: Weisen Sie die Kapazität und Kapazitätsreservierungen internen Arbeitsgruppen und externen Gruppen von Auftragnehmern zu.
- **Kapazitätsauslastungen**: Zeigen Sie den Datensatz der Kapazität an, die von verschiedenen Gruppen und Service Desk-Mitarbeitern verwendet wird.
- **Zeitpläne für Kapazitätszuteilung**: Verwalten und verteilen Sie Ihre Ressourcenkapazität über einen festgelegten Zeitraum, um sicherzustellen, dass ein bestimmter Prozentsatz Ihrer Ressourcen für Aufgaben am selben Tag reserviert wird.

Hinweis:
Sie müssen **Dynamische Planung verwenden** in der **Zuweisungsmethode für Aufgabenkonfigurationsoption** auswählen, damit Ihre Anwendung Arbeit basierend auf den Kapazitätsverwaltungsregeln verteilen kann.

Tabellen

Kapazitätsmanagement fügt die folgenden Tabellen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kapazitätsdefinition wm_capacity_definition	Speichert die Kapazität einer Gruppe oder eines internen Außendienstmitarbeiters und die Reservierungsregeln, die bei der Zuweisung von Aufgaben verwendet werden sollen.
Nachfragekanal [wm_demand_channel]	Speichert tägliche Kapazitäts- und Bedarfsdaten für jede Zuweisung, die für das Kapazitäts-Dashboard verwendet werden.
Kapazitätsanforderungsmetriken [wm_capacity_demand]	Speichert die Metrikdaten für alle Kapazitätszuweisungen
Kapazitätsreservierung [wm_capacity_reservation]	Speichert die Reservierungsdefinition und die Ausschlussbedingungen.
Kapazitätsreservierungsregel [wm_capacity_reservation_rule]	Speichert die Reservierungsregeln und die Bedingungen, für die die Reservierungen verwendet werden sollen.
Kapazitätszuweisung [wm_capacity_assignment]	Speichert Zuweisungen von Kapazitätsdefinitionen an Gruppen innerhalb eines bestimmten Zeitraums, um Kapazitätskonflikte in einem bestimmten Zeitraum zu vermeiden, indem das **Gültigkeitsdatum** und das **Gültigkeitsdatum** validiert werden.
Kapazitätsnutzung wm_capacity_usage	Speichert die Kapazität, die von einem internen Außendienstmitarbeiter oder einer Gruppe innerhalb eines bestimmten Zeitraums verwendet wurde.
Zuteilungszeitplan wm_allocation_schedule	Speichert den Standardprozentsatz der Kapazitätszuteilung.
Details des Zuteilungszeitplans [wm_allocation_schedule_detail]	Speichert das relative Startdatum, das relative Enddatum und den Prozentsatz der Kapazität, die für einen Zuteilungszeitplan zugeteilt werden sollte.

Business-Regeln

Kapazitätsmanagement fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Konflikt im Kapazitätszeitraum vermeiden	Kapazitätszuweisung [wm_capacity_assignment]	Überwachen Sie den für die Kapazitätszuweisung definierten Zeitraum, um sicherzustellen, dass keine Gruppe mehrere Kapazitätszuweisungen im gleichen Zeitraum oder in sich überschneidenden Intervallen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktualisiert die Kapazität bei Aufgabenänderung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Kapazität hinzufügen oder aktualisieren, wenn eine Aufgabe zugewiesen oder aufgehoben wird. Sie können die Kapazität jedes Mal aktualisieren, wenn sich die geschätzte Arbeits- oder Reisedauer ändert.
Aktualisiert die Kapazität beim Löschen der Aufgabe	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert die Kapazität, die verwendet wird, wenn eine offene Aufgabe innerhalb des angegebenen Fensters gelöscht wird.
Validiert den Kapazitätswert	Kapazitätsdefinition wm_capacity_definition	Validiert den Wert der angegebenen Kapazität für die Kapazitätsdefinition. Kapazität muss ein positiver ganzzahliger Wert (null) sein.
Validieren Sie Gültig bis und Gültig ab	Kapazitätszuweisung [wm_capacity_assignment]	Validiert die Daten, die in den Feldern **Gültig bis** und **Gültig ab** in der Kapazitätszuweisungstabelle eingegeben wurden. Das System berechnet das **Gültigkeitsdatum** basierend auf dem Wert im Feld **Wiederholen für**, wenn **Kapazität nach** Wert nicht wie für den Zeitplan für Mitarbeiter ausgewählt ist. Der Wert für „ **Gültig ab** “ muss immer am oder nach dem aktuellen Datum liegen und vor dem Datum „ **Gültig bis** “ liegen oder diesem entsprechen. Beim Aktualisieren der Kapazitätszuweisung kann der Wert für „ **Gültig bis** “ nicht auf ein Datum vor dem Vorhandensein der Kapazität festgelegt werden.
Validiert den Wert für „Zugeordneter Prozentsatz“.	Kapazitätsreservierungsregel [wm_capacity_reservation_rule]	Validiert den Wert des zugewiesenen Prozentsatzes in der Tabelle „Kapazitätsreservierungsregel“. Dieser Wert muss eine positive Ganzzahl ungleich Nullsein, die kleiner oder gleich 100 ist.
Domäne für Kapazitätszuweisung aktualisieren	Kapazitätszuweisung [wm_capacity_assignment]	Das System weist Datensätzen basierend auf den Informationen im Feld **Typ** Domänen zu. Wenn der Typ auf „Interne Service Desk-Mitarbeiter im Gebiet“ oder „Auftragnehmergruppe im Gebiet“ festgelegt ist, wird die Domäne

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		anhand des Felds „ **Gebiet** “ festgelegt. Bei allen anderen Typen wird die Domäne durch das Feld **Gruppe** bestimmt.
Validiert den zugeordneten Prozentsatz	Zuteilungszeitplan wm_allocation_schedule	Validiert den Standardwert für den Zuteilungsprozentsatz für einen Zuteilungszeitplan. Der Prozentsatz für die Standardzuteilung muss eine positive Ganzzahl (nicht Null) sein, die kleiner oder gleich 100 ist.
Validieren Sie den Bereich	Details des Zuteilungszeitplans [wm_allocation_schedule_detail]	Validiert die Daten, die in den Feldern **Relativer Start** und **Relatives Ende** in der Tabelle **„Details des Zuteilungszeitplans** “ eingegeben wurden. Das **relative Startdatum** muss immer das aktuelle Datum oder ein zukünftiges Datum sein und vor dem **relativen** Enddatum liegen oder diesem entsprechen. Das **relative** Enddatum muss immer das aktuelle Datum oder ein Datum in der Zukunft sein, das nach dem **relativen Startdatum liegt**oder diesem entspricht.
Validiert den zugeordneten Prozentsatz	Details des Zuteilungszeitplans [wm_allocation_schedule_detail]	Validiert den Prozentsatzwert der Zuteilung für Zuteilungszeitplandetails. Der Zuteilungsprozentsatz muss eine positive Ganzzahl (nicht Null) sein, die kleiner oder gleich 100 ist.
Felder validieren	Überschreibung der Kapazitätszuweisung [wm_capacity_override]	Validiert die Werte, die für die Felder der Tabelle „Überschreibung der Kapazitätszuweisung“ angegeben wurden.
Verhindert, dass der Datensatz auf „inaktiv“ aktualisiert wird	Nachfragekanal [wm_demand_channel]	Validiert, ob der Nachfragekanal von einer Reservierungsregel verwendet wird. Diese Regel verhindert, dass Sie den Nachfragekanal löschen oder deaktivieren, wenn er in einer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		Reservierungsregel verwendet wird.
Aktualisiert den Nachfragekanal auf WOT	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Nachfragekanal für eine Arbeitsauftragsaufgabe gemäß den für den Nachfragekanal festgelegten Bedingungen.
Aktualisieren Sie die Tabelle mit Kapazitätsbedarfsmetriken	Überschreibung der Kapazitätszuweisung [wm_capacity_override]	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsanforderungsmetriken“, wenn die Tabelle „Kapazitätszuweisung – Überschreibung“ aktualisiert wird.
Aktualisieren Sie die Tabelle mit Kapazitätsbedarfsmetriken	Kapazitätsdefinition wm_capacity_definition	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsanforderungsmetriken“, wenn die Tabelle „Kapazitätszuweisung – Überschreibung“ aktualisiert wird.
Aktualisieren Sie die Tabelle mit Kapazitätsbedarfsmetriken	Zeitplan cmn_schedule	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsanforderungsmetriken“, wenn die Zeitplantabelle aktualisiert wird.
Aktualisieren Sie die Tabelle mit Kapazitätsbedarfsmetriken	Mitarbeiterarbeitsplan [agent_work_schedule]	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsanforderungsmetriken“, wenn die Tabelle „Arbeitszeitplan für Mitarbeiter“ aktualisiert wird.
Aktualisieren Sie die Tabelle mit Kapazitätsbedarfsmetriken	Persönlicher Mitarbeiterzeitplan [agent_events]	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsanforderungsmetriken“, wenn die Tabelle „Persönlicher Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter“ aktualisiert wird.
Aktualisieren Sie die Tabelle mit Kapazitätsbedarfsmetriken	Zeitplaneintrag [cmn_schedule_span]	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsanforderungsmetriken“, wenn die Tabelle „Zeitplaneintrag“ aktualisiert wird.
Aktualisieren Sie die Tabelle mit Kapazitätsbedarfsmetriken	Gebietsgruppe [sn_tp_territory_group]	Aktualisiert die Tabelle der Kapazitätsbedarfsmetriken, wenn die Gebietsgruppentabelle aktualisiert wird.
Aktualisieren Sie die Tabelle mit Kapazitätsbedarfsmetriken	Gebietsmitgliedschaft [sn_tp_territory_membership_override]	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsanforderungsmetriken“, wenn die Tabelle „Gebietsmitgliedschaft“ aktualisiert wird.
Aktualisieren Sie die Tabelle mit Kapazitätsbedarfsmetriken	Details des Zuteilungszeitplans [wm_allocation_schedule_detail]	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsanforderungsmetriken“, wenn die Tabelle „Zuteilungszeitplandetails“ aktualisiert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktualisieren Sie die Tabelle mit Kapazitätsbedarfsmetriken	Zuteilungszeitplan wm_allocation_schedule	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsanforderungsmetriken“, wenn die Tabelle „Zuteilungszeitplan“ aktualisiert wird.
Aktualisieren Sie die Tabelle mit Kapazitätsbedarfsmetriken	Kapazitäts-Buckets wm_capacity_bucket	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsanforderungsmetriken“, wenn die Tabelle „Kapazitäts-Buckets“ aktualisiert wird.
Aktualisieren Sie die Tabelle mit Kapazitätsbedarfsmetriken	Kapazitätsreservierungsregel [wm_capacity_reservation_rule]	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsanforderungsmetriken“, wenn die Tabelle „Kapazitätsreservierungsregel“ aktualisiert wird.
Aktualisieren Sie die Tabelle mit Kapazitätsbedarfsmetriken	Kapazitätszuweisung [wm_capacity_assignment]	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsanforderungsmetriken“, wenn die Kapazitätszuweisungstabelle aktualisiert wird.
Aktualisiert die Kapazität für die Terminaufgabe	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsauslastung“, wenn eine Terminbuchungsaufgabe erstellt oder aktualisiert wird.
Doppelten Namen verhindern, Bedingung	Nachfragekanal [wm_demand_channel]	Validiert den Namen und die Bedingung, die in der Tabelle „Bedarfskanal“ angegeben sind. Überprüft, ob bereits ein Nachfragekanal mit diesem Namen vorhanden ist und ob die angegebene Bedingung von einem anderen Nachfragekanal verwendet wird.
Validiert Felder basierend auf dem Typ	Kapazitätszuweisung [wm_capacity_assignment]	Validiert die Werte, die für die Felder der Kapazitätszuweisungstabelle angegeben wurden. • Feld „**Gebiet** “ darf nicht leer sein. • Nur aktive Zuweisungsgebiete werden unterstützt. • Wenn der **Typ** „Auftragnehmergruppe im Gebiet“ ist, muss eine Lieferantengruppe angegeben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		• Die Definition der Kapazität im Zeitplan für Mitarbeiter wird nicht unterstützt, wenn der **Typ** „Auftragnehmergruppe im Gebiet“ ist. • Wenn der **Typ** „Keine“ ist, ist die **Gruppe** nicht anwendbar. Wenn das Plugin „Territoriumsplanung“ nicht installiert ist, darf „ **Gruppe** “ nicht leer sein.
Änderungen der Kapazitätsdefinition nicht zulassen	Kapazitätsdefinition wm_capacity_definition	Schränkt die Aktualisierung der Werte der Felder „ **Kapazität nach** “ und „ **Häufigkeit** “ ein, wenn die Kapazitätsdefinition verwendet wird oder wenn für die Kapazitätsdefinition eine aktive Überschreibung der Kapazitätszuweisung definiert ist.
Überschreibung für Mitarbeiterzeitplan nicht zulassen	Überschreibung der Kapazitätszuweisung [wm_capacity_override]	Verhindert, dass die Kapazitätsdefinition überschrieben wird, wenn die Kapazitätsdefinition auf dem Zeitplan für Mitarbeiter basiert.
Kapazität für nicht unterstützte Aufgabe entfernen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Entfernt Kapazität, die für nicht unterstützte Aufgaben zugewiesen ist.
Beschränken Sie Änderungen auf die Definition	Kapazitätsdefinition wm_capacity_definition	Schränkt die Aktualisierung von „ **Kapazität nach** Wert“ im Zeitplan für Mitarbeiter ein, wenn für diese Kapazitätsdefinition eine aktive Kapazitätsüberschreibungszuweisung vorhanden ist.
Validiert die allgemeine Definition	Kapazitätsdefinition wm_capacity_definition	Überprüft, ob der Wert des Felds **„Kapazität nach Buckets** festlegen“ für die angegebene **Häufigkeit**gilt.
Validiert beim Löschen der Definition	Kapazitätsdefinition wm_capacity_definition	Schränkt das Löschen einer Kapazitätsdefinition ein, wenn sie aktive Kapazitätszuweisungen enthält.
Um sicherzustellen, dass die Nutzung nicht kleiner als 0 ist	Kapazitätsnutzung	Validiert den Wert des Felds **Verwendete Kapazität**. Der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	wm_capacity_usage	Wert muss größer als oder gleich null sein.
Validieren Sie den Gesamtprozentsatz	Kapazitäts-Buckets wm_capacity_bucket	Validiert den Gesamtprozentsatz der Arbeitsauslastungskapazitäten, die Buckets zugewiesen sind. Der Gesamtprozentsatz muss zwischen 1 und 100 liegen.
Aktualisierung der Kapazitätsauslastung nicht anzeigen	Kapazitäts-Buckets wm_capacity_bucket	Schränkt die Aktualisierung der Felder „ **% Kapazität**“, „ **Start**“ und „ **Ende** “ für einen verwendeten Kapazitäts-Bucket ein.
Validiert den zugeordneten Prozentsatz	Zuteilungszeitplan wm_allocation_schedule	Validiert den Prozentsatzwert der Zuteilung für einen Zuteilungszeitplan. Der Wert muss eine positive Ganzzahl (nicht Null) sein, die kleiner oder gleich 100 ist.
Validiert überlappende Kapazitäts-Buckets	Kapazitäts-Buckets wm_capacity_bucket	Validiert die angegebene **Endzeit**. Die **Endzeit** muss größer als die **Startzeit** sein. Diese Regel überprüft, ob sich der angegebene Zeitraum mit dem Zeitraum eines anderen Kapazitäts-Buckets überschneidet.

Hinweis:
Sie müssen **Dynamische Planung verwenden** in der **Zuweisungsmethode für Aufgabenkonfigurationsoption** auswählen, damit Ihre Anwendung Arbeit basierend auf den Kapazitätsverwaltungsregeln verteilen kann.

Geplante Aufgaben

Das Kapazitäts- und Reservierungsmanagement fügt die folgenden geplanten Aufgaben hinzu. Navigieren Sie dazu zu zu **Alle** > **sn_schedulejobs.do**.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte geplante Aufgabe

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Metrikdaten des Kapazitätsbedarfs berechnen	Berechnet und generiert Daten für das Dashboard „Kapazitätsanalysen des Außendienstgebiets“.

Skripteinbindungen

Das Kapazitäts- und Reservierungsmanagement fügt die folgenden geplanten Aufgaben hinzu. Navigieren Sie dazu zu zu **Alle** > **Skripteinbindungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
FSMDemandManagementQueryUtil	Enthält alle Abfragen zum Generieren von Daten für das Dashboard „Kapazitätsanalysen im Außendienstgebiet“.
FSMDemandManagementUtil	Berechnet und generiert Daten für die regelmäßige Aufgabe „Kapazitätsbedarfsmetrikdaten berechnen“.

Außendienst Crew Operations-Komponenten

Plugin, Rollen, Tabellen, Skripteinbindungen und Business-Regeln für die Anwendung Außendienst Crew Operations.

Außendienst Crew Operations fügt dem Anwendungsnavigator das Menü „My Crew“ und die folgenden Module hinzu:

- Meine Crews: Ermöglicht Managern und Einsatzplanern das Erstellen und Verwalten von Crews.
- Meine Crew-Aufgaben: Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die Crew-Aufgaben anzuzeigen, die einer Crew zugewiesen sind, der sie angehören.

Rollen

Außendienst Crew Operations fügt die folgenden Rollen hinzu:

Rollen in Außendienst Crew Operations

Rolle	Beschreibung
Außendienst-Crew-Moderator [wm_crew_moderator]	Ermöglicht Einsatzplanern und Managern, Crews zu erstellen, Crew-Mitglieder zu verwalten, Kompetenzen und Standorte zuzuweisen und sie Zuweisungsgruppen zuzuweisen.

Tabellen

Außendienst Crew Operations fügt die folgenden Tabellen hinzu:

Mit Außendienst Crew Operations installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Crew wm_crew	Speichert allgemeine Informationen über die Crew, z. B. Crew-Größe, Leiter, Standort, Zeitplan, Reiseradius.
Crew-Gruppe wm_crew_group	Speichert die Zuordnung der Crews zu den ausgewählten Zuweisungsgruppen.
Crew-Mitglied	Speichert die verschiedenen Crew-Mitglieder und ihre effektive Verfügbarkeit in der Crew.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst Crew Operations installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
wm_crew_member	
Crew-Anforderung wm_crew_requirement	Speichert differenzierte Anforderungen für eine Crew, z. B. die Mindestgröße und die empfohlene Größe der Crew.
Crew-Kompetenz wm_crew_skill	Speichert die Kompetenzen, über die die Crew-Mitglieder derzeit verfügen.
Aufgabenbeauftragter wm_task_assignee	Speichert die Zuordnung aller Service Desk-Mitarbeiter, die an einer Arbeitsauftragsaufgabe arbeiten.

Skripteinbindungen

Außendienst Crew Operations fügt die folgenden neuen Skripteinbindungen hinzu:

Skripteinbindungen für Außendienst Crew Operations

Skripteinbindung	Beschreibung
`CrewSchedulingUtils`	Aktualisiert die Crew-Mitglieder, Crew-Kompetenzen, Crew-Anforderungen, Aufgabenbeauftragten und Crews, denen ein Service Desk-Mitarbeiter angehört.
`CrewZeitplanungClientUtils`	Ruft die Crews ab, denen ein Service Desk-Mitarbeiter angehört, und die Aufgaben, die diesen Crews zur clientseitigen Skriptverwendung zugewiesen sind
`CrewLocationFromTask`	Bewertet Crews basierend auf ihrem Standort und der Entfernung zur Aufgabe.
`CrewMatchingDimensionSkills`	Bewertet Crews basierend auf ihren Kompetenzen und den für die Aufgabe erforderlichen Kompetenzen .
`CrewTasksZeitplanDienstprogramm`	Bestimmt den Zeitplan für Crew-Mitarbeiter und Mitarbeiter.
`FSMUtil`	Überprüft den Radius der Crew, die Entfernung zur Aufgabe und ob die Aufgabe eine Crew benötigt.
`SMdateValidation`	Überprüft, ob Konflikte bei der Aufgabenplanung auftreten, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter bereits Teil einer Crew ist, und ob ein Service Desk-Mitarbeiter einer Crew abhängig vom Gültigkeitsdatum oder vom Gültigkeitsdatum hinzugefügt werden kann.
`SMGeoDistanceUtils`	Erweitert die Funktionen von Service Desk-Mitarbeitern auf die Crew, z. B. das Finden des Mitternachts dieses Tages für die Crew, das Finden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen für Außendienst Crew Operations (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
	der nächsten Aufgabe am selben Tag, das Abrufen mehrerer Standorte von Service Desk-Mitarbeitern und das Berechnen der Reisedauer.
`TimeRecordingHelper`	Ändert die Informationsnachricht so, dass sie den Namen eines Service Desk-Mitarbeiters enthält.

Business-Regeln

Außendienst Mit Crew Operations werden die folgenden Geschäftsregeln hinzugefügt:

Mit Außendienst Crew Operations installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Löschung der Crew abbrechen	Crew wm_crew	Verhindert das Löschen einer Crew, wenn die Crew in einer Arbeitsauftragsaufgabe referenziert wird.
Deaktivierung der Crew abbrechen	Crew wm_crew	Verhindert die Deaktivierung einer Crew, wenn die Crew über aktive Aufgabenzuweisungen verfügt.
Fügt ein Standardkompetenzniveau hinzu	Anwenderkompetenz [sys_user_has_skill]	Fügt ein Standardkompetenzniveau hinzu.
Fügen Sie eine Gruppe und ein Mitglied für den Crew-Leiter hinzu	Crew wm_crew	Erstellt wm_crew_group- und wm_crew_member-Datensätze für den Crew-Leiter.
Fügen Sie der Crew Gruppenkompetenzen hinzu	Crew-Gruppe [wm_crew_group]	Fügt der Crew neue Kompetenzen hinzu, wenn eine neue Gruppe zur Crew hinzugefügt wird.
Fehlende Crew-Gruppen für Crew-Mitglied hinzufügen	Crew-Mitglied [wm_crew_member]	Aktualisiert eine Crew-Gruppe, wenn der Crew ein neues Mitglied hinzugefügt wird.
Geschätzte Dauer für die Crew berechnen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Berechnet die geschätzte Reisedauer einer Crew.
Crew-Größe überprüfen	Crew wm_crew	Validiert die Crew-Größe zum Zeitpunkt der Crew-Erstellung.
Crew-Größe bei Erstellung überprüfen	Crew-Mitglied [wm_crew_member]	Validiert die Crew-Größe zum Zeitpunkt des Hinzufügens eines Crew-Mitglieds.
Crew-Größe bei Aktualisierung überprüfen	Crew-Mitglied	Validiert die Anzahl der Mitglieder in einer Crew, wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst Crew Operations installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	[wm_crew_member]	ein Crew-Mitgliedsdatensatz aktualisiert oder gelöscht wird.
Überprüfen Sie auf doppelte Mitglieder für dieselbe Crew	Crew-Mitglied [wm_crew_member]	Verhindert das Hinzufügen von doppelten Mitgliedern in einer Crew.
Überprüfen Sie die Verfügbarkeit von Führungskräften für die Aufgaben-Crew	Crew wm_crew	Überprüft die Verfügbarkeit des Crew-Leiters zum Zeitpunkt der Zuweisung einer Aufgabe an die aufgabenspezifische Crew.
Überprüfen Sie, ob das Mitglied Teil einer aktiven Crew ist	Crew-Mitglied [wm_crew_member]	Stellt sicher, dass ein Crew-Mitglied nicht gleichzeitig mehreren Crews angehört, um Konflikte hinsichtlich der Crew-Mitgliedschaft eines Crew-Mitglieds zu vermeiden.
Überprüft Aufgabenkonflikte für Crew-Mitglieder	Crew-Mitglied [wm_crew_member]	Überprüft, ob für das Crew-Mitglied aufgrund vorhandener Aufgabenzuweisungen ein Konflikt vorliegt.
Überprüft Aufgabenkonflikte für Aufgabenbeauftragte	Arbeitsauftragsaufgabe wm_task_assignee	Prüft auf Konflikte im Zeitplan des Aufgabenbeauftragten aufgrund der vorhandenen Aufgabenzuweisung.
Radiusprüfung der Crew	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Zeigt eine Informationsnachricht an, wenn sich die einer Crew zugewiesene Aufgabe außerhalb des abgedeckten Radius befindet.
Datumsprüfungen	Crew-Mitglied [wm_crew_member]	Validiert das „Gültig ab“- und „Gültig bis“-Datum für Crew-Mitglieder.
Deaktives Mitglied, wenn die Crew inaktiv ist	Crew wm_crew	Deaktiviert die Crew-Mitglieder, wenn eine Crew nicht aktiv ist.
Aufgaben-Crews deaktivieren	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Markiert das aufgabenspezifische Team als inaktiv, wenn die Aufgabe abgeschlossen oder abgebrochen wird.
Löschen Sie Aufgabenbeauftragte für Aufgaben-Crews	Crew-Mitglied [wm_crew_member]	Löscht Aufgabenbeauftragte aus einer Arbeitsauftragsaufgabe, wenn ein Mitglied aus der aufgabenspezifischen Crew entfernt wird.
Abgeschlossene/abgebrochene Aufgaben-Crews deaktivieren	Crew wm_crew	Legt eine Crew auf inaktiv fest, nachdem die zugewiesene Aufgabe abgeschlossen oder abgebrochen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst Crew Operations installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Verwalten Sie die Aufgaben-Crew-Anforderung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Erstellt und löscht die Crew-Anforderung einer Arbeitsauftragsaufgabe.
Entfernen Sie Gruppenkompetenzen aus der Crew	Crew-Gruppe [wm_crew_group]	Löscht Kompetenzen aus der Crew, wenn eine Crew-Gruppe aus der Crew gelöscht wird.
Aktionen für Crew-Leiter beschränken	Crew-Mitglied [wm_crew_member]	Aktionen für Crew-Leiter beschränken.
Aktualisierungen auf primäre Führungskraft beschränken	Arbeitsauftragsaufgabe wm_task_assignee	Schränkt die Möglichkeit ein, den primären Leiter einer Crew in der zugehörigen Liste der Aufgabenbeauftragten zu aktualisieren oder zu löschen.
Replizieren Sie die Reisezeit für die Aufgabe eines Crew-Mitglieds	Arbeitsauftragsaufgabe [Aufgabe_Zeit_Arbeit]	Zeichnet die Zeit auf, die Crew-Mitglieder für die Reise zum Aufgabenort benötigen und die Zeit, die sie für die Bearbeitung einer Arbeitsauftragsaufgabe aufgewendet haben.
Legen Sie die zugewiesene Crew als Crew-Leiter fest	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Legt das Feld **Zugewiesen an** mit dem Namen des Crew-Leiters fest, wenn einer Crew eine Aufgabe zugewiesen wird.
Legen Sie das geerbte Kompetenzniveau auf „falsch“ fest	Crew-Kompetenz [wm_crew_skill]	Legt das Feld „**Kompetenzniveau geerbt“** auf „falsch“ fest.
Aufgaben-Crew – Leiter auf Verfügbarkeit prüfen	Crew wm_crew	Überprüft die Verfügbarkeit des Crew-Leiters, wenn der aufgabenspezifischen Crew eine Aufgabe zugewiesen wird.
Gültigkeitsdaten des Teams aktualisieren	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Legt die Gültigkeitsdaten für Crew-Mitglieder ähnlich dem Start- und Enddatum der Aufgabe für aufgabenspezifische Crews fest.
Update von Aufgabe initiiert	Crew wm_crew	Aktualisiert das Feld **Initiiert von** mit der Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
Aktualisieren Sie die Aufgabenbeauftragten für die Aufgaben-Crew	Crew-Mitglied [wm_crew_member]	Fügt die Aufgabenbeauftragten in einer Arbeitsauftragsaufgabe hinzu oder aktualisiert sie, wenn die Aufgabe der aufgabenspezifischen Crew zugewiesen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst Crew Operations installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Reisedauer für Crew-Aufgaben aktualisieren	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Aktualisiert die Reisedauer für Arbeitsauftragsaufgaben, die eine Crew erfordern, basierend auf dem Wert des Felds **Zugewiesene Crew**.
Validieren Sie die Crew	Crew wm_crew	Validiert die Crew-Details, wenn die Crew erstellt wird.
Validiert das Löschen der Crew-Gruppe	Crew-Gruppe [wm_crew_group]	Verhindert das Löschen einer Crew-Gruppe, wenn sich in der Crew ein aktives Mitglied dieser Gruppe befindet.
Validiert das Gültigkeitsdatum des Crew-Mitglieds	Crew-Mitglied [wm_crew_member]	Validiert das „Gültig ab“- und „Gültig bis“-Datum für Crew-Mitglieder.
Validiert die Crew-Größe	Crew-Anforderung wm_crew_requirement	Validiert die minimale und empfohlene Crew-Größe für eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Intelligente Aufgabenempfehlungen – Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Komponentenfunktion „Intelligente Aufgabenempfehlungen“ installiert, einschließlich Tabellen und Geschäftsregeln.

Intelligente Aufgabenempfehlungen fügen dem Anwendungsnavigator das Menü Verwaltung von Aufgabenempfehlungen hinzu. Die Funktion fügt die folgenden Module hinzu:

- Richtlinien für Aufgabenempfehlung
- Anwendbarkeiten von Aufgabenempfehlungen
- Empfehlungskriterien
- Eigenschaften von Aufgabenempfehlungen

Tabellen

Außendienst-Management Intelligente Aufgabenempfehlungen fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit der Komponentenfunktion „Intelligente Aufgabenempfehlungen“ installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Richtlinie für Aufgabenempfehlung – Zugehörige Kriterien [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Speichert die zugehörigen Kriteriendatensätze für Richtlinien für Aufgabenempfehlungen.
Anwendbarkeit von Aufgabenempfehlungen	Speichert die Anwendungsdatensätze zusammen mit ihren standardmäßigen Richtlinien für Aufgabenempfehlungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Komponentenfunktion „Intelligente Aufgabenempfehlungen“ installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[task_rec_recommendation_applicability]	
Empfehlungskriterien [task_rec_recommendation_criteria]	Speichert die Datensätze für die Kriterien für Aufgabenempfehlungen.
Richtlinie für Aufgabenempfehlung [task_rec_recommendation_policy]	Speichert die Richtliniendatensätze für Aufgabenempfehlungen.

Business-Regeln

Außendienst-Management Intelligente Aufgabenempfehlungen fügen die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Mit der Komponentenfunktion „Intelligente Aufgabenempfehlungen“ installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Validieren Sie Reihenfolge und Gewicht	Richtlinie für Aufgabenempfehlung – Zugehörige Kriterien [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Stellt die Reihenfolge der Filterbeschränkungen sowie die Gewichtung und Reihenfolge der Rangfolgekriterien für eine Aufgabenempfehlungsrichtlinie sicher. Dieser Wert muss eine positive Ganzzahl sein.
Validieren Sie die Tabelle für Richtlinien und Kriterien	Richtlinie für Aufgabenempfehlung – Zugehörige Kriterien [task_rec_m2m_recommend_policy_criteria]	Überprüft, ob im Feld **Vorab abgerufene Tabelle** eines Empfehlungskriteriums und im Feld **Tabelle** einer Aufgabenempfehlungsrichtlinie dieselben Tabellen ausgewählt sind.
Validiert das Löschen der Empfehlungsrichtlinie	Richtlinie für Aufgabenempfehlung [task_rec_recommendation_policy]	Verhindert das Löschen einer Richtlinie, wenn die Richtlinie im Feld **Standardrichtlinie für Aufgabenempfehlung** des Formulars „Anwendbarkeit von Aufgabenempfehlungen“ angegeben ist.

Systemeigenschaften für intelligente Aufgabenempfehlungen

Intelligente Aufgabenempfehlungen verwenden die folgenden Eigenschaften.

Diese Eigenschaften befinden sich unter **Außendienst** > **Administration von Aufgabenempfehlungen** > **Eigenschaften von Aufgabenempfehlungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Aufgabenempfehlung

Eigenschaft	Definition
sn_task_recommend.max_return_tasks	Legt die maximale Anzahl von Aufgaben fest, die an den Einsatzplaner zurückgegeben werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **5**
sn_fsm_task_rec.task_recomm_geo_routing_traval_calculation_method	Verwenden Sie Google Maps API, Beans.AI oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit für Service Desk-Mitarbeiter zu berechnen Berechnet die Entfernung zu Aufgabenorten basierend auf der vom Service Desk-Mitarbeiter genommenen Route. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: *Google Maps API verwenden*
sn_fsm_task_rec.task_recomm_use_geo_history	Ermöglicht es dem System, den Standort des Service Desk-Mitarbeiters mithilfe der Geo-Verlaufstabelle zu suchen. • Typ: true/false • Standardwert: **true**
sn_task_recommend.logging_level	Steuert die Protokollierungsebene, die für Außendienst-Management beim Empfehlen von Aufgaben angezeigt wird. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: **Fehler**

Vordefinierte Empfehlungskriterien

Es gibt zwei Arten von Empfehlungskriterien: Filterbeschränkungen und Rangfolgekriterien. Das System bietet eine Reihe von vordefinierten Kriterien.

Empfehlungskriterien

Im Folgenden finden Sie einige integrierte Empfehlungskriterien für intelligente Aufgabenempfehlung. Wenn Sie Einstellungen für intelligente Aufgabenempfehlungen konfigurieren, können Sie eines oder mehrere dieser Kriterien in Ihren Richtlinien für Aufgabenempfehlungen verwenden.

Filtern von Einschränkungen

Name	Beschreibung
Schließen Sie abgelehnte Techniker aus	Filtert Aufgaben, die von den Service Desk-Mitarbeitern im angegebenen Zeitraum abgelehnt wurden. Der Standardwert beträgt 24 Stunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filtern von Einschränkungen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	Sie können den Zeitwert mit der Eigenschaft `work.management.rejected.technician.duration` konfigurieren.
Aufgaben ausschließen, zu denen der Service Desk-Mitarbeiter nicht reisen kann	Filtert Aufgaben heraus, zu denen der Service Desk-Mitarbeiter im ausgewählten Zeitfenster nicht reisen kann.
Muss obligatorische Teile enthalten	Filtert Aufgaben heraus, für die die definierten obligatorischen Teile nicht mit dem Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.
Muss über obligatorische Kompetenzen verfügen	Filtert Aufgaben heraus, für die der Service Desk-Mitarbeiter die definierten obligatorischen Kompetenzen nicht besitzt.

Rangfolgekriterien

Name	Beschreibung
Entfernung zur Aufgabe	Bewertet Aufgaben basierend auf der Entfernung. Bewertet, ob die Zeit, die ein Außendienstmitarbeiter für die Reise vom aktuellen Standort des Außendienstmitarbeiters zum Aufgabenstandort benötigt, innerhalb des ausgewählten Zeitfensters liegt.
Übereinstimmende Teile	Bewertet Aufgaben basierend darauf, ob der Mitarbeiter über die übereinstimmenden Teile verfügt, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind. Obligatorische Teile werden in den Rangfolgekriterien nicht berücksichtigt. Um Aufgaben herauszufiltern, für die der Service Desk-Mitarbeiter nicht über die obligatorischen Teile verfügt, müssen Sie die Filtereinschränkung `Must have mandatory parts` hinzufügen.
Übereinstimmende Kompetenzen	Bewertet Aufgaben basierend darauf, ob der Service Desk-Mitarbeiter über die zum Abschließen der Aufgabe erforderlichen Kompetenzen verfügt. Obligatorische Kompetenzen werden in den Rangfolgekriterien nicht berücksichtigt. Um Aufgaben herauszufiltern, für die der Service Desk-Mitarbeiter nicht über die obligatorischen Kompetenzen verfügt, müssen Sie die Filtereinschränkung `Must have mandatory skills` hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst mit Komponenten zur Unterstützung von Servicestandorten

Mit der Aktivierung des Plugins „Support für Außendienst mit Servicestandorten“ (com.snc.fsm_service_locations) installierte Rollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen im Außendienst mit Unterstützung für Servicestandorte

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
Servicestandorte Schreiben [wm_service_location_write]	Bietet Zugriff zum Erstellen einer neuen Servicestandortadresse.	Keine

Außendienst Gebietsplanungskomponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Funktion Außendienst Gebietsplanung installiert, einschließlich Tabellen, Rollen, Skripteinbindungen und Geschäftsregeln.

Tabellen

Außendienst Die Gebietsplanung fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit der Gebietsplanungsfunktion Außendienst installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Gebiet sn_tp_territory	Speichert Informationen zu Gebieten, z. B. den Namen eines Gebiets.
Gebietsbedingung sn_tp_territory_condition	Speichert Bedingungen, die einem Gebiet hinzugefügt wurden, um das am besten übereinstimmende Gebiet für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe zu filtern.
Gebietsgeografie sn_tp_territory_geografie	Speichert die geoJSON-Skriptinformationen, die beim Zeichnen einer Geografie für die Gebiete automatisch generiert werden.
Gebietsgruppe sn_tp_territory_group	Speichert Informationen über die Qualifizierungs-, Einsatz- und Zuweisungsgruppen, die einem Gebiet zugewiesen sind.
Gebietsmitgliedschaftsüberschreibung sn_tp_territory_membership_override	Speichern Sie Informationen, ob der Service Desk-Mitarbeiter oder die Crew ein primäres oder sekundäres Mitglied des Gebiets ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Gebietsplanungsfunktion Außendienst installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Gebietsmodell sn_tp_territory_model	Speichern Sie Informationen über das Standardgebietsmodell und die zugeordneten Gebiete und Ressourcen.
Gebietsmodellquelle sn_tp_territory_model_source	Speichern Sie Informationen über die dem Gebietsmodell zugeordneten Quelltabellen, z. B. wm_task und wm_order.
Gebietsmanager sn_tp_territory_manager	Speichert Informationen zu den Managern des Gebiets.

Rollen

Außendienst Die Gebietsplanung fügt die folgenden Rollen hinzu.

Mit der Gebietsplanungsfunktion Außendienst installierte Rollen

Rollen	Beschreibung
Außendienst Ressourcenzuteilung für Gebiet bearbeiten [sn_fsm_tp.fsm_territory_edit_resource_allocation]	Bearbeiten Sie die Zuteilung von Ressourcen, die dem ausgewählten Gebiet Außendienst zugeordnet sind.
FSM-Gebietsplaner [sn_fsm_tp.fsm_territory_planner]	Erstellen Sie neue Außendienst -Territorien zusammen mit der Möglichkeit, die vorhandenen Außendienst -Territorien anzuzeigen, die Ressourcenzuteilung in Gebieten zu verwalten und andere.
Lesen im FSM-Gebiet [sn_fsm_tp.fsm_territory_read]	Zeigen Sie Daten zum Gebiet Außendienst an.
Gebietsadministrator [sn_tp.territory_admin]	Erstellen Sie neue Gebietsmodelle, Quellen und Zuordnungsregeln.
Ressourcenzuteilung für Gebiet bearbeiten [sn_tp.territory_edit_resource_allocation]	Bearbeiten Sie die Zuteilung von Ressourcen, die dem ausgewählten Gebiet zugeordnet sind.
Schreiben in Geografie des Gebiets [sn_tp.territory_geografie_write]	Erstellen, aktualisieren oder löschen Sie die Gebietsgeografie.
Gebietsplaner [sn_tp.territory_planner]	Zeigen Sie Gebiete, Ressourcenzuteilungen und andere an, zusammen mit der Möglichkeit, neue Gebiete zu erstellen.
Gebietslesevorgang sn_tp.territory_read	Gebietsdaten werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Gebietsplanungsfunktion Außendienst installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollen	Beschreibung
Gebietsressourcenmanager [sn_tp.territory_resource_manager]	Verwalten Sie Ressourcen des Gebiets, dem der angemeldete Anwender als Ressourcenmanager zugewiesen wurde
Gebietsmanager [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Verwalten Sie Gebiete und die zugehörigen Informationen. Außerdem erbt die Rolle des Gebietsressourcenmanagers.
FSM-Gebietsmanager [sn_fsm_tp.fsm_territory_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Verwalten Sie Außendienstgebiete und die zugehörigen Informationen. Außerdem erbt die Rolle des Gebietsressourcenmanagers.
FSM-Gebietsressourcenmanager [sn_fsm_tp.fsm_resource_manager] [sn_tp.territory_manager] [sn_tp.territory_resource_manager]	Verwalten Sie Außendienstressourcen des Gebiets, denen der angemeldete Anwender als Ressourcenmanager zugewiesen wurde

Skripteinbindungen

Außendienst Die Gebietsplanung fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Mit der Gebietsplanungsfunktion Außendienst installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
FieldServiceTerritoryPlanning	Enthält die Dienstprogrammfunktionen zum Bereitstellen von Daten, z. B. Gebietsdetails, Zuweisungsgruppen oder andere für Daten-Broker.
Übereinstimmungsgebietsbedingung	Enthält die Dienstprogrammfunktionen „Gebiete für Arbeitsauftragsaufgabe filtern“ basierend auf den Filterbedingungen, die von den Übereinstimmungsregeln für die Gebietsplanung verwendet werden.
Gebietsfilter	Enthält Methoden für alle Referenzqualifizierer zum Filtern von Gebieten basierend auf den entsprechenden Gruppen, Service Desk-Mitarbeitern, Crews und dem übergeordneten Gebiet.
GebietsübereinstimmenderDimensionsstandort	Enthält die Dienstprogrammfunktionen zum Filtern von Gebieten basierend auf dem Aufgabenstandort, der von der Übereinstimmungsregel verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Gebietsplanungsfunktion Außendienst installierte Skripteinbindungen (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
GebietsplanungHelfer	Enthält Hilfsmethoden für die Implementierung der allgemeinen Gebietsplanung.
GebietsplanungAJAX	Ajax-Klasse, die Hilfsfunktionen bereitstellt, um zu überprüfen, ob das Gebietsplanungs-Plugin aktiv ist, das Standardmodell abzurufen, das Gebiet im Formular für die Arbeitsauftragsaufgabe auszufüllen und die für eine Arbeitsauftragsaufgabe ausgewählte Zuweisungsgruppe zu validieren.

Business-Regeln

Außendienst Die Gebietsplanung fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Geschäftsregeln für Außendienst Gebietsplanung

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Agent-Überschreibung löschen	Gebietsgruppe [sn_tp_territory_group]	Löscht den geänderten Mitgliedschaftsdatensatz eines Service Desk-Mitarbeiters, wenn die entsprechende Gruppe aus dem Gebiet gelöscht wird.
Überschreiben von „Crew-Mitglied löschen“.	Gebietsgruppe [sn_tp_territory_group]	Löscht den geänderten Mitgliedschaftsdatensatz einer Crew, wenn die entsprechende Gruppe aus dem Gebiet gelöscht wird.
Füllen Sie Zuweisungsgruppen aus	Gebietsgruppe [sn_tp_territory_group]	Füllt die entsprechenden Zuweisungsgruppen automatisch aus, wenn dem Gebiet eine Versandgruppe hinzugefügt wird.
Aktualisieren Sie das Gebiet, falls keine Übereinstimmung vorliegt	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert und weist das beste Gebiet für die ausgewählte Zuweisungsgruppe zu, wenn „allow_assignment_override“ ausgewählt ist.
Validieren Sie die Qualifizierungsgruppe	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Prüft, ob der Arbeitsauftrag eine gültige Qualifizierungsgruppe hat.
Nur eindeutiges Gruppengebiet zulassen	Gebietsgruppe [sn_tp_territory_group]	Verhindert das Hinzufügen einer Kombination von doppelten Gruppen, die Qualifizierung, Einsatzplaner und Zuweisung zu einem Gebiet enthalten.
Lassen Sie nur eindeutige Benutzer zu	Gebietsmitgliedschaftsüberschreibung [sn_tp_territory_membership_override]	Verhindert die Auswahl eines doppelten Anwenders für ein Gebiet in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregeln für Außendienst Gebietsplanung (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		Überschreibungstabelle für Gebietsmitgliedschaften.
Begrenzungsrahmen für Geografie berechnen	Gebietsgeografie sn_tp_territory_geografie	Berechnet den maximalen oder minimalen Breiten- und Längengradwert aus der definierten Gebietsgeografie GeoJSON.
Überprüfen und erstellen Sie eine Crew-Mitgliedschaft	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Erstellt einen neuen Gebietsmitgliedschaftsdatensatz für die dynamisch zugewiesene Crew, wenn die Arbeitsauftragsaufgabe gespeichert wird, und legt die Datumsangaben für „Von“ und „Bis“ so fest, dass sie mit den Daten für „Effektiver Start“ und „Effektives Ende“ der Crew übereinstimmen.
Validierungen des Mitgliedschaftsdatums	Gebietsmitgliedschaftsüberschreibung [sn_tp_territory_membership_override]	Validiert die Daten, die in den Feldern „ **Von** “ und „ **Bis** “ in der Überschreibungstabelle der Gebietsmitgliedschaft für ein Gebietsmitglied eingegeben wurden.
Validieren Sie das Farbfeld	Gebiet sn_tp_territory	Validiert den Hexadezimalcode für die Farbe eines Gebiets.
Validieren Sie das übergeordnete Element	Gebiet sn_tp_territory	Validiert die Hierarchie eines übergeordneten Gebiets.
Validiert die Quelltabelle für das Modell	Gebietsmodellquelle [sn_tp_territory_model_source]	Verhindert doppelte Einträge für ein Modell und eine Quelltabelle in der Gebietsmodellquelle.
Validiert die Gebietsbedingung	Gebietsbedingung sn_tp_territory_condition]	Verhindert die Erstellung von doppelten Einträgen für Gebietsbedingungen für ein bestimmtes Gebiet.
Validiert den Namen der Gebietsgeografie	Gebietsgeografie sn_tp_territory_geografie	Verhindert die Erstellung von doppelten Einträgen für eine neue Gebietsgeografie.
Validieren Sie den Namen des Gebietsmodells	Gebietsmodell [sn_tp_territory_model]	Verhindert die Erstellung von doppelten Einträgen für ein neues Gebietsmodell.
Validieren Sie den Gebietsnamen	Gebiet sn_tp_territory	Verhindert die Erstellung von doppelten Einträgen für ein neues Gebiet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregeln für Außendienst Gebietsplanung (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Validieren Sie Anwender und Gebiet	Gebietsmitgliedschaftsüberschreibung [sn_tp_territory_membership_override]	Stellt sicher, dass der Anwender, der der Überschreibungstabelle für Gebietsmitgliedschaft hinzugefügt wurde, dem Gebiet zugeordnet ist

Eigenschaften

Außendienst Die Gebietsplanung fügt die folgenden Systemeigenschaften hinzu.

Eigenschaften für Außendienst Gebietsplanung

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm.use_query_rules	Wenn die Einstellung auf „wahr“ festgelegt ist, steuern Regeln aus der Tabelle „sn_query_rule“, welche Daten im Zusammenhang mit dem Außendienst-Management ein Anwender lesen kann. Dies umfasst Arbeitsaufträge (WO) und Arbeitsauftragsaufgaben (WOT). Bei Festlegung auf „falsch“ werden diese Datensätze nicht basierend auf Regeln gefiltert, und Anwender können ohne regelbasierte Einschränkungen darauf zugreifen. • **Typ**: Boolesch • **Standardwert**: Falsch • Standort: **Alle** > **sys_properties_list.do**
sn_tp.max_coordinates_allowed	Maximale Anzahl von Koordinaten, die in GeoJSON-Geografie zulässig sind. Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt und kann nicht bearbeitet werden. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 3250 • Standort: **Alle** > **Gebietsplanung** > **Eigenschaften**
sn_tp.percentage_overlap	Prozentwert (von 0 bis 100), der den Schwellenwert für die geografische Überlappung zwischen Gebieten angibt. Der Standardwert ist 5 %. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5 • Standort: **Alle** > **Gebietsplanung** > **Eigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abfrageregeln

Außendienst Die Gebietsplanung fügt die folgende Abfrageregel hinzu. Sie können die folgende Abfrageregel finden, indem Sie auf klicken **Alle** > **sn_query_rule_list.do**

Abfrageregel für Außendienst Gebietsplanung

Abfrageregel	Beschreibung
WM-Aufgabe – Mein zugewiesenes Gebiet	Ermöglicht Administratoren das Aktivieren der Datensicherheit für Service Desk-Mitarbeiter, Einsatzplaner und Qualifizierer für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben. Auf diese Weise können sie die in ihrem Gebiet erstellten Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen. Markieren Sie die Tabellen *`WO - My territory`* und *`WOT - MY Territory`* als aktiv.

Geplante Aufgaben

AußendienstZeitplanoptimierung Gebietsplanung fügt die folgenden geplanten Aufgaben hinzu. Sie können die folgenden geplanten Aufgaben finden, indem Sie auf klicken **Alle** > **sn_schedulejobs.do**

Geplante Aufgaben für Zeitplanoptimierung

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Gebietsplanung: Berechnet überlappende Gebiete	Berechnet die Überschneidungen für Service Desk-Mitarbeiter und Geografien.
Gebietsplanung: Überlappende Gebiete berechnen – Service Desk-Mitarbeiter	Berechnet die Überschneidungen für Service Desk-Mitarbeiter. Bei Ausführung löst die geplante Aufgabe Ereignisse aus, um die Überschneidung zwischen zwei Service Desk-Mitarbeitern zu berechnen.
Gebietsplanung – Überlappende Gebiete berechnen – Geografie	Berechnet die Überlappungen für Geografien. Bei der Ausführung löst die geplante Aufgabe Ereignisse aus, um die Überlappung zwischen zwei Geografien zu berechnen.

Außendienst Eigenschaften der Gebietsplanungskonsole

Die Gebietsplanungskonsole verwendet die folgenden Eigenschaften.

Sie können diese Eigenschaften finden, indem Sie auf klicken **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Eigenschaften**.

Gebietsplanungseigenschaften

Eigenschaften	Definition
sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date	Bestimmt das Standardfeld für das Bis-Datum des Service Desk-Mitarbeiters, wenn es dem Gebiet mithilfe der Registerkarte „ **Vorgeschlagene Service Desk** -Mitarbeiter“ hinzugefügt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gebietsplanungseigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaften	Definition
	Service Desk-Mitarbeiter sind bis zum angegebenen Datum im Gebiet verfügbar.
sn_fsm_tp.territory_max_zoom_level	Legt die maximale automatische Zoomstufe für die Karte fest. Die gültigen Werte liegen zwischen 1 und 20. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 12
sn_fsm_tp.overlay_markers_type	Legt fest, dass die Daten wie Service Desk-Mitarbeiter und Crews basierend auf Viewport oder Gebiet angezeigt werden. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: Viewport
sn_fsm_tp.territory_initial_zoom	Legt die anfängliche Zoomstufe für die Karte fest. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 3
sn_fsm_tp.territory_transparency_level	Bestimmt, wie undurchsichtig ein neu erstellter geografischer Bereich auf der Karte angezeigt wird. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 1
sn_fsm_tp.territory_map_type	Verwendet verschiedene Arten von Kartenansichten zur Visualisierung von Gebieten, z. B. Roadmap, Satellit, Hybrid und Terrain. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: Roadmap
sn_fsm_tp.max_territorien_for_scheduling	Bestimmt die maximale Anzahl der Gebiete, die für die Planung von Arbeitsauftragsaufgaben bereit sind. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 100
Opazitätsgrad für Heatmap auf der Karte	Bestimmt die Deckkraft der Heatmap. Gültige Werte liegen zwischen 0,0 und 1,0. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 0,6

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gebietsplanungseigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaften	Definition
Einflussradius von Datenpunkten in der Heatmap	Bestimmt den Radius, der den Datenpunkt in der Heatmap beeinflusst. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 20 (Pixel)

Erweiterte Teilebeschaffung: Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Funktion Erweiterte Teilebeschaffung installiert, einschließlich Tabellen, Skripts und Geschäftsregeln.

Plugin

Das Plugin Außendienst Erweiterte Teilebeschaffung (com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing) muss aktiviert sein. Weitere Informationen zu den Schritten zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Business-Regeln

Erweiterte Teilebeschaffung fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Business-Regeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Begrenzen Sie die Anzahl von Positionen in einer Teileanforderung	Teilanforderungsposition sn_fsm_part_req_line	Begrenzt die Anzahl der Teileanforderungspositionen in einer Teileanforderung. Der Grenzwert wird in der Eigenschaft *sn_fsm_parts_src.Maximum parts in Part Request* konfiguriert.
Verwalten Sie die angeforderte Menge	Teilanforderungsposition sn_fsm_part_req_line	Aktualisiert das Feld **Requested_quantity** in der Teileanforderung, wenn eine Teileanforderungsposition ihren Status ändert.
Ausfüllen oder Löschen von from_stockroom	Teilanforderungsposition sn_fsm_part_req_line	Wenn in der Teileanforderung alle **Teileanforderungspositionen den gleichen Wert im Feld Aus Lager** haben, wird der Teileanforderungsdatensatz für die Mehrfachbeschaffung ausgefüllt. Wenn der Wert im Feld **Aus Lager** ein anderer ist, wird dieser Wert gelöscht.
Doppelten Eintrag einschränken	Bevorzugtes Lager sn_fsm_pref_stockroom	Verhindert, dass der Anwender den doppelten Datensatz erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Legen Sie das angeforderte Modell als erforderlich fest	Teilanforderungsposition sn_fsm_part_req_line	Legt das angeforderte Modell als erforderlich im Falle einer Beschaffung ohne Ersatz fest.
Teilanforderungsposition aktualisieren	Detail des angeforderten Elements [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	Erstellt einen RITM-Datensatz und aktualisiert den Status der Teileanforderungsposition auf „Angefordert“, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Teileanforderung übermittelt.
Aktualisiert den Status der Teileanforderung	Teilanforderungsposition sn_fsm_part_req_line	Aktualisiert den Status der Teileanforderung, wenn sich der Status der Teileanforderungsposition ändert.
Validieren Sie die Asset-Menge, und synchronisieren Sie die Assets	Detail des angeforderten Elements [sn_fsm_part_req_ritm_detail]	Überprüft, ob die Anzahl der ausgewählten Assets mit der angeforderten Menge übereinstimmt. Außerdem werden die Werte ausgewählter Asset-IDs zwischen dem Feld „Detail für angefordertes Element“ und dem Feld „Angefordertes Element“ des RITM-Datensatzes synchronisiert.
Validiert die angeforderte Menge	Teilanforderungsposition sn_fsm_part_req_line	Stellt sicher, dass die angeforderte Teilemenge nicht mehr als die Differenz zwischen der erforderlichen und der reservierten Menge beträgt. Beispiel: Angeforderte Menge <= (erforderliche Menge – reservierte Menge).
Validiert den maximalen Teilesuchradius	Arbeitsparameter wm_agent_work_configuration	Stellt sicher, dass der im Feld **„Maximalen Teilesuchradius validieren“** eingegebene Wert nicht kleiner als Null ist.
Standard „Angefordert für“, wenn WOT leer	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Legt das Feld **Standard angefordert** auf den angemeldeten Anwender fest, wenn die Serviceauftragsaufgabe leer ist.
Legen Sie das Feld für die Erstellungsmethode fest	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Legt das Feld „Erstellungsmethode“ auf „ **Anwender erstellt** “ fest, wenn es leer ist.

Skripteinbindungen

Advanced Part Sourcing fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
`FSMPartRequestUtil`	Enthält Dienstprogrammmethoden zum Erstellen, Aktualisieren oder Löschen einer Teileanforderung und einer Teileanforderungsposition.
`FSMPartSourcingUtil`	Enthält Dienstprogrammmethoden zum Senden einer Anforderung für einzelne oder mehrere Teile.
`FSMMultiPartsSourcingUtil`	Dienstprogrammdatei zum Identifizieren von Lagern, die alle Teile mit der erforderlichen Menge enthalten.
`Teileanforderungsfilter`	Legt Referenzqualifizierer-Filter für Teileanforderungsfelder fest.
`TeilanforderungspositionFilter`	Legt Referenzqualifizierer-Filter für Teileanforderungspositionsfelder fest.
`UserAjaxUtil`	Füllt den Wert der angeforderten Menge in einer Teileanforderungsposition für eine angegebene Teileanforderung aus.

Tabellen

Die erweiterte Teilebeschaffung fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Hinzugefügte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Teileanforderung sn_fsm_part_request	Speichert das Teileziel und Details zum anfordernden Service Desk-Mitarbeiter
Teilanforderungsposition sn_fsm_part_req_line	Speichert Teilequellen- und Anforderungsdetails und ordnet sie dem Teileanforderungsdatensatz zu.
Teileanforderungsposition an Transferauftragsposition M2M [sn_fsm_part_req_line_tol_rel]	Speichert die Beziehung zwischen den Teileanforderungspositionen im Status „Abgeschlossen“ und Transferauftragspositionen im Status „Geliefert“.
Detail des angeforderten Elements sn_fsm_part_req_ritm_detail	Speichert die Beschaffungsdetails der Teileanforderungsposition, nachdem der Benutzer die Anforderung übermittelt hat.
Bevorzugtes Lager sn_fsm_pref_stockroom	Speichert die Details der bevorzugten Lager, die Zuweisungsgruppen zugeordnet sind.

Die erweiterte Teilebeschaffung ändert die folgenden Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisierte Tabellen

Tabelle	Neue Spalten hinzugefügt
Benötigte Teile [sm_part_requirement]	Angefordert für, Angeforderte Menge, Erstellungsmethode, Ersatz einbeziehen
Arbeitsparameter [wm_agent_work_configuration]	Maximaler Teilesuchradius
Verlauf für Positionsbestimmung [geo_verlauf]	Aktueller Datensatz

Eigenschaften

Erweiterte Teilebeschaffung fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung

Teilesuchkriterien	Legt die Kriterien für die Suche nach Teilen fest. Die Lager, die die Teile mit der angeforderten Menge enthalten, werden gemäß den ausgewählten Suchkriterien angezeigt.
	• **Typ**: Auswahlliste
	• **Standardwert**: Keine Einschränkungen
	  ○ **Keine Einschränkungen**: Durchsuchen Sie alle Lager und die persönlichen Lager von Peer-Service Desk-Mitarbeitern.
	  ○ **Nur Zuweisungsgruppe**: Durchsucht alle Lager von Peer-Mitarbeitern, die Teil der Zuweisungsgruppen des angemeldeten Außendienstmitarbeiters sind.
	  ○ **Nur**bevorzugte Lager: Durchsucht alle bevorzugten Lager aller Zuweisungsgruppen unabhängig von dem im Profil des angemeldeten Service Desk-Mitarbeiters angegebenen Radius.
	• **Standort**: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Teileanforderungsgenehmigungen verwenden	Ermöglicht das Senden und Empfangen von mobilen Benachrichtigungen, wenn Mitarbeiter von Außendienst Teile von Kollegen anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Boolesch • **Standardwert**: Ja • **Standort**: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
Teileanforderungen für die Beschaffung von Teileanforderungen erstellen	Erstellt eine Teileanforderung, wenn der Teileanforderung ein Teil hinzugefügt wird. • **Typ**: Boolesch • **Standardwert**: Ja • **Standort**: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Vorlagenverwaltung für Außendienst : Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Funktion „Vorlagenverwaltung für Außendienst “ installiert, einschließlich Tabellen und Geschäftsregeln.

Tabellen

Die Vorlagenverwaltung für Außendienst fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit Vorlagenverwaltung installierte Tabelle

Tabelle	Beschreibung
[wm_m2m_template_attribute_map]	Entität zum Speichern der Attributzuordnung für die Arbeitsauftragsvorlage.

Skripteinbindungen

Die Vorlagenverwaltung für Außendienst fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Mit der Vorlagenverwaltung installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
FSMTableMapSourceIdentifierDefaultImpl	Implementierungsklasse für den Erweiterungspunkt `„sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier“`, hilft bei der Identifizierung der Quelle eines Arbeitsauftrags.
FSMTableMapSourceIdentifierPlannedWorkMgmtImpl	Die Implementierungsklasse für den Erweiterungspunkt `„sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier“` hilft zu bestimmen, ob die Quelle eines Arbeitsauftrags die Vorlage für geplante Wartung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Vorlagenverwaltung installierte Skripteinbindungen (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
	oder die Vorlage für geplantes Arbeitsmanagement verwendet.
FSMTemplateMgmntDefaultImpl	Implementierungsklasse für `sn_fsm_adv_tmp.FSMTemplateMgmntExtPoint`. Mit dem Erweiterungspunkt kann die Arbeitsauftragsvorlage Informationen aus einer Quelltabelle den entsprechenden Feldern in einem Arbeitsauftrag zuordnen.
FSMTemplateMgmntHelper	Enthält Dienstprogrammmethoden zum Identifizieren des Quelldatensatzes und zum anschließenden Zuordnen von Informationen aus der Quelltabelle zur Zieltabelle [wm_order].

Business-Regeln

Die Vorlagenverwaltung für Außendienst fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Geschäftsregeln für Vorlagenverwaltung

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Tabellenzuordnung für Modell einschränken	[wm_m2m_template_attribute_map]	Verhindert, dass der Anwender einen doppelten Datensatz der Tabellenzuordnung zur Arbeitsauftragsvorlage erstellt.

Komponenten für das Management geplanter Arbeit

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Verwaltung der geplanten Arbeit installiert, einschließlich Tabellen und Geschäftsregeln.

Tabellen

Das Management der geplanten Arbeit fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit Management geplanter Arbeit installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplan [wm_planned_work_plan]	Speichert die für den Arbeitsplan gefilterten Entitäten.
Geplanter Arbeitszeitplan wm_planned_work_schedule	Speichert die für einen Arbeitsplan konfigurierten Zeitpläne. Ein Zeitplan kann auf Dauer, Zähler, Bedingung oder Skript basieren.
Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan [wm_m2m_schedule_template]	Speichert die Liste der Arbeitsauftragsvorlagen, die auf geplante Arbeitszeitpläne angewendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management geplanter Arbeit installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Datensatz für geplante Arbeit [wm_m2m_work_plan_to_record]	Verknüpft einen Arbeitsplanzeitplan mit einem Datensatz im System (von einer Dokument-ID). Enthält auch Informationen darüber, wann oder zu welchem Wert der Zeitplan für den Datensatz zuletzt ausgeführt wurde und wann oder zu welchem Wert der Zeitplan beim nächsten Mal ausgeführt wird.
Vorlagenattributszuordnung [wm_m2m_template_attribute_map]	Speichert die Attributzuordnung für eine Arbeitsauftragsvorlage.
Zeitplanvorkommen [wm_plan_work_schedule_occurrence]	Speichert die Vorkommen des Arbeitszeitplans.
Zeitplanunterdrückung wm_m2m_schedule_suppression	Speichert die Vorkommen von unterdrückten Arbeitszeitplänen.

Rollen

Management der geplanten Arbeit fügt die folgenden Rollen hinzu.

Rollen in Management der geplanten Arbeit

Rollen	Beschreibung
Administrator für geplante Arbeit [sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin]	Erstellen Sie Arbeitspläne und geplante Arbeitszeitpläne, verknüpfen Sie Arbeitsauftragsvorlagen mit den Zeitplänen, und generieren Sie Arbeitsaufträge.

Skripteinbindungen

Management geplanter Arbeit fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Mit Management geplanter Arbeit installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
PlannedWorkManagementExtensionPointImpl	Implementiert den Erweiterungspunkt `„Global.PlannedMaintenanceExtensionPoint“`.
PlannedWorkMgmtAjaxUtil	Dienstprogrammfunktion für Client-Skripts in der Verwaltung geplanter Arbeit.
PlannedWorkMgmtAPIHelperUtil	Dienstprogramme für die Wrapper-Funktion zum Aufrufen globaler bereichsbezogener APIs aus dem Bereich des geplanten Arbeitsmanagements.
FSMPWMUtil	Dienstprogrammfunktion für die bereichsbezogene Anwendung zur Verwaltung geplanter Arbeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management geplanter Arbeit installierte Skripteinbindungen (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
PWMForecastWOUtil	Dienstprogrammfunktion zum Prognostizieren von Arbeitsaufträgen für die geplante Arbeit.
PlannedMaintenanceExtensionPointImpl	Standardimplementierung für Anwendung zur geplanten Wartung.
PlannedMaintenanceExtPointUtil	Dienstprogramm in der Anwendung für die geplante Wartung zum Abrufen von Erweiterungspunkten basierend auf „sys_class_name“.
PlannedWorkManagementHistoryUtil	Dienstprogramm in der Anwendung zur Wartung geplanter Arbeiten zum Abrufen des Wartungszyklusverlaufs für ein Asset oder einen Bestand.
PlannedWorkManagementZeitplanDienstprogramm	Verwaltet die Verarbeitungslogik für Plan-Arbeitsdatensätze, Zeitplanvorkommen, Arbeitsnotizkommentare usw.
PlannedWorkManagementPlanUtil	Mit dem Arbeitsplan verbundene Dienstprogrammmethoden.
PlannedWorkManagementEffectivityUtil	Dienstprogrammmethoden zum Bestimmen und Validieren der Gültigkeit des Zeitplans.
PlannedWorkManagementZeitplanExeUtil	Fungiert als Switch zwischen den Implementierungen des Erweiterungspunkts `„PlannedWorkManagementExeExtensionPoint“` basierend auf dem Auftragstyp. Der Standardwert für den Auftragstyp ist „Arbeitsauftrag“.
PWMWorkOrderExeExtensionPointImpl	Implementierung des Erweiterungspunkts `„PlannedWorkManagementExeExtensionPoint“` für den als Arbeitsauftrag ausgewählten Auftragstyp.
PlannedWorkManagementConstants	Enthält die Konstanten für das Planarbeitsmanagement.
PWMZeitplanUnterdrückung	Verwaltet die Verarbeitungslogik der Zeitplanunterdrückung.
PWMZeitplanOccurrence	Verwaltet die Verarbeitungslogik des Zeitplanvorkommens.
PWMZeitplanVorkommenDAO	Verwaltet die DAO-Methoden für das Zeitplanvorkommen.
PWMWorkZeitplanDAO	Verwaltet die DAO-Methoden für Arbeitspläne.
PWMPlanWorkRecordDAO	Verwaltet die DAO-Methoden für den Plandatensatz.

Business-Regeln

Das Management der geplanten Arbeit fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management geplanter Arbeit installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Bereichsübergreifende Datensatzerstellung	Arbeitsplan [wm_planned_work_plan]	Erstellt den Datensatz für den bereichsübergreifenden Zugriff in der Tabelle, in der der Wartungsplan erstellt wird und ausgeführt werden muss.
WO abbrechen, wenn Plandatensatz inaktiv ist	Datensatz für geplante Arbeit [wm_m2m_work_plan_to_record]	Storniert den Arbeitsauftrag für einen Plandatensatz, wenn dieser Plandatensatz deaktiviert ist. Der Plandatensatz wird deaktiviert, wenn der Asset-Datensatz so geändert wird, dass er die Filterbedingung auf Planebene nicht erfüllt.
Geplanter Arbeitszeitplan zu Wartungsplan	Geplanter Arbeitszeitplan wm_planned_work_schedule	Schränkt die Erstellung von geplanten Arbeitszeitplänen für Wartungspläne ein Lässt nur zu, wenn der Plan von der Klasse „Geplante Arbeit“ ist.
Modell pro Zeitplan einschränken	Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan [wm_m2m_schedule_template]	Schränkt die Erstellung von doppelten Modellzeitplänen in der Tabelle ein.
Tabellenzuordnung für Modell einschränken	Vorlagenattributszuordnung [wm_m2m_template_attribute_map]	Schränkt den Anwender auf eine einzelne Tabellenzuordnung pro Arbeitsauftragsvorlage ein
Neue Felder für M2M-Zeitplandatensätze aktualisieren	Geplanter Arbeitszeitplan wm_planned_work_schedule	Aktualisiert den Zeitplandatensatz und berechnet den nächsten Wert oder die nächste Laufzeit neu, wenn sich die Felder für Zähler oder Dauer ändern.
Validiert den effektiven Start und das Ende des Plans	Arbeitsplan [wm_planned_work_plan]	Prüft, ob das effektive Start- und Enddatum des Arbeitsplans gültig sind.
Arbeitszeitplanvorlage für Wartungszeitplan	Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan [wm_m2m_schedule_template]	Schränkt den Anwender ein, der Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan einen Wartungsplan hinzuzufügen.
Aktualisiert das späteste Abschlussdatum im Arbeitsauftrag	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Aktualisiert das späteste Abschlussdatum im Arbeitsauftrag für die Nachfrist-SLA.
Vergleichen Sie Aufgaben für Zeitplanvorlagen	Zeitplanunterdrückung wm_m2m_schedule_suppression	
Validiert die zyklische Abhängigkeit	Zeitplanunterdrückung	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management geplanter Arbeit installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	wm_m2m_schedule_suppression	
Unterdrücken Sie SO durch Zeitplanunterdrückung	Zeitplanunterdrückung wm_m2m_schedule_suppression	
Unterdrücken Sie SO nach Zeitplan	Zeitplanvorkommen [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Unterdrücken Sie SO nach Zeitplan „suppressBy“.	Zeitplanvorkommen [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
WO abbrechen, wenn SO inaktiv ist	Zeitplanvorkommen [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
Überprüft den effektiven Start von SO	Zeitplanvorkommen [wm_plan_work_schedule_occurrence]	
WO-Felder bei SO-Feldänderungen ändern	Zeitplanvorkommen [wm_plan_work_schedule_occurrence]	

Systemeigenschaften für das Management geplanter Arbeit

Das Management der geplanten Arbeit verwendet die folgenden Systemeigenschaften, die sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] befinden.

Mit Management geplanter Arbeit installierte Eigenschaften

Eigenschaften	Beschreibung
sn_fsm_planned_wm.consider_initial_meter_reading	Ermöglicht es dem System, den anfänglichen Zählerstand beim Generieren des ersten Wartungsplans zu berücksichtigen. • Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: wahr
erstellen_und_abbrechen_unterdrückt_arbeitsaufträge	Ermöglicht dem System, den Arbeitsauftrag zu protokollieren, wenn der Zeitplan unterdrückt wird. • Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: falsch
sn_fsm_planned_wm.valid_order_states_for_update	Verwaltet eine Liste von Arbeitsauftragsstatus, die ausgewählt werden können, um den entsprechenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management geplanter Arbeit installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaften	Beschreibung
	Status von Arbeitsaufträgen widerzuspiegeln. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 1, 10, 15
sn_fsm_planned_wm.tolerance_span	Verwaltet das konfigurierbare Zeitfenster für die Anwendung der Zeitplanunterdrückung. Sie bietet die Möglichkeit, vorwärts, rückwärts oder in beide Richtungen zu gehen, um die Spanne auszuwählen, in der die Unterdrückung aktiv sein soll. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Beide
sn_fsm_planned_wm.auto_task_generation_enabled	Ermöglicht dem System, bei der Erstellung von Arbeitsaufträgen automatisch Aufgaben zu generieren Wenn diese Eigenschaft nicht aktiviert ist, bleibt der Status des Arbeitsauftrags im Entwurfsstatus. • Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: wahr
sn_fsm_planned_wm.supported_effectivity_calculation_type	Ermöglicht, dass das Gültigkeitsdatum eines Arbeitsplans in der Vergangenheit liegt. Unterstützung für vergangene Daten ist aktiviert, wenn diese Eigenschaft auf „erweitert“ festgelegt ist. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Erweitert

Komponenten von Personaloptimierung für den Außendienst

Bei der Aktivierung des Plugins Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen, Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), geplante Aufgaben, Eigenschaften und Tabellen.

Personaloptimierung für den Außendienst

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Personaloptimierungsbenutzer [sn_wfo.user]	Erteilt der primären Gruppe und zusätzlichen Managern Lesezugriff.	pa_analyst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Personaloptimierungs-Administrator [sn_wfo_fsm.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von zusätzlichen Managern.	sn_wfo.user
Personaloptimierung – FSM-Manager [sn_wfo_fsm.manager]	Erteilt Rechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Kanalverwaltung.	• sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Personaloptimierung-FSM-Administrator [sn_wfo_fsm.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Kanalverwaltung.	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

Manager Workspace

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager Workspace-Benutzer [sn_mgr_workspace.user]	Erteilt Lesezugriff auf Startseite und Listenmodule.	workspace_user
Manager Workspace-Manager [sn_mgr_workspace.manager]	Erteilt Lesezugriff für primäre Gruppe, zusätzliche Manager und die Genehmigungsschaltfläche.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Manager Workspace-Administrator [sn_mgr_workspace.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) aller	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Anwendungen und Einstellungen in Manager Workspace.	

Berichte

Indikatorname	Beschreibung
Offene Aufgaben insgesamt	Gesamtzahl der offenen Aufgaben, die auf die Bearbeitung durch Service Desk-Mitarbeiter warten Die Gesamtanzahl ist in die Aufgaben „Neu“, „Offen“ und „Auf Info warten“ unterteilt.
Wartende Arbeitselemete	Gesamtanzahl der Aufgaben und Interaktionen, die sich in der Warteschlange für die Zuweisung zu Service Desk-Mitarbeitern befinden.
Hilfe angefordert	Anzahl der Interaktionen, für die Service Desk-Mitarbeiter Hilfe angefordert haben.
Total Agents (Service Desk-Mitarbeiter gesamt)	Alle von Ihnen verwalteten Service Desk-Mitarbeiter. Die Gesamtzahl ist in Mitarbeiter mit den Status „Verfügbar“, „Pause“, „Abwesend“ und „Offline“ unterteilt.
Urlaubsanträge	Von Service Desk-Mitarbeitern gestellte Anträge auf Abwesenheit von der Arbeit.
Offene Aufgaben	Diagramme, die Aufgaben zeigen, die auf ihre Bearbeitung warten, aufgelistet nach offenem Aufgabentyp und Alter.
Kritische offene Aufgaben	Anzahl der kritischen offenen Aufgaben.

Performance Analytics-Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten Aufgaben	Anzahl der Aufgaben, die bei der ersten Bearbeitung der Aufgabe gelöst wurden.
Anzahl der Aufgaben, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden	Anzahl der Aufgaben, die 30 Tage lang nicht aktualisiert wurden.
Anzahl der gelösten Aufgaben, die erneut geöffnet wurden	Anzahl der erneut geöffneten Aufgaben, da Probleme nicht ordnungsgemäß behandelt wurden.
Anzahl der eskalierten offenen Aufgaben	Anzahl der Aufgaben, die nicht bearbeitet wurden und die eskaliert wurden.

Geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[FSM Manager Workspace] Tägliche Datensammlung	Führt die Aufgabe täglich aus und sammelt Daten für alle Indikatoren des Teams.
[FSM Manager Workspace] Verlaufsdatensammlung	Führt die Aufgabe aus und sammelt Verlaufsdaten für alle Indikatoren des Teams.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[PA FS] Außendienst Tägliche Datensammlung	Führt die Aufgabe täglich aus und sammelt Daten für alle Teamindikatoren.
[PA FS] Außendienst Verlaufsdatensammlung	Führt die Aufgabe aus und sammelt Verlaufsdaten für alle Indikatoren des Teams.

Zeitplanung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Schichtplanungsbenutzer [sn_shift_planning.user]	Erteilt Lesezugriff für die Planung, einschließlich der Möglichkeit, Zeitpläne und Schichten anzuzeigen.	
Service Desk-Mitarbeiter für Schichtplanung [sn_shift_planning.agent]	Gewährt Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf ihren Kalender und die Beantragung von Schichttauschen oder Ruhezeiten.	sn_shift_planning.user
Schichtplanungsadministrator [sn_shift_planning.admin]	Erteilt Administratorzugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Zeitplänen und Arbeitsschichten.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_shift_planning_time_worked_summary	Speichert die Arbeitszeitzusammenfassung eines Mitarbeiters.
sn_shift_planning_agent_time_work	Speichert die Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters, z. B. Ein- und Ausstempelzeiten. Wenn sich ein Service Desk-Mitarbeiter früher anmeldet oder verspätet abmeldet, werden anstelle der Ein- und Ausstempelzeiten die Start- und Endzeiten der Schicht gespeichert.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Speichert die Ein- und Ausstempelzeiten von Service Desk-Mitarbeitern. Daten werden abgerufen, wenn sich ein Service Desk-Mitarbeiter anmeldet, abmeldet, oder den Anwesenheitsstatus ändert.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Anzahl der Tage, für die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zwischengespeichert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Berechnet und zeigt Informationen zur Zeitplaneinhaltung für Mitarbeiter an. • **Typ:** Boolesch • **Standardwert:** true
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	Schwellenwerteinstellungen geben an, wie viele Minuten früher oder später ein Mitarbeiter sich ab der geplanten Zeit ein- oder ausstempeln kann, ohne dass dies als Nichteinhaltung gilt. Dies ist die akzeptable Zeitspanne, in der ein Mitarbeiter flexibel vor der geplanten Startzeit mit der Arbeit beginnen kann. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Min
sn_shift_planning.adherence_threshold	Legt den Prozentsatz für einen Schwellenwert für die Einhaltung fest. Mitarbeiter, die sich nicht als Mitarbeiter über dem definierten Schwellenwert (70 %) qualifizieren, gelten als Nichteinhaltungsmitarbeiter. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 70 %
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Legen Sie den Prozentsatz des unteren Schwellenwerts fest, um eine gewisse Flexibilität in Bezug auf die Konformität zu gewähren. Die Service Desk-Mitarbeiter, die sich nicht für den definierten unteren und oberen Konformitätsschwellenwert (80–120) qualifizieren, gelten als nicht konforme Service Desk-Mitarbeiter. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 80 %
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Legt den Prozentsatz des oberen Schwellenwerts für konforme Flexibilität fest. Die Service Desk-Mitarbeiter, die sich nicht für den definierten unteren und oberen Konformitätsschwellenwert (80–120) qualifizieren, gelten als nicht konforme Service Desk-Mitarbeiter. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 120 %
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Schwellenwert für das System zum Warten und Generieren automatischer Ausstempelereignisse, wenn Service Desk-Mitarbeiter vergessen, sich auszustempeln. Wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	beispielsweise der Schwellenwert auf 60 Minuten festgelegt ist und die geplante Arbeitsschicht eines Mitarbeiters von 8 bis 17 Uhr geht, er sich jedoch um 17 Uhr nicht ausstempelt, wartet das System 60 Minuten und generiert dann automatisch ein Ausstempelereignis. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Min
sn_fsm_disp_wrkspc_agent_shift_schdlg_event_color	Aktiviert die für jeden Ereignistyp konfigurierten Standardfarben, um dieselben Ereignisspannen mit derselben Farbe in Dispatcher-Arbeitsbereichanzuzeigen. **Hinweis:** Sie müssen einen dynamischen Wert auswählen, um die ausgewählte Farbe der Personaloptimierungsereignisse in Dispatcher-Arbeitsbereichanzuzeigen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** static

Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
Einstempeln des Notify-Anwenders	Zählt die Einstempelereignisse, wenn sich der Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters ändert.
Notify-Anwenderstempelt aus	Zählt die Ausstempelereignisse, wenn sich der Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters ändert.

Geplante Aufgaben

Name	Beschreibung
Shift Planning – Delete All Agent Schedules Cache (Schichtplanung – Cache für alle Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern löschen)	Löscht den Cache aus der Tabelle sn_shift_planning_agent_availability • Wird täglich um 14:30 Uhrautomatisch ausgeführt.m. • Führen Sie diesen Auftrag bei Bedarf aus, wenn Sie Daten importieren.
Generierung des Ausstempelereignisses (für Szenarien, in denen das Ausstempelereignis [nicht ausgelöst wird)	Generiert alle 4 Stunden Ausstempelereignisse, wenn die Mitarbeiter nicht ausgestempelt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	Hinweis: Angenommen, die Schichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters gehen von 8 bis 17 Uhr, und der Eigenschaftswert *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* ist auf 60 Minuten festgelegt. Wenn sich der Mitarbeiter bei einstempelt und nicht ausstempelt, wartet die geplante Aufgabe bis 18:00 Uhr (17:00 Uhr + 60 Minuten). Erfolgt bis 18:00 Uhr kein Ausstempeln, generiert das System ein Ausstempelereignis mit der Schicht des Mitarbeiters Endzeit
Populate Agent Time Worked Summary (Arbeitszeitzusammenfassung für Kundenservice-Mitarbeiter ausfüllen)	Wird täglich ausgeführt, um basierend auf den geplanten und tatsächlichen Arbeitsschichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters vom Vortag die Arbeitszeit, die Einhaltung und die Konformität zu berechnen. Die Werte werden in der Tabelle [sn_shift_planning_time_worked_summary] gespeichert.
Update Wrapper End Time for Actual Work Events (Wrapper-Endzeit für tatsächliche Arbeitsereignisse aktualisieren)	Wird täglich ausgeführt, um sicherzustellen, dass die Wrapper-Endzeit für die tatsächliche Arbeitszeit der letzten Ausstempelzeit entspricht.
[Zeitplaneinhaltung] Daily Data Collection (Tägliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe täglich aus und sammelt Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Historic Data Collection (Verlaufsdatenerfassung)	Führt die Aufgabe aus und erfasst historische Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Weekly Data Collection (Wöchentliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe wöchentlich aus und erfasst Daten für alle Indikatoren in Manager Workspace.

Teams

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Teams-Benutzer [sn_team_perf.team_performance_user]	Erteilt Lesezugriff auf KPI-Tabellen.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Teams-Administrator [sn_team_perf.team_performance_admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Konfigurieren von KPIs, KPI-Gruppen und Zuweisungsgruppen im Teams-Modul.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	Maximale Anzahl übergeordneter Indikatoren, die Sie einer KPI-Gruppe hinzufügen können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Maximale Anzahl unterstützender KPIs, die Sie für eine übergeordnete KPI definieren können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Maximale Anzahl von nach Ordnungsnummer priorisierten Zuweisungsgruppen, die in der Teams-Anwendung in Manager Workspace angezeigt werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 15
sn_team_perf.default_date_range	In der Datumsbereichauswahl festgelegter Standarddatumsbereich. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 30

Performance Analytics-Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten Aufgaben	Anzahl der bei Erstkontakt gelösten Aufgaben.
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P1-Aufgaben	Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P1-Aufgaben.
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P2-Aufgaben	Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P2-Aufgaben.
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P3-Aufgaben	Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P3-Aufgaben.
Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P4-Aufgaben	Anzahl der bei Erstkontakt gelösten P4-Aufgaben.
MTTR für Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der Aufgaben.
MTTR für P1-Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P1-Aufgaben.
MTTR für P2-Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von P2-Aufgaben.
MTTR für P3-Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P3-Aufgaben.
MTTR für P4-Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von P4-Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Performance Analytics-Indikatoren (Fortsetzung)

Indikatorname	Beschreibung
CSAT für Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für Aufgaben.
CSAT für P1-Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P1-Aufgaben.
CSAT für P2-Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P2-Aufgaben.
CSAT für P3-Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P3-Aufgaben.
CSAT für P4-Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P4-Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen Aufgaben	Anzahl der geschlossenen Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen P1-Aufgaben	Anzahl der geschlossenen P1-Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen P2-Aufgaben	Anzahl der geschlossenen P2-Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen P3-Aufgaben	Anzahl der geschlossenen P3-Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen P4-Aufgaben	Anzahl der geschlossenen P4-Aufgaben;
Durchschnittliche Wartezeit für Chats	Durchschnittliche Wartezeit für Chats
Anzahl bearbeiteter Chats	Anzahl der bearbeiteten Chats
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Chats	Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Chats
Anzahl verlassener Chats	Anzahl der verlassenen Chats
Anzahl der eingehenden Aufgaben	Anzahl der eingehenden Aufgaben.
Zeitplaneinhaltung	Prozentuale Zeitplaneinhaltung von Mitarbeitern.
Zeitplankonformität	Prozentuale Zeitplaneinhaltung von Mitarbeitern.
Summierte Dauer der gearbeiteten Zeit	Gesamtdauer der von Mitarbeitern geleisteten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der geplanten Zeit	Gesamtdauer der für Mitarbeiter geplanten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der nicht gearbeiteten Zeit	Gesamtdauer der von Mitarbeitern nicht geleisteten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der verfügbaren nicht geplanten Zeit	Gesamtdauer der für Mitarbeiter verfügbaren nicht geplanten Zeit.

Coaching

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Administrator [sn_coaching.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulungen und Kompetenzen.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Coach [sn_coaching.coach]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulung und Kompetenzen.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Coaching-Auszubildender [sn_coaching.trainee]	Erteilt Zugriff zum Hinzufügen von Schulungen, Bewertungen und Kompetenzdatensätzen.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo) im ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Business-Regel

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Punktzahl der Coaching-Umfrage berechnen	Bewertungsinstanz [asmt_assessment_instance]	Legt die Feedbackbewertung basierend auf der Umfragepunktzahl fest.

Coaching-Möglichkeiten

Name der Coaching-Möglichkeit	Beschreibung	Tabelle
Coaching Opportunity for SLA Breach (Coaching-Möglichkeit für SLA-Verstoß)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an den kritischen Aufgaben mit hoher Priorität gearbeitet haben, bei denen das SLA verletzt wurde.	Aufgaben-SLA [task_sla]
Coaching Opportunity for low CSAT (Coaching-Möglichkeit bei niedriger CSAT)	Coaching-Möglichkeit oderfür Service Desk-Mitarbeiter von, die an Aufgaben mit einer Kundenzufriedenheitspunktzahl unter 4 gearbeitet haben.	Aufgabenbericht [sn_customerservice_task_report]
Coaching Opportunity for skills award verification (Coaching-Möglichkeit zur Kompetenzverifizierung)	Coaching-Möglichkeit ozur Überprüfung der Kompetenzen, die Service Desk-Mitarbeitern verliehen wurden.	Aufgabe [sn_customerservice_task]
Knowledge Management-Prozess: Coaching on quality of knowledge articles (Coaching zur Qualität von Wissensartikeln)	Coaching-Möglichkeit ofür Service Desk-Mitarbeiter vom Typ, die die Qualität eines Wissensartikels durch Überprüfung der Bewertung verbessern müssen.	Aufgabe [sn_customerservice_task]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Coaching-Möglichkeiten (Fortsetzung)

Name der Coaching-Möglichkeit	Beschreibung	Tabelle
Coaching Opportunity for high TTR (Coaching-Möglichkeit bei hoher TTR)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an einer Aufgabe gearbeitet haben, die eine Lösungszeit von mehr als 3 Tagen hatte.	Aufgabenbericht [sn_customerservice_task_report]
Interaktion: Coaching Opportunity for Handling Time (Coaching-Möglichkeit für Bearbeitungszeit)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die bei einer Interaktion eine Bearbeitungszeit von mehr als 10 Minuten hatten.	Interaktion [interaction]

Hinweis:
Sie können die Coaching-Möglichkeiten für niedrige CSAT, hohe TTR, SLA-Verstöße und Bearbeitungszeiten an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo) im ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Coaching-Umfragen

Name	Beschreibung
Chat Quality Survey	Umfrage über die Chatqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Chatinteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertetes den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Chatinteraktion abgeschlossen hat.
Umfrage zur Aufgabenqualität	Umfrage über die Coaching-Möglichkeit der Aufgabeninteraktion. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabeninteraktion abgeschlossen hat.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coaching.learning_default_duration	Anzahl der Tage, um einen Wissensartikel zu lesen oder eine Schulung zu absolvieren. Der -Administrator (sn_wfo.admin) legt die Anzahl der Tage fest, nach denen Auszubildende einen Artikel lesen oder eine Schulung absolvieren müssen. Die Anzahl der Tage wird in das Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Schulung durch den Auszubildenden konvertiert. Die Berechnung erfolgt ab dem aktuellen Datum,, wobei berücksichtigt wird, in welcher Zeitzone sich der Auszubildende befindet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Schließt Wochenenden aus, wenn das Fälligkeitsdatum für den Abschluss einer Schulung durch Auszubildende festgelegt wird. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true

Coaching mit Lerninhalten

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo) im ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Lernen-Administrator [sn_lc.learning_admin]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Katalogen, Lerninhalten, Rollen und zum Konfigurieren der Lernquelle.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Lernkatalogmanager [sn_lc.catalog_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lernkatalog-Gruppenmanager [sn_lc.catalog_group_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen basierend auf Gruppen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lerninhalteersteller [sn_lc.content_creator]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von internen Kursen.	sn_lc.content_reader
Lerninhalteautor [sn_lc.content_writer]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernkurse.	sn_lc.content_creator
Lerninhalteleser [sn_lc.content_reader]	Gewährt Lesezugriff für Lernkurse.	Keine
Lerninhalteberater [sn_lc.learning_advisor]	Kann Lernaufgaben zuweisen.	Keine
Lernaufgabenersteller [sn_lc.task_creator]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernaufgaben.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Externe Lerninhalte [sn_lc_external_content]	Speichert Details externer Kurselemente, die aus Drittparteisystemen abgerufen wurden.
Kursaktivität des Lernen-Anwenders [sn_lc_user_course_activity]	Speichert Details zu Lernkursaktivitäten, z. B. den Benutzer, dem der Kurs zugewiesen ist, Status, Fälligkeitsdatum und Name des Lernkurses.
Lerninhalte [sn_lc_content]	Speichert Details interner Lerninhalte wie Wissensartikel oder Videos, die in ServiceNowerstellt werden.
Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Speichert Details von Lernkurselementen, z. B. die Quelle, zu der der Lernkurs gehört.
Lernkatalog [sn_lc_catalog]	Speichert Details von Lernkatalogelementen mit ihren Kurselementen.
Lernaufgabe [sn_lc_learning_task]	Speichert Details zu Lernaufgaben, z. B. den Benutzer, dem die Lernaufgabe zugewiesen ist, und das Datum, bis zu dem die Lernaufgabe abgeschlossen sein muss.
Lernsystemkonfiguration [sn_lc_learning_system_configuration]	Speichert Konfigurationsparameter von Lern-Management-Systemquellen von Drittparteien.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	Bearbeiten Sie Feldnamen für Coaching-Bewertungsaktivitäten. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_training_replaced	Von Coaching empfohlene Schulungen werden eingestellt und durch Lernaufgaben und Kurselemente von Coaching mit Lerninhalten ersetzt. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Wahr
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Aktivieren Sie, um beim Festlegen des Fälligkeitsdatums für Lernaufgaben Wochenenden auszuschließen. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coach_lrn.learning_list_data_array	Daten-Array-Eigenschaften für die Komponente now-list-menu auf der Registerkarte „Lernaufgaben“ im Coaching-Modul • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Skript für Daten-Array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Wandelt JSON-Objekte in interne Objekte um und legt die Wortbeschränkung für Datensätze fest, die über einen API-Aufruf abgerufen werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384 **Hinweis:** Um den gewünschten Wert festzulegen, müssen Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Diese Systemeigenschaft hinzufügen. Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer Instanz ServiceNow synchronisieren und die Wortanzahl des in Ihre Instanz abgerufenen Inhalts den für diese Eigenschaft festgelegten Wert überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Coaching mit Lerninhalten mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren.
com.snc.process_flow.reporting.max_size_limit	Gibt die Anzahl der Bytes an, die für Laufzeitwerte in jedem Schritt in den Ablaufausführungsdetails zulässig sind. Um das Abschneiden zu verhindern, setzen Sie den Wert auf eine ganze Zahl kleiner oder gleich Null. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384 **Hinweis:** Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer Instanz ServiceNow synchronisieren und die Wortanzahl des in Ihre Instanz abgerufenen Inhalts den für diese Eigenschaft festgelegten Wert überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl. Weitere Informationen finden Sie unter synchronisieren.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den Außendienst (com.snc.app_fsm_wfo) im ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzempfehlung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kompetenzempfehlungs-Benutzer [sn_sre.user]	Erteilt Rechte zum Anzeigen von Kompetenzempfehlungstabellen.	wfo.user
Kompetenzempfehlungs-Administrator [sn_sre.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Bearbeiten der Eigenschaften für die Kompetenzempfehlung.	• wfo.admin • sn_sre.user

Navigieren zu **Kompetenzempfehlung** > **Konfiguration** um diese Eigenschaften zu konfigurieren.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Kompetenzempfehlung aktivieren. sn_sre.enable_skill_recommendation	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um mit der Empfehlung von Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen. • **Typ:** true | Falsch • **Standardwert:** true
Maximale Anzahl von Kompetenzen, die basierend auf überwachtem Lernen vorhergesagt werden sollen. sn_sre.max_supervised_skills	Bei Verwendung von überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3
Maximale Anzahl von Kompetenzen, die basierend auf überwachtem Lernen vorhergesagt werden sollen. sn_sre.max_unsupervised_skills	Bei Verwendung von nicht überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3
Anzahl, die angibt, wie oft Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhersagen muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Die Häufigkeit, mit der Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhersagen muss, bevor die Kompetenz für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 20

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen aus ähnlichen Aufgaben. sn_customerservice.unSupervised_solution_definition_for_tasks	Name der Lösungsdefinition Predictive Intelligence , die für die Vorhersage von Kompetenzen zum Lösen von Aufgaben mit nicht überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen für Aufgaben. sn_customerservice.Supervised_solution_definition_for_tasks	Name der Lösungsdefinition Predictive Intelligence , die für die Vorhersage von Kompetenzen zur Lösung von Aufgaben mithilfe von überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend

Geplante Aufgabe

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Start skill prediction (Kompetenzvorhersage starten)	Führt die Aufgabe täglich um 01:00 Uhr für alle Incidents aus, die am Vortag geschlossen wurden. Empfiehlt die zum Schließen der Incidents erforderlichen Kompetenzen, um ähnliche offene Incidents zu lösen

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwender – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_user_predicted_skill]	• In dieser Tabelle wird gespeichert, wie oft eine Kompetenz für den Benutzer vorhergesagt wurde. • Kompetenzen, die in den letzten 60 Tagen nicht empfohlen wurden, werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.
Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_task_predicted_skill]	• In dieser Tabelle werden die Kompetenzen gespeichert, die zur Lösung der einzelnen Incident-Typen vorhergesagt werden. • Vor über 60 Tagen erstellte Datensätze werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst Komponenten der Aufgabenbündelung

Mit der Aktivierung der Funktion Außendienst Aufgabenbündelung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Business-Regeln, Aufgabenfilter und Aufgabengruppierungsregeln.

Business-Regeln

Außendienst Aufgabenbündelung fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Business-Regeln für Aufgabenbündelung

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Paket-Aktualisierung des Felds „Ist-Zeit“.	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert die Felder **Tatsächlicher Reisebeginn** und **Tatsächliche Ankunft vor Ort** des Pakets.
Paketzuweisung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert die Zuweisung der gebündelten Teilaufgabe.
Paketzuweisung vor	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert die Bündelung, wenn der **Start** des Paketfensters vor dem **Start**des Teilaufgabenfensters liegt. Verhindert die Bündelung, wenn der **erwartete Start** des Bündels vor dem **Start**des Bündelfensters liegt.
Paketänderung nach	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert und aktualisiert Pakete basierend auf gebündelten Teilaufgaben oder validiert und aktualisiert entbündelte Teilaufgaben basierend auf dem vorherigen Paket.
Paketänderung vor	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert und aktualisiert Pakete, wenn dem Paket Teilaufgaben hinzugefügt oder daraus entfernt werden.
Geplanter Start-Change des Pakets	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Initiiert die Planung von gebündelten Teilaufgaben.
Verhinderung gleichgeordneter Pakete	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert, dass für denselben Arbeitsauftrag doppelte Aufgabenpakete erstellt werden.
Änderung des Paketstatus	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Paketstatus.
Zuweisungsänderungen an Teilaufgaben eines Pakets	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert die Zuweisung von gebündelten Teilaufgaben basierend auf dem Teilaufgabenstatus oder der aktuellen Service Desk-Mitarbeiter-Zuweisung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln für Aufgabenbündelung (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Infonachricht zu Changes von Teilaufgaben des Pakets	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Informiert den Benutzer, wenn keine Changes aufgetreten sind.
Substatus-Aktualisierung für Paketaufgabe	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Substatus des Bündels basierend auf dem Bündelstatus und der vom Service Desk-Mitarbeiter ausgeführten Aktion.
Aufgabenpaket abbrechen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Entbündelt alle Teilaufgaben in einem Paket.
Bestätigen Sie die Zuweisung der Paketaufgabe	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert und synchronisiert den Status der Teilaufgabe nach der Zuweisung durch einen Einsatzplaner mit dem Paketstatus.
Erzwingen Sie Paket-Pflichtfelder	Aufgabengruppierungsqualifizierer [sn_task_grouping_qualifier]	Verhindert dynamische Bündelung, wenn Pflichtfelder leer sind.
Infonachricht zur Gruppierungsregel für „wm_task“.	Aufgabengruppierungsregel [sn_task_grouping_rule]	
Teilaufgaben sperren und entsperren	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Sperrstatus des Zeitplans für Teilaufgaben entsprechend dem Paket, wenn die Zeitplansperre des Pakets geändert wird.
Bei Änderung des Bündelstatus von Entwurf zu PD	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Status von Teilaufgaben so, dass er dem Paketstatus entspricht, wenn das Paket auf **Ausstehende Lieferung**festgelegt ist. Validiert den Status der Teilaufgabe und gibt eine Fehlermeldung aus, wenn eine Teilaufgabe nicht aktualisiert werden konnte.
Zuweisungsgruppe bei Änderungspaket	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert die Zuweisungsgruppe für Teilaufgaben entsprechend dem Paket, wenn die Paketzuweisungsgruppe geändert wird.
Verhindern Sie Änderungen des Paketspeicherorts	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Überprüft, ob der Standort des Pakets dem Standort der ersten Teilaufgabe des Pakets entspricht. Verhindert, dass der Standort des Pakets vom Standort der ersten Teilaufgabe im Paket abweicht.
Doppelte/mehrere Qualifizierer verhindern	Aufgabengruppierungsqualifizierer [sn_task_grouping_qualifier]	Verhindert die Bündelung, wenn beide oder keine der **Zuweisungsgruppen-** oder **Gebietsqualifizierer** aktiv sind. Verhindert die Bündelung,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln für Aufgabenbündelung (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		wenn ein identischer Qualifizierer vorhanden ist.
Verhindert die Aktualisierung der Zeitplansperre für Teilaufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert, dass sich die Zeitplansperre für Teilaufgaben von der Zeitplansperre des übergeordneten Pakets unterscheidet.
Übertragen Sie den Standort der anfänglichen Teilaufgabe in das Paket	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Paketspeicherort auf den Speicherort der ersten Teilaufgabe im Paket.
Teilaufgaben entfernen, die sich im Status „Unterschied“ befinden	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Entfernt Teilaufgaben aus dem Paket, wenn sich der Teilaufgabenstatus vom Paketstatus unterscheidet.
Neu planen nach Änderung der Teilaufgabenreihenfolge	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Plant das Paket neu, wenn die Reihenfolge der Teilaufgaben geändert wird.
Legen Sie den Namen für das Gebiet fest	Aufgabengruppierungsqualifizierer [sn_task_grouping_qualifier]	Legt den **Namenswert des Gebietsqualifizierersfest**.
Validierung der Teilaufgabenreihenfolge	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Überprüft, ob der **Reihenfolgewert** von Teilaufgaben eindeutig und nicht leer ist.
Statusänderung des Zeitplans für Teilaufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Status des Pakets und der Teilaufgabe von **Zugewiesen** in **Geplant**, wenn ein Einsatzplaner das Paket plant.
Feldänderung für Teilaufgaben – nicht unterstützt	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert, dass die geschätzte Arbeitszeit der Teilaufgabe basierend auf dem Status der Teilaufgabe manuell aktualisiert wird.
Synchronisieren Sie das Paket mit Teilaufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Synchronisiert das Paket mit Teilaufgabenwerten.
Arbeitsdauer des Synchronisierungspakets mit Teilaufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Synchronisiert die Paketdauer mit der geschätzten Gesamtarbeitsdauer seiner Teilaufgaben.
Aktualisieren Sie die Zeitplanmethode für Teilaufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Synchronisiert die Zeitplanungsmethode von Teilaufgaben in einem Paket.
Validiert Min. und Max. Aufgaben	Richtlinie zur Aufgabengruppierung [sn_task_grouping_policy]	Überprüft, ob die Anzahl der Teilaufgaben in einem aus einer Richtlinie erstellten Paket zwischen dem Mindest- und Höchstbereich der Richtlinie liegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln für Aufgabenbündelung (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Änderung der Arbeitsdauer für Paket	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Überprüft, ob die geschätzte Arbeitszeit der Teilaufgabe kürzer ist als die Dauer der Teilaufgabe des Bündels.

Richtlinien zur Aufgabengruppierung

Außendienst Aufgabenbündelung fügt die folgende Richtlinie zur Aufgabengruppierung hinzu.

Gruppierungsrichtlinien für Aufgabenbündelung

Richtlinie zur Aufgabengruppierung	Beschreibung
Standardrichtlinie	• Mindestanzahl von Datensätzen: 2 • Maximale Datensätze: 10 • ○ WOTs am selben Standort innerhalb der nächsten 30 Tage ○ WOTs im selben Gebiet mit erforderlichen Kompetenzen innerhalb der nächsten 30 Tage ○ WOTs im selben Gebiet innerhalb der nächsten 30 Tage ○ WOTs, die innerhalb der nächsten 30 Tage dasselbe Asset benötigen ○ WOTs mit ähnlichen erforderlichen Teilen ○ WOTs mit ähnlichen Aufgabenkompetenzen

Aufgabengruppierungsregeln

Außendienst Aufgabenbündelung fügt die folgenden Aufgabengruppierungsregeln hinzu.

Gruppierungsregeln für Aufgabenbündelung

Aufgabengruppierungsregel	Richtlinie	Beschreibung
WOTs am selben Standort innerhalb der nächsten 30 Tage	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die sich innerhalb der nächsten 30 Tage am selben Standort befinden.
WOTs im selben Gebiet mit erforderlichen Kompetenzen innerhalb der nächsten 30 Tage	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die sich im selben Gebiet befinden und innerhalb der nächsten 30 Tage bestimmte Kompetenzen erfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppierungsregeln für Aufgabenbündelung (Fortsetzung)

Aufgabengruppierungsregel	Richtlinie	Beschreibung
WOTs im selben Gebiet innerhalb der nächsten 30 Tage	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die sich innerhalb der nächsten 30 Tage im selben Gebiet befinden.
WOTs, die innerhalb der nächsten 30 Tage dasselbe Asset benötigen	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die dasselbe Asset innerhalb der nächsten 30 Tage erfordern.
WOTs mit ähnlichen erforderlichen Teilen	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die ähnliche Teile erfordern.
WOTs mit ähnlichen Aufgabenkompetenzen	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die ähnliche Kompetenzen erfordern.

Aufgabenfilter

Außendienst Die Aufgabenbündelung fügt der dynamischen Planung die folgenden Aufgabenfilter und Aufgabenfilterkriterien hinzu.

Filter für Konfigurationsaufgaben

Aufgabenfilter	Bedingungen	Kriterium	Funktion
Zuweisung: Aufgabenpaket für ausstehende Disposition zuweisen	• IsBundle = wahr • Status = Ausstehende Lieferung • Substatus ist nicht automatisch zugewiesen oder leer.	• Gruppe: Abgelehnten Techniker ignorieren • Gruppe: Passende Kompetenzen für dynamische Planung • Aktuelle Entfernung zur Aufgabe	Weist Bündel zu, die sich im Status Ausstehende Lieferung befinden.
Paketneuzuweisung: Nicht zugewiesene Aufgabenpakete neu zuweisen	• IsBundle = wahr • Zeitplansperre = falsch • Status ist einer von „Geplant“, „Zugewiesen“ und „Akzeptiert“.	• Gruppe: Abgelehnten Techniker ignorieren • Gruppe: Passende Kompetenzen für dynamische Planung • Aktuelle Entfernung zur Aufgabe	Weist nicht zugewiesene Aufgabenpakete neu zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabenfilterkriterien

Kriterium	Funktion
Gruppe: Abgelehnten Techniker ignorieren	Ignoriert Service Desk-Mitarbeiter, die zuvor eine Aufgabe aus dem Paket abgelehnt haben. Verhindert, dass Pakete mit abgelehnten Aufgaben dem ablehnenden Agent zugewiesen werden.
Gruppe: Passende Kompetenzen für dynamische Planung	Gleicht Gruppen mit Kompetenzanforderungen mit Service Desk-Mitarbeitern ab, die über diese Kompetenzen verfügen.
Gruppe: Passende obligatorische Teile für dynamische Planung	Gleicht Bündel mit Teileanforderungen mit Service Desk-Mitarbeitern ab, die diese Teile haben.

Außendienst Aufgabenbündelungs-Felder

Die Felder, die im Detailabschnitt von Arbeitsauftragsaufgabenpaketen enthalten sind.

Aufgabenformular des Arbeitsauftrags

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Identifikationsnummer für das Paket.
Übergeordnet	Arbeitsauftrag, dem dieses Paket zugewiesen ist.
Asset	Zur Ausführung des Pakets erforderliche Teile.
Standort	Geografisches Gebiet, in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Die Position der Teilaufgabe in Bestellposition Nr. 1 bestimmt den Standort des Pakets. Wenn Sie den Standort eines Bündels aktualisieren möchten, ändern Sie den Standort der Teilaufgabe an der ersten Position, anstatt den Standort im Bündel zu aktualisieren.
Vorlage	Vorlage zum Erstellen dieses Arbeitsauftragsaufgabenpakets.
Kompetenzen	Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters, die für die Ausführung des Pakets erforderlich sind.
Im Rahmen der Gewährleistung	Indikator einer vorhandenen Garantie für mindestens ein Konfigurationselement, das sich auf Aufgaben im Paket bezieht.
Status	Aktueller Status des Bündels. Das Feld wird automatisch festgelegt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit für jeden nachfolgenden Status abschließt.
Einsatzplanungsgruppe	Gruppe, die einen Service Desk-Mitarbeiter auswählen kann, um das Bündel zu vervollständigen.
Zuweisungsgruppe	Gruppe mit dem einzelnen Service Desk-Mitarbeiter, der das Paket abschließt. Standardmäßig zeigt dieses Feld die empfohlenen Zuweisungsgruppen basierend auf Standort, Asset und Kompetenzen für das Paket an. Wenn das Feld leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Standort des Bündels enthält.
Zugewiesen an	Einzelner Service Desk-Mitarbeiter, der das Paket abschließt.
Arbeitstyp	Typ der Arbeit, die zum Abschließen des Pakets durchgeführt werden soll. Die folgenden Auswahlmöglichkeiten sind verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabenformular des Arbeitsauftrags (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Reparatur brechen** • **Installieren** • **Geplante Wartung**
Überschreiben von Zuweisungen zulassen	Option zum Anzeigen aller Gruppen im Feld **Zuweisungsgruppe**, die zum ausgewählten Gebiet und zur ausgewählten Einsatzgruppe gehören, unabhängig von Standort, Assets und Kompetenzen, die für die Aufgaben im Paket erforderlich sind.
Zeitplansperre	Sperrt die Planung des Bündels durch einen Zeitplanungsmechanismus. Gesperrte Bündel sind von automatisierten Planungsmechanismen wie dynamischer Planung oder intelligenten Aufgabenempfehlungen ausgeschlossen. Einsatzplaner können das Paket manuell einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen. **Hinweis:** Teilaufgaben eines Bündels spiegeln den gleichen Sperrwert wie das übergeordnete Bündel wider.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Bündels.
Beschreibung	Technische Beschreibung der auszuführenden Arbeiten, die so viele Details zum Problem wie möglich enthält, um zusätzliche Kommunikation mit dem Kunden in späteren Phasen des Lebenszyklus des Arbeitsauftrags zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über das Bündel auf seinem Weg durch die einzelnen Status. Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.
Kommentare	Zusätzliche Informationen über den Fortschritt der Aufgabe. Kommentare sind für Kunden sichtbar.
Geplant	
Startfenster	Start des Zeitfensters, das für dieses Bündel eingerichtet wird.
Endfenster	Ende des für dieses Bündel festgelegten Zeitfensters. Die verstrichene Zeit des Fensters darf den Wert im Feld **Geschätzte Arbeitszeit** nicht überschreiten.
Geplanter Reisebeginn	Datum und Uhrzeit, zu der der Außendienstmitarbeiter voraussichtlich zum Ort der ersten Aufgabe im Paket reisen wird. Die Reisestartzeit wird automatisch auf eine Stunde ab der aktuellen Uhrzeit festgelegt.
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit des voraussichtlichen Beginns der Arbeit an dem Paket. Dieses Feld wird zu einem Pflichtfeld, sobald das Paket den Status „Zugewiesen“ erreicht hat.
Geschätztes Ende	Datum, an dem die Arbeit an dem Paket endet. Das Datum wird automatisch basierend auf den Feldwerten **Geplanter Start** und **Geschätzte Arbeitszeit** berechnet.
Ist festes Fenster	Option zum Angeben, dass das Servicefenster repariert wird. Ein festes Servicefenster kann nicht verkürzt, erweitert oder neu geplant werden, um andere Aufgaben im Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters zu berücksichtigen. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, gilt das Servicefenster als flexibel und kann neu geplant werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabenformular des Arbeitsauftrags (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zugriffsstunden	Option zum Planen von Arbeitsauftragsaufgaben während der explizit definierten Zugriffszeiten.
Annahmedauer	Dauer der Aufgabenabnahme in Tagen und Zeit.
Geschätzte Reisedauer	Geschätzte Reisezeit zur Arbeitsstelle. Die Dauer wird aktualisiert, wenn Sie das Paket einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen oder Startdatum und -uhrzeit des Pakets ändern.
Geschätzte Arbeitszeit	Geschätzte Dauer der Arbeitszeit. Die Dauer darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten.
Geschätzte Heimreisedauer	Geschätzte Zeit, die benötigt wird, um vom Standort der letzten Teilaufgabe in einem Paket zur Homepage des Service Desk-Mitarbeiters zu gelangen.
Ist-Wert	
Tatsächlicher Reisebeginn	Datum und Uhrzeit der Reise des Service Desk-Mitarbeiters zum Standort.
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Uhrzeit, zu der die Arbeit begonnen hat.
Tatsächliches Arbeitsende	Zeitpunkt, zu dem die Arbeit an dem Paket abgeschlossen wurde.
Tatsächliche Reisedauer	Dauer der Fahrt zum Einsatzort.
Tatsächliche Dauer	Gesamtzeit, die für die Fertigstellung des Bündels aufgewendet wurde. Dieser Wert wird automatisch basierend auf den Feldwerten **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** und **Tatsächliches Arbeitsende** berechnet.
Tatsächliche Arbeitsdauer	Gesamtzeit, die der Service Desk-Mitarbeiter für das Paket aufgewendet hat, nachdem er die Arbeit aufgenommen hat und bevor er die Arbeit an der letzten Teilaufgabe schließt. Dieser Betrag enthält nicht die Zeit, die für die Arbeit angehalten wurde.

Komponenten von Außendienst-Qualitätsmanagement

Mit der Aktivierung der Funktion Außendienst-Qualitätsmanagement werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Substatus und Rollen.

Tabellen

Mit Außendienst-Qualitätsmanagement werden folgende Tabellen hinzugefügt:

Mit Außendienst-Qualitätsmanagement installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Aufgabe zum Überprüfen [review_task]	Diese Tabelle verfolgt den Überprüfungsprozess.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Substatus

Außendienst-Qualitätsmanagement fügt die folgenden Substatus hinzu:

Mit Außendienst-Qualitätsmanagement installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Überprüfung ausstehend	Substatus für Aufgaben, die vom Überprüfer überprüft werden müssen.
Informationen erforderlich	Substatus für Aufgaben, die weitere Informationen vom Service Desk-Mitarbeiter benötigen.

Rollen

Mit Außendienst-Qualitätsmanagement werden folgende Rollen hinzugefügt:

Mit Außendienst-Qualitätsmanagement installierte Rollen

Rolle	Beschreibung
sn_fsm_quality.wm_quality_agent	Prüferrolle, die Arbeitsauftragsaufgaben überprüfen kann.

Schedule Optimization-Komponenten

Es gibt andere Arten von Komponenten, die mit der Zeitplanoptimierung installiert werden, einschließlich Tabellen, Rollen, Einschränkungen, Ziele und Eigenschaften.

Tabellen

Außendienst Zeitplanoptimierung fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit der Zeitplanoptimierung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Optimierungsumfang snc_schedule_optim_optimization_scope	Definiert die Qualifizierer (Gruppen oder Gebiete), Aufgaben und Richtlinien, die während der Optimierung verwendet werden sollen
Optimierungsbatch snc_schedule_optim_batch	Definiert den Optimierungszeitplan für einen oder mehrere Bereiche
Optimierungsfunktion snc_schedule_optim_optimization_constraints	Definiert die Ziele und Einschränkungen, die in Optimierungsrichtlinien verwendet werden sollen • Ziel = flexibles Ziel, der Optimierer versucht, einen Zeitplan zu erstellen, der diese Ziele berücksichtigt • Einschränkung = feste Regel, der Optimierer muss einen Zeitplan erstellen, der diese Einschränkungen berücksichtigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Zeitplanoptimierung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Tabelle ist schreibgeschützt
Richtlinien snc_schedule_optim_policy	Containerdatensatz für Ziele und Einschränkungen, die zur Optimierung verwendet werden
Richtlinienkonfigurationen snc_schedule_optim_policy_configuration	Tabelle mit zugehöriger Liste, die zum Hinzufügen von Zielen und Einschränkungen zu einer Richtlinie und zum Zuordnen von Gewichtungen zu Zielen verwendet wird. • Der Optimierer priorisiert die Einhaltung der Ziele mit der höchsten Gewichtung • Ziele mit geringerem Gewicht werden berücksichtigt, haben jedoch möglicherweise weniger Auswirkungen auf den Zeitplan
Konfiguration der Zeitplanungsattribute snc_schedule_optim_sched_attr_config	Definiert globale Einstellungen und Einstellungen auf Qualifiziererebene für die Intraday-Optimierung, einschließlich Richtlinien und Reiseschätzungsanbieter. • Wenn Global = false, können einer Konfiguration Gruppen oder Gebiete hinzugefügt werden, um Optimierungseinstellungen für einen bestimmten Qualifizierer zu überschreiben • Wenn Global = true, gelten die Einstellungen für alle anderen Gruppen ohne Überschreibung • Der globale Datensatz enthält auch zusätzliche Einstellungen, die auf Qualifiziererebene nicht überschrieben werden können, z. B. das Intraday-Verarbeitungsfenster und den Flow • Bestimmt den Reiseschätzungslieferanten für die Batch-Optimierung
Gruppenplanungsattribute snc_schedule_optim_group_m2m_sched_attr_config	Verknüpft eine Gruppe mit einer Zeitplanungsattributkonfiguration
Gebietsplanungsattribute snc_schedule_optim_territory_m2m_sched_attr_config	Verknüpft ein Gebiet mit einer Zeitplanungsattributkonfiguration **Hinweis:** Wird nur installiert, wenn das Plugin „FSM-Gebiet“ aktiv ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Außendienst Zeitplanoptimierung fügt die folgenden Rollen hinzu.

Mit Zeitplanoptimierung installierte Rollen

Rolle	Beschreibung
schedule_optimization_user	Anwenderrolle für den Zugriff auf die Anwendung zur Zeitplanoptimierung. Mit dieser Rolle können Anwender bei Bedarf Ausführungen der Zeitplanoptimierung auslösen.
schedule_optimization_planner	Planerrolle für die Zeitplanoptimierungsanwendung. Mit dieser Rolle können Administratoren Administrationskonfigurationen für die Anwendung „Zeitplanoptimierung“ vornehmen und Zeitplanplanungsaktivitäten durchführen.

Mit FSM for Schedule Optimization installierte Tabellen

Die folgenden Tabellen werden mit dem Plugin „Außendienst-Management“ installiert, aber nur von der Zeitplanoptimierung verwendet.

Für die Zeitplanoptimierung verwendete FSM-Tabellen

[Intraday-Ereignisse] wm_intraday_events	Erfasst Mitarbeiter-/Aufgaben-Ereignisse aus den folgenden vordefinierten Auslösern: • Bezahlter Urlaub übermittelt • Agent ist verspätet • Aufgabe abgebrochen • Neue Aufgabe mit hoher Priorität erstellt
[Intraday-Aufträge] wm_intraday_jobs	• Gruppiert alle Ereignisse für einen einzelnen Qualifizierer und bezieht sie auf eine Optimierungsaufgabe • Verwaltet den Status der Aktualisierungen von Optimierungsaufträgen und Aufgaben
[Intraday-Auftragsqualifizierer] wm_intraday_job_m2m_qualifier	Verknüpft eine Gruppe oder ein Gebiet mit einem Intraday-Auftrag

Mit verwendete Optimierungsfunktionen Zeitplanoptimierung

Ziele und Einschränkungen sind Optimierungsfunktionen, die bestimmen, wie Aufgaben Service Desk-Mitarbeitern in Zeitplanoptimierungzugewiesen werden.

Zielsetzungen

Verwenden Sie Schedule Optimization-Ziele, um die Zuweisung von Service Desk-Mitarbeitern zu priorisieren. Sie verhindern nicht, dass eine Zuweisungsgruppe Aufgabenzuweisungen erhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierungsziele

Ziel	Beschreibung
Saldo der Anzahl der Arbeitsstunden von Service Desk-Mitarbeitern maximieren	Vergütung für die gleichmäßige Verteilung der Arbeitszeit (z. B. Aufgaben, Reisen) zwischen den Service Desk-Mitarbeitern.
Maximieren Sie die Ausgeglichenheit der Anzahl der Aufgaben, die Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten	Vergütung für die gleichmäßige Verteilung von Aufgaben zwischen Service Desk-Mitarbeitern.
Maximieren Sie Aufgabenzuweisungen mit höherer Priorität	Vergütung für jede zugewiesene Aufgabe mit hoher Priorität. Die Vergütung ist für Aufgaben mit höherer Priorität höher.
Maximieren Sie die Zuweisung von Aufgaben mit höherem Wert	Vergütung für den Wert der zugewiesenen Aufgaben.
Maximieren Sie die Zuweisungen bevorzugter Service Desk-Mitarbeiter	Vergütung für jede Aufgabe, die einem bevorzugten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist.
Maximieren Sie die SLA-Compliance-Puffer	Vergütung für jede Stunde, die eine Aufgabe vor dem Ende des Fensters beendet. Bei Aufgaben mit längeren SLA-Fenstern ist die Vergütung geringer.
Maximieren Sie die Aufgabenzuweisungen	Vergütung für jede zugewiesene Aufgabe.
Maximieren Sie die Aufgaben in früheren Schichten	Vergütung für jede Aufgabe, die einer früheren Schicht zugewiesen ist. Die Vergütung ist höher für Schichten, die früher im Optimierungshorizont beginnen.
Maximieren Sie die Arbeitszeit	Vergütung für jede zugewiesene Arbeitsstunde
Minimieren Sie die Startzeiten für Aufgaben mit höherer Priorität	Strafe für jede Stunde, die eine Aufgabe nach dem frühesten Fensterstart beginnt. Die Strafe ist für Aufgaben mit höheren Prioritäten höher.
Minimieren Sie die Anzahl der Schichten mit Aufgaben	Strafe für jede Schicht, der eine oder mehrere Aufgaben zugewiesen sind.
Minimieren Sie die Zuweisung von überqualifizierten Service Desk-Mitarbeitern	Strafe für Kompetenzabweichung zwischen Service Desk-Mitarbeitern, die ein höheres Kompetenzniveau aufweisen als die ihnen zugewiesenen Aufgaben.
Überstunden minimieren	Strafe für jede Überstundenstunde.
SLA-Verstoß minimieren (behoben)	Strafe für jede Aufgabe, die nach dem SLA-Fälligkeitsdatum abgeschlossen wird.
SLA-Verstoß minimieren (stündlich)	Strafe für jede Stunde, die eine Aufgabe später als am SLA-Fälligkeitsdatum beendet.
Zeitstrafen für Aufgabe minimieren (behoben)	Strafe für jede Aufgabe, die nach ihrer Strafzeit abgeschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierungsziele (Fortsetzung)

Ziel	Beschreibung
Zeitstrafen für Aufgabe minimieren (stündlich)	Strafe für jede Stunde, die eine Aufgabe nach ihrer Strafzeit endet.
Reisezeit minimieren	Strafe für jede Fahrzeit.
Minimieren Sie die Zuweisung von unterqualifizierten Mitarbeitern	Strafe für Kompetenzabweichung zwischen Service Desk-Mitarbeitern, die ein geringeres Kompetenzniveau aufweisen als die ihnen zugewiesenen Aufgaben.

Intraday-Optimierungsziele

Ziel	Beschreibung
Vorhandene Zuweisungen maximieren	Vergütung für jede Mitarbeiter-/Aufgabenzuweisung, die im Zeitplan verbleibt.
Verzögerte Aufgaben minimieren (behoben)	Strafe für jede Aufgabe, die nach der ursprünglichen Planung startet.
Verzögerte Aufgaben minimieren (stündlich)	Strafe für jede Stunde, in der Aufgaben später als ursprünglich geplant beginnen.
Minimieren Sie nicht zugewiesene Aufgaben	Strafe für jede Aufgabe, die aus dem Zeitplan entfernt wird.

Einschränkungen

Einschränkungen sind erforderlich, und Aufgaben werden nur zugewiesen, wenn die Zuweisungsgruppe die Einschränkung erfüllt. In Zeitplanoptimierung erstellte Richtlinien können den folgenden Einschränkungen zugewiesen werden.

Zeitplanoptimierung Einschränkungen

Einschränkung	Beschreibung
Blockieren Sie ausgeschlossene Service Desk-Mitarbeiter von der Zuweisung	Aufgaben mit ausgeschlossenen Service Desk-Mitarbeitern können diesen Service Desk-Mitarbeitern nicht zugewiesen werden.
Zugriffsstunden aktivieren	Aufgabenzeitfenster sind basierend auf den Zugriffszeiten eingeschränkt. **Hinweis:** Das Plugin „Zugriffszeiten für Außendienst “ (com.snc.fsm_access_hours) muss installiert sein, um diese Funktion verwenden zu können.
Aktivieren Sie den Reiseradius für Service Desk-Mitarbeiter	Service Desk-Mitarbeitern können nur Aufgaben zugewiesen werden, die innerhalb des Reiseradius ihres Heimatstandorts liegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Einschränkungen (Fortsetzung)

Einschränkung	Beschreibung
Aktivieren Sie Zuweisungen nur für bevorzugte/ sekundäre Service Desk-Mitarbeiter	Aufgaben mit bevorzugten/sekundären Mitarbeitern können nur ihnen zugewiesen werden.
Aktivieren Sie Einschränkungen für ausgeschlossene Service Desk-Mitarbeiter	Aufgaben mit ausgeschlossenen Service Desk-Mitarbeitern können diesen Service Desk-Mitarbeitern nicht zugewiesen werden.
Kapazität aktivieren	Service Desk-Mitarbeiter müssen innerhalb der Grenzen der Kapazitätsreservierungsregeln arbeiten. **Hinweis:** Das Kapazitätsmanagement-Plugin „ Field Service “ (com.snc.fsm_capacity_management) muss installiert sein, um diese Funktion verwenden zu können.
Aktivieren Sie flexible Pausen	Service Desk-Mitarbeitern können flexible Pausen zugewiesen werden. **Hinweis:** Das Plugin „Schichtplanung für Außendienst (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) muss installiert sein, und Personaloptimierung für den Außendienst muss aktiviert sein, um die Funktion für flexible Pausen verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.
Aktivieren Sie obligatorische Teile	Aufgaben können nur Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden, die über einen ausreichenden Teilebestand verfügen.
Aktivieren Sie obligatorische Kompetenzen	Aufgaben können nur Mitarbeitern mit den erforderlichen Kompetenzen zugewiesen werden.
Überstunden aktivieren	Service Desk-Mitarbeiter können Überstunden machen.
Ermöglichen Sie das Reisen außerhalb der Arbeitszeiten	Service Desk-Mitarbeiter können außerhalb der Arbeitszeiten reisen.
Aufgabenabhängigkeiten aktivieren	Aufgaben können nur zugewiesen werden, wenn ihre Abhängigkeiten erfüllt sind.
Aktivieren Sie Reisezeitbeschränkungen zwischen Standorten	Außendienstmitarbeiter müssen innerhalb ihrer Reisezeitbegrenzung zwischen Standorten reisen.

Eigenschaften der Zeitplanoptimierung

Sie können Parameter festlegen, die steuern, wie die Optimierung ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst- Zeitplanoptimierung Eigenschaften

Zeitplanoptimierung -Eigenschaften

Eigenschaften der Zeitplanoptimierung

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren/deaktivieren Sie den Check-in vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter	Geschätzte Zeit, bis Service Desk-Mitarbeiter an den Aufgabenstandorten ankommen. • Typ: Auswahl • Standardwert: Deaktiviert • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration** Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie einen Wert für jede Arbeitsauftragsaufgabe festlegen.
Pufferzeit beenden	Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Reistestart der nächsten hinzuzufügende Dauer (in Minuten). Ein Beispiel für einen gültigen Zeitwert ist 10. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
Qualifizierertyp für die Zeitplanoptimierung	Der Qualifizierertyp für die Zeitplanoptimierung bestimmt die Kriterien, die zur Optimierung von Zeitplänen verwendet werden. Es sind zwei Qualifizierertypen verfügbar: „Zuweisungsgruppen“ und „Gebiet“. Wenn das Außendienst Gebietsmodell aktiviert ist, wird der Qualifizierertyp automatisch in „Gebiet“ geändert und bleibt unverändert. Wenn das Gebietsmodell aktiv ist, konzentriert sich der Optimierungsprozess auf Gebiete anstatt auf Zuweisungsgruppen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Gebietsmodell Außendienst .. • Typ: Auswahl • Standardwert: Zuweisungsgruppe • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Eigenschaften**
Anzahl der Sekunden für die Auflösung der Aufgabenplanung	Gibt das akzeptable Intervall für die Planung einer Aufgabe an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Zeitplanoptimierung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn der Wert beispielsweise auf 300 Sekunden festgelegt ist, plant die Zeitplanoptimierung Aufgaben und die zugehörige Reisezeit, z. B. Aufgabenstartzeit, Reisestartzeit oder geschätztes Ende, bis zur nächsten 5-Minuten-Start- oder -Endzeit. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1 • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Eigenschaften**
Maximale Anzahl sich überschneidender Qualifizierer in einem Qualifizierersatz	Definieren Sie hier. Weitere Informationen finden Sie hier. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Eigenschaften**
Protokollierungsebene	Die Protokollierungsebene bestimmt die Art der Informationen, die in den Ergebnissen eines Optimierungsprotokolleintrags angezeigt werden, und liefert Details zur Ausführung der Zeitplanoptimierung. Es stehen vier Optionen zur Verfügung: Fehler, Warnung, Info und Debuggen. • Typ: Auswahl • Standardwert: Fehler • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Eigenschaften**
Geschätzte Reisezeit	Numerischer Wert, der festgelegt wird, um die maximale Anzahl von Standortpunkten zu bestimmen, die in einem Kartenanbieteraufruf zulässig sind. Beans.AI ist der Kartenanbieter, den die Zeitplanoptimierung für Schätzungen der Reisezeit unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung – Reiseschätzungsanbieter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Zeitplanoptimierung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300 • Standort:**Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Eigenschaften**

Leistungsbezogene Eigenschaften Zeitplanoptimierung .

Im Folgenden finden Sie die Liste der Lösungsverarbeitungseigenschaften, die mit dem Plugin Zeitplanoptimierung verfügbar sind. Um auf diese Eigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.

Zeitplanoptimierung Verarbeitungseigenschaften für Lösungen

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.batch_size	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom zugehörigen Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_1.enable_load_balancing	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange „sn_schedule_optim.event_queue_1“. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.batch_size	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom zugehörigen Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_2.enable_load_balancing	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange „sn_schedule_optim.event_queue_2“. • Typ: true/false • Standardwert: falsch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Verarbeitungseigenschaften für Lösungen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.batch_size	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom zugehörigen Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_3.enable_load_balancing	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange „sn_schedule_optim.event_queue_3“. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.batch_size	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom zugehörigen Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_4.enable_load_balancing	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange „sn_schedule_optim.event_queue_4“. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.batch_size	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom zugehörigen Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_5.enable_load_balancing	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange „sn_schedule_optim.event_queue_5“. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.batch_size	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom zugehörigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Verarbeitungseigenschaften für Lösungen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_6.enable_load_balancing	Steuert, ob eine ausgeglichene Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange „sn_schedule_optim.event_queue_6“. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.max_limit	Steuert, wie viele Lösungsverarbeitungsereignisse von ihrem Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_7.enable_load_balancing	Steuert, ob eine ausgeglichene Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange „sn_schedule_optim.event_queue_7“. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.max_limit	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom zugehörigen Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
com.glide.event_manager.sn_schedule_optim.event_queue_8.enable_load_balancing	Steuert, ob eine ausgeglichene Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange „sn_schedule_optim.event_queue_8“. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
sn_schedule_optim.map_vendor_call_types	Steuert, ob ein synchroner oder asynchroner Aufruftyp an den Kartenlieferanten erfolgt. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: „beans“: „sync“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Verarbeitungseigenschaften für Lösungen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queues	Anzahl der Warteschlangen für die Lösungsverarbeitung (Aufgabenaktualisierungen). Diese Eigenschaft erhöht die Anzahl der anwenderdefinierten Warteschlangen (bis zu 8) für die Verarbeitung der Optimierungslösung und beschleunigt die Optimierung, indem sie eine parallelere Verarbeitung während des Lösungsverarbeitungs-Flows zulässt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 4
sn_schedule_optim.solution_processor_packet_size	Paketgröße zum Gruppieren von Ereignissen für die Lösungsverarbeitung (Aufgabenaktualisierungen). Diese Eigenschaft legt die Paketgröße für die Gruppierung von Ereignissen in der Lösungsverarbeitung fest und definiert die Kapazität jeder anwenderdefinierten Warteschlange. Ziel ist es, die Lösungsverarbeitung so breit wie möglich auf die verfügbaren anwenderdefinierten Warteschlangen zu verteilen, die in „sn_schedule_optim.solution_processor_number_of_queues“ angegeben sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10

Zeitplanoptimierung – Reiseschätzungsanbieter

Von der Zeitplanoptimierung verwendete Reiseschätzungsanbieter.

Die effiziente Zuteilung von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter hängt von einer genauen Schätzung der Reisezeit ab, wobei sowohl der Standort des Service Desk-Mitarbeiters als auch der Standort der Aufgabe berücksichtigt werden. Die Zeitplanoptimierung unterstützt zwei Optionen zur Berechnung von Entfernungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Aufgabe: Gerade Linie und Beans.AI. Ein Administrator ist erforderlich, um einen Reiseschätzungsanbieter für alle Gruppen auf Qualifiziererebene auszuwählen. Unter Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung finden Sie weitere Informationen dazu, wo sich die Optionen befinden.

Gerade Linie

Um Konfigurationseigenschaften für die lineare Reiseschätzung einzugeben, kann ein Administrator zu navigieren **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration** > **Zeitplanungsattribute** und öffnen Sie den Konfigurationsdatensatz der Reiseschätzung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf der Registerkarte **Allgemein** können Sie im Feld „Geschwindigkeitsmultiplikator“ die Geschwindigkeitsbegrenzung für die Region hinzufügen.

Auf der Registerkarte „ **Multiplikatoren** “ sind die in der Berechnung der geraden Linie definierten Multiplikatoren die Werte, mit denen die geschätzte Reisezeit pro gerader Linie multipliziert wird, abhängig von der Zeitspanne, in die die Schätzung fällt. Wenn die Reisezeit weniger als 15 Minuten beträgt, multiplizieren Sie sie mit mindestens zwei, um die geschätzte Reisezeit zu erhöhen. Wenn die Reisezeit mehr als 15 Minuten beträgt, multiplizieren Sie sie mit 0,5 oder weniger, um die geschätzte Reisezeit zu verringern.

Hinweis:
Die Berechnung der Luftlinienentfernung ist eine Fallback-Logik für den Fall, dass ein Kunde keinen Kartenanbieter für die Schätzung der Reisezeit auswählen möchte.

Beans.AI

Beans.AI ist der Kartenanbieter, den die Zeitplanoptimierung für Schätzungen der Reisezeit unterstützt.

Um einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für Beans.AI zu erstellen, kann ein Administrator zu navigieren **Alle** > **IntegrationHub** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.

Bei jeder Ausführung der Optimierung werden Reiseschätzungen abgerufen. Ein Administrator kann die Anzahl der Standorte begrenzen, die von Beans.AI abgefragt werden. Wenn die Optimierung beispielsweise für zwei Service Desk-Mitarbeiter und zwei Aufgaben ausgeführt wird, wird eine 4x4-Matrix an Beans.AI gesendet, um die kürzeste Entfernung zum neuen Standort zu ermitteln. Eine 4x4-Matrix sendet 16 Standortelemente an Beans.AI. Wenn die Anzahl der abgefragten Standorte den festgelegten Wert überschreitet, wird standardmäßig eine lineare Abfrage verwendet. Um die maximale Anzahl von Standortpunkten zu ändern, die in einem Anbieteraufruf zulässig sind, kann ein Administrator zu navigieren **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration** > > **Eigenschaften** > und ändern Sie den Wert im Feld Schätzungen der Reisezeit. Der Standardwert ist 300.

Um die Konfigurationen für Beans.AI zu ändern, kann ein Administrator zu navigieren**Alle** > **Integrationen für Außendienst zuordnen** > **Kartenanbieterkonfiguration**.

Standardmäßig ist das Feld **Eingaben** auf Beans.AI festgelegt. Standardmäßig ist die **Entscheidungstabelle** wie folgt eingerichtet:

Felder in Beans.AI-Konfiguration für Schätzungen der Reisezeit

Feld	Wert
Schwellenwert für Anforderung	5000 [unter Berücksichtigung von 50 Ausführungen pro Tag mit 100 Gruppen in jeder Ausführung]
Max. Anzahl der Standortelemente	250.000 [unter Berücksichtigung von 500 x500-Matrix-Unterstützung pro Anruf beim Kartenanbieter]

Hinweis:
Die Berechnung der Luftlinienentfernung ist eine Fallback-Logik für den Fall, dass ein Kunde keinen Kartenanbieter für die Schätzung der Reisezeit auswählen möchte.

Intraday-Zeitplanautomatisierungs-Flows und Subflows

Die Flows und Subflows für die Konfiguration der Intraday-Zeitplanautomatisierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Intraday-Planungs-Flows

- Auszeit des Service Desk-Mitarbeiters erstellt – Ein Service Desk-Mitarbeiter erstellt ein Ereignis, das seinen Zeitplan blockiert.
- FSM-Service Desk-Mitarbeiter hat keine Aktion ausgeführt: Der Service Desk-Mitarbeiter hat keine Aktion ausgeführt, obwohl er sollte. Wenn Mitarbeiter beispielsweise nicht angeben, dass sie ihre Reise begonnen haben, wird eine Benachrichtigung an den Einsatzplaner gesendet.
- Arbeitsauftragsaufgabe fortgeschritten: Für die Arbeitsauftragsaufgabe wurde eine Aktion ausgeführt, aber der Service Desk-Mitarbeiter ist zu früh oder zu spät, was sich auf den Aufgabenzeitplan auswirkt.

Subflows für Intraday-Planung

Subflows des Flow Designer für Außendienst-Management-Zeitplanung

Subflow	Beschreibung
Linke Anpassung der Aufgaben des Service Desk-Mitarbeiters	Der Service Desk-Mitarbeiter war zu früh bei einer Aufgabe, daher werden die Aufgaben nach links verschoben, um dem früheren Zeitplan Rechnung zu tragen.
Rechteanpassung von Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter	Der Service Desk-Mitarbeiter kam zu spät zu einer Aufgabe, daher wurde die Aufgabe nach rechts verschoben, um dem späteren Zeitplan Rechnung zu tragen.
Nicht zugewiesene Aufgaben automatisch zuweisen	Nicht zugewiesene Aufgaben in der Warteschlange werden automatisch verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen.
Arbeitsauftragsaufgaben kennzeichnen	Arbeitsauftragsaufgaben werden zur Überprüfung gekennzeichnet.
FSM sendet Benachrichtigung und Kennzeichnung der Aufgabe	Arbeitsauftragsaufgaben werden zur Überprüfung gekennzeichnet, und der Einsatzplaner wird benachrichtigt.
FSM wartet auf Reisebeginn	Prüft, ob der Mitarbeiter die Reise zur angegebenen Zeit begonnen hat.
FSM wartet auf Arbeitsabschluss	Prüft, ob der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit zum angegebenen Zeitpunkt abgeschlossen hat.
FSM wartet auf Arbeitsbeginn	Prüft, ob der Service Desk-Mitarbeiter seine Arbeit zur angegebenen Zeit aufgenommen hat.
Führen Sie die Aufgabenempfehlung aus	Empfiehlt Aufgaben für einen Service Desk-Mitarbeiter mit Freizeit. Beispielsweise wird die Aufgabenempfehlung ausgeführt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben abgebrochen oder eine Aufgabe vorzeitig beendet hat.

Tabelle der Aufgabenbeauftragten

In der Tabelle der Aufgabenbeauftragten werden alle Crew-Mitglieder oder Geräte angezeigt, die einer bestimmten Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenwerte der Aufgabenbeauftragten

Wert	Beschreibung
Ressourcentyp	Ob die beschriebene Ressource ein Mitarbeiter oder ein Gerät ist.
Name	Der Name des Service Desk-Mitarbeiters. Dieser Wert ist leer, wenn die Ressource auf Geräte festgelegt ist.
Gerät	Der Name des Geräts. Dieser Wert ist leer, wenn die Ressource auf „Service Desk-Mitarbeiter“ festgelegt ist.
Rolle	Die Rolle des Service Desk-Mitarbeiters in der Crew. Dieser Wert ist leer, wenn die Ressource auf Geräte festgelegt ist.
Anforderung	Wenn für den Service Desk-Mitarbeiter bestimmte Kompetenzen erforderlich sind, werden die erforderlichen Kompetenzen hier aufgelistet.
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Wann die Arbeit an der Crew-Aufgabe tatsächlich begonnen hat. Dieser Wert wird festgelegt, wenn der Crew-Leiter seine Arbeit beginnt.
Tatsächliches Arbeitsende	Wenn die Arbeit an der Crew-Aufgabe beendet ist. Dieser Wert wird festgelegt, wenn der Crew-Leiter seine Arbeit beendet.
Arbeitsdauer	Die für die Arbeit an der Aufgabe aufgewendete Gesamtzeit, einschließlich Pausen und Pausen.
Tatsächliche Arbeitsdauer	Die für die Arbeit an der Aufgabe aufgewendete Gesamtzeit, ohne Pausen und Pausen.

Symbole für Kalendereereignisse in Dispatcher-Arbeitsbereich

Machen Sie sich mit den Symbolen in Kalendereereignissen vertraut, um zu verstehen, was sie anzeigen.

Symbole für Kalendereereignisse

Symbol	Beschreibung	Dateiname
	Der Arbeitstyp für die Aufgabe wird auf „Neuinstallation“ festgelegt.	new-installation.png
	Der Arbeitstyp für die Aufgabe wird auf Wartung festgelegt.	maintenance.png
	Der Arbeitstyp für die Aufgabe ist auf Break/Reparatur festgelegt.	break-fix.png
	Die Aufgabe ist zeitplangesperrt.	lock.png
	Die Arbeitsauftragsaufgabe erfordert eine Crew.	crew.png

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorhandene Karten-Stecknadeln in Dispatcher-Arbeitsbereich

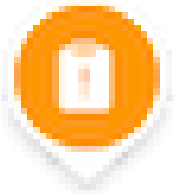
Eindeutige Stecknadeln in der Einsatzplanungskarte markieren den Standort von Aufgaben und Mitarbeitern.

Legende der Einsatzplanungskarte

Symbol	Beschreibung
	Standort eines Service Desk-Mitarbeiters
	Der Service Desk-Mitarbeiter befindet sich an seinem Heimatstandort.
	An diesem Standort befinden sich mehrere Service Desk-Mitarbeiter.
	Eine -Aufgabe wird akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	An diesem Standort wurden mehrere Aufgaben akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 wurde akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	Die zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe, die beim Anzeigen der Route des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt wird. Die Zahl gibt die Reihenfolge an, in der die Aufgabe abgeschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende der Einsatzplanungskarte (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Eine -Aufgabe befindet sich im Status „Zuteilung ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Mehrere Aufgaben befinden sich im Status „Zuteilung ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 befindet sich im Status „Zuteilung ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu der Aufgabe, die Arbeit an der Aufgabe wurde unterbrochen, oder die Aufgabe wird ausgeführt.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu einem Standort mit mehreren Aufgaben, die Arbeit an einer Aufgabe wurde unterbrochen, oder die Aufgabe wird ausgeführt.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu einer Aufgabe mit Priorität 1, die Arbeit an der Aufgabe mit Priorität 1 wurde angehalten, oder die Aufgabe mit Priorität 1 wird ausgeführt.
	Eine Arbeitsauftragsaufgabe ist abgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende der Einsatzplanungskarte (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Mehrere Aufgaben werden am selben Ort abgeschlossen.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 ist abgeschlossen.
	Eine Aufgabe wurde als unvollständig geschlossen oder abgebrochen.
	Mehrere Aufgaben wurden als unvollständig geschlossen oder abgebrochen.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 wurde als unvollständig oder abgebrochen geschlossen.
	Eine Aufgabe wird am Heimatstandort des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen.
	Dem Service Desk-Mitarbeiter werden am Heimatstandort mehrere Aufgaben zugewiesen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende der Einsatzplanungskarte (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Mehr als eine Aufgabe, ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew befindet sich an diesem Standort.
	Mehr als eine Aufgabe, ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew befindet sich an diesem Standort. Mindestens eine der Aufgaben an diesem Standort hat Priorität 1.

Eigenschaften von Support für lineare Assets

Der Support für lineare Assets für Außendienst-Management verwendet die folgenden Systemeigenschaften, die sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] befinden.

Mit Support für lineare Assets installierte Eigenschaften

Eigenschaften	Beschreibung
sn_fsm.default_location_for_ linear_work_order	Standardstandort für linearen Asset-Arbeitsauftrag. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: start_location
sn_fsm. linear_assets_map_distance_unit	Entfernungseinheit, die bei der Berechnung des Radius auf der Karte für lineare Assets verwendet wird. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Kilometer
sn_fsm. linear_assets_map_initial_zoom	hjhjh • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3
sn_fsm. linear_assets_map_load_distance	Kartenlastentfernungsradius für lineare Assets • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
sn_fsm. linear_assets_map_max_zoom_level	hjhj • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 12

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Support für lineare Assets installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaften	Beschreibung
sn_fsm. linear_assets_map_type	Entfernungseinheit, die in Google Maps für den Servicestandort verwendet wird • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Roadmap

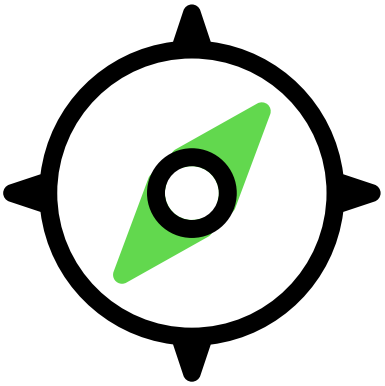
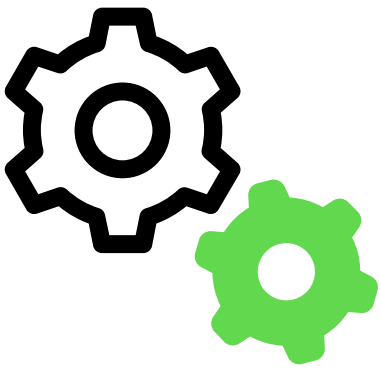
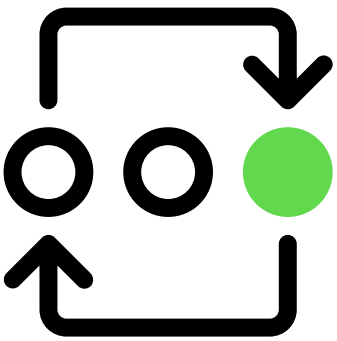
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM)

Mit der Anwendung ServiceNow® Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) können Sie Arbeitsauftragsaufgaben zusammenfassen. Sie können Benutzern ermöglichen, Zusammenfassungen von Arbeitsauftragsaufgaben zu generieren, um Notizen schneller und detaillierter erstellen zu können.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über Now Assist für FSM	Konfigurieren Sie die Anwendung Now Assist für FSM, um zu beginnen	Nutzen Sie die Fähigkeiten der generativen KI von Now Assist für FSM

Wichtig:
Einige Produkte/Funktionen von Now Assist sind derzeit für Kunden in mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie auf Aktualisierungen der Verfügbarkeit in zukünftigen Versionen.

Wichtig:
Einige Produkte/Funktionen von Now Assist sind für Kunden in einigen Regionen derzeit nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie in Artikel KB1699552 in der Now Support Knowledge Base. Achten Sie auf Aktualisierungen der Verfügbarkeit in zukünftigen Versionen.

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz der ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, empfehlen wir Ihnen dringend, dass Sie Ihre Verwendung dieser Anwendung auf die für Ihren Anwendungsfall erforderliche Genauigkeit hin testen und bewerten, gegebenenfalls eine menschliche Überprüfung durchführen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse verlassen. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Aufgabendaten (für Case Assist) und Chattranskripte (für Chat Assist). Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now AssistAbwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie in der Now Assist-Dokumentation.

Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) erkunden

Mit der Anwendung Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) können Benutzer Zusammenfassungen von Arbeitsauftragsaufgaben und Wissensartikel aus Informationen zu Arbeitsauftragsaufgaben generieren.

Übersicht

Die folgenden generativen KI-Fähigkeiten sind verfügbar:

- Die Zusammenfassung von Arbeitsauftragsaufgaben kann Service Desk-Mitarbeitern helfen, Aufgaben schneller abzuschließen, indem Zusammenfassungen aus Informationen zu Arbeitsauftragsaufgaben generiert werden. Die automatisierte Inhaltseingabe mit Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) optimiert die Erstellung von Zusammenfassungen, reduziert die Zeit der Service Desk-Mitarbeiter in der Anwendung und liefert Details von höherer Qualität in den Arbeitsnotizen.
- Die Wissensgenerierung kann einem Service Desk-Mitarbeiter helfen, die Inhaltserstellung zu optimieren. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann automatisch Wissensartikel generieren,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

indem er die relevanten Daten aus dem Aufgabendatensatz des Arbeitsauftrags verwendet. Da Sie mit dieser Funktion Wissensartikel nicht manuell generieren müssen, ersparen Ihre Service Desk-Mitarbeiter wertvolle Zeit und Aufwand.

Kompetenzen

Die Anwendung Now Assist für FSM enthält generative KI-Kompetenzen, mit denen Anwender Zusammenfassungshinweise zu Arbeitsauftragsaufgaben in jedem Status oder Wissensartikel aus geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben generieren können.

Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgaben

Ermöglicht Anwendern das Generieren einer Zusammenfassung des Aufgabenabschlusses unter Verwendung vorkonfigurierter Eingaben aus der Arbeitsauftragsaufgabe.

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“ generiert eine Zusammenfassung aus den folgenden Arbeitsauftragsaufgaben-Feldern:

- Beschreibung
- Kurzbeschreibung
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen

Generierung von Wissen

Ermöglicht einem Service Desk-Mitarbeiter, nach dem Schließen der Arbeitsauftragsaufgabe einen Wissensartikel aus einem Fall zu generieren.

Mit der Kompetenz „Generierung von Wissen“ wird ein Popup-Fenster eingeblendet, in dem Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage ähnlicher Arbeitsauftragsaufgaben einen Wissensartikel generieren und prüfen können, bevor sie den Entwurf des Wissensartikels veröffentlichen.

Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) konfigurieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) so konfigurieren, dass Benutzer Arbeitsauftragszusammenfassungen und Wissensartikel generieren oder Diskussionen Sidebar zusammenfassen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Now Assist-Administrator-Konsole, um Now Assist für FSM zu konfigurieren. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen generativer KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Admin console .

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen und Kompetenzen aufgeführt, auf die Sie über die Now Assist-Administrator-Konsole zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

FSM-Funktion in der Now Assist-Administrator -Konsole

FSM-Funktion	Kompetenzen
Arbeitsauftragsaufgabe	Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgaben
Wissen	KB-Generierung
Chat	Sidebar Zusammenfassung

Das ServiceNow® große Sprachmodell (Now LLM Service) ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist Anwendung.

Prozedur

1. Installieren Sie bei Bedarf das Plugin Now Assist für FSM (sn_fsm_gen_ai).

   Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Install Now Assist plugins .

2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen** um auf die Registerkarte „ **Features** “ der Now Assist-Administrator -Konsole zuzugreifen.
3. Wählen Sie im Feld Produkt auswählen die **Option FSM**aus.
4. Aktivieren und konfigurieren Sie die Kompetenzen für die Funktionen von Now Assist für FSM.
   Diese Funktionen sind unter der Workflow-Gruppe „ **Kunde** “ gruppiert. Jede Funktion hat zugehörige Kompetenzen.
5. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**.
6. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen“ **Kompetenz aktivieren**.
7. Wählen Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz aus.

   Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben für Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM).

8. Sobald Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
   Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
9. Definieren Sie die Verfügbarkeit der Kompetenz.
   - Wählen Sie **„Kompetenz ist immer verfügbar“** aus, um die Kompetenz überall zu aktivieren, wo sie verfügbar ist.
   - Wählen Sie **Kompetenzverfügbarkeit anpassen aus, um die Bedingungen für die Verfügbarkeit** der Kompetenz manuell festzulegen.
10. Nachdem Sie die Verfügbarkeit von Kompetenzen konfiguriert haben, wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
11. Wählen Sie aus, wo die Kompetenz angezeigt werden soll.
    - Wählen Sie **Produktintern** aus, um die Kompetenz in der App Mobile Agent anzuzeigen.
    - Wählen Sie **Now Assist-Bereich** aus, um die Kompetenz im Now Assist-Bereich anzuzeigen.
12. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
13. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre Kompetenz ist konfiguriert.

14. Konfigurieren Sie die UI-Aktionen von Abschlussnotizen generieren.

    Um die Aktivierung der Kompetenz „Zusammenfassung von Arbeitsauftragsaufgaben“ abzuschließen, müssen Sie die UI-Aktionen „Abschlussnotizen generieren“ für die Status „Abschließen – vollständig“ und „Unvollständig schließen“ aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die UI-Aktion Abschlussnotizen generieren.

Zugehörige Informationen

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Kompetenzeingaben für Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM)

Verwenden Sie die Eingaben für jede Kompetenz, um zu konfigurieren, wie eine Kompetenz verwendet wird.

Übersicht

Je nach ausgewählter Kompetenz können Sie Eingaben konfigurieren. Diese Einstellungen legen fest, wie eine Kompetenz verwendet wird. Eine Eingabe identifiziert die Daten, die für eine Kompetenz verwendet werden, z. B. die Tabelle und die Felder, die zum Generieren der Zusammenfassung einer Arbeitsauftragsaufgabe verwendet werden.

Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“.

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“ enthält die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die bei der Generierung einer Zusammenfassung der Abschlussnotiz verwendet werden.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“ aufgeführt.

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]
Eingabefelder	• Beschreibung • Kurzbeschreibung • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen • Name des betroffenen Produkts • Teileanforderungsmodell

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“. (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
	• Teileanforderung für erforderliche Menge • Teileanforderung – reservierte Menge

KB-Generierungskompetenz

Die Kompetenz „KB-Generierung“ enthält Eingaben zur Identifizierung der Tabelle und der Felder zur Generierung der Lösungshinweise für einen Fall.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

Die folgende Tabelle zeigt die Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“.

Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]
Eingabefelder	• Kurzbeschreibung • Beschreibung • Arbeitsnotizen • Kommentare

Konfigurieren Sie die UI-Aktion Abschlussnotizen generieren

Fügen Sie den Aufgabenabschlussbildschirmen generative KI-spezifische Funktionen hinzu, indem Sie die UI-Aktion Abschlussnotizen generieren konfigurieren, die in der Anwendung Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) enthalten ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Außendienst-Management enthält die Parameterbildschirme „Abschließen“ und „Unvollständig schließen“, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Arbeitsauftragsaufgaben abschließen können.

Die Anwendung Now Assist für FSM enthält generative KI-spezifische Funktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Zusammenfassungen des Abschlusses von Arbeitsauftragsaufgaben generieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die UI-Aktion Abschlussnotizen generieren für den Bildschirm Abschließen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Bildschirme**.
   b. Filtern Sie die Liste so, dass im Feld **NameSchließen** angezeigt wird.
   c. Wählen Sie den Bildschirm Abschließen aus.
   d. Wählen Sie die Registerkarte **Aktionen** aus.
   e. Wählen Sie die Aktion **gen_ai_user_action_close_complete aus**.
   f. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
   g. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. Aktivieren Sie die UI-Aktion Abschlussnotizen generieren für den Bildschirm Unvollständig schließen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Bildschirme**.
   b. Filtern Sie die Liste so, dass im Feld **NameSchließen** angezeigt wird.
   c. Wählen Sie den Bildschirm Unvollständig schließen aus.
   d. Wählen Sie die Registerkarte **Aktionen** aus.
   e. Wählen Sie die Aktion **gen_ai_user_action_close_incomplete aus**.
   f. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
   g. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die UI-Aktion Abschlussnotizen generieren ist aktiviert. Service Desk-Mitarbeiter können Abschlussnotizen generieren, wenn sie Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Mobile Agent® abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie Abschlusszusammenfassungen für Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Mobile Agent ..

Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) verwenden

Mit Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) können Sie Zusammenfassungen von Arbeitsauftragsaufgaben generieren.

Generieren Sie eine Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe

Generieren Sie eine Zusammenfassung direkt aus dem Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent

Prozedur

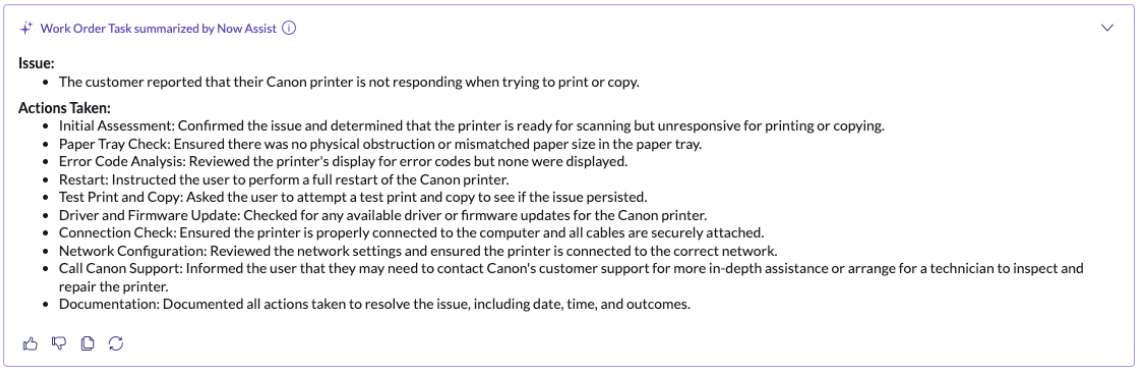
1. Navigieren Sie zu einer Arbeitsauftragsaufgabe.
2. Wählen Sie **Zusammenfassen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Für die Arbeitsauftragsaufgabe wird eine Zusammenfassung generiert.

Example: Generiert eine Zusammenfassung für eine in Bearbeitung befindliche Aufgabe

Alex, der Service Desk-Mitarbeiter, schließt eine Druckerreparaturaufgabe ab. Um die Aufgabe abzuschließen, generieren sie mit dem -Verfahren eine -Zusammenfassung.



Nächste Maßnahme
Sie können die Zusammenfassung als hilfreich oder nicht hilfreich markieren, die Zusammenfassung kopieren oder aktualisieren, um die Zusammenfassung erneut zu generieren.

Generieren Sie Abschlusszusammenfassungen für Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Mobile Agent .

Generieren Sie in der App Mobile Agent Abschlusszusammenfassungen für Arbeitsauftragsaufgaben, um detaillierte Notizen zu erstellen und Aufgaben schneller abzuschließen.

Vorbereitungen
Service Desk-Mitarbeiter können Zusammenfassungen nur für die Arbeitsauftragsaufgaben generieren, die ihnen zugewiesen sind. Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich im Status **In Bearbeitung** befinden. Arbeitsnotizen müssen mindestens 200 Wörter enthalten, um eine Zusammenfassung zu generieren.

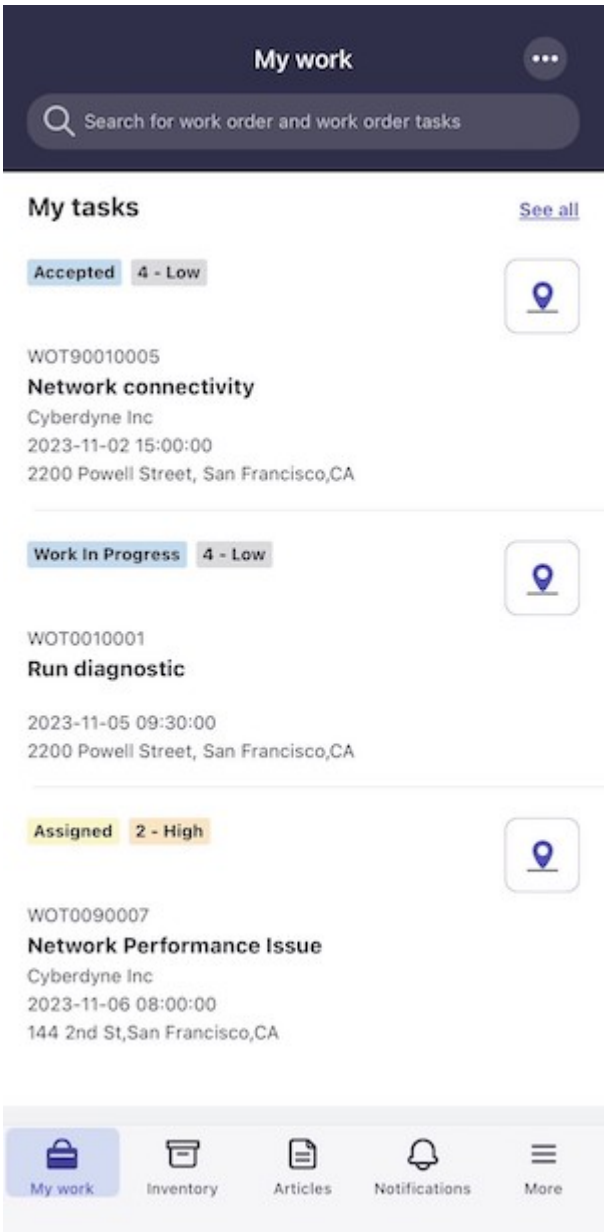
Weitere Informationen zum Schließen von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Schließen Sie eine vollständige Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät ab.

Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

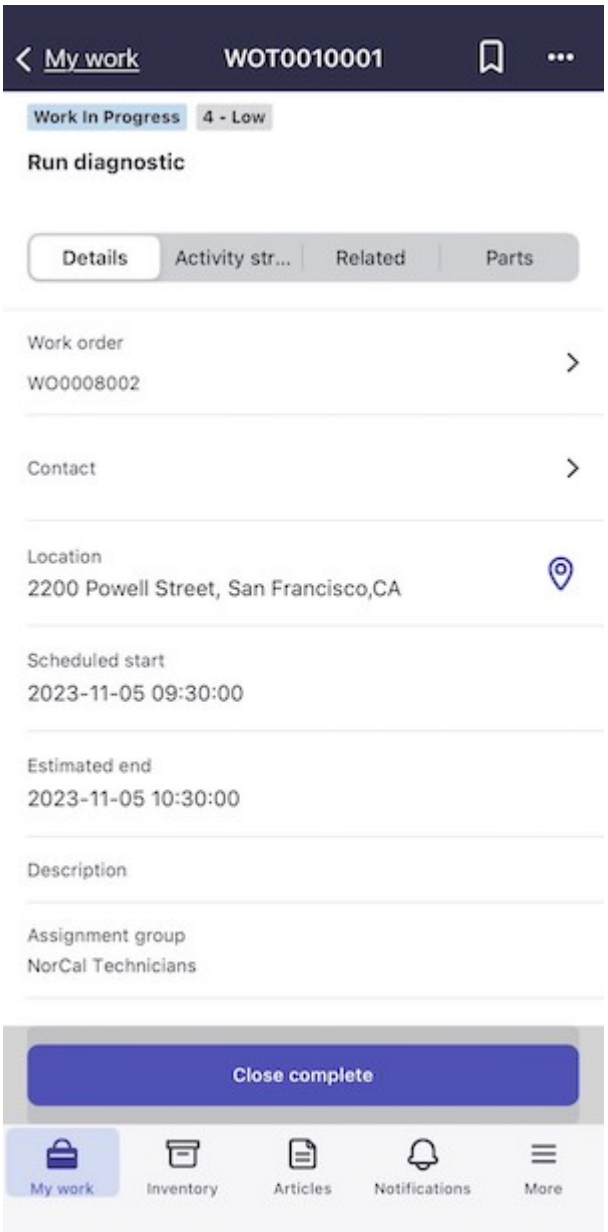
1. Navigieren zu **Meine Arbeit**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „My Tasks“ (Meine Aufgaben) die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die Sie schließen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf **Schließen – vollständig**.

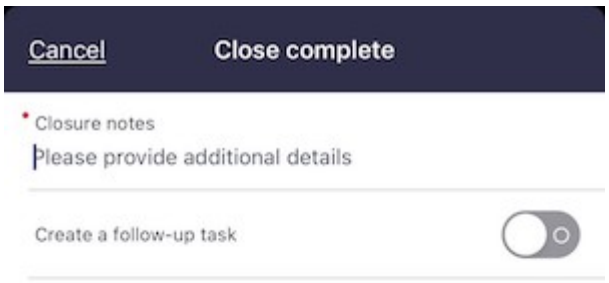
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

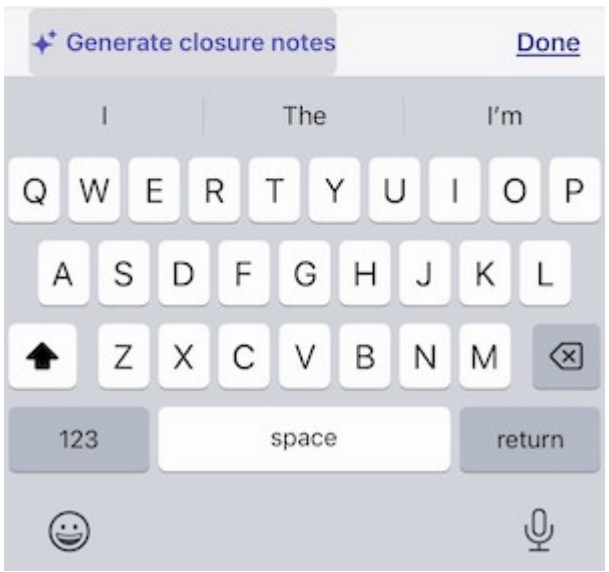


4. **Tippen Sie** auf das Feld Abschlussnotizen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Tippen ✨ **Generieren Sie Abschlussnotizen**.





Ergebnisse
Für den Arbeitsauftrag wird eine Abschlusszusammenfassung generiert. Sie können die Zusammenfassung bearbeiten, nachdem sie generiert wurde. Da die Informationen in diesen Feldern automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu überprüfen und sich zu vergewissern, dass er korrekt ist.

Mit Now Assisteinen Wissensartikel aus CSM/FSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich und der klassischen Umgebung generieren

Generieren Sie als Service Desk-Mitarbeiter mit Now AssistWissensartikel für geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben in CSM/FSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich und in der klassischen Umgebung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Um einen Wissensartikel für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu generieren, muss sich der Arbeitsauftrag im Status „Geschlossen – vollständig“ oder „Geschlossen – unvollständig “befinden und darf noch nicht mit einem Wissensartikel verknüpft sein.

Die folgenden Konfigurationen von Systemeigenschaften sind erforderlich, damit Service Desk-Mitarbeiter beim Generieren von Wissensartikeln die Vorlage „Knowledge Center Service (KCS)“ verwenden können.

- Installieren Sie das erweiterte Wissensmanagement-Plugin. Details finden Sie unter Activate the Knowledge Management Advanced plugin .
- Aktivieren Sie Knowledge Center Services (KCS) für FSM, indem Sie die Systemeigenschaft *sn_fsm.enable_knowledge_kcs* auf „wahr“ setzen. Andernfalls verwendet Now Assist die Standardvorlage.

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Knowledge Base-Generierungskriterien konfiguriert sind, damit ein Service Desk-Mitarbeiter auf der Seite „Artikel erstellen“ die Experience Now Assist sehen kann:

- Die Wissenskompetenzen sind installiert.
- Stellen Sie sicher, dass in der Now Assist-Administrator-Konsole die folgenden Kriterien erfüllt sind:
  - Der Tabellendatensatz und die Eingabefelder müssen angegeben werden.
  - Bedingungen für die Verfügbarkeit der Kompetenz müssen in der Liste der Attribute angegeben werden.
  - Die produktinterne Anzeige der Knowledge Base-Generierungsfunktion und der Now Assist Bereich müssen angegeben werden.
- „**Artikel erstellen** “ muss konfiguriert sein, um die unterstützte Vorlage anzuwenden. Beispiel: Standard- und KCS-Artikel-HTML.
- Derzeit ist nur die Experience „Artikel erstellen“ verfügbar.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In FSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich und in der klassischen Umgebung können Sie die Wissensartikelinformationen für eine Arbeitsauftragsaufgabe generieren, indem Sie im Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe**Knowledge erstellen**wählen. Durch diese UI-Aktion wird das modale Fenster zur Nutzung von KI zum Entwerfen dieses Artikels angezeigt. In diesem modalen Element können Sie den Artikel selbst schreiben oder einen Artikel mit Now Assist entwerfen und den Text des Wissensartikels überprüfen und bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie eine Ihnen zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe.
   Der Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe muss „Geschlossen“ lauten.
3. Erstellen Sie den Artikel, indem **Sie** in den UI-Aktionen für den Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe Informationen erstellen wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Die UI-Aktion „ **Wissen erstellen** “ ist nur sichtbar, wenn einer Arbeitsauftragsaufgabe kein vorhandener Wissensartikel zugeordnet ist.

4. Wählen Sie im Modal „Artikel erstellen“ eine Knowledge Base und eine Artikelvorlage aus, falls angezeigt.

Hinweis:

Wenn keine Optionen angezeigt werden, wird die von Ihrem Administrator in der Konsole Now Assist-Administrator ausgewählte Standardvorlage verwendet.

5. Wählen Sie **Artikel erstellen**.
6. Wählen Sie im modalen Fenster „Al zum Entwerfen dieses Artikels verwenden“ die Option **Ja, mit Now Assist entwerfen aus**.
7. **Wahlweise:** Suchen Sie im neuen Modal nach ähnlichen Arbeitsauftragsaufgaben, die zum Generieren des Artikels verwendet werden können. Wählen Sie andernfalls **Abbrechen**aus.
   Der abgeschlossene Artikel wird zusammen mit der Erfolgsmeldung „Dieser Artikelentwurf stammt von Now Assist“ in der ausgewählten Vorlage angezeigt. Überprüfen Sie sie vor dem Speichern auf Richtigkeit.“

Hinweis:

- Wenn keine ähnlichen Arbeitsauftragsaufgaben vorhanden sind, wird dieses Modal nicht angezeigt, und der Artikel wird erstellt. Der generierte Artikel wird basierend auf den ausgewählten relevanten Datensätzen sowohl mit der Account-Arbeitsauftragsaufgabe als auch mit allen ausgewählten relevanten Arbeitsauftragsaufgaben verknüpft.
- Sie können bis zu fünf weitere relevante Arbeitsauftragsaufgaben im neuen Modal auswählen, um den Artikel zu generieren.
- Sie können den Entwurf ändern, bevor Sie ihn speichern. Der Artikel wird auf einer neuen Registerkarte mit einer eindeutigen Wissensartikel-ID angezeigt und an den übergeordneten Datensatz angehängt.
- Wenn Sie nach dem Überprüfen des von Now Assist generierten Artikels **Speichern** oder **Veröffentlichen**wählen, wird die Erfolgsmeldung Now Assist ausgeblendet und weist darauf hin, dass es sich nicht mehr um einen von Now LLM Service generierten Artikel handelt.
- Wenn Now LLM Service kein Ergebnis generiert, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
- Wenn ein Artikel mit Now Assisterstellt wird, kann der Prozess, sobald er ausgelöst wurde, nicht mehr angehalten werden. Now Assist generiert den Artikel auch dann, wenn Sie das Modal schließen.

8. Überprüfen Sie den von Now Assist generierten Artikel, und wählen **Sie Speichern** oder **Veröffentlichen**aus.
   Die Erfolgsmeldung Now Assist wird ausgeblendet und gibt an, dass es sich nicht mehr um einen von Now LLM Service generierten Artikel handelt.

Sidebar-Diskussion zusammenfassen

Generieren Sie mit der Zusammenfassungskompetenz [] in der Anwendung SidebarNow Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) eine Zusammenfassung der Sidebar -Diskussionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern, Zuteilern und Fachexperten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Sidebar -Zusammenfassung können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Fassen Sie die -Diskussion Sidebar zu einem beliebigen Zeitpunkt während der -Diskussion mit der Schnellaktion /Summarize zusammen.
- Teilen Sie die Sidebar-Diskussion in den Arbeitsnotizen.
- Hinterlassen Sie Feedback zur Zusammenfassung.

Hinweis:
Die Kompetenz „Diskussionszusammenfassung Sidebar “ befindet sich auf der Kompetenzkarte „Chat“ in der Gruppe „Kunde“.

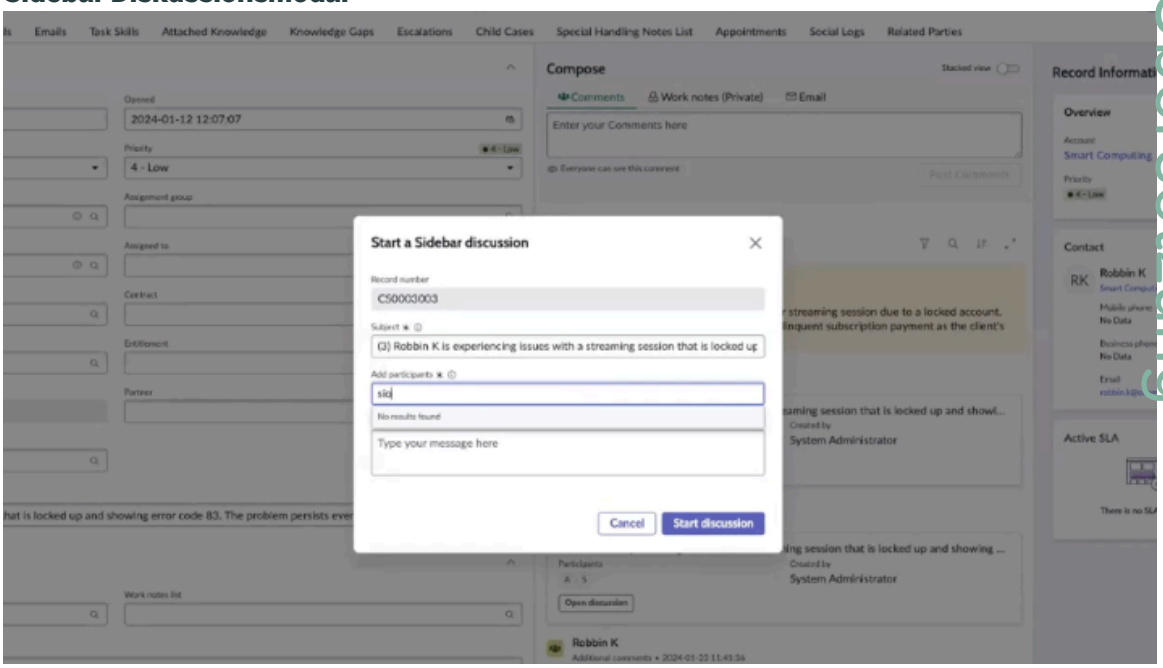
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die die Diskussion und Zusammenfassung von Sidebar unterstützt.
2. Wählen Sie eine vorhandene Diskussion aus, oder starten Sie eine neue.

   Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine neue Diskussion zu starten.

   a. Wählen Sie **Diskutieren aus**.
   b. Fügen Sie im Modal **Sidebar-Diskussion starten** Teilnehmer hinzu.
   c. Wählen Sie **Diskussion starten**.

Sidebar Diskussionsmodal



3. Generieren Sie während der Konversation eine Zusammenfassung der Sidebar -Diskussion, indem Sie entweder die Schnellaktion Zusammenfassen verwenden (im Diskussionsfenster Aktive Sidebar-Eingabe / Summarize eingeben), oder indem Sie das Schnellaktionssymbol ( ) auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Nachdem Sie die Sidebar -Diskussion zusammengefasst haben, können Sie sie den Arbeitsnotizen hinzufügen und Feedback dazu hinterlassen.

Fassen Sie eine Sidebar-Diskussion in der Agent-Anwendung Now Mobile zusammen

Generieren Sie in der Anwendung Mobile Agent eine Zusammenfassung der Sidebar -Diskussionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern, Einsatzplanern und Fachexperten, indem Sie die Zusammenfassungskompetenz Sidebar in der Anwendung Now Assist für Außendienst-Management (Field Service Management, FSM) verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „“ Sidebar für Außendienst-Management (com.sn_fsm_sidebar) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Sidebar für die Anwendung Now Mobile Agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fassen Sie die -Diskussion Sidebar zu einem beliebigen Zeitpunkt während der -Diskussion mit der Schnellaktion /Summarize zusammen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Sidebar-Diskussion.
   - Um Diskussionen für eine bestimmte Arbeitsauftragsaufgabe anzuzeigen, navigieren Sie zu der Arbeitsauftragsaufgabe, und wählen Sie das Symbol **Datensatz-Sidebar** ( ).
   - Um alle -Diskussionen anzuzeigen, wählen Sie das Symbol **Globale Sidebar** ( ) aus.
2. Tippen Sie auf eine Diskussion.
3. Generieren Sie während der Konversation eine Zusammenfassung der Sidebar -Diskussion, indem Sie entweder die Schnellaktion Zusammenfassen verwenden (im Diskussionsfenster Aktive Sidebar-Eingabe `/Summarize` eingeben), oder indem Sie das Schnellaktionssymbol ( ) auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.