servicenow

Auswirkung Auf Zürich

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

Impact **4**
Erkunden Impact Programmfunktionen 6
Impact Betriebsmodell 6
Impact-Pakete 7
Impact-Team 9
Impact-Grundlagen 13
Stabiler Impact-Status 15
Gruppenansichten 16
Verbrauchsbericht 17
Anwenderrollen in Impact 18
Auswirkungsdomänentrennung 21
Initiativen und Accelerators 21
Impact Delivery Instance (Früher Impact Digital Experience) 278
Aktivitätscenter 281
Plattformintegrität 285
Werteverwaltung 379
Produkteinführung 448
Vorteile Und Nutzung 461
Impact-Anwenderverwaltung 467
Mobile Experience Für Führungskräfte 469
Impact Store-Anwendung 470
Erkunden Sie die Impact Store-Anwendung 471
Impact Wird Konfiguriert 475
Mit der Impact Store-Anwendung 495
Impact-Releases **551**

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.

Impact

ServiceNow Impact Wird auf erstellt ServiceNow AI Platform Und kombiniert anwenderdefinierten Service mit einer digitalen Schnittstelle, damit Sie das volle Potenzial Ihrer Instanz nutzen können. Erhalten Sie maßgeschneiderte Empfehlungen und Anleitungen von dedizierten Teams und Experten bei Bedarf.

Impact – Übersicht

ServiceNow Impact Ist eine umfassende Lösung zur Wertbeschleunigung, die relevante und sofortige Zugriffsinhalte bietet, mit denen Sie den Fortschritt anhand Ihrer Ergebnisse nachverfolgen, Einblicke und Branchen-Benchmark-Vergleiche teilen und datengesteuerte Entscheidungen treffen können, um Ihre digitale Transformations-Journey zu optimieren.

Auf Ihre Organisation und Rolle zugeschnitten, Impact Bietet personalisierte Wertleitfäden, in denen Sie relevanten und sofortigen Zugriff auf die richtigen Inhalte zur richtigen Zeit in einer visuell ansprechenden digitalen Experience erhalten.

Enthalten auf variierenden, inkrementellen Paketebenen, Impact Nutzt den Atem der Automatisierung von maschinellem Lernen und Analysefunktionen, damit Sie mit präventiven Kontrollen, proaktiven Empfehlungen und KI-fähigen Vorschlägen und Warnungen für Plattformintegrität und -Optimierung schneller Wert erzielen können. Siehe Impact-Pakete Für Details zu den Funktionen, die für jedes Paket enthalten sind.

Impact Hilft Ihnen, mit proaktiven Einblicken, verbindlichen Anleitungen, maßgeschneiderten Schulungen und Empfehlungen sowie erstklassigem technischem Support und Tools die Auswirkungen in Ihrem Unternehmen schneller zu erreichen. Maximieren und beschleunigen Sie die Rendite Ihres ServiceNow Investitionen durch Software und von Menschen geleitete Programme.

Als Hub für alle Dinge mit Impact Sie können:

- Arbeiten Sie mit zusammen Impact Team, eine Reihe von Experten, die Ihnen beim Erreichen Ihrer Geschäftsziele helfen.
- Erstellen und verwalten Sie Ihre personalisierte Value Journey mit ServiceNow.
- Treffen Sie bessere Entscheidungen in Ihrem ServiceNow Journey mit KI-gestützten Tools und personalisierten Expertenempfehlungen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie mit unseren Business- und Tech-KPI-Metriken auf dem richtigen Weg sind, um Ihre Produktfähigkeiten zu verstehen und zu priorisieren.
- Übernehmen Sie die Kontrolle über Ihre Plattformintegrität, und bleiben Sie proaktiv mit vorbeugenden Maßnahmen und Schutzmaßnahmen, die Ihre digitalen Wertverwertungen schützen und steuern.

Impact-Plattformen

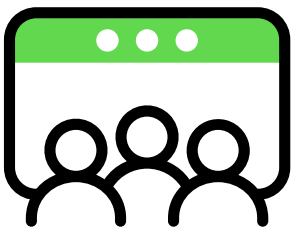
ServiceNow Impact Ist mit verfügbar Impact Delivery Instance (Früher Impact Digital Experience)(IDI) sowie eine Store-Anwendung. Viele von Impact Funktionen sind in beiden Lieferangeboten verfügbar, in denen Sie verwalten können Impact Experience. Sowohl IDI als auch die Impact Store-Anwendung Koexistenz, da Funktionen mit einem zukünftigen Status migriert werden, wenn Sie vollständig zu wechseln können Impact-Store-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.

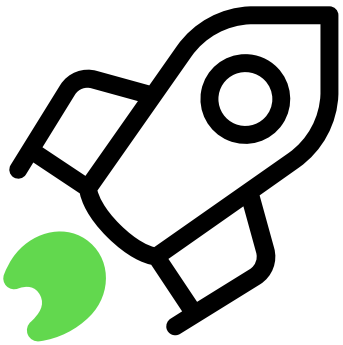
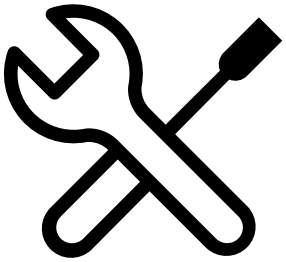
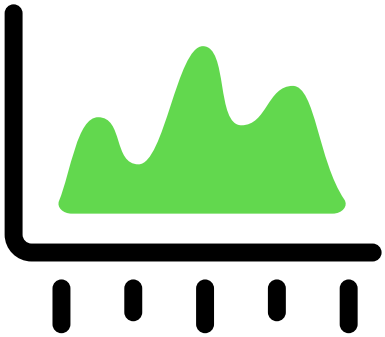
- Impact Delivery Instance (Früher Impact Digital Experience):
  - Ihr Impact Interaktiver Teambereich
  - Der Anbieter für Daten, die mit synchronisiert wurden Impact-Store-Anwendung.
  - Vorhandene Daten aus dem Impact IDI wird beim Setup zu migriert Impact-Store-Anwendung Um sicherzustellen, dass kritische Informationen in integriert sind ServiceNow Instanz.
- Impact Store-Anwendung: Die Kundeninstanz, in der Impact-Store-Anwendung Ist installiert und wird zusätzlich zu aufgerufen Impact Delivery Instance Portal.

Hinweis:
Impact Programmfunktionen werden von der Impact Delivery-Instanz und der Impact Store-Anwendung gemeinsam genutzt. Variationen bei Navigation, Funktionskonfiguration und Nutzung werden in den spezifischen Themen detailliert beschrieben.

Erste Schritte

Impact-Programmfunktionen	Impact Delivery-Instanz (früher Impact Digital Experience)	Impact Store-Anwendung
		
Gemeinsam genutzte Funktionen zwischen der Impact Delivery-Instanz und der Impact Store-Anwendung. Variationen bei Navigation, Funktionskonfiguration und Nutzung werden in den spezifischen Themen detailliert beschrieben.	Verwenden Sie das interaktive Portal, in dem Sie auf Ihre Impact-Tools und -Vorteile zugreifen können, das auch Daten für die Impact Store-App bereitstellt.	Verwenden Sie die aktualisierte zentrale, interaktive Instanz, in der Sie auf Ihre Impact-Tools und -Vorteile 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.

Initiativen und Accelerators	Impact-Entwicklersupport	Impact Instance Observer
		
Beschleunigen Sie die Nutzung und Einführung bestimmter Plattform- und Produktfähigkeiten durch angewandte Demonstrationen, personalisiertes Coaching und Best Practices.	Greifen Sie auf einen ServiceNow Support Engineer zu, der bei der Behebung technischer Probleme im Zusammenhang mit vorhandenen Plattformanpassungen für Erweiterte Pakete und Total Impact-Pakete helfen kann.	Behalten Sie mit diesem Tool zur Überwachung der Erkennbarkeit und Leistung Ihrer Instanz nahezu in Echtzeit den Überblick, und greifen Sie gleichzeitig auf historische Einblicke zu.

Automatische Übersetzung

Erkunden Impact Programmfunktionen

ServiceNow Impact Personalisiert Ihre digitale Transformations-Journey und beschleunigt Ihre Amortisierungszeit, die in integriert ist ServiceNow AI Platform Instanz und Impact.

Impact – Übersicht

ServiceNow Impact Ist ein Kundenerfolgsprodukt, mit dem Sie die Leistungsfähigkeit der KI-Plattform für Ihre Geschäftstransformation nutzen können. Impact Bietet Support und Fachwissen für:

- Übernehmen ServiceNow Produkte, einschließlich Now Assist, und messen ihren Wert.
- Erhalten Sie Zugriff auf Expertenleitfäden mit technischen, strategischen und personalisierten Empfehlungen.
- Pflegen Sie eine leistungsfähige Plattform, die für Wachstum bereit ist.
- Verbessern Sie die Geschäftskontinuität mit technischem Support rund um die Uhr.

Verfolgen Sie den Fortschritt im Vergleich zu Ihren Zielsetzungen, teilen Sie Einblicke und Branchen-Benchmark-Vergleiche, und treffen Sie datengestützte Entscheidungen, um Ihre Journey zur digitalen Transformation zu optimieren. Aktivieren Sie die proaktive Verwaltung von Instanzqualität, Compliance und Leistung mit Plattformintegrität.

Impact Betriebsmodell

Die Impact Das Betriebsmodell ist ein auf Forschung gestütztes System wichtiger Aktivitäten, das an Ihre Organisation angepasst ist, um die Amortisierungszeit mit zu beschleunigen ServiceNow Plattform.

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

Geliefert von Impact Team, unser einzigartiges Betriebsmodell enthält eine zweckmäßige Reihe von Initiativen, um Sie auf den schnellen Weg zur Wertschöpfung zu bringen.

- Sie erhalten personalisierte Arbeitsergebnisse und Empfehlungen, die Ihnen helfen, sich auf Ihre strategische Vision zu konzentrieren.
- Helfen Sie mit regelmäßigen Plattformintegritäts-, Betriebs- und Leistungsüberprüfungen, Ablenkungen zu vermeiden.
- Genießen Sie die Flexibilität, um Geschäftsergebnisse hinzuzufügen, Ziele neu zu priorisieren und sich an die Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen.

Die Impact Das Programm besteht aus zwei Phasen, Grundlagen und Steady State. Fundamentations startet die Experience und definiert den Wert-Baseline, und die Steady State-Kadenz hält Sie bei Ihrem auf Kurs Impact Plan und zugehörige Geschäftsziele.

Impact-Grundlagen

Verbindet Vision mit Aktion, indem Sie Ihren aktuellen Status als Grundlage festlegen und Ihnen einen maßgeschneiderten Plan geben, um Ihre Amortisierungszeit zu beschleunigen. Grundlagen legen die Grundlage für jede Aktion, die Sie auf der Plattform ausführen.

Stabiler Impact-Status

Die Standardinitiativen von Impact werden in konsistenten, zeitnahen Intervallen ausgeführt, damit Sie Schritt halten können.

ServiceNow Impact Pakete umfassen Support-Tools, Selbsthilferessourcen, menschlich geführte Interaktionen sowie Gutschriften, Rabatte, und zusätzliche Vorteile, die Ihnen je nach Höhe des erworbenen Impact-Pakets zur Verfügung gestellt werden. Informationen zu Guided-, Advanced- und Total-Paketen finden Sie unter Impact-Pakete.

Impact-Pakete

ServiceNow Impact Pakete umfassen Support-Tools, Selbsthilferessourcen, menschlich geführte Interaktionen, Rabatte und zusätzliche Vorteile, die Ihnen je nach Stufe von zur Verfügung gestellt werden Impact Paket erworben.

Es gibt zwei Abonnementpakete für Impact: Guided und Total. Unabhängig vom Paket alle Impact Kunden erhalten:

- Eine großartige digitale Experience mit Dashboards zur Wertrealisierung und intuitiven Journey Buildern.
- Personalisiertes Lernen und Coaching mit kuratierten Inhalten und maßgeschneidertem Lernen, das auf Ihre Roadmap und Ihre Rolle abgestimmt ist.
- Eine intelligente Empfehlungs-Engine, die proaktive Einblicke, verbindliche Warnungen und anwenderdefinierte Empfehlungen bietet.

Beschreibungen

Wenn Sie einen gekauft haben Impact Angebot, anwendbar Impact Die Paketbeschreibung gilt für Ihren Einkauf. Weitere Informationen finden Sie in den Zeitplänen für Rechtsabteilung für Impact unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Geführt

- Angebote der Einstiegsebene, einschließlich Premium Digital Experience, verbessertem technischen Support und kuratierten Inhalten.
- Impact Team: Customer Success Manager

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.

Gesamt

- Die Komplettlösung mit einem designierten Expertenteam, personalisierten Empfehlungen, Präventivtools und vielem mehr.
- Impact Teamteam: Customer Success Executive, Plattformarchitekt, Customer Success Manager , Und Support-Account-Manager

Accelerator-Verbrauch pro Impact-Paket

Abhängig vom Impact-Paket, das Sie erworben haben, gibt es eine Zuteilung der Anzahl der Accelerators aus jedem Unterkatalog, die nacheinander verbraucht werden können. Siehe Accelerator-Katalog Für zusätzliche Informationen zu Accelerators und Unterkatalogen.

Die folgenden Verbrauchszuteilungen gelten für alle Variationen (z. B. US PubSec, MSP dediziert) und Versionen (z. B. V3 und V4) von Impact-Paketen, sofern nicht anders angegeben.

Paket	Beschreibung	Accelerator-Verbrauch
Geführt	Angebote der Einstiegsebene, einschließlich Premium Digital Experience, verbesserter technischer Support, Impact Kundenservice-Manager (CSM) des Teams und kuratierte Inhalte	Jeweils 1 in allen Unterkatalogen
Gesamt	Erweitert das Erweiterte Paket als abgeschlossen Impact Lösung mit einem festgelegten Expertenteam, personalisierten Empfehlungen, Präventivtools und vielem mehr.	6 insgesamt (2 von jedem Unterkatalog gleichzeitig)

Kundenvereinbarungen und -Bedingungen

Kundenvereinbarungen und -Bedingungen finden Sie in der entsprechenden Beschreibung des Impact Accelerators, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Add-on-Pakete

Add-on-Pakete bieten Flexibilität für Impact-Kunden und sind in allen Umgebungen verfügbar, in denen Impact verfügbar ist. Add-on-Pakete werden an alle Impact-Kunden verkauft und werden pro SKU und Jahr berechnet, wobei jedes Add-on separat mit unterschiedlichen Berechtigungen berechnet wird.

Verfügbare Add-on-SKUs

Name	Berechtigungen
Strategic Value	• Aktualisierter Wert-IDI • Zwei zusätzliche Strategien-Accelerator-Kataloggleichzeitigkeiten • Zusätzliche CSM-Abdeckung

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.

Verfügbare Add-on-SKUs (Fortsetzung)

Name	Berechtigungen
Platform Governance	• Aktualisierter Integritäts-IDI • Zwei zusätzliche Architektur-Accelerator-Kataloggleichzeitigkeiten • Zusätzliche CSM-Abdeckung
Verwalteter Support	• Aktualisierte anfängliche Zielantwortzeiten des Problems auf P1/P2-Ebene • Zusätzliche SAM-Abdeckung • Fünf Impact-Entwicklersupport Entwicklersupport
Instance Observer-Plätze	Zehn Instance Observer-Arbeitsplätze zusätzlich zum erworbenen Impact-Paket
Impact Instance Observer Funktionen	• Ein rollierender sechsmonatiger Zeitraum der Leistungs- und Verfügbarkeitsüberwachung der Plattform, Anwendung und Infrastruktur, die die Instanz des Kunden hostet, mit Berichterstellungsfunktionen • Möglichkeit, Selfservice-Warnungen und -Benachrichtigungen festzulegen und Daten zu analysieren
Präventivservice	Zweijährlich tiefgreifende Einblicke in die Integrität von Produktionsinstanzen • Von Performance Engineer geleitete Diagnose • Präsentation für Kunden-Stakeholder • Geführte Korrektur

Hinweis:

- IDI =Impact Delivery Instance
- CSM = Kundensupport-Manager
- SAM = Support-Account-Manager

Impact-Team

Ihr Impact-Team ist ein Team von On-Demand-Experten, die mit Ihnen zusammenarbeiten, um die einzigartigen Transformationsherausforderungen Ihres Teams zu bewältigen.

Mitglieder Des Impact-Teams

Titel	Rolle
Customer Success Manager	Orchestration-Lead, der den Kundenauswirkungsplan besitzt und Kundeninteraktionen mit den folgenden Kernverantwortlichkeiten fördert:

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.

Mitglieder Des Impact-Teams (Fortsetzung)

Titel	Rolle
	• Führen Sie regelmäßige Geschäftsüberprüfungen von Kunden und effektive Kundeninteraktionen durch, einschließlich Kick-off-Anrufe und regelmäßiger Check-ins. • Fördern Sie Empfehlungen, beheben Sie Hindernisse, stellen Sie Updates bereit, verfeinern Sie den Kundenauswirkungsplan, und melden Sie Berichte über die Einführung. • Überwachen Sie ein vielfältiges Kundenportfolio und stellen Sie sicher, dass strukturierte Ergebnisse an den Zielen, Geschäftszielen, Fähigkeiten und Erfolgsmetriken des Kunden ausgerichtet sind. • Verwalten Sie kritische Risiken, Minderungsstrategien und Erfolgspläne durch vordefinierte Prozesse, um einen reibungslosen Übergang für neue Kunden sicherzustellen. • Identifizieren Sie interne Teams wie Vertriebs-, Produkt- und Supportteams, um Probleme zu lösen, Risiken zu mindern und den ultimativen Kundenerfolg und die Akzeptanz zu fördern. • Unterstützen Sie die allgemeine Kundenvertretung, indem Sie Erfolgsstorys und Anwendungsfälle fördern.
Customer Success Executive	Ein vertrauenswürdiger Kundenberater, der ServiceNow-Angebote berät und die Kundenbeziehung nach dem Verkauf besitzt, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und die Bindung zu fördern, indem: • Demonstriert ein starkes Verständnis der Ausrichtung zwischen der Kundenbranche, bestimmten Geschäftsstrategien und ServiceNow-Angeboten, um bessere Geschäftsergebnisse für ihre Kunden zu ermöglichen. • Führende hochkomplexe Transformationen, die alle sicherstellen ServiceNow Customer Excellence-Rollen richten sich an Governance-Frameworks,

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

Mitglieder Des Impact-Teams (Fortsetzung)

Titel	Rolle
	Kundenzielen und Organisationsprioritäten aus und liefern sie. • Zusammenarbeit mit anderen Impact-Teammitgliedern, die ihre Kundeneinblicke nutzen, um die übergreifende Erzählung zu informieren, die an den Geschäftszielen des Kunden ausgerichtet ist. • Gestalten und beeinflussen Sie die Organisationsstrategie des Kunden, indem Sie neue Trends identifizieren, Best Practices verfeinern und Bereitstellungsansätze an sich entwickelnden Marktanforderungen ausrichten. • Verbesserung der betrieblichen Konsistenz und Exzellenz durch Standardisierung von Bereitstellungsmethoden und Sicherstellung der Einhaltung von Governance- und Qualitätsstandards durch Schnittstelle mit Bereitstellungsteams. • Beitrag zu internen Innovationsbemühungen mit funktionsübergreifenden Teams zur Weiterentwicklung der Angebote von ServiceNow. • Mentoring anderer Mitglieder der Customer Success-Familie in der Customer Excellence-Gruppe, um den Kundennutzen zu bieten und die Karriereentwicklung voranzutreiben.
Platform Architect	Erweitert über technisches Know-how hinaus mit bewährter Erfahrung in Management-Beratung und Professional Services, um Sie durch Plattformstrategie, technische Governance und führende Praktiken zu führen und tatsächliches Lösungsdesign und Architektur wie folgt bereitzustellen: • Dient als aktiver Beitragender zum Produkt- und Geschäftsstrategieteam, um die Roadmap für ServiceNow-Plattform- und -Designlösungen zu steuern, um Geschäftsergebnisse zu erzielen. • Richtet eine unternehmensweite technische Architektur und Implementierungsstrategie zusammen mit dem Schwerpunkt auf 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.

Mitglieder Des Impact-Teams (Fortsetzung)

Titel	Rolle
	Standardisierung ein, um die Grundlage für dauerhaften Erfolg bei der Wertbereitstellung zu schaffen. • Etabliert technische Governance, um die Plattformleistung zu optimieren und langfristige technische Risiken zu minimieren. • Erstellt ein Plattformteam, das sich darauf konzentriert, Mehrwert zu bieten, schnelle Upgrades auf neue Funktionen zu ermöglichen, technische Schulden zu reduzieren und skalierbare Lösungen zu ermöglichen, um Kunden bei gleichzeitiger Wahrung von Agilität und langfristiger Nachhaltigkeit zu helfen. • Arbeitet mit Senior-Stakeholdern zusammen, um die Ausrichtung zwischen Geschäftszielen und Technologielösungen sicherzustellen und gleichzeitig eine zentrale Rolle bei der Skalierung von ServiceNow-Fachwissen in internen und externen Teams zu spielen. • Stellt sicher, dass Kunden die führenden Praktiken in Bezug auf Instanzstrategie, technische Governance, Kerndaten, Integrationen und die allgemeine technische Integrität der Plattform nutzen. • Durch Strukturierung und Implementierung von Lösungen ist eine Schnittstelle zu den Kunden in Führungsteams, Plattformbesitzern, Unternehmensarchitekten und Entwicklungsteams möglich. • Arbeitet mit Markteinführungsteams, Bereitstellungsteams und anderen Teams zusammen, um die Lücke zwischen Vertrieb, Lösung und Ausführung zu schließen.
Support-Account-Manager	Bietet Supportservices und Plattformleistungsmanagement, z. B. erweiterten Support und treibende Aktivitäten wie betriebliche Überprüfungen, Leistungsberichte, Fallmanagement usw. wie folgt: • Zweiwöchentliche Betriebsüberprüfungen • Monatliche Leistungsberichte

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

Mitglieder Des Impact-Teams (Fortsetzung)

Titel	Rolle
	• Vierteljährliche regelmäßige Supportüberprüfungen • Fallmanagement und Eskalationen • Problem-Management und -Berichterstellung • Change-Management und -Reporting • Upgrades, Patch-Planung und Überwachung

Impact-Grundlagen

Impact Fundamentals ist ein zweckmäßiger Satz von Initiativen auf Account-Ebene, mit denen Sie schnell auf den Weg zur Wertschöpfung bringen und durch eine optimierte vierteljährliche Bewegung die Dynamik aufrechterhalten können.

Bietet Anleitungen für die anfängliche Interaktion für neue oder erfahrene Kunden, legt eine Baseline-Analyse Ihres aktuellen Status fest und klare nächste Schritte zur Beschleunigung der Amortisierungszeit und legt die Grundlage für jede Aktion, die Sie auf der Plattform ausführen.

Ergebnisse der Grundlagen

Basierend auf Ihrem Impact-Paket können die Ausgaben der Ergebnisse variieren:

✓ = gemeinsamer standardisierter Funktionssatz.

✓ = enthält eindeutige paketspezifische Funktionen

Impact-Ergebnisse pro Paket

Impact-Ergebnis	Beschreibung	Geführt	Advanced	Gesamt
Erste Schritte mit Impact	Startet die Onboarding-Experience und wertet den aktuellen Status der Zielbereiche für die Analyse für aus ServiceNow Plattform.	#	✓	✓
Kundenauswirkungsplan	Enthält Best Practices und Empfehlungen basierend auf Ihren Organisationszielen und ServiceNow Produktmix, der von Ihrem Customer Success Manager kuratiert wurde.	#	#	#
Produkteinführungs-Roadmaps	Zeigen Sie eine empfohlene Implementierungssequenz für Ihre Fähigkeiten an.		#	#
Ziele und Ergebnisse	Identifizieren Sie Ihre allgemeinen Ziele, und verknüpfen Sie sie mit messbaren Ergebnissen und	#	#	#

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.

Impact-Ergebnisse pro Paket (Fortsetzung)

Impact-Ergebnis	Beschreibung	Geführt	Advanced	Gesamt
	Erfolgsmetriken, die helfen, den Wert im Zeitverlauf zu veranschaulichen.			
Fähigkeitszuordnungen	Sehen Sie sich die Anwendungen oder Fähigkeiten an, die Ihnen zur Verfügung stehen, um Ihre Ziele zu erreichen.	#	#	#

Erste Schritte mit Impact

Eine Reihe von Aktivitäten, die neuen Impact-Kunden helfen, mit ServiceNow Impact zu beginnen.

Informationen zu den ersten Schritten mit Impact

„Erste Schritte mit Impact“ ist ein Paket kuratierter Aktivitäten, die neuen Impact-Kunden helfen, ihre ServiceNow Impact-Journey zu beginnen. Die folgenden Aktivitäten sind für geführte Kunden verfügbar:

- Impact-Kickoff-Meeting
- Impact-Produkttour

Darüber hinaus sind die Pakete „Erweitert“ und „Gesamtzahl“ berechtigt für die folgenden Aktivitäten:

- Kickoff/Meetings für Führungskräfte
- Erste Schritte mit Instance Observer
- Erste Schritte mit Entwicklersupport

Es handelt sich um eine bewährte effektive Onboarding-Experience, die als Teil des Impact-Ergebnisses für Guided-, Advanced- und Total-Kunden verfügbar ist. Das Impact Team arbeitet mit dem Kunden zusammen, um seine Geschäftsziele zu besprechen und einen Plan zu erstellen, um sie zu erreichen.

Erste Schritte mit Impact bietet standardmäßige verbindliche Anleitungen für:

- Erfahren Sie mehr über Impact und seine Angebote
- Einrichten von Impact mit seinen relevanten Funktionen
- Skizziert die Ziele und Prioritäten des Kunden
- Erhalten Sie eine personalisierte Experience und planen Sie, um diese Ziele und Prioritäten zu erreichen

Customer Impact Plan (CIP)

Konzentriert sich auf die Beschleunigung der Wertschöpfung, die Verbesserung der Plattformakzeptanz und die Förderung einer optimalen Leistung durch maßgeschneiderte Anleitungen und Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kundenauswirkungsplan

Der Customer Impact Plan (CIP) ist die gemeinsam vereinbarte strategische Roadmap, die die Journey des Kunden zum Erreichen seiner Ziele mit beschreibt ServiceNow. Es ist Teil des Impact-Ergebnisses für Guided-, Advanced- und Total-Kunden.

Ihr Customer Success Manager (CSM) verwaltet das CIP während der gesamten ServiceNow-Journey aktiv, das sich entsprechend den individuellen Anforderungen des Kunden entwickelt.

Das CIP enthält Informationen zu folgenden Themen:

- Ziele und Ergebnisse
- Fähigkeitszuordnung
- Accelerators
- Training
- Plattformintegrität

Das CIP dient als Roadmap, um Kunden zu helfen, ihre Ziele zu erreichen, Fortschritte nachzuverfolgen, Erwartungen festzulegen und Strategien anzupassen. Beteiligt sind Stakeholder wie geschäftsführende Sponsoren, Plattformbesitzer, Architekten, Produktbesitzer und Serviceverantwortliche. neben CSM.

Stabiler Impact-Status

Impact Der Steady State ist die Kadenz, die Sie mit Ihrem Impact Plan und den zugehörigen Geschäftszielen, die der Gründungsphase folgen, im Allgemeinen über 90 bis 120 Tage der Interaktion hinaus auf dem Laufenden hält.

Nach Abschluss Impact Grundlagen, bestimmte Aktivitäten werden vierteljährlich und monatlich fortgesetzt, um laufende Wartung und Erfolg zu gewährleisten. Impact Steady State ist die Kadenz, die Sie mit dem auf Kurs hält Impact Plan und zugehörige Geschäftsziele.

Lieferleistungen

Basierend auf Ihrem Impact-Paket können die Ausgaben der Ergebnisse variieren:

✓ = gemeinsamer standardisierter Funktionssatz

✅= enthält eindeutige paketspezifische Funktionen

Impact-Ergebnisse pro Paket

Impact-Ergebnis	Beschreibung	Geführt	Advanced	Gesamt
Vierteljährlicher Überprüfungszyklus	Startet die Onboarding-Experience und wertet den aktuellen Status der Zielbereiche für die Analyse für aus ServiceNow Plattform.	#	✅	✅

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.

Vierteljährlicher Überprüfungszyklus

Unsere Standardinitiativen werden in konsistenten, zeitnahen Intervallen ausgeführt, um Sie auf dem Laufenden zu halten und bestehen aus folgenden Elementen:

- Regelmäßige Supportüberprüfung (PSR): Ein vierteljährlicher Bericht über Ihre Fälle, Probleme, Changes und tatsächliche Verfügbarkeit, einschließlich Servicemetriken Instanzleistungsdaten sowie Upgrade- und Patch-Informationen.
- Überprüfung der Ergebniseinblicke: Eine Fortschrittsüberprüfung, um zu bewerten, wie gut Erfolgsmetriken mit den in beschriebenen Zielverbesserungen übereinstimmen Ziele und Ergebnisse. Anleitungen zu Ansätzen für die Datensammlung für diese Überprüfung werden vom Impact-Team bereitgestellt, mit einem Überblick über Konfigurationsalternativen, einschließlich der Wertmanagement-Anwendungen von Impact.
- Vierteljährlich Impact Review Executive Briefing (QIR Executive Briefing): Eine Konversation auf strategischer Ebene mit Führungskräften des Kunden, die sich auf die Ergebnisse und den Wert dieses Themas konzentriert Impact Trägt zur Erreichung Ihrer Geschäftsprioritäten bei, einschließlich ganzheitlichem Support und Überprüfungen der Wertrealisierung.

Hinweis:
Einige Grundlagen können auf Anforderung während der Steady State-Phase als Accelerator erneut aufgerufen werden. Weitere Informationen zum Betriebsmodell erhalten Sie von Impact Team.

Diese Phase enthält regelmäßige Prüfpunkte, um Ihre beizubehalten Impact Planen Sie im Zeitplan. Eine Sequenz von Erfolgsschwerpunktbereichen oder Services und Ressourcen wird verwendet, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. Prüfpunkte helfen, die Ausrichtung mit beizubehalten Impact Plan- und Erfolgsmethode und kann monatlich oder vierteljährlich fortgesetzt werden, um laufende Wartung und Erfolg zu gewährleisten.

Gruppenansichten

Mit Impact können mehrere Stakeholder-Gruppen in Ihrer Organisation ihre eigene digitale Transformation leiten.

Beispielsweise können sowohl Ihre IT- als auch Ihre Finanzabteilung ihre eigenen Ziele mit Auswirkung definieren und sie ihrer jeweiligen Führung präsentieren.

Eine Stakeholder-Gruppe ist wie folgt definiert:

- Eine logische, vom Kunden definierte Gruppe von Kunden-Stakeholdern, die Ziele für die Verwendung des Impact-Produkts teilen, z. B. HR und Finanzen.
- Eine Teilmenge von Gruppen oder gleich einem einzelnen Account; eine Stakeholder-Gruppe darf nicht mehrere Accounts enthalten.
- Eine Instanz kann einer oder mehreren Stakeholder-Gruppen zugeordnet werden.

Hauptvorteile

- Die Impact-Experience kann mit dem Impact Team in Ihren Gruppenansichten verwaltet werden, einschließlich Stakeholder-Gruppen und -Instanzen. Ihre Kunden-Homepage ist für die für Sie relevanten Stakeholder-Gruppen personalisiert.
- Impact hilft Ihnen, die Ziele Ihrer Stakeholder-Gruppe zu beschleunigen und den Wert für diese Gruppen zu verwalten, einschließlich der Initiativen und Aktivitäten, die zu Ihrer Value Journey beitragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Fähigkeitszuordnung ist auf Instanzebene verfügbar und zeigt Fähigkeitszuordnungen für Instanzen an, die Stakeholder-Gruppen zugeordnet sind. Arbeiten Sie mit Ihrem Impact-Team zusammen, um zu definieren, für welche Instanz eine Fähigkeitszuordnung erstellt wird.
- Produkteinführungs-Roadmaps können einer Stakeholder-Gruppe zugeordnet werden, was die Verwaltung Ihrer Roadmaps erleichtert. Weitere Informationen finden Sie unter Produkteinführungs-Roadmaps.
- Sie können nach Stakeholder-Gruppen und -Instanzen filtern und eine kombinierte Ansicht der Auswirkungen in Ihrer Organisation anzeigen.

Erste Schritte

Beginnen Sie eine Konversation mit Ihrem Impact-Team Um mehr zu erfahren und die Funktionalität Gruppenansichten zu aktivieren.

Hinweis:
Diese Funktionalität ist zunächst für begrenzte Kunden verfügbar. Besprechen Sie mit Ihrem Impact-Team, um mehr zu erfahren.

Verbrauchsbericht

Der Verbrauchsbericht bietet einen Überblick über Ihre Auswirkungsstufenfunktionen und ihre Nutzung.

Mit dem Verbrauchsbericht können Sie untergenutzte oder noch nicht genutzte Vorteile identifizieren. Der Verbrauchsbericht filtert die Nutzung nach einem anpassbaren bestimmten Zeitraum.

Hinweis:
Der Verbrauchsbericht ist standardmäßig auf einen langen Zeitraum von einem Jahr festgelegt.

Berichtstypen und Beschreibungen

Bericht	Beschreibung
Beratungssitzungen	Überprüfen Sie die Details für laufende, abgeschlossene und nicht gestartete Beratungssitzungen, einschließlich: • Gesamtanzahl der offenen Anforderungen • Name des Service • Besitzer • Status • Erstellt am • Abgeschlossen am Datum
Accelerators	Überprüfen Sie Details für laufende, abgeschlossene und nicht gestartete Accelerators, einschließlich:

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

Berichtstypen und Beschreibungen (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
	• Gesamtzahl der aufgerufenen Accelerators, dargestellt nach Fortschrittsstatus • Name • Besitzer • Status • Erstellungsdatum • Abgeschlossen am Datum
Andere Initiativen	Überprüfen Sie Details für laufende, abgeschlossene und nicht gestartete Initiativen, einschließlich: • Gesamtzahl der aufgerufenen Initiativen, dargestellt nach Fortschrittsstatus • Name • Besitzer • Status • Erstellungsdatum • Abgeschlossen am Datum
Zusätzliche Funktionen	• Verbesserte Fallantwortzeit • Aufgliederung der aktiven Fälle des Unternehmens • Guthabensaldo für Unternehmenslernen • Benutzer mit Premium-Zugriff

Bericht Zum Anwendungsverbrauch Des Impact Store

Weitere Informationen zur Verwendung und Konfiguration des Verbrauchsberichts für die Impact Store-Anwendung finden Sie unter Verbrauchsbericht.

Hinweis:
Geführte Impact-Kunden können den Abschnitt „Premium-Rolle“ oder „Beratungssitzungen“ nicht anzeigen.

Anwenderrollen in Impact

Impact bietet viele Rollen, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechend zugewiesen werden können. Wenn Sie sich bei Impact anmelden, wird eine personalisierte Ansicht Ihrer Ziele, Metriken und Empfehlungen angezeigt, die direkt an Ihre Rolle gebunden sind.

Es gibt verschiedene Auswirkungsrollen für Impact Delivery Instance Und Impact-Store-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.

Impact-Rollen und -Beschreibungen für IDI

Rolle	Beschreibung
Impact-Anwender	• Hat allgemeinen Zugriff auf Impact. • Impact-Anwender können Konversationen erstellen und aktualisieren.
Autorizer Für Impact-Berechtigungen	Ermöglicht Anwendern, Berechtigungen für Impact-Funktionen zu gewähren, die eine Einwilligung erfordern.
Impact-Manager	• Hat Lesezugriff zum Anzeigen des allgemeinen Auswirkungsstatus und der Wertberichterstellung. • Verantwortlich für die Definition der langfristigen Technologiestrategien für ihre Organisation. • Führungskräfte können Konversationen erstellen und aktualisieren. • Besitzt den Gesamt ServiceNow Roadmap.
Impact-Plattformbesitzer	• Hat vollständigen Zugriff auf alle Impact-Funktionen. • Kann Services wie Accelerators und Beratungssitzungen anfordern • Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. • Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren. • Stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap. • Aktiv an der übergreifenden Governance von beteiligt ServiceNow Plattform.
Impact-Administrator	• Bietet Anwenderaccount-Verwaltung. (Dies ist ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal von der Rolle „Impact Executive“.) • Verantwortlich für die tägliche Verwaltung von ServiceNow Plattform.

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

Impact-Rollen und -Beschreibungen für IDI (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	• Verwaltet Premium-Zugriff, z. B. Instanzbeobachtung und Entwicklersupport. • Hat vollständigen Zugriff auf alle Impact-Funktionen.

Impact-Rollen und -Beschreibungen für Impact-Store-Anwendung

Rolle	Beschreibung
Impact-App-Administrator	• Verantwortlich für die Konfiguration der Impact-Anwendung • Richtet die Integration mit Impact ein IDI • #Weist Anwendern und Gruppen Rollen zu • Hat vollständigen Zugriff auf Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen aller Tabellen in Impact-Anwendungen
Impact-Plattformbesitzer	• Hat vollständigen Zugriff auf Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen aller Tabellen in Impact-Anwendungen • Die Integration kann nicht konfiguriert, eingerichtet oder Benutzern oder Gruppen Rollen zugewiesen werden • Kann Services wie Accelerators und Beratungssitzungen anfordern
Impact-Portfoliobesitzer	• Hat vollständigen Zugriff auf Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen aller Tabellen in Impact-Anwendungen • Die Integration kann nicht konfiguriert, eingerichtet oder Benutzern oder Gruppen Rollen zugewiesen werden • Kann Services wie Accelerators und Beratungssitzungen anfordern
Impact-Manager	• Verantwortlich für die Definition der langfristigen Technologiestrategien für ihre Organisation • Hat Lesezugriff auf alle Impact-Funktionen • Hat Lesezugriff zum Anzeigen von Fähigkeitszuordnungen,

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

Impact-Rollen und -Beschreibungen für Impact-Store-Anwendung (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	Produkteinführungs-Roadmaps, Zielen und Ergebnissen, Accelerators und Beratungssitzungen • Kann Konversationen erstellen und aktualisieren.
Impact-Anwender	• Hat allgemeinen Zugriff auf Impact. • Impact-Anwender können Konversationen erstellen und aktualisieren.

Auswirkungsdomänentrennung

Impact unterstützt keine Domänentrennung. 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.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

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

Initiativen und Accelerators

Initiativen sind die umsetzbaren Interaktionen und Arbeitsströme, die Ihre digitale Transformation unterstützen. Impact-Accelerators Sind Angebote mit festem Umfang, bei denen Experten hinter jeder Option stehen, um genau dort einen Wert zu bieten, wo Sie ihn benötigen.

Initiativen

Ihr Impact-Team empfiehlt Initiativen, die für Sie geeignet sind und normalerweise von Ihnen und Ihrem Team geteilt werden.

Initiativkatalog

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.



Initiativen können von Beratungssitzungen bis zu von Teams geführten Interaktionen reichen.

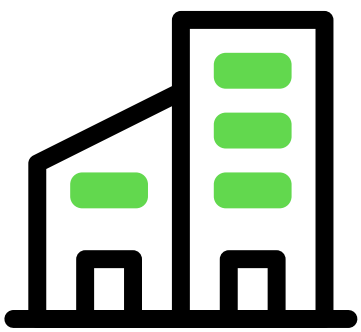
Accelerators

Mit Impact-Accelerators, Sie erhalten:

- Wertvolle Informationen, Empfehlungen und Einblicke in kurzer Zeit, damit Sie schnell Wert erhalten.
- Aufmerksamkeit von Experten für bestimmte Ziele wie Upgradebereitschaft, Produkteinführung und mehr.

Die Verfügbarkeit des Accelerators wird durch Ihr Impact-Paket definiert und ist in einen der drei Unterkataloge „Architektur“, „Strategie“ und „Technische Accelerators“ klassifiziert.

Architektur-Accelerators



Verschaffen Sie sich ein grundlegendes Verständnis der Reife von Geschäftsergebnissen mit gezielten Empfehlungen dazu, was als Nächstes angegangen werden soll,

Strategie-Accelerators



Informieren Sie sich mit der ServiceNow-Plattform über Best Practices für Organisation und Governance, und erweitern Sie Ihr Team, um die

Technische Accelerators

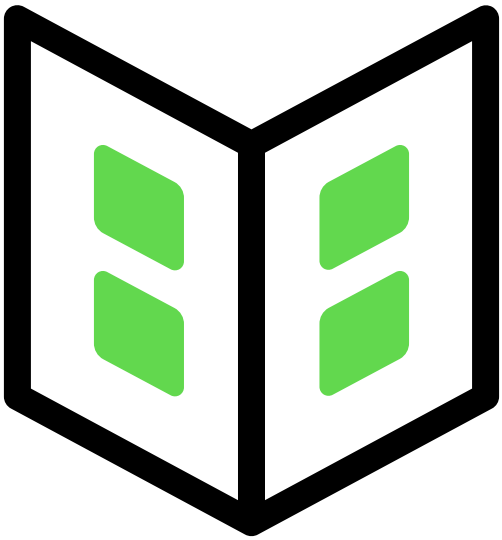


Beschleunigen Sie die Nutzung und Einführung bestimmter Plattform- und Produktfähigkeiten durch angewandte Demonstrationen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 weiteren Nutzen aus der Plattform zu ziehen.	Geschäftsleistung zu verbessern und den Erfolg zu steigern.	personalisiertes Coaching und Best Practices.

Accelerator-Katalog



Durchsuchen Sie den vollständigen Accelerator-Katalog, der alle drei Unterkataloge in einer konsolidierten Liste zusammenfasst.

Accelerator-Empfehlungen

Wenn Sie einen Accelerator anfordern, können Accelerators zusätzlich zum Unterkatalog auch nach Empfehlungen sortiert werden. Accelerator-Empfehlungen werden basierend auf dem Kundenkontext mithilfe von Daten generiert, die aus Produktabonnements, Zielen, Instanzdaten und Peer-Vergleichen gesammelt wurden. Einige der Empfehlungen werden von der Engine für künstliche Intelligenz (KI) generiert, während das Impact-Team andere manuell empfiehlt. Siehe Accelerator anfordern Weitere Informationen zur Einbindung von Accelerators in IDI und finden Sie unter Fordern Sie Accelerators und Initiativen für die Impact Store-Anwendung an Für Impact-Store-Anwendung

Initiativkatalog

Initiativen sind die umsetzbaren Interaktionen und Workstreams, die Ihre digitale Transformation unterstützen.

- **Ihre Initiative** : Initiativen, die als Teil Ihrer Paketberechtigung bereitgestellt werden
- **Initiativen-Roadmap** : Erfasst die Arbeit anderer Teams in einer konsolidierten Ansicht aller laufenden Workstream-Initiativen

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

Zugriff auf Fachwissen	Erste Schritte mit Entwicklersupport	Präventivservice
		
Suchen Sie nach Funktionsleitfäden und dem effektivsten Weg nach vorn, den Fachexperten bieten.	Verschaffen Sie sich ein Verständnis des Entwicklersupport-Angebots und identifizieren Sie benannte Kontakte für die Anforderung von Entwicklersupport.	Eine erstklassige, von einem Techniker geleitete Diagnose der Instanzleistung, die vierteljährlich ausgeführt wird.

Zugriff auf Fachwissen

Die Initiative „Zugriff auf Fachwissen“ stellt eine Verbindung her Impact Kunden bis ServiceNow Fachexperten über personalisierte virtuelle Coaching-Sitzungen.

Initiativenübersicht

Der Zugriff auf Expertensitzungen bietet spezialisierte Anleitungen zu verschiedenen ServiceNow Produktthemen, die auf die Beschleunigung der Wertrealisierung und der Ergebnisse im abzielen ServiceNow Plattform.

Erhalten Sie verbindliche und umsetzbare Anleitungen zu effektiven Strategien zur Behebung von Plattformhindernissen, Prozessen und Workflows.

Eine intelligente Aufnahme-Experience stimmt Impact-Kunden mit geeigneten Experten für maßgeschneiderte Sitzungen ab, die an Ihren Anforderungen und der Plattformlebenszyklusphase ausgerichtet sind. Jede Anforderung konzentriert sich auf die Bearbeitung eines bestimmten Themas oder Anwendungsbereichs pro Sitzung.

Diese Initiative ist für Pakete wie verfügbar Impact Erweitert und Impact Gesamt zusammen mit Impact Guided Package und Strategic Value oder Platform Governance als Add-on.

Themen

Die behandelten Themen konzentrieren sich hauptsächlich auf ServiceNow Plattform, mit dem Potenzial, Diskussionen zu folgenden Themen einzubeziehen:

- Automated Test Framework (ATF)
- Kundenservice-Management (CSM)
- IT Operations Management (ITOM)

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

- IT Service Management (ITSM)
- Plattform-Upgrades
- Reporting, Performance Analytics
- Service-Portfoliomanagement
- Virtual Agent, Now Intelligence (KI)

Beispiele anfordern

Thema	Beispielthemen oder -Fragen
Führende Praktiken	• IRM-Auditing: Allgemeine Richtlinien für die Durchführung von Audits für das Informationsrisikomanagement zur Verbesserung von Sicherheit und Compliance. • Risikomanagement für Richtlinien und Compliance: Allgemeine Richtlinien für die Sicherstellung von Compliance und das effektive Management von Risiken innerhalb von Richtlinien-Frameworks.
Technische Anleitung	Wie können wir eine Zuordnung im ETL-Kartenassistenten (Extract Transform Load) für eine anwenderdefinierte Tabelle erstellen, z. B. eine PC-Hardwaretabelle?
Produktfähigkeitsübersicht	Wie sollen Teilenummern der Herausgeber identifiziert werden, und wie werden Softwaremodelle automatisch in Software Asset Management (SAM) erstellt?
Datenmodellübersicht	Wie erstellen Sie das CMDB-Datenmodell (Configuration Management Database) am besten so, dass es mit der Servicezuordnung des Common Service Data Model (CSDM) übereinstimmt?
Implementierungsleitfaden	Wie richten Sie den Workflow für das mobile Strichcode-Scannen bei Initiierung einer Anforderung ein?

Übermitteln Sie Abfragen mit detaillierten Informationen mithilfe eines Aufnahmeformulars. Siehe Fordern Sie Zugriff auf Fachwissen an Um Details zum Eingeben der Anforderung zu erhalten.

Fordern Sie Zugriff auf Fachwissen an

Verwenden Sie die Initiative Zugriff auf Fachwissen, um eine Verbindung zu herzustellen ServiceNow Fachexperten über personalisierte virtuelle Coaching-Sitzungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact-Administrator oder Impact-Plattformbesitzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Initiativen und Accelerators** > **Allgemeine Initiativen** > **Zugriff auf Fachwissen**an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular „Initiative einrichten“ aus.

Feld	Beschreibung
Initiativtitel	Thementitel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Startdatum	Angefordertes Startdatum
Wann benötigen Sie dies?	Bevorzugtes Lösungsdatum
Zugehöriges Geschäftsziel	Auswirkungsziel aus der Dropdown-Liste ausgewählt
Stakeholder-Gruppe	Verfügbar zur Auswahl, wenn Stakeholder-Gruppen aktiviert und konfiguriert sind
Instanztyp	Wählen Sie aus, ob mehrere Instanztypen verfügbar sind, z. B. Produktion oder Unterproduktion
Auf welche Instanz bezieht sich dies?	Wenn mehrere Instanzen verfügbar sind, kann die Dropdown-Liste ausgewählt werden
Phase der Implementierung, auf die sich diese Anforderung bezieht	Phase, die in der Dropdown-Liste verfügbar ist

3. Wählen Sie ein aus **Primäre Kategorie** In Was benötigen Sie Hilfe? Formular.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Workflow- und Produktdetails“ aus.

Feld	Beschreibung
Workflow	Der Name des instanzspezifischen Workflows aus der Dropdown-Liste
Produkt	Der Name des spezifischen Instanzprodukts aus der Dropdown-Liste
Fähigkeit	Der Name der spezifischen Auswirkungsfähigkeit aus der Dropdown-Liste
Beschreibung	Eine sehr detaillierte Beschreibung des Problems oder der Frage
Datei hinzufügen	Bild oder Dokument, um die Anforderung zu klären oder das Problem zu erklären

5. Geben Sie Informationen zu Fortschritten ein, die Sie bei der Anforderung gemacht haben, in die Liste welche Aktionen haben Sie bisher ergriffen? Formular.
6. Wählen Sie den technischen Lead und andere wichtige Kontakte aus, die für die Anforderung aufgenommen werden sollen, in wem soll sonst noch beteiligt sein? Formular.
7. **Übermitteln** Das Formular.
   Mitglieder des Impact-Teams werden sich an Sie wenden, um zusätzliche Informationen anzufordern, die nächsten Schritte anzufordern oder um eine Lösung für Ihre Anfrage zu erhalten.
8. Überwachen Sie den Status und die zugehörigen Aufgaben unter **Auswirkung** > **Initiativen und Accelerators** > **Ihre Initiativen**an.

Erste Schritte mit Entwicklersupport

„Erste Schritte mit Entwicklersupport“ ist eine Impact-Initiative, die das Verständnis des Entwicklersupport-Angebots und die Identifizierung benannter Kontakte für die Anforderung von Entwicklersupport erleichtert.

Übersicht

Erste Schritte mit Entwicklersupport hilft Ihnen, die Identifizierung technischer Stakeholder-Lösungen für Probleme mit Zugriff auf Entwicklersupport zu beschleunigen. Die Initiative umfasst die folgenden Vorteile:

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

- Aktiviert ServiceNow Support Account Manager (SAM), mit dem Sie die Stakeholder bestimmen können, die als Kontakte für den Zugriff auf den Entwicklersupport benannt werden sollen
- Stattet Administratoren und Entwickler mit einer optimierten Methode zur Lösung von Problemen im Zusammenhang mit vorhandenen Anpassungen aus
- Bietet Zugriff auf einen spezialisierten Fachexperten (SME), der bei der Fehlerbehebung bei Anpassungen unterstützt
- Bietet Einblicke in den Anpassungsumfang, einschließlich Business-Regeln, UI-Skripts (Anwenderoberfläche), Skripteinbindungen und UI-Makros
- Bietet eine Überprüfung von bis zu 200 Zeilen anwenderdefiniertem Code in einem Pausenbehebungsmodell

Entwicklersupport ist in den Paketen „Erweitert“ und „Total Impact“ verfügbar und bietet Expertenunterstützung bei der Fehlerbehebung und dem Debugging von Anpassungsproblemen. Weitere Informationen zum Entwicklersupport finden Sie unter Impact-Entwicklersupport.

Entwickler-Support	Problembehandlung und Unterstützung
Spezialisiertes KMU	Spezialisiertes KMU, das Ihnen bei der Problembehandlung Ihrer Anpassungen hilft
Breiter Umfang	Anpassungsumfang, der Geschäftsregeln, UI-Skripts, Skripteinbindungen und UI-Makros umfasst
Überprüft den tatsächlichen Code	Überprüfung von bis zu 200 Codezeilen
Servicelevel-Vereinbarung mit Priorität 3 (P3 – SLA)	Anforderungen werden auf P3-Basis bearbeitet
Nur Pausenbehebungscode	Der Entwicklersupport behandelt nur das anwenderdefinierte Code-Break-Fix-Modell und kein präventives Modell

Was Sie erhalten

Prüfungssitzung für Entwickler-Support (30 Minuten)

- Überprüfung des Entwicklersupport-Angebots und der Inhalte im Umfang und außerhalb des Umfangs
- Erklärung des exklusiven Zugriffs, der den benannten Kontakten gewährt wird
- Identifizierung der richtigen Stakeholder, die als Kontakte für den Entwicklersupport benannt werden sollen
- So fügen Sie benannte Kontakte für den Entwicklersupport hinzu oder bearbeiten Sie sie
- Gehen Sie durch, um eine Entwicklersupport-Anforderung zu übermitteln

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung

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

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (Empfohlen)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen, die Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und den Beitrag zu ServiceNow-Softwareveröffentlichungen durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Fachexperte(n) (Empfohlen)	Nicht-Entwickler mit fundiertem Wissen über Prozesse im Zusammenhang mit Anpassungen.

Ausschlüsse und Einschränkungen

Erste Schritte mit Entwicklersupport umfasst nicht:

- Eine detaillierte Überprüfung Ihrer Daten
- Technische, praktische Fehlerbehebung oder Konfiguration
- Lösung und Umfangsdefinition im Zusammenhang mit Leistungsdaten
- Entscheidungsfindung

Präventivservice

Preventive Care ist eine erstklassige, von einem Techniker geleitete Diagnose der Instanzleistung, die in einem regelmäßigen Rhythmus ausgeführt wird und als Add-on-Paket für alle ServiceNow Impact-Kunden verfügbar ist.

Übersicht Über Vorbeugende Pflege

Vorbeugende Pflege trägt dazu bei, eine optimale Leistung von großen, strategischen, ServiceNow Implementierungen. Es bietet praktische Implementierungsunterstützung durch einen ServiceNow-Leistungsexperten und die Validierung der Ergebnisse, um eine sinnvolle Verbesserung der Plattformleistung, Stabilität und Endanwender-Experience sicherzustellen. Basierend auf einer zweijährlichen Vertiefung der Gesundheitsvorsorge für Produktionsinstanzen bietet die folgenden Vorteile:

- Hilft ServiceNow Leistungsexperten, um durch die manuelle Überprüfung von mehr als 80 Datenpunkten, die alle Aspekte des Instanzbetriebs abdecken, einen ganzheitlichen End-to-End-Überblick über die Leistung und Skalierbarkeit von Instanzen zu erhalten.
- Verwendet Metriken, um Bereiche mit Ressourcenkonflikten, Leistungsverschlechterungen oder Fehlkonfigurationen aufzudecken, die sich aktiv auf die Endanwender-Experience oder die Instanzstabilität auswirken.
- Stellt einen maßgeschneiderten Satz von Ergebnissen und bereit ServiceNow Führende Praxisempfehlungen, die darauf abzielen, die Ursache von Problemen zu beschreiben und potenzielle Schritte zur Behebung vorzuschlagen.
- Reduziert die Belastung für Kunden-Stakeholder durch praktische Unterstützung bei der Implementierung von Empfehlungen und der Validierung von Ergebnissen, um eine sinnvolle Verbesserung der Implementierungsqualität und der Endanwender-Experience 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.

- Bietet Einblicke in Trends der Instanz- und Infrastrukturintegrität im Zeitverlauf, z. B. Größe der Instanz, aktive Anwenderbasis, individuelle Anwendungsleistung, und ermöglicht die frühzeitige Erkennung und Behebung neu auftretender Probleme.
- Erleichtert die regelmäßige Partnerschaft mit ServiceNow Experte, um Ergebnisse zu besprechen und das technische Wissen der Stakeholder zur Unterstützung der ServiceNow-Plattform zu erweitern.
- Schafft Vertrauen, dass die ServiceNow Die Plattform kann die umfassenderen Geschäftsziele eines Kunden vollständig unterstützen.

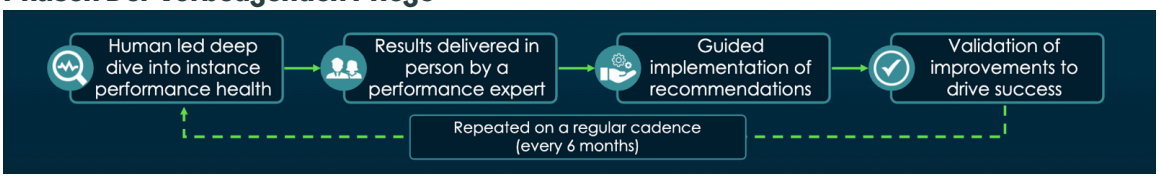
Hinweis:
Preventive Care ist ein Add-on-Paket, das für alle Impact-Kunden mit Aktivierung verfügbar ist. Große oder komplexe ServiceNow-Implementierungen können von vierteljährlichen (anstelle von zweijährlichen) Überprüfungen profitieren. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Impact Customer Success Manager.

Interaktionsphasen Für Vorbeugende Pflege

Jede vorbeugende Pflege-Interaktion umfasst drei Phasen:

1. Von Performance Engineer geleitete Diagnose: Eine metrikbasierte Analyse, die die Instanzleistung und die Plattformintegrität überprüft und wichtige Nutzungsmetriken im Zeitverlauf nachverfolgt.
2. Präsentation für Kunden-Stakeholder: Ein Senior-ServiceNow-Leistungsexperte stellt Ergebnisse vor und überprüft proaktive Empfehlungen, die bestimmte Probleme mit der Instanz behandeln, die sich aktiv auf die Endanwender-Experience, die Plattformstabilität, die Datenbankeffizienz oder die Kosten auswirken.
3. Geführte Korrektur: Ein fokussierter Korrekturplan, der praktische, geführte Hilfe bietet, um einen Kunden durch die Implementierung von Verbesserungen und die Validierung der erwarteten Ergebnisse zu steuern.

Phasen Der Vorbeugenden Pflege



Hinweis:
Wird gemäß der anwendbaren rechtlichen Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie erhalten

Kunden-Kick-off-Sitzung (Kadenz erfolgt nach Bedarf)

- Walk-Through-Prozess, Zeitleisten und Umfang der Interaktion
- Bestätigen Sie die Zeitzonen für die Arbeitsausrichtung
- Machen Sie sich mit bestimmten Leistungs- oder Skalierbarkeitsproblemen vertraut
- Wiederholen Sie die Zeit- oder Ressourcenanforderungen des Kunden

Bericht zu Vorsorgeergebnissen (pro Vorsorgeinteraktion)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 und besprechen Sie Folgendes:

- Ganzheitliche Bewertung der Gesamtintegrität, Leistung und Nutzung der Instanz
- Priorisierte Empfehlungen zur Verbesserung der Instanzintegrität, -Leistung und der Endanwender-Experience
- Geführte Implementierung von Empfehlungen, einschließlich Unterstützung bei potenziellen Drittanbieterkomponenten

Abschlussbericht zur vorbeugenden Pflege (pro vorbeugender Pflege)

Enthält Folgendes:

- Zusammenfassung der implementierten Empfehlungen beim Abschluss der Interaktion
- Zusammenfassung aller Empfehlungen, bei denen die Implementierung aussteht
- Leistungsverbesserungsmetriken nach der Implementierung für abgeschlossene Empfehlungen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (Empfohlen)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Fachexperte(n) (Empfohlen)	Nicht-Entwickler mit profunden Prozesskenntnissen, die Kandidaten für Citizen Development sind.

Ausschlüsse und Einschränkungen

Die vorbeugende Pflege ist auf Folgendes beschränkt:

- Präventivmaßnahmen werden alle zwei Jahre durchgeführt (dies kann jedoch bei Bedarf auf vierteljährlich erhöht werden).
- Wird für eine einzelne, vom Kunden nominierte Produktionsinstanz 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.

- Die Bereitstellung von Ingenieur-Hilfe für vorbeugende Pflege ist nach Bereitstellung des Berichts über vorbeugende Pflege für bis zu vier Wochen beschränkt.
- Wirtschaftlich angemessene Unterstützung bei anwenderdefinierten Komponenten oder Komponenten von Drittanbietern.
- Preventive Care Engineering ersetzt nicht die normale Funktion des technischen Supports und übernimmt nicht die Verantwortung für Supportfälle, die nicht direkt mit der vierwöchigen Präventivpflege-Interaktion verknüpft sind.

Accelerator-Katalog

Dies ist ein vollständiger Impact Accelerator-Katalog, der die Unterkataloge „Architektur“, „Strategie“ und „Technik“ kombiniert.

Verbrauchsmodell

Gemäß Ihrem Impact-Paket, Guided, Advanced oder Total, können Sie eine feste Anzahl von Accelerators gleichzeitig verbrauchen.

Gesamtanzahl gleichzeitiger Accelerators pro Impact-Paket und Unterkatalog

Paket	Gesamtzahl gleichzeitiger Accelerators	Gleichzeitiger Verbrauch pro Unterkatalog		
		Strategie	Architektur	Technisch
Gesamt	Sechs	Zwei	Zwei	Zwei
Erweitert	Drei	Eins	Eins	Eins
Geführt	Nacheinander in einem Katalog			
Add-On Für Strategischen Wert	Zwei pro Add-on	Zwei		
Platform Governance-Add-On	Zwei pro Add-on		Zwei	

Hinweis:

- Siehe Impact-Releases Um auf die Release-Hinweise zuzugreifen, um die zuletzt hinzugefügten oder aktualisierten Accelerators zu identifizieren.
- Das Impact-Team wird basierend auf der Ressourcenverfügbarkeit geplant.

In jedem Paket verfügbare Accelerators

Accelerator-Ausgaben und -Formate verfügen über gemeinsame standardisierte Funktionen, können sich jedoch von Paket zu Paket unterscheiden. Nicht alle Accelerators sind für jedes Paket verfügbar. Die Accelerators und die verfügbaren Funktionsebenen werden durch diese Symbole gekennzeichnet:

- ✓ = gemeinsamer standardisierter Funktionssatz
- = enthält eindeutige Accelerator-spezifische Funktionen
- = enthält zusätzliche eindeutige Accelerator-spezifische Funktionen

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

Eingeschränkte und geschützte Umgebungen

Im Rahmen unserer Mission, kontinuierlich die beste Kunden-Experience zu bieten und im Rahmen der Entwicklung der Impact-Pakete erfordern bestimmte Impact-Ergebnisse, Impact Accelerators oder andere Impact-Komponenten aufgrund der Art und Weise, wie sie funktionieren, zusätzliche Nutzungsbedingungen.

US Public Sector (USPS)

Die Accelerators für den öffentlichen Sektor in den USA bieten Kunden des öffentlichen Sektors in den USA die Möglichkeit, Aspekte dieser Accelerators zu nutzen, ohne die ergänzenden Begriffe akzeptieren zu müssen oder in Szenarien, in denen eine Umgebung Einschränkungen der Servicefähigkeit aufweisen kann.

Accelerators, die USPS anbieten Bestimmte Versionen sind im spezifischen Unterkatalog angegeben.

Architektur-Accelerators

Architektur-Accelerators Verschaffen Sie sich ein grundlegendes Verständnis der Reife von Geschäftsergebnissen mit gezielten Empfehlungen dazu, was als Nächstes angegangen werden soll, um einen weiteren Nutzen aus der Plattform zu erzielen.

Accelerators, die USPS anbieten Bestimmte Versionen werden als solche im Unterkatalog angegeben. Siehe Accelerator-Katalog Für zusätzliche Informationen.

Architektur-Accelerator-Unterkatalog

Accelerator	Geführtes Paket	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkte und geschützte Umgebungen
Architektur-Blueprint		#	#	✓	
Bereitschaftsbewertung Für Künstliche Intelligenz		#	#	#	
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Gesamt		#		#	
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Anwendungsservices (Crawl) – Erweitert		#	#		
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Business-Services		#	#		

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.

Architektur-Accelerator-Unterkatalog (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkte und geschützte Umgebungen
(Ausführen) – Erweitert					
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert		#	#		
Bewertung technischer Services (Walk) des Common Service Data Model (CSDM) – Erweitert		#	#		
Datenmanagement und Governance		#	#	#	#
Designüberprüfung		#	#	✓	
Generative KI: Virtual Agent-Konversationskatalog		#	#	#	
Integritätsbewertung			✓	⊕	
Integrationsstrategie		#	#	✓	
Mehrinstanz-Topologien		#	#	#	
Release- und Bereitstellungsberatung für die Pro-Code-Entwicklung		#	#	#	
Technische Governance		#	#	#	
UX: Überprüfung der Kataloganforderungs-Experience		#	#	#	
UX: Design für Mitarbeiter-Center		#	#	#	
UX: Überprüfung		#	#	#	

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.

Architektur-Accelerator-Unterkatalog (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkte und geschützte Umgebungen
der Portal-Experience					
UX: Taxonomieprüfung und -design		#	#	#	
UX: Warum es wichtig ist und wie es angewendet wird		#	#	#	

Strategie-Accelerators

Verwenden Strategie-Accelerators Um die Best Practices für Organisation und Governance mit einzugehen ServiceNow Plattform und Verbesserung der Kompetenz Ihres Teams, um die Geschäftsleistung aufrechtzuerhalten und den Erfolg zu fördern.

Accelerators, die USPS anbieten Bestimmte Versionen werden als solche im Unterkatalog angegeben. Siehe Accelerator-Katalog Für zusätzliche Informationen.

Strategie-Accelerator-Unterkatalog

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Kompetenzzentrum und Innovationsdesign		#	#	✓	
Accelerator für Kompetenzzentrum und Innovation – Reifegradbewertung		#	#	#	
Champion-Interaktion		#	#	✓	
Design des Citizen Development-Programms		#	#	#	
CoEI beeinflusst die Finanzierungsstrategie		#	#	#	
Kundenservice-Management – Bewertung Der Produktreife		#	#	#	
Entwickeln Sie Eine Partnerstrategie		#	#	✓	
HRSD-Reifegradbewertung		#	#	#	

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.

Strategie-Accelerator-Unterkatalog (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Integriertes Risikomanagement – Reifegradbewertung		#	#	#	
ITOM-Reifegradbewertung			#	#	
ITSM-Reifegradbewertung		#	#	#	
LSD-Reifegradbewertung		#	#	#	
Bedarfsweise abrufbarer Wertebericht	#	(✓)			
Portfolio-Governance		#	#	#	
Projekt-Portfoliomanagement-Reifegradbewertung		#	#	#	
ServiceNow Governance				#	
Software Asset Management-Reifegradbewertung		#	#	#	
Überprüfung von Personal und Rollen		#	#	✓	
Strategie-Governance		#	#	#	
Erfolgsbereitschaftsbewertung (SRA)		#	#	#	
Wertpotenzial		#	#	#	✓
Vision und Strategie		#	#	#	

Technische Accelerators

Technische Accelerators Beschleunigen Sie die Nutzung und Einführung bestimmter Plattform- und Produktfähigkeiten durch angewandte Demonstrationen, personalisiertes Coaching und Best Practices. Die Accelerators werden nach Bedarf vom Impact Team und technischen Beratern bereitgestellt.

Accelerators, die USPS- oder SPP-AU-spezifische Versionen anbieten, werden im Unterkatalog als solche angegeben. Siehe Accelerator-Katalog Für zusätzliche Informationen.

Unterkatalog des technischen Accelerators

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Zugriff auf Experten		#	#	#	#	

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

Unterkatalog des technischen Accelerators (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Erweiterung Ihrer KI-Suche	#	#	#	#	#	
Erweiterung Ihres Mitarbeiter-Centers auf Pro	#	#	#	#	#	
Integritätsbewertung: Geführt	#					
Einführung in CMDB: Erfassung	#	#	#	#	#	
Einführung in Instance Observer – geführt	#	#	#			
Einführung in die Bewertung der Instanzbereitschaft	#	#	#			
Starthilfe für Ihr KI-Agenten-Studio	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre KI-Agenten für CSM	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre KI-Agenten für ITSM	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre KI-Suche	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre App Engine	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre automatisierten Tests	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre CMDB	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr CSDM: Durchforsten	#	#	#			
Starthilfe Für CSDM: Grundlage	#	#	#			
Starthilfe für Ihren konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Datenbankverwaltung	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Mitarbeiter-Center	#	#	#	#	#	USPS

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

Unterkatalog des technischen Accelerators (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Starthilfe für Ihr Management der Mitarbeiter-Journey	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Ereignismanagement	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Connectors für externe Inhalte	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre GenAI	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre automatische Problemlösung	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Wissensmanagement	#	#	#	#	#	
Starthilfe für die Migration Ihrer Legacy-Workflows	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Migration von Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe Für Ihr Natürliches Sprachverständnis	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Now Assist in Virtual Agent	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Now Assist für Entwickler	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Now Assist in Document Intelligence	#	#	#	#	#	#
Starthilfe für Ihre Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Predictive Intelligence		#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Process Mining	#	#	#	#	#	

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

Unterkatalog des technischen Accelerators (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Starthilfe für Ihr Service-Mapping	#	#	#	#	#	
Starthilfe Für Ihr Strategisches Portfoliomanagement – Projektarbeitsbereich	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihren Service Operations-Arbeitsbereich	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre ServiceNow-KI-Journey		#	#	#	#	
Starthilfe Für Ihr Strategisches Portfoliomanagement – Planungsarbeitsbereich	#	#	#	#	#	
Starthilfe Für Ihr Strategisches Portfoliomanagement – Ressourcenmanagement-Arbeitsbereich	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Abonnement-Management	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre Task Intelligence	#	#	#	#	#	
Starthilfe Für Ihr Upgrade	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe Für Ihren Virtual Agent	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre Workflow-Automatisierung: Playbooks	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihrer KI-Suche		#	#	#	#	
Optimieren Sie Ihre CMDB	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Mitarbeiter-Centers		#	#	#	#	

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.

Unterkatalog des technischen Accelerators (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Optimierung Ihres Hardware Asset Management	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres IT Asset Management	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihrer ITOM-Discovery	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihrer Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Software Asset Management	#	#	#	#	#	
Optimieren Sie Ihre Sicherheit	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Virtual Agent – Bewertung	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Virtual Agent – NLU (Natural Language Understanding)	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Virtual Agent – Leistungsüberwachung	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Virtual Agent – UX (User Experience)	#	#	#	#	#	

Architektur-Accelerators

Architektur-Accelerators bieten ein grundlegendes Verständnis der Reife von Geschäftsergebnissen mit gezielten Empfehlungen, was als Nächstes angegangen werden soll, um weiteren Nutzen aus der Plattform zu ziehen.

In jedem Paket verfügbare Accelerators

Accelerator-Ausgaben und -Formate verfügen über gemeinsame standardisierte Funktionen, können sich jedoch von Paket zu Paket unterscheiden. Nicht alle Accelerators sind für jedes Paket verfügbar. Die Accelerators und die verfügbaren Funktionsebenen werden durch diese Symbole gekennzeichnet:

- ✓ = gemeinsamer standardisierter Funktionssatz
- = enthält eindeutige Accelerator-spezifische Funktionen
- = enthält zusätzliche eindeutige Accelerator-spezifische Funktionen

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

Architektur-Accelerator-Unterkatalog

Accelerator	Geführtes Paket	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkte und geschützte Umgebungen
Architektur-Blueprint		#	#	✓	
Bereitschaftsbewertung Für Künstliche Intelligenz		#	#	#	
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Gesamt		#		#	
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Anwendungsservices (Crawl) – Erweitert		#	#		
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Business-Services (Ausführen) – Erweitert		#	#		
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert		#	#		
Bewertung technischer Services (Walk) des Common Service Data Model (CSDM) – Erweitert		#	#		
Datenmanagement und Governance		#	#	#	#
Designüberprüfung		#	#	✓	

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.

Architektur-Accelerator-Unterkatalog (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkte und geschützte Umgebungen
Generative KI: Virtual Agent-Konversationskatalog		#	#	#	
Integritätsbewertung					
Integrationsstrategie		#	#		
Mehrinstanz-Topologien		#	#	#	
Release- und Bereitstellungsberatung für die Pro-Code-Entwicklung		#	#	#	
Technische Governance		#	#	#	
UX: Überprüfung der Kataloganforderungs-Experience		#	#	#	
UX: Design für Mitarbeiter-Center		#	#	#	
UX: Überprüfung der Portal-Experience		#	#	#	
UX: Taxonomieprüfung und -design		#	#	#	
UX: Warum es wichtig ist und wie es angewendet wird		#	#	#	

Bereitschaftsbewertung Für Künstliche Intelligenz

Der Accelerator für Bereitschaftsbewertung von künstlicher Intelligenz (KI) bietet eine Bewertung und Anleitung im Zusammenhang mit Ihrer Bereitschaft, mit der Einführung zu beginnen ServiceNow KI-Fähigkeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Dieser Accelerator bietet Ihnen eine Bewertung und Anleitung zu Ihrer Bereitschaft für einen ausgewählten Satz von ServiceNow Fähigkeiten der künstlichen Intelligenz. Einige Beispielfunktionen sind:

- KI-Suche
- Automatische Problemlösung (ITSM, HRSD)
- Predictive Intelligence
- Task Intelligence (ITSM, CSM)
- Document Intelligence
- ServiceNow GenAI Now Assist-Fähigkeiten von für ITSM, CSM, HRSD, FSM, ITOM, und Ersteller, z. B.:
  - KI-Suche – Genius-Ergebnisse
  - Zusammenfassung der Notizen
  - Chat-Zusammenfassung
  - Lösungshinweise generieren
  - Warnungszusammenfassung
  - Entwicklungshilfe für Ersteller-Code

Ihr Impact-Team bietet Anleitungen basierend auf Ihren Antworten auf eine Selbstbewertung der KI-Bereitschaft, die wichtige Bereitschaftskriterien im Zusammenhang mit Ihren ausgewählten hervorhebt ServiceNow KI-Fähigkeiten.

Siehe Enable AI experiences Für zusätzliche Informationen zu ServiceNow KI-basierte Tools.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie Erhalten

Wichtig:
Ihr Team fordert Sie auf, einen bereitgestellten Aufnahmefragebogen zur Vorbereitung auf die Einführungssitzung als Teil der Accelerator-Initiierung auszufüllen.

Die Accelerator-Aktivitäten werden von Ihrem Plattformarchitekten (PA) geleitet.

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den Initiativenansatz und Ihre Ziele
- Legen Sie klare Erwartungen in Bezug auf den Prozess und Ihre Teilnahme fest, zusammen mit dem Detailgrad für die Leistung
- Überprüfen Sie ServiceNow KI-Blueprint und Orientierung für Auswahl bereitstellen ServiceNow KI-Fähigkeiten
- Fordern Sie an, eine Selbstbewertung der KI-Bereitschaft im Zusammenhang mit Ihrer Auswahl abzuschließen ServiceNow KI-Fähigkeiten

KI-Bereitschaft – Selbstbewertungsanalyse

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

Ihr PA überprüft und analysiert Ihre Selbstbewertung der KI-Bereitschaft und Informationen, die aus der Einführungssitzung gesammelt wurden, um Empfehlungen vorzubereiten

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Führen Sie eine Diskussion, die Ihre Bereitschaft für die ausgewählte überprüft ServiceNow KI-Fähigkeiten
- Geben Sie Anleitungen, und besprechen Sie die nächsten Schritte, um Ihre KI-Bereitschaft zu verbessern

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Leitfaden zur KI-Bereitschaftsbewertung

KI-Bereitschaftsleistungen

- Workshop-Folien
- Selbstbewertung der KI-Bereitschaft für ausgewählte KI-Fähigkeiten
- Anleitung zur Verbesserung Ihrer KI-Bereitschaft
- Empfohlene nächste Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (Erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung von ServiceNow#Plattform.
Enterprise Architect Lead (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Enterprise-Architektur samt Strategie und Governance.
Leiter Des Technischen Architekten (Erforderlich)	Verantwortlich für die gesamte technische Architektur.
ITSM-Prozessbesitzer (optional)	Besitzt die ITSM-Prozesse im Zusammenhang mit dem Service oder dem zusätzlichen Prozess. Definiert den Prozess für die Bearbeitung von Incidents Stellt Anforderungen für die ITSM-Lösung bereit.
Kundenservice-Management (CSM) Prozessverantwortlicher (optional)	Besitzt die CSM-Prozesse im Zusammenhang mit dem Service oder dem zusätzlichen Prozess. Definiert den Prozess für die Bearbeitung von Service Desk-Mitarbeitern. Stellt Anforderungen für die CSM-Lösung bereit. Verantwortlich für die Definition von Dokumentverarbeitungsprozessen.
Human Resources Service Delivery (HRSD) Prozessverantwortlicher (optional)	Besitzt die HRSD-Prozesse im Zusammenhang mit dem Service oder dem zusätzlichen Prozess. Definiert 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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	Prozess für die Bearbeitung von Service Desk-Mitarbeitern. Stellt Anforderungen für die HRSD-Lösung bereit. Verantwortlich für die Definition von Dokumentverarbeitungsprozessen.
Prozessverantwortlicher für Außendienst-Management (FSM) (optional)	Besitzt die FSM-Prozesse im Zusammenhang mit dem Service oder dem zusätzlichen Prozess. Definiert den FSM-Fallverarbeitungsprozess. Stellt Anforderungen für die FSM-Lösung bereit.
Finanz-/ Lieferkettenprozessbesitzer (Optional)	Verantwortlich für die Definition von Dokumentverarbeitungsprozessen (z. B. Entwerfen und Eingabe von Bestellungen in das ERP-System).
ServiceNow Entwicklungsbesitzer (Optional)	Besitzt ServiceNow Entwicklungstools und Entwicklungsprozesse. Enthält Prozess-Flows zum Erstellen. Identifiziert Automatisierungsmöglichkeiten.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Ihr Aufnahmefragebogen muss mindestens eine Woche vor der Einführungssitzung des Kunden ausgefüllt werden
- Ihre Selbstbewertung der KI-Bereitschaft muss mindestens eine Woche vor Ihrer Kundenempfehlungssitzung abgeschlossen werden
- Impact-Materialien, z. B.:
  - Customer Impact Plan (CIP)
  - Architektur-Blueprint
  - Ziele und Ergebnisse
  - Fähigkeitszuordnungen
  - Produkteinführungs-Roadmap

Ausnahmen

Dieser Accelerator enthält nicht:

- Roadmap für die KI-Implementierung entwickeln
- KI-Lösungsdesign
- Implementierung von KI-Fähigkeiten
- Technische Fehlerbehebung oder Nachbesserung von KI-Fähigkeiten

Architektur-Blueprint

Architektur-Blueprint: Erweitert

Die Architektur-Blueprint – Advanced Accelerator bietet Anleitungen und Einblicke zur Entwicklung Ihrer Architektur-Blueprint-Artefakte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Die Architektur-Blueprint – Advanced Accelerator bietet Impact-Kunden Beispiele für Architekturartefakte zur Unterstützung Ihrer aktuellen ServiceNow Umgebung, um ein Verständnis des Kerns zu erhalten ServiceNow Datenarchitektur, Anwendungsarchitektur und Technologieinfrastrukturarchitektur. Ein Architektur-Blueprint soll Ihnen einen klaren Einblick in bieten ServiceNow Architektur, um effektiveres Plattformmanagement, Governance und Entscheidungsfindung zu ermöglichen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweitertes Paket.

Was Sie erhalten

Ausrichtungskundenbesprechung (bis zu 90 Minuten)

- Stellen Sie Den Architektur-Blueprint-Accelerator Vor
- Legen Sie Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Initiative fest
- Stellen Sie drei Architekturkategorien vor:
  - Datenarchitektur
  - Anwendungsarchitektur
  - Technologiearchitektur
- Stellen Sie drei Formen von Architekturartefakten vor:
  - Liste (auch als Katalog bezeichnet)
  - Tabelle (alias Matrix)
  - Diagramm
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme des Kunden
- Definieren Sie den Umfang in Bezug auf die aktuelle Architekturimplementierung und den aktuellen Status
- Identifizieren Sie Teilnehmerrollen für die Arbeitsbesprechungen gemäß dem definierten Umfang
- Fordern Sie das Ausfüllen eines Aufnahmefragebogens und alle anderen erforderlichen Eingaben an. Siehe Informationen/Zugriff angefordert Abschnitt für Beispiele.

Drei Kundenarbeitssitzungen (jeweils bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie den Teilnehmern der Arbeitssitzung Architektur-Blueprint und Accelerator vor
- Stellen Sie Architektur-Blueprint-Kategorien gemäß dem definierten Umfang vor
- Stellen Sie Architektur-Blueprint-Leitprinzipien gemäß dem definierten Umfang vor.
- Arbeiten Sie mit einem Plattformarchitekten zusammen, um relevante Beispielvorlagen gemäß dem definierten Umfang zu identifizieren, und besprechen Sie mit der Anleitung des Plattformarchitekten 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.

Anforderungen von Stakeholdern, und beginnen Sie mit dem Ausfüllen des Vorlageninhalts.

- Besprechen Sie die nächsten Schritte, damit Sie Ihre Vorlagen nach Abschluss der Initiative weiter verfeinern können

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Architektur-Blueprint-Anleitung

Architektur-Blueprint-Leistungen

- Workshop-Folien
- Architektur-Blueprint-Vorlagen, die mit Anleitungen von und in Zusammenarbeit mit Ihrem Plattformarchitekten gestartet wurden
- Bibliothek von Architektur-Blueprint-Beispielvorlagen, um mit dem Erstellen von fortzufahren ServiceNow Architektur-Blueprint-Artefakte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer/ Beauftragter (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
ServiceNow Plattformarchitekt (Erforderlich)	Verantwortlich für insgesamt ServiceNow Plattformarchitektur, -Strategie und -Governance.
ServiceNow Plattformadministrator (Erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung von ServiceNow Plattform.
CMDB-Manager (erforderlich)	Verwaltet die Genauigkeit und Integrität der CMDB-Konfigurationsdaten; arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Enterprise Architect(s) (Empfohlen)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Datenmanager (Empfohlen)	Verantwortlich für die allgemeine Verwaltung und Wartung von ServiceNow Daten.
Grundlagendatenmanager (Empfohlen)	Verantwortlich für die Teilmenge der grundlegenden Daten (z. B. Anwender, Gruppen, Standorte, Unternehmen, Abteilungen, usw.).

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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Integrationsdatenbesitzer (Empfohlen)	Verantwortlich für eine oder mehrere Integrationen (z. B. Anwendungen, die integriert werden, Daten, die übergeben werden, Daten-Flow, Prozess-Flow usw.).
Leiter Des Technical Governance Board (Empfohlen)	Leitet das Board für technische Governance, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Projektbesitzer (Empfohlen)	Verantwortlich für ein oder mehrere Projekte (Anwendungen, die integriert werden, Daten, die übergeben werden, Daten-Flow, Prozess-Flow usw.). Definieren und kommunizieren Sie ein Projekt, in dem sich Daten auf Qualität, Sicherheit und Risiko auswirken können.
ServiceNow Entwicklungs-Lead (Empfohlen)	Leitet die Entwicklung auf dem ServiceNow Plattform.
IT-Risiko- und Compliance-Lead (Empfohlen)	Stellt sicher, dass die Sicherheitsprotokolle und Best Practices der Organisation innerhalb von befolgt werden ServiceNow Plattform.
Sicherheitsarchitekt (Empfohlen)	Verantwortlich für das Entwerfen, Erstellen, Testen und Implementieren von Sicherheitssystemen innerhalb des IT-Netzwerks einer Organisation.
Anwendungsbesitzer/Manager (Empfohlen)	Besitzt und definiert Daten und Prozess-Flows für einen bestimmten Prozess bzw. ein bestimmtes Produkt (Anwendung).
Master Services Provider/Delivery Vendor Lead (Empfohlen)	Leitet Entwicklungs- und/oder Bereitstellungsservices von Drittparteien.

Informationen/Zugriff angefordert

- Organisation, Daten, Anwendung, Integration, Prozess und Betriebsdokumentation. Bestimmte Informationsanforderungen hängen vom definierten Umfang für jede Initiativenbereitstellung ab.
- Der Kunde wird möglicherweise aufgefordert, zu gewähren ServiceNow Zugriff des Impact-Teams auf die Instanz des Kunden zum Zwecke der Bereitstellung des Impact Accelerators während des Leistungszeitraums.

Ausschlüsse

- Unternehmensarchitektur
- Entwickeln Sie detaillierte Architektur-Blueprints für Ihren ServiceNow Anwendungen
- Entwerfen Sie Ihr detailliertes Datenmodell
- Entwickeln Sie detaillierte technische Integrationsspezifikationen
- Entwickeln Sie Ihren detaillierten Code-Release-Flow für die Anwendungsentwicklung

Architektur-Blueprint: Gesamt

Die Architektur-Blueprint – Total Accelerator bietet Anleitungen und Einblicke zur Entwicklung Ihrer Architektur-Blueprint-Artefakte.

Übersicht

Die Architektur-Blueprint – Total Accelerator bietet Impact-Kunden Beispiele für Architekturartefakte zur Unterstützung Ihrer aktuellen ServiceNow Umgebung, um 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.

Verständnis des Kerns zu erhalten ServiceNow Datenarchitektur, Anwendungsarchitektur und Technologieinfrastrukturarchitektur. Ein Architektur-Blueprint soll Ihnen einen klaren Einblick in bieten ServiceNow Architektur, um effektiveres Plattformmanagement, Governance und Entscheidungsfindung zu ermöglichen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Gesamtpaket.

Was Sie erhalten

Ausrichtungskundenbesprechung (bis zu 90 Minuten)

- Stellen Sie Den Architektur-Blueprint-Accelerator Vor
- Legen Sie Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Initiative fest
- Stellen Sie drei Formen von Architekturkategorien vor:
  - Datenarchitektur
  - Anwendungsarchitektur
  - Technologiearchitektur
- Stellen Sie drei Formen von Architekturartefakten vor:
  - Liste (auch als Katalog bezeichnet)
  - Tabelle (alias Matrix)
  - Diagramm
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme des Kunden
- Definieren Sie den Umfang in Bezug auf die aktuelle Architekturimplementierung und den aktuellen Status
- Identifizieren Sie Teilnehmerrollen für die Arbeitsbesprechungen gemäß dem definierten Umfang
- Fordern Sie das Ausfüllen eines Aufnahmefragebogens und alle anderen erforderlichen Eingaben an. Siehe Informationen/Zugriff angefordert Abschnitt für Beispiele.

Fünf Kundenarbeitssitzungen (jeweils bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie den Teilnehmern der Arbeitssitzung Architektur-Blueprint und Accelerator vor
- Stellen Sie Architektur-Blueprint-Kategorien gemäß dem definierten Umfang vor
- Stellen Sie Architektur-Blueprint-Leitprinzipien gemäß dem definierten Umfang vor
- Arbeiten Sie mit dem Plattformarchitekten zusammen, um relevante Beispielvorlagen gemäß dem definierten Umfang zu identifizieren, besprechen Sie mit der Anleitung des Plattformarchitekten die Anforderungen der Stakeholder, und beginnen Sie mit dem Ausfüllen des Vorlageninhalts
- Ergänzen Sie die Arbeitssitzungen mit zusätzlicher One-on-One Platform Architect-Beratungszeit und Unterstützung bei der Artefaktentwicklung
- Besprechen Sie die nächsten Schritte, damit Sie Ihre Vorlagen nach Abschluss der Initiative weiter verfeinern 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.

Folgegespräch mit Kunden (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Architektur-Blueprint-Anleitung

Architektur-Blueprint-Leistungen

- Architektur-Blueprint-Workshop-Folien
- Architektur-Blueprint-Vorlagen, die mit Anleitungen von und in Zusammenarbeit mit Ihrem Plattformarchitekten gestartet wurden
- Bibliothek von Architektur-Blueprint-Beispielvorlagen, um mit dem Erstellen von fortzufahren ServiceNow Architektur-Blueprint-Artefakte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer/ Beauftragter (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
ServiceNow Plattformarchitekt (Erforderlich)	Verantwortlich für insgesamt ServiceNow Plattformarchitektur, -Strategie und -Governance.
ServiceNow Plattformadministrator (Erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung von ServiceNow Plattform.
CMDB-Manager (erforderlich)	Verwaltet die Genauigkeit und Integrität der CMDB-Konfigurationsdaten; arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Enterprise Architect(s) (Empfohlen)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Datenmanager (Empfohlen)	Verantwortlich für die allgemeine Verwaltung und Wartung von ServiceNow Daten.
Grundlagendatenmanager (Empfohlen)	Verantwortlich für die Teilmenge der grundlegenden Daten (z. B. Anwender, Gruppen, Standorte, Unternehmen, Abteilungen, usw.).
Integrationsdatenbesitzer (Empfohlen)	Verantwortlich für eine oder mehrere Integrationen (z. B. Anwendungen, die integriert werden, Daten, die übergeben werden, Daten-Flow, Prozess-Flow usw.).
Leiter Des Technical Governance Board (Empfohlen)	Leitet das Board für technische Governance, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.

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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Projektbesitzer (Empfohlen)	Verantwortlich für ein oder mehrere Projekte (Anwendungen, die integriert werden, Daten, die übergeben werden, Daten-Flow, Prozess-Flow usw.). Definieren und kommunizieren Sie ein Projekt, in dem sich Daten auf Qualität, Sicherheit und Risiko auswirken können.
ServiceNow Entwicklungs-Lead (Empfohlen)	Leitet die Entwicklung auf dem ServiceNow Plattform.
IT-Risiko- und Compliance-Lead (Empfohlen)	Stellt sicher, dass die Sicherheitsprotokolle und Best Practices der Organisation innerhalb von befolgt werden ServiceNow Plattform.
Sicherheitsarchitekt (Empfohlen)	Verantwortlich für das Entwerfen, Erstellen, Testen und Implementieren von Sicherheitssystemen innerhalb des IT-Netzwerks einer Organisation.
Anwendungsbesitzer/Manager (Empfohlen)	Besitzt und definiert Daten und Prozess-Flows für einen bestimmten Prozess bzw. ein bestimmtes Produkt (Anwendung).
Master Services Provider/Delivery Vendor Lead (Empfohlen)	Leitet Entwicklungs- und/oder Bereitstellungsservices von Drittparteien.

Informationen/Zugriff angefordert

- Organisation, Daten, Anwendung, Integration, Prozess und Betriebsdokumentation. Bestimmte Informationsanforderungen hängen vom definierten Umfang für jede Initiativenbereitstellung ab.
- Der Kunde wird möglicherweise aufgefordert, zu gewähren ServiceNow Zugriff des Impact-Teams auf die Instanz des Kunden zum Zwecke der Bereitstellung des Impact Accelerators während des Leistungszeitraums.

Ausschlüsse

- Unternehmensarchitektur
- Entwickeln Sie detaillierte Architektur-Blueprints für Ihren ServiceNow Anwendungen
- Entwerfen Sie Ihr detailliertes Datenmodell
- Entwickeln Sie detaillierte technische Integrationsspezifikationen
- Entwickeln Sie Ihren detaillierten Code-Release-Flow für die Anwendungsentwicklung

Accelerators für die Bewertung des Common Service Data Model (CSDM)

Diese Accelerators bieten Einblicke in die Bewertung des Common Service Data Model (CSDM).

- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert
- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Anwendungsservices (Crawl) – Erweitert
- Bewertung technischer Services (Walk) des Common Service Data Model (CSDM) – Erweitert
- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Business-Services (Ausführen) – Erweitert
- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Gesamt

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

Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert

Dieser Accelerator bietet Anleitungen zur Bewertung und Verbesserung der Grundlagendaten, die Teil Ihres CSDM-Frameworks sind.

Übersicht

Der Common Service Data Model Assessment – Grundlagendaten – Advanced Accelerator bietet Impact-Kunden Inhalte führender Praktiken und verbindliche Anleitungen zu CSDM – Grundlagendaten und zur Unterstützung von Prozessen innerhalb von ServiceNow Plattform. Interaktionen mit ServiceNow CSDM-Fachexperten und personalisierte Inhalte in CSDM für die Organisation des Kunden sind enthalten.

Weitere Informationen zum CSDM finden Sie unter Common Service Data Model .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist im Paket „Erweitert“ verfügbar.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den Initiativenansatz, und legen Sie Erwartungen hinsichtlich des Prozesses und der Tiefe der Ergebnisse fest
- Überprüfen Sie die Ziele des Kunden für die Initiative
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren

Hinweis:
Die Initiative „CSDM – Grundlagendaten-Bewertung“ erfordert eine aktive Kundenbeteiligung und erfordert möglicherweise die Einbeziehung einer Vielzahl von Kundenrollen, um die Breite der Anwendung der CSDM-Grundlagendaten im gesamten Unternehmen zu berücksichtigen.

- Überprüfen Sie die CSDM-Grundlagen und CSDM – Grundlagen der Grundlagendaten
- Fordern Sie den Ausfüllen des Aufnahmefragebogens und die Selbstbewertung der CSDM-Grundlagendaten an, und geben Sie alle anderen angeforderten Eingaben an

Arbeitssitzung des aktuellen Status des Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Diskutieren Sie CSDM – aktueller Status der Grundlagendaten
- Sie gehen führende Praktiken durch.

Analyse der CSDM-Grundlagendaten

Der Plattformarchitekt überprüft und analysiert den Aufnahmefragebogen des Kunden und die Selbstbewertung der CSDM-Grundlagendaten und bereitet Empfehlungen vor

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Sie gehen führende Praktiken durch.
- Präsentieren Sie CSDM – Grundlagendatenempfehlungen
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung und Messung

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

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage (bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit CSDM – Grundlagendaten
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

CSDM-Lieferergebnisse

- Workshop-Folien
- CSDM: Selbstbewertung der Grundlagendaten
- Empfohlene nächste Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (Erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung von ServiceNow Plattform.
Enterprise Architect Lead (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Enterprise-Architektur samt Strategie und Governance.
CSDM-Champion/Sponsor (erforderlich)	Sponsor aus dem Führungsteam, der sich in der gesamten Organisation für CSDM stark macht.
CSDM-Datenmodellierer/Manager (erforderlich)	Gewährleistet die Richtigkeit und Integrität des CSDM und arbeitet mit Teams zusammen, um die Daten zu zertifizieren.
CMDB-Manager (erforderlich)	Gewährleistet die Richtigkeit und Integrität der CMDB. Arbeitet mit Teams zusammen, um die Daten zu zertifizieren.
Anwendungsbesitzer (optional)	Verwaltet ServiceNow Anwendung(en) (z. B. ServiceNow HRSD-Besitzer).
Anwendungsservice-Besitzer (optional)	Verwalten alle Anwendungen in einer bestimmten Abteilung (z. B. Besitzer der Incident-Management-Anwendungen oder HR-Anwendungen).
Prozessbesitzer (optional)	Besitzt die Prozesse im Zusammenhang mit dem Service oder dem zusätzlichen Prozess. Definiert den Prozess-Flow (z. B. zusätzliche Prozesse wie ITSM Incident-Management, ITSM Change-Management, HR-Mitarbeiter-Onboarding oder Kundenservicemanagement-Anforderungen).
Serviceverantwortliche (optional)	Besitzt den Service. Überwacht die Serviceleistung, treibt Serviceveränderungen voran, hält Servicedaten für Services auf dem neuesten Stand, die direkt über grundlegende Daten wie Human

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	Resources, Kundenservice-Management, Finanzservices, Außendienst oder Einrichtungen verfügen.
Leiter Des Technical Governance Board (Optional)	Leitet das Board für technische Governance, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Sicherheitsadministrator (Optional)	Verantwortlich für die Installation, Verwaltung und Fehlerbehebung von Sicherheitsfunktionen und Konfigurationen, die den technischen Governance-Anleitungen entsprechen. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -Verfahren.
Master-Service Provider/ Lieferantenleiter (Optional)	Einbeziehen, wenn der Kunde mit einem Drittpartei-Entwicklungspartner zusammenarbeitet und dieser Partner am Design und/oder der Entwicklung von Anwendungen und/oder Services beteiligt ist, die Fähigkeiten des CSDM-Frameworks nutzen.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- CSDM-Bewertungsfragebogen und CSDM – Selbstbewertung der Grundlagendaten, die vom Kunden mindestens 1 Woche vor der Kundenarbeitssitzung abgeschlossen wurde (vom bereitzustellen) ServiceNow Team)
- Aktuelles CSDM-Datenmodell
- Impact-Materialien wie Kundenauswirkungsplan, Architektur-Blueprint, Ziele und Ergebnisse, Fähigkeitenzuordnung und Produkteinführungs-Roadmap

Ausnahmen

Folgendes ist in diesem Accelerator nicht enthalten:

- CMDB-Bewertung
- Erkennbare Konfigurationselemente (z. B. Server, Mobilgeräte, Software usw.)
- Bewertung von CSDM-basierten Anwendungsservices, Business-Services oder technischen Services oder Portfoliobewertung
- Detaillierte Besprechung des CSDM-Modelldesigns
- Technische Problembehandlung bei aktueller Implementierung des CSDM-Frameworks
- Bewertung von CSDM-basierten Anwendungsservices, Business-Services oder technischen Services oder Portfoliobewertung
- Technische CSDM-Korrektur
- Problembehandlung bei Service-Mapping
- Detaillierte Besprechung der Prozesse für technische Governance

Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Anwendungsservices (Crawl) – Erweitert

Dieser Accelerator bietet eine Bewertung und Anleitung für die Durchforstungsreife des Common Service Data Model (CSDM), einschließlich Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Bewertung des Common Service Data Model – Anwendungsservices (Crawl) – Advanced bietet Impact-Kunden eine Bewertung und Anleitung, die auf führenden Praktiken im Zusammenhang mit den Elementen des CSDM-Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen-Frameworks basiert. Interaktionen mit ServiceNow CSDM-Fachexperten und personalisierte CSDM-Inhalte für Ihre Organisation sind enthalten.

Weitere Informationen zum CSDM finden Sie unter Common Service Data Model .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweitertes Paket.

Was Sie Erhalten

Die Accelerator-Aktivitäten werden von Ihrem Plattformarchitekten geleitet.

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den Initiativenansatz, und legen Sie Erwartungen hinsichtlich des Prozesses und der Tiefe der Ergebnisse fest
- Überprüfen Sie Ihre Ziele für die Initiative
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme

Hinweis:
Die Bewertungsinitiative für CSDM-Anwendungsservices erfordert eine aktive Kundenbeteiligung und erfordert möglicherweise die Einbeziehung einer Vielzahl von Kundenrollen, um die Breite des Supports von CSDM-Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen im gesamten Unternehmen zu berücksichtigen.

- Allgemeine Überprüfung des CSDM-Frameworks und grundlegende Überprüfung von CSDM-Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen (Durchforstungsreife)
- Fordern Sie den Abschluss Ihres Aufnahmefragebogens, der Selbstbewertung von CSDM-Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen an, und geben Sie alle anderen angeforderten Eingaben an

Arbeitssitzung des aktuellen Status des Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Besprechen Sie den aktuellen Status von CSDM-Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen
- Sie gehen führende Praktiken durch.

CSDM-Selbstbewertungsanalyse

Ihr Plattformarchitekt überprüft und analysiert Ihren Aufnahmefragebogen, die CSDM-Selbstbewertung und die zur Vorbereitung von Empfehlungen gesammelten Informationen

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 gehen führende Praktiken durch.
- Überprüfen und besprechen Sie Ihre maßgeschneiderten Empfehlungen, damit Sie Ihre Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen am besten konfigurieren können
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung und Messung

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage (bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der bereitgestellten Anleitung und den nächsten Schritten

CSDM-Lieferergebnisse

- Workshop-Folien
- CSDM-Selbstbewertung von CSDM-Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen
- Empfohlene nächste Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
CSDM-Champion/Sponsor (erforderlich)	Sponsor aus dem Führungsteam, der sich in der gesamten Organisation für CSDM stark macht.
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (Erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung von ServiceNow Plattform.
Enterprise Architect Lead (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Enterprise-Architektur samt Strategie und Governance.
CSDM-Datenmodellierer/Manager (erforderlich)	Gewährleistet die Richtigkeit und Integrität des CSDM und arbeitet mit Teams zusammen, um die Daten zu zertifizieren.
CMDB-Manager (erforderlich)	Gewährleistet die Richtigkeit und Integrität der CMDB. Arbeitet mit Teams zusammen, um die Daten zu zertifizieren.
Anwendungsbesitzer (erforderlich)	Verwaltet ServiceNow Anwendung(en) (z. B. ServiceNow HRSD-Besitzer).
Anwendungsserviceverantwortliche (erforderlich)	Verwalten alle Anwendungen in einer bestimmten Abteilung (z. B. Besitzer der Incident-Management-Anwendungen oder HR-Anwendungen).
Prozessbesitzer (optional)	Besitzt die Prozesse im Zusammenhang mit dem Service oder dem zusätzlichen Prozess. Definiert den Prozess-Flow (z. B. zusätzliche Prozesse wie ITSM Incident-Management, ITSM 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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	HR-Mitarbeiter-Onboarding oder Kundenservicemanagement-Anforderungen).
Serviceverantwortliche (optional)	Besitzt den Service. Überwacht die Serviceleistung, treibt Serviceveränderungen voran, hält Servicedaten für Services auf dem neuesten Stand, die direkt über grundlegende Daten wie Human Resources, Kundenservice-Management, Finanzservices, Außendienst oder Einrichtungen verfügen.
Leiter Des Technical Governance Board (Optional)	Leitet das Board für technische Governance, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Sicherheitsadministrator (Optional)	Verantwortlich für die Installation, Verwaltung und Fehlerbehebung von Sicherheitsfunktionen und Konfigurationen, die den technischen Governance-Anleitungen entsprechen. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -Verfahren.
Master-Service Provider/ Lieferantenleiter (Optional)	Einbeziehen, wenn der Kunde mit einem Drittpartei-Entwicklungspartner zusammenarbeitet und dieser Partner am Design und/oder der Entwicklung von Anwendungen und/oder Services beteiligt ist, die Fähigkeiten des CSDM-Frameworks nutzen.

Voraussetzung

Der Abschluss von Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert Accelerator.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- CSDM-Bewertungsfragebogen und Selbstbewertung von CSDM-Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen, die vom Kunden mindestens eine Woche vor der Kundenarbeitssitzung (vom bereitzustellen) ausgefüllt wurden ServiceNow Team)
- Aktuelles CSDM-Datenmodell
- Impact-Materialien, z. B. Kundenauswirkungsplan, Architektur-Blueprint, Ziele und Ergebnisse, Fähigkeitenzuordnung und Produkteinführungs-Roadmap

Ausnahmen

Dieser Accelerator enthält nicht Folgendes:

- CMDB-Bewertung
- Erkennbare Konfigurationselemente (z. B. Server, Mobilgeräte, Software usw.)
- Allgemeine Unterstützung beim Entwerfen von CSDM-Modellen
- Detaillierte Besprechung des CSDM-Modelldesigns
- CSDM-Grundlagendaten bewerten
- Bewertung von CSDM-Business-Services, technischen Services oder Portfolio
- Technische Problembehandlung bei aktueller Implementierung des CSDM-Frameworks
- Technische CSDM-Korrektur

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

- Problembehandlung bei Service-Mapping
- Detaillierte Besprechung der Prozesse für technische Governance

Bewertung technischer Services (Walk) des Common Service Data Model (CSDM) – Erweitert

Dieser Accelerator bietet eine Bewertung und Anleitung für die CSDM-Walk-Reife, einschließlich technischer Services und technischer Serviceangebote.

Übersicht

Bewertung des allgemeinen Servicedatenmodells – Technische Services (Walk) – Erweiterte Bereitstellungen Impact Kunden mit einer Bewertung und Anleitung basierend auf führenden Praktiken im Zusammenhang mit den Framework-Elementen für technische CSDM-Services und technische Serviceangebote. Interaktionen mit ServiceNow CSDM-Fachexperten und personalisierte CSDM-Inhalte für Ihre Organisation sind enthalten.

Weitere Informationen zum CSDM finden Sie unter Common Service Data Model .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweitertes Paket.

Was Sie Erhalten

Die Accelerator-Aktivitäten werden von Ihrem Plattformarchitekten geleitet.

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 240 Minuten)

- Überprüfen Sie den Initiativenansatz, und legen Sie Erwartungen hinsichtlich des Prozesses und der Tiefe der Ergebnisse fest
- Überprüfen Sie Ihre Ziele für die Initiative
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme

Hinweis:
Die Bewertungsinitiative für technische CSDM-Services erfordert eine aktive Kundenbeteiligung und erfordert möglicherweise die Einbeziehung einer Vielzahl von Kundenrollen, um die Breite des Supports für technische CSDM-Services in Ihrer Organisation zu berücksichtigen.

- Allgemeine Überprüfung des CSDM-Frameworks und Überprüfung der Grundlagen der technischen CSDM-Serviceangebote (Walk-Reife)
- Fordern Sie den Ausfüllen Ihres Aufnahmefragebogens und eine Selbstbewertung der technischen CSDM-Services an, und geben Sie alle anderen angeforderten Eingaben an

Arbeitssitzung des aktuellen Status des Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Besprechen Sie den aktuellen Status der technischen CSDM-Services und technischen Serviceangebote
- Sie gehen führende Praktiken durch.

CSDM-Selbstbewertungsanalyse

Ihr Plattformarchitekt überprüft und analysiert Ihren Aufnahmefragebogen, die CSDM-Selbstbewertung und die aus der Arbeitssitzung gesammelten Informationen, um Empfehlungen vorzubereiten

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

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Sie gehen führende Praktiken durch.
- Überprüfen und besprechen Sie Ihre maßgeschneiderten Empfehlungen, damit Sie Ihre technischen Services – Angebote für technische Services optimal konfigurieren können
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung und Messung

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage (bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der bereitgestellten Anleitung und den nächsten Schritten

CSDM-Lieferergebnisse

- Workshop-Folien
- CSDM-Selbstbewertung von technischen CSDM-Services und technischen Serviceangeboten
- Empfohlene nächste Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
CSDM-Champion/Sponsor (erforderlich)	Leitender Sponsor, der sich für CSDM in der gesamten Organisation stark macht.
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (Erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung von ServiceNow Plattform.
Enterprise Architect Lead (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Enterprise-Architektur samt Strategie und Governance.
CSDM-Datenmodellierer/Manager (erforderlich)	Gewährleistet die Richtigkeit und Integrität des CSDM und arbeitet mit Teams zusammen, um die Daten zu zertifizieren.
Besitzer des technischen Service/ Manager (erforderlich)	Besitzt den technischen Service und die Angebote (z. B. Server, Anwendungen, Datenbanken, Netzwerke, Cloud, Rechenzentren). Überwacht die Serviceleistung, steuert Serviceänderungen und hält Servicedaten auf dem neuesten Stand. • Serviceverantwortlicher: Strategische Rolle, die am Besitz von Services beteiligt ist. Normalerweise befindet sich diese Person auf geschäftsführender Ebene in der IT und verfügt für einen bestimmten Service und seine

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	Angebote über den gesamten Lebenszyklus über eine End-to-End-Verantwortlichkeit. Nicht stark am täglichen Betrieb des Service beteiligt. • Servicemanager: Operative Rolle, die an der Verwaltung eines Service beteiligt ist. Normalerweise ist diese Person auf der geschäftsführender Ebene im IT-Bereich tätig und für die tägliche Bereitstellung und den Betrieb eines Service verantwortlich.
CMDB-Manager (optional)	Gewährleistet die Richtigkeit und Integrität der CMDB und arbeitet mit Teams zusammen, um die Daten zu zertifizieren.
Leiter Des Technical Governance Board (Optional)	Leitet das Board für technische Governance, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Sicherheitsadministrator (Optional)	Verantwortlich für die Installation, Verwaltung und Fehlerbehebung von Sicherheitsfunktionen und Konfigurationen, die den technischen Governance-Anleitungen entsprechen. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -Verfahren.
Master-Service Provider/ Lieferantenleiter (Optional)	Einbeziehen, wenn der Kunde mit einem Drittpartei-Entwicklungspartner zusammenarbeitet und dieser Partner am Design und/oder der Entwicklung von Anwendungen und/oder Services beteiligt ist, die Fähigkeiten des CSDM-Frameworks nutzen.
Technische Prozessverantwortliche (optional)	Besitzt die Prozesse im Zusammenhang mit dem technischen Service oder dem zusätzlichen Prozess. Definiert den Prozess-Flow mit Schwerpunkt auf den Prozessen, die den technischen Service definieren.
Besitzer/Manager Des Technischen Serviceportfolios (Optional)	Überwacht ein Portfolio von Services. Überwacht die Leistung des gesamten Portfolios. Der Portfolioverantwortliche verfügt über allgemeine Autorität, normalerweise auf CIO-Ebene. Der Portfoliomanager ist die operative Rolle, die an der Gesamtverwaltung eines Portfolios beteiligt ist.
Anwendungsbesitzer (optional)	Zum Zweck der Verwaltung des Anwendungs-Portfolios besitzt die Anwendung, die dem technischen Service zugrunde liegt. Besitzt die Anwendung in der CSDM-Designdomäne (Enterprise-Architektur).

Voraussetzungen

Abschluss der folgenden Accelerators:

- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert
- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Anwendungsservices (Crawl) – Erweitert

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.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- CSDM-Bewertungsfragebogen und Selbstbewertung technischer CSDM-Services, die vom Kunden mindestens eine Woche vor der Kundenarbeitssitzung (vom bereitzustellen) ausgefüllt wurden ServiceNow Team)
- Aktuelles CSDM-Datenmodell
- Impact-Materialien, z. B. Kundenauswirkungsplan, Architektur-Blueprint, Ziele und Ergebnisse, Fähigkeitszuordnungen und Produkteinführungs-Roadmap

Ausnahmen

Dieser Accelerator enthält nicht Folgendes:

- CMDB-Bewertung
- Erkennbare Konfigurationselemente (z. B. Server, Mobilgeräte, Software usw.)
- Allgemeine Unterstützung beim Entwerfen von CSDM-Modellen
- Detaillierte Besprechung des CSDM-Modelldesigns
- Bewertung von CSDM-Grundlagendaten, Business-Services, technischen Services oder Serviceportfolios
- Entwerfen Ihres Servicemodells oder Designüberprüfung Ihres Servicemodells
- Entwerfen Ihres Katalogs (z. B. Hierarchie, Taxonomie) oder Designüberprüfung Ihres Katalogs
- Technische Problembehandlung bei aktueller Implementierung des CSDM-Frameworks
- Technische CSDM-Korrektur
- Problembehandlung bei Service-Mapping
- Detaillierte Besprechung der Prozesse für technische Governance

Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Business-Services (Ausführen) – Erweitert

Dieser Accelerator bietet eine Bewertung und Anleitung für die CSDM-Ausführungsreife, einschließlich Business-Services, Business-Service-Angebote, Anforderungskatalogelemente und (Business-)Serviceportfolio.

Übersicht

Bewertung des allgemeinen Servicedatenmodells – Business-Services (Ausführen) – Erweiterte Bereitstellungen Impact Kunden mit einer Bewertung und Anleitung basierend auf führenden Praktiken im Zusammenhang mit den Elementen des CSDM Business Services, Business Service-Angebote, Anforderungskatalogelementen und Serviceportfolio-Framework. Interaktionen mit ServiceNow CSDM-Fachexperten und personalisierte CSDM-Inhalte für Ihre Organisation sind enthalten.

Weitere Informationen zum CSDM finden Sie unter Common Service Data Model .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweitertes Paket.

Was Sie Erhalten

Die Accelerator-Aktivitäten werden von Ihrem Plattformarchitekten geleitet.

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

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 240 Minuten)

- Überprüfen Sie den Initiativenansatz, und legen Sie Erwartungen hinsichtlich des Prozesses und der Tiefe der Ergebnisse fest
- Überprüfen Sie Ihre Ziele für die Initiative
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme

> **Hinweis:**
> Die Bewertungsinitiative für CSDM-Business-Services erfordert eine aktive Kundenbeteiligung und erfordert möglicherweise die Einbeziehung einer Vielzahl von Kundenrollen, um die Breite des CSDM-Business-Services-Supports in Ihrer Organisation zu berücksichtigen.

- Allgemeine Überprüfung des CSDM-Frameworks und Überprüfung der Grundlagen von CSDM Business Services, Business-Service-Angeboten, Katalogelementen anfordern und Business-Service-Portfolio (Ausführungsreife)
- Fordern Sie den Abschluss Ihres Aufnahmefragebogens und der CSDM Business Services-Selbstbewertung an, und geben Sie alle anderen angeforderten Eingaben an

Arbeitssitzung des aktuellen Status des Kunden (bis zu 180 Minuten)

- Besprechen Sie den aktuellen Status der CSDM-Business-Services, der auch Business-Service-Angebote, Anforderungskatalogelemente und Business-Service-Portfolio umfasst
- Sie gehen führende Praktiken durch.

CSDM-Selbstbewertungsanalyse

Ihr Plattformarchitekt überprüft und analysiert Ihren Aufnahmefragebogen, die CSDM-Selbstbewertung und die zur Vorbereitung von Empfehlungen gesammelten Informationen

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Sie gehen führende Praktiken durch.
- Überprüfen und besprechen Sie Ihre maßgeschneiderten Empfehlungen, damit Sie Ihre Business-Services und zugehörigen Elemente am besten konfigurieren können
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung und Messung

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage (bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der bereitgestellten Anleitung und den nächsten Schritten

CSDM-Lieferergebnisse

- Workshop-Folien
- CSDM-Selbstbewertung von CSDM Business Services
- Empfohlene nächste Schritte

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
CSDM-Champion/Sponsor (erforderlich)	Leitender Sponsor, der sich für CSDM in der gesamten Organisation stark macht.
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (Erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung von ServiceNow Plattform.
Enterprise Architect Lead (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Enterprise-Architektur samt Strategie und Governance.
CSDM-Datenmodellierer/Manager (erforderlich)	Gewährleistet die Richtigkeit und Integrität des CSDM und arbeitet mit Teams zusammen, um die Daten zu zertifizieren.
Business-Service-Besitzer/ Manager (erforderlich)	Besitzt den Business-Service und die Angebote. Überwacht die Serviceleistung, treibt Serviceveränderungen voran, hält Servicedaten für diese Services auf dem neuesten Stand, z. B. IT Service Management, Human Resources, Kundenservice-Management, Finanzmanagement, Außendienst oder Einrichtungen. Serviceverantwortlicher: Strategische Rolle, die am Besitz von Services beteiligt ist. Normalerweise befindet sich diese Person auf geschäftsführender Ebene in der IT und verfügt für einen bestimmten Service und seine Angebote über den gesamten Lebenszyklus über eine End-to-End-Verantwortlichkeit. Nicht stark am täglichen Betrieb des Service beteiligt. Servicemanager: Operative Rolle, die an der Verwaltung eines Service beteiligt ist. Normalerweise ist diese Person auf der geschäftsführender Ebene im IT-Bereich tätig und für die tägliche Bereitstellung und den Betrieb eines Service verantwortlich.
Business-Service-Portfolio-Besitzer/Manager (Erforderlich)	Überwacht ein Portfolio von Services. Überwacht die Leistung des gesamten Portfolios. Der Portfolioverantwortliche verfügt über allgemeine Autorität, normalerweise auf CIO-Ebene. Der Portfoliomanager ist die operative Rolle, die an der Gesamtverwaltung eines Portfolios beteiligt 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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
CMDB-Manager (optional)	Gewährleistet die Richtigkeit und Integrität der CMDB und arbeitet mit Teams zusammen, um die Daten zu zertifizieren.
Leiter Des Technical Governance Board (Optional)	Leitet das Board für technische Governance, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Sicherheitsadministrator (Optional)	Verantwortlich für die Installation, Verwaltung und Fehlerbehebung von Sicherheitsfunktionen und Konfigurationen, die den technischen Governance-Anleitungen entsprechen. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -Verfahren.
Master-Serviceanbieter-/ Lieferantenleiter (Optional)	Einbeziehen, wenn der Kunde mit einem Drittpartei-Entwicklungspartner zusammenarbeitet und dieser Partner am Design und/oder der Entwicklung von Anwendungen und/oder Services beteiligt ist, die Fähigkeiten des CSDM-Frameworks nutzen.
Geschäftsprozessbesitzer (optional)	Besitzt die Prozesse im Zusammenhang mit dem Business-Service. Definiert den Prozess-Flow mit Schwerpunkt auf den Prozessen, die vom Business-Service abhängig sind. Beispiele sind: IT Service Management Incident Prozessverantwortlicher, IT Service Management Change Prozessverantwortlicher, Kundenservice-Management Fall Prozessverantwortlicher, Außendienst-Management Arbeitsauftrags Prozessverantwortlicher.
Anwendungsbesitzer (optional)	Für Zwecke der Anwendungsportfoliomanagement besitzt die Anwendung, die den Business-Service unterstützt. Besitzt die Anwendung in der CSDM-Designdomäne (Unternehmensarchitektur)

Voraussetzungen

Der Abschluss der folgenden Accelerators:

- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert
- Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Anwendungsservices (Crawl) – Erweitert
- Bewertung technischer Services (Walk) des Common Service Data Model (CSDM) – Erweitert

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- CSDM-Bewertungsfragebogen und CSDM Business Services-Selbstbewertung, die vom Kunden mindestens eine Woche vor der Kundenarbeitssitzung ausgefüllt wurden (vom bereitzustellen) ServiceNow Team)
- Aktuelles CSDM-Datenmodell
- Impact Materialien, z. B. der Kunde Impact Plan, Architektur-Blueprint, Ziele und Ergebnisse, Fähigkeitszuordnungen und Produkteinführungs-Roadmap

Ausnahmen

Dieser Accelerator enthält nicht Folgendes:

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

- CMDB-Bewertung
- Erkennbare Konfigurationselemente (z. B. Server, Mobilgeräte, Software usw.)
- Allgemeine Unterstützung beim Entwerfen von CSDM-Modellen
- Detaillierte Besprechung des CSDM-Modelldesigns
- Bewertung der CSDM-Grundlagendaten, CSDM-Anwendungsservices oder CSDM-basierten technischen Services
- Entwerfen Ihres Servicemodells oder Designüberprüfung Ihres Servicemodells
- Entwerfen Sie Ihren Katalog, z. B. die Hierarchie oder Taxonomie, oder überprüfen Sie die Designüberprüfung Ihres Katalogs
- Technische Problembehandlung bei aktueller Implementierung des CSDM-Frameworks
- Technische CSDM-Korrektur
- Problembehandlung bei Service-Mapping
- Detaillierte Besprechung der Prozesse für technische Governance

Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Gesamt

Leitfaden zum Bewerten und Verbessern des CSDM-Frameworks

Übersicht

Die CSDM-Bewertung bietet Impact-Kunden Inhalte führender Praktiken und verbindliche Anleitungen zum CSDM-Framework und zur Unterstützung von Prozessen innerhalb von ServiceNow AI Platform. Es umfasst Interaktionen mit CSDM-Fachexperten von ServiceNow sowie eine personalisierte Bewertung und zugehörige Inhalte zu CSDM für die Organisation des Kunden.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Stellen Sie die CSDM-Bewertungsinitiative vor
- Überprüfen Sie den Ansatz der Initiative, den Umfangsdefinitionsprozess und die Tiefe der Ergebnisse
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Kundenbeteiligung;Teilnahme,Kundenteilnehmerkontakte anfordern

Hinweis:
Die CSDM-Bewertung beinhaltet eine aktive Kundenbeteiligung aus einer Vielzahl von Kundenrollen, um die Breite der Anwendung des CSDM-Frameworks im gesamten Unternehmen zu berücksichtigen.

- Fordern Sie den Abschluss des Fragebogens zur Informationserfassung, der Materialien, der Daten und anderer Eingaben an

Kunden-Kick-off-Arbeitssitzung (bis zu 2 Stunden

- Überprüfen Sie die vom Kunden bereitgestellten Materialien
- Stellen Sie CSDM, seinen Wert und sein Potenzial vor

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

- Stellen Sie die CSDM-Bewertungsinitiative vor. Die Bewertungsdimensionen umfassen:
  - CSDM-Reife (Grundlagendaten, Crawl, Walk, Run, Fly)
  - Personen, Prozess, Technologie
- Überprüfen Sie den Ansatz der Initiative, den Umfangsdefinitionsprozess und die Tiefe der Ergebnisse
- Besprechen Sie die Ziele des Kunden für die Initiative
- Besprechen Sie aktuelle Herausforderungen und wahrgenommene Hindernisse
- Überprüfen Sie die CSDM-Grundlagen

Discovery-Arbeitssitzung mit aktuellem Status des Kunden (bis zu 1,5 Stunden)

- Besprechen Sie die CSDM-Roadmap des Kunden
- Besprechen Sie die identifizierten Anwendungen und/oder Services des Kunden mit oberster Priorität
- Überprüfen Sie das CSDM-Datenmodell des Kunden im Zusammenhang mit Anwendungen und/oder Services mit oberster Priorität

Arbeitssitzung der Kundenbereichsdefinition (bis zu 1,5 Stunden)

- Überprüfen Sie die CSDM-Leitprinzipien
- Definieren Sie den CSDM-Bewertungsumfang unter Berücksichtigung der Anwendungs-/Serviceprioritäten des Kunden und seines aktuellen CSDM-Reifegrads sowie der folgenden Umfangsalternativen:
  - Bewertung Der Grundlagendaten
  - Durchforstungsbewertung
  - Walk-Bewertung
  - Führen Sie Die Bewertung Aus
  - Fly-Bewertung

Detaillierte CSDM-Bewertung

- Detaillierte Bewertungsaktivität für definierten Umfang, der die Bewertung von Personen, Prozessen und Technologien umfasst.
- Die Bewertung wird vom Plattformarchitekten in Partnerschaft mit dem Kunden-Plattformbesitzer und zugehörigen Daten, Anwendungen und/oder Service-Subject-Experts (KMU) durchgeführt.

Kundenüberprüfungssitzung (bis zu 2 Stunden)

- Präsentieren Sie die Ergebnisse der CSDM-Bewertung
- Geben Sie Empfehlungen für die CSDM-Implementierung an
- Richten Sie CSDM-Empfehlungen an dem Wert und den Ergebnissen des CSDM-Framework aus
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung von Empfehlungen und die Messung von Empfehlungsergebnissen

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

CSDM-Bewertungsleistungen

- Schließen Sie das Foliendeck der Arbeitssitzung ab, einschließlich zusätzlicher CSDM-Referenzen
- Tabelle „aktuelle eingehende Bewertung des Status“: Enthält Standardempfehlungen
- Aktionsplanungshinweise für die nächsten Schritte

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf CSDM
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenvertreter werden einbezogen, insbesondere um den Zugriff auf ServiceNow-Datensätze und/oder -Tools zu erleichtern, die als Teil des CSDM überprüft werden.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator – erforderlich	Verantwortlich für die tägliche Administration und Wartung, einschließlich Konfiguration und Support.
Plattformadministrator – erforderlich	Verantwortlich für die tägliche Administration und Wartung, einschließlich Konfiguration und Support.
Enterprise-Architekt – erforderlich	Hat einen Überblick über die geschäftlichen Fähigkeiten und trifft strategische Investitionsentscheidungen.
CSDM-Datenmodellierer /CSDM-Datenmanager – erforderlich	Gewährleistet die Richtigkeit und Integrität des CSDM und arbeitet mit Teams zusammen, um die Daten zu zertifizieren.
CMDB-Manager – erforderlich	Gewährleistet die Richtigkeit und Integrität der CMDB und arbeitet mit Teams zusammen, um die Daten zu zertifizieren.
Anwendungsbesitzer – erforderlich	Verwalten ServiceNow-Anwendungen (z. B. ServiceNow HRSD-Besitzer).
Anwendungsservice-Besitzer – erforderlich	Verwalten alle Anwendungsservices in einer bestimmten Abteilung (z. B. Besitzer der ITSM- oder HR-Anwendungsservices).
Serviceportfolio-Verantwortliche – erforderlich	Besitzt ein Portfolio – eine Sammlung von Services. Überwacht die Portfolioleistung.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Prozessverantwortliche – erforderlich	Besitzt die Prozesse im Zusammenhang mit dem Service oder dem zusätzlichen Prozess. Definiert den Prozess-Flow (z. B. zusätzliche Prozesse wie ITSM Incident-Management, ITSM Change-Management, Mitarbeiter-Onboarding).
Lead des Boards für technische Governance – erforderlich	Leitet das Board für technische Governance, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Sicherheitsadministrator – erforderlich	Leitet die Verwaltung der ServiceNow-Sicherheitskonfiguration, die den Richtlinien für technische Governance entspricht.
Master-Service Provider/Lieferanten-Lead – optional	Einbeziehen, wenn der Kunde mit einem Drittpartei-Entwicklungspartner zusammenarbeitet und dieser Partner am Design und/oder der Entwicklung von Anwendungen und/oder Services beteiligt ist, die Fähigkeiten des CSDM-Frameworks nutzen.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Organigramm
- ServiceNow-Roadmap
- Roadmap für CSDM-Anwendungen (technisch) und CSDM-Services (technisch/geschäftlich)
- CSDM-Informationssammlungsfragebogen, der vom Kunden mindestens 1 Woche vor der Kickoff-Arbeitssitzung ausgefüllt wurde (bereitgestellt durch ServiceNow)
  - CSDM-Datenmodell (von ServiceNow bereitzustellende Vorlage)
  - CSDM-RACI-/Governance-Modell
  - Screenshots des Dashboards für CSDM-Datengrundlagen
  - CMDB-Datenmodell
  - Screenshots des Dashboards für CMDB-Datengrundlagen
- Die CSDM-Bewertung umfasst die Inspektion von Datensätzen und Tools in der ServiceNow-Instanz des Kunden. Daher wird ServiceNow AI Platform Architect erfordert Zugriff auf die Instanz des Kunden. Einige mögliche Methoden zur Erfüllung der PA-Zugriffsanforderung sind:
  - PA vorübergehenden direkten Anmeldezugriff auf die Instanz des Kunden gewähren, mit entsprechenden Rollen und Berechtigungen für den Zugriff auf die erforderlichen Datensätze und Tools
  - Alternative 2: PA einem repräsentativen Mitarbeiter zuweisen, der über Rollen und Berechtigungen für den Zugriff auf die erforderlichen Datensätze und Tools verfügt

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

Ausnahmen

Dieser Accelerator enthält Folgendes nicht:

- CMDB-Bewertung
- Detaillierte Besprechung des CSDM-Modelldesigns
- Technische Problembehandlung bei aktueller Implementierung des CSDM-Frameworks
- Technische CSDM-Korrektur
- Problembehandlung bei Service-Mapping
- Detaillierte Besprechung der Prozesse für technische Governance

Datenmanagement und Governance

Dieser Accelerator bietet Einblicke und Anleitungen zur Bewertung und Verbesserung Ihrer Datenverwaltungs- und Daten-Governance-Praktiken.

Übersicht

Der Data Management and Governance Accelerator bietet Impact-Kunden eine Selbstbewertung, führende Praxisinhalte und beratende Anleitungen für die Verwaltung und Steuerung der Daten in Ihrem ServiceNow Implementierung, um ein hohes Maß an Datenqualität zu erreichen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in den Paketen „Erweitert“ und „Gesamtzahl“ verfügbar.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Stellen Sie fünf Säulen für die Datenverwaltung vor:
  - Datenarchitektur
  - Datensicherheit
  - Datenqualität
  - Datenvorgänge
  - Data Governance
- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme
- Fordern Sie das Ausfüllen eines Aufnahmefragebogens, eine Selbstbewertung und alle anderen erforderlichen Eingaben an (siehe Angeforderter Informationszugriff Abschnitt für Details.)

Arbeitssitzung des aktuellen Status des Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den Kundenaufnahmefragebogen und die Selbstbewertung
- Besprechen Sie den aktuellen Status der Datenverwaltungs- und Daten-Governance-Praktiken, die rund um die fünf Säulen für die Datenverwaltung organisiert sind

Kundenüberprüfungssitzung (bis zu 120 Minuten)

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

- Präsentieren Sie Empfehlungen für Datenverwaltung und Data Governance
- Überprüfen Sie die Inhalte der führenden Praxis
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung und Messung

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Datenmanagement und Data Governance-Anleitungen

Datenmanagement- und Governance-Leistungen

- Datenmanagement-Selbstbewertung
- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Vorlagen für die Aktionsplanung

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (Erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung von ServiceNow Plattform.
ServiceNow Plattformarchitekt (Erforderlich)	Verantwortlich für insgesamt ServiceNow Plattformarchitektur, -Strategie und -Governance.
Enterprise Architect(s) (erforderlich)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Datenmanager (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verwaltung und Wartung von ServiceNow Daten.
Grundlagendatenmanager (Erforderlich)	Verantwortlich für die Teilmenge der grundlegenden Daten, z. B. Anwender, Gruppen, Standorte, Unternehmen und Abteilungen.
Vertreter des Chief Information Security Officer (erforderlich)	Verantwortlich für die Sicherheitsrichtlinien, Prozesse, Praktiken und Technologien der Organisation. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -Verfahren. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an Sicherheitsstandards.
Sicherheitsadministrator (Erforderlich)	Verantwortlich für die Installation, Verwaltung, Fehlerbehebung bei Sicherheitsfunktionen und Konfiguration, die den technischen Governance-Anleitungen entsprechen. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -Verfahren.
Compliance- und Audit-Beauftragter (erforderlich)	Verantwortlich für Compliance-, Risikomanagement- und Audit-Verfahren.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
CMDB-Manager (empfohlen)	Verwaltet die Genauigkeit und Integrität der CMDB-Konfigurationsdaten; arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Datenbesitzer (Empfohlen)	Verantwortlich für Daten im Zusammenhang mit einem Prozess, einem Produkt oder einer Integration.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

Kunden müssen die folgende Begleitdokumentation von ihrem bereitstellen ServiceNow Plattformimplementierung:

- Datenarchitektur, Datenmodell/Logisches Datenmodell/Datenwörterbuch
- Matrix Für Informationsbedarf (Akteur/Daten)
- Meldungsbedarfsmatrix (Akteur/Daten/Bericht)
- Datenkategorisierungsmatrix
- Datenquellenmatrix
- RACI für Datenverwaltung
- Impact-Materialien, z. B. Kundenauswirkungsplan, Architektur-Blueprint, Ziele und Ergebnisse, Fähigkeitenzuordnung und Produkteinführungs-Roadmap

Ausschlüsse

- Stellen Sie eine Korrektur der Dateneskalation bereit
- Bieten Sie technische praktische Unterstützung bei der Datenkonfiguration, Datenanpassung oder Datenbehandlung
- Decken Sie Datenmanagement, Data Governance oder beides für Ihre Umgebungen außerhalb der Produktion ab (z. B. Entwicklung, Test oder Anwenderakzeptanztest (UAT))
- Definieren Sie Ihre Datenstrategie
- Definieren Sie Ihr Datendesign
- Definieren Sie Ihre Datenarchitektur, dokumentieren Sie oder beides
- Bewerten Sie Ihre CMDB, oder beheben Sie Probleme (siehe Optimieren Sie Ihre Konfigurationsmanagement-Datenbank Accelerator
- Bewerten Sie Ihre Implementierung des CSDM-Frameworks, oder beheben Sie Probleme (siehe Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – Erweitert Accelerator)
- Definieren Sie Ihre Daten und Integrationen mit externen Systemen oder Anwendungen
- Bewerten Sie Ihre Datenintegrationen, oder beheben Sie Probleme

Designüberprüfung

Diese Accelerators bieten eine Bewertung des aktuellen oder vorgeschlagenen Lösungsdesigns.

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

Designüberprüfung: Erweitert

Designüberprüfung: Advanced bietet Impact Advanced-Kunden eine Überprüfung entweder einer zu implementierenden Lösung oder einer vorhandenen implementierten Lösung, die sich auf bezieht ServiceNow AI Platform.

Der Accelerator soll Kunden dabei unterstützen, die bestmöglichen Entscheidungen über das Lösungsdesign zu treffen, die zu einer besseren Skalierbarkeit, Nachhaltigkeit, Wartbarkeit und Upgradefähigkeit führen, und die Leistung der nativen Plattform nutzen, um technische Schulden und zukünftige Einschränkungen zu vermeiden.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Geben Sie den Fragebogen zur Designüberprüfung an
- Daten und anderen Input anfordern

Arbeitssitzung mit dem Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Sie gehen den aktuellen Status des Lösungsdesigns durch.
- Sie besprechen führende Praktiken.
- Sie schlagen dem Kunden Aktionsplanelemente vor.

Designüberprüfungsergebnis

- Überprüfung der Anwendung(en), die geprüft werden, sowie der Schwachstellen und Anwendungsfälle
- Zusammenfassung der Empfehlungen des Impact Teams

Besprechungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

Überprüfen Sie Die Designüberprüfung Der Leistung.

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf das Lösungsdesign
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive Sponsor – erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Team-Lead für ServiceNow-Entwicklung – erforderlich	Leitet die Entwicklung auf der ServiceNow-Plattform.
Prozessverantwortlicher – empfohlen	Verantwortlich für den Prozess, der überprüft wird.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Fragebogen zur Designbewertung, der vom Kunden mindestens 1 Woche vor der Kundenarbeitssitzung ausgefüllt wurde (wird von ServiceNow bereitgestellt)
- Story-Dokumente, die auf Anpassungen überprüft werden sollen (Prozessdokumente; Designentscheidungen; Implementierungs-SOW, wenn ein Partner beteiligt ist)
- Ergebnisse, Werterwartungen, KPIs und Metriken
- Überlegungen zur Integration von
- Architektur-Blueprints (falls verfügbar) sowohl für den Prozess als auch für den technischen Ansatz (Plug-Ins usw.)
- Detaillierte Beschreibung des Anwendungsfalls für die zu überprüfende Anwendung (muss Personas enthalten)
- Detaillierte Beschreibung der Schwachstellen für die zu überprüfende Anwendung (falls zutreffend)

Ausnahmen

Eine Designüberprüfung kann nur in den folgenden Fällen durchgeführt werden:

Wenn eine bereits implementierte Anwendung überprüft werden soll, kann der Kunde nur für die folgenden Anwendungen eine Designüberprüfung anfordern:

- Incident
- Problem
- Servicekatalog
- Serviceportal
- Wissen
- Release
- Agile

Wenn das Design einer noch zu implementierenden Lösung überprüft werden soll, kann der Kunde nur für die folgenden Anwendungen eine Designüberprüfung anfordern:

- Incident
- Problem
- Servicekatalog
- Serviceportal
- Wissen

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

- Release
- Agile

Für Designüberprüfungen von anwenderdefinierten Anwendungen muss die Komplexität des Designs eine geringe bis mittlere Komplexität aufweisen. Dies wird im alleinigen Ermessen der Impact-Accelerator-Berater festgelegt, die den Accelerator bereitstellen.

ServiceNow ist nicht für die Entwicklung des Lösungsdesigns oder die Ausführung von Empfehlungen verantwortlich.

Designüberprüfung: Gesamt

Design Review Total bietet Impact Total-Kunden eine Überprüfung von (1) einer zu implementierenden Lösung oder (2) einer vorhandenen implementierten Lösung, entweder in Bezug auf ServiceNow AI Platform.

Sie soll Kunden dabei unterstützen, die bestmöglichen Entscheidungen über das Lösungsdesign zu treffen, die zu einer besseren Skalierbarkeit, Nachhaltigkeit, Wartbarkeit und Upgradefähigkeit führen, und die Leistung der nativen Plattform nutzen, um technische Schulden und Einschränkungen in der Zukunft zu vermeiden.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 90 Minuten)

- Beschreiben und stellen Sie den Accelerator vor
- Umfang definieren (Kunde kann eine Anwendung innerhalb einer Fähigkeit auswählen):
  - Plattformanwendung (1 Fähigkeit; 5-6 Schlüsselentscheidung)
  - Anwenderdefinierte Anwendung (1 Fähigkeit; 3–5 Schlüsselentscheidungen)
  - Übergang von einer anwenderdefinierten Anwendung zu einer Plattformanwendung (1 Fähigkeit; 5–6 Schlüsselentscheidungen)
- Definieren Sie den Zeitplan für den Accelerator-Arbeitsplan, und geben Sie Rollen/Zuständigkeiten an
- Fordern Sie die Vorarbeit des Kunden und alle anderen Eingaben an

Kundenarbeitssitzung (bis zu 12 Stunden – aufgeteilt auf 2-tägigen Workshop)

- Sie gehen den aktuellen Status des Lösungsdesigns durch.
- Perspektiven für Designzwecke besprechen (geschäftlich, funktional, technisch, Implementierung)
- Wichtige Entscheidungen identifizieren
- Erfassen Sie Risiken und Probleme
- Definieren Sie Erfolgsmetriken
- Überprüfen Sie die grundlegende Designanleitung

Kundenüberprüfungssitzung (bis zu 4 Stunden)

Sie gehen die das Design durch und besprechen es.

Designüberprüfungsleistung, endgültige Präsentation, einschließlich:

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

- Anfänglicher Umfang und Erwartungen des Accelerators
- Ausgaben der Kundenarbeitssitzung
- Beobachtungen Und Diagnose
- Kehren Sie gegebenenfalls zum Standardpfad zurück
- Verbindliche Empfehlungen
- Ausstehende Entscheidungen, die getroffen werden müssen
- Zusätzliche Ressourcen für führende Praxis, falls zutreffend

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten in Bezug auf das Lösungsdesign
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt
Geschäftsbereichs-/Plattformverantwortlicher – erforderlich	In Bezug auf den Geltungsbereich des Accelerator – verantwortlich für die Geschäfte/Prozesse, die Teil des Lösungsdesigns von ServiceNow sein können
Designleiter/Team– Erforderlich	In Bezug auf den Umfang des Accelerator-Projekts verantwortlich für das Design der ServiceNow-Lösung.
Sr. Besitzer des funktionalen Service – erforderlich	In Bezug auf den Umfang des Accelerator-Projekts verantwortlich für die Services im Design der ServiceNow-Lösung.
Sr. Funktionaler Geschäftsinhaber: Erforderlich	In Bezug auf den Umfang des Accelerator-Projekts verantwortlich für die Geschäftsbereiche im Design der ServiceNow-Lösung.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Plattform-Hintergrunddokumente, einschließlich:

- Informationen zum Plattformverlauf: Implementierungsdatum/-version der Plattform; Implementierte Anwendungsfamilien; Aktuelle Implementierungen Aktuelle oder frühere Partner Plattform-Governance; Plattformadministrationsteam
- Plattform – Dauerinformationen – Architekturdiagramm(e) Integrationszuordnung(en) Offene Leistungs- oder Plattformprobleme

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

Nächstes geplantes Upgrade; CSDM-/CMDB-Reifegrad; Informationen zur Now Community; Releasemanagement-Ansatz Change-Management-Ansatz DevOps-Informationen

Hintergrunddokumente zur Anwendung, einschließlich:

- Business Case-Informationen – Unternehmensziele und -ziele; Anwendungsfälle; Zugehörige Prozess-Flows; Dokument zu zugehörigen Rollen und Zuständigkeiten Prozessverantwortliche(r) Business Case; Leistungsfall
- Informationen zur Geschäftsüberlegung – Befähigungsansatz; Ansatz für das organisatorische Change-Management Richtlinie/Verfahren/ Standardanforderungen; Audit-/Korrekturanforderung(en)
- Informationen zu offenen Problemen: Offene Anwenderprobleme/-feedback; Bekannte Lücken im Geschäftsprozess

Dokumente zum Designansatz, einschließlich:

- Informationen zu Architekturentscheidungen – Verlauf der Architekturentscheidung Alternative Optionen berücksichtigt Bereiche, in denen Unterstützung für die Plattformarchitektur erforderlich ist
- Informationen zum Designansatz – Vollständiger Satz von User Stories mit technischem Ansatz; Prozessdokumentation, basierend auf Design; Übergabedokumentation
- Informationen zum Entwicklungszyklus: Testergebnisse für Vollzyklus; Liste aller zugehörigen Fehler; Change- und Releaseverlauf, wie verfügbar

- Geschäftspräsentationsfolien (werden von ServiceNow bereitgestellt, damit der Kunde sie ausfüllen kann)
- Folien der Architekturpräsentation (werden von ServiceNow bereitgestellt, damit der Kunde sie ausfüllen kann)

Ausnahmen

Dieser Accelerator enthält keine eingehenden technischen Überprüfungen von Designs. Die Empfehlungen basieren auf der Analyse, die in der Kundenarbeitssitzung gefunden und überprüft wurde.

ServiceNow ist nicht für die Entwicklung des Lösungsdesigns oder die Ausführung von Empfehlungen verantwortlich.

Generative KI: Virtual Agent-Konversationskatalog

Der Generative KI – Virtual Agent Conversational Catalog Accelerator bietet Anleitungen zur Konversationskompatibilität eines ausgewählten Satzes Ihrer Kataloganforderungselemente.

Accelerator-Übersicht

Generative KI – Virtual Agent-Konversationskatalog hilft Kunden bei der Identifizierung von Anforderungskatalogelementen, die mit der Konversationskatalog-Experience in ihrem Virtual Agent kompatibel sind. Enthält Interaktionen mit ServiceNow Impact Platform Architect und personalisierter Inhalt.

Siehe Catalog Conversational Coverage Für zusätzliche 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.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 120 Minuten)

Füllen Sie den Aufnahmefragebogen mindestens eine Woche im Voraus aus, um sich auf die Sitzung vorzubereiten.

- Überprüfen Sie den Initiativenansatz, und legen Sie Erwartungen hinsichtlich des Prozesses und der Tiefe der Ergebnisse fest
- Überprüfen Sie die Ziele des Kunden für die Initiative
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme des Kunden
- Allgemeine Überprüfung der Grundlagen des Konversationskatalogs zusammen mit einem Überblick über die Virtual Agent-Anwender-Experience

Arbeitssitzung des aktuellen Status des Kunden (bis zu 120 Minuten)

Überprüfen und besprechen Sie Ihre ausgewählten Katalogelemente und ihre aktuelle Konversationsfähigkeit

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie führende Praktiken im Zusammenhang mit Designaspekten von Katalogelementen, die eine Virtual Agent-Konversations-Experience am besten unterstützen
- Überprüfen und besprechen Sie Ihre maßgeschneiderten Empfehlungen, um Ihnen zu helfen, wie Sie nicht konversationsfähige Katalogelemente entwickeln könnten, um sie konversationsfähig zu machen
- Besprechen Sie die möglichen nächsten Schritte zur Implementierung der Empfehlungen und Techniken zur Messung der Ergebnisse der Verbesserungen

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der bereitgestellten Anleitung und den nächsten Schritten

GenAI: Virtual Agent-Konversationskatalogergebnisse

- Workshop-Folien
- Einblicke in die Konversationskompatibilität für ausgewählte Katalogelemente
- Empfohlene nächste Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	• Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. • Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren • Stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap • Aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Plattformadministrator	• Verantwortlich für die tägliche Verwaltung der#ServiceNow-#Plattform. • Implementiert und konfiguriert Kataloganforderungselemente und/ oder Datensatzersteller.	#	
Katalogbesitzer	Verantwortlich für den Katalog einschließlich Kataloghierarchie (Taxonomie) und Katalogelemente innerhalb des Katalogs.	#	
Master-Serviceanbieter/ Lieferantenleiter	Geben Sie an, ob der Kunde einen Entwicklungspartner einer Drittpartei verwendet und dieser Partner am Design und/ oder der Entwicklung der Servicekataloge beteiligt ist.		#

Voraussetzungen

Installieren Sie Folgendes im Voraus:

- KI-Suche , Und idealerweise Now Assist in KI-Suche
- Virtual Agent (NLU) Oder Now Assist in Virtual Agent
- Übersichts-Dashboard des Konversationskatalogs

Hinweis:
Wenn Sie das Plugin „Now Assist für die Übermittlung von Konversationsanforderungen“ installiert haben, erhalten Sie das Plugin „Katalog-Konversations-Experience“ (`sn_catalog_con_cov`) Standardmäßig.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Füllen Sie den Aufnahmefragebogen aus, der vom Impact-Team mindestens eine Woche vor der Kundeneinführungssitzung bereitgestellt wurde, und geben Sie ihn zurück
- Impact Materialien, z. B. der Kunde Impact Plan, Architektur-Blueprint, Blaudruck, Fähigkeitszuordnungen und Produkteinführungs-Roadmaps

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

Ausnahmen

Dieser Accelerator enthält nicht Folgendes:

- Technische Korrektur von nicht konversationsfähigen Katalogelementen, um sie konversationsfähig zu machen
- Überprüfung des Designs von Katalogelementen im Hinblick auf andere Aspekte als Konversationskompatibilität
- Katalogdesign

Integritätsbewertung

Die Integritätsbewertungs-Accelerators bieten Einblicke in die Integrität Ihrer Instanz.

- Integritätsbewertung: Erweitert
- Integritätsbewertung: Gesamt

Integritätsbewertung: Erweitert

Die Integritätsbewertung – Advanced Accelerator bietet Anleitungen zum Messen und verbessern von ServiceNow Instanzintegrität.

Übersicht

Integritätsbewertung: Advanced bietet Impact Advanced-Kunden verbindliche Anleitungen, führende Praxisinhalte und eine technische Analyse ihrer ServiceNow Instanzintegrität über einen HealthScan-Scan. Ebenfalls enthalten ist eine Überprüfung wichtiger Plattformintegritätsindikatoren, z. B. Instanzverwaltbarkeit, Leistung, Sicherheit, Upgradefähigkeit und Anwender-Experience. Dieser Accelerator soll Ihnen helfen, zu verstehen, wie Ihre Instanz an führenden Praktiken ausgerichtet ist, und die Integrität Ihrer Instanz zu verbessern.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweitertes Paket.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Überprüfen Sie den aktuellen Status der Kundeninstanz
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme des Kunden
- Daten und anderen Input anfordern

Ausnahmediskussion – Kundensitzung (optional je nach Kundenbedarf – bis zu 30 Minuten)

Besprechen Sie Ausnahmen, die für den Scan konfiguriert werden sollen

Integritätsbewertung

Integritätsbewertung mit ServiceNow HealthScan

Kunden-Lesesitzung (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

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.

- Bewertungsliste Für Integritätsbewertung
- Detaillierte Ergebnisse der Integritätsbewertung aus dem HealthScan-Scan
- So interpretieren Sie die Ergebnisse des Integritätsbewertungs-Scans
- Priorisierungsansätze

Coaching-Sitzung (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit HealthScan-Ergebnissen
- Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken bereit
- Überprüfen Sie die Ergebnisse, um potenziell Ausnahmen zu identifizieren, die für den nächsten Scan konfiguriert werden sollen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressourcen und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator – erforderlich	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Plattformarchitekt: Erforderlich	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der ServiceNow-Strategie, der Prozesse und anderer Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Enterprise Architect(s) – nach Bedarf	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Leitende(r) Entwickler – nach Bedarf	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Anwendungsbesitzer: Falls zutreffend	Besitzt ServiceNow Anwendungen oder Anwendungen, die in integriert sind ServiceNow Die in Bezug auf von Interesse sind ServiceNow Instanz- und Anwendungsintegrität.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

Bevor Sie mit dem Accelerator beginnen, müssen Sie Ihre Zustimmung für erteilen ServiceNow Ressourcen zum Scannen Ihrer Instanz. Sie werden zur Einwilligung aufgefordert, wenn Sie Ihre Integritätsbewertungs-Accelerator-Anforderung übermitteln.

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

Wir bitten Sie, einen Fragebogen zur Informationserfassung auszufüllen, einschließlich Anforderungen für Folgendes:

- Identifizieren Sie ServiceNow Zu scannende Instanz außerhalb der Produktion
  - Wenn Sie Ihre Accelerator-Anforderung in Impact übermitteln, werden Sie aufgefordert, eine Kandidateninstanz zur Ausführung des HealthScan-Scans bereitzustellen.
  - Es wird empfohlen, eine Instanz nahe an der Produktion oder, optimal, ein kürzlich geklonter Klon der Produktionsinstanz zu verwenden.
- Geben Sie an ServiceNow Umgebungsinformationen, z. B. geplante Upgrades, geplante Klone und Code-Release-Zeitpläne.
- Stellen Sie Teilnehmer der vorlesenden Besprechung bereit.
- Optional: Geben Sie alle Ausnahmen an, die Sie für die Konfiguration für den Scan anfordern.

Kundenvereinbarungen und -Nutzungsbedingungen finden Sie in der entsprechenden Beschreibung des Impact Accelerators, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

- Dieser Impact Accelerator ist nicht verfügbar für:
  - Managed Service Provider, mit Ausnahme ihrer internen Verwendung
  - Kunden, die eine Sicherheitsfreigabe benötigen
  - Kunden, die eine domänengetrennte Umgebung betreiben.
- Bestimmte Impact Accelerator-Aktivitäten können für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen oder für selbst gehostete Kunden eingeschränkt oder nicht verfügbar sein.
- Bestimmte Impact Accelerator-Aktivitäten sind nicht verfügbar für:
  - Kunden, die nicht in gehostet werden ServiceNow Rechenzentrum.
  - Kunden, die die Ausführung eines HealthScan-Scans auf ihrer Instanz nicht zulassen.
- Dieser Accelerator enthält nicht:
  - Überprüft Design, Prozess, Strategie oder Governance.
  - Die Implementierung empfohlener Changes.
  - Alle Konfigurationsänderungen innerhalb der Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden.
- Die Integritätsbewertung ist eine plattformweite Überprüfung und schließt anwendungsspezifische Prüfungen aus.

Integritätsbewertung: Gesamt

Die Integritätsbewertung – Total Accelerator bietet Anleitungen zum Messen und verbessern von ServiceNow Instanzintegrität.

Übersicht

Integritätsbewertung – Total bietet Impact Total-Kunden verbindliche Anleitungen, Inhalte führender Praktiken und eine technische Analyse ihrer ServiceNow Instanzintegrität über einen HealthScan-Scan. Eine Überprüfung wichtiger Plattformintegritätsindikatoren, z. B. Instanzverwaltbarkeit, Leistung, Sicherheit, Upgradefähigkeit und Anwender-Experience, 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.

ebenfalls enthalten. Dieser Accelerator soll Ihnen helfen, zu verstehen, wie Ihre Instanz an führenden Praktiken ausgerichtet ist, und die Integrität Ihrer Instanz zu verbessern.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Gesamtpaket.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme des Kunden
- Daten und anderen Input anfordern

Integritätsbewertung

Integritätsbewertungsscan mit ServiceNow HealthScan

Kundenarbeitssitzung Nr. 1 (bis zu 120 Minuten)

Überprüfung von:

- Detaillierte Ergebnisse aus dem Integritätsbewertungsscan
- So interpretieren Sie die Ergebnisse des Integritätsbewertungs-Scans
- Plattformarchitekt-Empfehlungen

Kundenarbeitssitzung Nr. 2 (bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken und Ausnahmemanagement bereit
- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit HealthScan-Scan-Ergebnissen

Führende Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren: Erforderlich	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Unternehmensarchitekten: Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem

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

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

Bevor Sie mit dem Accelerator beginnen, müssen Sie Ihre Zustimmung für den erteilen ServiceNow Systeme zum Scannen Ihrer Instanz. Sie werden zur Einwilligung aufgefordert, wenn Sie Ihre Integritätsbewertungs-Accelerator-Anforderung übermitteln.

Wir bitten Sie, einen Fragebogen zur Informationserfassung auszufüllen, einschließlich Anforderungen für Folgendes:

- Identifizieren Sie ServiceNow Zu scannende Instanz außerhalb der Produktion.
  - Wenn Sie Ihre Accelerator-Anforderung in Impact übermitteln, werden Sie aufgefordert, eine Kandidateninstanz zur Ausführung des HealthScan-Scans bereitzustellen.
  - Es wird empfohlen, eine Instanz nahe an der Produktion oder idealerweise ein kürzlich geklonter Klon der Produktionsinstanz zu verwenden.
- Geben Sie an ServiceNow Umgebungsinformationen, z. B. geplante Upgrades, geplante Klone und Code-Release-Zeitpläne.

Kundenvereinbarungen und -Bedingungen

Kundenvereinbarungen und -Bedingungen finden Sie in der entsprechenden Beschreibung des Impact Accelerators, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ausschlüsse

- Dieser Impact Accelerator ist nicht verfügbar für:
  - Managed Service Provider, mit Ausnahme ihrer internen Verwendung
  - Kunden, die eine Sicherheitsfreigabe benötigen
  - Kunden, die eine domänengetrennte Umgebung betreiben.
- Bestimmte Impact Accelerator-Aktivitäten können für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen oder für selbst gehostete Kunden eingeschränkt oder nicht verfügbar sein.
- Bestimmte Impact Accelerator-Aktivitäten sind nicht verfügbar für:
  - Kunden, die nicht in gehostet werden ServiceNow Rechenzentrum.
  - Kunden, die die Ausführung eines HealthScan-Scans auf ihrer Instanz nicht zulassen.
- Dieser Accelerator enthält nicht:
  - Überprüft Design, Prozess, Strategie oder Governance.
  - Die Implementierung empfohlener Changes.
  - Alle Konfigurationsänderungen innerhalb der Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden.
- Die Integritätsbewertung ist eine plattformweite Überprüfung und schließt anwendungsspezifische Prüfungen 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.

Kundenvereinbarungen und -Nutzungsbedingungen finden Sie in der entsprechenden Beschreibung des Impact Accelerators, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Integrationsstrategie

Leitfaden für den Integrationsprozess

Integrationsstrategie: Erweitert

Dieser Accelerator bietet Anleitungen zum Integrationsprozess.

Übersicht

Integrationsstrategie – Advanced bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und beratende Anleitungen zum##Integrationsprozess#, einschließlich#Designüberlegungen und von der Plattform empfohlenen Tools im Zusammenhang mit ServiceNow Plattform.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Fordern Sie den Abschluss des Aufnahmefragebogens, eine Reife-Selbstbewertung an, und geben Sie alle anderen angeforderten Eingaben an.

Arbeitssitzung des aktuellen Status des Kunden (bis zu 90 Minuten)

- Überprüfen Sie die Kundenaufnahme und die Selbstbewertung
- Besprechen Sie den aktuellen Status der Integrationen des Kunden

Kundenüberprüfungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Sie gehen führende Praktiken durch.
- Präsentieren Sie Empfehlungen für die Integrationsstrategie
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung/Messung

Ergebnisse der Integrationsstrategie

- Selbstbewertung der Reife der Integrationsstrategie
- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Vorlagen für die Aktionsplanung

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der Integrationsstrategie
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt
Plattformadministrator – erforderlich	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung von ServiceNow Plattform.
ServiceNow Plattformarchitekt: Erforderlich	Verantwortlich für Kunden ServiceNow Architektur, Planung der Integration und Entwerfen von Integrationsarchitekturen; aktiv an der übergreifenden Governance von Kunden beteiligt ServiceNow Plattform.
Enterprise-Architekt-Lead – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Enterprise-Architektur samt Strategie und Governance.
Datenverantwortliche – empfohlen	Verantwortlich für Daten im Zusammenhang mit einer Integration.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Vorhandene(s) Integrationsstrategiedokument(e)
- Unternehmensarchitektur-Dokument: Betriebskonzept oder Programmübersicht
- Zusammenfassungsliste der Integrationen
- Beispieldokumente: Architekturdiagramm(e), Geschäftsprozess-Flow-Modell(e), Datenmodell(e), Datenflussdiagramm(e).
- Platform Change-Management-Dokument: Betriebskonzept oder Programmübersicht
- CSDM-Grundlagendaten: Zusammenfassung von Tabellen, die in externe Systeme integriert sind, und aller Anpassungen im Zusammenhang mit den Grundlagendatentabellen

Ausnahmen

ServiceNow Ist nicht für die Ausführung der Integrationsstrategie des Kunden verantwortlich.

Integrationsstrategie: Gesamt

Leitfaden für den Integrationsprozess

Übersicht

Integrationsstrategie – Total bietet Kunden mit Total Impact führende Praktiken, Inhalte und verbindliche Anleitungen zur##Integrationsstrategie#, einschließlich führender Praktiken und Designüberlegungen im Zusammenhang mit ServiceNow AI Platform.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

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.

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Angebot auswählen (der Kunde kann ein Angebot innerhalb einer Verkaufschance auswählen, siehe Tabelle unten)
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern

Verkaufschance	Angebot
Unternehmensarchitektur Wie könnte ServiceNow die Unternehmensarchitektur des Kunden bedienen?	Bewerten Sie beides ServiceNow AI Platform Und Unternehmensarchitektur-Landschaft, um Wertmöglichkeiten für strategische Integrationen zu suchen
	Überprüfen Sie Daten-Flows auf wichtige Prozesse, um zu verstehen, wo Möglichkeiten für ungenutzte Effizienz und/oder bessere Quellintegration bestehen könnten
	Überprüfen Sie aktuelle und zukünftige status, um eine strategische Richtung zu bilden, die Schritte vorschreibt, die von hier nach dort gelangen sollen
ServiceNow AI Platform Integration Wie könnten Integrationen basierend auf den aktuellen und geplanten status des Kunden den geplanten Wert von ServiceNow verbessern?	Bewerten ServiceNow AI Platform Um zu verstehen, wo Integrationen des aktuellen Status vorhanden sind und wo Lücken vorhanden sind, die automatisiert werden könnten
	Bewerten Sie den Status grundlegender Daten mit Empfehlungen für die Ausrichtung an führenden Praktiken
	Bewerten Sie die aktuellen Datensicherheitsrichtlinien und -Standards mit Empfehlungen für die Ausrichtung an führende Praktiken
Kundenanforderung Wie kann ServiceNow dem Kunden helfen, durch einen bestimmten Fokusbereich einen optimalen Wert zu erreichen?	Bewerten Sie den Ansatz für die Konvertierung einer vorhandenen Integration zurück in Kernplattformfähigkeiten
	Bewerten Sie den Ansatz für die Migration einer Integration von einem Lieferanten zu einem anderen
	Bewerten Sie die Auswirkungen neuer Release-Fähigkeiten auf eine vorhandene Integration

Kunden-Discovery-Arbeitssitzung (bis zu 90 Minuten)

- Überprüfen Sie die vom Kunden bereitgestellten Daten/Eingaben
- Besprechen Sie den aktuellen Status der Integrationen des Kunden
- Zeitplandatum für Arbeitssitzung der Umfangsdefinition

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

Arbeitssitzung der Kundenbereichsdefinition (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie die Leitprinzipien
- Überprüfen Sie Die Wichtigsten Fragen
- Definieren Sie den Umfang in Bezug auf die aktuelle Architektur und den aktuellen Status des Kunden

Kundenüberprüfungssitzung (bis zu 90 Minuten)

- Präsentieren Sie endgültige Empfehlungen für die Integrationsstrategie
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung/Messung

Ergebnisse der Integrationsstrategie

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der Integrationsstrategie
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt
Geschäftsführender Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Plattformadministrator – erforderlich	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung der ServiceNow-Plattform
ServiceNow AI Platform Architekt: Erforderlich	Verantwortlich für die ServiceNow-Architektur des Kunden, die Planung der Integration und das Entwerfen von Integrationsarchitekturen; aktiv an der übergreifenden Governance von Kunden beteiligt ServiceNow AI Platform
Enterprise-Architekt-Lead – erforderlich	Verantwortlich für die gesamte Unternehmensarchitektur, -Strategie und -Governance
Integrationsbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Integration von Systemen – Daten, Prozesse, Prozessautomatisierung
Sr. Besitzer Des Funktionalen Service: Erforderlich	In Bezug auf den Umfang des Accelerator-Projekts verantwortlich für die Services, die mit ServiceNow integriert 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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Sr. Funktionale Geschäftsinhaber: Erforderlich	In Bezug auf den Umfang des Accelerator-Projekts verantwortlich für die Geschäftsbereiche, die mit ServiceNow integriert werden sollen.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Dokumentation zur MID-Server-Architektur (falls zutreffend)
- Der Kunde wird möglicherweise aufgefordert, dem Impact-Team von ServiceNow während des Leistungszeitraums Zugriff auf die Instanz des Kunden zu gewähren, um den Impact-Accelerator bereitzustellen.
- Plattforminformationen
  - Plattformimplementierungsdatum/-version
  - Implementierte Workflows (z. B. IT, Kunde, Mitarbeiter)
  - Implementierte Anwendungsfamilien
  - Aktuelle Implementierungen
- Unternehmensarchitektur
  - Organigramm
  - Architekturdiagramm(e)
  - Netzwerkzuordnungen/Netzwerkdiagramme
  - Integrationszuordnungen
  - Geschäftsprozess-Flow-Modelle
  - Datenmodell(e)
  - Datenflussdiagramme
  - Standards für Datensicherheit und Compliance
  - Standards/Prozess für Authentifizierung und Autorisierung
- Bestandsaufnahme der Enterprise Architecture (Tabelle wird dem Kunden bereitgestellt; kann durch Dokument mit ähnlichen Informationen ersetzt werden)
- Aufnahme des Grundlagendatenbestands (Tabelle wird dem Kunden bereitgestellt; kann durch Dokument mit ähnlichen Informationen ersetzt werden)

Ausnahmen

Dieser Accelerator umfasst keine technische Fehlerbehebung bei vorhandenen Integrationen, Codeüberprüfungen, technische Reparaturen oder technische Leistungsverbesserungen.

ServiceNow ist nicht für die Umsetzung der Integrationsstrategie des Kunden oder deren Messung verantwortlich.

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

Mehrinstanz-Topologien

Dieser Accelerator bietet Schulungen zu Treibern und Topologiealternativen zur Unterstützung mehrerer Produktionsinstanzimplementierungen, die im Kontext einer Produktionsimplementierung eines einzelnen Kunden bereitgestellt werden.

Übersicht

Der Multiinstanz-Topologien-Accelerator bietet Impact-Kunden vereinfachte Schulungssitzungen, die ein grundlegendes Verständnis der allgemeinen Geschäftstreiber vermitteln, die mehrere Produktionsinstanzen erfordern könnten, und eine Einführung in vier Mehrinstanz-Topologiealternativen.

Die Übersicht für jede Topologie enthält eine Beschreibung, topologiebezogene Anwendungsfälle, Stärken und Schwächen sowie Beispiel-Prozess-Flows. Die Schulungssitzungen sind mit interaktiven Anwendungsfallaktivitäten durchsetzt, sodass Sie nach Abschluss des Accelerators weiterhin Ihre eigenen Mehrinstanz-Anforderungen bewerten können, indem Sie Ihren Implementierungsanbieter mit der Entwicklung einer Implementierungsarchitektur beauftragen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in den Paketen „Erweitert“ und „Gesamtzahl“ verfügbar.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Stellen Sie den Accelerator vor, und legen Sie Erwartungen hinsichtlich des Prozesses und der Tiefe der Ergebnisse fest
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Stellen Sie Geschäftstreiber für mehrere Produktionsinstanzen vor
- Stellen Sie vier Mehrinstanz-Topologien vor
- Fordern Sie den Abschluss des Aufnahmefragebogens und drei Anwendungsfälle an, und geben Sie alle anderen angeforderten Eingaben an

Kundenschulungssitzung Nr. 1 (bis zu 120 Minuten)

- Präsentieren Sie Geschäftstreiber für mehrere Produktionsinstanzen und verweisen Sie auf vom Kunden bereitgestellte Anwendungsfälle
- Präsentieren Sie zwei Mehrinstanz-Topologien
- Führen Sie interaktive Aktivitäten basierend auf relevanten vom Kunden bereitgestellten Anwendungsfällen durch

Kundenschulungssitzung Nr. 2 (bis zu 120 Minuten)

- Präsentieren Sie zwei Mehrinstanz-Topologien, die auf die Anwendungsfälle des Kunden verweisen können oder nicht
- Führen Sie interaktive Aktivitäten basierend auf relevanten vom Kunden bereitgestellten Anwendungsfällen durch
- Ratgeber für die nächsten Schritte

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

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

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der Schulung und Anleitung für Mehrinstanz-Topologien

Ergebnisse von Mehrinstanz-Topologien

- Workshop-Folien
- Anwendungsfallaktivitäten für Mehrinstanz-Topologie
- Anleitung für die nächsten Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (Erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung von ServiceNow Plattform.
ServiceNow Plattformarchitekt (Erforderlich)	Verantwortlich für insgesamt ServiceNow Plattformarchitektur, -Strategie und -Governance.
Enterprise Architect(s) (erforderlich)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Serviceverantwortliche (Empfohlen)	Verantwortlich für Daten und Prozess-Flows im Zusammenhang mit einem bestimmten Service, Prozess oder einer Integration.

Voraussetzung

Abschluss des Workshops, *`How to Tackle Architectural Implementation Models`*, Ist erforderlich. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Unternehmensarchitekten.

Angeforderter Informationszugriff

Die Ausgabeergebnisse von *`How to Tackle Architectural Implementation Models`*Workshop wird angefordert.

Ausnahmen

- Designempfehlungen für Architektur der Mehrinstanz-Topologie
- Detaillierte Architektur für technische Implementierung/technische Integration mit mehreren Instanzen
- Überprüfung der Unternehmensarchitektur
- Detaillierter Architektur-Blueprint für die Konfiguration mit mehreren Instanzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 mehrerer Produktionsinstanzen
- Topologieüberlegungen für Managed Service Provider und/oder Mehrinstanzkonfigurationen von Kunden
- Mehrere Unterproduktionsinstanzen, z. B. Entwicklung, Test oder Anwenderabnahmetest (UAT))

Release- und Bereitstellungsberatung für die Pro-Code-Entwicklung

Der Release and Deployment Advisory for Pro-Code Development Accelerator bietet Anleitungen zur Unterstützung von Pro-Code-Entwicklern bei Tools und Techniken zur Veröffentlichung und Bereitstellung ServiceNow Anwendungskonfigurationen und Anpassungen.

Accelerator-Übersicht

Dieser Accelerator bietet Ihnen eine Überprüfung und Anleitung zu Ihren Release- und Bereitstellungsprozessen und -Methoden für einen ausgewählten Satz von#Anwendungen, einschließlich beider ServiceNow Beschaffte Anwendungen oder anwenderdefinierte entwickelte Anwendungen. Ihr Impact-Team bietet Anleitungen basierend auf Ihren Antworten auf einen Aufnahmefragebogen und eine gemeinsame Discovery-Arbeitssitzung, in der Ihr aktueller Status für zwei ausgewählte Anwendungen überprüft wird.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in den Paketen „Erweitert“ und „Gesamtzahl“ verfügbar.

Was Sie erhalten

Wichtig:
Ihr Team fordert Sie auf, einen bereitgestellten Aufnahmefragebogen zur Vorbereitung auf die Einführungssitzung als Teil der Accelerator-Initiierung auszufüllen.

Die Accelerator-Aktivitäten werden von Ihrem Plattformarchitekten (PA) geleitet.

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 180 Minuten)

- Überprüfen Sie den Initiativenansatz und Ihre Ziele
- Legen Sie klare Erwartungen in Bezug auf den Prozess und Ihre Teilnahme fest, zusammen mit dem Detailgrad für die Ergebnisse
- Überprüfen Sie die Grundlagen der Release- und Bereitstellungsmethoden, einschließlich Update-Sätze und ServiceNow Studio, die mit dem Anwendungs-Repository verwendet werden
- Bestätigen Sie die ausgewählten Anwendungen

Arbeitssitzung des aktuellen Status des Kunden (bis zu 180 Minuten)

Besprechen Sie den aktuellen Status Ihrer Release- und Bereitstellungsmethoden für eine ausgewählte Reihe von Anwendungen

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 führende Praktiken im Zusammenhang mit Release und Bereitstellung
- Überprüfen und besprechen Sie Ihre maßgeschneiderten Empfehlungen, damit Sie Ihre Anwendungen effektiver freigeben und bereitstellen können
- Besprechen Sie die möglichen nächsten Schritte zur Implementierung der Empfehlungen und Techniken zur Messung der Ergebnisse Ihrer Verbesserungen

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Release- und Bereitstellungsleitfaden

Ergebnisse der Release- und Bereitstellungshinweise

- Workshop-Folien
- Leitfaden zur Verbesserung Ihrer Release- und Bereitstellungsprozesse
- Empfohlene nächste Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressourcen- und Verantwortlichkeitsmatrix

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Anwendungsbesitzer	• Verantwortlich dafür, sicherzustellen, dass eine Anwendung ihren beabsichtigten Zweck erfüllt und dem Unternehmen einen Mehrwert bietet. • Führen Sie den Software Development Lifecycle (SDLC) an, um die Leistung zu verbessern und an den Geschäftszielen auszurichten.		X
Enterprise-Architekt	• Hat einen Überblick über die geschäftlichen Fähigkeiten und trifft strategische Investitionsentscheidungen. • EA erstellt eine einheitliche Sprache zwischen Personen, Prozessen und Technologie, mit der Ihre Teams Daten nahtlos in allen Geschäftsfunktionen teilen und anreichern können. Sie können auch den EA konsultieren, wenn Sie Ihre Entwicklungsmanagement-Richtlinien definieren. Wenn nicht, stellen Sie sicher, dass Sie ihn mindestens über diese Arbeit informieren.		X

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

Kundenressourcen- und Verantwortlichkeitsmatrix (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Leitende Entwickler	Überwacht Entwicklung, Entwicklungstools und Entwicklungsprozesse für eine oder mehrere Anwendungen.	X	
Master-Serviceanbieter/ Lieferantenleiter	Drittpartei-Entwicklungspartner des Kunden, der an der Entwicklung und/oder Entwicklung von Anwendungen und/oder Services beteiligt ist.		X
Plattformadministrator	• Verantwortlich für die tägliche Administration und Wartung, einschließlich Konfiguration und Support, und versteht den End-to-End-Entwicklungs-Release-Prozess-Flow. • Führt Konfigurations-, Release- und Bereitstellungsaktionen aus	X	
Plattformverantwortlicher	• Ist verantwortlich für die Plattform, erstellt eine Roadmap zur Ausrichtung an der Strategie und beaufsichtigt die Governance. • Der Plattformverantwortliche ist normalerweise für die Erstellung aller Entwicklungsmanagement-Richtlinien verantwortlich.	X	
Qualitätssicherungs-Lead	Validiert, dass die Plattform und die Anwendungen gemäß den Akzeptanzkriterien funktionieren.		X
Release Manager	Beaufsichtigt den gesamten Releaseprozess, von den Entwicklungsinstanzen über die zwischengeschalteten Test- und Entwicklungsinstanzen bis zur Produktionsinstanz.	X	
Sicherheitsadministrator	• Verantwortlich für die Installation, Verwaltung und Fehlerbehebung von Sicherheitsfunktionen und Konfigurationen, die den technischen Governance-Anleitungen entsprechen. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -Verfahren. • Wird bei der Erstellung der Entwicklungsmanagement-Richtlinien konsultiert, um sicherzustellen, dass die Entwicklungsrichtlinien angemessen vor unnötigen Risiken schützen.		X
ServiceNow AI Platform Architekt	Verantwortlich für die Erstellung von Richtlinien für das Entwicklungsmanagement unter Einbeziehung von Mitgliedern der Organisation, einschließlich Enterprise-Architekten, Sicherheitsadministratoren,	X	

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.

Kundenressourcen- und Verantwortlichkeitsmatrix (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
	Entwicklungs-Leads/Fachexperten, ServiceNow-Architekten und Prozessverantwortlichen.		
Leiter Des Technical Governance Board	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt		X

Informationen/Zugriff angefordert

Kunden müssen die folgenden unterstützenden Informationen bereitstellen:

- Aufnahmefragebogen (vom ServiceNow-Team bereitzustellen), der vom Kunden mindestens eine Woche vor der Kundenarbeitssitzung ausgefüllt wurde
- Aktueller Release- und Bereitstellungsprozess für ausgewählte Anwendungen
- Impact-Materialien, z. B.:
  - Customer Impact Plan (CIP)
  - Architektur-Blueprint-Ziele und -Ergebnisse
  - Fähigkeitszuordnung
  - Produkteinführungs-Roadmap
  - Organisationsdiagramm im Zusammenhang mit ausgewählten Anwendungen
  - Stakeholder-Zuordnung, die sich auf ausgewählte Anwendungen bezieht

Ausnahmen

Dieser Accelerator enthält nicht:

- Definieren von Spezifikationen für den Releaseprozess
- Detaillierte Releaseprozessanalysedetaillierte Entwicklungsleitfäden zu ServiceNow Studio für die Anwendungsentwicklung
- Release-Überprüfung der Quellcodeverwaltung – Anforderung
- Impact Expert Services-Beratung für weitere Unterstützung
- App Engine Studio und App Engine Management Center (Low-Code-Entwicklung)
- DevOps – CI/CD, Releaseautomatisierung
- Citizen Development
- Detaillierte Überprüfung der technischen Governance-Prozesse für Release und Bereitstellung

Technische Governance

Leitfaden zur technischen Governance-Verwaltung von ServiceNow AI Platform

Übersicht

Technical Governance bietet Impact-Kunden ein Framework, das definiert, wie die Stabilität der ServiceNow-Plattform gesteuert und verwaltet werden kann. Dieser Impact Accelerator soll Kunden bei der Einrichtung technischer Entscheidungsprozesse sowie Governance-Richtlinien und -Prozesse unterstützen, die schnellere Implementierungen und Upgrades,

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 reibungslosere Entwicklung und einen größeren Nutzen aus der Einführung erweiterter Funktionen erleichtern können.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in den Paketen „Erweitert“ und „Gesamtzahl“ verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Daten und andere Eingaben vom Kunden anfordern

Kunden-Workshop (bis zu 4 Stunden)

- Überprüfen Sie den aktuellen Status der technischen Entscheidungsfindung und Governance
- Sie besprechen führende Praktiken.
- Sie schlagen dem Kunden Aktionsplanelemente vor.

Technische Governance-Leistungen

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Vorlagen für die Aktionsplanung

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit technischen Governance-Leistungen
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Platform Architect	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der ServiceNnow-Plattform, der Prozesse und anderer Systeme, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen.
Geschäftsführender Sponsor	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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/Zugriff angefordert

- Dokumente zur Governance-Struktur von ServiceNow – Satzungen, Listen der Vorstandsmitglieder usw.
- Impact-Accelerators für Strategie-Governance, Portfolio-Governance und Architektur-Blueprint sind Voraussetzungen für die Charta des Kompetenzzentrums für Technical Governance-Accelerator
- Organigramm
- Dokumente zur IT-Governance
- Architektur-Blueprint des aktuellen Status
- Rollen und Zuständigkeiten des Plattformteams
- Dokumentation zu den technischen Richtlinien (z. B. Plattformverwaltungsrichtlinien, Übersicht über Integrationen, Klonierungsprozess, SLAs)

Ausnahmen

ServiceNow trägt keine Verantwortung für die Entwicklung oder Ausführung des Prozesses oder der Richtlinien für technische Governance.

UX: Überprüfung der Kataloganforderungs-Experience

#Der Accelerator User Experience (UX): Experience-Überprüfung für Kataloganforderungen überprüft Ihren Servicekatalog,#Ihre Formulare#und#das Formulardesign und identifiziert Bereiche#mit Verbesserungspotenzial.

Accelerator-Übersicht

User Experience (UX): Die Überprüfung der Kataloganforderungs-Experience bietet eine Bewertung der Formulare und des Formulardesigns eines Kunden, beginnend mit einer Einführungssitzung, um Erwartungen festzulegen, den Umfang zu überprüfen und die Wichtigkeit gut definierter Formulare und Kataloge zu besprechen. Darauf folgen gezielte Anwenderfeedback-Sitzungen, in denen bis zu fünf Endanwender ausgewählte Kataloganforderungen navigieren und praktische Einblicke bieten. Die abschließende Lesesitzung enthält umsetzbare Empfehlungen, unterstützt durch ein detailliertes Überprüfungsdeck.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung (bis zu 120 Minuten)

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Überprüfung des Umfangs und der Erwartungen des Accelerators
- Gliederung der Wichtigkeit klar definierter Formulare und Kataloge
- Gehen Sie durch die Teilnehmerbeschaffung und die Katalogelementauswahl

Remote-Kataloganwender-Feedback-Sitzungen (bis zu 120 Minuten)

- Beobachten Sie bis zu fünf Endanwender des Katalogs, um drei bis fünf ausgewählte Kataloganforderungen zu navigieren
- Entwickeln Sie Empfehlungen basierend auf der Experience der Endanwender

Bewertungsergebnisse und Empfehlungsauslesung (bis zu 180 Minuten)

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

Präsentieren Sie die Empfehlungen basierend auf der Überprüfung und Remote-Kataloganwender-Feedback-Sitzungen

Ausgaben

- Readout-Deck Für Servicekatalog-Überprüfung
- Dokumentation von Empfehlungen

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Produkteigentümer	Verwaltet den#ServiceNow-#Servicekatalog des Kunden.	#	
Endanwender des Katalogs	Verwendet häufig den Katalog oder das Formular.	#	
Kunden-UX-Lead	Verantwortlich für das Design der Anwender-Experience auf Kundenseite.		#
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Ausnahmen

Der Accelerator kann vorzeitig beendet werden, wenn während der Bewertung eindeutige erforderliche Changes identifiziert werden.

UX: Design für Mitarbeiter-Center

Der UX (User Experience): Design für Mitarbeiter-Center-Accelerator bietet UX-Designsupport und Expertenanleitungen, um Kunden den Einstieg in das Mitarbeiter-Center-Design zu erleichtern.

Accelerator-Übersicht

UX: Design für Mitarbeiter-Center bietet maßgeschneiderte Unterstützung für UX-Designberatung, bietet Designressourcen, UI-Inspiration und fachliche Anleitung von ServiceNow UX-Experten, um Ihren Design- und Implementierungsteams den Start für Ihr Mitarbeiter-Center-Design zu erleichtern.

Siehe Employee Center Im Mitarbeiter-Center.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung (bis zu 1 Stunde)

Enthält die folgenden Aktivitäten:

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

- Überprüfung des Umfangs und der Erwartungen des Accelerators.
- Beschreibung der Wichtigkeit und des Werts von anwenderorientiertem Design.
- Gehen Sie durch die Funktionen und Fähigkeiten des Mitarbeiter-Centers des Basissystems.

Optionale Walk-Through, nach Bedarf (bis zu 3 Stunden)

Der UX-Berater empfiehlt und bespricht vom Kunden geführte Walk-Through basierend auf den Kick-off-Ergebnissen des Kunden, z. B. Demos eines vorhandenen Portals, Knowledge Base-Artikel oder Katalogelemente.

Ressourcenauslesung (bis zu 1,5 Stunden)

Gehen Sie durch das maßgeschneiderte Lesedeck für UX-Designer-Ressourcen.

Ausgaben

- Leitfaden mit UX-Ressourcen
- Präsentation mit Ressourcen

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Produkteigentümer	Verwaltet den#ServiceNow-#Servicekatalog des Kunden.	#	
Kunden-UX-Lead oder UX-Designer	Verantwortlich für das Design der Anwender-Experience auf Kundenseite.		#
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Ausnahmen

Der Accelerator kann vorzeitig beendet werden, wenn während der Bewertung eindeutige erforderliche Changes identifiziert werden.

UX: Überprüfung der Portal-Experience

Der Accelerator zur Überprüfung der UX-Portal-Experience (User Experience) bietet eine umfassende Bewertung Ihres Mitarbeiter-Centers mit Schwerpunkt auf Anwenderfreundlichkeit, Design und ServiceNow Führende Praktiken zur Verbesserung der allgemeinen Interaktion mit der Anwender-Experience.

Accelerator-Übersicht

UX: Die Portal-Experience-Überprüfung kann die Akzeptanz des Mitarbeiter-Centers verbessern, indem das Portal anhand von bewertet wird ServiceNow Führende Praktiken,

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

Identifizierung von UX-Problemen und Bereitstellung umsetzbarer Empfehlungen, um das Design zu verbessern, die Anwenderzufriedenheit zu verbessern und die Portaleffizienz zu erhöhen.

Siehe Employee Center Im Mitarbeiter-Center.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Wichtige Aktivitäten

Einführungssitzung (bis zu 1 Stunde)

Enthält Folgendes:

- Sie erhalten einen Überblick über den Umfang des Accelerators und darüber, was Sie erwartet.
- Wir erleichtern die Erfassung wichtiger Informationen für die Durchführung der Expertenüberprüfung Ihres ServiceNow Mitarbeiter-Center, z. B. Portalzugriff, Inhaltstaxonomie exportieren usw.

Bewertung der aktuellen Mitarbeiter-Center-UX (bis zu 8 Stunden)

Der UX-Berater führt eine Expertenbewertung Ihres Mitarbeiter-Centers durch, um tiefere Einblicke in die Anwender-Experience zu erhalten.

Bewertungsergebnisse und Empfehlungsauslesung (bis zu 1,5 Stunden)

- Der UX-Berater präsentiert Ergebnisse aus der Bewertung Ihrer aktuellen Portal-Experience sowie erste Verbesserungsvorschläge.
- Sie haben die Möglichkeit, Feedback zu diesen Empfehlungen zu geben und Folgefragen zu stellen.

Ausgaben

Auslesedeck für Bewertungsergebnisse und Empfehlungen.

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Produkteigentümer	Verwaltet den#ServiceNow-#Servicekatalog des Kunden.	#	
Kunden-UX-Lead	Verantwortlich für das Design der Anwender-Experience auf Kundenseite.		#
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell 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.

Ausnahmen

Der Accelerator kann vorzeitig beendet werden, wenn während der Bewertung eindeutige erforderliche Changes identifiziert werden.

UX: Taxonomieprüfung und -design

Der User Experience (UX) Taxonomie Review and Design Accelerator optimiert die Inhaltsstruktur und Navigation in Ihrem Portal mit Schwerpunkt auf Wissen und Katalog, um die Anwenderfreundlichkeit zu verbessern und Anwendern zu helfen, die richtigen Informationen leicht zu finden.

Übersicht

UX: Taxonomie Review & Design wurde entwickelt, um die Portalnavigation und die Inhaltsstruktur für eine verbesserte Anwenderfreundlichkeit zu verbessern und Portalwissen und Katalogabschnitte zu optimieren, um Informationen einfach zu finden.

Der Accelerator ist in drei Hauptphasen unterteilt: Diagnose, Ausführen und Überprüfen.

- Diagnose: Bewertet, was der Kunde von seiner zukünftigen Taxonomie benötigt
- Ausführen: Führt Aktivitäten durch, um die gewünschte Taxonomie zu erstellen
- Überprüfen: Bespricht Ergebnisse und die nächsten Schritte

Der Accelerator unterscheidet sich geringfügig, wenn Ihre Organisation über eine vorhandene Taxonomie verfügt, die Sie verwenden möchten, oder wenn Sie ohne eine vorhandene Baseline beginnen. Siehe Portal Browse Taxonomy widget Für zusätzliche Informationen zur Taxonomie.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie erhalten

Einführungssitzung (bis zu 2 Stunden)

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Überprüfung des Umfangs und der Erwartungen des Accelerators
- Übersicht über die Verantwortlichkeiten des Kunden
- Zusammenfassung und Validierung von Zielen und wichtigen Informationen

Inhaltsbewertung (bis zu 4 Stunden)

Während dieser Sitzung können UX-Berater Folgendes empfehlen und besprechen, je nachdem, wo Sie sich auf der Implementierungs-Journey befinden:

- Analyse Ihres aktuellen Status
- Frühere Untersuchungen und Feedback
- Relevante Einblicke und Analysen
- Vorhandene Basissystem-Taxonomiemodelle

UX-Aktivitäten ausführen (bis zu 8 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.

Während dieses Schritts leiten UX-Berater den Prozess, um Sie bei der Entwicklung Ihrer Taxonomie zu unterstützen. Je nachdem, wo Sie sich auf der Implementierungs-Journey befinden, können UX-Berater die folgenden Aktivitäten empfehlen und durchführen:

- Bewerten Sie die Kundenanforderungen
- Arbeiten Sie mit Kunden zusammen, um gegebenenfalls eine Taxonomieforschungsstudie zu erstellen, zu rekrutieren und zu starten
- Senden Sie den Test an den Kunden, um ihn an die gewünschten Teilnehmer zu verteilen
- Sammeln und analysieren Sie die Ergebnisse
- Führen Sie Kunden zu einem ersten Entwurf der Taxonomie

Empfehlungsauslesung (bis zu 2 Stunden)

Während dieses Schritts veranstalten UX-Berater eine Lesesitzung, um die Ergebnisse und Empfehlungen zu präsentieren.

- Überprüfen Sie die Ergebnisse und Empfehlungen
- Geben Sie die nächsten Schritte und den Aktionsplan an

Ausgaben

Präsentation mit Ergebnissen der Taxonomiestudie und Empfehlungen

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Angeforderte Kundenressourcen und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Produktbesitzer (erforderlich)	Verwaltet Kunden ServiceNow Portal.
Endanwender des Portals (empfohlen)	Verwendet häufig die des Kunden ServiceNow Portal.
Kunden-UX-Lead (empfohlen)	Verantwortlich für das Design der Anwender-Experience auf Kundenseite.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Der Accelerator kann vorzeitig beendet werden, wenn während der Bewertung eindeutige erforderliche Changes identifiziert 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.

UX: Warum es wichtig ist und wie es angewendet wird

Die UX: Warum IT wichtig ist und wie IT Accelerator angewendet wird verwendet Beispiele direkt aus Ihrer Instanz, um zu demonstrieren, wie die Verbesserung von UX direkt den Erfolg von beeinflussen kann ServiceNow Investition.

Accelerator-Übersicht

User Experience (UX) ist entscheidend für die Maximierung des Werts Ihrer ServiceNow-Investition, da sie sicherstellt, dass Workflows, Schnittstellen und Tools intuitiv, effizient und für alle Anwender angenehm sind. Eine starke UX erhöht die Einführungsraten, reduziert Fehler und fördert den Selfservice-Erfolg, sodass Mitarbeiter und Kunden nahtlos mit der Plattform interagieren können. Durch Priorisierung von UX können Organisationen das volle Potenzial von nutzen ServiceNow Plattform, die einen messbaren ROI durch verbesserte Produktivität, Zufriedenheit und betriebliche Effizienz bietet.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung (bis zu 60 Minuten)

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Überprüfung des Umfangs und der Erwartungen des Accelerators
- Überprüfen Sie Ihre UX-Ziele und was Sie benötigen, um erfolgreich zu sein
- Gehen Sie die nächsten Schritte durch

UX-Präsentation (bis zu 120 Minuten)

Diese Präsentation enthält zwei Abschnitte.

Teil 1 überprüft Folgendes:

- Warum UX wichtig ist
- UX im Vergleich zum Design: Ähnlichkeiten und Unterschiede
- UX-Konzepte und -Begriffe erläutert und auf alltägliche Ideen angewendet

an.

In Teil 2 wird Folgendes überprüft:

- Warum UX für Ihre ServiceNow-Produkte und -Personas wichtig ist
- Eine Präsentation von Beispielen, die direkt aus Ihrer eindeutigen Instanz abgerufen wurden, um zu demonstrieren, wie UX mehrere Bereiche Ihres verbessern würde ServiceNow AI Platform

an.

Ausgaben

In der UX-Präsentation abgedeckter Inhalt

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Kunden-UX-Lead	Verantwortlich für das Design der Anwender-Experience auf Kundenseite.		#

Ausnahmen

- Der Accelerator kann vorzeitig beendet werden, wenn während der Bewertung eindeutige erforderliche Changes identifiziert werden.
- ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung oder Verwaltung der ServiceNow-Plattform verantwortlich.

Strategie-Accelerators

Verwenden Sie Strategie-Accelerators, um sich mit den Best Practices für Organisation und Governance zu befassen ServiceNow Plattform und Verbesserung der Kompetenz Ihres Teams, um die Geschäftsleistung aufrechtzuerhalten und den Erfolg zu fördern.

In jedem Paket verfügbare Accelerators

Accelerator-Ausgaben und -Formate verfügen über gemeinsame standardisierte Funktionen, können sich jedoch von Paket zu Paket unterscheiden. Nicht alle Accelerators sind für jedes Paket verfügbar. Die Accelerators und die verfügbaren Funktionsebenen werden durch diese Symbole gekennzeichnet:

- ✓ = gemeinsamer standardisierter Funktionssatz
- = enthält eindeutige Accelerator-spezifische Funktionen
- = enthält zusätzliche eindeutige Accelerator-spezifische Funktionen

Strategie-Accelerator-Unterkatalog

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Kompetenzzentrum und Innovationsdesign		#	#		
Accelerator für Kompetenzzentrum und Innovation – Reifegradbewertung		#	#	#	

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.

Strategie-Accelerator-Unterkatalog (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Champion-Interaktion		#	#	✓	
Design des Citizen Development-Programms		#	#	#	
CoEI beeinflusst die Finanzierungsstrategie		#	#	#	
Kundenservice-Management – Bewertung Der Produktreife		#	#	#	
Entwickeln Sie Eine Partnerstrategie		#	#	✓	
HRSD-Reifegradbewertung		#	#	#	
Integriertes Risikomanagement – Reifegradbewertung		#	#	#	
ITOM-Reifegradbewertung			#	#	
ITSM-Reifegradbewertung		#	#	#	
LSD-Reifegradbewertung		#	#	#	
Bedarfsweise abrufbarer Wertebericht	#	(✓)			
Portfolio-Governance		#	#	#	
Projekt-Portfoliomanagement-Reifegradbewertung		#	#	#	
ServiceNow Governance				#	
Software Asset Management-Reifegradbewertung		#	#	#	
Überprüfung von Personal und Rollen		#	#	✓	
Strategie-Governance		#	#	#	
Erfolgsbereitschaftsbewertung (SRA)		#	#	#	
Wertpotenzial		#	#	#	✓
Vision und Strategie		#	#	#	

Kompetenzzentrum und Innovationsdesign

Der Accelerator „Center of Excellence and Innovation Design“ (CoEI) bietet Anleitungen zum Aufbau von ServiceNow Kompetenzzentrum.

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.

Accelerator-Übersicht

Das Design des Center of Excellence & Innovation (CoEI) bietet Impact-Kunden Inhalte führender Praktiken sowie verbindliche Anleitungen und Unterstützung beim Aufbau eines Kompetenzzentrums in ihrer Organisation. Dieser Accelerator soll Kunden helfen, ein Kompetenzzentrum als Fahrzeug zu verwenden, um den Wert zu realisieren und zu beschleunigen, den sie von ihrem erhalten ServiceNow Plattform.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Erklären Sie das Konzept von ServiceNow Kompetenzzentrum und seine Bedeutung
- Geben Sie Ressourcen frei, und weisen Sie Lesungen zu
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme des Kunden
- Daten und anderen Input anfordern
- Richten Sie einen Plan für die Bewertung ein

Kunden-Discovery-Sitzungen – Workshops (bis zu 12 Stunden)

- Überprüfen Sie, wie die aktuelle Organisationsstruktur des CoEI Ihren Anforderungen entspricht
- Helfen Sie bei der Identifizierung potenzieller Lücken in der aktuellen Organisationsstruktur des Kompetenzzentrums
- Entwickeln Sie eine empfohlene Organisationsstruktur des Kompetenzzentrums

Diagramm des Kompetenzzentrums

Diagramm der empfohlenen Organisationsstruktur des Kompetenzzentrums

Kundenüberprüfungssitzung (bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie die Ergebnisse des CoEI-Diagramms
- Überprüfen Sie die empfohlenen funktionalen Rollen und Verantwortlichkeiten

Implementierungsplan-Workshop (bis zu 2 Stunden)

- Entwickeln Sie gemeinsam einen Plan zur Implementierung der empfohlenen Struktur des Kompetenzzentrums
- Gliederung der Ressourcen und Risiken
- Unterstützung bei der Messung des Fortschritts und der Effektivität des Plans

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Geschäftsführender Sponsor (erforderlich)	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Prozessbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für den Prozess, der überprüft wird.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Organigramm und Rollen und Verantwortlichkeiten
- RACI-Diagramme
- Dokument mit der Charta und/oder den Leitprinzipien

Ausnahmen

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung oder Verwaltung von verantwortlich ServiceNow Kompetenzzentrum.

Accelerator für Kompetenzzentrum und Innovation – Reifegradbewertung

Dieser Accelerator für Reifegradbewertung des Kompetenzzentrums und der Innovation (CoEI) bietet Einblicke in Ihre aktuellen ServiceNow#Reifegrad des Kompetenzzentrums und gezielte Empfehlungen basierend auf dem aktuellen Reifegrad.

Übersicht

Kompetenzzentrum und Innovation – Reifegradbewertung bietet Impact Kunden mit Inhalten für führende Praktiken sowie verbindlichen Anleitungen und Unterstützung bei der Bewertung der Reife ihres Kompetenzzentrums und ihrer Innovation.

Siehe https://www.servicenow.com/success/playbook/center-excellence-innovation-coei.html Für zusätzliche Informationen zum ServiceNow Kompetenzzentrum.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie Erhalten

Einführende Kundensitzung (bis zu 2 Stunden)

- Legen Sie Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Leistung fest
- Erklären Sie das Konzept von ServiceNow Reifegradbewertung des Kompetenzzentrums und ihre Wichtigkeit
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme des Kunden
- Daten und anderen Input anfordern
- Richten Sie einen Plan für die Bewertung 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.

Fragebogen zur Reifegradbewertung des CoEI

Bewertungsteilnehmer füllen den Reifegradfragebogen des Kompetenzzentrums unabhängig aus

Fragebogenergebnisanalyse (benötigte Zeit pro Impact-Team)

Die Impact Team führt Folgendes aus:

- Überprüft und analysiert die Punktzahlen des Fragebogens
- Erstellt maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken
- Plant eine Lesesitzung, um die Ergebnisse und Empfehlungen zu besprechen

Auslesesitzung für Empfehlungen zur Reifegradbewertung des CoEI (bis zu 2 Stunden)

Die Impact Team führt Folgendes aus:

- Zeigt die Bewertungsergebnisse an
- Bespricht die gezielten Empfehlungen
- Stellt einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen bereit

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Prozessverantwortlicher (Empfohlen)	Verantwortlich für den Prozess, der überprüft wird.
Fachexperten (erforderlich)	Schließt die Personen in Ihrer Organisation ein, die die Bewertung abschließen werden. Ihre Verantwortlichkeiten sind: • Füllen die Bewertung bis zur vereinbarten Frist aus. • Melden Fragen oder Bedenken so bald wie möglich.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Organigramm und Rollen und Zuständigkeiten
- RACI-Diagramme
- Dokument mit der Charta und/oder den Leitprinzipien

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Implementierung oder Verwaltung von verantwortlich ServiceNow Kompetenzzentrum.

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

Accelerator für die Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung

Vorbereitung der technischen Zertifizierungsprüfung

Übersicht

Accelerator für die Vorbereitung der Zertifizierungsprüfung bietet Impact Kunden mit On-Demand-Kursen (einschließlich Vorbereitungskursen für allgemeine und Mainline-Zertifizierung*) und Remotezugriff auf einen ServiceNow Schulung von Profis für Fragen und Antworten zu bestimmten technischen Zertifizierungskategorien. Es soll dazu beitragen, die Weiterleitungsraten von Kunden zu erhöhen ServiceNow Technische Zertifizierungsprüfungen.

* Eine „Mainline-Zertifizierung“ ist eine ServiceNow Beaufsichtigte Prüfung, die zu einer CSA-, CIs-, CAD- oder CAS-Zertifizierung führt. Mainline-Zertifizierungen müssen dann zweimal im Jahr mit jedem Release durch eine Online-Delta-Prüfung verlängert werden.

Was Sie erhalten

On-Demand-Kurs „erste Schritte mit Zertifizierung“

Dieser vorbereitende Kurs bietet einen Überblick darüber, was bei der Vorbereitung auf erwartet wird und was zu tun ist ServiceNow Technische Zertifizierungsprüfung. Nach der Gewährung hat der Kunde 30 Tage lang Zugriff auf den Kurs.

Vorbereitungskurse für Zertifizierungsprüfung

On-Demand-Kurse, die bestimmten Mainline-Zertifizierungen entsprechen, für die der Kunde sich vorbereitet. Diese zertifizierungsspezifischen Kurse bieten Einblicke in das zu studierende und Beispielfragen zur Vorbereitung auf die Prüfung. Nach der Gewährung Impact Das Team stellt dem Kunden Anweisungen für den Zugriff auf den entsprechenden Kurs bereit, auf den der Kunde 30 Tage lang Zugriff hat.

Wählen Sie aus den folgenden On-Demand-Kursen aus:

IT

- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Anwendungsportfoliomanagement
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Cloud Provisioning and Governance
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Discovery
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Event Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Hardware Asset Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – IT Service Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Projekt-Portfoliomanagement
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Service Mapping
- Zertifizierter Implementierungsspezialist: Service Provider
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Software Asset 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.

Sicherheit

- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Risk and Compliance
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Security Incident Response
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Lieferantenrisikomanagement
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Vulnerability Response

Kundenservice

- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Customer Service Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Field Service Management

Human Resources

Zertifizierter Implementierungsspezialist – Human Resources

Entwicklung von Plattformanwendungen

- Zertifizierter Systemadministrator
- Zertifizierter Anwendungsentwickler
- Zertifizierter Anwendungsspezialist – Performance Analytics

Virtuelle Bürozeit – Kundensitzung (bis zu 60 Minuten)

A ServiceNow Der Schulungsfachmann führt die Blaupause der Zertifizierungsprüfung durch, geht tiefer in die Lernziele ein und stellt den Lernenden Beispielfragen zur Verfügung.

Sitzungen werden entsprechend der Kurskapazität und nach Geschäftsbereichsfokus geplant: ITSM/ITAM, ITBM, Security/GRC, HR, CSM, Plattform.

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Alle Kundenmitarbeiter, die sich auf einen vorbereiten ServiceNow Die technische Zertifizierungsprüfung kann von diesem Accelerator profitieren. Kundensitzungen zur virtuellen Bürozeit können bis zu 50 Teilnehmer insgesamt umfassen (basierend auf der Verfügbarkeit von Sitzplätzen).

Informationen/Zugriff angefordert

N/V: Es werden keine zusätzlichen Informationen oder kein Datenzugriff angefordert.

Ausnahmen

ServiceNow Garantiert keine erhöhten Quoten für bestandene Zertifizierungsprüfungen.

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

Champion-Interaktion

Die Champion Engagement Accelerators bieten Einblicke in die Champion-Interaktion.

Champion-Interaktion: Erweitert

Anleitung zur effektiven Kommunikation des Werts und der Vorteile der Verwendung der ServiceNow-Plattform.

Übersicht

Champion Engagement bietet Impact-Kunden-Champions Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um#das Wertversprechen und die Vorteile für die Verwendung der ServiceNow-Plattform in ihren Organisationen effektiv zu kommunizieren. Champion-Interaktion umfasst die Aktivierung für einen Champion.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie Erwartungen hinsichtlich des Prozesses und der Tiefe der Ergebnisse für die Champion-Interaktion fest
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben des Kunden im Zusammenhang mit der Champion-Aktivität an

Kundenarbeitssitzung (bis zu 5 Stunden)

Zu besprechende Kundenbesprechungen:

- Aktuelle Champion-Aktivität
- Champion-Aktivitätsoptionen
- Abschluss eines Champion-Plans

Champion-Engagement-Leistung

Dokumentierter Champion-Plan, der definiert, woran der Champion im nächsten Jahr teilnehmen und (intern in seiner Organisation und extern) erreichen kann.

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Champion-Plan
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zur Champion-Aktivität an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive Sponsor – erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

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

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Plattformziele von ServiceNow
- Strategischer IT-Plan
- Schwachstellen, Geschäftstreiber und gewünschte Geschäftsergebnisse

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Ausführung des Champion-Plans verantwortlich.

Champion-Interaktion – Total

Anleitung zur effektiven Kommunikation des Werts und der Vorteile der Verwendung der ServiceNow-Plattform.

Übersicht

Champion-Interaktion bietet Impact-Kunden-Champions Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um effektiv zu sein ☒ Kommunizieren Sie das Wertversprechen und die Vorteile für die Verwendung der ServiceNow-Plattform in ihren Organisationen. Champion-Interaktion umfasst die Aktivierung für drei Champions.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie Erwartungen hinsichtlich des Prozesses und der Tiefe der Ergebnisse für die Champion-Interaktion fest
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben des Kunden im Zusammenhang mit der Champion-Aktivität an

Kundenarbeitssitzung (bis zu 5 Stunden)

Zu besprechende Kundenbesprechungen:

- Aktuelle Champion-Aktivität
- Champion-Aktivitätsoptionen
- Abschluss eines Champion-Plans

Champion-Engagement-Leistung

Dokumentierter Champion-Plan, der definiert, woran der Champion im nächsten Jahr teilnehmen und (intern in seiner Organisation und extern) erreichen kann.

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Champion-Plan
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zur Champion-Aktivität 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.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive Sponsor – erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Plattformziele von ServiceNow
- Strategischer IT-Plan
- Schwachstellen, Geschäftstreiber und gewünschte Geschäftsergebnisse

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Ausführung des Champion-Plans verantwortlich.

Design des Citizen Development-Programms

Bietet Anleitungen zum Aktivieren von Citizen Development für Ihren ServiceNow Plattform.

Übersicht

Der Design Accelerator des Citizen Development-Programms bietet Impact Kunden mit verbindlichen Anleitungen zur effektiven#Entwicklung eines Citizen Development-Programms für den ServiceNow Plattform. ServiceNow Technologie ermöglicht es nicht-Programmierern, die als Citizen Developers bekannt sind, neue Anwendungen und Workflows zu erstellen, ohne über vorherige Codierungskenntnisse mit Low-Code-Entwicklung zu verfügen.

Dieser Accelerator umfasst Workshops, um eine priorisierte Liste von Kandidaten für Citizen Development zu bewerten und zu erstellen, die erforderliche Überprüfung und Schulung für sie zu bestimmen und die operative und technische Governance zu bewerten, um erforderliche Anpassungen zu identifizieren.

Weitere Informationen zu Citizen Development und Low-Code-Entwicklung finden Sie unter Exploring App Engine Studio .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie erhalten

Kickoff-Meeting

Workshop-Planungssitzung

Bürgerentwicklungs-Workshop Nr. 1 – Vision, Plan und Fokus

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.

- Priorisierte Kandidatenliste und potenzielle Anwendungsfälle ermittelt
- Wertversprechen
- Marketing- und Sensibilisierungsnachrichten
- Personalbeschaffungsplan
- Zeitleiste der ersten Implementierung
- Entwickeln Sie eine Zeitleiste für die erste Implementierung
- Führen Sie den Fragebogen zur Akzeptanz der Citizen Development-Reife durch

Bürgerentwicklungs-Workshop Nr. 2 – Aktivieren und befähigen

Überprüfen Sie Folgendes:

- Schulungscurriculum – ServiceNow Und Kundenzuteilungen
- Supportmodell und Verantwortlichkeiten
- Bedarfsaufnahmeprozess

Bürgerentwicklungs-Workshop Nr. 3 – Einrichtung von Schutzmaßnahmen

- Instanzarchitektur
- Designüberlegungen und -Standards
- Entwicklersicherheitsmodell
- App-Lebenszyklusmodell
- Teststandards
- App-Überprüfungsstandard
- Zusätzliche Toolkit-Ressourcen

Das Lesedeck und die unterstützenden Citizen Development-Assets werden an den Kunden geliefert.

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Geschäftsführender Sponsor (erforderlich)	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformarchitekt (erforderlich)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht von ServiceNow Plattform, Prozesse und andere Systeme, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen.
Besitzer des Citizen Development-Programms	Verwaltet das gesamte Citizen Development-Programm.

Voraussetzungen

Die folgenden Voraussetzungen sind erforderlich:

- Identifizierung der wichtigsten Akteure
- ServiceNow Plattformbesitzer erforderlich
- App Engine-Lizenz und -Produkte installiert und konfiguriert

Ausnahmen

Dies Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teilen von Impact Accelerator-Aktivitäten sind für Kunden in den von FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australien IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen möglicherweise nicht verfügbar.

ServiceNow Ist nicht verantwortlich für die Einrichtung oder Implementierung von App Engine-Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden.

CoEI beeinflusst die Finanzierungsstrategie

Der Accelerator für die Finanzierungsstrategie des Kompetenzzentrums und Innovation (CoEI) berät Impact-Kunden bei der Identifizierung und Entwicklung eines strategischen CoEI-Finanzierungsansatzes.

Accelerator-Übersicht

Accelerator für CoEI-Finanzierungsstrategie bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken sowie verbindliche Anleitungen und Unterstützung, um ein Finanzierungsmodell in ihrer Organisation zu erstellen. Dieser Accelerator soll Ihnen helfen, die CoEI-Finanzierungsstrategie als Fahrzeug zu verwenden, um den von ServiceNow-Produkten erhaltenen Wert zu realisieren und zu beschleunigen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie erhalten

Kickoff-Meeting (bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie den Umfang und die Erwartungen des Accelerators
- Übersicht über die Verantwortlichkeiten des Kunden
- Zusammenfassung und Validierung von Zielen und wichtigen Informationen

Übersicht und Bewertung des Finanzierungsmodells (bis zu 180 Minuten)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 verschiedene Finanzierungsmodelle
- Besprechen Sie die Vorteile verschiedener Arten von Finanzierungsmodellen
- Wählen Sie das Finanzierungsmodell-Framework für die Anpassung aus

Workshop zur Anpassung des Finanzierungsmodells (bis zu 180 Minuten)

Überprüfen Sie die verschiedenen Aktivitäten, die erforderlich sind, um Ihr ausgewähltes Modell anzupassen, um Ihre Finanzierungsstrategie erfolgreich zu unterstützen

Empfehlungsauslesung (bis zu 60 Minuten)

- Präsentieren Sie ein anwenderdefiniertes Finanzierungsmodell und unterstützende Ressourcen, die Sie implementieren können
- Beantworten Sie zusätzliche Fragen
- Überprüfen Sie, wie die in der Übergabe bereitgestellten Tools verwendet werden, z. B. Kostennachverfolgung

Ausgaben

- Anwenderdefinierte Finanzierungsstrategie, einschließlich einer Übersicht über das ausgewählte Finanzierungsmodell und den Budgetzuteilungsplan
- Anpassbare Finanzierungsmodellvorlagen und Frameworks (zentralisiert, dezentralisiert und Hybrid)
- Leitprinzipien zur Weiterentwicklung des Kompetenzzentrums mit #Priorisierung von Wachstum (Governance, OCM)
- Folgeempfehlung zu anderen Impact Accelerators#im Zusammenhang mit Ihrer Finanzierungsstrategie

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Change-Leads	Verwaltet die des Kunden ServiceNow Change-Aktivierungsprogramm	#	
Kommunikations-Leads	Entwirft und veröffentlicht die interne Kommunikation des Kunden	#	
Compliance- und Audit-Beauftragter	Verantwortlich für Compliance, Risikomanagement und Audit-Verfahren	#	
Plattformbesitzer	• Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform • Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren • Stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem	#	

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
	sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt. ,		
Lead verarbeiten	Fachexperte, der für die Verwaltung des anwendbaren Prozesses verantwortlich ist	#	
Prozess- oder Serviceverantwortliche	Eine leitende Führungskraft in jedem Geschäftsbereich, die dafür verantwortlich ist, sicherzustellen, dass ein Prozess oder Service, z. B. Incident, Change oder Mitarbeiter-Onboarding, für seinen Zweck geeignet ist	#	
Prozessbesitzer	• Besitzt einen oder mehrere Prozesse im Zusammenhang mit dem Service oder dem zusätzlichen Prozess • Definiert den Prozess-Flow, z. B. zusätzliche Prozesse wie ITSM Incident-Management, ITSM Change-Management, HR-Mitarbeiter-Onboarding oder Kundenservicemanagement-Anforderungen	#	
Leads werden gemeldet	Trifft sich mit ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus der Interaktion	#	
Executive-Suite: CTO oder CIO	Verantwortlich für insgesamt ServiceNow Roadmap		#
Plattformadministrator	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung von ServiceNow Plattform		#
ServiceNow Entwicklungsleiter	Leitet die Entwicklung auf dem ServiceNow Plattform		#
ServiceNow Leiter des Entwicklungsteams	Leitet die Entwicklung auf dem ServiceNow Plattform		#
ServiceNow Plattformarchitekt	Verantwortlich für die allgemeine Architektur, Strategie und Governance der ServiceNow-Plattform		#
Fachexperten (KMU)	Fachexperten (KMU)		#

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Systemadministratoren	• Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform • Führt Anwendungswartung durch und verwaltet Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen • Trägt zu bei ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen		#
Leiter des technischen Governance-Boards	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt		#

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Organigramm und Rollen und Verantwortlichkeiten
- RACI-Diagramme
- Dokument mit der Charta und/oder den Leitprinzipien

Ausnahmen

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung oder Verwaltung von verantwortlich ServiceNow Kompetenzzentrum.

Kundenservice-Management – Bewertung Der Produktreife

Der Accelerator für die Bewertung der Produktreife für Kundenservice-Management (CSM) bietet Einblicke in Ihre aktuellen ServiceNow CSM-Reifegrad und gezielte Empfehlungen basierend auf dem aktuellen Reifegrad.

Übersicht

Customer Service Management (CSM) Produktreifegradbewertung bietet Impact Kunden mit Einblicken in die Reife der CSM-Einführung und den Wert für ihre ServiceNow Plattform.Siehe Exploring Customer Service Management Für Informationen zu CSM.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie erhalten

Kick-off-Sitzung für CSM-Reifebewertung (bis zu 2 Stunden)

Bietet Folgendes:

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 Übersicht über die CSM-Reifegradbewertung
- Interaktionserwartungen und -Aktivitäten
- Übersicht über wichtige Rollen und Verantwortlichkeiten
- Anleitung zur Auswahl von Bewertungsteilnehmern

Fragebogen zur CSM-Reifegradbewertung

Bewertungsteilnehmer füllen den CSM-Reifegradfragebogen unabhängig aus.

Fragebogenergebnisanalyse (Zeit nach Bedarf pro Impact Team)

Die Impact Team wird:

- Überprüfen und analysieren Sie die Punktzahlen des Fragebogens
- Kompilieren Sie maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken
- Planen Sie eine Lesesitzung, um die Ergebnisse und Empfehlungen zu besprechen

Lesesitzung für CSM-Reifebewertungsempfehlungen (bis zu 2 Stunden)

Die Impact Team wird:

- Präsentation der Bewertungsergebnisse
- Diskussion der gezielten Empfehlungen
- Geben Sie einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen an

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt. Spezifisch für die CSM-Reifegradbewertung ist diese Person der primäre Kontakt für die Dauer der Interaktion und hat die folgenden Verantwortlichkeiten: • Erstellt die Liste mit den Bewertungsteilnehmern und gibt sie weiter. • Stellt sicher, dass die Teilnehmer die Bewertung ausfüllen. • Fungiert als Sponsor für Ausgaben basierend auf den Empfehlungen.
Fachexperten (erforderlich)	Schließt die Personen in Ihrer Organisation ein, die die Bewertung abschließen werden. Ihre Verantwortlichkeiten 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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	• Füllen die Bewertung bis zur vereinbarten Frist aus. • Melden Fragen oder Bedenken so bald wie möglich.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

N/A

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teilen von Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in den von FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australien geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service Provider (außer für ihre interne Verwendung) verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von CSM-Empfehlungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Entwicklung einer Partnerstrategie

Die Accelerators für die Entwicklung von Partnerstrategien bieten Anleitungen zum Finden und Bewerten effektiver Partner.

Partnerstrategie Entwickeln – Erweitert

Anleitung zum Finden und Bewerten effektiver Partner

Übersicht

Die Partnerstrategie entwickeln bietet Impact-Kunden Anleitungen zur Identifizierung und Bewertung eines ServiceNow-Implementierungspartners, der an ihren Zielen ausgerichtet ist und über das erforderliche Fachwissen verfügt, um sie beim Erreichen des Zielergebnisses zu unterstützen.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Daten und anderen Input anfordern

Discovery-Kundensitzungen (bis zu 5 Stunden insgesamt)

Zu besprechende Kundenbesprechungen:

- Leistung vorhandener Partner
- Aktuelle Partneranforderungen
- Planen Sie, um Kunden bei der Identifizierung und Bewertung von Partnern für ein Zielergebnis zu unterstützen

Leistung Der Partnerstrategie

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

Dokumentierte Empfehlungen, die Kunden bei der Identifizierung und Bewertung von Partnern für das Zielergebnis unterstützen.

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Partnerplan
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive Sponsor – erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow
Primärer Executive-Stakeholder – erforderlich	Verantwortlich für die Auswahl und Verwaltung des Partners.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Implementierungsroadmaps
- Vorhandene Partnerbeziehungen
- Vom Kunden ausgestellte ausstehende RFPs (Partnerantworten nicht an ServiceNow weiterleiten)

Ausnahmen

ServiceNow übernimmt keine Verantwortung für die Bewertung, Identifizierung, Auswahl, Befähigung oder Verwaltung von Partnern.

Entwicklung einer Partnerstrategie – Total

Anleitung zum Finden und Bewerten effektiver Partner

Übersicht

Die Entwicklung der Partnerstrategie bietet Impact-Kunden Anleitungen zum Identifizieren, Bewerten und Auswählen eines ServiceNow-Implementierungspartners, der an ihren Zielen ausgerichtet ist und über das erforderliche Know-how verfügt, damit sie ihre ServiceNow-Investition nutzen können.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Daten und anderen Input 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.

Discovery-Kundensitzungen (bis zu 10 Stunden insgesamt)

Zu besprechende Kundenbesprechungen:

- Reife der Partnermanagementfunktion
- Leistung vorhandener Partner
- Erwartungen für neue Partnerbeziehungen
- Verbesserung der Partnerauswahl- und -Managementprozesse

Leistung Der Partnerstrategie

- Analyseauslesung zum aktuellen Status der Partnermanagementfunktion
- Dokumentierte Empfehlungen zur Änderung und/oder Verbesserung von Partnerauswahl- und -Managementprozessen

Folgekundensitzung (bis zu 20 Stunden insgesamt)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der Leistung der Partnerstrategie
- Bieten Sie bei Bedarf Anleitungen zum Partnermanagement des Kunden an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive Sponsor – erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow
Primärer Executive-Stakeholder – erforderlich	Verantwortlich für die Auswahl und Verwaltung des Partners.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Implementierungsroadmaps
- Vorhandene Partnerbeziehungen
- Vom Kunden ausgestellte ausstehende RFPs (Partnerantworten nicht an ServiceNow weiterleiten)

Ausnahmen

ServiceNow übernimmt keine Verantwortung für die Bewertung, Identifizierung, Auswahl, Befähigung oder Verwaltung von Partnern.

HRSD-Reifegradbewertung

Dieser Accelerator bietet Anleitungen zu Ihrem aktuellen HR Service Delivery (HRSD)-Prozess und zur Funktionsreife in Ihrem ServiceNow Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Der HRSD-Accelerator für Reifegradbewertung bietet ein grundlegendes Verständnis der Reife, die an die gesteuerten Geschäftsergebnisse gebunden ist. Der Accelerator zielt darauf ab, Lücken mit Ihrer HRSD-Produktimplementierung basierend auf den Anwendungsfällen Ihres Unternehmens mit gezielten Empfehlungen zu bewerten, was als Nächstes angegangen werden soll, um weiteren Wert in der Plattform zu erzielen.

Alle HRSD-Apps und -Funktionen sind im Umfang enthalten, einschließlich Fall und Wissen, Mitarbeiter-Center und -Portal, Lebenszyklusereignisse/Onboarding/Journeys, Mitarbeiter-Dokumentenmanagement, HCM-Integrationen und bestimmte Store-Funktionen, z. B. Manager Hub. Siehe HR Service Delivery Für zusätzliche Informationen zu HRSD-Apps.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie erhalten

Lernübersicht (bis zu 90 Minuten)

- Beschreiben und stellen Sie den Accelerator vor, um den Bewertungsprozess zu erklären
- Führen Sie den HRSD-Fragebogen zur Einführungsreife durch

HSRD-Reifegradbewertungsbericht

Der Bewertungsbericht ist das Ergebnis des Fragebogens und der Eingabe unserer HRSD-Leiter und enthält Folgendes:

- Reife-Punktzahl
- Die fünf wichtigsten Empfehlungen für nicht angenommene Produktfunktionen im Standard-Modell „NowCreate Crawl/Walk/Run“
- Zusätzliche Initiativen oder Impact-Accelerators, die durchgeführt werden sollen, oder spezifische Empfehlungen, um Ergebnisse zu erzielen
- Eine vollständige Liste der beobachteten Empfehlungen

Kundenvorlesung (bis zu 90 Minuten)

- Liefern Sie den HRSD-Reifebewertungsbericht
- Überprüfen Sie den HRSD-Reifegradbewertungsbericht
  - Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der HRSD-Reifegradbewertung
  - Besprechen Sie den Entwurf einer Einführungs-Roadmap

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanforderung – bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie den Kundenfortschritt
- Identifizieren Sie zusätzliche Ressourcen, um Kundenziele zu erreichen
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

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

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren und HRSD-Administratoren (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Reporting-Lead (empfohlen)	Trifft sich mit ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus der Interaktion.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Aktivitäten, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.
Entwickler (Optional)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Business Stakeholder (optional)	Brancheninhaber außerhalb von HR.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

Wir bitten den Kunden, den HRSD-Reifefragebogen virtuell mindestens zwei Wochen vor der Auslesung durch den Kunden auszufüllen.

Ausnahmen

Dies Impact Accelerator enthält keine technische Überprüfung von HRSD.

Das Tool ist nicht automatisiert und enthält keine automatisierten Empfehlungen. Die Bewertung anderer EWF-Fähigkeiten über HRSD hinaus ist nicht enthalten.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung der Empfehlungen verantwortlich, die auf der Reifegradbewertung der HR-Servicebereitstellung gemacht wurden.

Integriertes Risikomanagement – Reifegradbewertung

Der Accelerator für Reifegradbewertung für integriertes Risikomanagement (IRM) bietet Anleitungen zur Maximierung der mit IRM verfügbaren Ressourcen.

Übersicht

Integrierte Risikomanagement-Reifegradbewertung bietet Impact Kunden mit verbindlichen Anleitungen, führenden Praxisinhalten und einer Reifegradanalyse ihrer ServiceNow Instanz-IRM. Die Bewertung soll Ihnen helfen, die Organisation der komplexen Aufgaben mehrerer

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

Programme, Prozesse, Vorgänge und Projekte zu optimieren und eine Gesamtbildansicht der Projekte als einzelne Entität zu erstellen, um sie zu priorisieren und zu ordnen, um optimale Geschäftsrenditen zu erzielen.

ServiceNow IRM ist eine integrierte Risikolösung, mit der Sie Risiken im gesamten Unternehmen verwalten können. Automatisierung und kontinuierliche Überwachung sorgen für eine Echtzeitansicht von Compliance und Risiko, um fundierte Entscheidungen zu treffen und die Leistung zu steigern.

Siehe Integrating Risk Management with other applications Für zusätzliche Informationen zu IRM.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie erhalten

Kickoff-Sitzung für IRM-Reifegradbewertung (bis zu 120 Minuten)

- Legen Sie Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Leistung fest
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme des Kunden
- Daten und anderen Input anfordern

SAM-Fragebogen zur Reifegradbewertung

Ihre Bewertungsteilnehmer werden gebeten, unabhängig einen vorgefertigten Fragebogen zur IRM-Reifegradbewertung auszufüllen, der gezielte Fragen stellt, um Lücken und Möglichkeiten mit Ihrem IRM-Produkt zu bewerten.

Fragebogenergebnisanalyse (Zeit nach Bedarf, bestimmt vom Impact Team)

Das Impact-Team führt Folgendes aus:

- Überprüft und analysiert die Punktzahlen des Fragebogens
- Erstellt maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken
- Bietet Anleitungen, die Ihnen helfen, zu verstehen, wie Sie Ihre IRM-Produktinvestitionen am besten maximieren können

IRM-Reifegradbewertungsbericht

Der Bewertungsbericht ist ein Ergebnis des Fragebogens und der Eingabe von ServiceNow IRM-Leiter und umfasst Folgendes:

- Reife-Punktzahl
- Die fünf wichtigsten Empfehlungen für nicht angenommene Produktfunktionen für IRM
- Zusätzliche Initiativen oder Impact Accelerators, die durchgeführt werden sollen, oder spezifische Empfehlungen, um Ergebnisse zu erzielen
- Eine vollständige Liste der beobachteten Empfehlungen

Kunden-Lesesitzung (bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie den IRM-Reifegradbewertungsbericht bereit
- Überprüfen Sie den IRM-Reifegradbewertungsbericht:

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

- Präsentieren Sie die Bewertungsergebnisse
- Besprechen Sie gezielte Empfehlungen
- Stellen Sie einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen bereit, damit Sie entscheiden können, welche Empfehlungen implementiert werden sollen

Folgesitzung (bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der IRM-Reifegradbewertung

Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken bereit

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.

Ausschlüsse

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Ausführung des bereitgestellten Plans verantwortlich.

ITOM-Reifegradbewertung

Dieser Accelerator bietet Anleitungen zur Feinabstimmung Ihres IT Operations Management auf dem ServiceNow Plattform.

Accelerator-Übersicht

Der ITOM-Accelerator für Reifegradbewertung bietet ein grundlegendes Verständnis der Reife, die an Geschäftsergebnisse gebunden ist. Der Accelerator zielt darauf ab, Lücken in der ITOM-Produktimplementierung basierend auf den Anwendungsfällen Ihres Unternehmens mit gezielten Empfehlungen zu bewerten, was als Nächstes angegangen werden soll, und weiteren Nutzen in der Plattform zu erzielen. Die Bewertung VON IT Operations Management (ITOM) stellt Bestandskunden bereit Impact Mit verbindlichen Anleitungen, Inhalten führender Praktiken und einer Reifeanalyse ihrer ServiceNow Instanz.

Diese Initiative ist für Pakete wie verfügbar Impact Erweitert und Impact Gesamt zusammen mit Impact Geführtes Paket und strategischer Wert als Add-on.

Was Sie Erhalten

Kickoff-Sitzung für ITOM-Reifegradbewertung (bis zu 120 Minuten)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Leistung fest
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme des Kunden
- Daten und anderen Input anfordern

Fragebogen zur ITOM-Reifegradbewertung

Ihre Bewertungsteilnehmer werden gebeten, unabhängig einen vorgefertigten ITOM-Reifegradbewertungsfragebogen auszufüllen, der gezielte Fragen stellt, um Lücken und Möglichkeiten mit Ihrem ITOM-Produkt zu bewerten.

Fragebogenergebnisanalyse (Zeit nach Bedarf, bestimmt vom Impact Team)

Die Impact Team führt Folgendes aus:

- Überprüft und analysiert die Punktzahlen des Fragebogens
- Erstellt maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken
- Bietet Anleitungen, die Ihnen helfen, zu verstehen, wie Sie Ihre ITOM-Produktinvestitionen am besten maximieren können

ITOM-Reifegradbewertungsbericht

Der Bewertungsbericht ist ein Ergebnis des Fragebogens und der Eingabe von ServiceNow ITOM-Leiter und umfasst Folgendes:

- Reife-Punktzahl
- Die fünf wichtigsten Empfehlungen für nicht angenommene Produktfunktionen für ITOM
- Zusätzliche Initiativen oder Impact Accelerators, die durchgeführt werden sollen, oder spezifische Empfehlungen, um Ergebnisse zu erzielen
- Eine vollständige Liste der beobachteten Empfehlungen

Kunden-Lesesitzung (bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie den ITOM-Reifegradbewertungsbericht bereit
- Überprüfen Sie den ITOM-Reifegradbewertungsbericht:
  - Präsentieren Sie die Bewertungsergebnisse
  - Besprechen Sie gezielte Empfehlungen
  - Stellen Sie einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen bereit, damit Sie entscheiden können, welche Empfehlungen implementiert werden sollen

Folgesitzung (bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der ITOM-Reifegradbewertung.
- Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken bereit.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Empfohlen
Hauptkundenkontakt, PMO	Diese Person ist der primäre Kontakt für die Dauer der Interaktion und übt die folgenden Verantwortlichkeiten 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.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Empfohlen
	• Sammelt die Liste der Bewertungsteilnehmer und gibt sie frei. • Stellt sicher, dass die Bewertung durch die Teilnehmer abgeschlossen wird. • Bietet Sponsoring für Ausgaben basierend auf den Empfehlungen.		
Bewertungsteilnehmer	Dies sind die Personen in Ihrer Organisation, die die Bewertung abschließen und die folgenden Verantwortlichkeiten wahrnehmen: • Schließt die Bewertung bis zur vereinbarten Frist ab. • Wirft so bald wie möglich Fragen oder Bedenken auf.	#	

Angeforderte Informationen/Zugriff

Wir bitten den Kunden, den Online-ITOM-Reifegradfragebogen mindestens zwei Wochen vor dem Auslesen durch den Kunden auszufüllen.

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator enthält keine technische Überprüfung von ITOM. Dieses Tool ist nicht automatisiert und enthält keine automatisierten Empfehlungen. Die Bewertung anderer Fähigkeiten über ITOM hinaus ist nicht enthalten.

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen aus der ITOM-Reifegradbewertung für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

ITSM-Reifegradbewertung

Bietet Anleitungen zur aktuellen Reife von ITSM-Prozessen und -Funktionen mit gezielten Empfehlungen, was als Nächstes angegangen werden soll, um weiteren Wert in der Plattform zu erzielen.

Accelerator-Übersicht

ITSM Reifegradbewertung bietet einen All-in-One ITSM Adoption Accelerator, der Kunden einen Snapshot ihrer aktuellen Prozessreife und Empfehlungen zur Verbesserung der Wertschöpfung innerhalb der Plattform bietet.

Was Sie Erhalten

Lernübersicht (bis zu 60 Minuten)

- Beschreiben und stellen Sie den Accelerator vor
- Reife-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.

ITSM-Reifegradbewertungsbericht

Der Bericht zur ITSM-Reifegradbewertung enthält:

- Reife-Punktzahl
- Die „Top-fünf-Empfehlungen“ basieren auf führenden Praktiken von ServiceNow
- Inhalt, Accelerators und nächste Schritte, falls zutreffend
- Excel-Auslesung der vollständigen Empfehlungsliste

Kundenvorlesung (bis zu 90 Minuten)

- Bericht zur ITSM-Reifegradbewertung bereitstellen
- Überprüfen Sie den ITSM-Reifegradbewertungsbericht

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanforderung – bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie den Kundenfortschritt
- Identifizieren Sie zusätzliche Ressourcen, um Kundenziele zu erreichen
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Prozessbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für den Prozess, der überprüft wird.
IT Service Desk-Verwaltung: Erforderlich	Füllen den Fragebogen zur Reifegradbewertung aus.
Fachexperten: Empfohlen	Füllen den Fragebogen zur Reifegradbewertung aus.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

Der ITSM-Reifegradfragebogen wird vom Kunden mindestens zwei Wochen vor der von ServiceNow bereitgestellten Kundenauslesung ausgefüllt.

Ausnahmen

Dieser Accelerator ist auf die folgenden Fähigkeiten innerhalb von ITSM beschränkt:

- Incident-Management
- Problem-Management
- Anforderungsmanagement
- Change-Management
- Management kontinuierlicher Verbesserungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
- CSDM-Grundlagen

LSD-Reifegradbewertung

Dieser Accelerator bietet Anleitungen zur Feinabstimmung Ihrer Legal Service Delivery (LSD) im ServiceNow Plattform.

Accelerator-Übersicht

Die Reifegradbewertung für Legal Service Delivery bietet Impact Erweiterte Kunden und Gesamtkunden mit verbindlichen Anleitungen, Inhalten führender Praktiken und einer Reifeanalyse ihrer ServiceNow Instanz. Der Accelerator bietet ein grundlegendes Verständnis der Reife, die an die gesteuerten Geschäftsergebnisse gebunden ist. Der Accelerator zielt darauf ab, Lücken mit Ihrer LSD-Produktimplementierung basierend auf den Anwendungsfällen Ihres Unternehmens mit gezielten Empfehlungen zu bewerten, was als Nächstes angegangen werden soll, um weiteren Wert in der Plattform zu erzielen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie Erhalten

Kickoff-Sitzung für LSD-Reifegradbewertung (bis zu 120 Minuten)

- Legen Sie Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Leistung fest
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme des Kunden
- Daten und anderen Input anfordern

LSD-Fragebogen zur Reifegradbewertung

Ihre Bewertungsteilnehmer werden gebeten, unabhängig einen vorgefertigten LSD-Reifegradbewertungsfragebogen auszufüllen, der gezielte Fragen stellt, um Lücken und Möglichkeiten mit Ihrem LSD-Produkt zu bewerten.

Fragebogenergebnisanalyse (Zeit nach Bedarf, bestimmt vom Impact Team)

Die Impact Team führt Folgendes aus:

- Überprüft und analysiert die Punktzahlen des Fragebogens
- Erstellt maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken
- Bietet Anleitungen, die Ihnen helfen, zu verstehen, wie Sie Ihre LSD-Produktinvestitionen am besten maximieren können

LSD-Reifegradbewertungsbericht

Der Bewertungsbericht ist ein Ergebnis des Fragebogens und der Eingabe von ServiceNow LSD-Leiter und umfasst Folgendes:

- Reife-Punktzahl
- Die fünf wichtigsten Empfehlungen für nicht angenommene Produktfunktionen für LSD
- Zusätzliche Initiativen oder Impact Accelerators, die durchgeführt werden sollen, oder spezifische Empfehlungen, um Ergebnisse zu erzielen
- Eine vollständige Liste der beobachteten Empfehlungen

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

Kundenauslesesitzung (bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie den LSD-Reifegradbewertungsbericht bereit
- Überprüfen Sie den LSD-Reifegradbewertungsbericht:
  - Präsentieren Sie die Bewertungsergebnisse
  - Besprechen Sie gezielte Empfehlungen
  - Stellen Sie einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen bereit, damit Sie entscheiden können, welche Empfehlungen implementiert werden sollen

Folgesitzung (bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der LSD-Reifegradbewertung
- Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken bereit

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise nicht für Kunden in den FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australia IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Service Provider verfügbar, außer für ihre interne Verwendung.

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

ServiceNow-Ressourcen sind nicht für die Implementierung von LSD-Empfehlungen in nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Bedarfsweise abrufbarer Wertebericht

Kunden können diesen Accelerator verwenden, um einen Wertbericht für bis zu zwei anzufordern ServiceNow Produkte.

Accelerator-Übersicht

Mit diesem Accelerator können geführte Kunden den Wert verstehen, den ihre Organisation mit erzielt hat ServiceNow Produkte für Standard ServiceNow Ziele und Ergebnisse.

Was Sie Erhalten

Wertbericht, der die Ergebnisse wichtiger Geschäftsergebnisse für bis zu zwei Produkte monetarisiert.

Hinweis:
Nur Standardziele und -Ergebnisse, wie in erfasst Impact Delivery Instance(IDI) Für ausgewählte Produkte kann Teil des Wertberichts sein.

Der Wertbericht bietet eine inkrementelle Verbesserung im Vergleich zu einem vorherigen Zeitraum. ServiceNow Teams empfehlen einen Jahresvergleich als idealen Zeitrahmen für die Identifizierung von Leistungsverbesserungen, um Faktoren wie Saisonalität zu berücksichtigen, aber andere Häufigkeiten können basierend auf den Anforderungen eines Kunden verwendet werden.

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Geschäftsführender Sponsor	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow. Verantwortlich für die Förderung der Geschäftsentscheidung zur Bereitstellung neuer Produkte.		#
Geschäftsinhaber	Geschäftsbereichsserviceverantwortliche, die Einblicke in die Analyse bieten können, um den von erzielten Wert genau widerzuspiegeln ServiceNow.		#
Reportingspezialist	Person, die helfen kann, die zum Abschließen der Analyse erforderlichen Daten bereitzustellen.		#

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

Ausnahmen

- Voraussetzungen:
  - Die analysierten Produkte müssen mindestens 12 Monate lang live sein (Ausnahmen können mit Ihrem Team besprochen werden)
  - Kundenziele, Ergebnisse und Erfolgsmetriken müssen in definiert werden Impact Delivery Instance(IDI) Und vorzugsweise in Ergebniseinblicke-Überprüfungen mit CSM besprochen
- Der Kunde ist für die Validierung wichtiger Annahmen und die Bereitstellung von Daten verantwortlich. Wenden Sie sich an Ihren CSM bezüglich sicherer und automatisierter Datenfreigabeoptionen
- Bericht enthält Standard ServiceNow Ergebnisse und Erfolgsmetriken und schließt die Analyse anwenderdefinierter Ziele oder Ergebnisse aus

Die Bereitstellung dieses Accelerators unterliegt einer vorläufigen Überprüfung durch ein Wert-KMU, um sicherzustellen, dass die Verfügbarkeit und Qualität der Daten für die Bereitstellung eines robusten Wertberichts ausreichen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für das geführte Impact-Paket verfügbar. Impact Advanced- und Total-Pakete enthalten Wertberichte als Berechtigung. Siehe Wertberichte Weitere Informationen finden Sie unter .

Bedarfsweise abrufbarer Wertebericht – Guided

Kunden können diesen Accelerator verwenden, um einen Wertbericht für bis zu zwei anzufordern ServiceNow Produkte.

Accelerator-Übersicht

Mit dem Value Report Accelerator können geführte Kunden den Wert verstehen, den ihre Organisation mit erzielt hat ServiceNow Produkte für Standard ServiceNow Ziele und Ergebnisse.

Was Sie Erhalten

Wertbericht, der die Ergebnisse wichtiger Geschäftsergebnisse für bis zu zwei Produkte monetarisiert.

Hinweis:
Nur Standardziele und -Ergebnisse, die in der Impact Digital Experience (IDE) für ausgewählte Produkte erfasst wurden, können Teil des Wertberichts sein.

Der Wertbericht bietet eine inkrementelle Verbesserung im Vergleich zu einem vorherigen Zeitraum. ServiceNow Teams empfehlen einen Jahresvergleich als idealen Zeitrahmen für die Identifizierung von Leistungsverbesserungen, um Faktoren wie Saisonalität zu berücksichtigen, aber andere Häufigkeiten können basierend auf den Anforderungen eines Kunden verwendet werden.

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Geschäftsführender Sponsor	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow. Verantwortlich für die Förderung der Geschäftsentscheidung zur Bereitstellung neuer Produkte.		#
Geschäftsinhaber	Geschäftsbereichsserviceverantwortliche, die Einblicke in die Analyse bieten können, um den von erzielten Wert genau widerzuspiegeln ServiceNow.		#
Reportingspezialist	Person, die helfen kann, die zum Abschließen der Analyse erforderlichen Daten bereitzustellen.		#

Ausnahmen

- Voraussetzungen:
- ○ Die analysierten Produkte müssen mindestens 12 Monate lang live sein (Ausnahmen können mit Ihrem Team besprochen werden)
  - ○ Kundenziele, -Ergebnisse und -Erfolgsmetriken müssen in der Impact Digital Experience (IDE) definiert und vorzugsweise in Ergebniseinblicke-Überprüfungen mit CSM besprochen werden
- Der Kunde ist für die Validierung wichtiger Annahmen und die Bereitstellung von Daten verantwortlich. Wenden Sie sich an Ihren CSM bezüglich sicherer und automatisierter Datenfreigabeoptionen
- Bericht enthält Standard ServiceNow Ergebnisse und Erfolgsmetriken und schließt die Analyse anwenderdefinierter Ziele oder Ergebnisse aus

Die Bereitstellung dieses Accelerators unterliegt einer vorläufigen Überprüfung durch ein Wert-KMU, um sicherzustellen, dass die Verfügbarkeit und Qualität der Daten für die Bereitstellung eines robusten Wertberichts ausreichen.

Wertbericht bei Bedarf – Ad-hoc (Erweitertes Paket oder Strategic Value Add-on)

Fortgeschrittene Kunden können diesen Accelerator verwenden, um einen Wertbericht außerhalb des Geschäftsberichts anzufordern, der als Teil der Standardwert-Journey enthalten ist.

Accelerator-Übersicht

Mit diesem Accelerator können erweiterte Kunden einen Wertbericht für abrufen ServiceNow Standardziele und -Ergebnisse außerhalb ihrer jährlichen Kadenz. Dieser Bericht hilft

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.

Kunden, den Wert zu verstehen, den ihre Organisation mit erzielt hat ServiceNow Produkte für Standard ServiceNow Ziele und Ergebnisse.

Der Wertbericht informiert das Team über die strategische Diskussion mit dem Kunden darüber, wie er den Wert, mit dem er realisiert wird, weiter beschleunigen kann ServiceNow Und mit Auswirkung.

Was Sie Erhalten

- Wertbericht für bis zu zwei Produkte

> **Hinweis:**
> Nur Standardziele und -Ergebnisse, wie in erfasst Impact Delivery Instance(IDI) Für ausgewählte Produkte kann Teil des Wertberichts sein.

- Empfehlungen zur Beschleunigung des Werts
- Zusätzliche Beratung durch das Team, wenn mehr Ziele und Ergebnisse für ausgewählte Produkte außerhalb der ursprünglich identifizierten Ziele und Ergebnisse erforderlich sind.

Der Wertbericht bietet eine inkrementelle Verbesserung im Vergleich zu einem vorherigen Zeitraum. Ihr Team empfiehlt einen Jahresvergleich als idealen Zeitrahmen für die Identifizierung von Leistungsverbesserungen, um Faktoren wie Saisonalität zu berücksichtigen, aber andere Häufigkeiten können basierend auf den Kundenanforderungen verwendet werden.

Angeforderte Kundenressourcen

Der Kunde stellt während der gesamten Dauer einer entsprechenden Interaktion während der Laufzeit des Impact-Abonnements die folgenden Ressourcen bereit. Dasselbe Personal kann mehrere Verantwortlichkeiten erfüllen. Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Geschäftsführender Sponsor	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow. Verantwortlich für die Förderung der Geschäftsentscheidung zur Bereitstellung neuer Produkte.		#
Geschäftsinhaber	Geschäftsbereichsserviceverantwortliche, die Einblicke in die Analyse bieten können, um den von erzielten Wert genau widerzuspiegeln ServiceNow.		#

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Reportingspezialist	Person, die helfen kann, die zum Abschließen der Analyse erforderlichen Daten bereitzustellen.		#

Ausnahmen

- Voraussetzungen:
  - Die analysierten Produkte müssen mindestens 12 Monate lang live sein (Ausnahmen können mit Ihrem Team besprochen werden).
  - Kundenziele, Ergebnisse und Erfolgsmetriken müssen in definiert werden Impact Delivery Instance(IDI) Und vorzugsweise in Ergebniseinblicke-Prüfungen mit Ihrem Customer Success Manager (CSM) besprochen.
- Kunden sind dafür verantwortlich, wichtige Annahmen zu validieren und Daten zur Aufnahme in den Bericht bereitzustellen. Wenden Sie sich an Ihr Team, um Optionen für die sichere und automatisierte Datenfreigabe zu erhalten.
- Bericht enthält Standard ServiceNow Ergebnisse und Erfolgsmetriken und schließt die Analyse anwenderdefinierter Ziele oder Ergebnisse aus.
- Kunden sollten diesen Accelerator nur anfordern, wenn sie in diesem Jahr bereits einen Wertbericht abgeschlossen haben und dies eine zusätzliche Anforderung ist, oder wenn sie mit ihrem Team bestätigt haben, dass dieser Accelerator angemessen ist.

Wertbericht bei Bedarf – Ad-hoc (Gesamtpaket)

Kunden können diesen Accelerator verwenden, um einen Wertbericht anzufordern.

Accelerator-Übersicht

Mit diesem Accelerator können Gesamtkunden außerhalb ihrer jährlichen Kadenz einen Wertbericht für erhalten ServiceNow Ziele und Ergebnisse. Dieser Bericht hilft Kunden, den Wert zu verstehen, den ihre Organisation mit erzielt hat ServiceNow Produkte für Standard ServiceNow Ziele und Ergebnisse.

Der Wertbericht informiert über laufende strategische Diskussionen, die das Team mit Ihnen führt, um den mit erzielten Wert weiter zu beschleunigen ServiceNow Und Auswirkung.

Was Sie Erhalten

- Wertbericht für bis zu zwei Produkte

> **Hinweis:**
> Alle Standard- und anwenderdefinierten Ziele und Ergebnisse für ausgewählte Produkte können Teil des Wertberichts sein.

- Empfehlungen zur Beschleunigung des Werts
- Zusätzliche Beratung durch das Team, wenn mehr Ziele und Ergebnisse für ausgewählte Produkte außerhalb der ursprünglich identifizierten Ziele und Ergebnisse erforderlich sind.
- Der Wertbericht bietet eine inkrementelle Verbesserung im Vergleich zu einem vorherigen Zeitraum. ServiceNow Teams empfehlen einen Jahresvergleich als idealen

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

Zeitrahmen für die Identifizierung von Leistungsverbesserungen, um Faktoren wie Saisonalität zu berücksichtigen. Andere Häufigkeiten können jedoch basierend auf den Kundenanforderungen verwendet werden.

Angeforderte Kundenressourcen

Kunden stellen während der gesamten Dauer einer entsprechenden Interaktion während der Laufzeit des Impact-Abonnements die folgenden Ressourcen bereit. Dasselbe Personal kann mehrere Verantwortlichkeiten erfüllen. Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Geschäftsführender Sponsor	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow. Verantwortlich für die Förderung der Geschäftsentscheidung zur Bereitstellung neuer Produkte.		#
Geschäftsinhaber	Geschäftsbereichsserviceverantwortliche, die Einblicke in die Analyse bieten können, um den von erzielten Wert genau widerzuspiegeln ServiceNow.		#
Reportingspezialist	Person, die helfen kann, die zum Abschließen der Analyse erforderlichen Daten bereitzustellen.		#

Ausnahmen

- Voraussetzungen:
  - Die analysierten Produkte müssen mindestens 12 Monate lang live sein (Ausnahmen können mit Ihrem Team besprochen werden).
  - Kundenziele, Ergebnisse und Erfolgsmetriken müssen in definiert werden Impact Delivery Instance(IDI) Und vorzugsweise in Bewertungen von Ergebniseinblicken mit Ihrem Customer Success Manager (CSM) besprochen.
- Kunden sind dafür verantwortlich, wichtige Annahmen zu validieren und Daten zur Aufnahme in den Bericht bereitzustellen. Wenden Sie sich an Ihren CSM zu sicheren und automatisierten Optionen für die Datenfreigabe.
- Kunden sollten diesen Accelerator nur anfordern, wenn sie in diesem Jahr bereits einen Wertbericht abgeschlossen haben und dies eine zusätzliche Anforderung ist, oder wenn sie mit ihrem Team bestätigt haben, dass dieser Accelerator angemessen 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.

Portfolio-Governance

Anleitung zum Aufbau eines strategischen Portfoliomanagementprozesses

Übersicht

Portfolio Governance bietet Impact-Kunden führende Praktiken und verbindliche Anleitungen für den Demand-Management-Prozess, einschließlich Bedarfsgenerierung, Bedarfsbewertung und dem Übergang zu Design/Entwicklung. Dieser Impact Accelerator soll Kunden bei der Erstellung einer Portfolio-Governance-Fähigkeit unterstützen, die mit strategischer Governance verbunden ist, und eine unternehmensübergreifende Ausrichtung an strategischen Prioritäten für effektivere und ganzheitlichere Lösungen schaffen, um die Wertschöpfung zu verbessern.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in den Paketen „Erweitert“ und „Gesamtzahl“ verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Leistung fest.
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden.
- Daten und andere Eingaben anfordern.

Kunden-Workshop (bis zu 4 Stunden)

- Überprüfen Sie den aktuellen Status des Demand-Managements.
- Besprechen Sie Inhalte für führende Praxis.
- Schlagen Sie Aktionsplanelemente vor, die der Kunde ausführen soll.

Portfolio-Governance-Leistungen

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Vorlagen für die Aktionsplanung

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Portfolio-Governance-Ergebnissen.
- Stellen Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken bereit.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Executive Sponsor – erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

Informationen/Zugriff angefordert

- Dokumente zur Governance-Struktur von ServiceNow – Satzungen, Listen der Vorstandsmitglieder usw.
- Charter des Kompetenzzentrums
- Organigramm
- Dokumente zur IT-Governance
- Prozessarbeitsmappe für Bedarfe – Aufnahmeformulare, Bewertungsbewertungslisten usw.
- EA-Prozessarbeitsmappe
- Projektpläne und Implementierungszeitpläne
- Richtlinien zur Designüberprüfung
- Entwicklungsmethode und -prozess (agil und/oder Wasserfall)

Ausnahmen

ServiceNow trägt keine Verantwortung für die Ausführung des Portfoliomanagement-Prozesses.

Projekt-Portfoliomanagement-Reifegradbewertung

Der Projektportfoliomanagement-Accelerator (PPM) für Reifegradbewertung bietet Anleitungen zur Maximierung der mit PPM verfügbaren Ressourcen.

Übersicht

Die Projektportfoliomanagement-Reifegradbewertung bietet Impact Advanced- und Total-Kunden verbindliche Anleitungen, Inhalte führender Praktiken und eine Reifeanalyse ihrer ServiceNow Instanz-PPM. Die Bewertung soll Ihnen helfen, die Organisation der komplexen Aufgaben mehrerer Programme, Prozesse, Vorgänge und Projekte zu optimieren und eine Gesamtbildansicht der Projekte als einzelne Entität zu erstellen, um sie zu priorisieren und zu ordnen, um optimale Geschäftsrenditen zu erzielen.

Siehe Project Portfolio Management Für Informationen zu PPM.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie Erhalten

Kickoff-Sitzung für PPM-Reifegradbewertung (bis zu 120 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Daten und anderen Input 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.

Fragebogen Zur Reifegradbewertung

Ihre Bewertungsteilnehmer werden aufgefordert, unabhängig einen vorgefertigten Fragebogen zur PPM-Reifegradbewertung auszufüllen, der gezielte Fragen stellt, um Lücken und Möglichkeiten mit Ihrem PPM-Produkt zu bewerten.

Fragebogenergebnisanalyse (Zeit, die nach Bedarf vom Impact-Team bestimmt wird)

Ihr Impact-Team wird:

- Überprüfen und analysieren Sie die Punktzahlen des Fragebogens
- Kompilieren Sie maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken
- Geben Sie Anleitungen, die Ihnen helfen, zu verstehen, wie Sie Ihre PPM-Produktinvestitionen am besten maximieren können

PPM-Reifegradbewertungsbericht

Der Bewertungsbericht ist das Ergebnis des Fragebogens und der Eingabe unserer PPM-Leiter und enthält Folgendes:

- Reife-Punktzahl
- Die fünf wichtigsten Empfehlungen für nicht angenommene Produktfunktionen für PPM
- Zusätzliche Initiativen oder Impact-Accelerators, die durchgeführt werden sollen, oder spezifische Empfehlungen, um Ergebnisse zu erzielen
- Eine vollständige Liste der beobachteten Empfehlungen

Kunden-Lesesitzung (bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie den PPM-Reifegradbewertungsbericht bereit
- Überprüfen Sie den PPM-Reifegradbewertungsbericht:
  - Präsentieren Sie die Bewertungsergebnisse
  - Besprechen Sie gezielte Empfehlungen
  - Stellen Sie einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen bereit, damit Sie entscheiden können, welche Empfehlungen implementiert werden sollen

Nachverfolgung (bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der PPM-Reifegradbewertung
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken (nach Bedarf)

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.

Ausschlüsse

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Ausführung des bereitgestellten Plans verantwortlich.

ServiceNow Governance

Anleitung zum Erstellen von ServiceNow Governance-Tafeln und -Richtlinien.

Übersicht

ServiceNow Governance bietet Impact-Kunden ein Framework, das die Entscheidungsfindung optimiert, die erforderlich ist, um zu definieren, wie Ihre Organisation die verwenden und verwalten soll ServiceNow AI Platform. Dies umfasst die Einrichtung von Governance für Strategie-, Portfolio- und technische Domänen. Dieser Impact Accelerator soll Kunden dabei unterstützen, ihre Transformationsvision voranzutreiben, die richtige Arbeit zum richtigen Zeitpunkt bereitzustellen und die technische Integrität ihrer ServiceNow-Implementierung zu erhalten.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung Des Kunden

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Überprüfen Sie Schulungsmaterial zur ServiceNow-Governance in Strategie-, Portfolio- und technischen Domänen
- Daten und andere Eingaben vom Kunden anfordern

Discovery-Sitzungen

- Bewerten Sie das aktuelle Governance-Modell für Strategie, Portfolio und technische Domänen, einschließlich:
  - Entscheidungen der Vision und Strategie-Roadmap des Kunden
  - Demand-Management des Kunden
  - Umgebung, Plattform, Daten und Entwicklungsmanagement des Kunden
- Sie besprechen führende Praktiken.
- Sie schlagen dem Kunden Aktionsplanelemente vor.

Kunden-Workshops

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

- Dedizierte Workshops zum Einrichten von Strategie-Governance und des Lenkungsausschusses der Geschäftsleitung
- Dedizierte Workshops zum Einrichten von Portfolio-Governance und Demand Board
- Dedizierte Workshops zum Einrichten der technischen Governance und des technischen Governance-Boards
- Dedizierte Workshops zur Zusammenarbeit der drei Hauptdomänen der Governance

Hinweis:
Jeder Workshop enthält Schulungsmaterial und interaktive Aktivitäten, die dem Kunden beim Design seiner Governance-Boards und ServiceNow Governance-Richtlinien helfen.

Governance-Leistungen

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Vorlagen für die Aktionsplanung
- Entwerfen Sie Designs für Governance-Modelle und -Prozesse

Folgekundensitzung

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Governance-Ergebnissen
- Möglichkeit, zusätzliche Governance-Simulationen auszuführen, um die neue Governance-Struktur des Kunden zu testen
- Stellen Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken bereit

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ServiceNow Executive Sponsor – erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

Strategie-Governance:

- Organigramm für Verbraucher und Bereitstellung in der Plattform
- Definierte Vision und Strategie für ServiceNow
- Strategie-Roadmap und technische Roadmap für ServiceNow
- Dokumentierte OKRs, Themen und Epics
- An die Plattform ausgerichtete Geschäftsergebnisse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Case oder Business Case-Vorlagen zur Plattform
- IT-Governance-Dokumente in Bezug auf die Plattform
- Beispiel: Dokumente des Lenkungsausschusses
  - Charters
  - Listen und Rollen der Tafelteilnehmer
  - Programmen des Lenkungsausschusses

Portfolio-Governance:

- Details zu Bedarfsforen auf Unternehmensebene
- Alle vorhandenen Bedarfsprozesse und -foren von ServiceNow, z. B. Prozess, Aufnahmeformulare, Bewertungslisten usw.
- Vorhandene Demand-Board-Dokumente, z. B. Charters, Board-Teilnehmerlisten, Agenden
- Eine Ansicht aller laufenden oder bevorstehenden Plattformanforderungen, einschließlich Projektplänen und Zeitplänen
- Organigramm: Speziell darauf ausgerichtet, hervorzuheben, woher der Bedarf stammen kann
- CoE-Charter (falls vorhanden)
- EA-Prozessarbeitsmappe
- Entwicklungsmethode und -prozess (agil und/oder Wasserfall)
- Bewertungs- und Gewichtungskriterien für Bedarf

Technische Governance:

- Technologie-Governance-Dokumente (Chartas, Agenden) – insbesondere
  - Jede unternehmensweite Technologie-Governance, die möglicherweise an ausgerichtet werden muss
  - Alle unternehmensweiten Standards für Technologiearchitektur, die zu beachten sind
  - Alle vorhandenen technischen Governance Boards der Plattform
- Architektur-Blueprint
- Projekt-Backlog
- Strategischer IT-Plan
- Schwachstellen, Geschäftstreiber und gewünschte Geschäftsergebnisse

Ausnahmen

ServiceNow trägt keine Verantwortung für die Ausführung der Richtlinie oder des Prozesses für Strategie-Governance.

Software Asset Management-Reifegradbewertung

Die ServiceNow Der Software Asset Management (SAM)-Maturity Assessment Accelerator bietet Anleitungen zur Maximierung der mit SAM verfügbaren Ressourcen.

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

Accelerator-Übersicht

Die Software Asset Management-Anwendung verfolgt, bewertet und verwaltet Softwarelizenzen, Compliance und Optimierung systematisch.

Software Asset Management-Reifegradbewertung bietet Impact Kunden mit verbindlichen Anleitungen, Inhalten führender Praktiken und einer Reifegradanalyse ihrer ServiceNow Instanz-SAM. Die Bewertung soll Ihnen helfen, die Organisation der komplexen Aufgaben mehrerer Programme, Prozesse, Vorgänge und Projekte zu optimieren. Darüber hinaus hilft es, eine Gesamtbildansicht der Projekte als einzelne Entität zu erstellen, um sie zu priorisieren und zu sortieren, um eine optimale Geschäftsrendite zu erzielen.

Siehe Software Asset Management Für zusätzliche Informationen zu SAM.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Was Sie erhalten

SAM-Reifegradbewertung – Kickoff-Sitzung (bis zu 120 Minuten)

- Legen Sie Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Leistung fest
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Teilnahme des Kunden
- Daten und anderen Input anfordern

SAM-Fragebogen zur Reifegradbewertung

Ihre Bewertungsteilnehmer werden gebeten, unabhängig einen vorgefertigten SAM-Reifegradbewertungsfragebogen auszufüllen, der gezielte Fragen stellt, um Lücken und Möglichkeiten mit Ihrem SAM-Produkt zu bewerten.

Fragebogenergebnisanalyse (Zeit nach Bedarf, bestimmt vom Impact Team)

Das Impact-Team führt Folgendes aus:

- Überprüft und analysiert die Punktzahlen des Fragebogens
- Erstellt maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken
- Bietet Anleitungen, die Ihnen helfen, zu verstehen, wie Sie Ihre SAM-Produktinvestitionen am besten maximieren können

SAM-Reifegradbewertungsbericht

Der Bewertungsbericht ist das Ergebnis des Fragebogens und der Eingabe unserer SAM-Leiter und enthält Folgendes:

- Reife-Punktzahl
- Die fünf wichtigsten Empfehlungen für nicht angenommene Produktfunktionen für SAM
- Zusätzliche Initiativen oder Impact Accelerators, die durchgeführt werden sollen, oder spezifische Empfehlungen, um Ergebnisse zu erzielen
- Eine vollständige Liste der beobachteten Empfehlungen

Kunden-Lesesitzung (bis zu 120 Minuten)

- Stellen Sie den SAM-Reifegradbewertungsbericht bereit
- Überprüfen Sie den SAM-Reifegradbewertungsbericht:

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

- Präsentieren Sie die Bewertungsergebnisse
  - Besprechen Sie gezielte Empfehlungen
  - Stellen Sie einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen bereit, damit Sie entscheiden können, welche Empfehlungen implementiert werden sollen

Folgesitzung (bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der SAM-Reifegradbewertung

Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken bereit

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.

Ausschlüsse

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Ausführung des bereitgestellten Plans verantwortlich.

Überprüfung von Personal und Rollen

Einblicke in Personal und Rollen.

Überprüfung von Personal und Rollen – Erweitert

Anleitung zur effektiven Rollenausrichtung

Übersicht

Die Überprüfung von Personal und Rollen bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um Kunden bei der Analyse von Rollen, Verantwortlichkeiten und potenziellen Kompetenzlücken zu unterstützen, die derzeit in ihrem ServiceNow-Programmteam vorhanden sind, um Einstellungs-, Partner- und Outsourcing-Anforderungen zur Unterstützung ihrer ServiceNow-Strategie zu informieren. Ziel ist es, Kunden beim Aufbau eines effektiven Teams zu unterstützen, das bei der Ausführung ihrer ServiceNow-Vision und -Strategie, der angemessenen Personalausstattung zur Unterstützung des Unternehmens und Ansätzen zur Reduzierung der Abwanderung hilft.

ServiceNow ermutigt Kunden, diesen Accelerator in Verbindung mit dem CoEI Design Accelerator 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.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Daten und anderen Input anfordern

Discovery-Sitzungen

Überprüfen Sie vom Kunden bereitgestellte Artefakte, und klären Sie alle Lücken.

Kundenauslesung (bis zu 60 Minuten)

Überprüfen Sie die allgemeine Organisationsstruktur, die Personalausstattung und die Rollenvorschläge im Kontext der Vision und Strategie von ServiceNow.

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit allgemeinen Ressourcenleitfäden im Kontext der Vision und Strategie von ServiceNow
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
ServiceNow AI Platform Leiter des Entwicklungsteams – Empfohlen	Verwaltet den Plattformbetrieb und die Entwicklung auf der ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Allgemeines Organigramm und Ressourcendetails, ohne Mitarbeiternamen oder andere vertrauliche Informationen oder spezifische Reduzierungen bei der Personalplanung anzugeben
- Definitionen der Rollen und Zuständigkeiten

Ausnahmen

ServiceNow ist an Ressourcenauswahlprozessen nicht beteiligt.

Überprüfung von Personal und Rollen – Total

Anleitung zur effektiven Rollenausrichtung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Die Überprüfung von Personal und Rollen bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um Kunden bei der Analyse von Rollen, Verantwortlichkeiten und potenziellen Kompetenzlücken zu unterstützen, die derzeit in ihrem ServiceNow-Programmteam vorhanden sind, um Einstellungs-, Partner- und Outsourcing-Anforderungen zur Unterstützung ihrer ServiceNow-Strategie zu informieren. Ziel ist es, Kunden beim Aufbau eines effektiven Teams zu unterstützen, das bei der Ausführung ihrer ServiceNow-Vision und -Strategie, der angemessenen Personalausstattung zur Unterstützung des Unternehmens und Ansätzen zur Reduzierung der Abwanderung hilft.

ServiceNow ermutigt Kunden, diesen Accelerator in Verbindung mit dem CoEI Design Accelerator anzufordern.

Was Sie Erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Daten und anderen Input anfordern

Discovery-Sitzungen (bis zu 8 Stunden, abhängig von der Anzahl der Discovery-Workshops/ Interviews)

- Überprüfen Sie vom Kunden bereitgestellte Artefakte, und klären Sie alle Lücken
- Besprechen Sie den aktuellen Status der Rollen und Verantwortlichkeiten sowie die Zielreife für das Organisationsmodell des Kunden

Kundenauslesung (bis zu 3 Stunden)

- Überprüfen Sie die allgemeine Organisationsstruktur, die Personalausstattung und die Rollenvorschläge im Kontext der Vision und Strategie von ServiceNow
- Überprüfen Sie unterstützende Ressourcen, die der Kunde für Rollen- und Personalvorschläge verwenden kann, und gehen Sie sie durch

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit allgemeinen Ressourcenleitfäden im Kontext der Vision und Strategie von ServiceNow
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ServiceNow Executive Sponsor – erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
ServiceNow AI Platform Leiter des Entwicklungsteams – Empfohlen	Verwaltet den Plattformbetrieb und die Entwicklung auf der ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Allgemeines Organigramm und Ressourcendetails, ohne Mitarbeiternamen oder andere vertrauliche Informationen oder spezifische Reduzierungen bei der Personalplanung anzugeben
- Charters und/oder Governance-Chartas des Kunden in Bezug auf die ServiceNow-Bereitstellung
- Der Kunde muss den Vision & Strategy Accelerator abgeschlossen haben und die ServiceNow – Visions- und Strategiekarte bereitstellen
- Details zu vorhandenen ServiceNow-Partnern
- Definitionen der Rollen und Zuständigkeiten

Ausnahmen

ServiceNow ist an Ressourcenauswahlprozessen nicht beteiligt.

Strategie-Governance

Leitfaden zur Ausrichtung der strategischen Roadmap von ServiceNow an Geschäftsergebnissen

Übersicht

Strategie-Governance bietet Impact-Kunden führende Praxisempfehlungen für die Einrichtung und den Betrieb von Strategie-Governance, die den Kunden bei Entscheidungen unterstützen, die eine strategische ServiceNow-Roadmap an den Geschäftsergebnissen ausrichten.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in den Paketen „Erweitert“ und „Gesamtzahl“ verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie Erwartungen an den Prozess und die Tiefe der Leistung fest.
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden.
- Daten und andere Eingaben anfordern.

Kunden-Workshop (bis zu 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.

- Überprüfen Sie den aktuellen Status der Strategie-Roadmap-Entscheidungen.
- Besprechen Sie Inhalte für führende Praxis.
- Schlagen Sie Aktionsplanelemente vor, die der Kunde ausführen soll.

Strategie-Governance-Leistungen

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Vorlagen für die Aktionsplanung

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Strategie-Governance-Ergebnissen.
- Stellen Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken bereit.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive Sponsor – erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

Informationen/Zugriff angefordert

- Dokumente zur Governance-Struktur von ServiceNow – Satzungen, Listen der Vorstandsmitglieder usw.
- Charter des Kompetenzzentrums
- Organigramm
- Dokumente zur IT-Governance
- Aktuelles Dokument für strategische Roadmap, Mission, Vision von ServiceNow
- OKR, Themen und Epics dokumentiert
- Geschäftliche KPIs
- Business Case (oder Business Case-Vorlagen)

Ausnahmen

ServiceNow trägt keine Verantwortung für die Ausführung des Prozesses für Strategie-Governance.

Erfolgsbereitschaftsbewertung (SRA)

Dieser Accelerator misst die Bereitschaft und Plattformreife Ihres ServiceNow Plattform.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Die Erfolgsbereitschaftsbewertung (Success Readiness Assessment, SRA) ist ein Prozess, der entwickelt wurde, um Verbesserungsbereiche während der digitalen Transformations-Journey mit zu identifizieren, anzuvisieren und vorzuschreiben ServiceNow Plattform.

Die SRA besteht aus einer Reihe von Interviews mit einer Reihe von Stakeholdern, die verwendet werden, um quantitatives und qualitatives Kundenfeedback einzuholen. Diese Interviews erzeugen nachverfolgbare Daten, die eine Baseline von Informationen bieten, die das Impact Team bei der Empfehlung von Verbesserungsschritten verwenden kann.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in den Paketen „Erweitert“ und „Gesamtzahl“ verfügbar.

Was Sie Erhalten

Einführende Kundensitzung (bis zu 60 Minuten):

- Geben Sie einen Überblick über die SRA und ihre Bedeutung
- Überprüfen Sie den SRA-Prozess und die Leistung
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Daten und anderen Input anfordern

Discovery-Kundensitzungen (bis zu 90 Minuten pro Bewerbungsgespräch):

Die SRA-Interviews dienen folgenden Zwecken:

- Entdecken Sie Trennungen und Fehlausrichtungen zwischen Stakeholdern
- Identifizieren Sie, wo Lücken vorhanden sind, die sich auf den langfristigen Erfolg auswirken
- Ermitteln Sie abgelegene Bereiche, um Kapazität und Kompetenz zu verbessern
- Erstellen Sie eine Baseline-Reifegradpunktzahl für 13 Fokusbereiche

SRA-Lesesitzung (bis zu 90 Minuten):

Diese Sitzung dient folgenden Zwecken:

- Präsentieren Sie die Ergebnisse den Stakeholdern, in denen die SRA-Ergebnisse zusammengefasst werden
- Besprechen Sie Empfehlungen und nächste Schritte basierend auf Ergebnissen

SRA-Leistung:

Lesedeck für Führungskräfte mit dokumentierten Empfehlungen des Impact-Teams basierend auf SRA-Ergebnissen.

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Reporting-Lead (Empfohlen)	Trifft sich mit ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus der Interaktion.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Aktivitäten, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.
Entwickler (Optional)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

N/A

Ausnahmen

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung der Empfehlungen verantwortlich, die basierend auf der SRA gemacht wurden.

Bewertung der Schulungsstrategie

Der Accelerator für die Bewertung der Schulungsstrategie bietet Anleitungen für die Erstellung eines Schulungsplans für die Anwenderakzeptanz und -Weiterqualifizierung.

Übersicht

Training Strategy Assessment (TSA) bietet ServiceNow Plattformschulungs- und -Einführungsleitfäden, um Anwender zu den entsprechenden Zeiten entlang Ihres zu verbessern und vorzubereiten ServiceNow Journey. Die TSA umfasst eine Überprüfung der Schulungs- und Einführungsanforderungen Ihrer Organisation, Berechtigungen und aktuellen Fähigkeiten sowie die Bereitstellung von Best Practice-Empfehlungen und Schulungsplänen für Ihre Anwender.

Die TSA wird von einem geleitet ServiceNow Professionelle Schulung und Bereitstellung durch kuratierte On-Demand-Ressourcen und zwei Live-Sitzungen. Warten Sie bis zu 60 Minuten pro Sitzung. Die Ausgabe der TSA ist ein definierter Schulungsplan, der alle im Umfang enthaltenen Anwendungen für jede der Rollen und Personas im gesamten Unternehmen umfasst und dabei die Impact-Schulungsberechtigungen optimal nutzt.

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

Was Sie Erhalten

Vorinteraktion und Planung

Der Fragebogen vor der Interaktion wird zum Ausfüllen an Sie gesendet

Live-Sitzungen sind geplant

Digitale Lerninhalte – Übersicht (Von Ihrer Organisation vor Live-TSA-Sitzungen auszufüllen)

Unbegrenzter Zugriff auf On-Demand-Inhalte, die Folgendes abdecken:

- Riseup mit ServiceNow Und ServiceNow Schulungs-, Zertifizierungs- und Einführungsportfolio
- Ihre Schulungszielgruppe und Ihr Schulungsansatz
- Impact-Berechtigungen und wichtige Dashboards, um den aktuellen Status Ihres Trainings zu verstehen
- Einführung in das Adoption Toolkit
- Zusätzliche Schulungs- und Einführungsressourcen für Unternehmen

Live-Bewertung der Schulungsstrategie (bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie die Antworten aus dem Kundenschulungsfragebogen, einschließlich Lernkultur und Erwartungen für Kunden, betroffene Zielgruppe und Personas, Zeitleisten und ServiceNow Produkte im Umfang
- Diskutieren Sie die aktuelle Kompetenzlandschaft, einschließlich Verlauf der technischen Schulungen und Zertifizierungen

Schulungsstrategie-Readout (bis zu 60 Minuten)

- Die ServiceNow Training Professional stellt die empfohlene Schulungsstrategie vor, die basierend auf der Bewertungssitzung der Schulungsstrategie und Best Practices erstellt wurde
- Die Ausgabe dieser Sitzung ist der abgeschlossene Plan, der in hochgeladen wurde Impact Delivery Instance(IDI)

Hinweis:
Alle Live-Sitzungen werden remote bereitgestellt.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Produktverantwortliche	Verschaffen Sie sich einen detaillierteren Überblick über die Produkte, die Teams, die sie unterstützen, und die Auswirkungen der neuen Arbeitsweise.
Lernen und Entwicklung	Verstehen Sie die bevorzugten Lernmethoden für ihre Anwender und wie sie die Plattform trainieren und unterstützen. Verschaffen Sie sich

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	einen detaillierten Überblick über alle Anforderungen des Learning Management System (LMS) und potenzielle Probleme beim Zugriff auf die Umgebungen des Unternehmens.
Schulungsleiter	Machen Sie sich mit den Zeitplänen der Implementierung und einigen potenziellen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Einführung vertraut.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

- Vorhandene Planungsdokumente, z. B. Zuordnungen der Fähigkeiten und Produktroadmap
- Geschäftliche KPIs
- Details zur vorhandenen Partnerlandschaft und zu allen Schulungen, die angeboten werden sollen
- Übersicht über digitales Lernen (berechtigt Erste Schritte mit ServiceNow Training and Adoption) Vom Kunden nach Initiierung des Accelerators in der IDI abgeschlossen.
- Fragebogen vor der Interaktion, der vom Kunden nach Überprüfung des Inhalts der Übersicht über digitale Lerninhalte ausgefüllt wurde

Ausnahmen

- ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Ausführung des bereitgestellten Schulungsplans und der bereitgestellten Strategie verantwortlich.
- Als Voraussetzung für die TSA wird die Vertrautheit mit der ServiceNow University und allen zugehörigen Aufgaben zur Verwaltung von Lernkrediten und zur Verwaltung von Anwenderkonten angenommen und während der TSA-Sitzungen nicht abgedeckt.
- Live-Sitzungen sollten innerhalb von drei Wochen nach der Initiierung des Accelerators geplant und abgeschlossen werden.

Wertpotenzial

Der Value Potential Accelerator bietet umfassende Anleitungen zur Identifizierung des geschäftlichen Nutzens für die weitere Einführung von ServiceNow Produkte.

Accelerator-Übersicht

Wertpotenzial nicht bereitgestellter Apps Impact Kunden mit Unterstützung beim Erstellen eines Business Case für die weitere Einführung von ServiceNow Produkte. Über diesen Accelerator arbeiten Sie mit Ihrem Customer Success Executive (CSE) und einem Wertstrategen zusammen, um das Wertpotenzial nicht bereitgestellter Produkte zu schätzen. Nach Abschluss dieses Accelerators können Sie den erwarteten Geschäftsnutzen aus weiteren Gründen sicher schätzen und artikulieren ServiceNow Produkteinführung.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Darüber hinaus ist dieser Accelerator auch mit der SKU „Strategic Value Add-on“ verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Impact-Pakete.

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

Was Sie erhalten

Einführungssitzung des Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Erläutern Sie das Konzept des Wertpotenzials und seine Bedeutung
- Klärung der Absicht der Leistung für den Kunden
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und anderen Input anfordern
- Richten Sie einen Plan für die Bewertung ein

Kunden-Discovery und Arbeitssitzungen (bis zu 4 Stunden)

Themen können Folgendes umfassen:

- Diskussion von:
  - Geschäftliche Herausforderungen und Zielergebnisse mit wichtigen Stakeholdern
  - Standardergebnisse erwartet mit ServiceNow Produkteinführung
- Überprüfung von:
  - Erwarteter Projektbereitstellungsumfang
  - Datenanforderungsinformationen bereitgestellt und zur Bestimmung von Lücken oder Annahmen

Kundenüberprüfungssitzung (bis zu 60 Minuten)

Überprüfen und validieren Sie ggf. die Präsentation und das Modell des Entwurfs für das Wertpotenzial

Folgekundensitzung (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

- Präsentieren oder präsentieren Sie die endgültige Präsentation für das Wertpotenzial zusätzlichen Kunden-Stakeholdern
- Geben Sie wichtige Erfolgsmetriken an, um Fortschritt und Ergebnisse zu messen
- Nehmen Sie an einer Einführungs-Roadmap-Sitzung Teil, um bei der Sequenzierung des Produkteinführungsplans basierend auf dem Wertpotenzial zu unterstützen, falls relevant

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Anwendungschampion oder Sponsoren	Geschäftsführender Sponsor, der sich für die Anwendung in der gesamten Organisation einsetzt	#	

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformbesitzer	• Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. • Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren • Stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap • Aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Lead verarbeiten	Fachexperte, der für die Verwaltung des anwendbaren Prozesses verantwortlich ist	#	
Leads werden gemeldet	• Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater • Bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen • Steuert die Aktionen aus der Interaktion		#

Angeforderte Informationen/Zugriff

Der Kunde ist dafür verantwortlich, Folgendes bereitzustellen:

- Daten und Validierung der Annahmen, um die Analyse zu unterstützen
- Kosteninformationen, um in die Analyse aufgenommen zu werden
- Genehmigen Sie den endgültigen Wertpotenzialbericht

Ausnahmen

- Dieser Accelerator gilt nur für Produkte, die bereits unter Lizenz stehen.
- ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung oder Verwaltung der in Betracht gezogenen Anwendungen verantwortlich.
- Der Umfang jedes Value Potential Accelerators ist auf drei Produkte beschränkt. Ausnahmen können mit Ihrem Customer Success Executive (CSE) und Ihrem Wertstrategen besprochen werden.
- Aufgrund des Tempos der Innovation bei ServiceNow, Einige Produkte sind möglicherweise noch nicht für diesen Accelerator berechtigt. Wenden Sie sich an Ihren Customer Success Executive (CSE), der die Berechtigung der Zielprodukte bestätigen kann.

Vision und Strategie

Einblicke in Vision und Strategie.

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

Vision und Strategie – Erweitert

Anleitung zum Aufbau einer ServiceNow-Vision und -Strategie

Übersicht

Vision und Strategie bietet Impact-Kunden Inhalte führender Praktiken und verbindliche Anleitungen zum Entwurf einer ServiceNow-Vision und -Strategie für ihre Organisation, die ihren strategischen Prioritäten, digitalen Transformationsbemühungen und Geschäftsergebnissen entspricht.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Daten und anderen Input anfordern

Kunden-Workshop (bis zu 4 Stunden)

Besprechen:

- Strategische Ziele des Kunden
- Strategie des Kunden für ServiceNow
- Entwurf eines Blueprints der ServiceNow-Vision und -Strategie

Vision Und Strategie – Ergebnisse

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Vision- und Strategie-Blueprint

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Vision und Strategie
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive Sponsor – erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

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/Zugriff angefordert

- Organigramm mit Rollen und Zuständigkeiten
- Dokumente zur Organisationsstrategie

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Umsetzung der Vision und der Strategie verantwortlich.

Vision und Strategie – Total

Anleitung zum Aufbau einer ServiceNow-Vision und -Strategie

Übersicht

Vision und Strategie bietet Impact-Kunden Inhalte führender Praktiken und verbindliche Anleitungen zum Entwurf einer ServiceNow-Vision und -Strategie für ihre Organisation, die ihren strategischen Prioritäten, digitalen Transformationsbemühungen und Geschäftsergebnissen entspricht.

Was Sie erhalten

Einführungssitzung mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Erwartungen an den Prozess und die Tiefe des Lieferergebnisses festlegen
- Unsere Erwartungen hinsichtlich der Teilnahme des Kunden kommunizieren
- Daten und anderen Input anfordern

Kunden-Workshop (bis zu 8 Stunden nach Bedarf, abhängig von der Anzahl der Workshops)

Besprechen:

- Führen Sie Übungen aus, um eine Vision Statement für die Investition des Kunden in ServiceNow zu bestimmen
- Führen Sie Übungen aus, um wichtige strategische Geschäftstreiber zu vereinbaren, die zur Erfüllung der ServiceNow-Vision des Kunden beitragen
- Führen Sie Übungen aus, um wichtige Geschäftsergebnisse und KPIs festzulegen, die den Fortschritt anhand wichtiger strategischer Geschäftstreiber messen

Vision Und Strategie – Ergebnisse

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Vision- und Strategie-Blueprint
- Strategiekarte (z. B. eine einseitige Zusammenfassung der Vision und Strategie von ServiceNow)

Follow-up-Kundensitzung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Vision und Strategie
- Bereitstellung zusätzlicher Anleitungen zu führenden Praktiken

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.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive Sponsor – erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

Informationen/Zugriff angefordert

- Organigramm mit Rollen und Zuständigkeiten
- Dokumente zur Organisationsstrategie
- Vorhandene Planungsdokumente, z. B. Fähigkeitenzuordnungen, Produktroadmaps)
- Geschäftliche KPIs
- Architektur-Blueprint des aktuellen Status
- Details zur vorhandenen Partnerlandschaft

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Umsetzung der Vision und der Strategie verantwortlich.

Technische Accelerators

Beschleunigen Sie die Nutzung und Einführung bestimmter Plattform- und Produktfähigkeiten durch angewandte Demonstrationen, personalisiertes Coaching und Best Practices mit Technical Accelerators.

In jedem Paket verfügbare Accelerators

Accelerator-Ausgaben und -Formate verfügen über gemeinsame standardisierte Funktionen, können sich jedoch von Paket zu Paket unterscheiden. Nicht alle Accelerators sind für jedes Paket verfügbar. Die Accelerators und die verfügbaren Funktionsebenen werden durch diese Symbole gekennzeichnet:

- ✓ = gemeinsamer standardisierter Funktionssatz
- = enthält eindeutige Accelerator-spezifische Funktionen
- = enthält zusätzliche eindeutige Accelerator-spezifische Funktionen

Unterkatalog des technischen Accelerators

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Zugriff auf Experten		#	#	#	#	

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.

Unterkatalog des technischen Accelerators (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Erweiterung Ihrer KI-Suche	#	#	#	#	#	
Erweiterung Ihres Mitarbeiter-Centers auf Pro	#	#	#	#	#	
Integritätsbewertung: Geführt	#					
Einführung in CMDB: Erfassung	#	#	#	#	#	
Einführung in Instance Observer – geführt	#	#	#			
Einführung in die Bewertung der Instanzbereitschaft	#	#	#			
Starthilfe für Ihr KI-Agenten-Studio	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre KI-Agenten für CSM	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre KI-Agenten für ITSM	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre KI-Suche	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre App Engine	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre automatisierten Tests	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre CMDB	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr CSDM: Durchforsten	#	#	#			
Starthilfe Für CSDM: Grundlage	#	#	#			
Starthilfe für Ihren konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Datenbankverwaltung	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Mitarbeiter-Center	#	#	#	#	#	USPS

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

Unterkatalog des technischen Accelerators (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Starthilfe für Ihr Management der Mitarbeiter-Journey	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Ereignismanagement	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Connectors für externe Inhalte	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre GenAI	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre automatische Problemlösung	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Wissensmanagement	#	#	#	#	#	
Starthilfe für die Migration Ihrer Legacy-Workflows	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Migration von Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe Für Ihr Natürliches Sprachverständnis	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Now Assist in Virtual Agent	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Now Assist für Entwickler	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Now Assist in Document Intelligence	#	#	#	#	#	#
Starthilfe für Ihre Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihre Predictive Intelligence		#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Process Mining	#	#	#	#	#	

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

Unterkatalog des technischen Accelerators (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Starthilfe für Ihr Service-Mapping	#	#	#	#	#	
Starthilfe Für Ihr Strategisches Portfoliomanagement – Projektarbeitsbereich	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihren Service Operations-Arbeitsbereich	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre ServiceNow-KI-Journey		#	#	#	#	
Starthilfe Für Ihr Strategisches Portfoliomanagement – Planungsarbeitsbereich	#	#	#	#	#	
Starthilfe Für Ihr Strategisches Portfoliomanagement – Ressourcenmanagement-Arbeitsbereich	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Abonnement-Management	#	#	#	#	#	
Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre Task Intelligence	#	#	#	#	#	
Starthilfe Für Ihr Upgrade	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe Für Ihren Virtual Agent	#	#	#	#	#	USPS
Starthilfe für Ihre Workflow-Automatisierung: Playbooks	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihrer KI-Suche		#	#	#	#	
Optimieren Sie Ihre CMDB	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Mitarbeiter-Centers		#	#	#	#	

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

Unterkatalog des technischen Accelerators (Fortsetzung)

Accelerator	Geführtes Paket	Geführter + Strategischer Wert	Guided +Platform Governance	Erweitertes Paket	Gesamtpaket	Eingeschränkt und geschützte Umgebungen
Optimierung Ihres Hardware Asset Management	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres IT Asset Management	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihrer ITOM-Discovery	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihrer Platform Analytics	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Software Asset Management	#	#	#	#	#	
Optimieren Sie Ihre Sicherheit	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Virtual Agent – Bewertung	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Virtual Agent – NLU (Natural Language Understanding)	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Virtual Agent – Leistungsüberwachung	#	#	#	#	#	
Optimierung Ihres Virtual Agent – UX (User Experience)	#	#	#	#	#	

Zugriff auf Experten

Der Accelerator „Zugriff auf Experten“ stellt eine Verbindung her Impact Kunden bis ServiceNow Fachexperten über personalisierte virtuelle Coaching-Sitzungen.

Accelerator-Übersicht

Der Zugriff auf Experten zielt auf präzise und umsetzbare Anleitungen im ab ServiceNow Plattform- und Produktthemen für die Impact Kunden sind derzeit lizenziert.

Sitzungen bieten spezialisierte Anleitungen zu verschiedenen ServiceNow Produktthemen, die auf die Beschleunigung der Wertrealisierung und der Ergebnisse im abzielen ServiceNow Plattform.

Hinweis:
Impact Teammitglieder können basierend auf den in übermittelten Informationen festlegen, dass ein Accelerator „Zugriff auf Experten“ angefordert werden soll Zugriff auf Fachwissen Initiative. Der Accelerator kann nicht von Kunden außerhalb der Initiative angefordert 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.

Anforderbare Themen

Der Accelerator „Zugriff auf Experten“ gilt für einen ausgewählten Satz anforderbarer Themen:

- Führende Praktiken:
  - Erhalten Sie verbindliche Einblicke in ServiceNow Produktspezifische Leitfäden für ein ausgewähltes Thema.
  - Hilft bei einem tieferen Verständnis effektiver Methoden, Ansätze und Standards für optimale Ergebnisse.
- Technische Anleitung:
  - Planen Sie personalisierte Einzelsitzungen mit ServiceNow Experten.
  - Behandeln Sie spezifische technische Anfragen, und erhalten Sie verbindliche Anleitungen.
- Produktfähigkeitsübersicht: Diese Sitzung wurde für Kunden entwickelt, die das Produkt bereits lizenziert haben (nach dem Verkauf). Sie bietet einen allgemeinen Überblick über bestimmte Produktfähigkeiten. Es bietet eine sofort einsatzbereite Führung mit Demodaten, um wichtige Funktionen und grundlegende Konzepte zu präsentieren.

Beispiele für Anforderungen oder zusätzliche Informationen zum Anforderungsprozess finden Sie unter Fordern Sie Zugriff auf Fachwissen an.

Diese Funktion ist für Pakete wie verfügbar Impact Erweitert und Impact Gesamt zusammen mit Impact Guided Package und Strategic Value oder Platform Governance als Add-on.

Was Sie Erhalten

Wichtig:
Impact Kunden müssen mindestens eine Woche vor der Sitzung ausreichende Details und Kontext im Zusammenhang mit dem angeforderten Thema bereitstellen, um zuzulassen ServiceNow#Anforderungsbesitzer zur Vorbereitung.

Sitzungsvorbereitung

ServiceNowImpact Accelerator-Berater wertet die Anforderung aus und sammelt möglicherweise basierend auf der Fragenübermittlung zusätzliche Informationen und Assets.

Zugriff auf Experten-Kundensitzung (Variable Zeitzuteilung basierend auf Anforderung)

A ServiceNow Fachexperte (SME) wird zugewiesen und führt Folgendes aus:

- Treffen Sie sich direkt mit Impact Kunde, der seine Anforderung bearbeitet
- Stellen Sie relevante Assets bereit, die der Anforderung entsprechen

Folgeaufgabe

Zugriff auf ServiceNow Fachexperte wird für 10 Geschäftstage nach der Sitzung bereitgestellt. Die ServiceNow KMU bestimmt, ob zusätzliche Folgemaßnahmen erforderlich sind, um die Anforderung „Zugriff auf Experten“ 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.

Angeforderte Kundenressourcen

x

Kundenressou	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Empfohlen
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Plattformadministrator	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung von ServiceNow#Plattform.	#	
Unternehmensarchitekt-Lead	Verantwortlich für die allgemeine Enterprise-Architektur samt Strategie und Governance.	#	
Leiter Des Technischen Architekten	Verantwortlich für die gesamte technische Architektur.	#	
Anwendungsbesitzer	Stellt sicher, dass das Programm oder die Programme, aus denen die Anwendung besteht, das angegebene Ziel oder den Satz von Anwenderanforderungen erfüllen, die für diese Anwendung festgelegt wurden, einschließlich geeigneter Sicherheitsmaßnahmen.	#	
Systemadministrator(en)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von	#	

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.

x (Fortsetzung)

Kundenressou	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Empfohlen
	Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.		
Unternehmensarchitekt(en)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.		#
Entwickler	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.		#
Fachexperte(n)	Bietet Support auf Expertenebene im gesamten Programm für die funktionalen Leads und ihre Teams in den Bereichen Berichterstellung, Dashboards, Automatisierung und Konfigurationen für Incident, Konfiguration, Problem, Wissensmanagement und Serviceanfragen.		#

Bereitstellungsparameter

- Produktfähigkeitsübersicht: Bietet einen allgemeinen Überblick über bestimmte Produktfähigkeiten und ihre wichtigsten Funktionen. Dies kann beispielsweise erklären, wie das Change-Management-Modul funktioniert, und hervorheben, wie Notfall-Changes innerhalb des Systems behandelt werden.
- Berechtigungsbeschränkungen: Fachwissen und Anleitungen werden ausschließlich für bereitgestellt ServiceNow Plattform- und Produktthemen für die Impact Kunden sind derzeit lizenziert. Anforderungen, die sich auf nicht lizenzierte Themen beziehen, werden zur entsprechenden Bearbeitung an das Account-Team weitergeleitet.
- Kundeneinwilligung und -Grenzen: Alle Aktivitäten entsprechen strikt beratenden Rollen. Für diesen Accelerator ist keine Kundeneinwilligung erforderlich. ServiceNow Ressourcen greifen nicht auf Kundeninstanzen zu, führen keine Codeüberprüfung, Instanzkopie oder direkte Tastaturinteraktionen durch.
- Remote-Betrieb und -Umfang: Keine lokalen Reisen, benannten Ressourcen oder vordefinierten Planungszusagen. Wenn zusätzliche Zeit außerhalb des Nachverfolgungszeitraums erforderlich ist, wird eine neue Sitzung angefordert.

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

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

Die Impact Accelerator-Berater können vor der Kundensitzung zusätzliche Informationen anfordern und nach der Kundensitzung zusätzliche Anleitungen für die Folgemaßnahmen bereitstellen.

Der Aufnahmefragebogen muss mindestens eine Woche vor der Sitzung des Kunden ausgefüllt werden.

Ausschlüsse

Dieser Accelerator enthält nicht:

- Lösung aktiver Supportfälle.
- Anleitung zu Anpassungen, Integrationen oder Lösungen auf Enterprise-Ebene (z. B. Service-Mapping) für lizenzierte Produkte.
- Workshops vor Ort oder persönliche Interaktionen.
- Instanzzugriff, Codeüberprüfung, Instanzkopie, direkte Tastaturinteraktionen oder Support für Themen außerhalb der aktuellen Lizenzen des Impact-Kunden.
- Verwaltung, Konfiguration und Anpassung von Kundeninstanzen.
- Der Ersatz anderer vorhandener Impact Accelerators ist für Impact-Kunden verfügbar, die möglicherweise stärker an der Lösung ausgerichtet sind.
- Produktfähigkeitsübersicht:
  - Zur Einhaltung rechtlicher, regulatorischer und datenschutzrechtlicher Anforderungen verwendet ServiceNow während Sitzungen zur Produktfähigkeitsübersicht nur Demodaten und stellt keine Live-Kundendaten bereit oder gibt sie frei. Da während dieser Sitzungen nicht auf externe Systeme zugegriffen werden kann, liegen außerdem Demonstrationen mit Produktintegrationen außerhalb des Lieferumfangs.
  - Vollständige Moduldemos sind in dieser Sitzung nicht enthalten. Diese Arten von Demos sind in der Regel für Kunden gedacht, die noch nicht lizenziert sind, und werden von Pre-Sales-Teams erstellt, in denen sie spezifische Kundenanwendungsfälle und -Workflows zeigen, die häufig mehrere Bereiche der Plattform abdecken.

Erweiterung Ihrer KI-Suche

Dieser Accelerator bietet ausführliche Anleitungen zur Erweiterung Ihrer KI-Suche über die grundlegende Ebene hinaus.

Accelerator-Übersicht

Erweitern Sie Ihre KI-Suche Impact Kunden mit erweiterten Tools und Einblicken, um ihre Fähigkeiten der KI-Suche über die grundlegende Ebene hinaus zu erweitern. Dieses Angebot untersucht erweiterte Konfigurationsoptionen, mit denen Kunden die Reichweite und Leistung der KI-Suche in ihrem Instanzstapel erheblich verbessern können. Dieser Accelerator enthält auch wichtige Ressourcen und führende Praxisleitfäden, um die Implementierung zu optimieren und die Nutzung zu erhöhen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided, Guided+ (SV oder PG), Advanced und Total Packages.

Was Sie Erhalten

Sitzungsvorbereitung

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.

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie gegebenenfalls zugehörige Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über erweiterte Funktionen und Funktionen der KI-Suche
- Angewandte Demonstration von:
  - KI-Suche für Next Experience
  - Empfehlungen für Service Operations-Arbeitsbereich (SOW)
  - Genius-Ergebnisse von Natural Language Query (NLQ)
  - Genuis-Ergebniskonfiguration
  - Anwenderdefinierte Tabellenkonfiguration
- Temporäre Instanz mit 30 Tagen gewährtem Zugriff
- Leitfäden und Ressourcen für führende Praxen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung für bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit erweiterten Fähigkeiten der KI-Suche

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) – *Erforderlich*	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beitrag zu ServiceNow-Softwareveröffentlichungen durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Prozessbesitzer- *Erforderlich*	Eine leitende Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich ist, sicherzustellen, dass der Prozess für den Zweck geeignet ist.
Entwickler – *Empfohlen*	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Lead(s) verarbeiten – *Empfohlen*	Fachexperte, der für die Verwaltung des anwendbaren Prozesses verantwortlich ist.
Servicemanager: *Empfohlen*	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Service verantwortlich ist.
Vertrauenswürdige Servicepartner – *Empfohlen*	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell 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.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Erweiterung Ihres Mitarbeiter-Centers auf Pro

Der Accelerator „Extend Your Employee Center to Pro“ bietet ausführliche Anleitungen zum erweitern der Mitarbeiter-Center-Fähigkeiten um Pro-Funktionen.

Übersicht

Erweitern Sie Ihr Mitarbeiter-Center auf Pro-Angebote Impact Kunden mit Anleitungen zur Erweiterung#ihrer aktuellen Mitarbeiter-Center-Implementierung um#Mitarbeiter-Center Pro-Funktionen. Durch eine Übersicht über Mitarbeiter-Center Pro-Funktionen, z. B. Content Experiences, Publishing und Mitarbeiterkommunikation, werden Kunden#über die Funktionen von Mitarbeiter-Center Pro geschult.

Darüber hinaus stattet dieser Accelerator unsere Kunden mit Essential aus ServiceNow Ressourcen und#Leitfäden für führende Praktiken, um die Akzeptanz und Nutzung der Mitarbeiter-Center Pro-Fähigkeiten am besten zu erhöhen. #Weitere Informationen finden Sie unter Exploring Employee Center Pro .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie Erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie Mitarbeiter-Center Pro-Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Mitarbeiter-Center Pro-Fähigkeiten
- Überprüfung der wichtigsten administrativen Einstellungen
- Besprechen Sie wichtige Wartungsaktivitäten
- Leitfäden und Ressourcen für führende Praxen
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Mitarbeiter-Center Pro

Kundenressourcen Anfordern

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
UX- und OCM-Experten (empfohlen)	Primäre Stakeholder für die Anwender-Experience und das organisatorische Change-Management.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Andere Kundenrollen (Empfohlen)	Primäre Stakeholder, die für die Mitarbeitererfahrung und -Interaktion verantwortlich sind, einschließlich Knowledge-, Portal- und Katalogmanager.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dies Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teilen von Impact Accelerator-Aktivitäten stehen Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, selbst gehosteten Kunden oder verwalteten Service Providern möglicherweise nicht zur Verfügung, mit Ausnahme ihrer internen#Verwendung.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für Empfehlungen zu den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen eines Kunden verantwortlich.

Integritätsbewertung: Geführt

Der geführte Accelerator für Integritätsbewertung bietet einen Einblick in Ihren ServiceNow Instanzintegrität.

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

Accelerator-Übersicht

Integritätsbewertung: Guided bietet Kunden mit Impact Guided eine technische Analyse ihrer ServiceNow Instanzintegrität über HealthScan sowie Anleitung zur Interpretation der Ergebnisse. Es soll Ihnen helfen, zu verstehen, wie Ihre Instanz an führenden Praktiken und Empfehlungen zur Verbesserung der Instanzintegrität ausgerichtet ist.

Was Sie Erhalten

Instanzbewertung

Instanzbewertung mit ServiceNow HealthScan.

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Interpretieren von HealthScan-Ergebnissen
- Detaillierte Ergebnisse aus der HealthScan-Bewertungsliste

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit HealthScan-Ergebnissen
- Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken bereit

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Empfohlen
Plattformverantwortliche	Treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewähren Sie Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen, und leiten Sie die Aktionen aus der Überprüfung weiter.	#	
Systemadministrator(en)	Verantwortlich für Wartung und Konfiguration der ServiceNow-Plattform. Treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, und geben Sie Feedback zu Herausforderungen und Schwachstellen der ServiceNow-Umgebung.		#
Serviceverantwortliche	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung und die täglichen Aktivitäten der ServiceNow-Instanz. Treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, und geben Sie Feedback zu Herausforderungen und Schwachstellen der ServiceNow-Umgebung.	#	
Systementwickler	Verantwortlich für Entwicklungsaktivitäten auf der ServiceNow-Plattform. Treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, und geben Sie Feedback zu Herausforderungen und Schwachstellen für die ServiceNow-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.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Bestimmte Impact Accelerator-Aktivitäten sind für Kunden in den geschützten Rechenzentren von FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australien IRAP für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen eingeschränkt oder nicht verfügbar.

Beachten Sie, dass Überprüfungen von Design, Prozess, Strategie, Governance und Tests vor der Produktion ausgeschlossen sind. Die Implementierung aller empfohlenen Aktivitäten, die aus der Integritätsbewertung resultieren, z. B. Ergebnisse oder Empfehlungen im Überprüfungsbericht, ist ausgeschlossen.

Einführung in CMDB: Erfassung

Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten der Automatisierung und Standardisierung der CMDB-Dateneingabe.

Accelerator-Übersicht

Einführung in CMDB: Erfassung bietet Impact Kunden mit einer umfassenden Übersicht und Demonstration, wie Eingabequellen für ihre Configuration Management Database (CMDB) standardisiert werden. Dieses Angebot umfasst Kernfunktionen zum Abrufen und Importieren von Daten und vermittelt ein klares Verständnis der verschiedenen Methoden zum Ausfüllen von CMDB-Tabellen in einem ServiceNow Instanz. Dieser Accelerator enthält auch wichtige Ressourcen und führende Praxisleitfäden, die Kunden den Einstieg erleichtern.

Der Schwerpunkt dieser Sitzung liegt auf Service Graph Connectors. Zusätzliche Auffüllungsmethoden wie über Discovery oder Agent Client Collector (ACC) werden in diesem Accelerator nicht ausführlich untersucht.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided, Guided+ (SV oder PG), Advanced und Total Packages.

Was Sie Erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie ein bereit ServiceNow Demonstrationsinstanz
- Aktivieren und konfigurieren Sie zugehörige Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht und Demonstration von:
  - Service Graph Connectors
  - Ausfüllung der CMDB mithilfe des Integrations-Hub-Spoke
  - Importsätze
- Leitfäden und Ressourcen für führende Praxen

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

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung für bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der CMDB-Erfassung

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) – *Erforderlich*	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beitrag zu ServiceNow-Softwareveröffentlichungen durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Prozessbesitzer- *Erforderlich*	Eine leitende Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich ist, sicherzustellen, dass der Prozess für den Zweck geeignet ist.
Entwickler – *Empfohlen*	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
CMDB-Administrator(en)- *Empfohlen*	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen speziell innerhalb der CMDB.
Datenquellenbesitzer- *Empfohlen*	Schlüsselressource für Datenquellen/Silos, die im Allgemeinen dafür verantwortlich ist, Informationen aus einem anderen Tool in ServiceNow CMDB zu importieren.
Vertrauenswürdige Servicepartner – *Empfohlen*	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Einführung in Instance Observer – geführt

Die Einführung in den Instance Observer-Accelerator bietet Anleitungen zum Verständnis und zur Überwachung der Leistung mit Instance Observer.

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

Accelerator-Übersicht

Die Einführung in Instance Observer bietet Impact Guided-Kunden einen Überblick über Instance Observer, eine Überprüfung bestimmter Telemetrie für die Instanzverfügbarkeit, verbindliche Anleitungen zu sichtbaren Trends und führende Praktiken zur Überwachung von ServiceNow Plattform. Siehe Impact Instance Observer Für weitere Informationen zur Funktion.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Geführtes Paket.

Was Sie Erhalten

Sitzungsvorbereitung

Bewerten Sie die Instanz Observer-Daten des Kunden

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Instance Observer
- Überprüfen Sie#die#Verfügbarkeit bestimmter Telemetrie und Instanzen
- Heben Sie sichtbare Trends hervor, und überprüfen Sie sie
- Stellen Sie führende Praktiken fürdie Überwachung#der Instanzleistung bereit

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Instance Observer.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.

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

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services-Anbieter verfügbar (ausgenommen zur internen Verwendung).

Einführung in die Bewertung der Instanzbereitschaft

Die Einführung in den Accelerator für die Bewertung der Instanzbereitschaft bietet Anleitungen zum Verständnis und Interpretieren der Instanzbereitschaft mithilfe der Instanzbereitschaftsbewertung (IRA).

Accelerator-Übersicht

Einführung in die Bewertung der Instanzbereitschaft Impact Kunden mit einer Übersicht über die Bewertung der Instanzbereitschaft. #Dieser proaktive Ansatz hilft Ihnen, Probleme effektiv zu beheben, indem er Sie bei der Interpretation von Ergebnissen unterstützt, um die Instanzbereitschaft zu verbessern. Dieser Accelerator hebt die Ergebnisse der Instanzbereitschaftsbewertung hervor und stellt wichtige Ressourcen und führende#Praktiken für den Einstieg bereit.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Geführtes Paket.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Führen Sie die Instanzbereitschaftsbewertung aus
- Überprüfen Sie die mit dem Instance Observer verbundenen Metriken

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über die Bewertung der Instanzbereitschaft
- Überprüfung der Bewertungsergebnisse
- Leitfäden für wichtige Ressourcen und führende Praktiken

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der Bewertung der Instanzbereitschaft

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt	#	

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
	die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.		
Systemadministratoren	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre KI-Suche

Dieser Accelerator bietet Anleitungen zum Aktivieren und Konfigurieren der KI-Suche.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihre KI-Suche bietet Impact-Kunden eine Einführung in die KI-Suche, eine Demonstration der Funktionen und Leistung über eine temporäre geklonte#Instanz und führende Praktiken für den Einstieg. Es soll Ihnen ermöglichen, die Experience Ihrer Endanwender#zu verbessern, indem sie ihnen die Möglichkeit geben, die benötigten Informationen zu finden, wann und wo sie sie benötigen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie Erhalten

Bewertung DER KI-Suche

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.

- Bereitstellung der temporären Instanz
- Aktivieren und Konfigurieren von KI-Suche und zugehörigen Tools
- Analyse der Leistung der KI-Suche

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von

- Was ist die KI-Suche
- Überprüfung des Setup-Prozesses
- Demonstration der Fähigkeiten der KI-Suche
- Empfehlungen für führende Praktiken
- Berichterstellung/analytische Übersicht
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Überprüfung von

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der KI-Suche
- Stellen Sie zusätzliche Anleitungen zu Implementierungsressourcen und -Prozessen, Plugins und Ergebnissen bereit

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator: Erforderlich	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben R und -Funktionen.
ITSM Virtual Agent-Lead: Empfohlen	Fachexperte, verantwortlich für ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services-Anbieter verfügbar (ausgenommen zur internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der Empfehlungen für die KI-Suche in Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihre KI-Suche – öffentlicher Sektor in den USA

Anleitung zum Aktivieren und Konfigurieren der KI-Suche

Übersicht

Starthilfe für Ihre KI-Suche bietet Impact US-Kunden im öffentlichen Sektor eine Einführung in die KI-Suche, eine Demonstration der Funktionen und Leistung und führende Praktiken für den Einstieg. Kunden können die Experience ihrer Endanwender verbessern, indem sie die benötigten Informationen wann und wo sie sie benötigen.

Was Sie Erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Was ist die KI-Suche
- Überprüfung des Setup-Prozesses
- Demonstration der Fähigkeiten der KI-Suche
- Empfehlungen für führende Praktiken
- Reporting-/Analytics-Übersicht
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugriff auf den technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der KI-Suche

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
ITSM Virtual Agent-Lead: Empfohlen	Fachexperte, der für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlich 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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Systemadministrator: Erforderlich	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Entwickler: Empfohlen	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der Empfehlungen für die KI-Suche in Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihr KI-Agenten-Studio

Dieser Accelerator bietet Impact-Kunden einen Überblick und eine angewandte Demonstration der KI-Agents innerhalb der Plattform.

Starthilfe für Ihre KI Agent Studio-Übersicht

„Starthilfe für Ihr KI-Agent Studio“ hebt hervor, wie KI-Agents Kunden ermöglichen, ein Ökosystem aus autonomen oder Human-on-the-Loop (HOTL)-Agents aufzubauen, die mit Tools ausgestattet sind, die sich nahtlos über die gesamte Plattform und darüber hinaus integrieren lassen. Diese Service Desk-Mitarbeiter sind so orchestriert, dass sie eine Vielzahl von Aufgaben mit minimalem bis keinem menschlichen Eingriff ausführen, was die Effizienz der Organisation erheblich verbessert und das transformative Potenzial von KI demonstriert. Das Angebot enthält wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken, die Kunden beim Einstieg mit ServiceNow KI-Service Desk-Mitarbeitern helfen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided, Guided+ (SV oder PG), Advanced und Total Packages.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie zugehörige Plugins
- Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten KI-Agent

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über:
  - KI-Agents: Welchen Wert bringen sie?
  - Framework „TapeAgents“
  - KI-Agenten-Studio
- Endanwender-Experience-Demo

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

- Technische Demo
- Berichtsoptionen überprüfen
- Temporäre Instanz mit 30 Tagen Zugriff

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit ServiceNow KI-Service Desk-Mitarbeitern

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Leitet und überwacht die Systemadministratoren und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren (Erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Prozessbesitzer (Erforderlich)	Eine leitende Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service wie Incident, Change und Mitarbeiter-Onboarding, die sicherstellt, dass der Prozess für den Zweck geeignet ist.
Entwickler (Empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an mindestens einem Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre KI-Agenten für CSM

Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von KI-Agents für CSM.

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

Accelerator-Übersicht

Dieser Accelerator bietet#Impact-Kunden einen Überblick und eine angewandte Demonstration von KI-Agents für CSM. Durch die Nutzung der Leistungsfähigkeit von GenAI unterstreicht dieser Accelerator, wie KI-Agents den CSM-Prozess revolutionieren, indem sie erweiterte Überlegungen verwenden, um wichtige Aufgaben auszuführen. KI-Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten sich wiederholende Aufgaben, z. B. das Generieren detaillierter Lösungsnotizen, das Zusammenfassen von Fällen und Chatkonversationen usw., sodass sich menschliche Mitarbeiter auf Arbeit mit höherem Wert konzentrieren können. #Dieses Angebot bietet wichtige Ressourcen und führende Praktiken für die ersten Schritte mit KI-Agents für CSM.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided, Guided+ (SV oder PG), Advanced und Total Packages.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie zugehörige Plugins
- KI-Agenten aktivieren und konfigurieren

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über KI-Agents für CSM-Funktionen des Basissystems
- Angewandte Demonstration von:
  - KI-Agents des Basissystems für CSM-Experiences
  - Anpassung der Kompetenz „Fallzusammenfassung“
  - Now Assist-Nutzungsmetriken für CSM
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Verkaufschance für F&A im Zusammenhang mit KI-Agents für CSM.

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Leitet die Systemadministratoren und stellt die Teamausrichtung mit sicher ServiceNow Geschäftsstrategie und Roadmap und trägt zur Plattform-Governance 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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Kundenservice-Manager (Empfohlen)	Verantwortlich für die Verwaltung von Fallmitarbeitern. Bietet Einblicke in die Auswirkungen verschiedener Kompetenzen von KI-Service Desk-Mitarbeitern auf den aktuellen Status.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre KI-Agenten für ITSM

Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von KI-Agents für ITSM.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihre KI-Agents für ITSM Bietet#Impact-Kunden einen Überblick und eine angewandte Demonstration von KI-Agents für ITSM. Durch die Nutzung der Leistungsfähigkeit von GenAI unterstreicht dieser Accelerator, wie KI-Agents die revolutionieren ITSM Verarbeiten Sie, indem Sie erweiterte Begründungen verwenden, um wichtige Aufgaben abzuschließen. KI-Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten sich wiederholende Aufgaben, z. B. das Generieren detaillierter Lösungsnotizen, das Zusammenfassen von Fällen und Chatkonversationen usw., sodass sich menschliche Mitarbeiter auf Arbeit mit höherem Wert konzentrieren können. #Dieses Angebot bietet wichtige Ressourcen und führende Praktiken für die ersten Schritte mit KI-Agents für ITSM.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided, Guided+ (SV oder PG), Advanced und Total Packages.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

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

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie zugehörige Plugins
- Aktivieren Sie Anwendungsfälle für KI-Mitarbeiter

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über KI-Agents für ITSM Funktionen
- Angewendete Demonstration von KI-Agents für ITSM
- Technische Demonstration zur Aktivierung der gezeigten Fähigkeiten
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung, bis zu 60 Minuten)

Verkaufschance für F&A im Zusammenhang mit KI-Agents für ITSM.

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Leitet die Systemadministratoren und stellt die Teamausrichtung mit sicher ServiceNow Geschäftsstrategie und Roadmap und trägt zur Plattform-Governance bei.
Systemadministrator (Erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen, Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Service Desk-Manager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des Service Desk verantwortlich ist.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre App Engine

Verbindliche Anleitungen zum Aktivieren von Citizen Development und zur Verwendung von App Engine Studio

Übersicht

JumpStart Your App Engine bietet Impact-Kunden eine Einführung in Citizen Development und wie Sie Anwender in die Lage versetzen, Anwendungen auf der ServiceNow-Plattform zu entwickeln. Es umfasst eine angewandte Demonstration zur Verwendung von App Engine Studio (AES) und App Engine Management Center, eine geführte Tour durch die Funktionen und Vorteile der App Engine über eine temporäre geklonte Instanz und führende Praktiken für die ersten Schritte.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist Impact-Upgrade-Zeitpläne.

Was Sie Erhalten

App Engine-Setup

- Temporäre Instanz(n) wird(n) bereitgestellt
- Aktivieren und Konfigurieren von App Engine Studio und zugehörigen Tools

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Was ist Low-Code/No-Code Citizen Development
- Demonstration der App Engine Studio-Fähigkeiten
- App Engine Management Center-Demo
- Überprüfung der technischen Übersicht der App Engine
- Überprüfung der App Engine Management Center-Governance
- Empfehlungen für führende Praktiken
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporären Instanzen und den technischen Berater

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Verkaufschance für F&A im Zusammenhang mit App Engine

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

Kundenressourcen Anfordern

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en): Empfohlen	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Entwickler: Empfohlen	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.
Fachexperte(n): Empfohlen	Nicht-Entwickler mit profunden Prozesskenntnissen, die Kandidaten für Citizen Development sind.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist Impact-Upgrade-Zeitpläne.

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services-Anbieter verfügbar (ausgenommen zur internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der Empfehlungen für App Engine in Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihre App Engine – öffentlicher Sektor in den USA

Verbindliche Anleitungen zum Aktivieren von Citizen Development und zur Verwendung von App Engine Studio

Übersicht

JumpStart Your App Engine bietet Impact US-Kunden im öffentlichen Sektor eine Einführung in Citizen Development und wie Sie Anwender in die Lage versetzen, Anwendungen auf der ServiceNow-Plattform zu entwickeln. Es umfasst eine Demonstration zur Verwendung von App Engine Studio (AES) und App Engine Management Center, eine geführte Tour durch die Funktionen und Vorteile sowie führende Praktiken für die ersten Schritte.

Was Sie Erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

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.

Überprüfung von:

- Was ist Low-Code/No-Code Citizen Development
- Demonstration der App Engine Studio-Fähigkeiten
- App Engine Management Center-Demo
- Überprüfung der technischen Übersicht der App Engine
- Überprüfung der App Engine Management Center-Governance
- Empfehlungen für führende Praktiken
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporären Instanzen und den technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung – bis zu 60 Minuten)

Verkaufschance für F&A im Zusammenhang mit App Engine

Kundenressourcen Anfordern

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en): Empfohlen	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Entwickler: Empfohlen	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.
Fachexperte(n): Empfohlen	Nicht-Entwickler mit profunden Prozesskenntnissen, die Kandidaten für Citizen Development sind.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der Empfehlungen für App Engine in Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihre automatisierten Tests

Verbindliche Anleitung zum Aktivieren und Verwenden des Automated Test Framework

Übersicht

JumpStart Your Automated Testing bietet Impact-Kunden eine Einführung in Automated Test Framework (ATF) und wie es genutzt werden kann, um Upgrades zu beschleunigen und die Qualität zu erhöhen. Es umfasst eine angewandte Demonstration führender

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

Praktiken für die ersten Schritte mit ATF sowie seine Funktionen und Vorteile über eine temporäre geklonte Instanz.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist Impact-Upgrade-Zeitpläne.

Was Sie Erhalten

Setup Des Automatisierten Test-Frameworks

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivieren und Konfigurieren von Automated Test Framework und zugehörigen Tools

Aktivieren und Konfigurieren von Automated Test Framework und zugehörigen Tools

Überprüfung von

- Vorteile des Automated Test Framework
- Demonstration der Fähigkeiten des Automated Test Framework
- Übersicht über Testgenerator und Cloud Runner
- Empfehlungen für führende Praktiken
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporäre Instanz und den technischen Berater

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Automated Test Framework

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) – erforderlich	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Upgrade-Lead: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact-Accelerator Consultant, gewährt Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus dem Projekt.

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

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist Impact-Upgrade-Zeitpläne.

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services-Anbieter verfügbar (ausgenommen zur internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der Empfehlungen für das Automated Test Framework in Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihre automatisierten Tests – öffentlicher Sektor in den USA

Verbindliche Anleitung zum Aktivieren und Verwenden des Automated Test Framework

Übersicht

JumpStart Your Automated Testing bietet Impact US-Kunden im öffentlichen Sektor eine Einführung in Automated Test Framework (ATF), eine Demonstration der Vorteile und Funktionen sowie führende Praktiken für den Einstieg. Kunden können manuelle Tests ersetzen, um die Upgrade- und Entwicklungszeit zu reduzieren.

Was Sie Erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von

- Vorteile des Automated Test Framework
- Demonstration der Fähigkeiten des Automated Test Framework
- Empfehlungen für führende Praktiken
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporäre Instanz und den technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Automated Test Framework

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Systemadministrator(en) – erforderlich	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Upgrade-Lead: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact-Accelerator Consultant, gewährt Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus dem Projekt.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der Empfehlungen für das Automated Test Framework in Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihre CMDB

Der JumpStart Your Configuration Management Database (CMDB)-Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von CMDB.

Übersicht

JumpStart Your CMDB bietet Impact-Kunden einen umfassenden Überblick über die CMDB-Fähigkeiten der Plattform, um sicherzustellen, dass Kunden ein fundiertes Verständnis der CMDB-Grundlagen und einen strategischen Plan für den Erfolg haben. Unser Ziel besteht darin, Kunden von Anfang an in die Lage zu versetzen, erfolgreich zu sein, damit Sie eine Strategie für die Nutzung erstellen können ServiceNow Ressourcen. Zu den Ressourcen gehören der CMDB-Arbeitsbereich, der CI-Klassenmanager und die Abgleichsregeln, um die Arbeit in Ihrer CMDB zu optimieren. Siehe Configuration Management Für Informationen zur CMDB.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Installieren oder aktualisieren Sie die erforderlichen CMDB-Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht und Demonstration der CMDB
- Überprüfung der Funktionalität von CMDB-Tools:

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.

- CMDB-Arbeitsbereich
- Identifizierungs- und Abgleich-Engine
- CMDB-Datenmanager
- CMDB-Integritäts-Dashboards

- Temporäre Instanz mit 30 Tagen gewährtem Zugriff

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit CMDB

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform, indem Sie Anwendungswartung durchführen, Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwalten und zu beitragen ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Prozessbesitzer (erforderlich)	Führungskräfte in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich sind, dass der jeweilige Prozess zweckmäßig ist.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Änderungen an der CMDB-Konfiguration in den Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

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

Starthilfe für Ihr CSDM: Durchforsten

Dieser Accelerator bietet einen Überblick über die Durchforstungsphase der CSDM-Reife-Journey, eine kurze Bewertung der aktuellen Durchforstungsdaten und umsetzbare Schritte zum Abschluss der Phase.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihr CSDM: Crawl bietet Impact-Kunden einen Überblick und eine angewandte Demonstration der Durchforstungsphase des Common Service Data Model (CSDM). Dieser Accelerator unterstützt die CSDM-Reife-Journey des Kunden durch Aufgliederung bestimmter Aktionselemente, um das Verständnis der Durchforstungsphase zu verbessern. Daher können Kunden ihre Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices ausfüllen und rationalisieren. Dies ermöglicht eine servicebewusstere CMDB für die Verwendung in zusätzlichen Workflows von ServiceNow.das Angebot enthält auch wichtige Ressourcen und führende Praxisleitfäden, die Kunden beim Einstieg in die Durchforstungsphase der CSDM-Reife-Journey unterstützen.

Kunden müssen zuerst abschließen Starthilfe für Ihr CSDM: Grundlage Accelerator, bevor Sie diesen nehmen, da dieses Angebot auf der Grundlagenphase der CSDM-Reife-Journey aufbaut.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist nur für verfügbar Impact Guided- und Guided+-Pakete.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie zugehörige Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Einführung in Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices mit einer Übersicht über ihre Beziehungen und Referenzen
- Kurze Bewertung von Durchforstungsdaten mit dem Dashboard für CSDM-Datengrundlagen
- Temporäre Instanz mit 30-tägigem Zugriff

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der CSDM-Durchforstungsphase.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten		
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv 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.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten		
	der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.		
CMDB-/CSDM-Administrator	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch die Durchführung von Anwendungswartungen konzentriert sich auf laufende und Korrekturmaßnahmen innerhalb von CMDB/CSDM.	#	
Systemadministrator(en)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	
Unternehmensarchitekt	Besitzer von Anwendungs- und Geschäftsportfoliosegmenten, der die Ausrichtung der Technologiekapazitäten von Organisationen an ihren Geschäftszielen und -vorgaben verwaltet.		#
Besitzer Der Geschäftsanwendung	Verantwortlicher für ein bereitgestelltes Programm oder Modul oder eine Gruppe von bereitgestellten Programmen, das bzw. die bestimmte Funktionen in einer Computerinfrastruktur bereitstellen.		#
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen oder für selbst gehostete Kunden verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe Für CSDM: Grundlage

Starthilfe Für Gemeinsames Servicedatenmodell(CSDM): Foundation Accelerator bietet einen Überblick und eine Aufgliederung von CSDM Mit Schwerpunkt auf Grundlagendaten.

Übersicht

Starthilfe Für CSDM: Foundation bietet Impact-Kunden einen Überblick über CSDM In#einem verständlichen Format. #In einer angewandten Demonstration veranschaulichen

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.

wir, wie Unternehmen dieses Daten-Framework für die#Konfiguration nutzen können ServiceNow Produkte und Anwendungen, indem ihre Daten zuerst in die entsprechenden Grundlagentabellen gefüllt werden. Darüber hinaus stattet dieses Angebot unsere#Kunden mit Essential aus ServiceNow Ressourcen und Leitfäden für#die ersten Schritte mit der Verwendung von CSDM. Weitere Informationen zu finden CSDM, Siehe Common Service Data Model .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Geführtes Paket.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie Erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Installation erforderlich CSDM Plugins
- Bewertung des aktuellen CSDM Ausrichtung über Instanzscan

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1#(bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über CSDM Fähigkeiten mit besonderem Schwerpunkt auf der Phase „Grundlagen“
- Überprüfung der Wichtigkeit von CSDM Zur Gesamtplattform
- Demonstration von CSDM Dashboard Für Datengrundlagen
- Diskussion der Bewertungsergebnisse
- Leitfäden und Ressourcen für führende Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2#(optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Verkaufschance für F&A im Zusammenhang mit CSDM Grundlagendaten

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.

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

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Anwendungsbesitzer (empfohlen)	Verantwortlicher für ein bereitgestelltes Programm oder Modul oder eine Gruppe von bereitgestellten Programmen, das bzw. die bestimmte Funktionen in einer Computerinfrastruktur bereitstellen.
ITSM-Manager (Empfohlen)	Verantwortlich für die Festlegung von SOPs und Governance im Zusammenhang mit den IT Service Management-Vorgängen.
Serviceverantwortliche (Empfohlen)	Eine leitende Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich ist, sicherzustellen, dass der Prozess für den Zweck geeignet ist.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen eines Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihren konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich

Der Accelerator „Starthilfe für Ihr Kundenservice-Management (CSM) – konfigurierbarer Arbeitsbereich“ demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihren (CSM) konfigurierbaren Arbeitsbereich Impact Kunden erhalten ein tieferes Verständnis für die ersten Schritte mit dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, indem sie eine umfassende Übersicht und#eine angewandte Demonstration bieten. Dieser Accelerator führt Sie durch den Setup-Prozess und veranschaulicht den Wert des Arbeitsbereichs. Darüber hinaus werden wichtige Ressourcen und führende Praktiken angeboten, um die Einführung und Nutzung von Produkten zu verbessern.

Weitere Informationen zur Funktion finden Sie unter CSM Configurable Workspace .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie zugehörige Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

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

Enthält Folgendes:

- Übersicht über konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich:
  - Verlauf
  - Designbegründung
  - Features
  - Adoption-Vorteile
- Angewendete Demonstration des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs:
  - Installation und Updates
  - Verwendung des geführten Setups
  - Gehen Sie durch die Service Desk-Mitarbeiter-Experience
  - Hervorhebung wichtiger Funktionen
  - Konfigurationsleitfaden für Administratoren
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben R und -Funktionen.	#	
Prozessbesitzer	Führungskräfte in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Kundenservice, Incident), die dafür	#	

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
	verantwortlich sind, dass der jeweilige Prozess zweckmäßig ist.		
Contact Center-/Service Desk-Manager	Fachexperten, die für die Verwaltung des Contact Center oder Service Desk, die Produktivität der Service Desk-Mitarbeiter und die Kunden-Experience verantwortlich sind.		#
Andere Kundenrollen	Primäre Stakeholder, die für die Experience und Motivation der Service Desk-Mitarbeiter verantwortlich sind, einschließlich Kundenservice-Mitarbeiter, Teamleiter und User Experience-Champions.		#
Entwickler	Nimmt Änderungen innerhalb der ServiceNow-Plattform vor, um Prozessanforderungen zu erfüllen		#
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre Datenbankverwaltung

Der JumpStart Your Database Management Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Datenbankmanagement.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihre Datenbankverwaltung Impact Kunden mit einem umfassenden Überblick und praktischer Demonstration effektiver Datenbankverwaltung. Es konzentriert sich auf die ordnungsgemäße Bereinigung und Archivierung von Daten und initiiert Diskussionen über die Aktivierung des Kundendatenbankmanagements. Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten der Datenbankverwaltung und stellt wichtige Ressourcen und führende Praktiken bereit, um den Platzbedarf Ihrer Datenbank effizient zu verwalten und Leistungsprobleme zu mindern.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

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.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie zugehörige Plugins
- Überprüfen Sie den Wachstumsbericht der Kundendatenbank mit Instance Observer

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Datenbankverwaltungstools und führende Praktiken:
- Angewandte Demonstration von:
  - Datenarchivierung
  - Tabellenbereinigung
  - Tabellenrotation
  - Klonen
  - Hintergrundskripts
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der Datenbankverwaltung

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge	#	

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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
	zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben R und -Funktionen.		
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Mitarbeiter-Center

Dieser Accelerator enthält eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten, die mit verfügbar sind ServiceNow® Mitarbeiter-Center-Portal in Ihrer Instanz.

Accelerator-Übersicht

Der Accelerator „Starthilfe für Ihr Mitarbeiter-Center“ bietet Impact-Kunden einen Überblick über das Mitarbeiter-Center, ein einheitliches Portal für Manager und Mitarbeiter, und verbessert die Anwender-Experience. Eine angewandte Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten wird durch eine temporäre geklonte Instanz mit führenden Praktiken für Implementierung, Migration und Governance gezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Employee Center .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie Erhalten

Mitarbeiter-Center-Setup

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie das Mitarbeiter-Center
- User Experience Analytics aktivieren (falls zutreffend)

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Überprüfung von:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Portal- und Mitarbeiterinteraktionsstrategie
- Demonstration des Mitarbeiter-Centers
- Implementierungs- und Migrationsansätze
- Governance und Reporting
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Mitarbeiter-Center

Kundenressourcen Anfordern

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
UX- und OCM-Experten (empfohlen)	Primäre Stakeholder für die Anwender-Experience und das organisatorische Change-Management.
Andere Kundenrollen (Empfohlen)	Primäre Stakeholder, die für die Mitarbeitererfahrung und -Interaktion verantwortlich sind, einschließlich Knowledge-, Portal- und Katalogmanager.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Bestimmte Impact Accelerator-Aktivitäten können für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen oder in Australien IRAP-geschützten Rechenzentren oder für selbst gehostete Kunden eingeschränkt oder nicht 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.

Starthilfe für Ihr Mitarbeiter-Center – öffentlicher Sektor (USA)

Dieser Accelerator enthält eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten, die mit verfügbar sind ServiceNow® Mitarbeiter-Center-Portal in Ihrer Instanz.

Übersicht

Der JumpStart Your Employee Center-Accelerator bietet Impact-Kunden einen Überblick über das Mitarbeiter-Center, ein einheitliches Portal für Manager und Mitarbeiter, und verbessert die Anwender-Experience. Eine angewandte Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten wird durch eine temporäre geklonte Instanz mit führenden Praktiken für Implementierung, Migration und Governance gezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Employee Center .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Was Sie Erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Übersicht über Portal- und Mitarbeiterinteraktionsstrategie
- Demonstration des Mitarbeiter-Centers
- Implementierungs- und Migrationsansätze
- Governance und Reporting
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Der Zugriff auf den technischen Berater wird dreißig Tage lang gewährt

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Mitarbeiter-Center

Kundenressourcen Anfordern

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.

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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
UX- und OCM-Experten (erforderlich)	Primäre Stakeholder für die Anwender-Experience und das organisatorische Change-Management.
Andere Kundenrollen (Empfohlen)	Primäre Stakeholder, die für die Mitarbeitererfahrung und -Interaktion verantwortlich sind, einschließlich Knowledge-, Portal- und Katalogmanager.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Mitarbeiter-Center-Empfehlungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Management der Mitarbeiter-Journey

Der Accelerator „Starthilfe für Ihr Mitarbeiter-Journey-Management“ (EJM) demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Mitarbeiter-Journey-Management.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihr Mitarbeiter-Journey-Management Impact Kunden mit einer Übersicht und einer angewandten Demonstration, die ihnen hilft, besser zu verstehen, wie sie mit Mitarbeiter-Journey-Management beginnen. Dieses Angebot zeigt EJM-Fähigkeiten und -Funktionen, mit denen Unternehmen personalisierte, abteilungsübergreifende Mitarbeiter-Journeys mithilfe intelligenter Workflows bereitstellen können, die Aufgaben, Lernen und Feedback in Echtzeit unterstützen. Darüber hinaus stellt dieser Accelerator wichtige Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken bereit, um die Einführung und Nutzung von Produkten zu verbessern.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie das Mitarbeiter-Journey-Management

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

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.

Enthält Folgendes:

- Überprüfen Sie die Fähigkeiten des Mitarbeiter-Journey-Managements
- Angewandte Demonstration des Mitarbeiter-Journey-Managements
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Mitarbeiter-Journey-Management

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	
Prozessverantwortliche	Führungskräfte in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Kundenservice, Incident), die dafür verantwortlich sind, dass der jeweilige Prozess zweckmäßig ist.	#	
Andere Kundenrollen	Primäre Stakeholder, die für Produkt- und Portfoliomanagement verantwortlich sind.		#
Entwickler	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.		#
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell 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.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Ereignismanagement

Der JumpStart Your Event Management Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Ereignismanagement.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihr Ereignismanagement Impact Kunden mit einem umfassenden Überblick über das Ereignismanagement. In einer angewandten Demonstration zeigen wir, wie Sie die Leistung von nutzen können ServiceNow Configuration Management Database (CMDB) zum Empfangen und Überprüfen von Warnungen in nahezu Echtzeit aus Ihrer Infrastruktur direkt in ServiceNow Plattform. Dieses Angebot stattet unsere Kunden mit Essential aus ServiceNow Ressourcen und Leitfäden für#die ersten Schritte mit Ereignismanagement. Siehe Event Management Für zusätzliche Informationen zur Funktion.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie Erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Installieren Sie Ereignismanagement
- Installieren Sie die Ereignisgenerator-Anwendung

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über:
  - Ereignismanagement
  - Warnungskonsole Für Service Operations-Arbeitsbereich
  - Ereignismanagement-Connectors
  - Ereignisregeln
- Eine angewandte Demonstration von:

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

- Generieren von Ereignissen über die Ereignisgenerator-App
- Bindung von Warnungen an Konfigurationselement (CI)
- Vorhandene Warnungen oder Services betroffen

- Leitfäden und Ressourcen für führende Praxen
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Ereignismanagement

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Sorgt für die Stabilität und Nutzbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem Anwendungswartungen durchgeführt und Support für Fälle im Zusammenhang mit verwaltet wird ServiceNow Anwendungen und Beitrag zu ServiceNow-Softwareveröffentlichungen durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Ereignis-/Serviceverantwortlicher (Erforderlich)	Fachexperte, der für den Betrieb der Warnungskonsole verantwortlich ist.
Servicemanager (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Service verantwortlich ist.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.
Anwendungsserviceverantwortliche (erforderlich)	Verwaltet alle Anwendungen in einem bestimmten Geschäftsbereich (z. B. Besitzer der HR-Anwendung).

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dies Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teilen von Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider verfügbar (mit Ausnahme ihrer internen#Verwendung).

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für die nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen eines Kunden verantwortlich.

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

Starthilfe für Ihre Connectors für externe Inhalte

Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von External Content Connectors (XCC).

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihre externen Content Connectors (XCC) Impact Kunden mit einer Übersicht und einer angewandten Demonstration der externen Content Connectors, die als Teil der Workflow-Daten-Fabric enthalten sind. Es hilft Kunden, die Nutzung dieser neuen Fähigkeit zur Konfiguration von zu verstehen ServiceNow KI-Suche und Suche nach externen Systemen wie SharePoint, Confluence und mehr. Darüber hinaus enthält dieser Accelerator wichtige Ressourcen und führende Praxisleitfäden, die Kunden beim Einstieg in ihren eigenen Instanzstapel unterstützen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided, Guided+ (SV oder PG), Advanced und Total Packages.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie zugehörige Plugins
- Connector für externe Inhalte konfigurieren

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

- Enthält Folgendes:
  - Übersicht über Connectors für externe Inhalte
  - Endanwender-Experience
  - Technische Demonstration, die den Konfigurationsprozess hervorhebt
  - XCC-Roadmap, um die nächsten Schritte zu leiten
- Temporäre Instanz mit 30 Tagen gewährtem Zugriff.

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit KI-Suche oder Connectors für externe Inhalte.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Empfohlen
Plattformbesitzer – *Erforderlich*	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	

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

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Empfohlen
Systemadministrator(en) – *Erforderlich*	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	
Entwickler – *Empfohlen*	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.		#
Vertrauenswürdige Servicepartner *-Empfohlen*	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen oder für selbst gehostete Kunden verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre automatische Problemlösung

Der JumpStart Your Issue Auto Resolution (IAR) Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten der automatischen Problemlösung in Ihrem ServiceNow Plattform.

Übersicht

Die automatische Problemlösung „Starthilfe für Ihr Problem“ bietet Impact-Kunden eine Einführung in IAR#, um umfangreiche, nicht kritische Aufgaben abzuwehren, und#demonstriert, wie IAR#Selfservice- und Automatisierungsfunktionen verbessert. Dieser Accelerator zielt darauf ab, Kunden über die Möglichkeiten und Fähigkeiten von IAR,#bestimmte Anwendungsfälle, eine Konfigurationsübersicht sowie wichtige Ressourcen und Leitfäden zu informieren, um Kunden den Einstieg zu ermöglichen.

Siehe Issue auto-resolution tab Für zusätzliche Informationen zu IAR.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie Erhalten

Sitzungsvorbereitung

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

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie IAR

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Vorteile und Auswirkungen von IAR
- Umfassende Demonstration zu:
  - Geringeres Incident- und Fallvolumen
  - Verbessern Sie den Selfservice
  - Reduzieren Sie die durchschnittliche Zeit bis zur Auflösung (MTTR).
  - Erhöhen Sie die Akzeptanz von Virtual Agent
- Konfiguration – Übersicht
- Demonstration, wie die Leistung mit dem Analytics-Dashboard überwacht wird
- Diskussion über führende Praktiken für Wartung
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit IAR

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator (Erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Virtual Agent-Besitzer (Empfohlen)	Fachexperte, verantwortlich für ServiceNow Virtual Agent.
Service Desk-Manager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des Service Desk verantwortlich ist.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken 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.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre GenAI

Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von ServiceNow® GenAI (Künstliche Intelligenz).

Accelerator-Übersicht

Dieser Accelerator bietet Impact Kunden mit einem Überblick darüber, wie ServiceNow Integriert GenAI auf der Plattform und hebt das Potenzial hervor, die Effizienz und die Anwender-Experience zu verbessern. Die Sitzung enthält eine angewandte Demonstration der KI-Agent-Experiences über eine temporäre Instanz und einen Überblick über den Onboarding-Prozess. Darüber hinaus enthält dieses Angebot führende Praktiken für die Nutzung von Tools, um personalisierte Einblicke zu erhalten.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided, Guided+ (SV oder PG), Advanced und Total Packages.

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und installieren Sie die erforderlichen Plugins
- Führen Sie das Automation Discovery- und das anwenderdefinierte Scan-Tool aus

Was Sie Erhalten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über GenAI und Now Large Language Models (LLM)
- Demonstration der Endanwender-Experience
- Technische Demonstration
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

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

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit GenAI

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Prozessbesitzer (Empfohlen)	Besitzer eines Geschäftsprozesses, der mit KI-Agents beschleunigt werden kann.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html .

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Wissensmanagement

Der JumpStart Your Knowledge Management Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Wissensmanagement.

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.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihr Wissensmanagement Impact Kunden mit einem#Überblick über die wichtigsten Fähigkeiten und Funktionen des Wissensmanagements. Dieses Angebot untersucht Kernfunktionen und führende Praktiken und führt Kunden durch effektive Implementierungs- und Einführungsstrategien. Sie erfahren, wie Sie die Erstellung und Freigabe von Wissen optimieren und gleichzeitig die Suchergebnisse für Ihre Organisation verbessern können. Darüber hinaus demonstrieren wir, wie gut gestaltete Wissensinhalte Ergebnisse bei Verwendung mit KI-gestützten Funktionen verstärken. Dieser Accelerator enthält auch wichtige Ressourcen und führende Praxisleitfäden, die Sie auf den Weg zu Knowledge Excellence bringen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie zugehörige Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Wissensmanagement-Fähigkeiten und -Funktionen
- Angewandte Demonstration zum Einrichten von Wissensmanagement für Erfolg
  - Effektive Planung und Governance
  - Ersteinrichtung und Konfigurationsunterstützung
  - Strategien für die effektive Verwaltung und Nutzung von Wissen
- Leitfäden für wichtige Ressourcen und führende Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Wissensmanagement.

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt	#	

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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
	die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.		
Systemadministratoren	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	
Wissensprozessbesitzer	Primäre Stakeholder, die für den Wissensmanagement-Prozess verantwortlich sind.	#	
Wissensinhalt-Stakeholder	Besitzt, verwaltet, verbraucht oder verteilt organisatorisches Wissen. Dies kann andere Prozess- und Informationsbesitzer sowie Service Desk-Mitarbeiter, Mitarbeiter und Vertreter externer Stakeholder umfassen. Beispiele: Service Desk-Manager für ITSM, Kundenservice-Manager für CSM, Informationsarchitekten, User Experience-Analysten, Service Desk-Mitarbeiter, Ingenieure und Erfüller sowie Vertreter für Mitarbeiter, Kunden, Partner und Verbraucher.		#
Entwickler	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.		#
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

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

Starthilfe für die Migration Ihrer Legacy-Workflows

Der Accelerator „Starthilfe für Ihre Legacy-Workflow-Migration“ demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten der Legacy-Workflow-Migration.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihre Legacy-Workflow-Migration bietet Impact Kunden mit einer Übersicht und einer angewandten Demonstration der Migration von Legacy-Workflows zu Flows und Playbooks. Dieses Angebot#unterstützt Kunden bei der Einführung moderner Low-Code-Automatisierungstools, die Workflows ersetzen, die in zukünftigen Releases auslaufen sollen. Darüber hinaus stellt dieser Accelerator wichtige Ressourcen und führende Praxisleitfäden bereit, die Kunden bei einem reibungslosen#Übergang unterstützen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie Flows und Playbooks

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Workflow-Studio
  - Playbook
  - Entscheidungstabellen
- Angewandte Demonstration von: Automatische Low-Code-Tools
  - Flows
  - Subflows
  - Aktionen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Q&A-bezogene Migration des Legacy-Workflows

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	
Stakeholder	Primäre Stakeholder, die für Produkt- und Portfoliomanagement verantwortlich sind.	#	
Entwickler	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.		#
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#
Geschäftsprozessbesitzer	Verantwortlich für die Entwicklung, Analyse und Verbesserung kritischer Geschäftsprozesse.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre Migration von Platform Analytics

Der Accelerator „Starthilfe für Ihre Migration von Platform Analytics“ demonstriert, wie Sie Ihre Platform Analytics-Inhalte erfolgreich vorbereiten und migrieren 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.

Übersicht

Starthilfe für Ihre Migration von Platform Analytics bietet Impact-Kunden einen Überblick über die Changes, die zum Migrieren Ihrer Platform Analytics-Inhalte erforderlich sind. Der Accelerator umfasst einen Spaziergang durch den Migrationsprozess mit einem Klon der Instanz des Kunden und das Hervorheben einiger typischer Fragen, Probleme und nächsten Schritte. Zur Vorbereitung auf den Change werden Ratschläge und Anweisungen bereitgestellt.

Siehe Platform Analytics Für zusätzliche Informationen zu Platform Analytics-Anwendungen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie Erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Überprüfung der Bereitschaft der Platform Analytics-Implementierung und -Migration des Kunden
- Platform Analytics HealthScan ausführen (falls zutreffend)

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Bereitschaftsaktivitäten (Organisation und Plattform) und Migrationsschritte
- Updates überprüfen für:
  - Kern ServiceNow Inhalt
  - Migrationsprozess basierend auf der Installationsbasis des Kunden
- Kundenmigrationsprozess – Rundgang
- Diskutieren Sie Empfehlungen auf Grundlage der ersten Überprüfung
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Platform Analytics-Migrationsprozess

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow

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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) – erforderlich	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Reporting-Lead(s) – erforderlich	Trifft sich mit ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus der Interaktion.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Prozess-/Serviceverantwortliche: Empfohlen	Eine leitende Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich ist, sicherzustellen, dass der Prozess für den Zweck geeignet ist#.
Prozess-Lead(s) – Empfohlen	Fachexperte, der für die Verwaltung des anwendbaren Prozesses verantwortlich ist.
Servicemanager: Empfohlen	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Service verantwortlich ist.
Vertrauenswürdige Servicepartner: Empfohlen	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen#Verwendung) verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent

Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten der dynamischen 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

Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent-Accelerator bietet Impact-Kunden eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von dynamischer Übersetzung. Eine Demonstration, wie dynamische Übersetzung mit Virtual Agent-Konversationen funktioniert, innerhalb der KI-Suche über eine temporäre geklonte Instanz und Übergaben an Servicemitarbeiter sind enthalten. Führende Praktiken für die ersten Schritte werden ebenfalls einbezogen.

Siehe Virtual Agent Für zusätzliche Informationen zu Virtual Agent.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in den Paketen „Guided“, „Erweitert“ und „Gesamtzahl“ verfügbar.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Bewertung DER KI-Suche

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Dynamische Übersetzung wird aktiviert und konfiguriert

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- Dreißig Tage Zugriff auf die temporäre Instanz
- Übersicht über dynamische Übersetzung und deren Einrichtung
- Demonstration des Virtual Agent-Chatbots mit dynamischer Übersetzung
- Demonstration der Servicemitarbeiter-Konversation in verschiedenen Sprachen
- Demonstration der Internationalisierungsunterstützung für die KI-Suche
- Mehrsprachiger NLU-Support
- Führende Praktiken und Ressourcen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für eine Fragen- und Antwortsitzung im Zusammenhang mit dynamischer Übersetzung

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Fachexperte, der für ServiceNow Virtual Agent verantwortlich 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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Sprachwissenschaftler oder Lokalisierungsexperte (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung verantwortlich ist ServiceNow Lokalisierung.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht verantwortlich für die Implementierung von [Produkt]-Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent – öffentlicher Sektor in den USA

Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten der dynamischen Übersetzung.

Übersicht

Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent-Accelerator – öffentlicher Sektor in den USA bietet Impact-Kunden eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von dynamischer Übersetzung. Eine Demonstration, wie dynamische Übersetzung mit Virtual Agent-Konversationen funktioniert, innerhalb der KI-Suche und Übergaben an Servicemitarbeiter sind enthalten. Führende Praktiken für die ersten Schritte werden ebenfalls einbezogen.

Weitere Informationen zu dynamischer Übersetzung finden Sie unter Dynamic Translation .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in den Paketen „Guided“, „Erweitert“ und „Gesamtzahl“ verfügbar.

Was Sie erhalten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- Dreißig Tage Zugriff auf den technischen Berater
- Demonstration des Virtual Agent-Chatbots mit dynamischer 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.

- Demonstration der Servicemitarbeiter-Konversation in verschiedenen Sprachen
- Demonstration der Internationalisierungsunterstützung für die KI-Suche
- Mehrsprachiger NLU-Support
- Führende Praktiken und Ressourcen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für eine Fragen- und Antwortsitzung im Zusammenhang mit dynamischer Übersetzung

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Fachexperte, verantwortlich für ServiceNow Virtual Agent.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Sprachwissenschaftler oder Lokalisierungsexperte (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung verantwortlich ist ServiceNow Lokalisierung.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Ausnahmen

ServiceNow Ist nicht verantwortlich für die Implementierung von [Produkt]-Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe Für Ihr Natürliches Sprachverständnis

Der NLU-Accelerator (JumpStart Your Natural Language Understanding) demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Natural Language Understanding.

Übersicht

Starthilfe für Ihr natürliches Sprachverständnis bietet Impact-Kunden einen umfassenden Überblick über das natürliche Sprachverständnis, einschließlich vieler der zugrunde liegenden Funktionen wie Planung, Gebäude, Größenanpassung, Training, Vokabular, Testen, Entität, Bereitstellung, und Überwachung. Dieses Angebot zielt darauf ab, Ihre Einführung von Virtual Agent zu Schulen und zu verbessern, indem die Grundlagen für eine gesunde Grundlage gelegt 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 Virtual Agent Oder Natural Language Understanding .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie Erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und ausführen Intent Discovery
- Bewerten Sie aktuelle NLU-Modelle, falls zutreffend

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Überprüfung führender NLU-Praktiken und -Ressourcen
- NLU-Komponentenüberprüfung:
  - Zweck
  - Entität
  - Vokabular
- Individuelle Vertiefung in jede NLU-Komponente
- Demonstration von Tests und Optimierung
- Temporäre Instanz mit 30 Tagen bereitgestelltem Zugriff

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Natural Language Understanding

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow

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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Fachexperte, verantwortlich für ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services-Anbieter verfügbar (ausgenommen zur internen Verwendung).

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen zum Verständnis natürlicher Sprache in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Now Assist für Entwickler

Der Starthilfe für Ihr Now Assist für Creator-Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Now Assist für Creator.

Accelerator-Übersicht

JumpStart Your Now Assist for Creator bietet Impact-Kunden einen Überblick über Now Assist for Creator und eine angewandte Demonstration, wie#Sie Funktionen der generativen KI verwenden, um die Zeit für die App-Entwicklung zu reduzieren, die Produktivität zu erhöhen und die Codierungs-Experiences insgesamt zu verbessern. Dieser Accelerator demonstriert die Funktionen von Now Assist for Creator und stellt wichtige Ressourcen und führende Praktiken für den Einstieg bereit.

Weitere Informationen zur Funktion finden Sie unter Now Assist for Creator

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie zugehörige Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Now Assist für Creator
- Angewendete Demonstration von Now Assist für Creator
  - Text an Anwendungsersteller
  - Playbook-Assistent
  - Flow-Empfehlung
  - Now Assist im Katalog-Generator
  - Now Assist für Codegenerierung
- Anleitung zur erfolgreichen Verwendung von KI-Hinweismeldungen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Now Assist für Creator

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	

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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Now Assist in Document Intelligence

Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Now Assist in Document Intelligence.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Now Assist in Document Intelligence (DocIntel) Impact Kunden mit einer Übersicht und einer angewandten Demonstration der Now Assist in DocIntel-Funktionalität. Dieses Angebot hilft Kunden, eine Fähigkeit zu verstehen, die sowohl für KI-Service Desk-Mitarbeiter als auch für Now Assist-Kompetenzen von zentraler Bedeutung ist. Es dient auch als wertvolle Ressource für Entwickler, die anwenderdefinierte Workflows erstellen, die Dokumente enthalten. Darüber hinaus enthält dieser Accelerator wichtige Ressourcen und führende Praxisleitfäden, die Kunden den Einstieg erleichtern.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided, Guided+ (SV oder PG), Advanced und Total Packages.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie zugehörige Plugins
- Demonstrationsanwendungsfälle erstellen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über die Vorteile und Auswirkungen von Now Assist in DocIntel
- Walk-through der Endanwender-Experience

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.

- Technische Demonstration
  - Konfiguration – Übersicht
  - Setup
- Überwachen von Ergebnissen mit dem Analytics-Dashboard
- Temporäre Instanz mit 30 Tagen gewährtem Zugriff

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Now Assist in DocIntel.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Empfohlen
Plattformbesitzer – *Erforderlich*	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministrator(en) – *Erforderlich*	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	
Prozessbesitzer – *Erforderlich*	Eine leitende Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich ist, sicherzustellen, dass der Prozess für den Zweck geeignet ist.	#	
Entwickler – *Empfohlen*	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.		#
Vertrauenswürdige Servicepartner – *Empfohlen*	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und 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.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Empfohlen
	Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen oder für selbst gehostete Kunden verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Now Assist in Virtual Agent

Der Accelerator „Starthilfe für Ihr Now Assist in Virtual Agent“ (VA) demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Now Assist in Virtual Agent.

Accelerator-Übersicht

JumpStart Your Now Assist in Virtual Agent bietet Impact-Kunden einen Überblick und#eine angewandte Demonstration, die Ihnen hilft, ein tieferes Verständnis für die ersten Schritte mit Now Assist in VA zu erhalten. Dieser Accelerator führt Kunden durch den Setup-Prozess und hebt#das Potenzial von generativer KI im Virtual Agent-Bereich hervor. Darüber hinaus bietet es wichtige Ressourcen und führende Praktiken für den Einstieg mit Vertrauen.

Weitere Informationen zur Funktion finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie zugehörige Plugins
- Konfigurieren Sie Now Assist in VA
- Erstellen Sie Anwendungsfälle, die während der Coaching-Sitzung demonstriert werden sollen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über die Funktionen des Now Assist in VA-Basissystems
- Überprüfung der Prompt-Anleitung

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.

- Angewandte Demonstration von:
  - Now Assist-Suche in VA
  - Katalogbestellung abwechselnd
  - Neue VA Designer-Homepage
  - Themenmigration (für bereits vorhandene VA)
  - Servicemitarbeiter-Übertragung mit Chat-Zusammenfassung
  - Bericht
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Now Assist in VA

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Now Assist Skill Kit

Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten des Now Assist-Kompetenzkits.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihr Now Assist-Kompetenzkit Impact Kunden mit einem Überblick über die Fähigkeiten und Funktionen des Now Assist-Kompetenzkits. In einer angewandten#Demonstration heben wir die#Erstellung eines einfachen, anwenderdefinierten Anwendungsfalls hervor, z. B. Stimmungsanalyse, und veranschaulichen, wie Kunden mit dem Kompetenzkit das volle Potenzial von Now LLM und der Plattform für ihre individuellen Anforderungen nutzen können. Darüber hinaus bietet dieser Accelerator Kunden wichtige Ressourcen und Leitfäden für die ersten Schritte.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided, Guided+ (SV oder PG), Advanced und Total Packages.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie Das Now Assist-Kompetenzkit

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Fähigkeiten und Funktionen des Now Assist-Kompetenzkits und des Datenkits
- Angewendete Demonstration des Now Assist Skill Kits:
  - Konfiguration der Stimmungsanalyse-Kompetenz
  - Prompt-Hilfe
  - Kompetenzkonfiguration
  - Bereitstellung
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Now Assist-Kompetenzkit

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

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre Platform Analytics

Der JumpStart Your Platform Analytics-Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Platform Analytics.

Übersicht

JumpStart Your Platform Analytics bietet Impact-Kunden einen Überblick über Platform Analytics und die Möglichkeit, die Qualität, Effizienz und Kosten der Servicebereitstellung erheblich zu verbessern. Eine angewendete Demonstration der Konfiguration, Fähigkeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Analytics von Reporting und Performance Analytics über eine temporäre Instanz sowie führende Praktiken für den Einstieg sind enthalten.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Installation von Platform Analytics-Inhaltspaketen – ITSM-Fokus

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Platform Analytics – Übersicht und Demonstration
- Überprüfen Sie die Platform Analytics-Architektur
- BEST Practices für führende und verzögerte Indikatoren
- Besprechen Sie Unterschiede zwischen Reporting und Performance Analytics
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Platform Analytics

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform, indem Sie Anwendungswartung durchführen, Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwalten und zu beitragen ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Reporting-Lead(s) (erforderlich)	Trifft sich mit ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus der Interaktion.
Prozess-/Serviceverantwortliche (Empfohlen)	Führungskräfte in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich sind, dass der jeweilige Prozess zweckmäßig 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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Platform Analytics-Empfehlungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre Predictive Intelligence

Der JumpStart Your Predictive Intelligence (PI)-Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Predictive Intelligence und dem Clustering-Framework.

Übersicht

JumpStart Your Predictive Intelligence bietet Impact-Kunden einen Überblick über Fähigkeiten, Vorteile und Ergebnisse von Predictive Intelligence maschinelles Lernen (ML). Es wird eine Übersicht über die vier PI-Frameworks mit einer angewandten Demonstration von Clustering angeboten. Darüber hinaus werden spezifische Anwendungsfälle, eine Konfigurationsübersicht und wichtige Ressourcen hervorgehoben, mit denen Kunden ihre Automatisierungsziele erreichen können.

Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence Oder Configuring advanced settings for your ML solutions Weitere Informationen zu Clustering-Parametern.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie Erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie Predictive Intelligence-Fähigkeiten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

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

- Predictive Intelligence-Fähigkeiten, -Vorteile und -Ergebnisse
- Übersicht über PI-Frameworks:
  - Klassifizierung
  - Clustering
  - Ähnlichkeit
  - Regression
- Demonstration des Clustering-Frameworks mit bestimmten Anwendungsfällen
- Konfigurationsdemonstration
- Diskussion darüber, wie Ergebnisse trainiert, getestet und überwacht werden
- Interpretation der Ergebnisse und Identifizierung der nächsten Schritte

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Predictive Intelligence

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services-Anbieter verfügbar (ausgenommen zur internen Verwendung).

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Predictive Intelligence-Empfehlungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe Für Ihre Proaktive Codeprüfung

Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten der proaktiven Codeprüfung (PCC) von ServiceNow.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihre proaktive Codeprüfung Impact Kunden mit einer Übersicht und einer angewandten Demonstration des Tools für die proaktive Codeprüfung. Während dieser Sitzung erhalten Kunden Anleitungen zur richtigen Einrichtung des Tools und zur schnellen Einführung in ihren Teams. Das Ziel besteht darin, ihnen zu helfen, Codeprobleme frühzeitig zu identifizieren und zu lösen, technische Schulden zu reduzieren und die Codequalität zu verbessern. Darüber hinaus enthält dieser Accelerator wichtige Ressourcen und führende Praxisleitfäden, die Kunden den Einstieg erleichtern.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided, Guided+ (SV oder PG), Advanced und Total Packages.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Installieren Sie bei Bedarf die Impact Store-Anwendung
- Führen Sie das Tool „proaktive Codeprüfung“ aus, und überprüfen Sie die Ergebnisse

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über:
  - Funktionen und Vorteile der proaktiven Codeprüfung
  - Effektive Verwendung des Tools „proaktive Codeprüfung“
- Angewandte Demonstration von:
  - Update-Satz-Scan-Fähigkeit
  - Analytics-Dashboard
- Temporäre Instanz mit 30 Tagen gewährtem Zugriff

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

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

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit der proaktiven Codeprüfung.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer -*Erforderlich*	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) – *Erforderlich*	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Entwickler – *Empfohlen*	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner – *Empfohlen*	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Process Mining

Der Accelerator „Starthilfe für Ihr Process Mining“ demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Process Mining.

Übersicht

Starthilfe für Ihr Process Mining bietet Impact-Kunden einen umfassenden Überblick über Process Mining, um ihre#Geschäftsprozesse zu visualisieren und zu analysieren. Anhand einer angewandten Demonstration veranschaulichen wir, wie Unternehmen#Ineffizienzen, Engpässe und Bereiche für#potenzielle Automatisierung identifizieren können, um eine rechtzeitige Lösung und eine optimierte Leistung sicherzustellen. Dieses Angebot stattet unsere Kunden mit Essential aus ServiceNow#Ressourcen und Leitfäden für#die ersten Schritte mit Process Mining. Weitere Informationen zu Process Mining finden Sie unter Process Mining .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

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

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie Erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Installieren Sie Process Mining-Plugins
- Erstellen und führen Sie Basissystemprojekte aus

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Eine Übersicht über Process Mining-Fähigkeiten
- Demonstration von:
  - Process Mining-Arbeitsbereich
  - Process Mining-Reporting
- Technische Vertiefung: Optimierungsprojekte
- Leitfäden und Ressourcen für führende Praxen
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt.

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Process Mining

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Reporting-Lead(s) (erforderlich)	Trifft sich mit ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus der Interaktion.

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.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Prozess-/Serviceverantwortliche (Empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Lead(s) verarbeiten (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des anwendbaren Prozesses verantwortlich ist.
Servicemanager (empfohlen)	Fachexperten, die für die Verwaltung des entsprechenden Services verantwortlich sind.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise nicht für Kunden in den durch FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australien IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Service Provider (außer für ihre interne#Verwendung) verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Process Mining-Empfehlungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Service-Mapping

Der Accelerator „Starthilfe für Ihr Service-Mapping“ demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Service-Mapping.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihr Service-Mapping Impact Kunden mit einer Übersicht und einer angewandten Demonstration von Service-Mapping. Dieser Accelerator konzentriert sich auf grundlegende Service-Mapping-Techniken und verschiedene Zuordnungsmethoden. Die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Service-Mapping werden hervorgehoben und stellen wichtige Ressourcen und führende Praktiken für den Einstieg bereit.

Weitere Informationen zur Funktion finden Sie unter Service Mapping .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereiten Sie eine Demonstrationsinstanz vor
- Aktivieren Sie Plugins im Zusammenhang mit Service-Mapping

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

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.

Enthält Folgendes:

- Übersicht über die Dienstzuordnung
- Zuordnungsmethoden überprüfen:
  - ML-basiert
  - Tag-basiert
  - Von oben nach unten
- Demonstration der Service-Mapping-Funktionen und -Fähigkeiten
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Verkaufschance für F&A im Zusammenhang mit Service-Mapping

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Service-Mapping-Administratoren	Arbeitet mit IT-App-Besitzern zusammen, um kritische Anwendungsservices zu bestimmen. Unterstützt bei der Planung, Erstellung und dem Testen von Service-Mapping. Überprüfen Sie das SM-Fehlerprotokoll täglich, um nach erforderlichen Korrekturen zu suchen.	#	
Systemadministratoren	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben R und -Funktionen.	#	
IT-Anwendungsservice-Besitzer	Stellt Informationen bereit, die für die erfolgreiche Zuordnung eines Anwendungsservice zu Service-Mapping-Administratoren und Systemadministratoren erforderlich sind. Füllt Anwendungsservice-Datensätze aus und verwaltet sie.		#

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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre ServiceNow-KI-Journey

Der Journey-Accelerator „Starthilfe für Ihre KI (Artificial Intelligence)“ bietet Anleitungen zum Starten Ihrer Hyper-Automatisierungs-Journey mit ServiceNow KI-Fähigkeiten der Plattform.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe Für ServiceNow KI-Journey bietet Impact-Kunden einen Überblick über ServiceNow Katalog von KI- und Automatisierungsfunktionen, mit denen Sie Ihre Hyper-Automation-Journey starten und Geschäftsprozesse und die Anwender-Experience transformieren können. Dies umfasst die Erstellung einer personalisierten KI-Reife-Journey mit ServiceNow KI-Fähigkeiten, die an Ihren strategischen Zielen und Zielen ausgerichtet sind, sowie empfohlene Impact-KI-Accelerators, um die Amortisierungszeit zu beschleunigen.

Diese Funktion ist für Pakete wie verfügbar Impact Erweitert und Impact Gesamt zusammen mit Impact Guided Package und Strategic Value oder Platform Governance als Add-on.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie Erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und ausführen Automation Discovery .
- Bewerten Sie die aktuelle KI-Reife

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Accelerator-Erwartungen fest
- Besprechen Sie strategische Ziele und Ziele

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- ServiceNow KI-Blueprint
- KI-Reife-Journey
- Automatisierungsmöglichkeiten
- Strategischer KI-Aktionsplan
- Impact-KI-Accelerators

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 3#(optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit KI-Journey

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Executive-Suite: CTO, CIO (erforderlich)	Verantwortlich für insgesamt ServiceNow Roadmap.
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Enterprise Architect(s) (erforderlich)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Service Desk-Manager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des Service Desk verantwortlich ist.
Anwendungsbesitzer (empfohlen)	Verwaltet ServiceNow Anwendung(en) (z. B. ServiceNow HRSD-Besitzer).
Anwendungsserviceverantwortliche (Empfohlen)	Verwalten alle Anwendungen in einer bestimmten Abteilung (z. B. Besitzer der Incident-Management-Anwendungen oder HR-Anwendungen).
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services-Anbieter verfügbar (ausgenommen zur internen Verwendung).

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von KI-Journey-Empfehlungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe Für Ihr Strategisches Portfoliomanagement – Projektarbeitsbereich

Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Projektarbeitsbereichen im Strategic Portfolio Management (SPM).

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihr SPM – Projektarbeitsbereich bietet Impact Kunden mit einem umfassenden Überblick über die Möglichkeiten und Fähigkeiten des Projektarbeitsbereichs in SPM. Unser Ziel besteht darin, die Vorbereitung und Implementierung des Projektarbeitsbereichs zu demonstrieren, um die ordnungsgemäße Einrichtung von Grundlagendaten sicherzustellen, die eine konsolidierte Ansicht von Projekten und zugehörigen Informationen ermöglichen. Darüber hinaus enthält dieser Accelerator wichtige Ressourcen und führende Praxisleitfäden, die Kunden den Einstieg erleichtern.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided, Guided+ (SV oder PG), Advanced und Total Packages.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

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.

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie die entsprechenden Komponenten von Projektarbeitsbereichen in SPM

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht und Demonstration von Projektarbeitsbereichen
- Überprüfen Sie die Einstellung von Projektarbeitsbereichen in SPM auf Erfolg:
  - Installation und Konfiguration
  - Allgemeine Diskussion über Grundlagendaten
- Walk-through der wichtigsten Fähigkeiten
- Vorschläge für die erneute Implementierung der nächsten Schritte
- Temporäre Instanz mit 30 Tagen gewährtem Zugriff

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit den Projektarbeitsbereichen in SPM.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Empfohlen
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministrator(en)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	
Andere Kundenrolle(n)	Primäre Stakeholder, die für das Projektmanagement verantwortlich sind. Beispiel: Projektmanager/ Ressourcenmanager: Personen, die für die Anforderung von Ressourcen verantwortlich sind und/oder bei der Zuteilung	#	

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.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Empfohlen
	und Planung von Ressourcen zusammenarbeiten.		
Entwickler	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.		#
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihren Service Operations-Arbeitsbereich

Dieser Accelerator veranschaulicht die Möglichkeiten und Fähigkeiten des Service Operations-Arbeitsbereichs.

Übersicht

Der Accelerator „Starthilfe für Ihren Service Operations-Arbeitsbereich“ bietet Impact-Kunden einen Überblick über den Service Operations-Arbeitsbereich, der einen einheitlichen Arbeitsbereich für den täglichen IT Service Management-Betrieb (ITSM) bieten soll. Eine angewandte Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten über eine temporäre geklonte Instanz und führende Praktiken für die ersten Schritte sind enthalten.

[store-future: BEGIN review]Weitere Informationen zum Produkt finden Sie unter https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest [End]

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie erhalten

Setup Des Service Operations-Arbeitsbereichs

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Service Operations-Arbeitsbereich wird aktiviert und konfiguriert

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

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.

Dreißig Tage Zugriff auf die temporären Instanzen

Überprüfung von:

- Übersicht über Arbeitsbereichsstrategie
- Demonstration des Service Operations-Arbeitsbereichs
  - Verwalten Sie Incidents, Probleme und Interaktionen einfach mit einer einheitlichen Navigation
  - Erstellen Sie umsetzbare Warnungen, um die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung zu reduzieren
  - Verbessern Sie die allgemeine Mitarbeiter-Experience mit personalisierten, konfigurierbaren Ansichten
  - Arbeiten Sie teamübergreifend zusammen, um Probleme schneller zu lösen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für eine Fragen- und Antwortsitzung im Zusammenhang mit dem Service Operations-Arbeitsbereich

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
IT Service Desk-Manager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des IT Service Desk verantwortlich ist.
Service Desk-Mitarbeiter (empfohlen)	Fachexperten, die für den täglichen ITSM-Betrieb verantwortlich sind.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht verantwortlich für die Implementierung von [Produkt]-Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihren Service Operations-Arbeitsbereich – Öffentlicher Sektor (USA)

Dieser Accelerator veranschaulicht die Möglichkeiten und Fähigkeiten des Service Operations-Arbeitsbereichs.

Übersicht

Der Accelerator „Starthilfe für Ihren Service Operations-Arbeitsbereich – US Public Sector“ bietet Impact-Kunden einen Überblick über den Service Operations-Arbeitsbereich, der einen einheitlichen Arbeitsbereich für den täglichen IT Service Management (ITSM)-Betrieb bieten soll. Eine geführte Tour durch die Möglichkeiten und Fähigkeiten und führenden Praktiken für die ersten Schritte ist enthalten.

Weitere Informationen zum Produkt finden Sie unter https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in den Paketen „Guided“, „Erweitert“ und „Gesamtzahl“ verfügbar.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Dreißig Tage Zugriff auf den technischen Berater

Überprüfung von:

- Übersicht über Arbeitsbereichsstrategie
- Demonstration des Service Operations-Arbeitsbereichs
  - Verwalten Sie Incidents, Probleme und Interaktionen einfach mit einer einheitlichen Navigation
  - Erstellen Sie umsetzbare Warnungen, um die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung zu reduzieren
  - Verbessern Sie die allgemeine Mitarbeiter-Experience mit personalisierten, konfigurierbaren Ansichten
  - Arbeiten Sie teamübergreifend zusammen, um Probleme schneller zu lösen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Service Operations-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.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
IT Service Desk-Manager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des IT Service Desk verantwortlich ist.
Service Desk-Mitarbeiter (empfohlen)	Fachexperten, die für den täglichen ITSM-Betrieb verantwortlich sind.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nehmen an Impact-Accelerator-Coaching-Sitzungen von ServiceNow teil, um führende Praktiken zu erlernen und den Kunden in Zukunft unterstützen zu können.

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise nicht für Kunden in den durch FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australien IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Service Provider (außer für ihre interne#Verwendung) verfügbar.

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von [Produkt]-Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe Für Ihr Strategisches Portfoliomanagement – Planungsarbeitsbereich

Der Accelerator „Starthilfe für Ihr strategisches Portfoliomanagement – Planungsarbeitsbereich“ demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Planungsarbeitsbereichen innerhalb von strategischem Portfoliomanagement (SPM).

Übersicht

Starthilfe für Ihr strategisches Portfoliomanagement (SPM) – Planungsarbeitsbereich bietet Impact-Kunden einen umfassenden Überblick über die Möglichkeiten und Fähigkeiten der Planungsarbeitsbereiche in SPM. Unser Ziel besteht darin, zu demonstrieren, wie Sie klare Transparenz erhalten können, um Arbeitselemente effektiv zu verwalten und zu priorisieren und sicherzustellen, dass sie an Ihren allgemeinen strategischen Zielen ausgerichtet sind. Wir möchten Ihnen ein Verständnis dafür vermitteln, wie der Planungsbereich die Qualität, Effizienz und Kosten der Servicebereitstellung verbessern kann.

Weitere Informationen zu SPM finden Sie unter Strategic Portfolio Management .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in den Paketen „Guided“, „Erweitert“ und „Gesamtzahl“ 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.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie die entsprechenden Komponenten der Planungsarbeitsbereiche in SPM

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht und Demonstration der Planungsarbeitsbereiche
- Überprüfung der Einstellung von Planungsarbeitsbereichen in SPM für Erfolg:
  - Installation und Konfiguration von Planungsarbeitsbereichen
  - Allgemeine Diskussion über Grundlagen-/abhängige Daten
- Gehen Sie die wichtigsten Fähigkeiten durch
- Überprüfen Sie die Geschäftsbereitschaft
- Überprüfen Sie die führenden Praktiken zur Nutzungsverfolgung und Wartung
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit strategischem Portfoliomanagement (SPM) – Planungsarbeitsbereich

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform, indem Sie Anwendungswartung durchführen, Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwalten und zu beitragen ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Andere Kundenrolle(n) (erforderlich)	Primäre Stakeholder, die für Produkt- und Portfoliomanagement verantwortlich sind.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von SPM Planning Workspace-Empfehlungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe Für Ihr Strategisches Portfoliomanagement – Ressourcenmanagement-Arbeitsbereich

Der Accelerator „Starthilfe für Ihr strategisches Portfoliomanagement (SPM) – Ressourcenmanagement-Arbeitsbereich“ demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Ressourcenmanagement-Arbeitsbereichen in SPM.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe Ihr Starthilfe Ihr strategisches Portfoliomanagement – Ressourcenmanagement-Arbeitsbereich bietet Impact Kunden mit einem umfassenden Überblick über die Möglichkeiten und Fähigkeiten des Ressourcenmanagement-Arbeitsbereichs in SPM. Unser Ziel besteht darin, zu demonstrieren, wie Kunden verstehen können, wie sie den Ressourcenmanagement-Arbeitsbereich vorbereiten und implementieren, um die korrekte Einrichtung von Grundlagendaten sicherzustellen, die eine konsolidierte Ansicht ihrer Ressourcenzuteilungen und Ressourcenanforderungen ermöglichen. Darüber hinaus bietet dieser Accelerator wichtige Ressourcen und führende Praxisleitfäden für die ersten Schritte.

Weitere Informationen zum Ressourcenmanagement finden Sie unter Resource Management classic .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist ☒https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

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.

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie die entsprechenden Komponenten von Ressourcenmanagement-Arbeitsbereichen in SPM

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht und Demonstration von Ressourcenmanagement-Arbeitsbereichen
- Überprüfen Sie die Einstellung von Ressourcenmanagement-Arbeitsbereichen in SPM auf Erfolg
  - Installation und Konfiguration
  - Allgemeine Besprechung zu Grundlagendaten
- Vorstellung der wichtigsten Funktionen
- Vorschläge für die erneuten Implementierung der nächsten Schritte
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Ressourcenmanagement-Arbeitsbereich in SPM

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	
Stakeholder	Primäre Stakeholder, die für das Ressourcenmanagement verantwortlich sind. Z. B. Projektmanager/Ressourcenmanager: Personen, die für die Anforderung von Ressourcen verantwortlich sind und/oder bei	#	

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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
	der Zuteilung und Planung von Ressourcen zusammenarbeiten.		
Entwickler	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.		#
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Abonnement-Management

Dieser Accelerator demonstriert, wie Sie Ihren effizient verwalten können ServiceNow Abonnements in der Abonnementmanagement-Anwendung.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihr Abonnement-Management Impact Kunden mit einem#Überblick über die wichtigsten Fähigkeiten und Funktionen des Abonnementmanagements. In diesem Angebot werden Kernfunktionen und führende Praktiken untersucht, um Kunden zu helfen, ihre Abonnements mit der Abonnementmanagement-Anwendung proaktiv zu verwalten. Darüber hinaus enthält dieser Accelerator wichtige Ressourcen für die ersten Schritte mit ServiceNow Abonnementverwaltung.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided, Guided+ (SV oder PG), Advanced und Total Packages.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie zugehörige Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

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.

- Was ist Abonnement-Management?
- Demonstration der Fähigkeiten und Funktionen der Anwendung „Abonnementmanagement“
  - Abonnements Gruppen zuweisen
  - Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen und Anwendungen zu
  - Weisen Sie verfügbare Berechtigungen zu
- Überprüfen Sie führende Praktiken und Implementierungsrichtlinien
- Temporäre Instanz mit 30-tägigem Zugriff

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit ServiceNow-Abonnementmanagement

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Leitet die Systemadministratoren und stellt die Teamausrichtung mit sicher ServiceNow Geschäftsstrategie und Roadmap und trägt zur Plattform-Governance bei.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Nutzungsadministrator (Empfohlen)	Verwaltet die Zuteilung von erworbenen Abonnements.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an mindestens einem Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard

Demonstration, was mit dem Erfolgs-Dashboard möglich ist, indem Ihre Daten über eine temporäre Instanz 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.

Übersicht

Das JumpStart Your Success Dashboard bietet Impact-Kunden einen Überblick über das Erfolgs-Dashboard, das Kunden dabei helfen soll, Einblick in ihre ITSM- und/oder HR-Produkterfolgsmetriken zu erhalten. Es umfasst eine angewandte Demonstration des Erfolgs-Dashboards, eine geführte Tour durch seine Funktionen und Vorteile über eine temporäre Instanz, die Ihre geklonten Daten enthält, und führende Praktiken für den Einstieg.

Angeboten gemäß der entsprechenden Beschreibung Des Impact-Accelerators

Was Sie Erhalten

Temporäre Instanz (mit geklonten Instanzdaten)

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivierung und Konfiguration des Erfolgs-Dashboards

Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- Geben Sie eine Übersicht über die Berichtsstrategie an
- Demonstrieren Sie das ITSM Erfolgs-Dashboard in der temporären Instanz
  - Leistungsqualitäts-KPIs
  - Servicequalität-KPIs
  - Konfigurationsübersicht
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Umfasst 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz und einen technischen Berater

Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem CIO-Dashboard

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) – erforderlich	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Reporting-Lead: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact-Accelerator Consultant, gewährt Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus dem Projekt.

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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Entwickler: Optional	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner: Empfohlen	Nehmen an Impact-Accelerators von ServiceNow teil, um sich über führende Praktiken zu informieren und den Kunden in Zukunft unterstützen zu können.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Beschreibung Des Impact-Accelerators.

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise nicht für Kunden in den FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australia IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service Provider (außer für ihre interne Verwendung) verfügbar.

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Erfolgs-Dashboard-Empfehlungen in den nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard – öffentlicher Sektor (USA)

Demonstration, was mit dem Erfolgs-Dashboard über eine Demonstrationsinstanz möglich ist.

Übersicht

Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard bietet Impact US-Kunden im öffentlichen Sektor einen Überblick über das Erfolgs-Dashboard, das Kunden dabei helfen soll, Einblick in ihre ITSM- und/oder HR-Produkterfolgsmetriken zu erhalten. Es umfasst eine Demonstration des Erfolgs-Dashboards, eine geführte Tour durch seine Funktionen und Vorteile und führende Praktiken für den Einstieg.

Was Sie Erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Überprüfung von:

- Übersicht über die Berichtsstrategie
- Demonstration des Erfolgs-Dashboards, einschließlich:
  - Leistungsübersicht-KPIs
  - Servicequalität-KPIs
  - Konfigurationsübersicht
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage des Zugriffs auf den technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Erfolgs-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.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformverantwortlicher – erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) – erforderlich	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Reporting-Lead: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact-Accelerator Consultant, gewährt Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus dem Projekt.
Vertrauenswürdige Servicepartner: Empfohlen	Nehmen an Impact-Accelerators von ServiceNow teil, um sich über führende Praktiken zu informieren und den Kunden in Zukunft unterstützen zu können.
Entwickler: Optional	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von Erfolgs-Dashboard-Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihre Task Intelligence

Der JumpStart Your Task Intelligence-Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Task Intelligence.

Übersicht

Mit JumpStart Your Task Intelligence können Kunden Task Intelligence nutzen, um maschinelles Lernen in Kundenfallmanagement-#Prozesse einzubinden und die Kunden- und Service Desk-Mitarbeiter-Experience erheblich zu verbessern. Dieser Accelerator bietet einen Überblick über die Art des Möglichen mit Task Intelligence, einschließlich einer angewandten Demonstration der Fähigkeiten sowie#führender Praktiken für die ersten Schritte. Weitere Informationen zu Task Intelligence finden Sie unter Task Intelligence .

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie Erhalten

Sitzungsvorbereitung

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.

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie Task Intelligence
- Analysieren Sie aktuelle Falldaten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Eine Übersicht über Task Intelligence und Lösungskonfiguration:
  - Automatische Kategorisierung
  - Spracherkennung
  - Stimmungsanalyse
- Demonstration der Funktionalität und Optimierung
- Besprechung führender Praktiken zur Datenbereinigung
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz wird gewährt.

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Task Intelligence

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Service Desk-Manager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung der Service Desk(s) verantwortlich ist.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Kundenservice-Mitarbeiter (empfohlen)	Fachexperte, verantwortlich für ServiceNow Kundenservice.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise nicht für Kunden in den durch FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australien IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Service Provider (außer für ihre interne#Verwendung) verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Task Intelligence-Empfehlungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Upgrade

Anleitung zur Planung und Vorbereitung von Upgrades

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihr Upgrade bietet Impact-Kunden Anleitungen, Tipps und Tools zur Ausführung eines ServiceNow-Upgrades. Kunden können ein Upgrade durchführen, indem sie führende Praktiken verstehen und ihnen die Möglichkeit geben, zu sehen, wie ihre Instanz in einer temporären Instanz aktualisiert wird.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie Erhalten

Upgrade-Bewertung

- Bereitstellung einer vorab aktualisierten temporären Instanz
- Upgrade-Bewertung mit ServiceNow HealthScan

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Überprüfung von:

- Temporäre Instanz
- Führen Sie ein Upgrade führender Praktiken durch
- Überprüfung der Upgrade-Bewertung
- Protokollführung übersprungen
- Versionshinweise und bekannte PRBS

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

- Automated Testing Framework (ATF) verwenden
- Beispielplan für ein Upgrade-Projekt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Upgrades
- Stellen Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken und zur Upgrade-Bewertung bereit

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Upgrade-Lead – erforderlich	Fachexperte, der für Upgrades der ServiceNow-Plattform verantwortlich ist.
Systemadministrator(en) – erforderlich	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Enterprise-Architekten – empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler – empfohlen	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriffsrechte

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung des jeweiligen Upgrades in Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihr Upgrade – Öffentlicher Sektor (USA)

Anleitung zur Planung und Vorbereitung von Upgrades

Übersicht

Starthilfe für Ihr Upgrade bietet Impact US-Kunden im öffentlichen Sektor Anleitungen, Tipps und Tools zur Ausführung eines ServiceNow-Upgrades. Kunden können ein Upgrade durchführen, indem sie führende Praktiken verstehen und ihnen die Möglichkeit geben, zu sehen, wie eine Instanz aussieht, die auf das neueste Release aktualisiert 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.

Was Sie Erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Überprüfung von:

- Führen Sie ein Upgrade führender Praktiken durch
- Protokollführung übersprungen
- Versionshinweise und bekannte PRBS
- Automated Testing Framework (ATF) verwenden
- Beispielplan für ein Upgrade-Projekt
- Dreißig Tage Zugriff auf den technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanforderung – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Upgrades

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Upgrade-Lead: Erforderlich	Fachexperte, der für Upgrades der ServiceNow-Plattform verantwortlich ist.
Systemadministrator(en) – erforderlich	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Enterprise-Architekten – empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler: Empfohlen	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung des jeweiligen Upgrades in Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihren Virtual Agent

Dieser Accelerator bietet Anleitungen zur Realisierung von Vorteilen mit ITSM Virtual Agent.

Übersicht

JumpStart Your Virtual Agent bietet Impact-Kunden eine angewandte Demonstration der ITSM Virtual Agent-Fähigkeiten. Dies umfasst einen technischen Überblick über die Einrichtung von ITSM Virtual Agent, Ressourcen, Schulungen und Services, die für die erfolgreiche Implementierung von ITSM Virtual Agent verfügbar sind. Es soll Kunden helfen, Hindernisse zu beseitigen und die Einführung von Virtual Agent zu beschleunigen, indem

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

ITSM Virtual Agent-Fähigkeiten in einer temporären Instanz demonstriert werden, die ein Klon der ausgewählten Produktionsumgebung des Kunden ist.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Virtual Agent-Aktivierung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivierung des Virtual Agent-Plugins
- Ausführung von Virtual Agent-Themenempfehlungen und zugehörigen Tools
- Aktivierung von Kernthemen
- Setup des Tools für Zusammenarbeit und des Live-Agent-Demos

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 120 Minuten)

Überprüfung von:

- Was ist Virtual Agent
- Angewendete Demo
- Prozessübersicht
- Überprüfen Sie, was getan wurde.
- Plugins
- Virtual Agent-Themenvorschläge und zugehörige Tools
- Wichtige Implementierungsressourcen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit ITSM Virtual Agent
- Stellen Sie zusätzliche Anleitungen zu Implementierungsressourcen und -Prozessen, Plugins und Ergebnissen bereit

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ITSM Virtual Agent-Lead – erforderlich	Fachexperte, der für die Implementierung von ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
IT Service Desk-Manager – empfohlen	Fachexperte, der für die Verwaltung des IT Service Desk verantwortlich ist.
Systemadministratoren – empfohlen	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Enterprise-Architekten – empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler – empfohlen	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der Empfehlungen für ITSM Virtual Agent in Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihren Virtual Agent: Öffentlicher US-Accelerator

Anleitung zur Realisierung der Vorteile von ITSM Virtual Agent

Übersicht

JumpStart Your Virtual Agent bietet Impact US-Kunden im öffentlichen Sektor eine Demonstration der ITSM Virtual Agent-Fähigkeiten. Dies umfasst einen technischen Überblick über die Einrichtung von ITSM Virtual Agent, Ressourcen, Schulungen und Services, die für die erfolgreiche Implementierung von ITSM Virtual Agent verfügbar sind. Sie soll Kunden helfen, Hindernisse zu beseitigen und die Einführung von Virtual Agent zu beschleunigen, indem sie ITSM Virtual Agent-Fähigkeiten demonstrieren.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 120 Minuten)

Überprüfung von:

- Was ist Virtual Agent
- Demonstration der Fähigkeiten
- Prozessübersicht
- Überprüfen Sie, was getan wurde.
- Plugins
- Virtual Agent-Themenvorschläge und zugehörige Tools
- Wichtige Implementierungsressourcen
- Dreißig Tage Zugriff auf den technischen Berater

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

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit ITSM Virtual Agent

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ITSM Virtual Agent-Lead – erforderlich	Fachexperte, der für die Implementierung von ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
IT Service Desk-Manager – empfohlen	Fachexperte, der für die Verwaltung des IT Service Desk verantwortlich ist.
Systemadministratoren – empfohlen	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Enterprise-Architekten – empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler – empfohlen	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der Empfehlungen für ITSM Virtual Agent in Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihre Workflow-Automatisierung: Playbooks

Dieser Accelerator demonstriert die Möglichkeiten und Fähigkeiten von Playbooks in Workflow-Studio.

Accelerator-Übersicht

Starthilfe für Ihre Workflow-Automatisierung: Playbooks bietet Impact Kunden mit einer Übersicht und einer angewandten Demonstration von Workflow Studio und seiner Playbooks-Funktion. Diese Sitzung reduziert Reibungen und macht das Tool für Anwender aller Kompetenzniveaus zugänglich. Kunden lernen, ihre eigenen Playbooks zu verwalten und zu erstellen, was die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse erhöht. Darüber hinaus enthält dieser Accelerator wichtige Ressourcen und führende Praxisleitfäden, die Kunden den Einstieg erleichtern.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided, Guided+ (SV oder PG), Advanced und Total Packages.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

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

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivieren und konfigurieren Sie Playbooks

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Was sind Playbooks?
- Warum Playbooks verwenden?
- Wichtige Playbook-Fähigkeiten
- Demonstration von Playbooks und zugehörigen Funktionen
- Temporäre Instanz mit 30 Tagen gewährtem Zugriff

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Playbooks in Workflow-Studio.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Empfohlen
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet Führung und Aufsicht für die Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministrator(en)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	
Prozessbesitzer	Eine leitende Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich ist, sicherzustellen, dass der Prozess für den Zweck geeignet ist.	#	
Entwickler	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.		#

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

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Empfohlen
Vertrauenswürdige Servicepartner –	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.		#

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen oder für selbst gehostete Kunden verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von Empfehlungen für nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimierung Ihrer KI-Suche

Dieser Accelerator bietet Anleitungen zur Feinabstimmung der künstlichen intelligenten Suche (KI), um Leistung und Wert zu optimieren.

Übersicht

Der Accelerator „Optimieren Sie Ihren KI-Suche“ bietet Impact-Kunden eine Bewertung der Leistung der KI-Suche und verbindliche Anleitungen, um Ergebnisse zu optimieren und die Endanwender-Experience zu verbessern. Enthalten sind eine Bewertung der Architektur und Konfiguration der KI-Suche, die Optimierung der KI-Suche, eine Übersicht über Analytics der KI-Suche und verbindliche Anleitungen zur Optimierung der Leistung.

Siehe AI Search Für zusätzliche Informationen zur KI-Suche.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie Erhalten

Bewertung DER KI-Suche

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktualisiert das Plugin „KI-Suche“
- Bewertung des aktuellen Status der Einstellungen und Leistung der KI-Suche

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde hat 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz bereitgestellt

Überprüfung von:

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

- Führende Praktiken für Architektur und Konfiguration der KI-Suche
- Optimierung DER KI-Suche (Synonymwörterbuch und Abfrageregeln)
- Übersicht über Analytics der KI-Suche
- Verbindliche Anleitung zur Optimierung der Leistung

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Leistung der KI-Suche

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Fachexperte, verantwortlich für ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services-Anbieter verfügbar (ausgenommen zur internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in den Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

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

Optimieren Sie Ihre Konfigurationsmanagement-Datenbank

Der Accelerator Optimieren Ihrer Configuration Management Database (CMDB) bietet Einblicke und Anleitungen zur Verbesserung der CMDB-Integrität.

Übersicht

Optimierung Ihrer CMDB bietet Impact-Kunden eine Analyse gängiger CMDB-Problembereiche durch HealthScan sowie Empfehlungen zur Behebung dieser Ergebnisse. Es hilft Ihnen, Einblicke in die CMDB-Integrität und führende Praktiken zu erhalten und soll Ihnen letztendlich helfen, die Effektivität Ihrer Instanzdaten-Grundlage zu verbessern. Siehe Configuration Management Für Informationen zur CMDB.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie erhalten

CMDB-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- CMDB-Bewertung mit ServiceNow HealthScan

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Temporäre Instanz
- CMDB-Bewertungsliste
- Problem- oder Schwachstellen
- Empfohlene Korrekturaktionen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit CMDB-Ergebnissen
- Stellen Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken und CMDB-Bewertungsliste bereit

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
CMDB-Lead/ Konfigurationsmanager – erforderlich	Fachexperte, der für die Pflege der CMDB verantwortlich ist.
Systemadministratoren – empfohlen	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-

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

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Enterprise-Architekten – empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler – empfohlen	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Änderungen an der CMDB-Konfiguration in den Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Optimierung Ihres Mitarbeiter-Centers

Der Accelerator „Optimieren Ihres Mitarbeiter-Centers“ bietet Anleitungen zur Wartung und Steuerung von ServiceNow Integrität des Mitarbeiter-Centers, um den Wert zu optimieren.

Accelerator-Übersicht

Optimierung Ihres Mitarbeiter-Centers Impact Kunden mit einer Bewertung ihrer aktuellen Mitarbeiter-Center-Implementierung. Durch sorgfältige Analysen bieten wir wertvolle Einblicke und Empfehlungen, um die Integrität der Implementierung zu verbessern und gleichzeitig die Möglichkeit zu geben, ungenutzten Wert zu verstehen, wenn erweiterte Fähigkeiten noch nicht bereitgestellt werden. Darüber hinaus stattet dieser Accelerator unsere Kunden mit Essential aus ServiceNow Ressourcen und Leitfäden für führende Praktiken, um die Akzeptanz und Nutzung des Mitarbeiter-Centers am besten zu steigern.

Weitere Informationen finden Sie unter Employee Center .

Diese Funktion ist für Pakete wie verfügbar Impact Erweitert und Impact Gesamt zusammen mit Impact Guided Package und Strategic Value oder Platform Governance als Add-on.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

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

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- HealthScan ausführen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über die erweiterten Funktionen des Mitarbeiter-Centers
- Überprüfung der HealthScan-Ergebnisse
- Diskussion über wichtige Wartungsaktivitäten
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden zu führenden Praktiken
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit dem Mitarbeiter-Center

Angeforderte Kundenressourcen

Mindestens eine Kundenressource ist angefordert. Die spezifische Anzahl der bereitgestellten Ressourcen ist Accelerator und kundenspezifisch.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten	Erforderlich	Optional
Plattformverantwortlicher	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.	#	
Systemadministratoren	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.	#	
UX- und OCM-Experten	Primäre Stakeholder für Anwender-Experience und organisatorisches Change-Management.		#
Entwickler	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.		#
Andere Kundenrollen	Andere Kundenrollen		#
Vertrauenswürdige Servicepartner	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell 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.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder für verwaltete Service Provider mit domänengetrennten Instanzen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimierung Ihres Hardware Asset Management

Der HAM-Accelerator (TuneUp Your Hardware Asset Management) bietet Anleitungen zur Wartung und Steuerung der Hardware Asset Management-Integrität, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Optimierung#Ihres Hardware Asset Management bietet Impact-Kunden eine Bewertung ihrer aktuellen HAM-Implementierung. Dieser Accelerator enthält eine#angewandte Demonstration der HAM-Fähigkeiten zur Standardisierung des Asset-Lebenszyklus. Kunden erhalten Unterstützung, um einen besseren Einblick in ihre HAM-Investition zu#erhalten, und erhalten führende Praktiken zur bestmöglichen Steigerung der Akzeptanz und Nutzung.

Siehe Hardware Asset Management Für zusätzliche Informationen zu HAM.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Temporäre Instanz wird bereitgestellt
- HAM HealthScan-Portfolio wird ausgeführt
- HAM-Plugin wird installiert oder aktualisiert

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

- Enthält Folgendes:
  - Übersicht über erweiterte HAM-Fähigkeiten und -Funktionen
  - Überprüfen Sie die HealthScan-Ergebnisse
  - Stellen Sie Leitfäden und Ressourcen für führende Praktiken bereit
- Zugriff auf die bereitgestellte temporäre Instanz wird 30 Tage lang gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Hardware Asset 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.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
CMDB-Administrator(en) (erforderlich)	Fachexperte, der für die Wartung der CMDB verantwortlich ist.
HAM-Administrator(en) (Empfohlen)	Fachexperten, die für die Verwaltung des HAM verantwortlich sind.
Prozessbesitzer (Empfohlen)	Führungskräfte in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich sind, dass der jeweilige Prozess zweckmäßig ist.
Servicemanager (empfohlen)	Fachexperten, die für die Verwaltung des entsprechenden Services verantwortlich sind.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service Provider verfügbar, mit Ausnahme ihrer internen#Verwendung.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimierung Ihres IT Asset Management

Bietet verbindliche Anleitungen zur Verbesserung der Integrität VON IT Asset Management (ITAM).

Übersicht

Dieser Accelerator bietet Impact Kunden mit einer Analyse gängiger IT Asset Management-Problembereiche durch HealthScan sowie Empfehlungen zur Behebung dieser Ergebnisse. Es soll Kunden helfen, Problembereiche in Ihrem ITAM-Setup zu identifizieren, einschließlich

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

einer Überprüfung der wichtigsten herausfordernden Bereiche und führender Praktiken zur optimalen Behebung von Lücken.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

IT Asset Management-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- ITAM HealthScan-Portfolio wird ausgeführt
- Analyse von ITAM-Integritätsergebnissen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- Zugriff auf die bereitgestellte temporäre Instanz wird 30 Tage lang gewährt
- Überprüfen Sie Folgendes:
  - Bedeutung von IT Asset Management
  - ITAM-Integritätsanalyse
  - Priorisierte Problem- oder Schwachstellen (bis zu 3)
  - Führende Praktiken und empfohlene Aktionen zur Behebung von Lücken

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit IT Asset Management

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Asset-Manager (Erforderlich)	Primärer Stakeholder für Asset-Management
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

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/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise nicht für Kunden in den durch FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australien IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Service Provider (außer für ihre interne#Verwendung) verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von IT Asset Management-Empfehlungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimierung Ihrer ITOM-Discovery

Bietet Einblicke und Anleitungen zur Verbesserung der Integrität Ihrer Configuration Management Database (CMDB) durch Discovery VON IT Operations Management (ITOM).

Übersicht

Die Optimierung Ihrer ITOM-Discovery bietet Impact-Kunden eine Analyse gängiger ITOM-Discovery-Bereiche durch HealthScan sowie Empfehlungen zur Behebung dieser Ergebnisse. Erhalten Sie Unterstützung, um einen besseren Einblick in Ihre CMDB-Implementierung zu erhalten, einschließlich einer Überprüfung der wichtigsten herausfordernden Bereiche und führender Praktiken zur optimalen Behebung von Lücken.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

ITOM-Discovery-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- ITOM Discovery HealthScan-Portfolio durchgeführt
- Analyse der ITOM Discovery-Integritätsergebnisse

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- Zugriff auf die bereitgestellte temporäre Instanz wird 30 Tage lang gewährt
- Überprüfen Sie Folgendes:
  - Bedeutung von Discovery und CMDB-Integrität
  - Analyse der ITOM-Discovery-Integrität
  - Priorisierte Problem- oder Schwachstellen (bis zu 3)
  - Führende Praktiken und empfohlene Aktionen zur Behebung von Lücken

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit CMDB-Discovery

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Discovery-Administrator (Erforderlich)	Primärer Stakeholder für Discovery.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten ist möglicherweise nicht für Kunden in den durch FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australien IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Service Provider (außer für ihre interne#Verwendung) verfügbar.

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung von ITOM Discovery-Empfehlungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimierung Ihrer Platform Analytics

Der TuneUp Your Platform Analytics-Accelerator bietet Anleitungen zur Wartung und Steuerung der Platform Analytics-Integrität, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Optimieren Sie Ihre Platform Analytics bietet Impact-Kunden eine Bewertung ihrer aktuellen Platform Analytics-Implementierung. Dieses Angebot umfasst eine angewandte Demonstration der Fähigkeiten der erweiterten Platform Analytics-Konfiguration, einschließlich Performance Analytics, Arbeitsbereiche und User Experience Analytics. Wir möchten Sie dabei unterstützen, einen besseren Einblick in Ihre Investitionen in Platform Analytics zu erhalten und führende Praktiken zur bestmöglichen Steigerung der Akzeptanz und Nutzung bereitzustellen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

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.

Angeboten gemäß der entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Accelerator-Beschreibungen verfügbar unter https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Platform Analytics HealthScan-Analyse
- Aktivierung und Konfiguration von Platform Analytics-Inhaltspaketen für eine der ausgewählten Anwendungen, ITSM, SAM, SPM, CSM, oder HR

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht und Demonstration von Platform Analytics
- Richten Sie Platform Analytics für Erfolg ein:
  - Überprüfen Sie Vergleiche mit der Implementierung des Basissystems
  - Erstellen Sie anwenderdefinierte Metriken und Aufträge
- Gehen Sie Folgendes durch:
  - Erweiterte Tabelle und Performance Analytics
  - Arbeitsbereichs- und Anwender-Experience-Fähigkeiten
- Besprechen Sie führende Praktiken im Bereich Housekeeping und Wartung
- Dreißig Tage Zugriff, der der temporären Instanz gewährt wird

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Platform Analytics

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform, indem Sie Anwendungswartung durchführen, Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwalten und zu beitragen ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Reporting-Lead(s) (erforderlich)	Trifft sich mit ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die Aktionen aus der Interaktion.

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.

Kundenressource und Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Prozess-/Serviceverantwortliche (Empfohlen)	Führungskräfte in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich sind, dass der jeweilige Prozess zweckmäßig ist.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Lead(s) verarbeiten (empfohlen)	Fachexperten, die für die Verwaltung des entsprechenden Prozesses verantwortlich sind.
Servicemanager (empfohlen)	Fachexperten, die für die Verwaltung des entsprechenden Services verantwortlich sind.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Platform Analytics-Empfehlungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimierung Ihrer Sicherheit

Leitfaden zur Plattformsicherheit

Übersicht

„Optimieren Ihrer Sicherheit“ bietet Impact-Kunden Einblicke in ihre vorhandenen ServiceNow-Instanzsicherheitskonfigurationen, führende Praktiken für Instanzsicherheit und eine Demonstration, welche Instanzsicherheitseinstellungen aktiviert werden können, um die Instanzsicherheit weiter zu verbessern. Es soll Kunden helfen, die Änderungen der Sicherheitskonfiguration im Kontext der veröffentlichten Sicherheitsleitfäden von ServiceNow besser zu verstehen.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in den Paketen „Guided“, „Erweitert“ und „Gesamtzahl“ verfügbar.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sicherheitsbewertung

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

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Überprüfung des Sicherheitszentrums des Kunden
- Bewertung der Sicherheitskonfiguration mit ServiceNow HealthScan
- Simulation der empfohlenen Sicherheitskonfigurationsänderungen in der temporären Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Temporäre Instanz
- Leitfaden für die Sicherheitskonfiguration
- ISC-Punktzahl
- Ergebnisse und Empfehlungen
- Empfohlene Changes in temporärer Instanz simuliert

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Instanzsicherheitskonfigurationen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ServiceNow-Sicherheits-Lead: Erforderlich	Fachexperte, der für die Sicherheit der ServiceNow-Instanz verantwortlich ist.
Büro des CISO-Vertreters – Erforderlich	Verantwortlich für die Sicherheitsrichtlinien, Prozesse, Praktiken und Technologien der Organisation. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an Sicherheitsstandards.
Systemadministratoren – empfohlen	Gewährleisten die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform durch die Durchführung der Anwendungswartung, die Verwaltung von Support-Fällen im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen und die Mitwirkung an ServiceNow-Softwareversionen durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen.
Enterprise-Architekten – empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, Prozesse und anderen Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler – empfohlen	Schreiben Code für die ServiceNow-Plattform.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

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

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services-Anbieter verfügbar (ausgenommen zur internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Änderungen an der Sicherheitskonfiguration in den Test- und Entwicklungsinstanzen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Optimierung Ihres Software Asset Management

Der SAM-Accelerator (TuneUp Your Software Asset Management) bietet Anleitungen zur Wartung und Steuerung der Integrität von Software Asset Management, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Das Optimieren#Ihres Software Asset Management bietet Impact-Kunden eine Bewertung ihrer aktuellen SAM-Implementierung. Dieser Accelerator enthält#eine#angewandte Demonstration von SAM-Fähigkeiten, um IT-Kosten zu reduzieren und verschiedene Risiken#durch die Verwaltung und Optimierung von Software-Assets über den gesamten Lebenszyklus des Kunden zu begrenzen. #Kunden erhalten Unterstützung, um einen besseren Einblick in ihre SAM-Investition zu#erhalten, und erhalten führende Praktiken zur bestmöglichen Steigerung der Akzeptanz und Nutzung.

Siehe Software Asset Management Für zusätzliche Informationen zu SAM.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Temporäre Instanz wird bereitgestellt
- SAM HealthScan-Portfolio wird ausgeführt
- Aktivierung aller SAM Professional-Plugins, einschließlich Software Asset Workspace
- Aktivierung der Anwendung „ITAM-Integritätsprüfung“

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

- Enthält Folgendes:
  - Übersicht über erweiterte SAM-Fähigkeiten und -Funktionen
  - Überprüfen Sie die Ergebnisse von HealthScan und Integritätsprüfung
  - Stellen Sie Leitfaden und Ressourcen für führende Praktiken bereit
- Zugriff auf die bereitgestellte temporäre Instanz wird 30 Tage lang gewährt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage – bis zu 60 Minuten)

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

Möglichkeit für F&A im Zusammenhang mit Software Asset Management

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
CMDB-Administrator(en) (erforderlich)	Fachexperte, der für die Wartung der CMDB verantwortlich ist.
SAM-Administrator(en) (Empfohlen)	Fachexperten, die für die Verwaltung des SAM verantwortlich sind.
Prozessbesitzer (Empfohlen)	Führungskräfte in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiter-Onboarding), die dafür verantwortlich sind, dass der jeweilige Prozess zweckmäßig ist.
Servicemanager (empfohlen)	Fachexperten, die für die Verwaltung des entsprechenden Services verantwortlich sind.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Informationen/Zugriff angefordert

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausschlüsse

Dieser Impact Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in bestimmten eingeschränkten Umgebungen, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service Provider verfügbar, mit Ausnahme ihrer internen#Verwendung.

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Empfehlungen für die Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen eines Kunden verantwortlich.

Optimieren Sie Ihren Virtual Agent

Die Optimieren Ihrer Virtual Agent-Accelerators bieten Anleitungen zu verschiedenen Aspekten von Virtual Agent auf Ihrer ServiceNow-Plattform.

- Optimierung Ihres Virtual Agent – Bewertung
- Optimierung Ihres Virtual Agent – NLU (Natural Language Understanding)

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.

- Optimierung Ihres Virtual Agent – Leistungsüberwachung
- Optimierung Ihres Virtual Agent – UX (User Experience)

Optimierung Ihres Virtual Agent – Bewertung

Der TuneUp Your Virtual Agent – Assessment Accelerator bietet Anleitungen zur Feinabstimmung des Virtual Agent-Setups, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Der TuneUp Your Virtual Agent – Assessment Accelerator bietet Impact-Kunden eine Bewertung von Virtual Agent mit führenden Praktiken und verbindlichen Anleitungen zur Verbesserung des Virtual Agent-Setups. Die Überprüfung der Virtual Agent-Bewertungsanzeige, Empfehlungen zur Verbesserung von Virtual Agent-Themen und die Untersuchung zusätzlicher Fähigkeiten zur Optimierung des Werts von Virtual Agent sind enthalten.

Siehe Virtual Agent Für zusätzliche Informationen zu Virtual Agent.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist für verfügbar Impact Erweiterte Pakete und Gesamtpakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden Beschreibungen des ServiceNow Impact-Pakets und des Accelerators .

Was Sie Erhalten

Virtual Agent-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivierung oder Aktualisierung und Konfiguration der erforderlichen Plugins
- Bewertet den Gesamtstatus von Virtual Agent

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde hat 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz bereitgestellt

Überprüfung von:

- Virtual Agent-Empfehlungen
- Was definiert einen guten Chatbot?
- Virtual Agent-Bewertungsauslesung
- Demonstration der Virtual Agent-Empfehlungen
- Identifizierung von Automatisierungs- und Abwendungsmöglichkeiten
- Empfehlungen und Ressourcen für führende Praxis

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Virtual Agent-Bewertung

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

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource und Verantwortlichkeiten

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Fachexperte, verantwortlich für ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform, indem Sie Anwendungswartung durchführen, Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwalten und zu beitragen ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services-Anbieter verfügbar (ausgenommen zur internen Verwendung).

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimierung Ihres Virtual Agent – NLU (Natural Language Understanding)

Der Accelerator „Optimieren Ihres Virtual Agent – NLU“ (Natural Language Understanding) bietet Anleitungen zur Feinabstimmung von NLU-Modellen, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Der TuneUp Your Virtual Agent – NLU-Accelerator bietet Impact-Kunden eine Bewertung des Modelldesigns und der Leistung mit verbindlichen Anleitungen zur Lösung und Verbesserung der Virtual Agent-Experience. Eine Bewertung des aktuellen Status von Virtual Agent-NLU-Modellen, ein Überblick über führende Praktiken, ein tiefer Einblick in NLU-Funktionen und Empfehlungen zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistung sind enthalten.

Siehe Virtual Agent Für zusätzliche Informationen zu Virtual 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.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in verfügbar `Erweitert und Gesamt` Pakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden Beschreibungen des ServiceNow Impact-Pakets und des Accelerators .

Was Sie Erhalten

NLU-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivierung oder Aktualisierung und Konfiguration der erforderlichen Plugins
- Bewertung des Gesamtstatus von NLU-Modellen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde hat 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz bereitgestellt

Überprüfung von:

- Übersicht über NLU-Design
- Bewertung der aktuellen NLU-Modelle
- Führende NLU-Praktiken (Schulungsäußerungen, Entitäten und Vokabular)
- Demonstrieren Sie die erweiterten NLU-Funktionen
- Verbindliche Empfehlungen zur Verbesserung und Wartung von Modellen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Virtual Agent-NLU-Modellen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Fachexperte, verantwortlich für ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform, indem Sie Anwendungswartung durchführen, Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwalten und zu beitragen ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell 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.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services-Anbieter verfügbar (ausgenommen zur internen Verwendung).

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimierung Ihres Virtual Agent – Leistungsüberwachung

Der Accelerator „Optimieren Ihres Virtual Agent – Leistungsüberwachung“ bietet Anleitungen zur Feinabstimmung der Virtual Agent-Leistung, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Der Accelerator „Optimieren Ihres Virtual Agent – Leistungsüberwachung“ bietet Impact-Kunden eine Leistungsbewertung von Virtual Agent mit verbindlichen Anleitungen zu Tools, um diese Erfolgsmessung zu nutzen und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren. Überprüfen Sie Dashboards und zugehörige Tools, und geben Sie dann Empfehlungen dazu, wie Sie den Wert von Virtual Agent am besten verbessern und optimieren können.

Siehe Virtual Agent Für zusätzliche Informationen zu Virtual Agent.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in verfügbar `Erweitert und Gesamt` Pakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden Beschreibungen des ServiceNow Impact-Pakets und des Accelerators .

Was Sie Erhalten

Virtual Agent-Leistungsbewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivierung oder Aktualisierung und Konfiguration der erforderlichen Plugins
- Bewertung der Leistung von Virtual Agent

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde hat 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz bereitgestellt

Überprüfung von:

- Übersicht über die Messung des Erfolgs von Virtual Agent
- Führende Praktiken für Virtual Agent-Wartung
- Virtual Agent-Dashboards, -Metriken und -Umfragen
- Leistungsprüfung für Natural Language Understanding (NLU)
- Überprüfung der Virtual Agent-Interaktionstabellen

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.

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Virtual Agent-NLU-Modellen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Fachexperte, verantwortlich für ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform, indem Sie Anwendungswartung durchführen, Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwalten und zu beitragen ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services-Anbieter verfügbar (ausgenommen zur internen Verwendung).

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimierung Ihres Virtual Agent – UX (User Experience)

Der Accelerator „Optimieren Ihres Virtual Agent – UX“ (User Experience) bietet Anleitungen zur Feinabstimmung von Virtual Agent-Konversationen, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Der TuneUp Your Virtual Agent – UX-Accelerator bietet Impact-Kunden eine Bewertung des Virtual Agent-Setups aus der Perspektive des Endanwenders mit verbindlichen Anleitungen zur Lösung und Verbesserung der Virtual Agent-Experience. Eine Analyse der Anwender-Experience, eine Übersicht über führende Praktiken für Konversationsdesign und Empfehlungen zur Verbesserung sind enthalten.

Siehe Virtual Agent Für zusätzliche Informationen zu 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.

Hinweis:
Dieser Accelerator ist in verfügbar `Guided, Advanced und Total` Pakete.

Angeboten gemäß der entsprechenden Beschreibungen des ServiceNow Impact-Pakets und des Accelerators .

Was Sie Erhalten

Bewertung Der Virtual Agent-Anwender-Experience

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivierung oder Aktualisierung und Konfiguration der erforderlichen Plugins
- Bewertung der Virtual Agent-Anwender-Experience

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde hat 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz bereitgestellt

Überprüfung von:

- Führende Praktiken für Konversationsdesign
- Entwerfen effektiver Konversationen
- Demonstration führender Praktiken für Konversationsdesign
- Verbindliche Anleitung zur Verbesserung der Experience

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenanfrage, bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Virtual Agent-Anwender-Experience

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Virtual Agent-Lead (Erforderlich)	Fachexperte, verantwortlich für ServiceNow ITSM Virtual Agent.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform, indem Sie Anwendungswartung durchführen, Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwalten und zu beitragen ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für ServiceNow Plattform.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt Teil ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzung(en), um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft potenziell zu unterstützen.

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.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

Ausnahmen

Dieser Impact-Accelerator ist in seiner Gesamtheit oder in Teilen (Impact-Accelerator-Aktivitäten) möglicherweise nicht für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services-Anbieter verfügbar (ausgenommen zur internen Verwendung).

ServiceNow Ist nicht für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in den Unterproduktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Impact Delivery Instance (Früher Impact Digital Experience)

Die Impact Delivery Instance(IDI) Ist ein zentralisiertes, interaktives Portal, über das Sie auf zugreifen können Impact Tools und Vorteile.

IDI Übersicht

Im Impact-Übersichtsvideo erfahren Sie, wie Sie mit Impact beginnen.

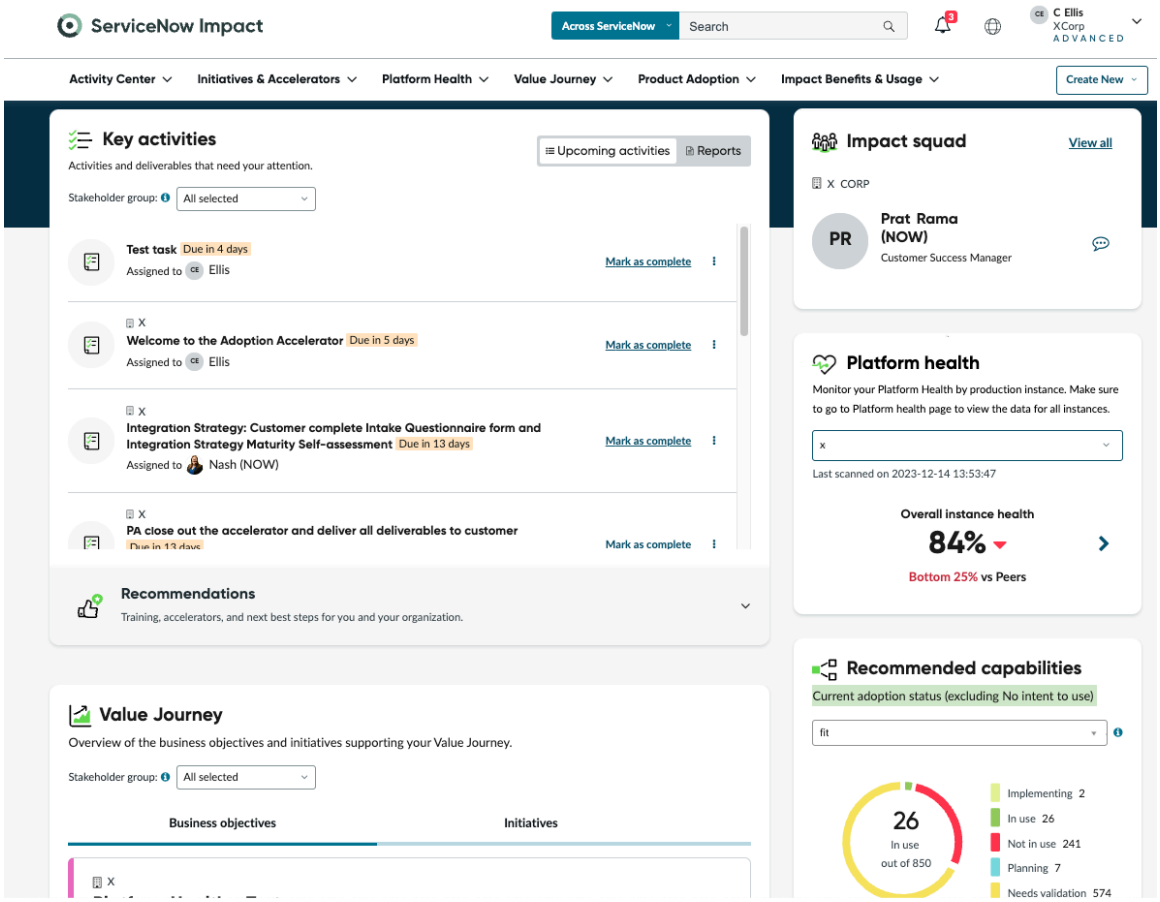
https://player.vimeo.com/video/982119213?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Hinweis:
Ihr Impact Das Team sendet Ihnen Anmeldeinformationen, um auf zuzugreifen IDI Portal.

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.

Homepage



Hinweis:
Teile von IDI Möglicherweise nicht verfügbar für Kunden in den von FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australien IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen#Verwendung)

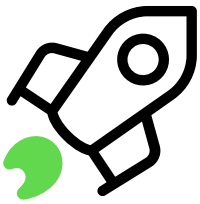
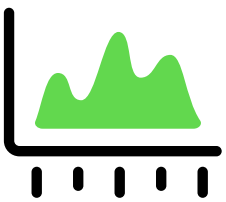
Impact-Navigationsmenüoptionen

	Menü	Details
	Aktivitätscenter	• Arbeiten Sie mit Ihrem Impact-Team zusammen, und erhalten Sie einen umfassenden Überblick über alle Aktivitäten, die Ihre Value Journey unterstützen, einschließlich Konversationen, Aufgaben, Benachrichtigungen, Dateien, und -Besprechungen. • Aktivitätscenter – Alle Empfehlungen: Maßgeschneiderte Empfehlungen, mit denen Sie Ihre Geschäftsziele#schneller erreichen können.

Automatische Übersetzung

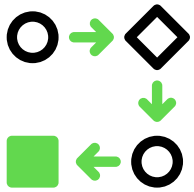
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Impact-Navigationsmenüoptionen (Fortsetzung)

	Menü	Details
	Initiativen und Accelerators	• Initiativkatalog: Umsetzbare Interaktionen und Workstreams, die Ihre digitale Transformation unterstützen. • Accelerator-Katalog: Angebote mit festem Umfang mit Experten hinter jeder Option, um schnell genau dort einen Wert zu bieten, wo Sie ihn benötigen
	Plattformintegrität	Die Plattformintegrität zeigt, wie eng Sie ausgerichtet sind ServiceNow Technische Best Practices und Empfehlungen für Verbesserungen: • Impact-Entwicklersupport: Wird mit Erweiterten Paketen und Total Impact angeboten, die Administratoren und autorisierten Anwendern Zugriff auf gewähren ServiceNow Support-Ingenieur zur Unterstützung bei der Behebung technischer Probleme im Zusammenhang mit vorhandenen Plattformanpassungen. • Impact Instance Observer: Ein Tool zur Überwachung der Erkennbarkeit und Leistung, mit dem Sie die Integrität und Leistung Ihrer Instanz nachverfolgen können • HealthScan: Ein Diagnosetool, das Ihnen hilft, die aktuelle Integrität Ihrer Instanz zu verstehen, potenzielle Probleme und Rückschläge zu identifizieren und schnelle Korrekturmaßnahmen zu ergreifen Diese Funktionen werden nach Abschluss der Phase „Impact Fundaments“ verfügbar.
	Wert-Journey	Bietet einen näheren Blick auf Folgendes: • Ziele und Ergebnisse: Erfasst Ihre Ziele, bei denen es sich um allgemeine Ziele handelt, die an messbare Ergebnisse gebunden sind, die dazu beitragen, den Wert im Zeitverlauf zu veranschaulichen. • Wertberichte: Am Ende des Jahres oder Ihres alternativen Berichtszeitraums führt Ihr Impact-Team eine Bewertung der Wertrealisierung durch und erfasst die Daten in einem Wertbericht.

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

Impact-Navigationsmenüoptionen (Fortsetzung)

	Menü	Details
	Produkteinführung	Zeigen Sie Ihre Fähigkeiten, Produkteinführungs-Roadmaps und Abonnements für an ServiceNow Instanz: • Fähigkeitszuordnungen: Sehen Sie sich die Anwendungen oder Fähigkeiten an, die Ihnen zur Verfügung stehen, um Ihre Ziele zu erreichen. • Produkteinführungs-Roadmaps: Zeigen Sie eine empfohlene Implementierungssequenz für Ihre Fähigkeiten an, die in bestimmten Phasen für eine optimale Implementierung organisiert ist. • Abonnements: Sehen Sie sich eine Liste Ihrer Abonnements für alle Ihre Instanzen und Anwendungen an, für die Sie berechtigt sind.
	Vorteile Und Nutzung	Unterstützt Sie beim Zugriff ServiceNow Ihnen zur Verfügung stehende Ressourcen, einschließlich Fallstudien, Lernmöglichkeiten, Entwicklersupport, Now Community, und mehr.

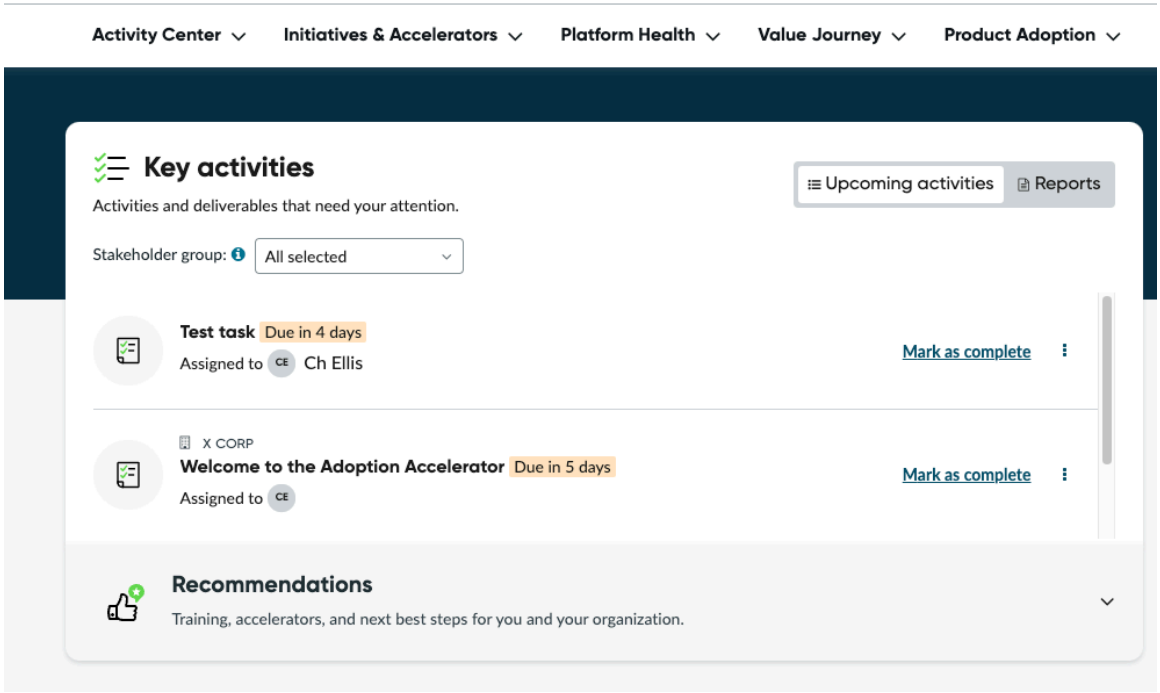
Wichtig:
Um auf verschiedene Auswirkungsstufen zuzugreifen, muss Ihnen eine Rolle zugewiesen werden. Ihr Impact-Administrator kann Ihnen die entsprechenden Rollen zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Impact-Anwenderverwaltung.

Aktivitätscenter

Das Aktivitätencenter bietet einen umfassenden Überblick über alle Aktivitäten, die Ihre tägliche Journey mit Auswirkungen unterstützen.

Überprüfen Sie ausstehende Benachrichtigungen für Ihre wichtigsten Impact-Aktivitäten und -Ergebnisse, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, z. B. Aufgaben, Empfehlungen und Kommunikation. Sie können direkt zum Datensatz wechseln und Maßnahmen ergreifen. Sortieren Sie nach bevorstehenden Aktivitäten, oder zeigen Sie einen Bericht an, z. B. eine Fähigkeitszuordnung oder einen HealthScan-Bericht. Greifen Sie auf Ihren Value Journey-Snapshot zu, sehen Sie sich Ihre Übersicht über die Nutzung der Impact-Funktionen und Ihren Lerngutschriftsaldo 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.



Aktivitätscenter-Komponenten

Abschnitt	Verwenden
Konversationen	Scannen Sie alle Konversationen, in denen Sie eingeschlossen sind. Beginnen Sie jederzeit eine Konversation, um eine Frage zu stellen oder Rat von Ihrem Impact-Team zu erhalten.
Alle Empfehlungen	Zeigen Sie Empfehlungen Ihres Teams an. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätscenter – Alle Empfehlungen.
Aufgaben	Sehen Sie sich Arbeitselemente an, für die Sie verantwortlich sind, und verwalten Sie sie. Erstellen Sie auch Aufgaben, und weisen Sie sie anderen zu.
Kalender	Sehen Sie sich bevorstehende Impact-bezogene Ereignisse an, z. B. Besprechungen, Bewertungen und Ziele.
Aktivitätsprotokoll	Sehen Sie sich die neuesten Aktivitäten Ihres Teams an und wie sie Ihre Value Journey unterstützen. Alle Aktivitäten, Konversationen, Besprechungen und Aufgaben werden zur Erleichterung des Zugriffs auf eine Seite konsolidiert.
Dateien	Greifen Sie an einem Ort auf Impact-bezogene Dokumente zu. Dateien für Sie und Ihr Team anzeigen, bearbeiten und hochladen.

Hinweis:
Verfügbare Aktivitäten können sich zwischen den Auswirkungsabonnementebenen unterscheiden.

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.

Aktivitätencenter-Konversationen

Scannen Sie alle Konversationen, in denen Sie eingeschlossen sind. Beginnen Sie jederzeit eine Konversation, um eine Frage zu stellen oder Rat von Ihrem Impact-Team zu erhalten.

Konversationen können entweder über die Kanban-Ansicht oder eine Listenansicht angepasst werden. Mehrere Filteroptionen sind ebenfalls verfügbar:

- Betreff- oder Referenznummer
- Stakeholder-Gruppe
- Ihre Konversationen oder alle Konversationen
- Status der Konversation, entweder „Offen“ oder „Geschlossen“

- Ordnen Sie die Reihenfolge des Konversationsbetreffs im Aktionsmenü für diese Spalte neu an.
- Suchen Sie nach Betreff oder Referenznummer.
- Filtern Sie nach allen Konversationen oder nach meinen Konversationen.
- Zeigen Sie den Status nach Offen oder Geschlossen an.

Erstellen und verwalten Sie Konversationen

Erstellen Sie neue Impact-Konversationen, oder verwalten Sie vorhandene Konversationen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Impact-Anwender oder Impact-Manager

Konversation erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Aktivitätscenter** > **Konversationen**an.
2. Auswahlvorgang **Neu erstellen** > **Konversation**an.

> **Hinweis:**
> Konversationen können von allen Seiten in Impact initiiert werden.

3. Füllen Sie das Formular mit den Konversationsdetails aus, einschließlich Hinzufügen von Anhängen.

Konversationsaktionen

Aktion	Beschreibung
Als hohe Priorität markieren	Wird als Konversation mit hoher Priorität für Empfänger und Mitglieder der Beobachtungsliste angezeigt. Bei Konversationen mit hoher Priorität wird ein gelbes Banner mit dem Namen des Anwenders angezeigt, der sie als solches markiert hat.
Erstellen Sie eine zugehörige Aufgabe	Erstellen Sie basierend auf der Konversation eine Aufgabe für eine Stakeholder-Gruppe oder einzelne Empfänger. Für die Partei „Zugewiesen an“ wird entsprechend im Aktivitätscenter eine Aufgabe erstellt.
Ändern Sie den Konversationsbesitzer	Ermöglicht die Übertragung des Besitzers der Konversation vom Urheber der Konversation.
Change-Kategorie	Ändert die Kategorie für die Konversation.

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

Aktion	Beschreibung
Bearbeiten Sie den Konversationsbetreff	Ändert den Betreff der Konversation von den verfügbaren Themen: ○ Geschäftliche KPIs ○ Ziele ○ Allgemein ○ Initiativen ○ Plattformintegrität ○ Überprüfung und Besprechungen
Beobachtungsliste bearbeiten	Aktualisiert die Empfänger in der Konversationsbeobachtungsliste, um Aktualisierungen zu erhalten.
Als geschlossen markieren	Schließt die Konversation. Passen Sie den Filter auf der Seite „Konversationen“ an, um geschlossene Datensätze anzuzeigen.
Kommentar	Geben Sie einen Kommentar in der Konversation an.
Nach zugehörigem Datensatz suchen	Sie können nach anderen Konversationen oder anderen Datensätzen in Impact suchen, die denselben Betreff haben.
Dateien hochladen	Hängen Sie Dateien an die Konversation an.
Fügen Sie der Beobachtungsliste hinzu bzw. entfernen Sie sie	Verwalten Sie, wer empfängt und welche Konversationen Teil der Beobachtungsliste sind.

4. Wählen Sie **Senden**.
   - Die Konversation wird der Konversationsansicht hinzugefügt.
   - Konversationsdetails werden in den Konversationsdetails erfasst.
   - Das Aktivitätsprotokoll wird mit den Konversationsdetails aktualisiert.
   - Die Empfänger und die Beobachtungsliste werden in ihrem Aktivitätsprotokoll in Impact über die neue Konversation benachrichtigt.

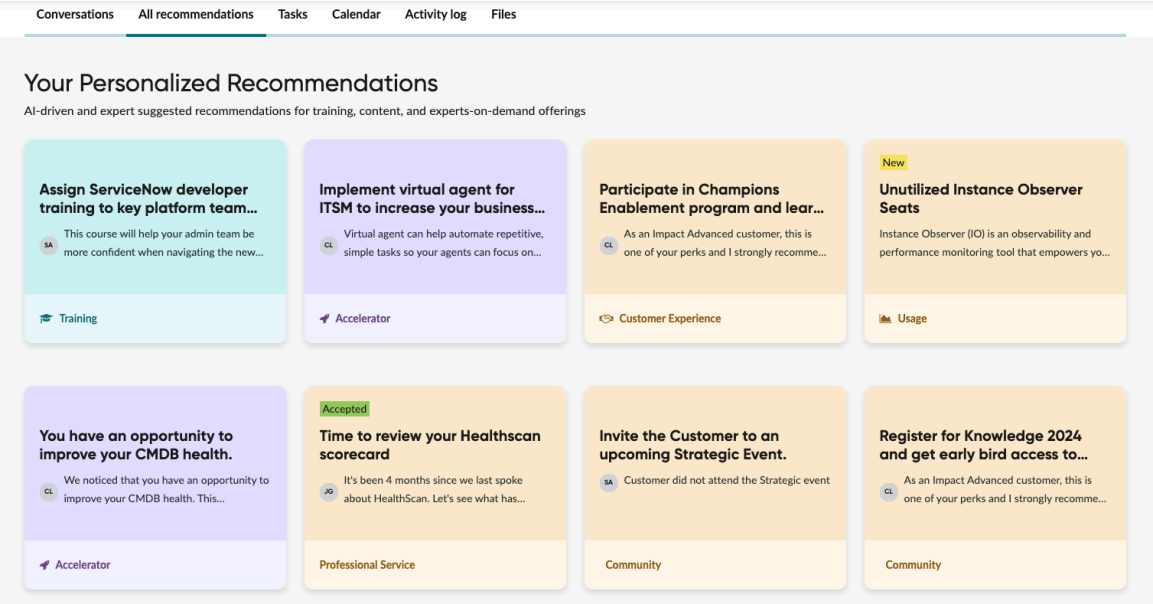
Verwalten Sie Konversationen

5. Wählen Sie eine vorhandene Konversation im Aktivitätscenter aus.
6. Wählen Sie im Menü Aktionen eine Aktion und aus **Speichern** .
   Änderungen an der Konversation werden angezeigt.

Aktivitätscenter – Alle Empfehlungen

Zeigen Sie KI-gesteuerte und von Experten vorgeschlagene Empfehlungen für Schulungen, Inhalte und On-Demand-Angebote von Experten 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.



- Regelbasierte Empfehlungen:
  - Ein Framework, das Geschäftsanwendern die Kontrolle über die Konfiguration und Ergänzung von Empfehlungen gibt, einschließlich der Möglichkeit, ihren Umfang zu definieren.
  - Erstellen Sie neue Empfehlungstypen mithilfe vorhandener Daten in Impact mit einer vordefinierten Häufigkeit, und verbessern Sie die Qualität vorhandener Empfehlungen.
- Inhaltsempfehlungen:
  - Jetzt anzeigen Erstellen Sie Inhalte, die bei ähnlichen Anwendern auf der Impact-Homepage beliebt sind.
  - Geben Sie Feedback zum empfohlenen Inhalt ab.

Filtern Sie nach bestimmten Empfehlungen, und veröffentlichen Sie kontextbezogene Empfehlungen, oder bereinigen Sie nicht verwendete Empfehlungen.

Plattformintegrität

Technische Leistungskennzahlen (KPIs) zeigen, wie eng Sie an technischen Best Practices von ServiceNow ausgerichtet sind, bieten Verbesserungsempfehlungen und helfen Ihnen, die Integrität Ihrer Instanz zu überwachen.

Diagnose der Plattformintegrität

Technische KPIs ermöglichen Ihnen eine anwenderfreundliche Visualisierung der Technologie-KPIs Ihrer Organisation. Um Ihre technischen KPIs zu überprüfen **Instanzintegrität** Mit **Instanz** Dropdown-Liste. Wählen Sie die technischen KPIs aus, die Sie überprüfen möchten, und verwenden Sie die Ergebnisse, um kritische Informationen zu überprüfen.

Hinweis:
Teile technischer KPIs sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australia IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete Service Provider (außer für ihre interne#Verwendung) 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.

Tech-KPI-Abschnitte

Abschnitt	Abschnittsdetails
Zusammenfassung und Erkenntnisse und Vergleich mit Peers	Das Dashboard für die Instanzintegrität zeigt fünf Kategorien an: Verwaltbarkeit, Leistung, Sicherheit, Upgradefähigkeit und Anwender-Experience. Das Dashboard enthält auch die Gesamtpunktzahl als zusätzliche Kategorie, die den Durchschnitt aller Kategoriepunktzahlen anzeigt. **Wichtige Erkenntnisse** Heben Sie die Zusammenfassungen hinter den Punktzahlen hervor, und schließlich können Sie Punktzahlaufgliederungen für Ihre technischen KPIs im Verhältnis zu Ihren Kollegen anzeigen.
Instanz-Snapshot	Verfügbar für unsere Advance- und Total Impact-Kunden. Verwenden Sie Instance Observer, um eine Observability-Übersicht über alle Ihre Instanzen zu erhalten und weitere Informationen dazu mit zu erhalten **Aktionen** Dropdown-Liste
Aufgliederung der aktiven Fälle des Unternehmens	Überprüfen Sie hier die aktiven Fälle in Ihrer Instanz.
Quick-Links	Erhalten Sie Links zu Ressourcen, die für Ihre Instanzen hilfreich sind.
Zugehörige Konversationen	Zeigen Sie alle Konversationen an, die für die ausgewählte Instanz relevant sind.
Zugehörige Dateien	Zeigen Sie alle Dateien an, die sich auf die Instanz beziehen

Hinweis:
Die verfügbaren Metriken können sich zwischen den Auswirkungsabonnementebenen unterscheiden

Monitor

Als Vorteil von Erweiterten Paketen und Gesamtpaketen bietet Impact eine tägliche Leistungszusammenfassung über die Leistung Ihrer Instanzen. Mit Instance Observer, der in allen Impact-Paketen unterstützt wird, können Sie sich tiefer in Leistungsdetails eingehend informieren, Echtzeitmetriken abrufen und Leistungswarnungen einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Impact Instance Observer.

Support

Erhalten Sie eine Dashboard-Ansicht der Fälle Ihres Unternehmens, der Fallantwortzeit, der Falltrends und Changes. Sie können bestimmte Details zu Changes oder Fällen in Now Support 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.



Erhalten Sie Entwicklersupport, um Probleme mit anwenderdefiniertem Code und Konfigurationen zu beheben. Zeigen Sie den Verbrauchsbericht an, um benannte Kontakte anzuzeigen, die Entwicklersupport anfordern können. Weitere Informationen finden Sie unter Impact-Entwicklersupport.

Impact-Entwicklersupport

Entwicklersupport ist ein Angebot für Erweiterte und Total Impact-Pakete und geführte Kunden, die verwalteten Support erwerben, das Administratoren und autorisierten Anwendern Zugriff auf gewährt ServiceNow Support-Ingenieur, der bei der Behebung technischer Probleme im Zusammenhang mit vorhandenen Plattformanpassungen helfen kann.

Entwicklersupport – Übersicht

Viele ServiceNow Kunden verwenden anwenderdefinierten Code und Konfigurationen. Wenn diese Anpassungen unterbrochen werden, hilft der Entwicklersupport bei der Problembehandlung und dem Debuggen dieser Anpassungen.

Benannte Personen können bestimmt werden, die für die Verwaltung des Abonnementservice geschult wurden, um Unterstützung von anzufordern ServiceNow Unterstützen Sie Ingenieure bei der Behebung technischer Probleme mit vorhandenen Anpassungen im ServiceNow Plattform.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Bis zu fünf Personen können mit dem Erweiterungspaket und bis zu zehn Personen mit dem Gesamtpaket bestimmt werden.

Ansprechpartner

Der anwenderdefinierte Code-End-to-End-Entwicklungslebenszyklus umfasst mehrere Phasen. Jede dieser Phasen ermöglicht verschiedene Supportstufen, die Unterstützung von bestimmten erfordern ServiceNow Teams.

Anwenderdefinierter Code – End-to-End-Lebenszyklus

Anwenderdefinierter Code-Lebenszyklus	Anwendungsfälle	Geliefert von
Designüberprüfung	1. Helfen Sie mir bei einer Designüberprüfung auf Verwaltbarkeit, Leistung und Upgradefähigkeit 2. Hilfe bei der Bestimmung des richtigen Basissystemtools für mein angegebenes Ziel 3. Helfen Sie mir, die richtige Architektur zu planen	Platform Architect
Codeüberprüfung	Hilfe zum Debuggen einer vordefinierten/vordefinierten Anpassung, die nicht wie erwartet funktioniert	Expertenservices
Entwicklungssupport	Hilfe beim Beheben meines anwenderdefinierten Codes nach dem Unterbrechen	Entwickler-Support

Anwendungsfälle im Umfang

Viele Anwendungsfälle werden vom Entwicklersupport unterstützt:

- Problembehandlung bei Reparaturen oder Anpassung vorhandener Anpassungen
- Fragen zum ServiceNow APIs

Ausschlüsse

Einige Anwendungsfälle werden vom Entwicklersupport nicht unterstützt:

- Neue Implementierung des Produkts, z. B. erste Implementierung oder neue Produktimplementierung
- Testen (UAT, Last, Regression, Leistung)
- Erstellen und Entwerfen neuer Funktionen und Erweiterungen, z. B. neue Anforderungsanalyse und -Design oder neue Codierungsabfragen
- Im Zusammenhang mit Integrationen schließt Folgendes aus:
  - Verstehen, wie sich das Analysieren von Daten auf den Geschäftsprozess eines Kunden auswirkt
  - Wissen über Drittparteisysteme, die an der Integration beteiligt sind
  - Skripts zum Abrufen von Inhalten aus externen Quellen
  - Integrationen, die aufgrund von nicht möglich sind ServiceNow API-Einschränkungen

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

Entwicklersupport Verwenden

Erfahren Sie mehr über die Verwendung des Entwicklersupports und hilfreiche Informationen, wenn Sie eine Entwickleranforderung mit übermitteln Impact.

Grenzen Des Entwicklersupports

Allgemein

Entwickler-Support ist Montag bis Freitag, 09:00 bis 17:00 Uhr verfügbar, basierend auf der lokalen Zeitzone der Fallkommunikation.

- Fälle werden mit P3-Priorität geöffnet und sind nicht für eine Eskalation berechtigt. Weitere Informationen zu Antwortzeit und SLA finden Sie unter https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260 .
- Entwickler-Supportfälle werden in einer Subprod-Instanz untersucht. Alle Probleme müssen in einer Subprod-Instanz reproduzierbar sein.
- Verfügbar für selbst gehostete Kundeninstanzen über ein geändertes Liefermodell.

Hinweis:
Entwickler-Support ist derzeit in den durch IRAP geschützten Rechenzentren in Australien oder in bestimmten anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar.

Parameter

Beim übermitteln eines Entwicklersupport-Falls sind bestimmte Parameter zu berücksichtigen, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Benutzer:

- Der benannte Kontakt ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass jeder geöffnete Fall ein bestimmtes Problem beschreibt und dass der referenzierte Codeabschnitt für einen engen Codebereich isoliert ist, der 200 Zeilen nicht überschreitet.
- Verfügbar für die Anzahl der festgelegten Anwender pro Impact Paketabonnement (ohne Kundensystemadministratoren):
  - Fünf für Erweitert Impact Paket
  - Zehn für Gesamt Impact Paket

Hinweis:
Siehe Verwalten Sie den Anwenderzugriff für den Entwicklersupport Zum Benennen von Anwendern.

Infrastruktur:

- Unterstützte Versionen von Release/Funktion/Anwendung/Hardware sind erforderlich
- Englisch ist die einzige unterstützte Sprache
- Fehlerbehebung oder Debuggen von Drittanbieteranwendungen oder Bewertung von Sicherheitsschwachstellen sind nicht enthalten

Integrationen:

Integrationsunterstützung wird nur innerhalb von durchgeführt ServiceNow Instanz oder Infrastruktur und umfasst:

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.

- Fragen zu ServiceNow APIs
- Skripts zum Verbrauchen der Daten aus der Integration (nur wenn die Daten wie erwartet importiert werden)
- Transformationszuordnungsskripts

Erstellen Sie einen Entwicklersupport-Fall

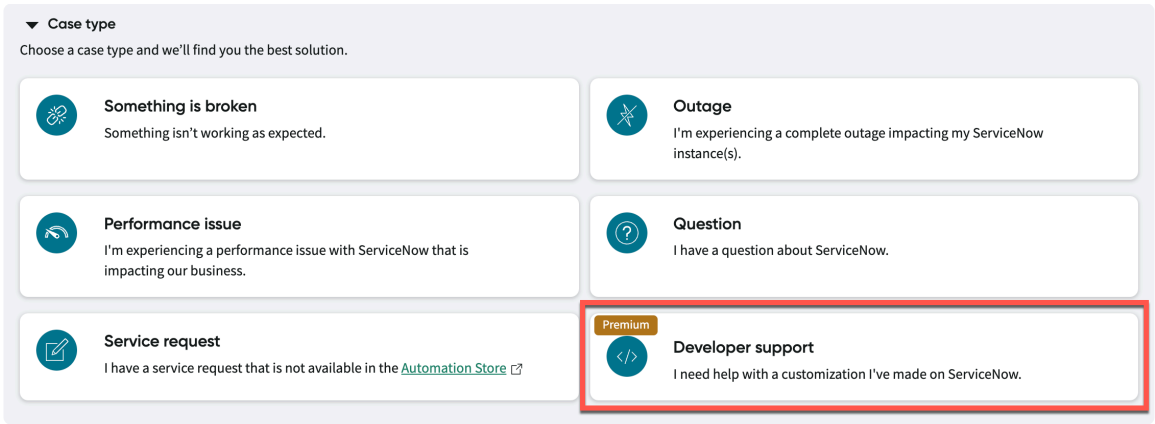
Geben Sie einen Supportfall ein, um Entwicklersupport-Unterstützung zu erhalten, wenn Sie ein benannter Kontakt im sind Impact Planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact-Entwicklersupport

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **NowSupport**an.
   Sie können auch direkt zu NowSupport navigieren.
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen Fall**.



3. Wählen Sie den Falltyp aus **Entwicklersupport** .
   Nur Anwender, deren Customer_admin ihnen die richtige Rolle zugewiesen hat, können diese Kachel „Premium Developer Support“ bei der Erstellung neuer Fälle anzeigen.
4. Überprüfen Sie die Richtlinien für den Entwicklersupport, und bestätigen Sie sie mit dem Kontrollkästchen.
5. Geben Sie auf der Seite „Detailerfassung“ den ein **Betreff** , **Beschreibung** , Und **Schritte zur Reproduktion** .
6. Bestätigen Sie Ihre Kontaktinformationen und Ihre beste verfügbare Zeit.
7. Bestätigen Sie die ID der referenzierten Instanz.
8. Wählen Sie Aus **Bestätigen und übermitteln** Um den Fall zu übermitteln.
   Sobald der Fall erstellt und eine Fallnummer generiert wurde, können Sie der Beobachtungsliste, weiteren Kommentaren und Anhängen zusätzliche autorisierte Anwender im Account hinzufügen.

Verwalten Sie den Anwenderzugriff für den Entwicklersupport

Fügen Sie bestimmte Anwender hinzu, um einen Supportfall für den Entwicklersupport einzugeben. Die benannten Kontakte sind für die Eingabe von Details zu einem bestimmten Problem verantwortlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Unternehmensprofil**an.
2. Von **Aktionen** Menü auswählen **Rolle/Zugriff aktualisieren** .
   Wenn der Anwender nicht in der Tabelle aufgeführt ist, erstellen Sie einen neuen Anwender. Details siehe Impact-Anwenderverwaltung.
3. Wählen Sie aus **Aktion** Symbol rechts neben dem Anwender.
4. Wählen Sie Aus **Rolle/Zugriff aktualisieren** .
5. Wählen Sie unter Premium-Zugriff die Option aus **Entwicklersupport** .
   Die Anzahl der verfügbaren Anwender wird neben dem Zuweisungsfeld angezeigt.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den Zugriff auf den Entwicklersupport und wie viele Anwender verfügbar sind.

1. Navigieren Sie in der oberen rechten Ecke des zu Ihrem Namen Impact Delivery Instance.
2. Wählen Sie Aus **Unternehmensprofil** Aus der Dropdown-Liste.
3. Unter Entwicklersupport wird angezeigt, wie viele Anwender verfügbar sind.

Impact Instance Observer

Instance Observer (IO) ist ein Tool zur Überwachung der Erkennbarkeit und Leistung, mit dem Sie die Integrität und Leistung Ihrer Instanz nahezu in Echtzeit nachverfolgen und gleichzeitig historische Einblicke bieten können.

IO hilft Instanzadministratoren, Plattformbesitzern und DevOps-Teams, den Wert zu beschleunigen und die gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen, indem sie die Transparenz der Instanzleistung erhöht und Kunden dabei hilft, Innovationen mit Geschwindigkeit und Vertrauen voranzutreiben.

Funktionen und Vorteile

Schlüssel Funktionen

- **24/7 Überwachung:** Die Überwachung der Instanzleistung vermittelt ein Bewusstsein für Probleme in einer Instanz, bevor Endanwender#betroffen sind.
- **24/7 Warnungen:** Richten Sie anwenderdefinierte Warnungen ein, um Sie zu benachrichtigen, wenn bestimmte Schwellenwerte überschritten werden, damit Sie handeln können, bevor ein Problem kritisch wird.
- **Mehrinstanz-Verfügbarkeit:** Visualisieren Sie#die Leistungstelemetrie instanzübergreifend proaktiv. Ermöglichen Sie#Organisationen, Trends zu identifizieren, bevor#Endanwender betroffen sind.
- **Selektierung:** Umsetzbare Point-in-Time-#Instanzmetadaten, die zusätzlichen#Kontext für die Instanzleistung bieten und die Fehlerbehebung beschleunigen.
- **Nicht-Instanzanwendung:** Zugriff auf Instanzleistungs-#Telemetrie außerhalb der Instanz. Wenn ein#Problem auftritt, können Organisationen#unabhängig von der#Instanzverfügbarkeit auf umsetzbare Daten zugreifen.

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

- **Berichterstellung:** Visualisieren Sie#die Instanzleistungs-Telemetrie im Laufe der Zeit, und generieren Sie schnell Berichte, die Sie für Ihre geschäftlichen Stakeholder freigeben können, sodass Organisationen die Instanzleistung schneller, intelligenter und besser verwalten können.
- **Analytics:** Vergleichen Sie Metriken im Zeitverlauf, um zu sehen, wie sich die Leistung im Allgemeinen entwickelt, oder um die Auswirkungen bestimmter Changes vor und nach zu bewerten.

Wichtige Vorteile

- **24/7 Verfügbarkeit:** Instance Observer ist eine cloudbasierte Anwendung außerhalb der Instanz, mit der Kunden Instanztelemetrie über Instanzen hinweg in einer einzigen Anwendung visualisieren können.
- **Instanzleistung verbessern:** Durch die Überwachung von Instanzleistungsmetriken in Echtzeit können Sie schnell Probleme identifizieren und lösen, die möglicherweise zu einer schlechten Leistung führen, die Endanwender beeinträchtigt.
- **Betriebszeit erhöhen:** Proaktive Überwachung durch Instanzbeobachtungswarnungen Sie können über potenzielle Probleme benachrichtigt werden, bevor sie Ausfallzeiten verursachen, sodass Sie handeln können, bevor sich dies auf Ihre Anwender auswirkt.
- **Verbessern Sie die Problembehandlung:** Wenn Probleme auftreten, verfügen Sie über umsetzbare Point-in-Time-Metadaten, die die Ursachenanalyse und die Zeit bis zur Linderung beschleunigen.
- **Ablenkungen entfernen:** Da Sie Daten nahezu in Echtzeit haben, können Sie und Ihr Team weniger Zeit damit verbringen, die benötigten Informationen zu finden, und mehr Zeit für Ihre gewünschten Geschäftsergebnisse haben

Hinweis:
Instanzbeobachtung ist mit nicht verfügbar ServiceNow® Mobile, Kann jedoch mit einem Browser auf Ihrem Mobilgerät aufgerufen werden.

Instanzbeobachtungsfunktionen

Funktion und Beschreibung

Funktion	Beschreibung
Konfigurierbares Dashboard des Instanzbeobachtungsanwenders	Stellt einen Snapshot der Gesamtintegrität Ihrer Instanz bereit.
Leistung	Zeigt Instanzintegritäts- und Leistungsmetriken an und ermöglicht Detailinformationen zu bestimmten Datensätzen mit empfohlener Problembehandlung.
Verfügbarkeit	Zeigen Sie den Status der Live-Instanzverfügbarkeit an, die an gebunden ist ServiceNow#Überwachung: Status „Hochfahren/Herunterfahren“
Schlüsselwarnungen: Aktivierung und Benachrichtigungen	Flexibilität, Warnungen mit Schwellenwerten festzulegen, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen, und zu konfigurieren, wer in Ihrem Team Benachrichtigungen erhält und welche Methode 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.

Funktion und Beschreibung (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
Analytics	Zeigen Sie Vergleiche für die Leistung von Schlüsselmetriken im Zeitverlauf an.
Selektierte Instanzdaten	Point-in-Time-Instanz-Snapshot, der Metadaten zur Behebung von Live-Problemen bereitstellt
Telemetrieberichte zur Instanzleistung	Generieren Sie schnell Berichte, die Sie herunterladen und für die geschäftlichen Stakeholder Ihres Teams freigeben können.
Hilfe	Erhalten Sie Unterstützung mit Instance Observer-Tools, Terminologieprüfung, Anleitungsvideos und relevanten Dokumenten.

Support-Matrix gemäß Impact-Paket

Einige Reporting-Funktionen von Instance Observer variieren zwischen den Impact-Paketen, die Sie abonniert haben. Weitere Informationen erhalten Sie im Support-Matrixdiagramm, oder wenden Sie sich an Ihr Account-Team.

- ✓ = Unterstützt
- X = nicht unterstützt

Funktion und unterstütztes Impact-Paket

Funktion	Geführt	Advanced	Gesamt
Instanzverfügbarkeit (Status „Hochgefahren/Heruntergefahren“) Details siehe Verfügbarkeit.	#	#	#
Leistungsvisualisierungsdiagramme (KPIs) Unter Leistung finden Sie weitere Details.	#	#	#
Bericht Details siehe Telemetrieberichte zur Instanzleistung.	Selektiv	Vollständig	Vollständig
Alerts Details siehe Warnungen in Instance Observer.	# **Hinweis:** Sechs Warnungen sind verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Verfolgen Sie die Instanzleistung mit den sechs besten rechtzeitigen Warnungen – geführte Anwender.	#	#
Analytics	X	X	#

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

Funktion und unterstütztes Impact-Paket (Fortsetzung)

Funktion	Geführt	Advanced	Gesamt
Details siehe Analytics.			
Erkennung Von Anomalien	X	X	#
Datenaufbewahrung	45 Tage	6 Monate	6 Monate

Hinweis:
Weitere Informationen zum Abonnement-Support finden Sie unter Impact-Pakete.

Einschränkungen der Servicefähigkeit

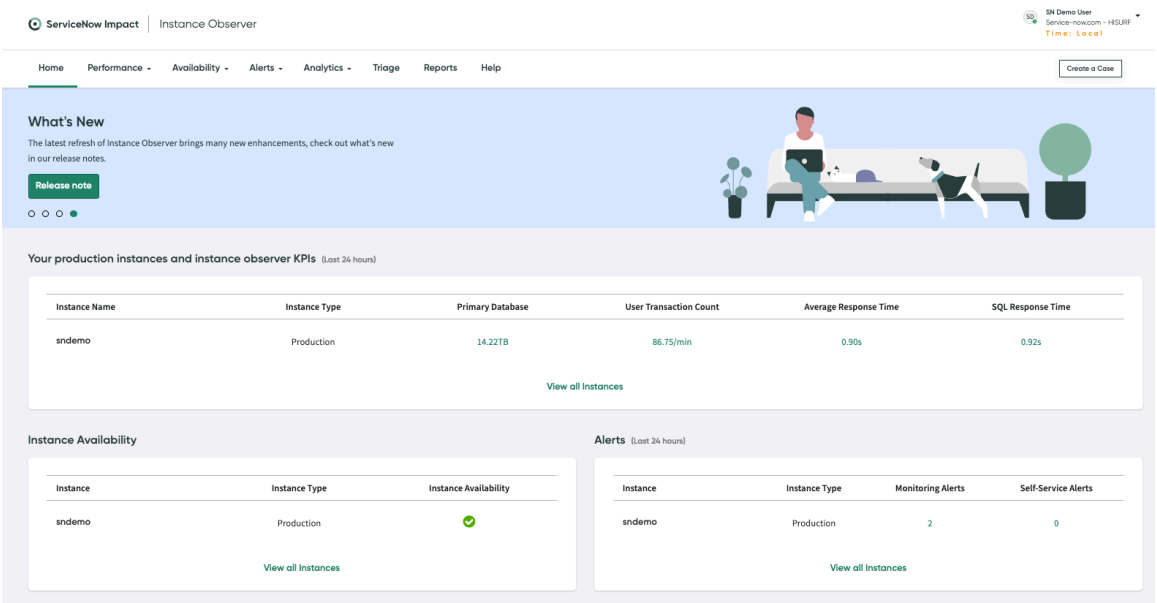
Hinweis:
Instance Observer ist für Kunden in GCC-Umgebungen (Commercial and Government Community Cloud) verfügbar. IO ist derzeit nicht in anderen regulierten oder lokalen Umgebungen verfügbar.

Instance Observer-Homepage

Die Homepage bietet einen Snapshot der Gesamtintegrität Ihrer Instanz.

Greifen Sie auf wertvolle Einblicke in die Instanzverfügbarkeit, grundlegende Informationen zu Rechenzentren zu, einschließlich allgemeiner Informationen zu Datenbank-Accounts, Anzahl der Anwendertransaktionen, Antwortzeiten und mehr.

Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Instance Observer**an.



Konfigurierbares Dashboard des Instanzbeobachtungsanwenders

Anwender können ihr eigenes Dashboard gemäß ihren Einstellungen von Metriken erstellen, die Anwendern helfen, die Integrität ihres Systems in einem Snapshot zu analysieren.

Das Standard-Basissystem-Dashboard, das Dashboard für alle Instanzintegritäten, ist die Standard-Homepage von Instance Observer, die einen Snapshot der Gesamtintegrität Ihrer Instanzen mit wichtigen Einblicken wie Leistung, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit auf einen Blick mit den folgenden Widgets bietet:

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.

- Warnungen: Die Warnungen für diesen Account in den letzten 24 Stunden
- Instanzverfügbarkeit: Die Verfügbarkeit für alle Instanzen
- Offene Fälle: Alle offenen Fälle für diesen Account
- Bekannte Probleme (ePRBs): Alle bekannten Probleme mit ServiceNow
- Cluster: Clusterdetails aller Instanzen im Account
- KPIs: Wichtige KPIs für alle Instanzen des Accounts

Benutzer können die Häufigkeit der automatischen Aktualisierung für das Dashboard auswählen.

Hinweis:
Das Dashboard „alle Instanzintegrität“ kann nicht bearbeitet, gelöscht oder geklont werden. Erstellen Sie ein neues Dashboard, um Konfigurationsoptionen zu erkunden. Details siehe Ein Dashboard erstellen.

Ein Dashboard erstellen

Erstellen Sie ein Dashboard, das als Homepage dient, um die Integrität Ihrer Instanzen auf einen Blick zu bewerten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Von E/A bereitgestellter Anwender

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Instance Observer** > **Dashboard** > **+Neues Dashboard erstellen**an.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Erstellen Sie neue Dashboard-Felder

Feld	Beschreibung
Name	Erforderlicher eindeutiger Name für das Dashboard.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für das Dashboard ein. Beachten Sie, dass es sich um ein freigegebenes Dashboard handeln kann.
Instanz	Erforderlich, um Produktions- und nicht-Produktionsinstanzen auszuwählen, die in das Dashboard aufgenommen werden sollen.
Einstellungen veröffentlichen	Pflichtfeld: ○ Privat: Nur für Sie sichtbar ○ Öffentlich: Für alle Anwender in Ihrer Organisation sichtbar
Einstellungen	Wählen Sie als Standard-Dashboard aus, um dieses Dashboard beim Starten von Instance Observer zur neuen Homepage zu machen. Standardeinstellungen gelten nur auf Anwenderebene.

3. Wählen Sie **Erstellen** aus.
4. Wählen Sie Aus **Widget 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.

- Anwenderdefiniert: Wählen Sie anwenderdefiniert aus, um Ihre Auswahl an Metriken, Widgets und Zusammenfassungen hinzuzufügen. Hinweis: Kategorien entsprechen den in verfügbaren Seiten Leistung Abschnitt.
- Sofort einsatzbereit: Wählen Sie aus vordefinierten Widgets aus, die im Basissystem-Dashboard zur Anzeige verfügbar sind. Je nach ausgewählter Kategorie variiert das Widget. Diese Widgets sind für alle Instanzen des Accounts verfügbar, unabhängig von den für das anwenderdefinierte Dashboard ausgewählten Instanzen.

Drei Widget-Typen werden unterstützt:

- Tabellendaten: Daten, die in tabellarischer Form hinzugefügt wurden
- Zeitreihe: Daten für den ausgewählten Zeitraum, die in Liniendiagrammen angezeigt werden
- KPIs: Leistungskennzahlen für alle wichtigen Metriken mit Ihrer Auswahl der Zusammenfassung

5. Wählen Sie aus **Kategorie** Für das Widget.
6. Fügen Sie dem anwenderdefinierten Dashboard zusätzliche Widgets hinzu.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie das Zahnradsymbol in einem Widget aus, um ein Widget zu bearbeiten oder zu löschen.
   Vor dem Entfernen des Widgets wird eine Löschbestätigung angezeigt.
8. Beenden Sie den Modus „Dashboard bearbeiten“, um das Dashboard anzuzeigen.
   Anwender können zusätzliche Aktionen für Dashboards ausführen:
   - Wählen Sie den Zeitraum und die Aktualisierungshäufigkeit für die Dashboards aus.
   - Geben Sie den Link eines öffentlichen Dashboards für andere Anwender in ihrer Organisation frei.
   - Zoomen Sie das Dashboard auf seinen Monitor, wo im Dashboard automatisch im Hintergrund aktualisiert wird
   - Über das Zahnradsymbol im Dashboard können Anwender die folgenden Aktionen ausführen:
     - Einstellungen: Ändern Sie Name, Beschreibung, Instanzen, Freigabeeinstellungen, und legen Sie das Dashboard bei Bedarf als Standard fest.
     - Klon: Klont ein anwenderdefiniertes Dashboard, das als Baseline für ein neues Dashboard verwendet werden soll.
     - Löschen: Löschen Sie bei Bedarf ein Dashboard. Gelöschte Dashboards werden in den Abschnitt „Dashboard verwalten“ verschoben und können 7 Tage lang wiederhergestellt werden. Wenn ein anwenderdefiniertes Dashboard, das als Standard festgelegt wurde, gelöscht wird, wird das sofort einsatzbereite Dashboard automatisch zu Ihrem Standard-Dashboard.
     - Dashboard verwalten: Listet alle Dashboards auf, die vom angemeldeten Anwender erstellt wurden und für den Anwender freigegeben wurden, sowie alle gelöschten Dashboards.

Leistung

Überwachen Sie alle Ihre Instanzen rund um die Uhr an einem Ort mit nahezu Echtzeitmetriken und Warnungen zu Leistung und Verfügbarkeit in Instance Observer. Generieren Sie verschiedene Diagramme von Übersichtsinstanzintegritäts- und Leistungsmetriken, und führen Sie mit der empfohlenen Fehlerbehebung Detailinformationen zu bestimmten Datenpunkten durch.

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

Treffen Sie datengesteuerte Entscheidungen basierend auf Ihren Anwendern, Ihrer Plattform und Ihren Anwendungen, Zugriff auf nahezu Echtzeit- und historische Instanzleistungs-Telemetrie, und visualisieren Sie Instanzleistungs-Telemetrie proaktiv über Instanzen hinweg mit Point-in-Time-Metadaten.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie historische Trends von Leistungsdaten an.
- Identifizieren und untersuchen Sie Leistungsanomalien.
- Zeigen Sie bestimmte Aufträge und Transaktionen an, die zu einem Zeitpunkt ausgeführt werden.
- Greifen Sie auf einen tiefen Einblick in ausgewählte Leistungsmetriken zu

Leistungsmetriken

Die **Leistung** Auf der Registerkarte werden viele Metriken für mehrere wichtige Systemkomponenten aufgelistet. Diese Metriken helfen beim Sammeln von Daten zu Ihren Instanzen, was bei der Überwachung der Leistung Ihrer Instanzen hilft. Die Metriken sind:

- Transaktionen oder Antwortzeiten
- Datenbank
- Semaphore
- Ereignis-Warteschlangen
- ECC-Warteschlange
- E-Mails
- Planer
- Auftragsdetails
- Knotenintegrität
- Hostintegrität
- Standby-Replikatprotokoll
- Replikatprotokoll Lesen
- Chat-Details
- Datenbankwachstum
- Clusterdetails
- Load Balancer
- Anwenderinformationen
- Instanzübergreifende Datenreplikation

Erste Schritte mit Leistungsdiagrammen

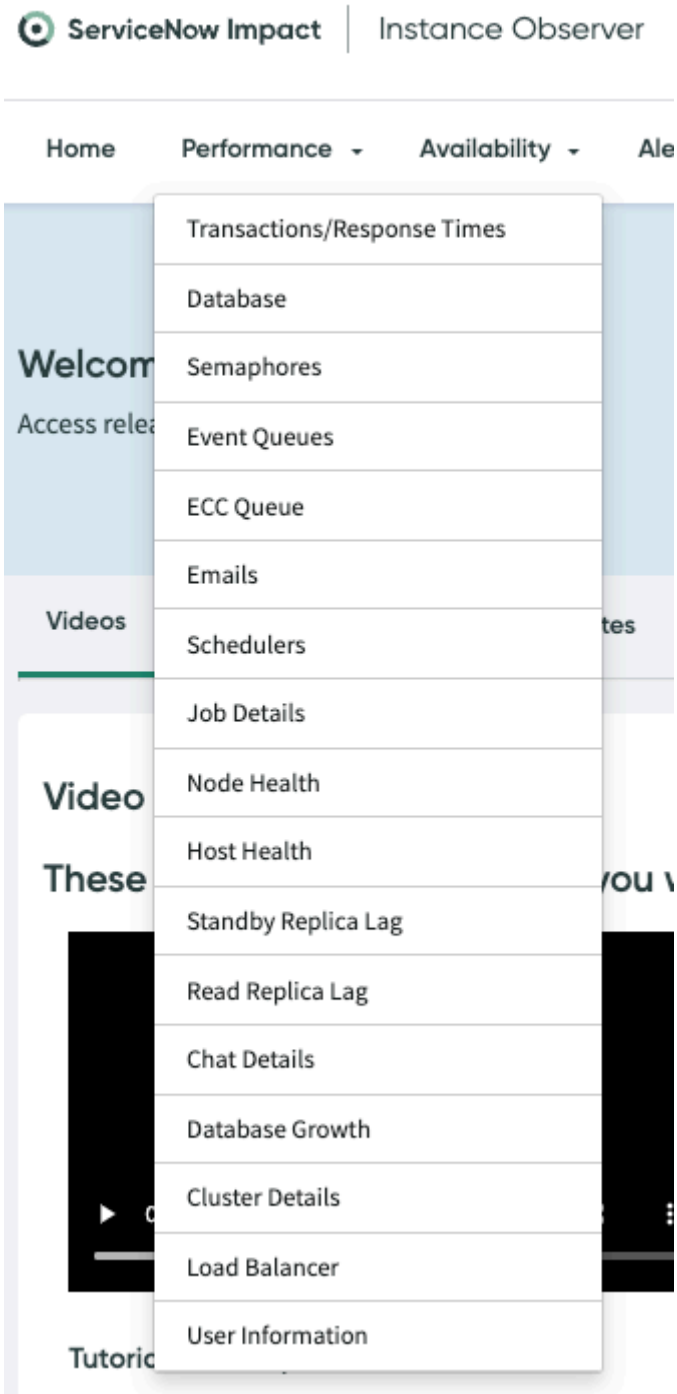
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Leistungsdiagramme mit Instance Observer zu generieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Instance Observer**an.
2. Von **Leistung** Menü die Telemetrieoption auswählen, die ausgewertet werden soll.



3. Wählen Sie die Berichtsoptionen aus:

- Instanz
- Datumsbereich
- Metriken (die verfügbaren Metriken hängen vom ausgewählten Bericht ab.)
- Optionen und Add-ons

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 Aus **Snapshot Abrufen** .

> **Hinweis:**
> Verfügbare Optionen für Bericht und Diagramme:
>
> - Wählen Sie einen Datenpunkt aus, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen oder den Eintrag zu entfernen.
> - Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um einen Datenpunkt zu isolieren.
> - Wählen Sie das Diagramm aus, und ziehen Sie es über das Diagramm, um einen Drilldown durchzuführen.
> - Laden Sie in PNG-, SVG- oder CSV-Dateien herunter, oder zeigen Sie Transaktionen in der Instanz an.
> - Ändern Sie den Berichtstyp.

Erkennung von Anomalien

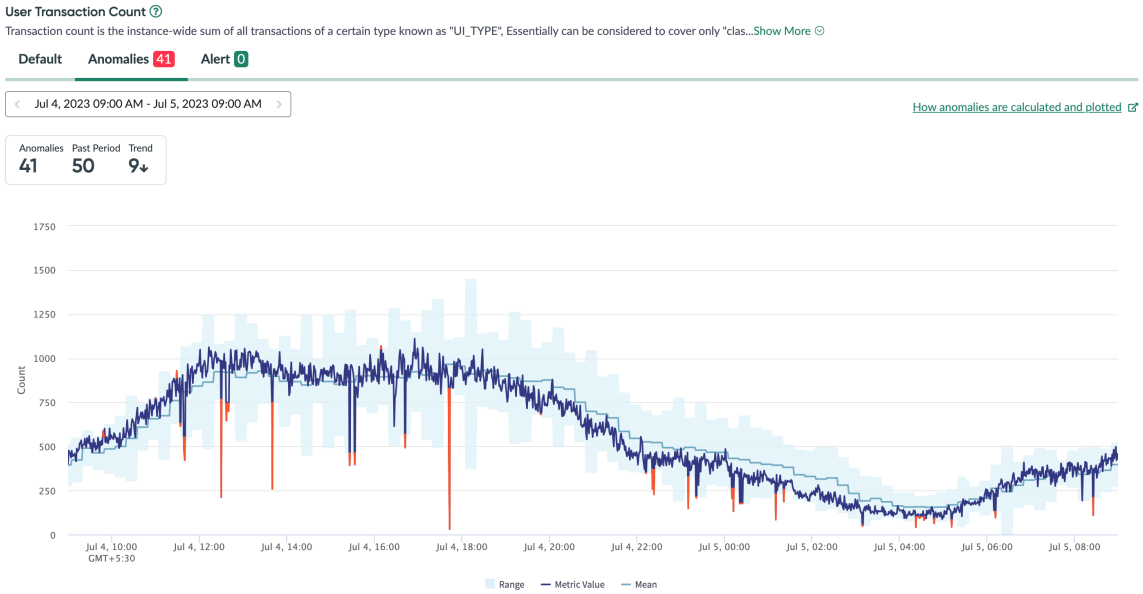
Instance Observer erkennt proaktiv die Anomalien für zyklische oder nicht zyklische Metriken im Leistungsdiagramm für das Impact Total-Paket für Produktionsinstanzen. Anomalien stellen Metrikausreißer basierend auf historischen Mustern dar. Jede Anomalie stellt möglicherweise kein Problem dar, benachrichtigt Sie jedoch, und Sie entscheiden über die Relevanz, und konfigurieren Warnungen entsprechend.

Zyklische Metriken treten als ein vollständiger Satz von Ereignissen auf, die sich regelmäßig in derselben Reihenfolge oder in einem regelmäßig wiederholten Zeitraum wiederholen. Nicht zyklische Metriken sind Metriken, die sich unregelmäßig oder in zufälligen, weniger vorhersehbaren wiederholten Zeiträumen wiederholen. Eine Anomalie, auch als Ausreißer bezeichnet, ist ein Datenpunkt, der ungewöhnlich, selten ist oder nicht den erwarteten Mustern oder der Verteilung der Daten entspricht.

Es werden fünf zyklische Metriken nachverfolgt:

- **Transaktionsanzahl** : Die instanzweite Summe aller UI-Transaktionen eines internen Typs, der als bezeichnet wird `UI_TYPE` .
- **Serverantwortzeit** : Die durchschnittliche oder mittlere Ausführungszeit für *UI_TYPE* Transaktionen.
- **SQL-Antwortzeit** : Der gemeldete Mittelwert der auf der Anwendungsebene gemessenen Datenbankantwortzeit, der beginnt, wenn eine Abfrage an die Datenbank gesendet wird, und endet, wenn die Antwort empfangen wurde.
- **Semaphor-Mittelwert** : Die durchschnittliche Anzahl der Endanwendertransaktionen, die über einen Zeitraum von einer Minute gleichzeitig verarbeitet werden.
- **Max. Knotenspeicher** : Die maximale Anzahl des verwendeten Arbeitsspeichers in MB pro Knoten an einem bestimmten Datenpunkt im Verlauf. Dieser Wert liegt im Allgemeinen zwischen 1000 MB und 2048 MB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 x-Achse stellt die Zeit dar, und die y-Achse stellt die tatsächlichen Metriken gemäß dem ausgewählten Datumsbereich dar. Beispielsweise zeigt das Liniendiagramm die Transaktionsanzahlwerte im Zeitverlauf an. Anomalien werden durch rote Farbcodierung im Diagramm gekennzeichnet und stellen das Auftreten einer Anomalie in den Daten dar. Die Platzierung der roten Markierung hängt von den Kriterien oder Algorithmen ab, die zum Erkennen von Anomalien verwendet werden.
- Der Bereich stellt die oberen und unteren Grenzwerte mit einer normalen Verteilung der Metriken basierend auf ihrem historischen Datensatzmuster dar.
- Die Mittellinie stellt den vier-Wochen-Durchschnittswert der Metriken dar, um die Abweichung zu einem bestimmten Zeitpunkt zu vergleichen.

Erkennung von Auftragsanomalien

Auftragsanomalie-Diagramme verfolgen die Anzahl der geplanten Aufgaben, die gleichzeitig für jede Stunde des Tages ausgeführt werden, mit der überlagernden Metrik des Durchschnitts der Transaktionsanzahlen für jede Stunde. Jeder Balken im Diagramm, der einen oder mehrere anomale Aufträge enthält, wird rot hervorgehoben. Wählen Sie den Detaillink des Balkendiagramms aus, um die Details auf Positionsebene anzuzeigen.

Auftragsdetails stellen die stündlich geplanten Aufgaben zusammen mit den jeweiligen durchschnittlichen Transaktionen dieser Instanz dar.



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

Führen Sie einen Drilldown von der Anzahl der stündlich geplanten Aufgaben in einen einzelnen Wiederholungsauftrag für eine beliebige Tageszeit und weiter in das Ausführungsmuster desselben Auftrags aus den letzten sieben Tagen durch. Dies kann helfen, die End-to-End-Ursache für Aufträge auszuführen, die normalerweise eine konsistente Zeit in Anspruch nehmen und plötzlich eine erhebliche Erhöhung oder Verringerung der Ausführungszeit erfahren, was auf ein mögliches Leistungsproblem hinweist.



Kriterien für geplanten Auftrag

Damit die Aufgabe als geplante Aufgabe betrachtet wird, muss sie mindestens eines der folgenden Kriterien erfüllen:

- Der Auftrag wird mindestens einmal für jeden Wochentag ausgeführt.
- Der Auftrag wurde in den letzten vier Wochen mindestens einmal für jede Woche ausgeführt.

Berechnung der durchschnittlichen Transaktionsanzahl

Für jede Stunde an einem bestimmten Tag wird die Summe der Transaktionsanzahl der letzten vier Wochen für denselben Tag und dieselbe Stunde gemittelt. Beispiel: Durch Abrufen der Summe der Transaktionsanzahlen aus den letzten vier Montagen für die vierte Stunde und Durchschnitte der Werte für die endgültige Berechnung.

Identifizierung der Auftragsanomalie

Für die letzten vier Wochen wird für jede Stunde, in der der Auftrag ausgeführt wurde, die durchschnittliche Dauer mit dem Standardabweichungswert berechnet, der dem Mittelwert entspricht, plus 5 multipliziert mit dem Standardabweichungswert.

Dieser Wert dient als oberer Bereich für den Auftrag für diese Stunde. Wenn der Auftrag zur vierten Stunde ausgeführt wird und in den letzten vier Wochen die durchschnittliche Dauer eines Auftrags zu diesem Zeitpunkt zehn Minuten beträgt und die Standardabweichung zwei Minuten beträgt, beträgt der obere Bereich 10 + (5*2) = 20 Minuten.

Wenn die Ausführung des aktuell ausgeführten Auftrags mehr als 20 Minuten dauert, wird der Auftrag als Anomalie identifiziert.

Anomalieantwort

Alle Anomalien stellen kein Problem dar, sondern die Ausreißer, die basierend auf historischen Mustern erkannt wurden. Konfigurieren Sie Warnungen entsprechend, nachdem Sie die Relevanz der erkannten Anomalie analysiert haben. Siehe Konfigurieren Sie Anomaliewarnungen Für weitere Informationen zu Warnungen.

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 Anomaliewarnungen

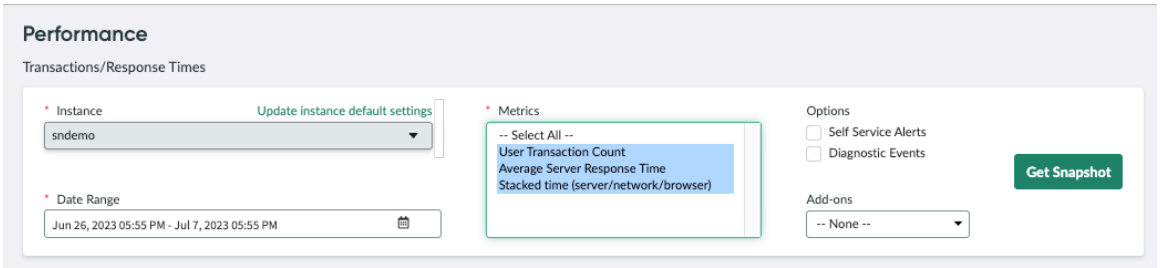
Konfigurieren Sie Anomaliewarnungen basierend auf Metrikausreißern für historische Muster in Instance Observer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Instance Observer**an.
2. Von **Leistung** Menü auswählen **Transaktionen/Antwortzeiten** .



3. Wählen Sie die Berichtsoptionen aus:
   - Instanz
   - Datumsbereich
   - Metriken
   - Optionen:
     - Selfservice-Warnungen
     - Diagnostikereignisse
   - Add-ons
4. Wählen Sie Aus **Snapshot Abrufen** .

Hinweis:

Verfügbare Optionen für Bericht und Diagramme:

- Wählen Sie einen Datenpunkt aus, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen oder den Eintrag zu entfernen.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um einen Datenpunkt zu isolieren.
- Wählen Sie das Diagramm aus, und ziehen Sie es über das Diagramm, um einen Drilldown durchzuführen.
- Laden Sie in PNG-, SVG- oder CSV-Dateien herunter, oder zeigen Sie Transaktionen in der Instanz an.
- Ändern Sie den Berichtstyp.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Optimieren Sie die Warnungen mit den aufgeführten Optionen.

- Legen Sie beispielsweise einen Schwellenwert fest, der eine Warnung auslöst, wenn die Anomalien der Transaktionsanzahl länger als 10 Minuten bestehen oder eine bestimmte Anzahl von Standardabweichungen vom Mittelwert kontinuierlich mehr als 10 Minuten über oder unter dem Bereich überschreitet. Auftragsanomalien zielen auf die Top X % der anomalen Aufträge basierend auf der Ausführungszeit ab und verfolgen die Details dieser Aufträge.
- Testen und optimieren Sie die Warnungen, indem Sie die Persistenzzeit simulieren, wählen Sie das Fenster einer Anomalie 5, 10, 15 Minuten usw. aus, oder wählen Sie die 5,10 oder 15 häufigsten Aufträge aus, und überprüfen Sie, ob Warnungen richtig ausgelöst werden. Passen Sie den Warnungsschwellenwert bei Bedarf an, um sicherzustellen, dass das System aussagekräftige und umsetzbare Warnungen bereitstellt.
- Wählen Sie die geeignete Methode zum Senden von Warnungen basierend auf Ihren Anforderungen aus. Dies kann E-Mail-Benachrichtigungen, SMS-Nachrichten oder Integration umfassen.
- Überwachen Sie die vom System generierten Warnungen kontinuierlich. Überprüfen Sie die erkannten Anomalien regelmäßig, um die zugrunde liegenden Ursachen zu verstehen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen, z. B. die Untersuchung potenzieller Probleme oder die Durchführung weiterer Analysen.

Anomalieerkennungsalgorithmus

Instance Observer führt die Erkennung von Anomalien über das statistische Z-Punktzahl-Modell durch, andernfalls als univariate Methode bezeichnet.

Die Anomalieerkennung analysiert einen Satz von fünf Metriken: Arbeitsspeichermaximum, Semaphor-Mittelwert, SQL-Antwortzeit, Serverantwortzeit und Transaktionsanzahl. 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.

Erkennungsmodell wurde mit Stichproben mit mehreren Instanzen von Daten auf täglicher, wöchentlicher und monatlicher Ebene validiert.

Metriken, die Anomalien mithilfe des Z-Punktzahlmodells darstellen, sind Transaktionsanzahl, Serverantwortzeit und SQL-Antwortzeit. Metriken, die Anomalien anhand eines auf einem oberen Schwellenwert basierenden Ansatzes darstellen, sind Semaphor-Mittelwert, Knoten-maximaler Arbeitsspeicher und Auftragsausführung. Siehe Erste Schritte mit Leistungsdiagrammen Für Details zu den fünf Metriken.

Methode auf Basis des oberen Schwellenwerts

Bei der Methode auf Basis des oberen Schwellenwerts werden Metriken mit einem erschöpfenden Grenzwert verwendet. Beispiel: Metrik A, die einen Semaphor-Mittelwert von 14 oder 16 hat und auf der Plattform verwendet wird, um die Anzahl der Transaktionen zu begrenzen, die auf einem Knoten gleichzeitig auftreten können, um Ressourcen auf dem Knoten zu schützen. Metrik B, max. Arbeitsspeicher von 2 GB, wobei jeder Knotenspeicher über eine vordefinierte maximale Kapazität verfügt. In allen ähnlichen Fällen ist die Situation nur alarmierend, wenn die Metriken näher an der Erschöpfungsgrenze liegen. Selbst wenn die Abweichung höher als der Mittelwert, aber niedriger als die Ausschöpfungsgrenze ist, würde der Schwellenwert nicht zu einem Alarm führen.

Z-Punktzahl-Methode

Eine Z-Punktzahl ist#eine numerische Messung, die die Beziehung zwischen einem Wert und dem Mittelwert einer Gruppe von Werten beschreibt. Die Z-Punktzahl wird als Standardabweichungen vom Mittelwert gemessen. Wenn eine Z-Punktzahl 0 ist, ist die Datenpunktzahl mit der mittleren Punktzahl identisch.

Die Formel für die Berechnung einer Z-Punktzahl lautet $z = (x - \mu)/\sigma$:

- x : Die Rohpunktzahl der Daten als gleitender Durchschnitt der letzten 15 Minuten
- μ : Der Datenausfüllungsmittelwert, der der Durchschnitt der letzten vier Wochen am selben Tag, derselben Stunde und derselben Minute ist
- σ : Die Standardabweichung der Datenauffüllung

Bei der Berechnung von Z-Punktzahlen oder bei Vergleichen ist es wichtig, diese Muster der analysierten Daten mit inhärenten zyklischen Mustern zu berücksichtigen. Zyklizität in einem Datensatz bezieht sich auf sich wiederholende Muster, die in regelmäßigen Intervallen auftreten, z. B. tägliche, wöchentliche oder saisonale Zyklen. Beispielsweise können Vertriebsdaten während der Feiertage höhere Werte oder niedrigere Werte außerhalb der Spitzenzeiten aufweisen.

Die Zyklizitätspunktzahl ist die Ähnlichkeit zwischen zwei Serien, die die Ähnlichkeit zwischen zwei Vektoren messen und sicherstellen, dass das Z-Punktzahlmodell zuverlässige Einblicke bietet und echte Anomalien oder Ausreißer identifiziert, während die natürlichen Muster der Daten berücksichtigt werden.

Die zyklische Punktzahl wird auf Instanzebene mit einer Datenauswahl von vier Wochen berechnet, die in zweiwöchige Vektorschritte (ohne Wochenenden) aufgeteilt ist. Die Punktzahl gibt die Ähnlichkeitspunktzahl zwischen den beiden zurück, wobei eine höhere Punktzahl auf einen stärker ausgerichteten Ähnlichkeitstrend in den verglichenen Vektordaten 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.

Verfügbarkeit

Der Abschnitt „Verfügbarkeit“ zeigt die Verfügbarkeit auf Instanzebene auf geografischer Zuordnung und Instanzebene an ServiceNow Generierte Warnungen (eingeschränkte Warnungstypen) seit den letzten 7 Tagen.

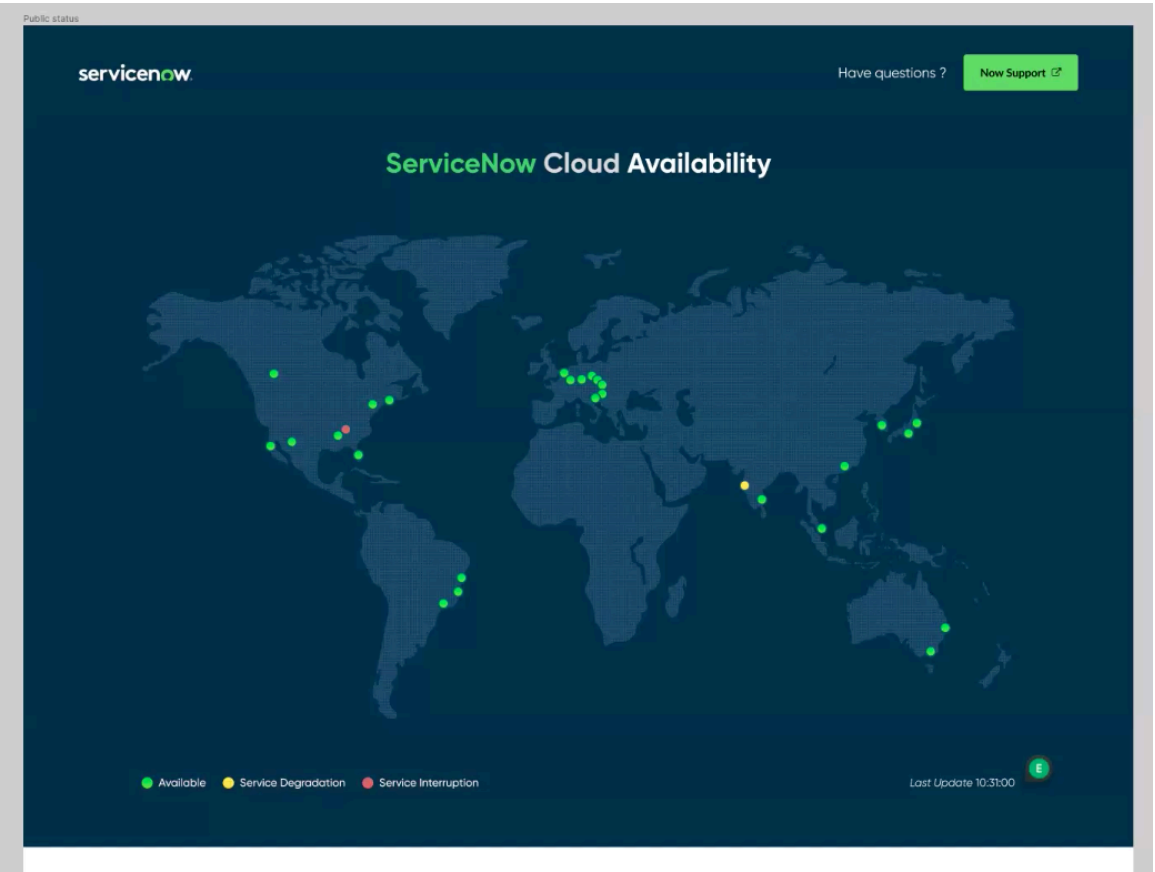
Wählen Sie eine Instanz in aus **Instanz** Feld und klicken Sie auf **Snapshot Abrufen** Dient zum Anzeigen der Instanzverfügbarkeit in einer geografischen Karte. Die Karte stellt die primären und Standby-Rechenzentren nach Geo-Standort zusammen mit dar und hebt sie hervor ServiceNow Stellfläche (alle anderen Rechenzentrumsstandorte). Die Farbe der Darstellung bestimmt die aktuelle Verfügbarkeit, grün = verfügbar, rot = nicht verfügbar, basierend auf einer aktiven Warnung zum Hochfahren/Herunterfahren der Instanz.

Cloud-Verfügbarkeit

Überprüfen Sie die Verfügbarkeit bestimmter ServiceNow-Rechenzentren, die Serviceverschlechterung oder die Unterbrechung.

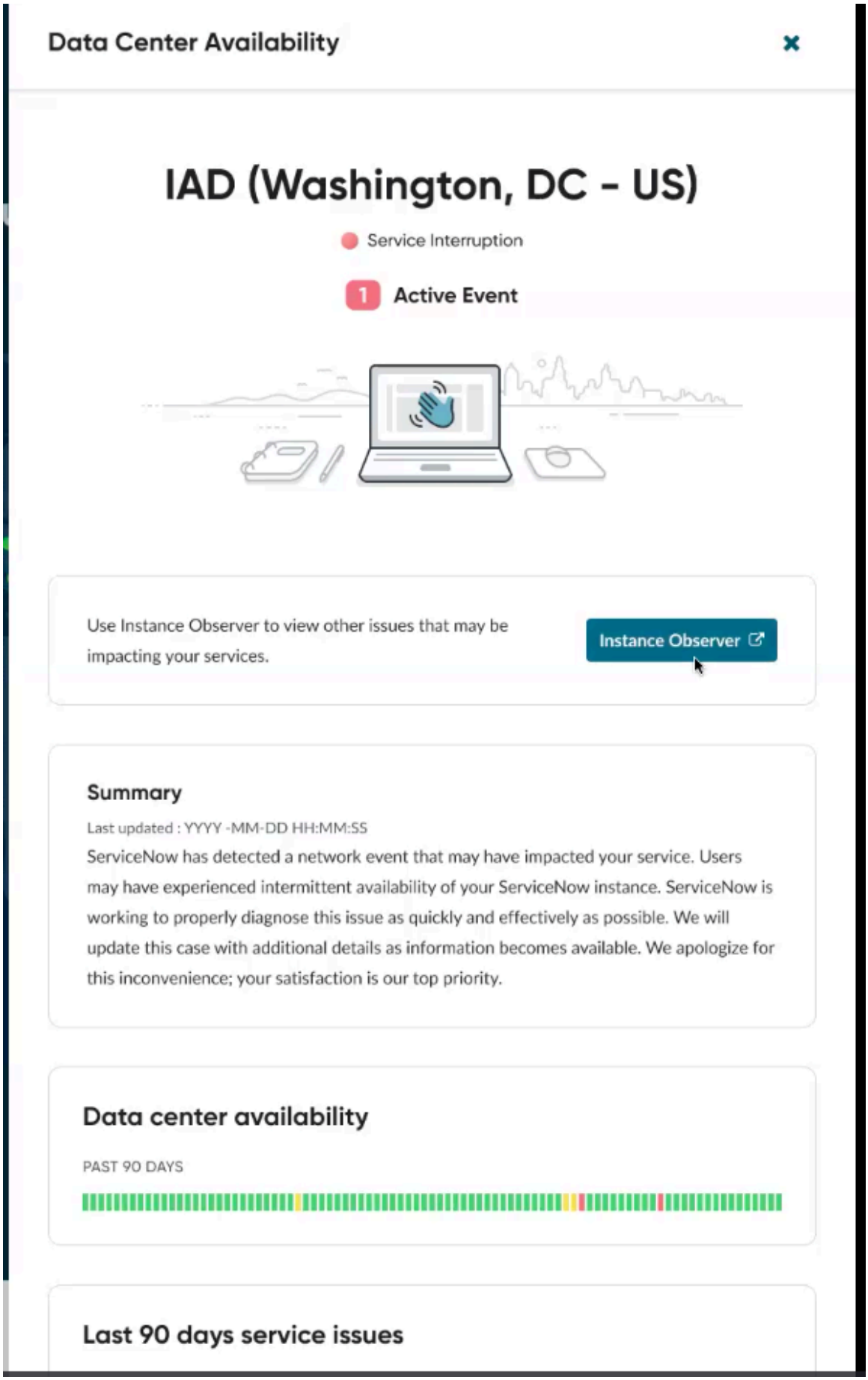
Die Cloud-Verfügbarkeit wird in einer Weltkartenansicht mit farbigen Statusindikatoren angezeigt, die die Verfügbarkeit jedes Rechenzentrums darstellen.

- Verfügbar: Grün
- Serviceverschlechterung: Gelb
- Serviceausfall: Rot



Sehen Sie, welches Rechenzentrum verfügbar ist und ob ein Ausfall oder ein bestimmter Aktivitätstrend vorliegt. Wählen Sie ein bestimmtes Rechenzentrum aus der Karte aus, um die Details 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.



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.

Wechseln Sie direkt zu Instance Observer, und zeigen Sie Zusammenfassungen der Verfügbarkeit und Details der Serviceprobleme der letzten 90 Tage an.

Warnungen in Instance Observer

ServiceNow Instance Observer bietet einen umfassenden Satz von Warnungen zur Überwachung der Plattformintegrität, Leistung und Anwender-Experience. Diese Warnungen werden kategorisiert, um den Verbrauch und die Umsetzbarkeit zu erleichtern.

Transaktionen

Überwacht Anwendungstransaktionen auf Anomalien, Spitzen oder Leistungsverschlechterungen wie:

- Transaktionsabnahme: Erkennt einen Rückgang des gesamten Transaktionsvolumens
- Knoten für Transaktionsabnahme: Gibt den Transaktionsvolumenabfall pro Knoten an
- Transaktionserhöhung: Kennzeichnet unerwartete Transaktionsumschwankungen
- Transaktionserhöhungsknoten: Hebt Transaktionsspitzen auf Knotenebene hervor
- Antwortzeit: Wird ausgelöst, wenn die systemweite Antwortzeit zunimmt
- Antwortzeitknoten: Kennzeichnet Knoten mit verschlechterten Antwortzeiten
- Datenbank-Antwortzeit: Überwacht die Latenz auf Datenbankebene, die sich auf Transaktionen auswirkt
- Langsame Abfragen pro Sekunde: Gibt das Volumen langsamer Datenbankabfragen an, die sich auf die Reaktionsfähigkeit auswirken

Knotenintegrität (CPU, Arbeitsspeicher oder Garbage Collection)

Verfolgt die Integrität der Knoteninfrastruktur, um Engpässe oder Fehler zu vermeiden:

- CPU-Zeit des Knotens: Warnung über hohe CPU-Auslastung für einen Knoten
- Knotenspeicher: Überwacht Arbeitsspeicherverbrauchsmuster
- Garbage Collection-Zeit des Knotens: Verfolgt JVM GC-Verzögerungen
- CPU-Auslastung des Lastenausgleichsmodul-Containers: Kennzeichnet CPU-Überlastung für LB-Container
- Speicherauslastung des Lastenausgleichsmodul-Containers: Erkennt Arbeitsspeicherauslastung in LB-Containern

Datenbankleistung und -Integrität

Deckt kritische Datenbankindikatoren ab, um die Integrität von Abfragen und die Zuverlässigkeit der Daten zu überprüfen:

- CPU der Integrität des Datenbankhosts: Hohe CPU auf dem primären DB-Host
- Shards-Host-Integrität CPU: Ressourcenprobleme auf Shard-Hosts
- Integrität des Lese-Replikat-Hosts (CPU): CPU-Anomalien des Lese-Replikats
- Standby-Replikationsverzögerung: Verzögerung bei Standby-DB-Replikation
- InnoDB-Zeilensperre: Häufigkeit der Warten auf Zeilensperre

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

- Wachstum der primären Datenbank: Kennzeichnet abnormales Wachstum in der primären DB
- Wachstum der Datenbanktabelle: Spezifische Wachstumsindikatoren auf Tabellenebene

Eingehende und ausgehende E-Mail

Fördert die rechtzeitige Bereitstellung und Erfassung von E-Mail-basierter Kommunikation:

- Ausgehende E-Mail: Verzögerungen oder Fehler bei der Verarbeitung ausgehender E-Mails
- Eingehende E-Mail: Probleme beim Erfassen eingehender E-Mails

Zeitplaner und Auftragsausführung

Hilft bei der Erkennung von Problemen im Lebenszyklus der Auftragsausführung:

- Zeitplaner hängt fest: Zeitplaner wird nicht fortgesetzt oder blockiert
- Aufträge mit langer Ausführungszeit: Aufträge, die die typische Laufzeit überschreiten
- Spezifische Aufgaben mit langer Ausführungszeit: Anwenderdefinierte Auftragsüberwachung
- Ausgeführter Thread: Threads, die ungewöhnlich lang oder in hohem Volumen ausgeführt werden

Sitzung und Anwenderaktivität

Verfolgt das Anwenderanmeldeverhalten über Instanz und Knoten hinweg:

- Anwendersitzung angemeldet – Instanz: Anmeldungsaktivität in der gesamten Instanz
- Anwendersitzung angemeldet – Knoten: Knotenbezogene Sitzungsmetriken

Ereigniswarteschlange und Semaphor-Verwaltung

Kritisch für die Debugging-Plattformereignisverarbeitung und die Drosselung der Auftragsausführung:

- Standard-Semaphor-Mittelwert: Semaphor-Wartezeittrends
- Standard-Semaphor-QDepth: Tiefe der Semaphor-Anforderungen in der Warteschlange
- Integriertes Semaphor: Überwacht integrierte Semaphor-Konflikte
- Prüfung der Ereigniswarteschlange: Verfolgt den Backlog in Ereigniswarteschlangen
- Spezifische Warteschlange für Ereignisse: Anwenderdefinierte Ereigniswarteschlangenüberwachung
- Ereigniswarteschlange mit hoher Priorität: Überwacht Warteschlangen für geschäftskritische Ereignisse
- ECC-Warteschlange: Backlog-Warnungen für externen Kommunikationskanal

Asynchroner Messaging-Bus (AMB)

Interne Messaging-Bus-Erkennbarkeit für Echtzeit-App-Verhalten:

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

- Tiefe der AMB-Sendewarteschlange: Größe der Warteschlange für ausgehende Nachrichten
- AMB-Senden in Verwendung: Nutzung der AMB-Sendekapazität

Verlaufsdatenvolumen oder Listendatenvolumen

Überwacht das Wachstum von Verlaufsdaten oder Listendaten, die sich auf die Leistung auswirken können:

Länge der Verlaufsliste: Kennzeichnet eine übermäßige Anzahl von Datensätzen in Verlaufstabellen.

Integrität des Anwendungshosts

Überwacht die Integrität auf Anwendungsebene:

Integrität des Anwendungs-Hosts CPU: Warnungen zur CPU-Überlastung der Anwendungsstufe.

KI/ML oder intelligente Warnungen

Enthält Warnungen, die über eine KI/ML-basierte Verhaltensanalyse generiert wurden:

Auriga Intelligent: KI-gesteuerte Anomalie- oder Mustererkennungswarnungen.

Schlüsselwarnungen: Aktivierung und Benachrichtigungen

Verwenden Sie die Funktion „Instanzbeobachtung – Schlüsselwarnungen aktivieren“, um Warnungen mit historischen Schwellenwerten aus vier-Wochen-Schritten festzulegen, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen, und zu konfigurieren, wer in Ihrem Team Benachrichtigungen erhält.

Hinweis:
Instanzbeobachter **Warnungen** Support ist nur für Erweiterte Pakete und Gesamtpakete von verfügbar ServiceNow Impact.

Durch die Aktivierung von Schlüsselwarnungen erhalten Sie proaktive Warnungen zu gleitenden Durchschnitten, eine Statistik, die die durchschnittliche Änderung in einer Datenreihe im Zeitverlauf erfasst, für sechs kritische Metriken:

1. **Transaktionsinstanz (erhöhen)** : Gibt an, dass der gleitende Durchschnitt der Transaktion für einen bestimmten Zeitraum um einen bestimmten Prozentsatz des historischen Medians zunimmt.
2. **Transaktions-(Drop-)Instanz** : Gibt an, dass der gleitende Durchschnitt der Transaktion für einen bestimmten Zeitraum um einen bestimmten Prozentsatz des historischen Medians abfällt.
3. **Antwortzeit: Instanz** : Gibt an, dass der gleitende Durchschnitt der Antwortzeit größer ist als der historische Median in einem bestimmten Zeitraum.
4. **Antwortzeit Der Datenbank** : Gibt an, dass der gleitende Durchschnitt der Datenbankantwortzeit in einem bestimmten Zeitraum größer ist als der historische Median.
5. **Standard-Semaphor-Mittelwert** : Gibt an, dass sich der standardmäßige Semaphor-Mittelwert in einem bestimmten Zeitraum um einen bestimmten Faktor der maximalen Gleichzeitigkeit nähert.
6. **Standardtiefe Der Semaphor-Warteschlange** : Gibt an, dass die Standardtiefe der Semaphor-Warteschlange in einem bestimmten Zeitraum die Grenzwerte der maximalen Warteschlangentiefe um einen bestimmten Faktor 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.

Hinweis:
Es ist wichtig zu beachten, dass jede Benachrichtigung möglicherweise kein Problem darstellt. Außerdem wird ein Datenpunkt angezeigt, der ungewöhnlich ist oder nicht den erwarteten Mustern für diese spezifische Metrik entspricht. Benutzer können bei Bedarf proaktiv sein und entsprechend auf eine Benachrichtigung reagieren, um zukünftige Probleme zu vermeiden.

Instance Observer verwendet die P-Punktzahl, um die Instanznutzung zu bewerten, und berechnet dann die Schwellenwerte ausschließlich für diese Instanzen. Die P-Punktzahl ist eine Bewertung, die durch die Anzahl der Transaktionen in einer Instanz bestimmt wird und eine höhere Punktzahl bietet, wenn die Transaktionen der Instanz konsistent stabil bleiben.

- Wenn eine Instanz die erforderliche P-Punktzahl für die Berechtigung erfüllt, sehen Anwender ein Banner, um die Warnungsaktivierungsfunktion zu aktivieren. Anwender erhalten intelligente Schwellenwerte unter **IO empfohlen** Bedingung für alle sechs Metriken, die aus Verlaufsdaten abgeleitet sind.
- Wenn eine Instanz eine niedrige P-Punktzahl hat, ist das Banner zum Aktivieren der Warnungsaktivierungsfunktion nicht sichtbar. Die P-Punktzahl wird regelmäßig aktualisiert, und wenn Instanzen in der Zukunft wachsen, wird die Option angezeigt, die Warnungsaktivierungsfunktion zu aktivieren. Schwellenwerte werden für Instanzen, die die Mindestkriterien für P-Punktzahl erfüllen, automatisch wöchentlich aktualisiert.

Informationen zum Einrichten von Warnungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Schlüsselwarnungen.

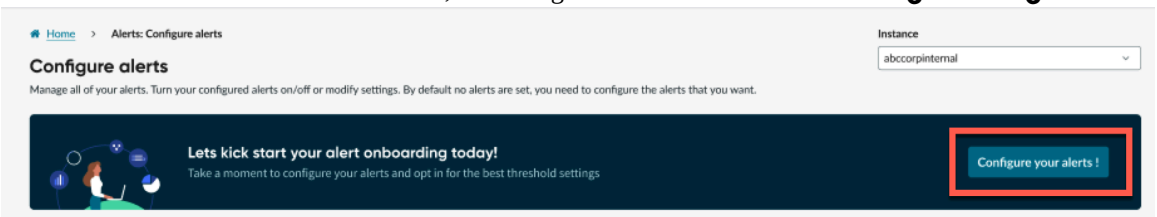
Konfigurieren Sie Schlüsselwarnungen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Schlüsselwarnungen für eine Instanz zu konfigurieren, für die kritische Warnungen noch nicht konfiguriert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

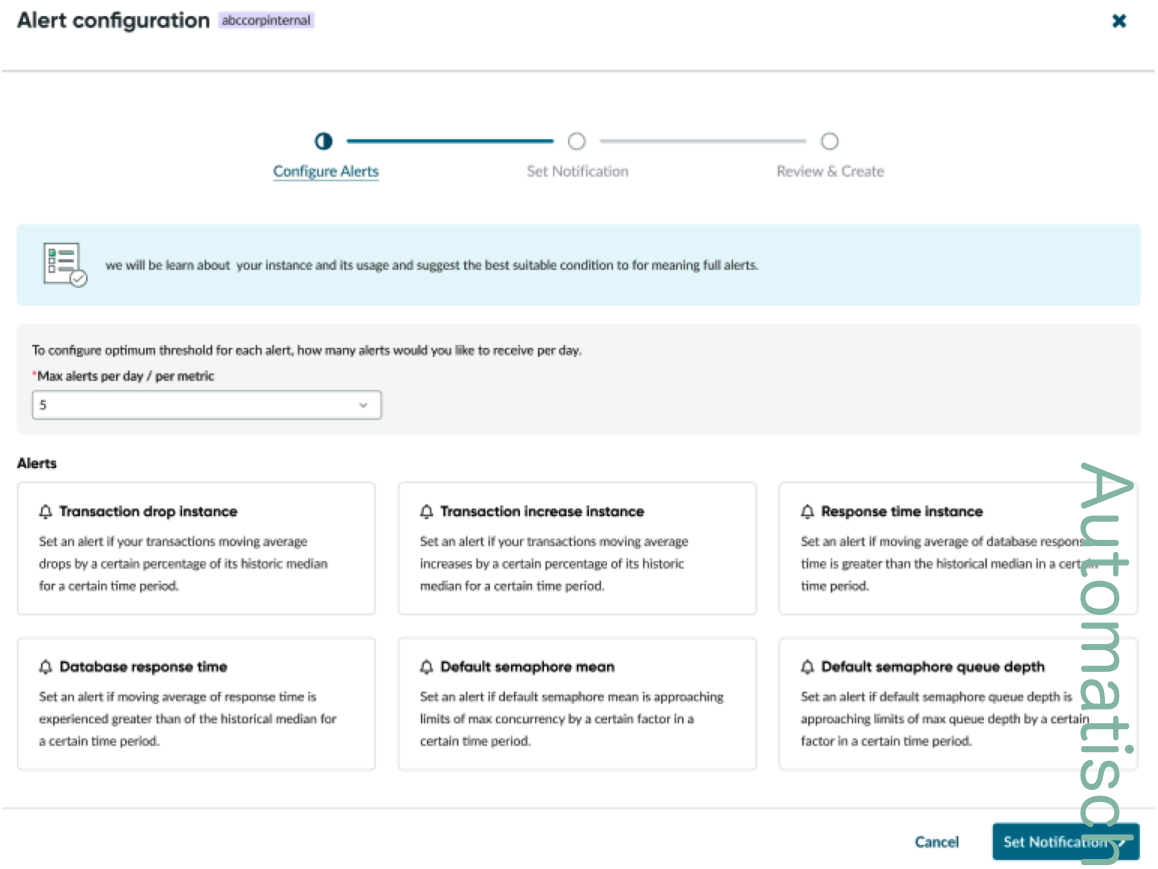
1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Wechseln Sie zu Instance Observer**
2. Melden Sie sich bei Instance Observer an, und navigieren Sie zu **Alerts** > **Warnungen konfigurieren**an.



3. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie Ihre Warnungen** .
   Warnungen für Metriken, die von der Systemanzeige ausgewählt werden.
4. Wählen Sie bis zu fünf Warnungen aus dem aus **Max. Warnungen pro Tag/pro Metrik** Dropdown-Liste, die für jede Metrik pro Tag empfangen werden soll.
   Die maximale Anzahl der ausgewählten Warnungen bezieht sich auf jede der sechs verfügbaren Systemmetriken. Wenn Sie maximal zwei Warnungen für jede Metrik auswählen, erhalten Sie 12 Warnungen als maximale Warnungsanzahl pro Tag, z. B. (2 Warnungen)

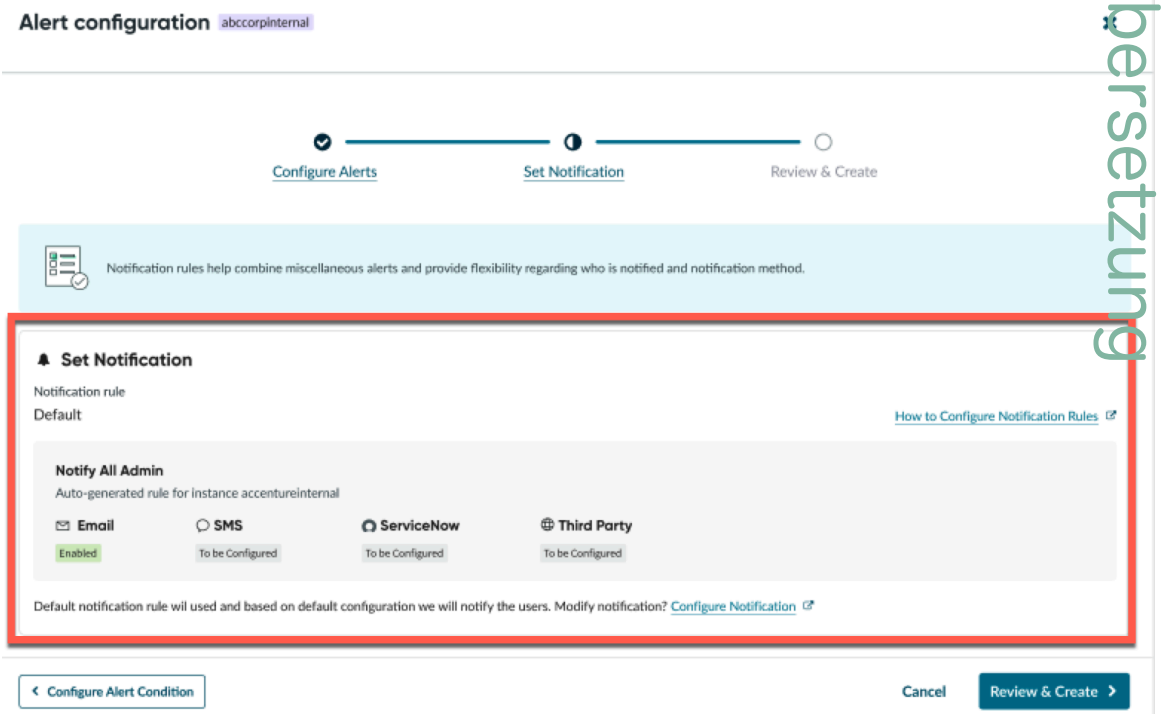
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

X (6 Metriken) = 12 Warnungen. Die Warnungsanzahl wird täglich um 00:00 UTC



zurückgesetzt.

5. Wählen Sie Aus **Legen Sie Die Benachrichtigung Fest** .
   Die Warnungskonfigurationsseite wird geladen und **Standard**Benachrichtigungsregel ist automatisch



ausgewählt.

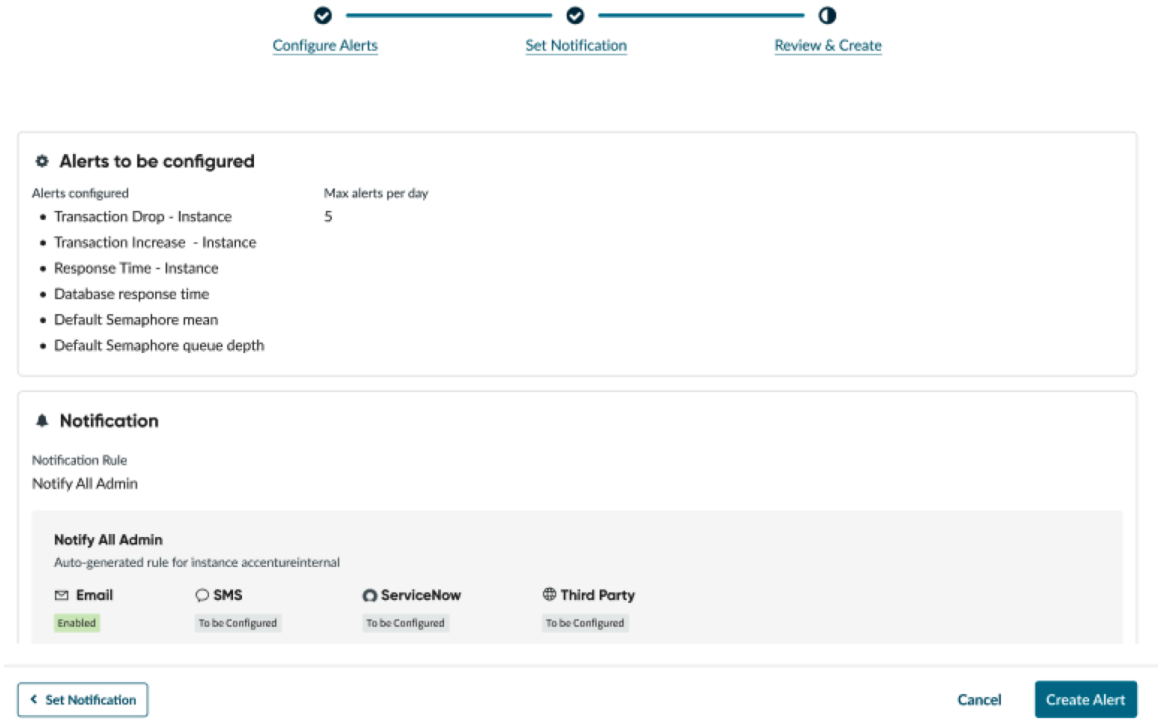
6. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie Die Benachrichtigung** Dient zum Erstellen einer anwenderdefinierten Regel.

Automatische Übersetzung

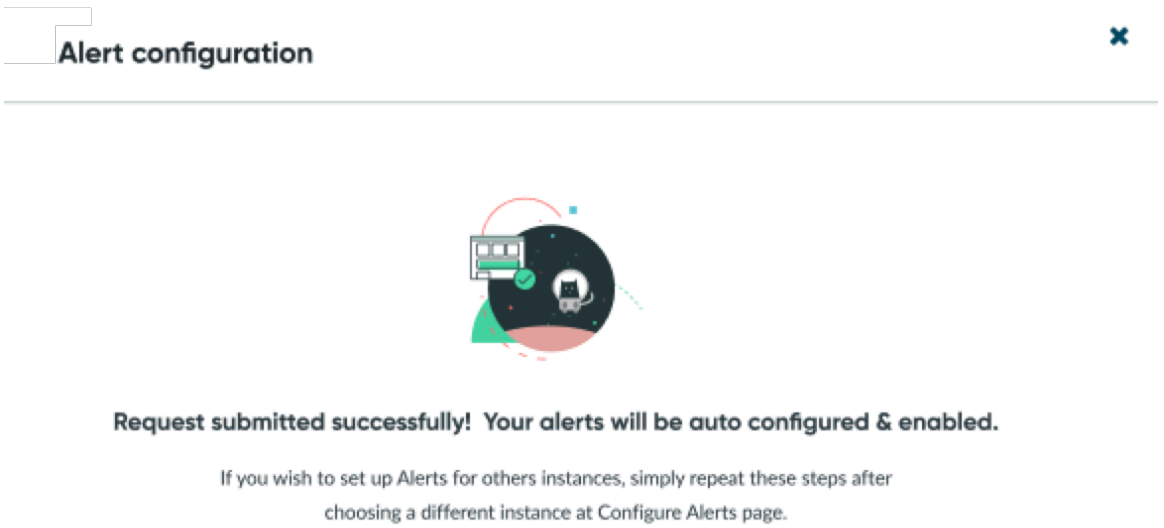
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Die **So konfigurieren Sie Benachrichtigungsregeln** Der Link enthält Informationen zur Erstellung anwenderdefinierter Benachrichtigungen. Regeloptionen umfassen Regelname, Empfänger und Benachrichtigungsmethoden.

7. Wählen Sie Aus **Überprüfen Und Erstellen** Zum Anzeigen der Zusammenfassung der zu konfigurierenden Warnungen und der Benachrichtigungsregel.



8. Wählen Sie Aus **Warnung Erstellen** Oder **Legen Sie Die Benachrichtigung Fest** Um zur Benachrichtigungskonfigurationsseite zurückzukehren.
Eine Benachrichtigung wird angezeigt, um die Warnungskonfiguration zu bestätigen.



Ergebnisse

Nach der Anforderungsübermittlung werden alle sechs Warnungen automatisch aktiviert, es ist kein manueller Eingriff erforderlich. Wenn Sie den Warnungsschwellenwert 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.

möchten, navigieren Sie zu **Bearbeiten Sie die Warnungskonfiguration** Um auf zuzugreifen **IO empfohlen** Bedingung.

Hinweis:
Wenn eine oder mehrere der sechs verfügbaren Warnungen nicht automatisch aktiviert werden, war aufgrund der begrenzten Verwendung in der Instanz kein Schwellenwert für diese bestimmte Metrik verfügbar.

Nächste Maßnahme
Verwalten Sie Instance Observer-Warnungen

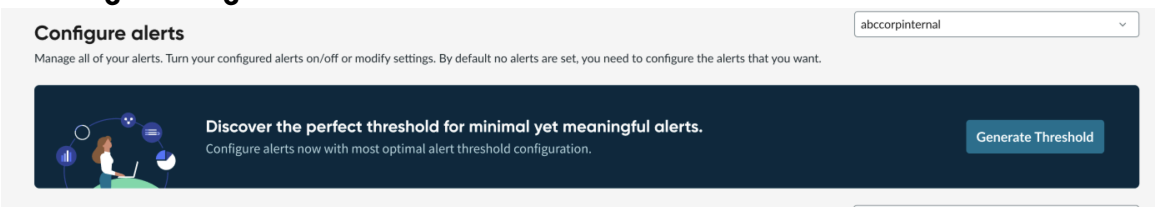
Generieren Sie Schwellenwerte für wichtige Warnungen

In einer Instanz, in der kritische Warnungen bereits konfiguriert wurden, können Sie verbesserte Schwellenwerte erhalten, um erweiterte oder minimale Warnungen zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Instance Observer** > **Alerts** > **Warnungen konfigurieren**an.



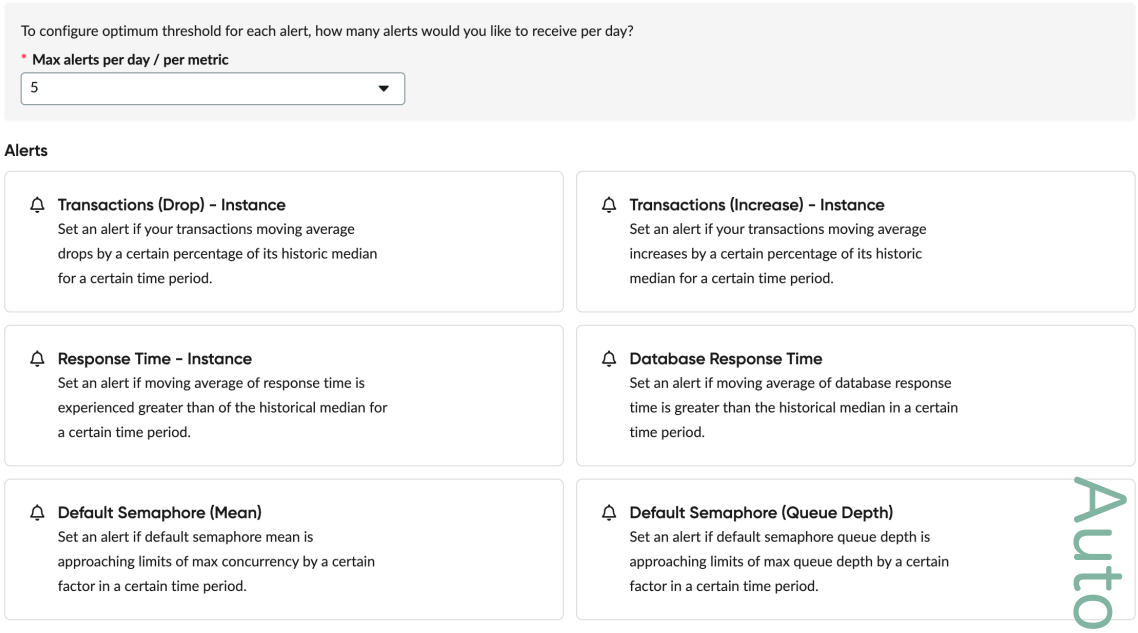
   Ein Benachrichtigungsbanner wird angezeigt. Wenn das Banner zum Konfigurieren von Warnungen auffordert, lesen Sie unter Konfigurieren Sie Schlüsselwarnungen.

2. Wählen Sie Aus **Schwellenwert Generieren** .

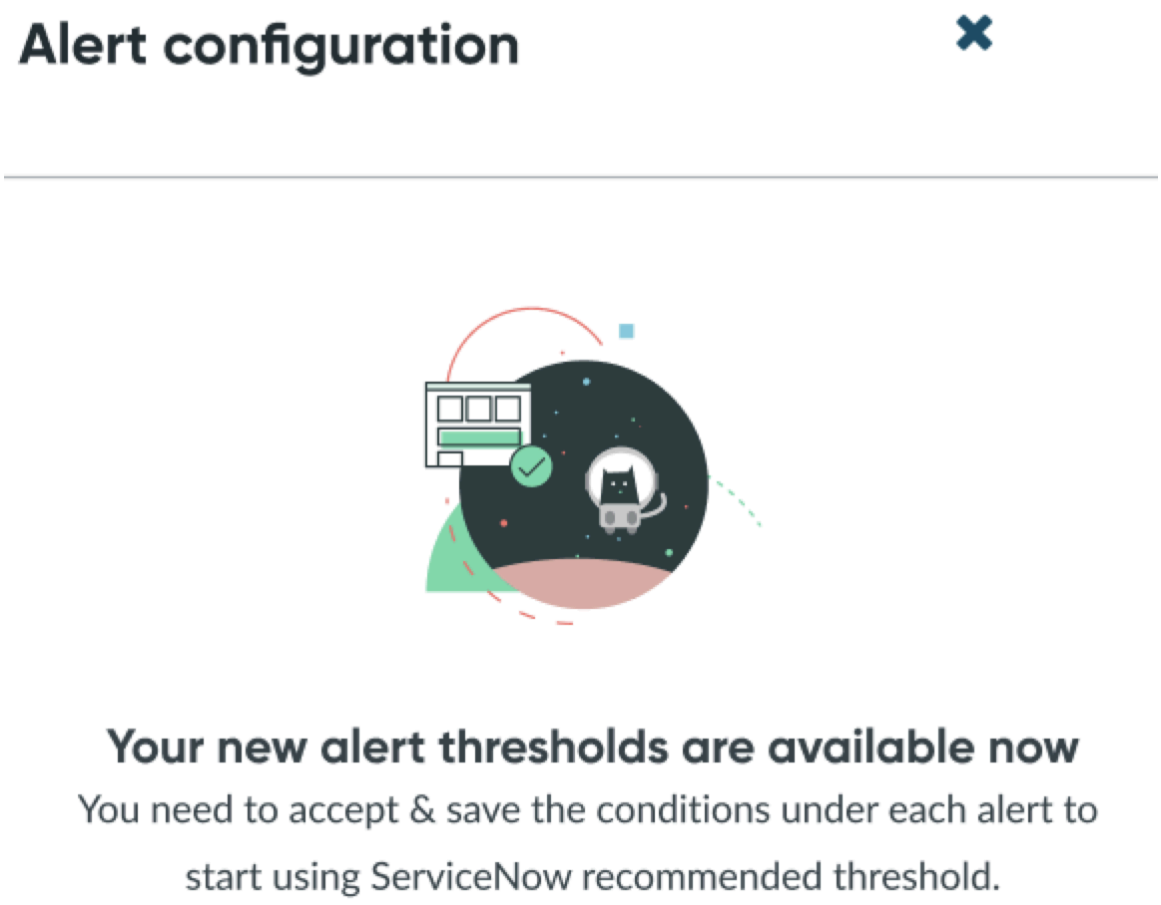
3. Wählen Sie bis zu fünf Warnungen aus dem aus **Max. Warnungen pro Tag/pro Metrik** Dropdown-Liste, die für jede Metrik pro Tag empfangen werden soll.
   Die maximale Anzahl der ausgewählten Warnungen bezieht sich auf jede der sechs verfügbaren Systemmetriken. Wenn Sie maximal zwei Warnungen für jede Metrik auswählen, erhalten Sie 12 Warnungen als maximale Warnungsanzahl pro Tag, z. B. (2 Warnungen)

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

X (6 Metriken) = 12 Warnungen. Die Warnungsanzahl wird täglich um 00:00 UTC zurückgesetzt.



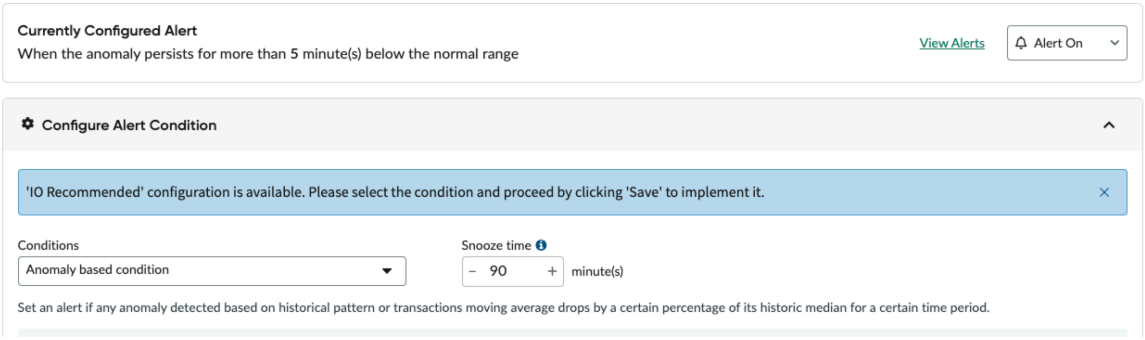
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.



5. Navigieren zu **Bearbeiten Sie Die Warnungskonfiguration**an.
   Ein blaues Informationsbanner mit einer empfohlenen Warnungskonfiguration wird 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.

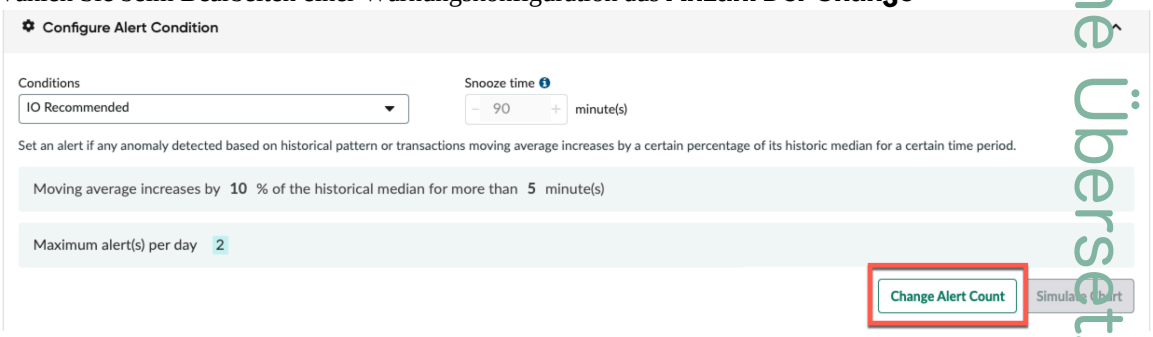


6. Wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Die Warnungsbedingung** Banner.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wiederholen Sie diese Schritte für die verbleibenden Warnungen.

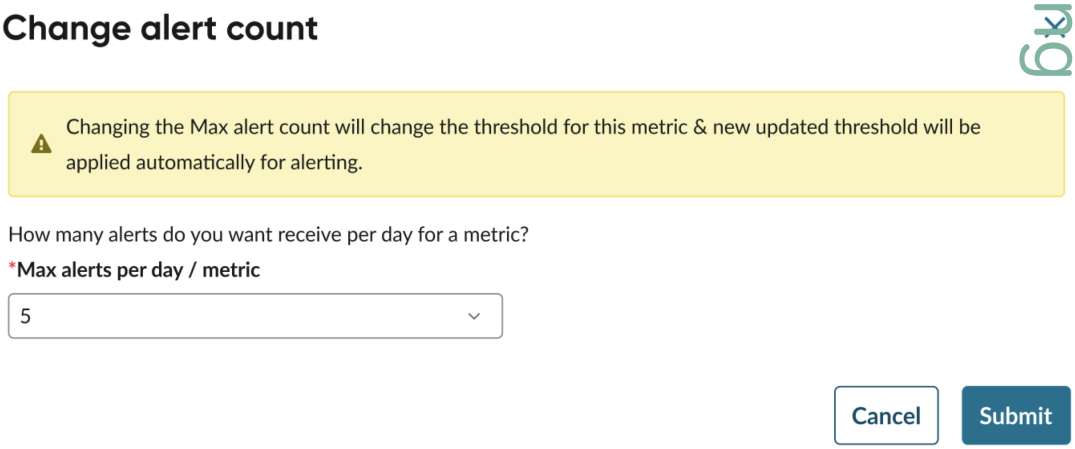
> **Hinweis:**
> Wenn für eine der sechs Warnungsbedingungen kein Warnungsbedingungsbanner verfügbar ist, sind derzeit keine Schwellenwertdaten für diese bestimmte Metrik verfügbar. Schwellenwerte werden regelmäßig aktualisiert, und die Empfehlungen werden verfügbar.

Nachdem Warnungen mit den empfohlenen Schwellenwerten aktiviert wurden, können die Details manuell aktualisiert werden.

9. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie Die Warnungsbedingung** Für eine ausgewählte Metrik.
10. **Wahlweise:** Wählen Sie beim Bearbeiten einer Warnungskonfiguration aus **Anzahl Der Change-Warnungen**.



11. **Wahlweise:** Wählen Sie einen maximalen Warnungswert von bis zu fünf aus, und wählen Sie aus **Übermitteln**.



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.

Nachdem der Change übermittelt wurde, wird der vorab berechnete Schwellenwert basierend auf der neuen maximalen Warnungsanzahl für die spezifische Metrik abgerufen. Sie kehren zum Fenster „Warnungskonfiguration bearbeiten“ zurück.

12. Wählen Sie Aus **Speichern** Im Fenster „Warnungskonfiguration bearbeiten“, um die Änderungen anzuwenden.
13. Wiederholen Sie denselben Prozess für jede Warnung, um Warnungskonfigurationen für zusätzliche Metriken zu bearbeiten.

Hinweis:
Wenn Sie maximal drei Warnungen pro Tag auswählen, erhalten Sie für diese bestimmte Metrik möglicherweise bis zu drei Warnungsbenachrichtigungen pro Tag. Die Warnungsanzahl wird täglich um 00:00 UTC zurückgesetzt.

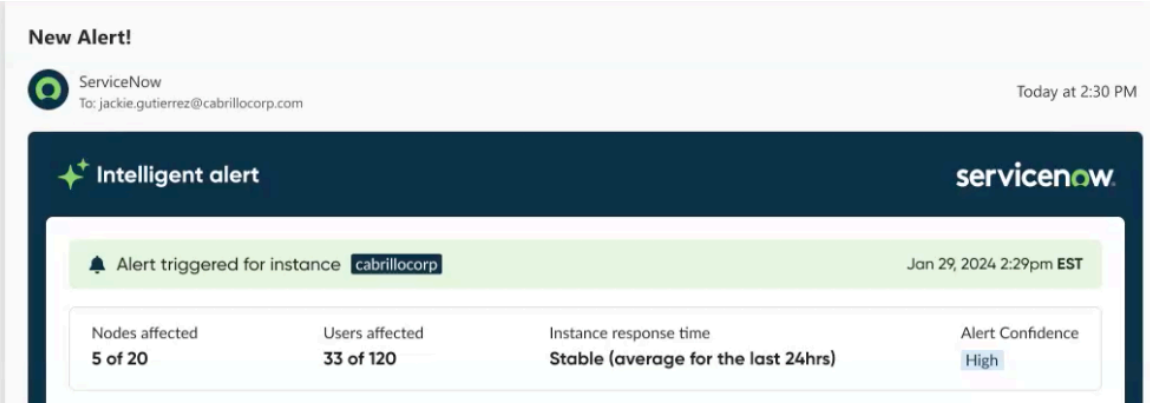
Verwalten Sie Instance Observer-Warnungen

Handeln Sie direkt aus der Benachrichtigung auf Instance Observer (IO)-Schwellenwertwarnungen.

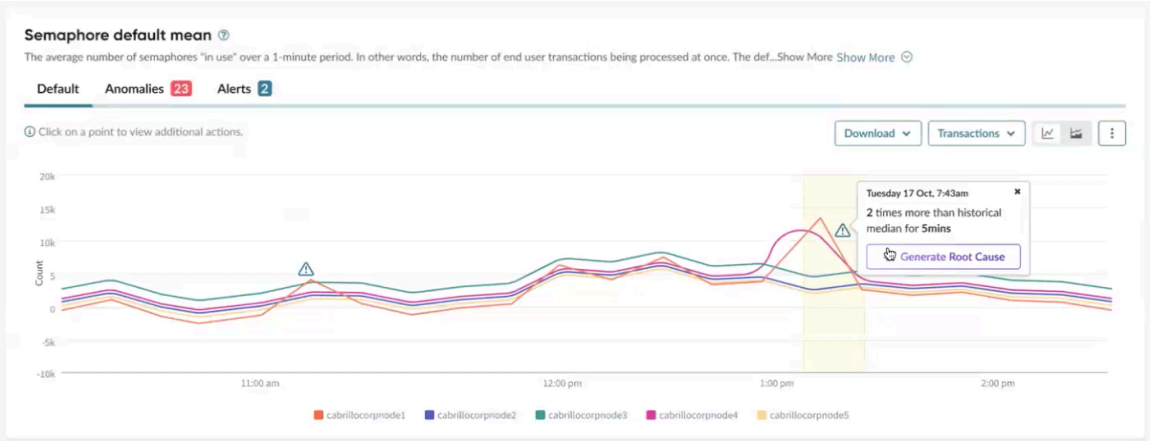
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Warnungsschwellenwertbenachrichtigung.
   Die E-Mail-Benachrichtigungen stammen von ServiceNow, und der Betreff ist Neue Warnung .

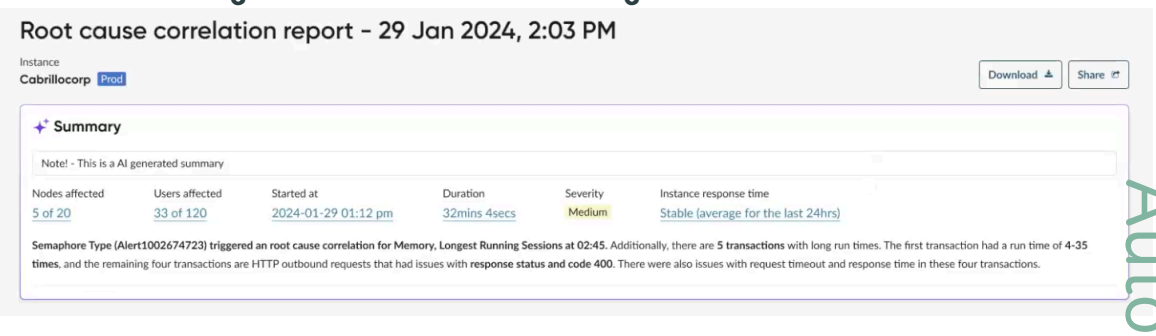


2. Wählen Sie das Warnungsbanner aus, das an das Schwellenwertdiagramm in Instance Observer weitergeleitet werden soll.

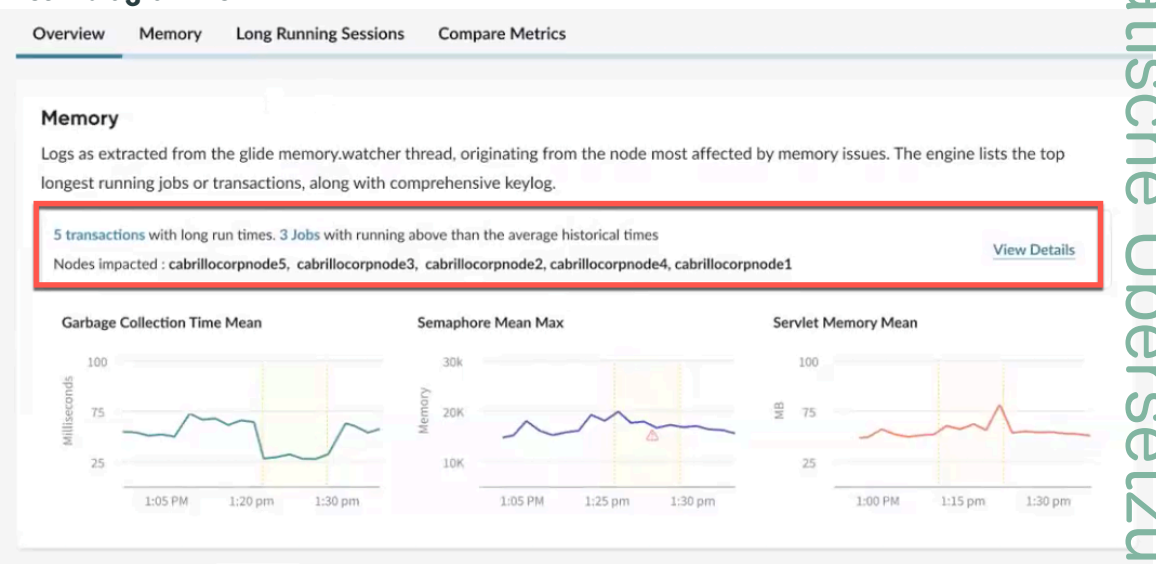


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

3. Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Warnungssymbol, um allgemeine Informationen zur Anomalie zu erhalten.
4. Wählen Sie Aus **Ursache Generieren** Dient zum Öffnen der Verlaufstabelle für Ursachenkorrelation (RCC).
5. Wählen Sie einen Eintrag aus, um die Zusammenfassung der Ursache und die Metrikdiagramme anzuzeigen, in denen ein potenzielles Problem vorhanden sein kann.
   - **Zusammenfassung des Ursachenkorrelationsdiagramms**



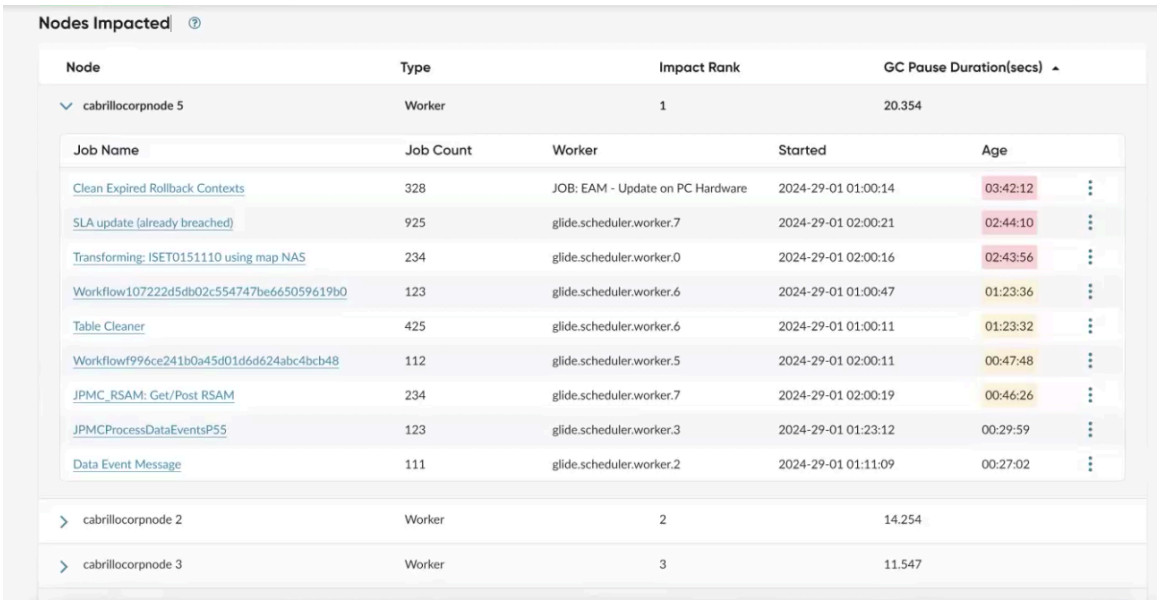
   - **Metrikdiagramme**



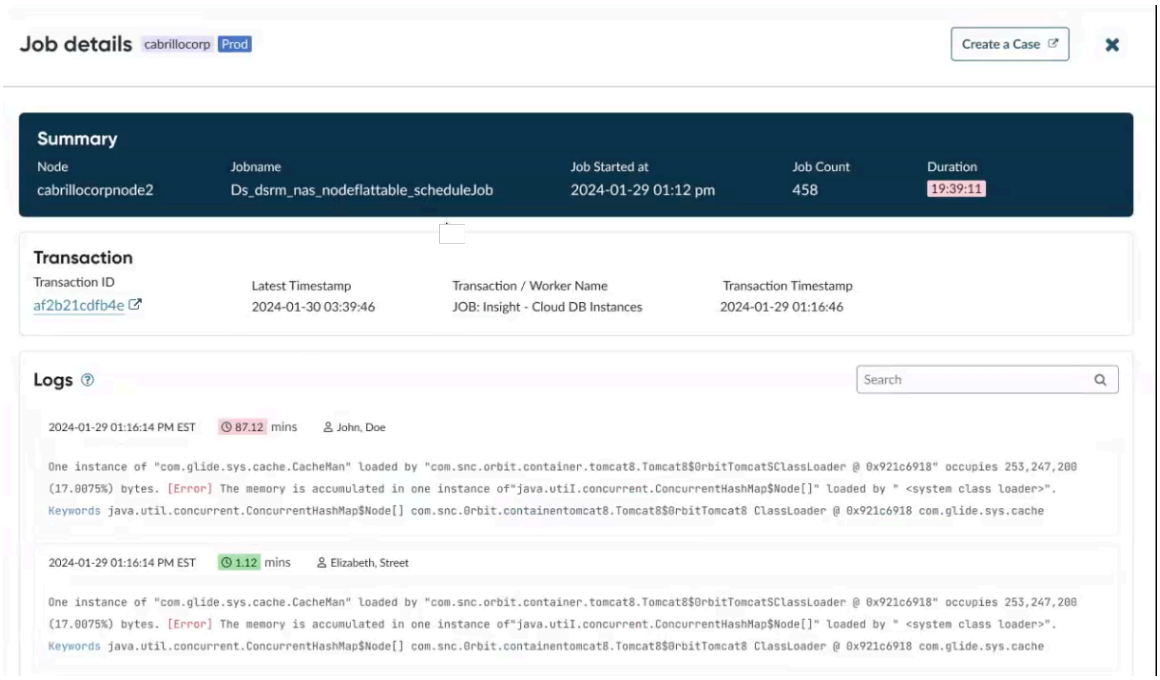
   - Die verfügbaren Menüoptionen variieren je nach Art der Ursachenkorrelation.
6. Sortieren Sie die Tabelle nach Erstellungsdatum/-Uhrzeit, um die neuesten Einträge chronologisch anzuzeigen.
7. Führen Sie einen Drilldown zum betroffenen Knoten für den betroffenen Auftrag durch.

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.



8. Wählen Sie den Auftrag aus, um die Auftragsdetails mit granularen Transaktions- und Protokollinformationen zu öffnen.



9. Wählen Sie für weitere Untersuchungen aus **Erstellen Sie einen Fall** Und übermitteln Sie die erfassten Zusammenfassungsinformationen.

Legen Sie eine Warnung fest, um die durchschnittliche Antwortzeit von Anwendungen zu überwachen

Legen Sie eine Warnung fest, um die Anwendungsleistung zu überwachen, wenn die durchschnittliche Antwortzeit von Anwendungen, die auf einer Instanz ausgeführt werden, den konfigurierten Schwellenwert überschreitet.

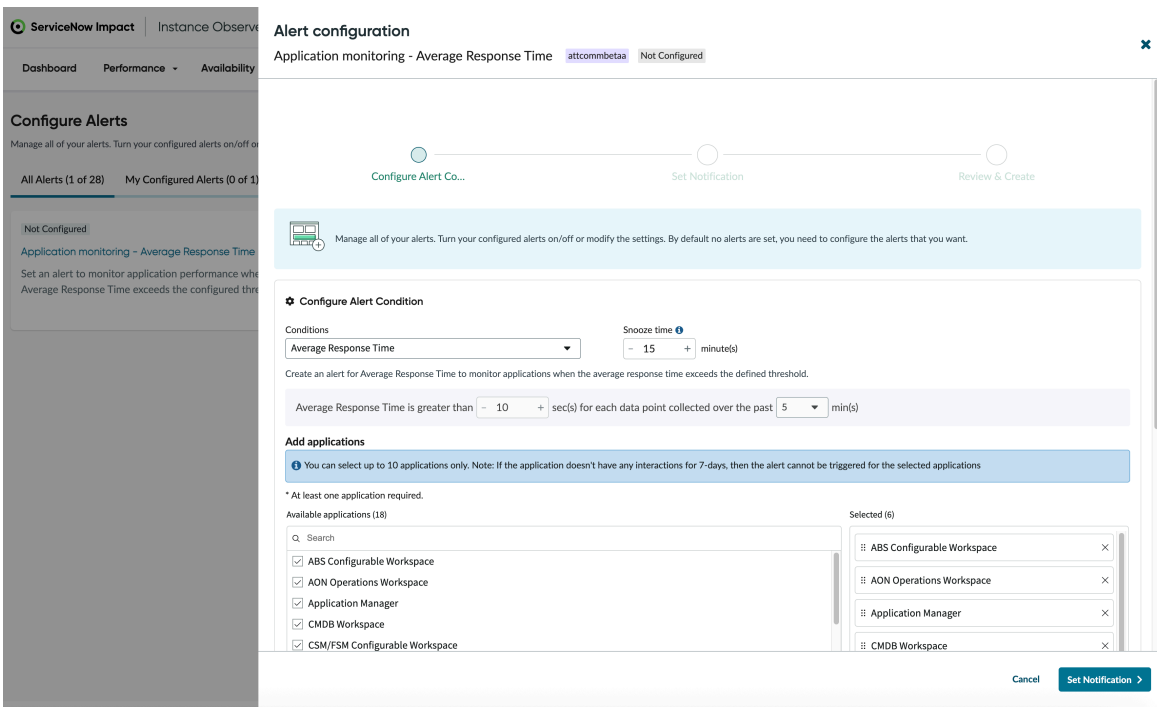
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Wechseln Sie zu Instance Observer**
2. Melden Sie sich bei Instance Observer an, und navigieren Sie zu **Alerts** > **Warnungen konfigurieren**an.
3. Wählen Sie eine Instanz in aus **Instanz** Liste.
4. In **Warnungen durchsuchen** Feld eingeben Anwendungsüberwachung .
5. Wählen Sie aus **Anwendungsüberwachung: Durchschnittliche Antwortzeit** Warnungskarte.
6. Legen Sie auf der Folie „Warnungskonfiguration bearbeiten“ auf Seite die Bedingungen fest, indem Sie einen einrichten **Schlummerzeit** .
   Die Mindest-Schlummerzeit beträgt 15 Minuten.
7. Legen Sie die Werte in fest **Durchschnittliche Antwortzeit in Sekunden für jeden Datenpunkt, der in den letzten Minuten erfasst wurde** Felder, damit die Warnung festgelegt wird, wenn die Antwortzeit den von Ihnen konfigurierten Zeitrahmen für jeden Datenpunkt in den letzten Minuten überschreitet.
8. In **Fügen Sie Anwendungen hinzu** Abschnitt, suchen Sie über **Verfügbare Anwendungen** Und wählen Sie die Anwendungen aus, für die Sie die durchschnittliche Antwortzeit-Warnung auslösen möchten. Alle ausgewählten Anwendungen werden in angezeigt **Ausgewählt** Abschnitt. Sie können maximal 10 Anwendungen und mindestens eine auswählen.
9. Wählen Sie Aus **Simulieren** Um eine Liste der simulierten Anwendungen abzurufen.
   Die Liste zeigt die Anwendungen mit der durchschnittlichen Antwortzeit, die aus den Daten erfasst wurde. Wenn Sie diese Warnung für ausgewählte Anwendungen festlegen, können Sie ihre Leistung überwachen.



10. Wählen Sie Aus **Legen Sie Die Benachrichtigung Fest** .
    Informationen zum Festlegen von Benachrichtigungen finden Sie unter Legen Sie den Benachrichtigungsschritt 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.

Verfolgen Sie die Instanzleistung mit den sechs besten rechtzeitigen Warnungen – geführte Anwender

Verwenden Sie die Warnungsfunktion „Instance Observer“, um Benachrichtigungen zur Leistung Ihrer Instanz zu erhalten. Überwachen Sie die systemgesteuerten Warnungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein sind Impact Guided Tier-Kunden, dann sind die wichtigen Top 6 und häufig verwendeten Warnungen für Sie verfügbar. Sie können Warnungen konfigurieren und die Benachrichtigungstypen für Instanzen anpassen, um rechtzeitig Warnungen zu erhalten, mit denen Sie die Instanzleistung überwachen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Wechseln Sie zu Instance Observer**an.
2. Melden Sie sich bei Instance Observer an, und navigieren Sie zu **Alerts** > **Warnungen konfigurieren**an.
   Die aufgeführten Warnungskarten sind:
   a. Antwortzeit: Instanz
   b. Ereignis-Warteschlange
   c. Antwortzeit Der Datenbank
   d. Standard-Semaphor (Mittelwert)
   e. Standard-Semaphor (Warteschlangentiefe)
   f. Aufträge Mit Langer Ausführungszeit
3. Um eine Warnung zu konfigurieren, wählen Sie den Namen der Warnung aus.
4. In **Konfigurieren Sie Die Warnungsbedingung** Wählen Sie im Abschnitt der Schiebereglerseite einen Wert aus **Bedingungen** Liste zum Konfigurieren der Warnungsbedingung.
   Sie können die Bedingungen auswählen, den Schwellenwert, die Dauer zur Überwachung der Bedingung und die Schlummerzeit in Schritten von fünf Minuten festlegen.
5. Um die konfigurierten Bedingungen zu simulieren, wählen Sie aus **Diagramm Simulieren** .
6. Um eine Benachrichtigungsregel festzulegen, wählen Sie aus **Legen Sie Die Benachrichtigung Fest** Und wählen Sie eine Regel aus.
7. Navigieren Sie zu , um eine Benachrichtigungsregel zu erstellen **Alerts** > **Konfigurieren Sie Die Benachrichtigung** Und wählen Sie aus **Regel Erstellen** .
   Sie können erstellen **Neue Regel** Durch Angabe eines Namens und einer Beschreibung. Sie können konfigurieren **Benachrichtigungstyp** Durch Auswahl einer oder mehrerer der verfügbaren Optionen wie E-Mail, SMS, ServiceNow Integration und Drittpartei-Integrationen. Wenn Drittpartei-Integrationen vorhanden sind, z. B. AWS, Google Cloud, Oder Azure Eine automatisierte Benachrichtigung wird als Webhook-Warnung an die spezifische URL gesendet.

   Sie können die Regelbedingungen als Standard festlegen, die Vorrang vor allen anderen Bedingungen einer Standardregel haben.

   Sie können auch Ihre Anwender auswählen, an die die Benachrichtigungen gesendet werden sollen, indem Sie auswählen **Fügen Sie anwenderdefinierte Empfänger hinzu** Option.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wählen Sie **Speichern**.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren von Warnungen und zum Festlegen von Benachrichtigungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Schlüsselwarnungen.

Verwenden Sie beliebte Warnungen, um Benachrichtigungen zu erhalten – Erweiterte und Gesamtzahl der Anwender

Beginnen Sie mit den beliebten Warnungen, die am häufigsten verwendet werden, um Benachrichtigungen über Ihre Instanzleistung zu erhalten, wenn Sie neu beim Instance Observer (IO)-Warnungssystem sind. Die beliebtesten Warnungen werden auf der ersten Seite Ihrer Seite „Warnungen konfigurieren“ angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

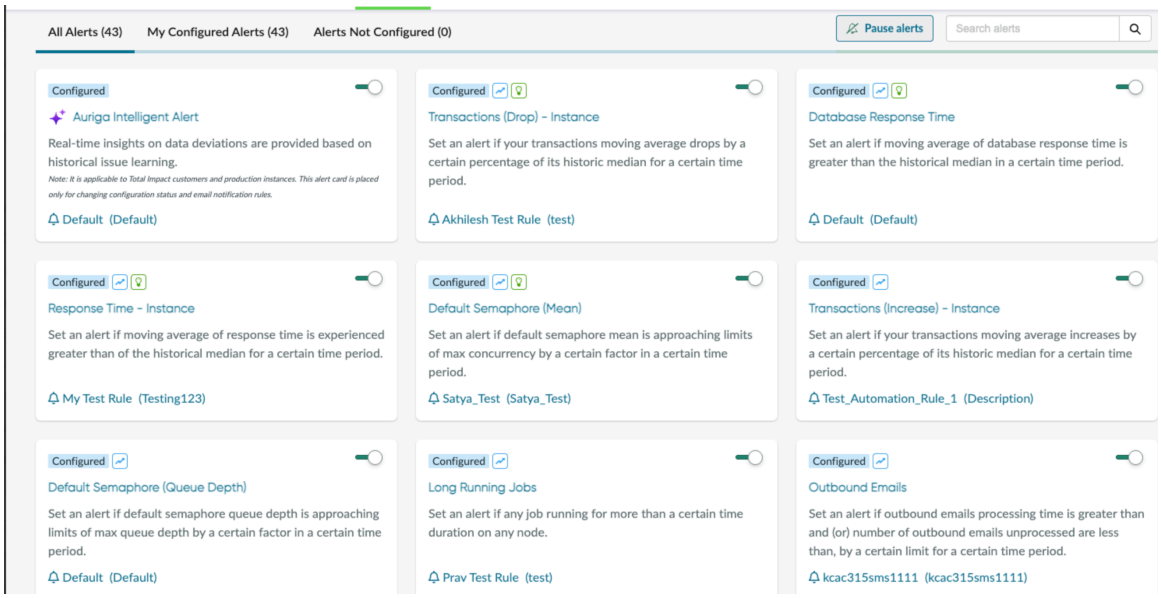
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Von 45 oder mehr Warnungen, die verfügbar sind, werden die beliebtesten aufgeführt, damit Sie mit dem E/A-Warnungssystem beginnen können. Um die restlichen Warnungen anzuzeigen, navigieren Sie zu den nachfolgenden Seiten in der Paginierungsliste der Anwenderoberfläche. Sie können Warnungen konfigurieren und die Benachrichtigungstypen für Ihre Instanzen anpassen, um rechtzeitig Warnungen zu erhalten, mit denen Sie die Instanzleistung überwachen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Wechseln Sie zu Instance Observer**an.
2. Melden Sie sich bei Instance Observer an, und navigieren Sie zu **Alerts** > **Warnungen konfigurieren**an.
   Wenn Sie ein sind Impact Kunden der Stufe „Erweitert“ oder „Gesamt“, dann werden die acht beliebtesten Warnungen, die im Trend sind und häufig verwendet werden, auf der ersten Seite der Seite „Warnungen konfigurieren“ unter angezeigt **Alle Warnungen** Registerkarte. Warnungskarten mit Symbole sind die beliebtesten.

   Hinweis:
   Keine der Warnungen ist standardmäßig konfiguriert. Sie müssen sie konfigurieren, damit sie in angezeigt werden **Meine Konfigurierten Warnungen** Registerkarte für Ihre Referenz. Warnungen, die Sie nicht konfiguriert haben, werden in angezeigt **Warnungen Nicht Konfiguriert** Registerkarte.

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



Vom System empfohlene Warnungen, die durch angezeigt werden Symbol wird durch erweiterte statistische Analyse von Instanzdaten für vier Wochen generiert. Sie sind auf Ihre Umgebung zugeschnitten und für Sie empfohlen.

3. Wählen Sie aus, um eine Warnung zu konfigurieren Symbol auf der Warnungskarte.
   Wenn die Warnung nicht konfiguriert werden soll, wählen Sie das Symbol aus, das als Umschalter dient. Nachdem Sie das Symbol umgeschaltet haben, die **Nicht Konfiguriert** Tag wird auf der Warnungskarte angezeigt.

4. Bewegen Sie den Mauszeiger darüber , Was angibt, dass es sich um eine beliebte Warnung handelt, und wählen Sie diese Option aus, um Ihre Warnungs- und Benachrichtigungseinstellungen anzupassen.

Ursachenkorrelation

Die Ursachenkorrelation (RCC) optimiert die Durchführung einer Ursachenanalyse, indem Metriken, Protokolle und Ereignisinformationen für unterstützte Symptome in Produktionsinstanzen für die letzten 24 Stunden automatisch korreliert werden.

RCC-Symptomkategorien

Die RCC-Funktion ist für Selfservice-Warnungen verfügbar und unterstützt die folgenden Symptomkategorien:

- Arbeitsspeicher
- Sitzungen mit der längsten Ausführungszeit
- Langsame Transaktionen
- Cacheleerung
- Datenbanksperren
- Auswirkungen auf die Datenbank

In der Tabelle werden die Symptomkategorien und die entsprechenden Warnungen beschrieben, die die RCC-Engine erkennt.

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

Gezielte Symptomkategorien und entsprechende Warnungen

Symptomkategorien	Beschreibung	Entsprechende Warnung
Auswirkung Auf Die Datenbank	Hilft dem Anwender, erweiterte SQL-Abfragen zu identifizieren und zu bearbeiten, die sich auf die Datenbankleistung auswirken, die an eine hohe Ausführungszeit oder erhöhte Volumes gebunden sind. Die Abfragemuster geben Snapshots von 30 Minuten und 60 Minuten ab dem Zeitpunkt, zu dem die Auswirkung auf die Ausführungszeiten der Abfrage beobachtet wird.	Antwortzeit der Datenbank
Cache-Leerung	Cache-Leerungen und Knotenneustarts werden sowie hohe Servicesättigungsstufen erkannt, die zu dem Zeitpunkt aufgetreten sein können, zu dem eine Leistungswarnung ausgelöst wurde.	Standard-Semaphor-Mittelwert
Sitzung Mit Der Längsten Ausführungszeit	Sucht nach den häufigsten Sitzungen mit langer Ausführungszeit in MTTR-Protokollen (Mean Time to Recovery) und identifiziert den häufigsten Transaktionsmuster-Hash mit den höchsten Verarbeitungszeiten und dann die Transaktions-IDs.	Standard-Semaphor-Mittelwert
Langsame Transaktionen	• Identifiziert die häufigsten Transaktionen mit langer Ausführungszeit anhand der Gesamtdauer, einschließlich ACL-Zeit, SQL-Zeit, CPU-Zeit, Verarbeitungszeit BR-Zeit und Skriptzeit. • Gibt die Transaktions-IDs, den Muster-Hash und diese Metriken zurück, damit Anwender die spezifischen Ursachen von Transaktionen mit langer Laufzeit identifizieren können.	Standard-Semaphor-Mittelwert
Arbeitsspeicher	• Identifiziert die drei Knoten, die am stärksten von Pausen der Garbage Collection betroffen sind, bestimmt durch die aggregierte Dauer der Pausen. • Identifiziert alle Transaktionen oder Worker-Threads auf diesen Knoten, die 200 Sekunden überschreiten. **Hinweis:** Benutzern wird empfohlen, diese langen oder häufig wiederkehrenden Threads zu überprüfen.	Garbage Collection-Zeit Des Knotens
DB-Sperren	Die RCC-Engine überwacht `innodb_row_Lock_Waits` Und `Threads_running` Zum Erkennen anomaler Datenbanksperrereignisse, die auftreten, wenn ein Datenbankvorgang exklusiven Zugriff erfordert.	Threads werden ausgeführt

RCC-Berichtsstatus

Wenn ein RCC-Bericht generiert wird, sind mehrere Status verfügbar:

- RCC in Bearbeitung: Die Generierung des RCC-Berichts wird generiert.
- RCC generiert: Der Bericht wurde erfolgreich 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.

- Kein RCC gefunden: Wenn nicht genügend Informationen zum Generieren des Berichts vorhanden sind.
- RCC fehlgeschlagen: Wird zurückgegeben, wenn ein technisches Problem vorliegt. Wird im Allgemeinen behoben, um den Bericht erneut zu generieren.

Konfigurieren Sie RCC-Warnungen

Konfigurieren Sie RCC-Warnungen (Root Cause Correlation) basierend auf einer Ursachenanalyse, die von Instance Observer RCC durchgeführt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Instance Observer**an.
2. Von **Warnungen** Menü auswählen **Warnungskonsole** .
3. Wählen Sie eine Produktionsinstanz aus.
4. Wählen Sie Aus **Snapshot Abrufen** .
   Informationen für die Warnungen sind in der Tabelle aufgeführt.
5. Wählen Sie die Berichtsoptionen aus:
   - Instanz
   - Datumsbereich
   - Metriken
   - Optionen:
     - Selfservice-Warnungen
     - Diagnostikereignisse
   - Add-ons
6. Optimieren Sie die Warnungen mit den aufgeführten Optionen.
   - Legen Sie beispielsweise einen Schwellenwert fest, der eine Warnung auslöst, wenn die Anomalien der Transaktionsanzahl länger als 10 Minuten bestehen oder eine bestimmte Anzahl von Standardabweichungen vom Mittelwert kontinuierlich mehr als 10 Minuten über oder unter dem Bereich überschreitet. Auftragsanomalien zielen auf die Top X % der anomalen Aufträge basierend auf der Ausführungszeit ab und verfolgen die Details dieser Aufträge.
   - Testen und optimieren Sie die Warnungen, indem Sie die Persistenzzeit simulieren, wählen Sie das Fenster einer Anomalie 5, 10, 15 Minuten usw. aus, oder wählen Sie die Top 5, 10 oder 15 Prozent der Aufträge aus, und überprüfen Sie, ob Warnungen richtig ausgelöst werden. Passen Sie den Warnungsschwellenwert bei Bedarf an, um sicherzustellen, dass das System aussagekräftige und umsetzbare Warnungen bereitstellt.
   - Wählen Sie die geeignete Methode zum Senden von Warnungen basierend auf Ihren Anforderungen aus. Dies kann E-Mail-Benachrichtigungen, SMS-Nachrichten oder Integration umfassen.
   - Überwachen Sie die vom System generierten Warnungen kontinuierlich. Überprüfen Sie die erkannten Anomalien regelmäßig, um die zugrunde liegenden Ursachen zu verstehen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen, z. B. die Untersuchung potenzieller Probleme oder die Durchführung weiterer Analysen.

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

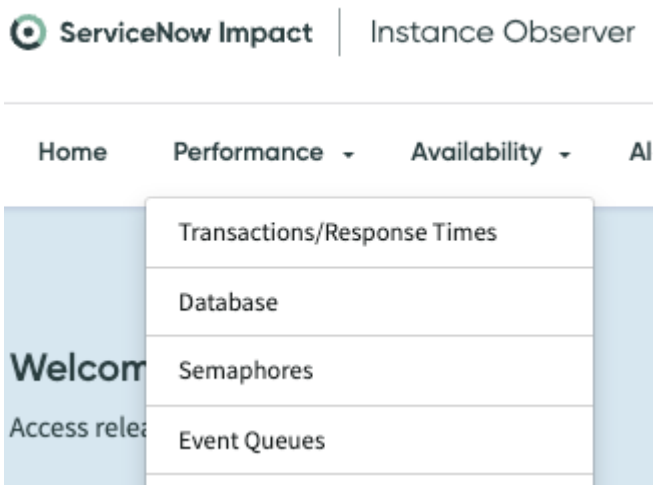
RCC-Bericht generieren

Generieren Sie einen detaillierten Bericht zur Ursachenkorrelation, der verwendet werden kann, um zugrunde liegende Probleme in Ihrer Instanz zu identifizieren und einzugrenzen, die eine Leistungsverschlechterung und zugehörige Warnung verursacht haben.

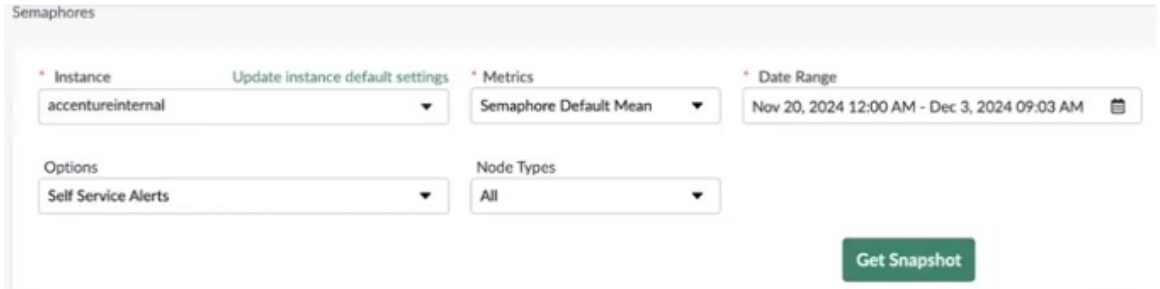
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Instance Observer**an.
2. Von **Leistung** Menü auswählen **Semaphore** .



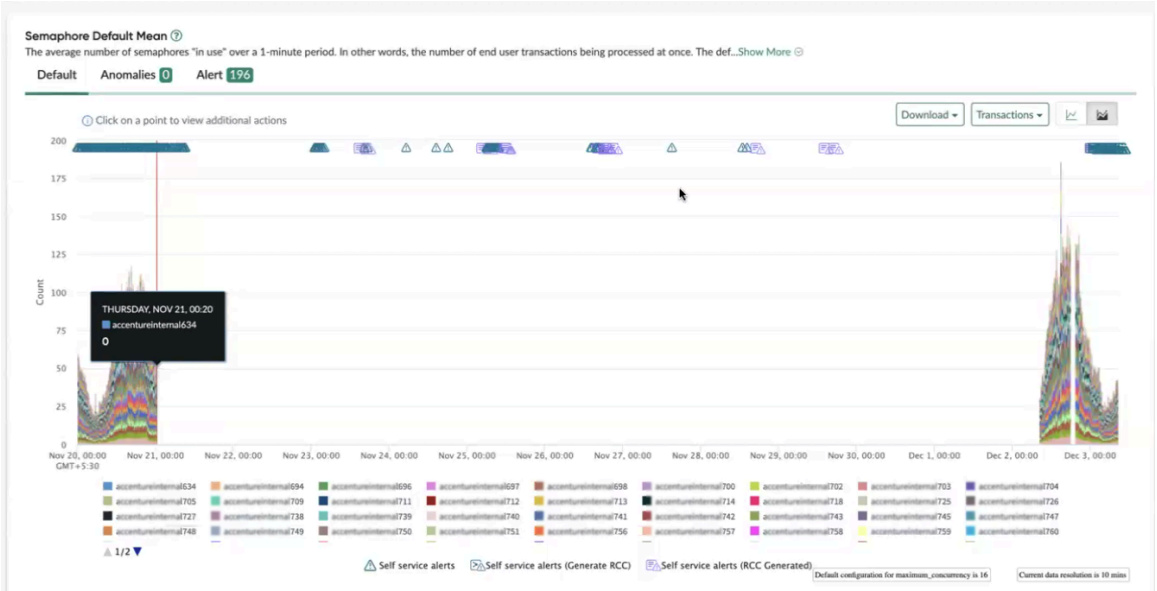
3. Wählen Sie die Berichtsoptionen aus.



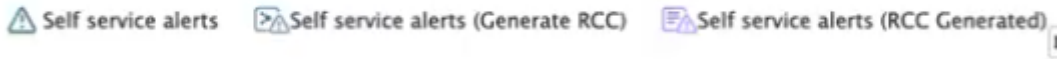
   - Instanz: Nur Produktionsinstanzen werden mit der RCC-Funktion unterstützt.
   - Metriken: Wählen Sie aus den verfügbaren Metriken für die Generierung von RCC-Berichten aus. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „RCC-Symptomkategorien“ in Ursachenkorrelation Für die unterstützten Metriken.
   - Datumsbereich: Wählen Sie einen Datumsbereich aus
   - Optionen: Wählen Sie den Typ der Warnung aus. Für RCC werden Selfservice-Warnungen unterstützt.
   - Wählen Sie den Knotentyp aus: Optionen sind in der Liste verfügbar.
4. Wählen Sie Aus **Snapshot Abrufen** Dient zum Generieren des RCC-Berichts.

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. Wählen Sie im Bericht ein Warnungssymbol aus, um zusätzliche Informationen zum Problem zu überprüfen.



Hinweis:

Verfügbare Optionen für Bericht und Diagramme:

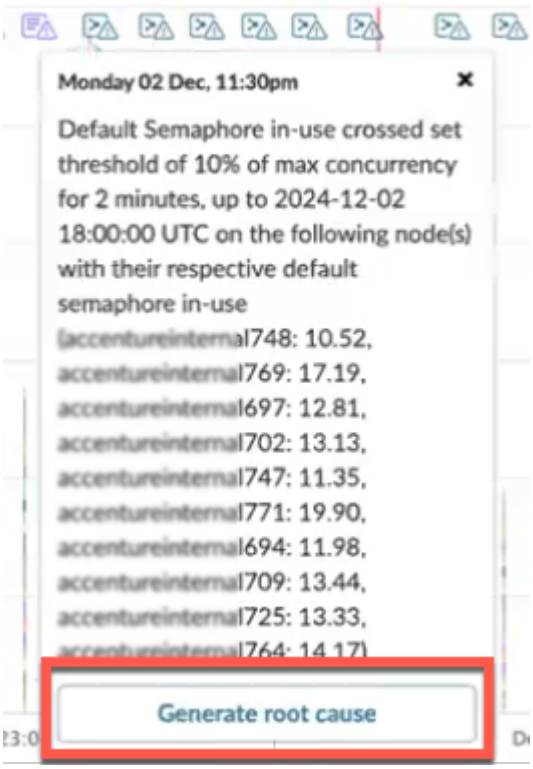
- Wählen Sie einen Datenpunkt aus, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen oder den Eintrag zu entfernen.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um einen Datenpunkt zu isolieren.
- Wählen Sie das Diagramm aus, und ziehen Sie es über das Diagramm, um einen Drilldown durchzuführen.
- Laden Sie in PNG-, SVG- oder CSV-Dateien herunter, oder zeigen Sie Transaktionen in der Instanz an.
- Ändern Sie den Berichtstyp.

Die Informationen für die RCC-Warnung werden mit der Option angezeigt, die Ursache der Warnung zu generieren.

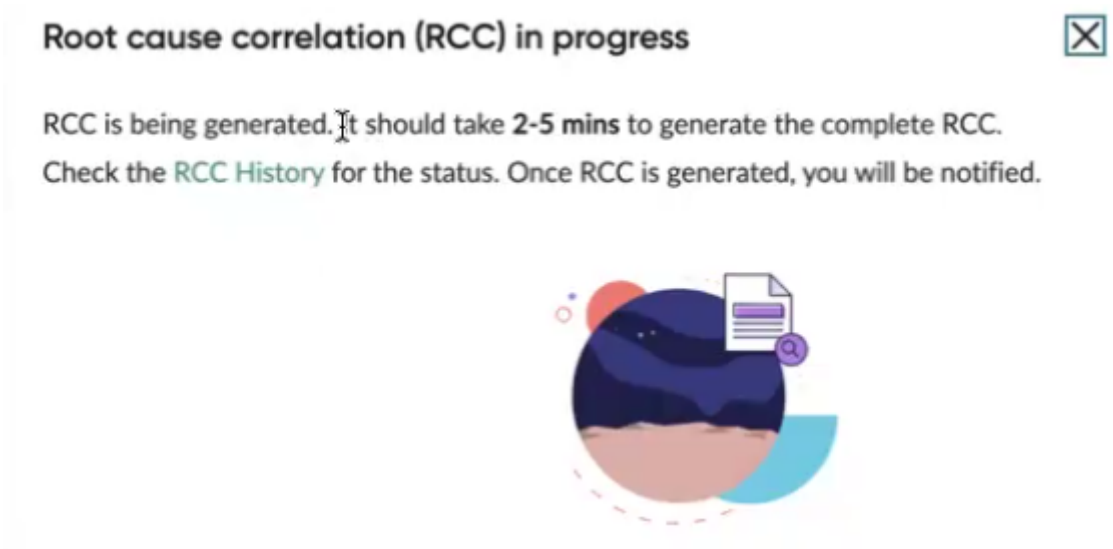
6. Wählen Sie Aus **Ursache Generieren** .

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 Statusmeldung mit Informationen zur RCC-Generierung wird angezeigt.



Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie die Seite „RCC-Verlauf“, um die Probleme, die die Warnung ausgelöst haben, weiter zu untersuchen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden des RCC-Verlaufs, um eine Ursachenanalyse durchzuführen.

Verwenden des RCC-Verlaufs, um eine Ursachenanalyse durchzuführen

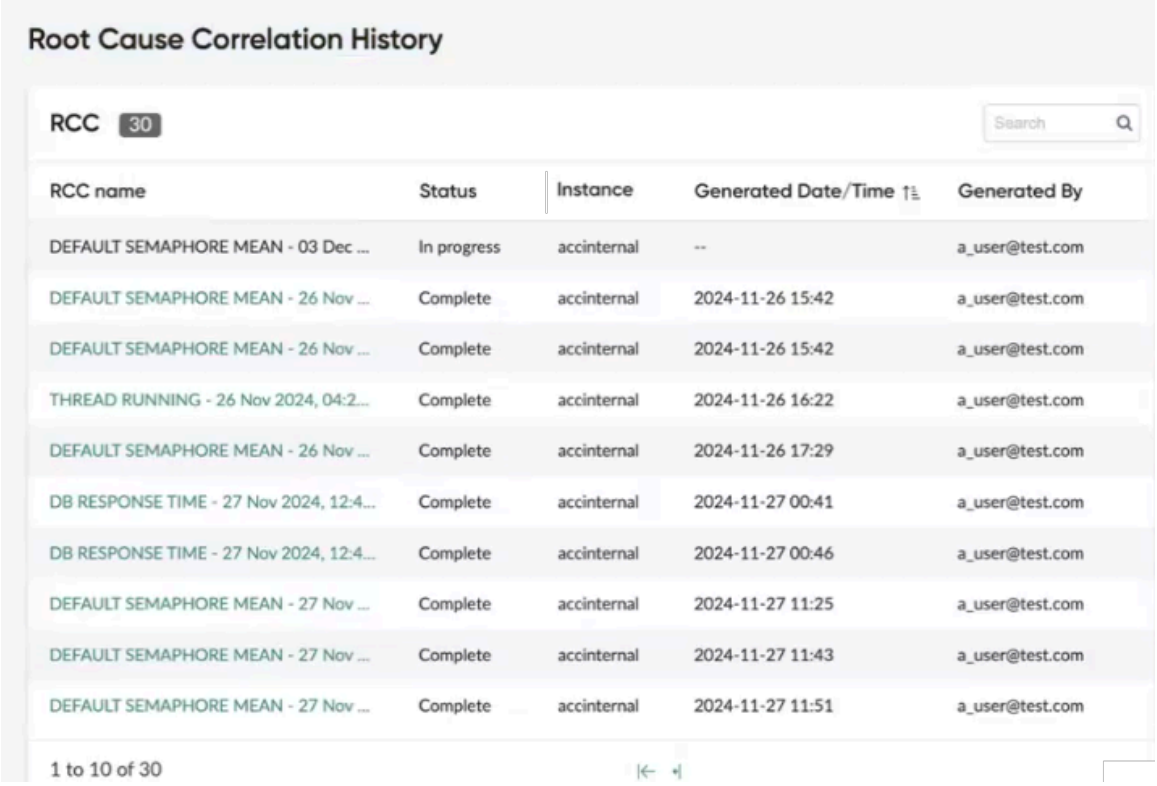
Überprüfen Sie die Seite „RCC-Verlauf“, um die Probleme, die zum Auslösen einer Warnung geführt haben, weiter zu untersuchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Instance Observer**an.
2. Von **Warnungen** Menü auswählen **Verlauf Der Ursachenkorrelation** Dient zum Anzeigen des Verlaufs von Berichten für alle Anwender in einer ausgewählten Instanz für die letzten sieben Tage.



3. Wählen Sie einen RCC-Eintrag aus, um weitere Detailinformationen zu dem Problem anzuzeigen, das die Warnung verursacht hat.
4. Wählen Sie auf der Seite „RCC-Berichte“ einen Eintrag mit dem Symbol Selfservice-Warnung generiert (RCC generiert) aus.
   Direkt mit dem Problem verknüpfen, das die Warnung verursacht hat, aus der Tabelle, um das Problem weiter zu untersuchen und das Problem zu beheben.

> **Hinweis:**
> Der RCC-Bericht kann auch über die Warnungskonsole generiert werden.

5. **Wahlweise:** Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Instance Observer**an.
6. Von **Warnungen** Menü auswählen **Warnungskonsole** .
7. Wählen Sie eine Produktionsinstanz aus.
8. Wählen Sie Aus **Snapshot Abrufen** .
   Informationen für die Warnungen sind in der Tabelle aufgeführt.

Generative KI-gestützte Ursachenanalyse

Die Ursachenanalyse in Instance Observer bietet eine automatisierte Erkennung und Zusammenfassung von Problemen. Es enthält eine integrierte Ursachenkorrelation und eine Ursachenzusammenfassung mithilfe eines großen Sprachmodells (LLM), was dazu beiträgt, die Problembehandlungszeit zu verkürzen und die Incident-Transparenz 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.

Wichtig:
Die auf generativer KI gestützte Zusammenfassungskomponente ist für Anwender im regulierten Markt nicht verfügbar. Die Kernfunktion der Ursachenkorrelation wird jedoch unter dem überarbeiteten Namen Ursachenanalyse angeboten, um die Produktkonsistenz und -Ausrichtung in allen Märkten sicherzustellen.

Übersicht über die Ursachenanalyse

Die Ursachenanalyse (Ursachenanalyse, RCA) identifiziert und erklärt automatisch den Ursprung von Incidents, indem mehrere Telemetriesignale analysiert werden. Die enthaltenen Signale beziehen sich auf Arbeitsspeicher, Datenbank, Transaktionen, Cache-Leerung und Sitzungen. Diese Analyse ermöglicht es Teams, Probleme schneller zu erkennen und genauer zu lösen, indem relevante Anomalien korreliert und visuell lesbare Zusammenfassungen generiert werden.

Vorteile der Ursachenanalyse

- Reduzierte durchschnittliche Zeit bis zur Erkennung (MTTD) oder durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur (MTTR) durch schnelle Signalgruppierung und -Zusammenfassung.
- Umsetzbare Zusammenfassungen für schnellere Korrektur oder Automatisierung.

Ursachenkorrelation

Die Ursachenkorrelationsfunktion analysiert Protokolle, Metriken und Leistungsdaten intelligent, um automatisch Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen Anomalien zu identifizieren. Durch die Korrelation von Signalen über verschiedene Leistungsmetriken hinweg können Sie den Ursprung eines Problems mit minimalem manuellem Aufwand schnell isolieren. Diese Korrelation eliminiert Rauschen und verringert die wahrscheinliche Ursache aus einem Meer von Signalen.

LLM-basierte Ursachenzusammenfassung

Sobald korrelierte Daten identifiziert wurden, wird ein LLM aufgerufen, um eine präzise, visuell lesbare Zusammenfassung zu generieren. Das LLM verarbeitet sowohl strukturierte als auch unstrukturierte Telemetriedaten, um klare Einblicke in die wahrscheinliche Ursache und die betroffenen Komponenten zu erhalten.

Die Transaktion mit der ID XXXXXX für URL/sys_XXX.do hat die maximale Ausführungszeit überschritten, was zu einem Abbruch führt. Die Gesamtzeit für diese Transaktion betrug 0:04:59.044, mit einer Verarbeitungszeit von 0:04:59,041 und einer CPU-Zeit von 0:00:07.775. Die Transaktion wurde von Anwender XXXX initiiert. Die SQL-Zeit betrug 0:00:50.154, wobei 4.836 Abfragen ausgeführt wurden.

Gesamtverarbeitungszeit von 1095 Sekunden für URL sys_XXX.do. ÜBERMÄSSIGE Verarbeitungszeit von 0:02:37,194 für ListRecordDefaultTag. Langsame stille Auswertung für: __ref__.canRead() dauerte 0:00:02.475. Eine große Datenmenge wurde gestreamt: 1.048.578 Byte von StreamingBytesSizeHandler. Gesamtverarbeitungszeit von 1095 Sekunden für URL sys_XXX.do.

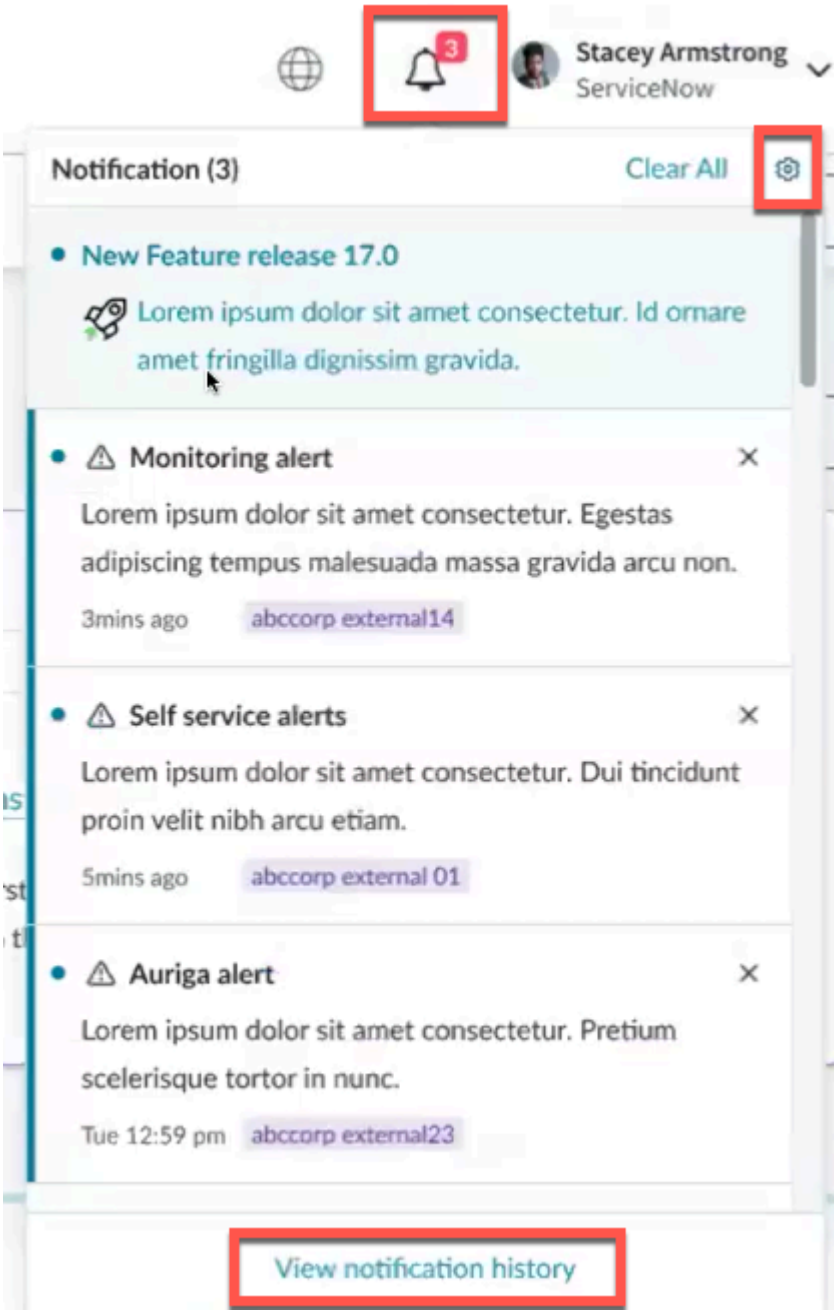
Instanzbeobachtungsbenachrichtigungen

Benachrichtigungen für Warnungen und andere Systemaktivitäten werden im Instanzbeobachtungsbanner angezeigt.

Ein Benachrichtigungsindikator ist verfügbar, der direkten Zugriff auf die Benachrichtigungen in der App ermöglicht, die an Anwender-E-Mail- oder SMS-Accounts gesendet werden, z. B. Warnungen und neue Releases.

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

- Greifen Sie direkt auf den Datensatz zu, um die Details anzuzeigen.
- Verwenden Sie den Benachrichtigungsverlauf, um die gesamte Liste der letzten 72 Stunden anzuzeigen.
- Löschen Sie die Warnungen aus dem Benachrichtigungsbereich.
- Greifen Sie über den Bereich auf Benachrichtigungseinstellungen für intelligente Warnungen und Überwachungswarnungen zu.



Anwenderdefinierte Nutzlast in der Warnungsintegration

Mit Instanzbeobachtungsintegrationen können Sie anwenderdefinierte JSON-Anforderungsnutzlast für definieren und verwalten ServiceNow Und Drittpartei-Integrationen.

Sie können jetzt zusätzliche Felder in Benachrichtigungsnutzlasten einschließen, bestimmte Daten ausschließen, die vom Zielsystem nicht benötigt werden, und die Nutzlast so formatieren, dass sie an bestimmte API-Anforderungen von Drittanbietern oder interne

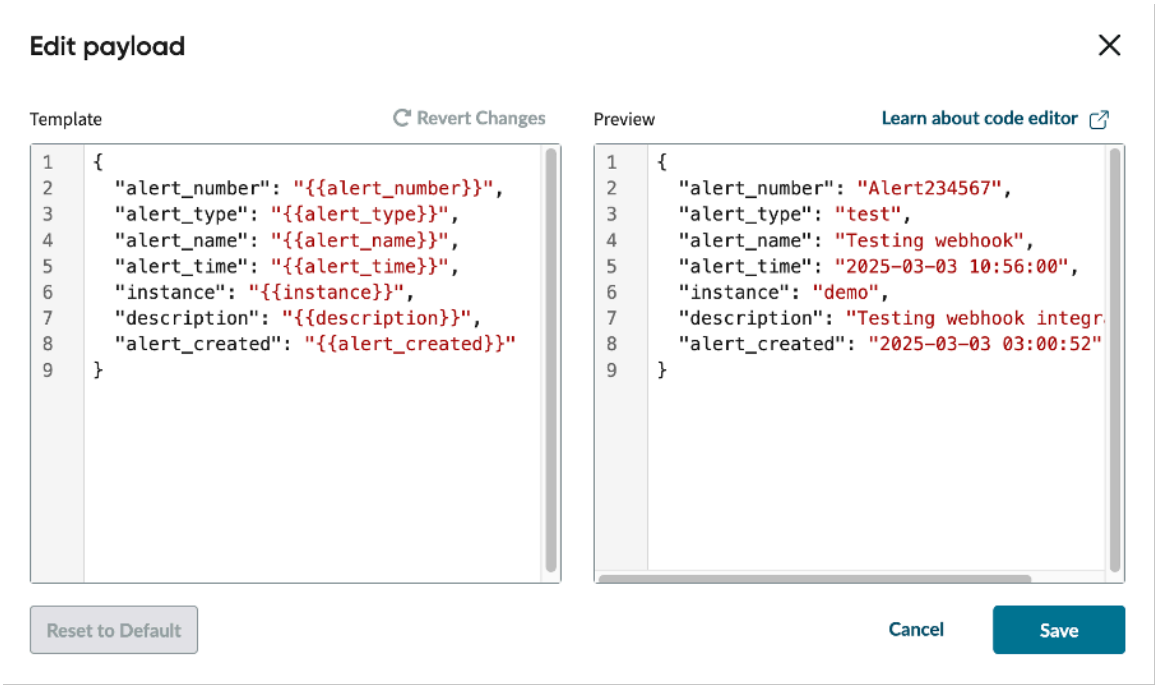
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Geschäftslogik angepasst ist, wodurch die Notwendigkeit komplexer geskripteter REST-APIs auf der Kundenseite entfällt.

- Verwenden Sie entweder die Standardnutzlast, oder passen Sie sie an, um nach Bedarf zusätzliche Daten einzubeziehen.
- Ändern Sie bei Bedarf die Standardnutzlast, die im Editor-Fenster auf der linken Seite angezeigt wird.
- Ändern Sie entweder den Schlüssel oder den Wert oder beides, da jeder Parameter aus einem Schlüssel und einem Wert besteht.
- Im Abschnitt „Vorschau“ auf der rechten Seite wird die erwartete JSON-Nutzlast nach dem Rendern angezeigt.
- Wenn die JSON ungültig ist, werden Fehler hervorgehoben, und die Option zum Speichern ist deaktiviert.

Standardvorlage für Mustache-Nutzlast

```
{
 "alert_number": "{{alert_number}}",
 "alert_type": "{{alert_type}}",
 "alert_name": "{{alert_name}}",
 "alert_time": "{{alert_time}}",
 "instance": "{{instance}}",
 "description": "{{description}}",
 "alert_created": "{{alert_created}}"
}
```

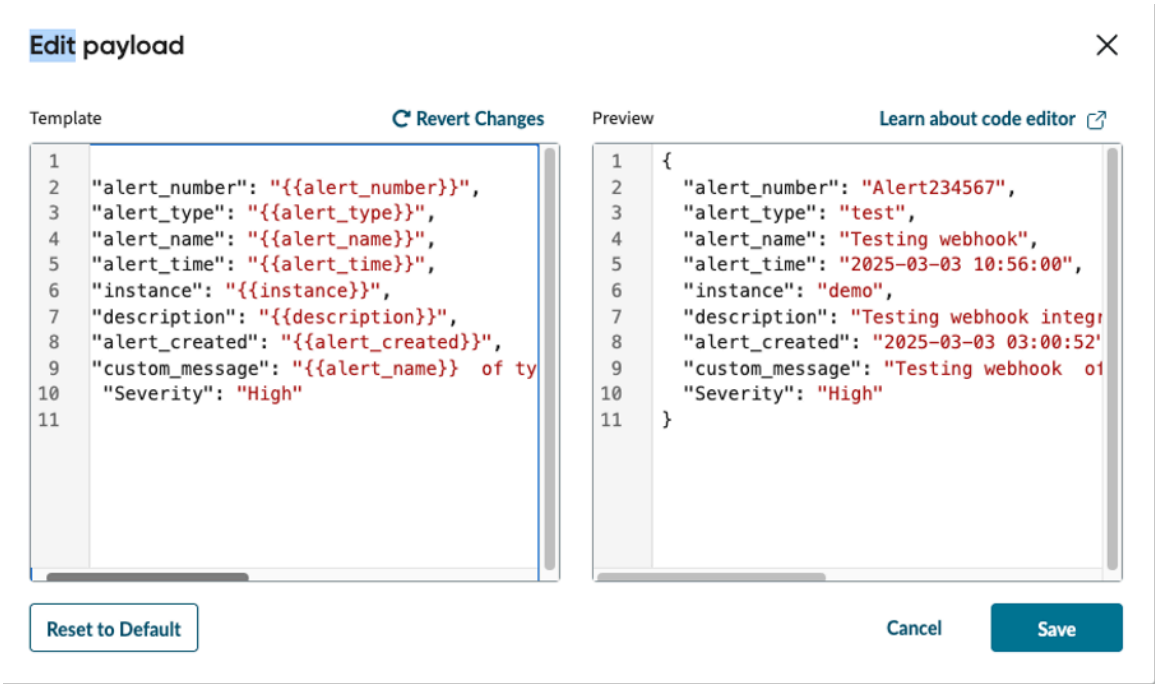


Beispiel: Standardnutzlast + Anwenderdefinierte Parameter

```
{
"alert_number": "{{alert_number}}",
 "alert_type": "{{alert_type}}",
 "alert_name": "{{alert_name}}",
 "alert_time": "{{alert_time}}",
```


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

```
 "instance": "{{instance}}",
 "description": "{{description}}",
 "alert_created": "{{alert_created}}",
 "Custom_message": "{{alert_name}}' of type {{alert_type}} generated for {{instance}} at
{{alert_time}}. Please review.",
 "Severity": “High”
}
```



Anwenderdefinierte Parameter und Grenzwerte

Die **Custom_Parameter** Mit dem Feld können Sie anwenderdefinierte Nachrichten in die JSON-Vorlage einfügen. Sie können auch die vorhandenen Parameter verwenden, wie in den anwenderdefinierten Parameterbeispielen angezeigt.

Die Einschränkungen sind:

- Erforderlich: Mindestens ein und höchstens 20 Parameter zum Speichern der Vorlage.
- Maximum: 13 anwenderdefinierte Parameter.
- Bei Überschreitung wird eine Warnung angezeigt: Vorlage muss mindestens einen Standardschlüssel und bis zu 20 Schlüssel enthalten. Passen Sie an, oder wählen Sie „auf Standard zurücksetzen“ aus, um die Standardwerte anzuwenden.

Beispiele für anwenderdefinierte Parameter für Syntaxreferenz

„Information“: „Eine Warnung {{Alert_Name}} wurde ausgelöst für {{instance}} um {{Alert_time}} Beschreibung: {{description}}“

„Alert_message“: „Neue Warnung „{{Alert_Name}}“ vom Typ {{Alert_type}} wurde für {{instance}} um {{Alert_time}} generiert. Bitte überprüfen.“

„Event_type“: „Schweregrad-hoch! Eine Warnung {{Alert_Name}} wurde für {{instance}} um {{Alert_time}} ausgelöst. Beschreibung: {{description}}“

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

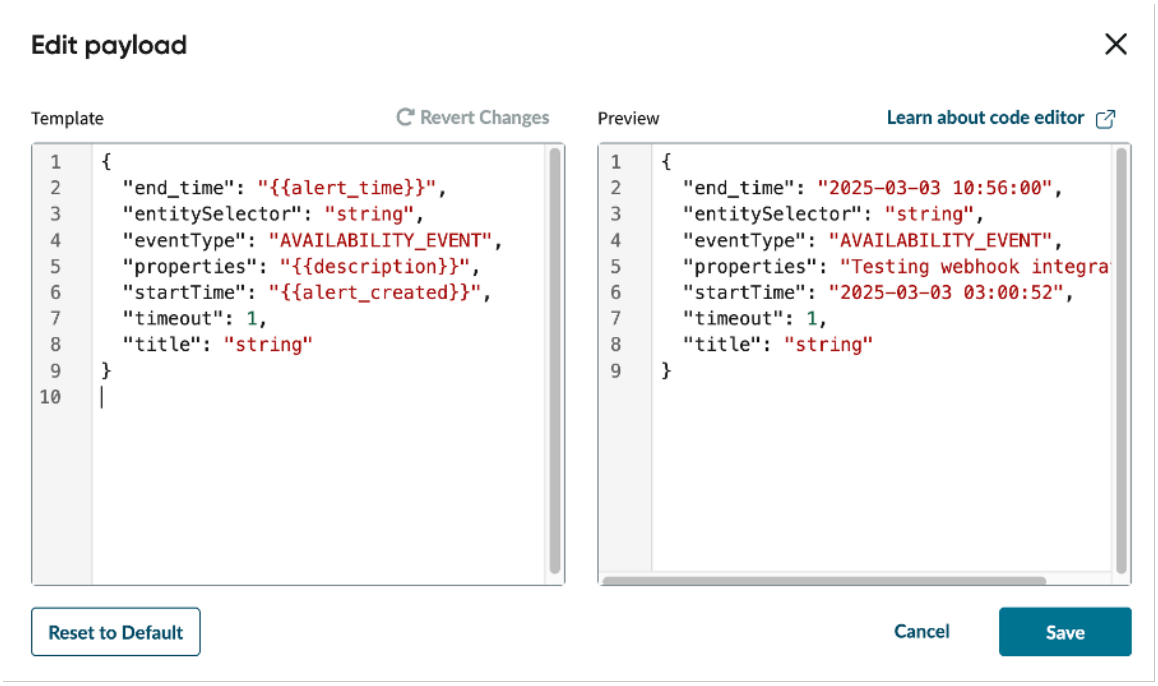
Zuordnung des Drittpartei-Anforderungstexts

Einige Drittpartei-Integrationen erfordern bestimmte Schlüsselnamen. Sie können die Standardnutzlast so ändern, dass sie dem erwarteten Format entspricht.

Beispiel: Drittpartei-Anforderungstext:

```
{
 "endTime": 1,
 "entitySelector": "string",
 "eventType": "AVAILABILITY_EVENT",
 "properties": {},
 "startTime": 1,
 "timeout": 1,
 "title": "string"
}
```

E/A-Nutzlast wurde so geändert, dass sie dem Drittparteiformat entspricht



Aktionen und Validierung

Änderungen rückgängig machen

Stellt den zuletzt gespeicherten Inhalt wieder her.

Auf Standard zurücksetzen

Setzt die Vorlage auf ihre Standardnutzlast zurück.

Syntaxvalidierung

Stellt vor dem Speichern die JSON-Gültigkeit sicher. Fehler verhindern das Speichern.

Integration Testen

Sendet eine Beispielbenachrichtigung, um die Webhook-Integration zu verifizieren.

Analytics

Zeigen Sie Vergleiche für die Leistung von Schlüsselmetriken im Zeitverlauf mit dem Impact Total-Paket 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.

Datensätze Vergleichen (Release, Daten)

Vergleichen und verstehen Sie Metriken für zwei beliebige Releases/Patches, um die Auswirkungen von Changes zu sehen

Top-Transaktionen

Analysieren und vergleichen Sie Ihre wichtigsten Transaktionen für eine bestimmte Instanz während eines ausgewählten Datumsbereichs.

Abfragemuster

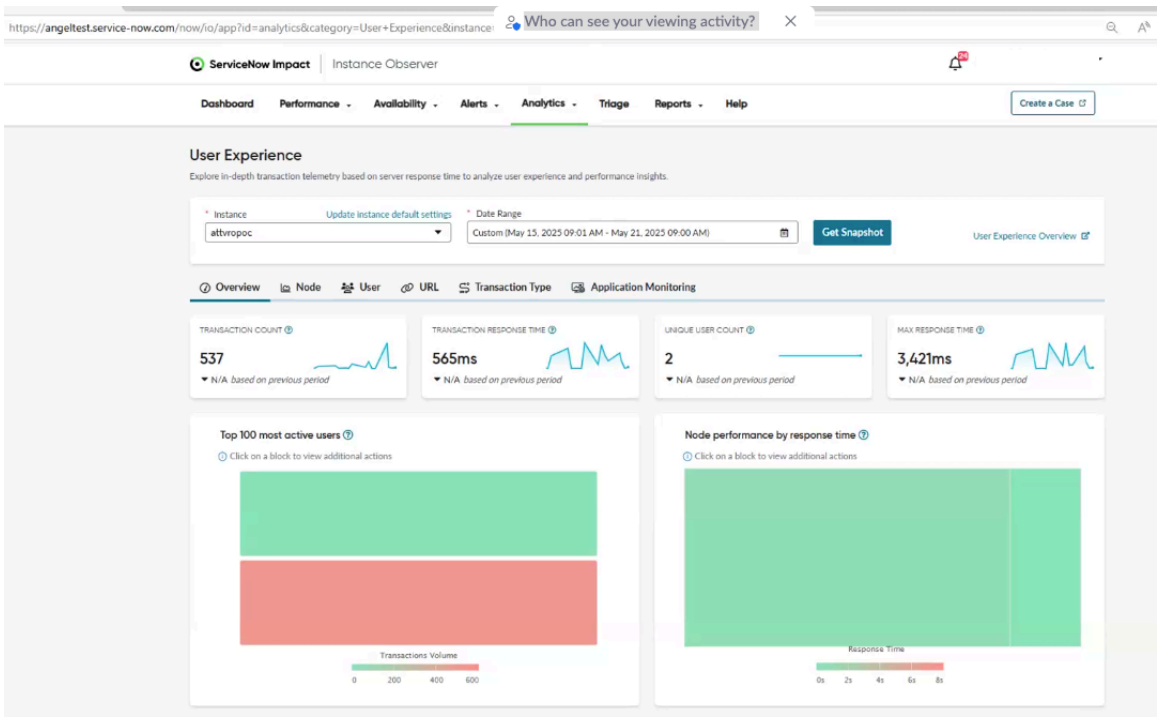
Visualisieren Sie Trends und überlagernde Schlüsselmetriken, um die Auswirkungen zu sehen

Anwender-Experience

Erkunden Sie die Echtzeit-Anwenderüberwachung, um Anwender-Experience und Leistungseinblicke in Instance Observer-Telemetrie in Knoten-, Transaktionstyp-, URL- und Anwenderebene-Aufgliederungen für Impact Total-Kunden zu analysieren.

- Greifen Sie auf zu Anwender-Experience Um Ihre Anwenderbasisprobleme schnell basierend auf Transaktionstyp und -Volumen, Ausfällen oder Serviceversagen zu visualisieren und auf die spezifische betroffene URLfür Impact Total-Kunden zuzugreifen.
- Suchen Sie nach einer bestimmten URL, die zu einer Erhöhung der Transaktionsantwortzeit führt.
- Analysieren Sie Knoten- und Transaktionstypebenendaten auf Ausreißer und Transaktionen im Trend.
- Identifizieren Sie, welche Anwender von einem Ausfall oder einer Verschlechterung des Service betroffen sind.
- Visualisieren Sie Ihre Anwenderbasis schnell basierend auf dem Transaktionsvolumen.
- Überwachen Sie Ihre Anwendungen auf Leistungsprobleme, und verfolgen Sie die Ursache von Leistungsproblemen nach.

Auf der Übersichtsseite werden der Anwenderverlauf und die Transaktionsanzahl in verschiedene Widgets und Diagramme in einer Dashboard-Ansicht aufgegliedert.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Anwender-Experience

Datentyp	Beschreibung
• Transaktionsanzahl • Transaktionsantwortzeit • Eindeutige Anwenderanzahl • Max. Antwortzeit	Zeigt den aktuellen Wert, einen Prozentsatz der Abnahme oder Zunahme des historischen Trends und ein visuelles Diagramm der Aktivität an.

Top 100 der aktivsten Anwender	• Bewegen Sie den Mauszeiger auf einen Anwenderblock, um eine verschlüsselte Anwender-ID und die Anzahl der Transaktionsberichte für diesen Zeitraum anzuzeigen.
	  ○ Grüne Blöcke stellen Anwender ohne Schwellenwertwarnung dar
	  ○ Rote Blöcke zeigen ein Transaktionsvolumen an, das den allgemeinen Schwellenwert überschreitet.
	• Wählen Sie einen Anwenderblock aus, um die Details des Eintrags anzuzeigen.
	
	Hinweis:
	Die Anwender-ID ist anonymisiert. Administratoren haben die Möglichkeit, sich für die Erfassung nicht anonymisierter Daten zu entscheiden.

Knotenleistung nach Antwortzeit	• Bewegen Sie den Mauszeiger auf eine Kachel, um den Knotennamen und die Antwortzeit für diesen Knoten anzuzeigen.
	  ○ Grüne Blöcke stellen Knoten mit durchschnittlichen Antwortzeiten dar.
	  ○ Rote Blöcke zeigen eine erhöhte Antwortzeit außerhalb der durchschnittlichen Parameter für den Knoten an.
	• Wählen Sie einen Knotenblock aus, um die Details des Eintrags anzuzeigen.

Anwendungsleistung nach Antwortzeit	Verfolgen Sie Anwendungen mit Leistungsproblemen anhand der Metrik „Durchschnittliche Antwortzeit“. Die Metriken sind: • Gesamte Transaktionsverarbeitungszeit • Semaphor-Wartezeit insgesamt • UI-Gesamtzeit (durchschnittliche Antwortzeit) • Netzwerklatenz • Download-Zeit des Inhalts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Anwender-Experience (Fortsetzung)

Datentyp	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Verfolgen Sie die Antwortzeit von Anwendungen, um ihre Leistung zu überwachen.
Anzahl der Knotentransaktionen	Wählen Sie einen Punkt im Diagramm aus, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen und Detailinformationen zu den Transaktionsdetails anzuzeigen.
Knotenantwortzeit	Wählen Sie einen Punkt im Diagramm aus, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen und Detailinformationen zu den Transaktionsdetails anzuzeigen.

Hinweis:
Die Anwender-Experience in Instance Observer ist möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australia IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service Provider verfügbar.

Verwalten Sie Die Anwender-Experience

Untersuchen Sie eingehende Transaktionen für einen Anwender oder einen Knoten für einen bestimmten Zeitraum.

Vorbereitungen

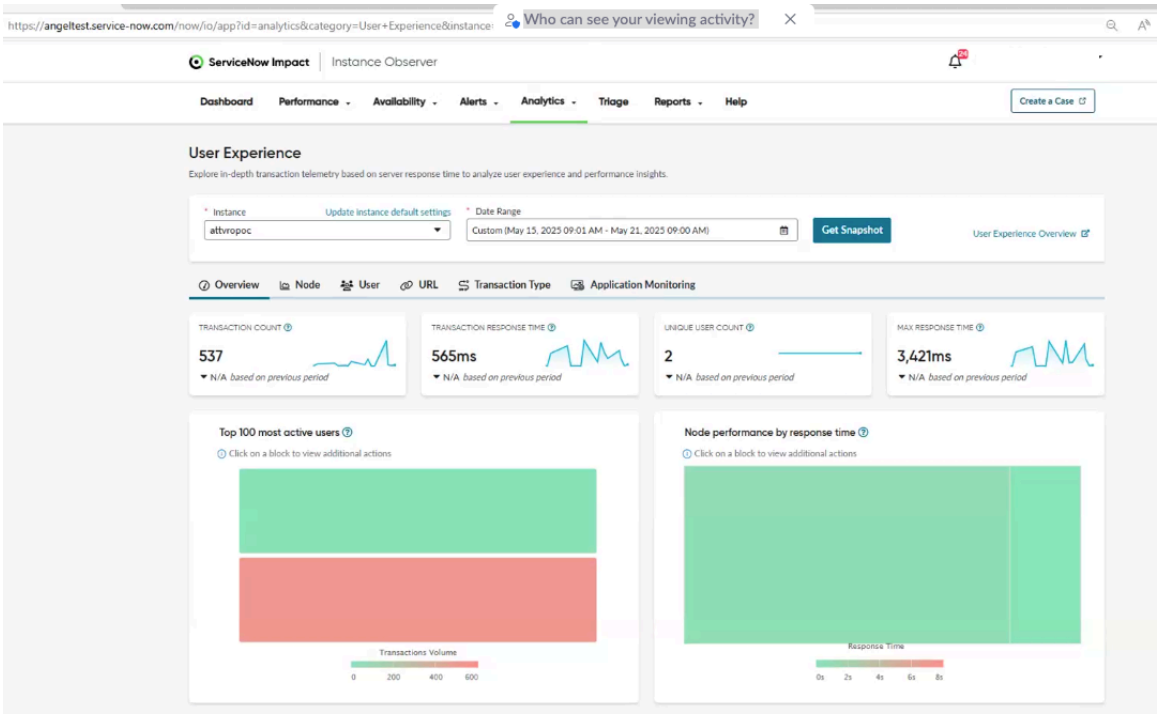
Hinweis:
Die Funktionalität wird über aktiviert Impact Delivery Instance(IDI) Portal, in dem ein Kundenadministrator die Nutzungsbedingungen überprüft und sich über die Seite „Berechtigungen verwalten“ aktiviert.

Erforderliche Rolle: Administrator

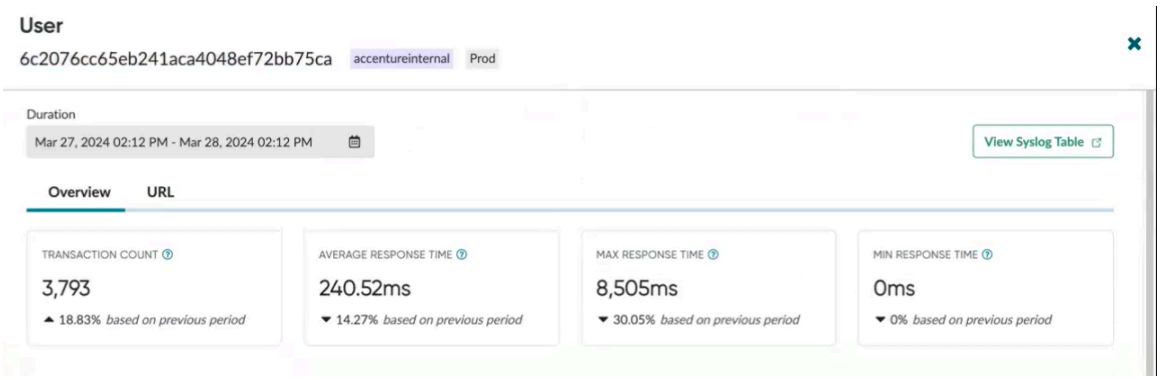
Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Instance Observer** > **Analytics** > **Anwender-Experience**an.
2. Wählen Sie eine Instanz und einen Datumsbereich aus den Filteroptionen aus.
   Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie die Standardeinstellungen der Instanz** Dient zum Konfigurieren der Standard-Snapshot-Einstellungen.
3. Wählen Sie Aus **Snapshot Abrufen** Zum Laden der Anwender-Experience-Datendiagramme.
   Die folgenden Datenanalyseoptionen sind verfügbar:
   - Übersicht
   - Knoten
   - Anwender
   - URL
   - Transaktionstyp
   - Anwendungsüberwachung

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

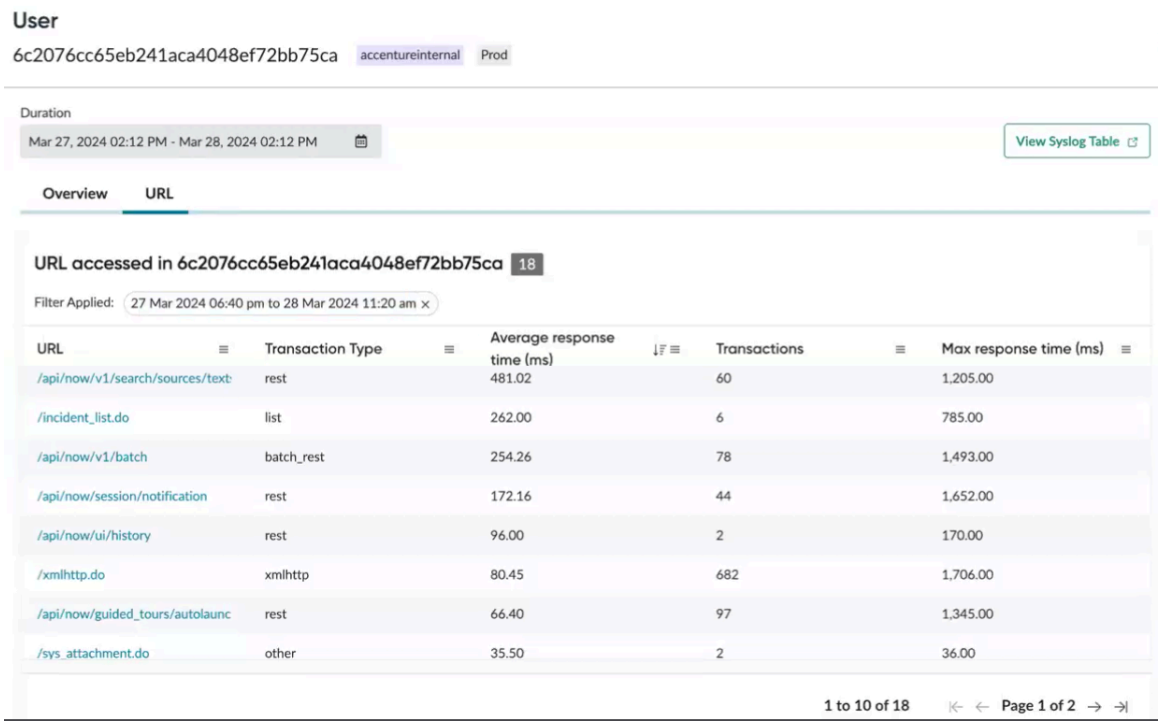


4. Führen Sie einen Drilldown zu jedem Datenpunkt durch, um die jeweiligen Details zu öffnen. Wählen Sie beispielsweise einen Anwenderdatenpunkt im Diagramm aus. Die Anwendertransaktionsdetails werden mit verschiedenen Datenpunkten geöffnet. Wählen Sie jeden Datenpunkt aus, um weitere Detailinformationen für jeden Bereich anzuzeigen.



5. Wählen Sie aus **URL** Registerkarte, um auf jede bestimmte URL-Transaktion zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. [store-future: BEGIN review] Wählen Sie Aus **Anwendungsüberwachung** Registerkarte zum Nachverfolgen von Anwendungen mit Leistungsproblemen.
   Sie können die Anwendungen mithilfe von fünf verschiedenen Metriken nachverfolgen und die Ursache der Leistungsprobleme analysieren.

   Weitere Informationen finden Sie unter

   - Verfolgen Sie die Antwortzeit von Anwendungen, um ihre Leistung zu überwachen.
   - Überwachen von Anwendungen mit Metriken, die die durchschnittliche Antwortzeit anzeigen.

   [End]

Verfolgen Sie die Antwortzeit von Anwendungen, um ihre Leistung zu überwachen

Verfolgen Sie die Antwortzeit von Anwendungen nach, um ihre Leistung zu messen. Sie können Detailinformationen zur Transaktions-ID jeder Anwendung anzeigen, um die langsamsten und schnellsten Interaktionen in jeder Instanz zu erfahren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Anwendungsüberwachung können Sie die Anzahl der Anwendungen in jeder Instanz, die Anzahl der Seiten in jeder Anwendung und das Antwortzeitverhalten jeder dieser Seiten anzeigen. Sie können auch erfahren, wie oft ein Anwender mit jeder Anwendung interagiert und wie oft ein Anwender eine Seite in dieser Anwendung öffnet.

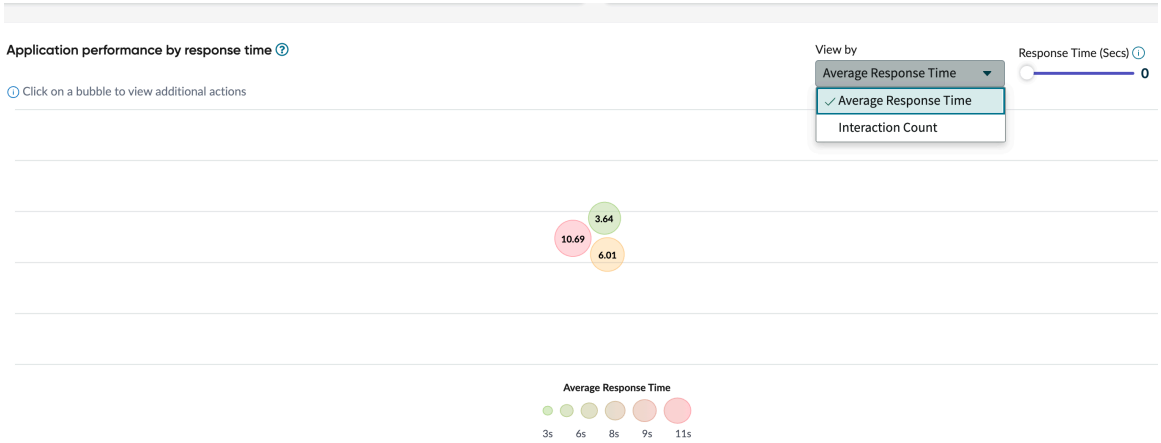
Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Monitor** > **Instance Observer** > **Analytics** > **Anwender-Experience**an.
   In **Übersicht** Auf der Seite „Anwender-Experience“ können Sie eine Instanz aus der auswählen **Instanz** Feld, A **Datumsbereich** , Und klicken Sie auf **Snapshot Abrufen** , Um die Informationen im Zusammenhang mit der Anwender-Experience in Bezug auf die Instanz für den ausgewählten Zeitrahmen abzurufen.

2. Scrollen Sie auf der Seite nach unten, um die Anwendungen in Form eines Blasendiagramms anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

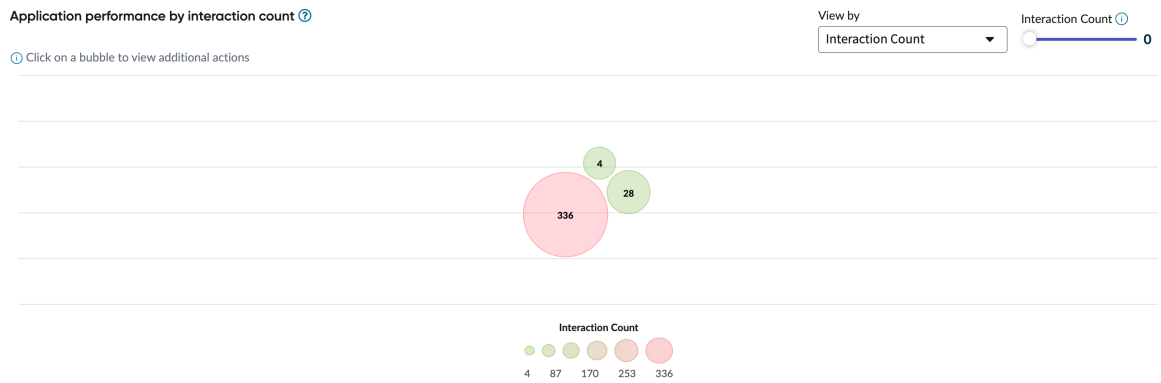
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Die Standardansicht des Blasendiagramms ist die durchschnittliche Antwortzeit. Die Leistung der Anwendung wird durch die Farbe der Blasen angezeigt, und sie sind farbcodiert:

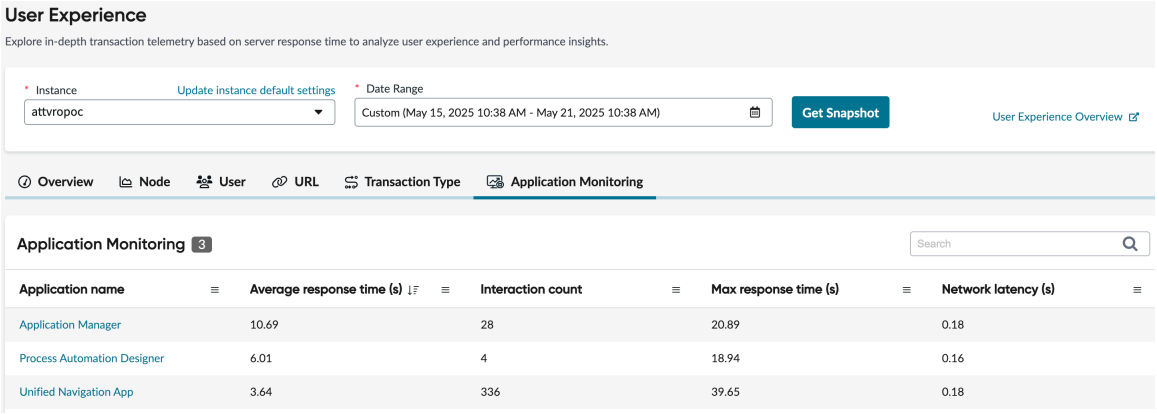
- Grün: Die Antwortzeit der Anwendung beträgt 0–5 Sekunden, was auf normale Leistung hinweist.
- Gelb: Die Antwortzeit beträgt > 5, aber ≤10 Sekunden, was auf eine schlechte Leistung hinweist.
- Rot: > 10 Sekunden, die die Leistung als schlechteste kategorisieren.

3. Um die Anzahl der Anwendungen, die Sie anzeigen möchten, basierend auf der Antwortzeit in Sekunden zu filtern, schieben Sie die Folie **Interaktionsanzahl** Schieberegler.
4. Dient zum Anzeigen der Daten nach **Interaktionsanzahl** , Wählen Sie die Option in aus **Anzeigen nach** Liste.



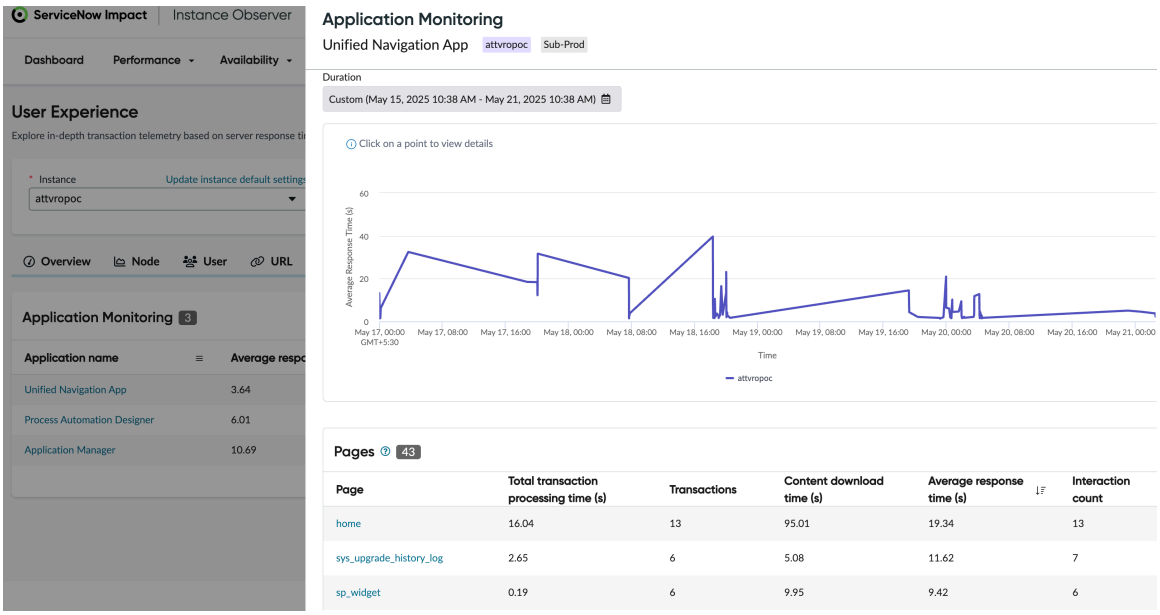
5. Um die Anwender-Experience in anzuzeigen **Knoten** Und **Transaktion** Diagramme, scrollen Sie nach unten, und wählen Sie entweder aus **Transaktionsanzahl** Oder **Antwortzeit** Option in **Anzeigen nach** Liste.
6. Wählen Sie aus **Anwendungsüberwachung** Registerkarte, um dieselben Daten anzuzeigen, die durch Blasen dargestellt werden, aber in einem Tabellenformat, das nach Anwendungsnamen mit ihrer durchschnittlichen Antwortzeit, Interaktionsanzahl, maximalen Antwortzeit und Netzwerklatenz aufgelistet 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.



Standardmäßig wird die Liste der Anwendungen in absteigender Reihenfolge der durchschnittlichen Antwortzeit in Sekunden angezeigt.

7. Wählen Sie eine beliebige Reihenfolge zum Sortieren aus ( ) Und ändern Sie die Darstellung so, wie sie in der Tabelle angezeigt werden soll.
8. Um eine Anwendung zu durchsuchen, geben Sie den Namen der Anwendung in ein **Suchen** Feld.
9. Wählen Sie eine Anwendung in der Liste aus, um ihre Details anzuzeigen.
   Ein Schieberegler mit den Details der ausgewählten Anwendung wird geöffnet. Sie können die durchschnittliche Antwortzeit für die ausgewählte Anwendung für die ausgewählte Dauer anzeigen.
10. Wählen Sie einen beliebigen Punkt im Diagramm aus, um die Details für diese bestimmte Dauer anzuzeigen.



Wenn Sie einen Punkt im Diagramm auswählen, erhalten Sie Details zur maximalen durchschnittlichen Antwortzeit.

11. Scrollen Sie weiter nach unten, um die Gesamtzahl der Seiten für die Anwendung in anzuzeigen **Seiten** Abschnitt.
12. Wählen Sie einen beliebigen Link im aus **Seite** Spalte zum Anzeigen der Details auf Seitenebene.
    In der Ansicht auf Seitenebene können Sie die Anzahl der Anwenderinteraktionen mit der Seite für die ausgewählte Dauer und die durchschnittliche Seitenantwortzeit abrufen. Darüber hinaus können Sie die Seiten verstehen, die mehr Zeit benötigen, wenn auf jeder dieser Seiten Inhalte heruntergeladen 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.

13. Wählen Sie aus **Langsamste Interaktionen** Registerkarte und **Schnellste Interaktionen** Registerkarte zum Anzeigen der Interaktions-ID, des Transaktionstyps, der Antwortzeit und der Semaphor-Gesamtwartezeit.
    Die Antwortzeit in **Seiten** Abschnitt entspricht nicht der durchschnittlichen Antwortzeit. Die gesamte Semaphor-Wartezeit ist die wichtigste Leistungsmetrik.
14. Wählen Sie einen beliebigen Link im aus **Interaktions-ID** Spalte zum Anzeigen der Details der langsamsten oder schnellsten Instanzdetails.

[store-future: BEGIN review]

Überwachen von Anwendungen mit Metriken, die die durchschnittliche Antwortzeit anzeigen

Serverseitige und clientseitige Metriknamen, die vom UX-Framework veröffentlicht werden, können als Clientinteraktionstabellendatensätze angezeigt werden.

Voraussetzungen

Systemeigenschaften

Name	Beschreibung
glide.uxf.lib.performance.monitoring.interval	Dauer des Intervalls, in dem Client-Interaktionsmetriken beibehalten wurden (Sekunden) • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15
Glide.uxf.lib.Leistung.Überwachung.aktiviert	Gibt an, ob Client-Interaktionsmetriken erfasst werden • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: wahr
glide.uxf.lib.performance.monitoring.network.latency.cache.ttl	Dauer, für die im Netzwerk-Latenzcache gespeicherte Werte gültig bleiben (in Minuten) • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5

Metrikinformationen

Metrikname	Release-Zeitleiste	Auf vorheriges Release zurückportiert	Typ	Datentyp	Beschreibung	Handelt es sich um eine clientseitige Metrik?
Transaktionsverarbeitungszeit gesamt	Yokohama	Nein	Leistung	Anzahl	Die gesamte Transaktionsverarbeitungszeit bezieht sich auf die Gesamtdauer (in Millisekunden),	Nein

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.

Metrikinformationen (Fortsetzung)

Metrikname	Release-Zeitleiste	Auf vorheriges Release zurückportiert	Typ	Datentyp	Beschreibung	Handelt es sich um eine clientseitige Metrik?
					bei der alle Transaktionen, die einer bestimmten Interaktion zugeordnet sind, für eine bestimmte Interaktion auf dem Server ausgeführt werden, mit Ausnahme von Wartezeiten.	
Semaphor-Wartezeit gesamt	Yokohama	Nein	Leistung	Anzahl	Die gesamte Semaphor-Wartezeit bezieht sich auf die Gesamtdauer, die alle Transaktionen im Zusammenhang mit einer bestimmten Interaktion warten, bevor ihnen ein Semaphor zugewiesen wird. Ein Semaphor wird auf der Plattform verwendet, um die Anzahl der Transaktionen zu beschränken, die auf einem Knoten	Nein

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.

Metrikinformationen (Fortsetzung)

Metrikname	Release-Zeitleiste	Auf vorheriges Release zurückportiert	Typ	Datentyp	Beschreibung	Handelt es sich um eine clientseitige Metrik?
					gleichzeitig auftreten können, um Ressourcen auf dem Knoten zu schützen.	
UI-Gesamtzeit (durchschnittliche Antwortzeit)	Xanadu		Leistung	Anzahl	Die Zeit, die benötigt wird, bis die Seite inaktiv wird (Client-Aufgabenwarteschlange leer und alle ausstehenden Netzwerkanforderungen abgeschlossen).	Ja
Netzwerklatenz	Yokohama	Nein	Leistung	Anzahl	Die Roundtrip-Zeit, die benötigt wird, um den Glide-Server zum Abrufen eines statischen Assets in Bytegröße zu erreichen, wird als Netzwerklatenz bezeichnet. Diese Metriken geben einen Einblick in die Client-Netzwerkbedingung. Wenn die Latenz der Client-Netzwerkverbindung hoch ist, gibt es eine hohe Netzwerklatenz zum Abrufen des statischen Assets.	Ja

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

Metrikinformationen (Fortsetzung)

Metrikname	Release-Zeitleiste	Auf vorheriges Release zurückportiert	Typ	Datentyp	Beschreibung	Handelt es sich um eine clientseitige Metrik?
Downloadzeit des Inhalts	Xanadu	Ja	Leistung	Anzahl	Die Download-Zeit für Inhalte misst die Gesamtdauer (in Millisekunden), die der Browser für das Herunterladen von Ressourcen ausgibt. Er wird als Differenz zwischen Antwortende und Antwortstart für alle Netzwerkanforderungen berechnet, beginnend mit der Initiierung eines direkten Ladevorgangs, einer Navigation oder einer seiteninternen Navigation und bis zur Bearbeitung der entsprechenden Abschlussereignisse.	Ja

Hinweis:
Neben den oben aufgeführten Metriken wird auch die Landesmetrik des Anwenders protokolliert.

[End]

Selektierung A ServiceNow Instanz

Führen Sie eine Selektierung für ein durch ServiceNow Instanz zum Sammeln von Point-in-Time-Telemetriedaten für die Fehlerbehebung mit Instance Observer. 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.

Selektierungsfunktion bietet eine Zusammenfassung der laufenden Vorgänge zum Zeitpunkt der Ausführung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Instance Observer** > **Selektierung**an.
2. Wählen Sie auf der Seite Instance Observer Dashboard die aus **Selektierung** Registerkarte.
3. Wählen Sie aus **Instanz** Sie möchten selektieren.
4. Wenn die Instanz nicht aufgeführt ist, wählen Sie aus **Aktualisieren Sie die Standardeinstellungen der Instanz** Link.
   Wählen Sie auf der Seite „Instanzverwaltungseinstellungen aktualisieren“ die Option aus Dies funktioniert als ein- und Ausschalten auf den Seiten der Instanz-Telemetrie.

   Instrumentierungs- oder Telemetriedaten sind für Produktions- und Unterproduktionsinstanzen verfügbar. Bei der Interpretation des Inhalts der Unterproduktionsdaten muss mit Vorsicht auf aktive Anpassungen oder andere Entwicklungsaktivitäten geachtet werden, die möglicherweise stattfinden.
5. Wählen Sie aus **Knotentyp** Zum Selektieren der Instanz.
   Die Produktionsknoten werden kategorisiert als **Alle** , **Generisch** , **Mitarbeiter** , Und **UI** Knoten. Sie müssen mindestens einen Knoten auswählen.
6. Wählen Sie Aus **Selektierung** .
   Die Selektierungsfunktion bietet eine Zusammenfassung der laufenden Vorgänge zum Zeitpunkt der Ausführung. Die selektierten Daten zeigen an **Selektierungsdatum** Und **Knotenstatus** , Die immer primär ist.

   Die selektierten Daten werden in Form von Widgets in 6 Abschnitten angezeigt, z. B. **Transaktionen** , **Aufträge** , **Servlets** , **Zeitplaner** , **Semaphorsätze** , **Update-Sätze** . Der Knotentyp wird in jedem der Abschnitte als angezeigt **Typ** , Außer **Update-Sätze** Da dies auf Instanzebene und nicht auf Knotenebene ausgeführt wird.

   Die meisten Diagramme zeigen Daten aufgeschlüsselt nach Alter an. Das Planerdiagramm hingegen gliedert die Daten nach Worker-Knoten.

   Weitere Informationen zu den einzelnen Abschnitten finden Sie unter Selektierte Instanzdaten.
7. Wählen Sie Aus **Details Anzeigen** Im Abschnitt „Transaktionen“, der Sie zur Seite „Transaktionen“ führt, um die exklusiven Details anzuzeigen.
   Die **Selektierungsdatum** Und **Knotenstatus** Informationen sind auch hier verfügbar. Die Spalte Typ enthält die Knotentypinformationen im Abschnitt Transaktionen.

   Sie können filtern ( ) Die Spalten mit Bedingungen zum Anzeigen der gewünschten Transaktionen und zum Sortieren ( ) Jede der Spalten in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge.
8. Wählen Sie die Transaktionsnummer für einen Knoten 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.

Hinweis:
Sie können die Details nur anzeigen, wenn die Transaktion abgeschlossen ist. Dies kann eine Weile dauern.

9. Wählen Sie Aus **Zurück zur Selektierung** Um zurück zur Hauptseite „Selektierung“ zu navigieren.
10. Wählen Sie Aus **Details Anzeigen** In jedem Abschnitt, um die entsprechenden Details von anzuzeigen **Aufträge** , **Servlets** , **Zeitplaner** , Und **Semaphorsätze** .
11. Wählen Sie Aus **Verlauf** Um den Selektierungsverlauf in einer Schieberegleransicht anzuzeigen, und klicken Sie auf **Erstellt am** Link, der Sie zur Seite „Selektierungsverlauf“ führt.
12. Wählen Sie Aus **Selektierungsdatei Herunterladen** Zum Anzeigen aller Abschnitte selektierter Details, die im Excel-Format heruntergeladen werden.

Selektierte Instanzdaten

Sie können Ihre Instanz selektieren, um sofortige Informationen zu Transaktionen, Aufträgen, Knotenauslastung, Semaphores, Zeitplanern und Update-Sätzen zu erhalten. Eine minimale Nutzung dieser Funktion wird empfohlen, da die Verwendung von Ressourcen in Ihrer Instanz verbraucht.

Hinweis:
Selektierung als Funktion gilt für alle Märkte und Stufen – Guided, Advanced und Total.

Transaktionen

Das Widget „Transaktionen“ teilt die Transaktionen in ihre aktuelle Ausführungsdauer auf. Sie können auf klicken **Details Anzeigen** Um eine umfassende Liste von Transaktionen abzurufen. Sie können nach Alter sortieren oder nach einer bestimmten Transaktion suchen. Sie können auch auf eine bestimmte Transaktion in der Syslog-Transaktionstabelle zugreifen, indem Sie auf die ID der verknüpften Transaktion klicken.

Aufträge

Das Widget „Aufträge“ teilt die Aufträge in ihre aktuelle Ausführungsdauer auf. Sie können auf klicken **Details Anzeigen** Für eine umfassende Liste von Aufträgen. Sie können auch nach Alter sortieren oder nach einer bestimmten Stelle suchen.

Servlets

Verwenden Sie das Servlets-Widget, um mehr über die Knoten Ihrer Instanz zu erfahren. Das Servlets-Widget zeigt Informationen zu den Servlets an, die derzeit die Instanz bedienen, einschließlich ihrer Namen, Startzeiten und der Menge des Heap- und Meta-Platzes, den sie im Vergleich zu den verfügbaren Elementen verwenden. Mit diesem Widget können Sie die Verteilung der Aktivität auf Ihre Knoten bewerten.

Planer

Mit dem Planer-Widget erhalten Sie Einblicke in Ihre Planer, indem Sie eine detaillierte Liste bereitstellen, die die Anzahl der ausgeführten Aufträge, die Anzahl der einem Knoten zugewiesenen Worker-Knoten, die Anzahl der derzeit verwendeten Worker, das durchschnittliche Alter der Warteschlange und die Gesamtzahl der Warteschlangen enthält. Verwenden Sie dieses Widget, um die am häufigsten verwendeten Knoten in Ihrer Instanz 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.

Semaphorsätze

Das Widget „Semaphor-Sätze“ listet die Nutzung verschiedener Semaphore auf, die auf bestimmten Knoten in Ihren Instanzen zum Zeitpunkt der Ausführung der Selektierung verfügbar sind. Sie können auf den Hyperlink-Knotennamen klicken, um während der Selektierung mehr Einblick in einen bestimmten Knoten und die laufenden Transaktionen zu erhalten.

Update-Sätze

Das Widget „Update-Sätze“ listet alle Updates auf, die in den letzten 24 Stunden angewendet wurden, und ihren Abschlussstatus. Verwenden Sie dieses Widget, um Einblicke in alle Updates zu erhalten, die für neue Funktionen oder Leistungsänderungen in Ihrer Instanz verantwortlich sind.

Telemetrieberichte zur Instanzleistung

Generieren Sie schnell Berichte, die Sie herunterladen und für Ihre geschäftlichen Stakeholder freigeben können, sodass#Unternehmen schneller, intelligenter und besser im#Leistungsmanagement ihrer Instanz arbeiten können.

Visualisieren Sie#die Instanzleistungs-Telemetrie im Laufe der Zeit, und generieren Sie schnell Berichte, die Sie für Ihr Team und die geschäftlichen Stakeholder freigeben können.

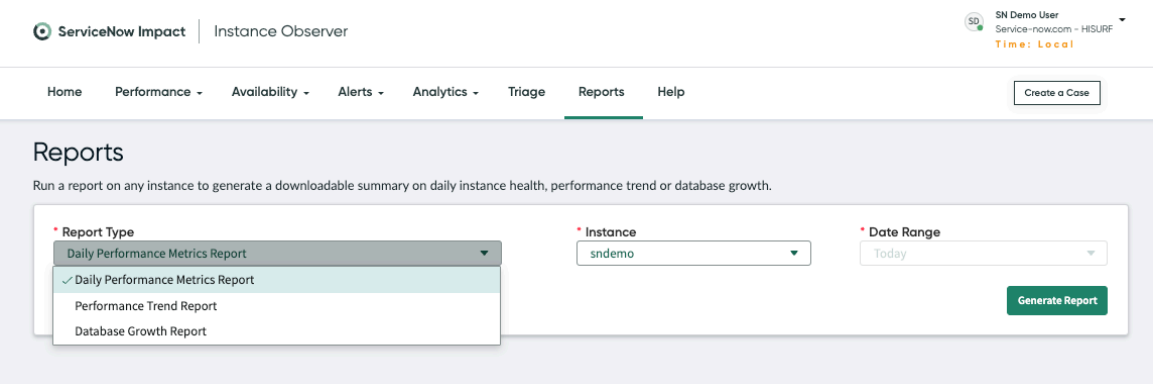
Führen Sie einen Bericht für eine beliebige Instanz aus, um eine herunterladbare Zusammenfassung über die tägliche Instanzintegrität, den Leistungstrend oder das Datenbankwachstum zu generieren.

Berichtsoptionen

Passen Sie verschiedene Berichte mit wenigen Schritten an Ihre Geschäftsanforderungen an.

Navigieren zu **Instance Observer** > **Berichte**an. Wählen Sie aus **Berichtstyp** , **Instanz** , Und **Datumsbereich** Für den Bericht.

Wählen Sie Aus **Bericht generieren** Und der Bericht wird gerendert. Auf der Berichtsseite haben Sie die Möglichkeit, den Bericht herunterzuladen oder die regelmäßige Ausführung des Berichts zu planen.



Um zusätzliche Informationen zu einem Bericht zu erhalten, wählen Sie aus **Hilfe** > **Metriken** Wählen Sie im Hauptmenü die Option im rechten Menü 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.

Support-Matrix pro Impact-Paket

Einige Reporting-Funktionen von Instance Observer variieren zwischen dem Impact-Paket, das Sie abonniert haben. Weitere Informationen finden Sie in der Support-Matrix.

- ✓ = Unterstützt
- X = nicht unterstützt

Leistungsberichte unterstützen Matrix

	Geführt	Advanced	Gesamt
Täglicher Bericht zu Leistungsmetriken	#	#	#
Leistungstrendbericht	X	#	#
Datenbankwachstumsbericht	#	#	#
Datenaufbewahrung	45 Tage	6 Monate	6 Monate
Selfservice-Warnungen	X	#	#

Hinweis:
Weitere Informationen zum Abonnement-Support finden Sie unter Impact-Pakete.

Täglicher Bericht Zu Leistungsmetriken

Es sind sechs tägliche Leistungsmetriken-Unterberichte verfügbar, die einen aktuellen Snapshot der Integrität der Instanz anzeigen.

Unterbericht und Beschreibung

Bericht	Beschreibung
ServiceNow Plattformintegrität	• Spiegelt Knotenverfügbarkeit, Antwort- und Verzögerungszeiten wider. • Vergleicht Verfügbarkeit und Anomalien ab heute und den letzten 30 Tagen. • Berichte basieren auf den im System festgelegten Systemschwellenwerten und codieren die Anomalien entsprechend mit Grün, Gelb oder Rot.
Integritätsindikator	• Zeigt die Anzahl der langsamen Transaktionen, Abfragen und Aufträge mit langer Ausführungszeit an. • Vergleicht die Anzahl zwischen heute, gestern und dem Durchschnitt der letzten 30 Tage. • Berichte basieren auf den im System festgelegten Systemschwellenwerten und farbcodiert die Anzahl entsprechend mit Grün, Gelb oder Rot.

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

Unterbericht und Beschreibung (Fortsetzung)

Bericht	Beschreibung
Top 10 Langsamer Transaktionen	• Sucht nach den am häufigsten ausgeführten Transaktionen nach Gesamtausführungszeit und nimmt dann die Top 10 Transaktionen mit der höchsten durchschnittlichen Ausführungszeit. • Die Ergebnisse Listen die Instanzseite zusammen mit der durchschnittlichen Ausführungszeit und der Gesamtanzahl der Ausführung auf.
Top 10 Langsamer Abfragen	• Sucht nach den am häufigsten ausgeführten Abfragen nach Gesamtausführungszeit und verwendet dann die 10 häufigsten Abfragen, die die höchste durchschnittliche Ausführungszeit aufweisen. • Die Ergebnisse Listen die Abfrage zusammen mit der durchschnittlichen und Gesamtausführungszeit und der Gesamtanzahl auf, die die Abfrage ausgeführt wurde.
Top 10 Aufträge Mit Langer Ausführungszeit	• Sucht Aufträge, die die höchste Dauer in Minuten aufweisen. • In den Ergebnissen werden der Name des Auftrags, der Knoten, der Mitarbeiter und die Dauer aufgeführt.
Kritische Supportfälle	• Listet die Gesamtzahl der Supportfälle mit Schweregrad 1 und 2 im Berichtsheader auf. • Stellt Fallnummern als Links, den Bereich, die Priorität und den Status bereit, zusammen mit der Nachverfolgung, wer das Problem geöffnet hat.

Leistungstrendbericht

Detailinformationen zu ausgewählten Leistungsmetriken anzeigen.

Die folgenden Berichtsoptionen sind in Bezug auf die Systemleistung verfügbar:

- Transaktions-/Berichtszeiten
- Datenbankantwort
- Semaphortiefe
- Ereigniswarteschlangen
- Wiederkehrende und ausgeführte Aufträge
- Arbeitsspeicher
- Zusammenfassungen der Anwendersitzung

Anwenderdefinierter Leistungsbericht

Generieren Sie einen anwenderdefinierten Leistungsbericht, indem Sie maximal 20 Metriken und mindestens eine Metrik aus einem breiten Bereich von 90 Metriken auswählen, die in

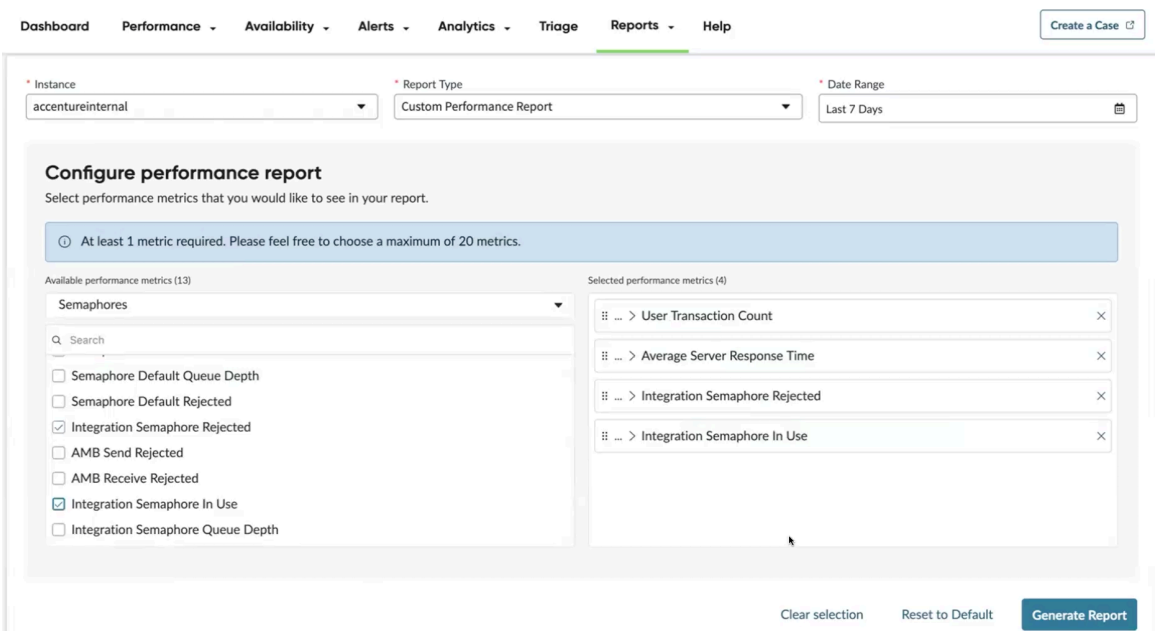
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

der Anwendung verfügbar sind. Dieser Bericht entspricht fast dem Leistungstrendbericht, bietet Ihnen jedoch die Flexibilität, mehr Metriken aus den Leistungskategorien auf der Seite „Leistung“ auszuwählen und einen dynamischen Bericht zu erstellen.

So konfigurieren Sie den anwenderdefinierten Leistungsbericht:

1. Navigieren Sie zur Seite Instance Observer Dashboard.
2. Wählen Sie aus **Berichte** Registerkarte und klicken Sie auf **Berichte Bei Bedarf** Aus der Liste.
3. Wählen Sie aus **Instanz** Für die Sie den Bericht ausführen möchten.
4. Wählen Sie in der Liste der Berichtstypen die Option aus **Anwenderdefinierter Leistungsbericht** .
5. Wählen Sie den Zeitrahmen für die Dauer des Berichts in aus **Datumsbereich** Feld.
6. Um Metriken aus allen verfügbaren Metriken in der Anwendung hinzuzufügen, wählen Sie aus **Alle** .
7. Um Metriken aus den auf der Seite „Leistung“ verfügbaren Kategorien hinzuzufügen, wählen Sie die spezifische Kategorie aus der Liste aus.
8. Wählen Sie Aus **Löschen Sie die Auswahl** Zum Entfernen einer zuvor ausgewählten Metrik aus der Liste.

   Die ausgewählten Metriken aus der **Verfügbare Leistungsmetriken** Spalte wird in angezeigt **Ausgewählte Leistungsmetriken** Spalte auf der rechten Seite.
9. Wählen Sie Aus **Bericht Generieren** .



Jede Metrik rendert eine andere Visualisierung, wobei viele davon auf Zeitreihenrendern als Diagramme basieren, während einige von ihnen Tabellen sind, in denen die Leistungskennzahlen in einem Tabellenformat zusammengefasst werden.

Sie haben die Flexibilität, den Bericht in beliebiger Reihenfolge zu erstellen. Sobald der Bericht bereit ist, können Sie ihn per E-Mail senden, als CSV-Datei festlegen oder eine PDF-Datei 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.

Datenbankwachstumsbericht

Es sind mehrere Datenbankwachstumsberichte verfügbar, die zeigen, wie die Instanzdatenbank über einen ausgewählten Datumsbereich zugenommen hat.

Hinweis:
Geführte Kunden können einen Bereich von bis zu 45 Tagen auswählen.

Datenbankbericht und Beschreibung

Bericht	Beschreibung
Primäre Datenbank	Verschiedene Metriken darüber, wie die Datenbank im ausgewählten Zeitrahmen entweder gewachsen oder verringert wurde. DBI-Gesamtgröße basierend auf der Summe aller Tabellen, berechnet alle 4 Stunden.
Datenbank nach Größe (einschließlich Shards)	Verschiedene Metriken darüber, wie die Datenbank im Vergleich zum ausgewählten gewachsen oder verringert wurde, einschließlich Shards. Die Gesamtgröße der DBI richtet sich nach primären Teilen. Dies wird alle 4 Stunden berechnet und kann verwendet werden, um das Datenbankwachstum im Zeitverlauf zu visualisieren.
Top 20 Tabellen (Nach Größe)	Listet den Tabellennamen, die Größe (GB), das Wachstum und die Rate von 1 Tag und die Wachstumsrate von 7 Tagen auf.

Hilfe

Greifen Sie über die Seite des Instanzbeobachtungsassistenten-Hilfezentrums auf Release-Hinweise, Anleitungen und mehr zu.

Im Hilfe-Center gibt es vier Menüoptionen:

- Video-Tutorials: Zeigen Sie Videos an, um Ihre Optionen zu verstehen, die Ihnen in Instance Observer zur Verfügung stehen.
- Metrikübersicht: Enthält Informationen zu den verfügbaren Metriken und Berichten, auf die zugegriffen werden kann, sowie hilfreiche Definitionen.
- Release-Hinweise: Enthält Informationen zu jedem Instance Observer-Release.
- Anleitungen: Greifen Sie auf die Dokumentation zu, die sich direkt auf die Instanzbeobachtungsfunktion bezieht.

HealthScan

ServiceNow HealthScan ist ein Diagnosetool, mit dem Sie die aktuelle Integrität Ihrer Instanz verstehen, potenzielle Probleme und Rückschläge identifizieren und schnelle Korrekturmaßnahmen ergreifen können.

Übersicht

Impact verwendet HealthScan, damit Sie die Integrität von verstehen und verbessern können ServiceNow Instanz. Basierend auf Best Practice-Definitionen, die aus der Analyse Tausender von Instanzen gesammelt wurden, scannt dieses Tool schnell Ihren ServiceNow Instanz zur Bereitstellung von Datenpunkten für fünf Schlüsselkategorien, Sicherheit, Upgradefähigkeit, Leistung, Verwaltbarkeit, und Anwenderfreundlichkeit. Informationen zu Aktualisierungen von HealthScan-Definitionen finden Sie unter HealthScan-Definitionen.

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.

- Verbessern Sie Ihr Verständnis der Instanzintegrität durch die Verwendung von Hunderten von Best Practice-Prüfungen
- Reduzieren Sie technische Schulden, und optimieren Sie die Leistung
- Verhindern Sie häufige Fehlschläge bei der Implementierung

Dashboard Für Integritätsbewertung

Zeigen Sie detaillierte Ergebnisse der Integritätsbewertung an. Arbeiten Sie enger mit dem Impact-Team zusammen, um die Integritätsergebnisse der Best Practice-Plattform zu priorisieren, zu überprüfen und zu beheben.

Übersicht

Die Integritätsbewertung zeigt die Gesamtzahl der Ergebnisse und Vergleiche mit einem vorherigen Scan an. Der Bewertungsbericht behandelt die Ergebnisse in fünf Kategorien sowie die Gesamtzahl der Kategorien.

Sie können den Bericht wie folgt filtern:

- Gesamtzahl der Ergebnisse: Alle detaillierten Ergebnisse und die Anzahl, der Vergleich mit dem vorherigen Scan und der zu ergreifenden Live-Bereiche
- Integritätspunktzahl %: Zeigt die Erhöhung oder Abnahme des Prozentsatzes der statistischen Punktzahl seit dem vorherigen Scan an
- Gesamtzahl der Ergebnisse nach Produkten: Bricht die Scan-Ergebnisse nach bestimmter Anwendung in der Instanz pro Kategorie auf.

Felder des Integritätsbewertungsberichts

Feld	Beschreibung
Kategorie	Jede Kachel stellt eine Bewertungskategorie dar: • Gesamt • Handhabbarkeit • Leistung • Sicherheit • Upgradefähigkeit • Anwender-Experience **Hinweis:** Bewegen Sie den Mauszeiger über den **ich** Symbol für Beschreibungen.
Aktuelle Summe	Die fokussierte Zahl ist die Gesamtzahl der Best Practice-Verstöße aus dem letzten HealthScan.
Vorherige Summe	Die Zahl mit dem Aufwärts- oder Abwärtspfeilindikator stellt die Gesamtzahl der Best Practice-Verstöße dar, die sich zum Vergleich vom vorherigen HealthScan unterscheiden.
Handeln	Dringend empfohlen, um diese Ergebnisse zu beheben, im Allgemeinen Probleme mit Schweregrad 1 Priorität.
Empfohlen	Empfohlen, diese Ergebnisse als Nächstes zu behandeln. Dies ist im Allgemeinen eine Priorität mit Schweregrad 2.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 des Integritätsbewertungsberichts (Fortsetzung)

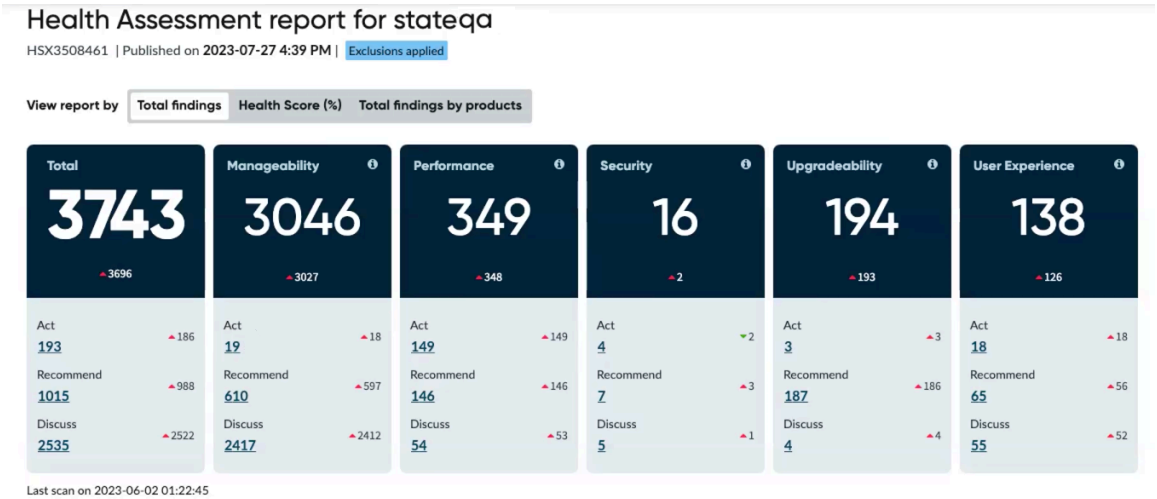
Feld	Beschreibung
Diskutieren	Ergebnisse, die Verbesserungen bewirken können, aber keinen kritischen Schweregrad haben.

Dashboard-Aufrufe insgesamt

Wählen Sie diese Option aus, um die Bewertung nach Zusammenfassungsansicht oder Listenansicht anzuzeigen. Wechseln Sie zur Listenansicht, um die einzelnen Ergebnisdatensätze anzuzeigen, die vom ausgewählten Scan protokolliert wurden.

Zusammenfassungsansicht

Die Zusammenfassungsansicht zeigt die Gesamtzahl der Ergebnisse und die Aufgliederung der Ergebnisse für jede Kategorie an. Standardmäßig ist die Zusammenfassungsansicht ausgewählt und zeigt die Bewertungsinformationen in Kacheln an.



Automatische Übersetzung

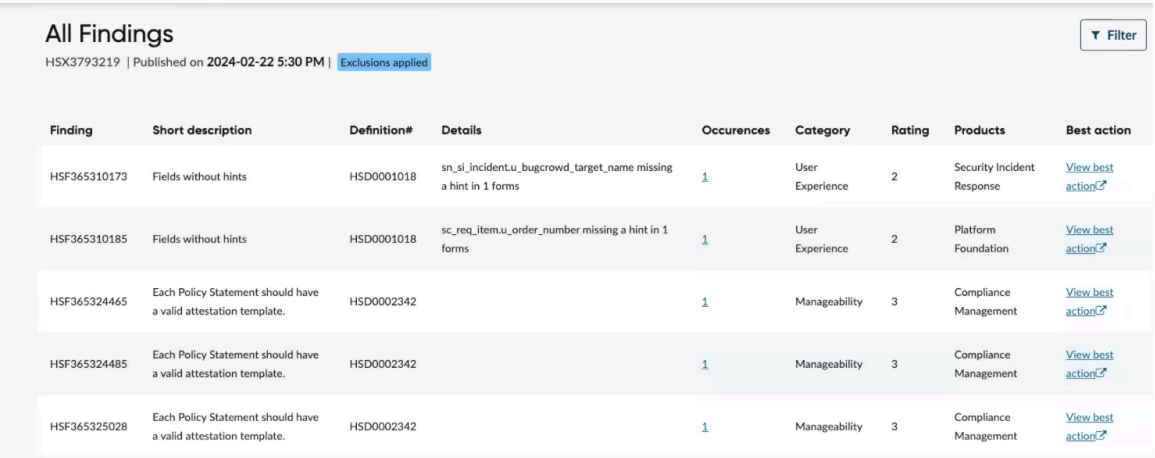
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Listenansicht

Listenansicht zeigt die Liste der einzelnen Ergebnisse an, die während eines bestimmten Scans protokolliert wurden.

Beschreibungen der Listenansicht-Felder

Feld	Beschreibung
Ergebnis	Der eindeutige Bezeichner des Ergebnisdatensatzes
Kurzbeschreibung	Das tatsächliche Problem, das während des Scans gefunden wurde
Definition Nr.	Technische Referenznummer, nach der während eines Scans gesucht wird
Details	Stellt zusätzlichen Kontext für das Auftreten des Verstoßes bereit
Vorkommen	Die Gesamtzahl der Vorkommen, bei denen derselbe Verstoßtyp in mehreren Tabellen und mehreren Feldern auftreten kann **Hinweis:** Der Hyperlink „Vorkommen“ leitet Sie zur Instanz, um Zugriff auf das Problem zu erhalten.
Beste Aktion	Link zu KB-Artikeln oder Produktdokumentation, in der beschrieben wird, wie das Ergebnis behoben werden soll



Hinweis:
Diese Funktion ist in verfügbar Impact Guided-, Advanced- und Total-Pakete.

Dashboard Für Integritätsbewertung Verwalten

Behandeln Sie Plattformintegritätsergebnisse über das Integritätsbewertungs-Dashboard.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Impact_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Diagnostizieren** > **Integritätsbewertung**an. Die Registerkarte Bewertungsliste ist ebenfalls verfügbar und kann auf Anfrage von Ihrem Impact-Team ausgeblendet werden.
2. Wählen Sie diese Option aus, um die Bewertung nach Listenansicht oder Zusammenfassungsansicht 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.



Product Name	Manageability		Performance		Security	Upgradeability		User Experience		Total
CMDB Workspace	4	▲4	0		0	0		0		4
Compliance Management	1409	▲1409	0		0	0		0		1409
Configuration Management Database	10	▲10	10	▲10	0	3	▲3	48	▲48	71
Customer Service Management	12	▲12	1	▲1	0	0		2	▲2	15
Demand Core	0		1	▲1	0	1	▲1	1	▲1	3

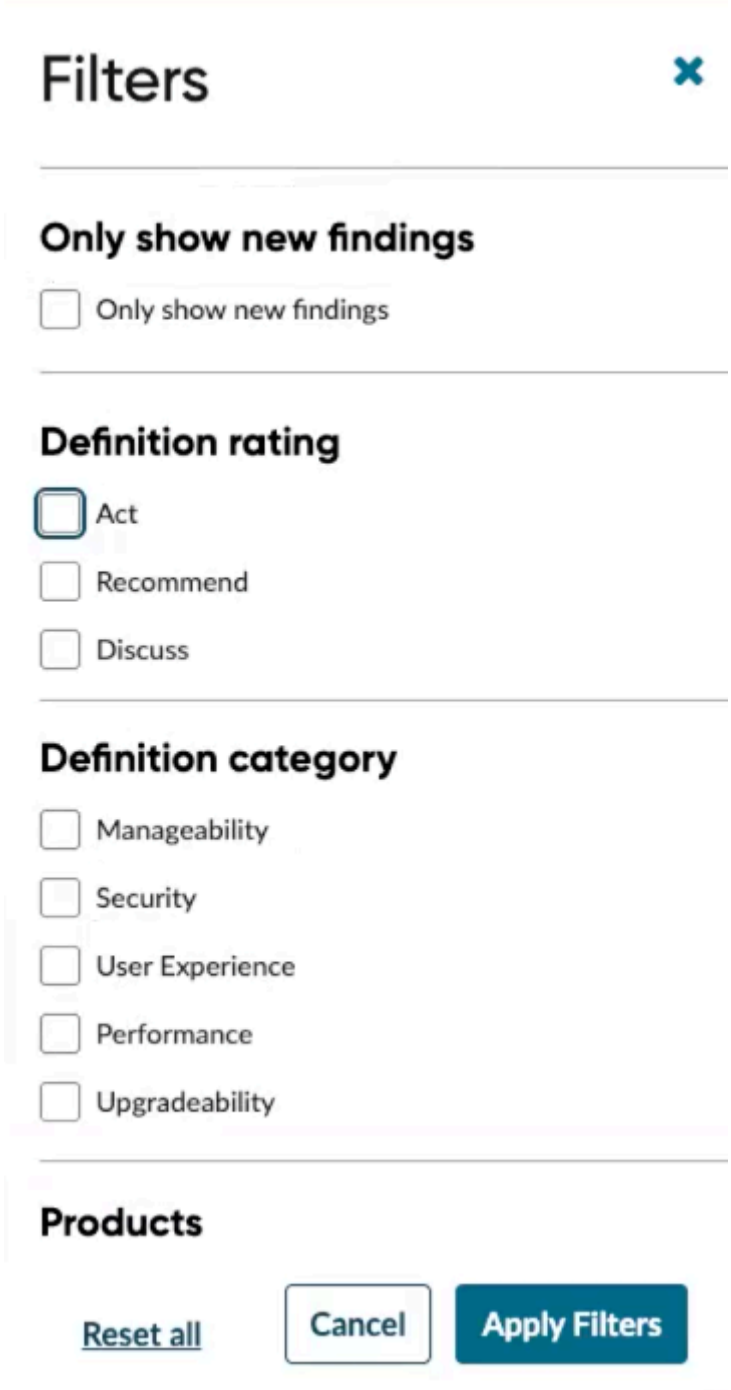
Last scan on 2024-02-22 03:12:12

Wählen Sie einen Link zu den Ergebnissen aus, um auf die Instanz zuzugreifen und die Probleme direkt zu beheben.

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. Filtern Sie die Ergebnisse nach „Neu“, „Bewertung“ oder „Kategorie“.



Monatliche Integritätsbewertung

Die Funktion „monatliche Integritätsbewertung“ bietet Impact Geführte Kunden mit einer Selfservice-Fähigkeit, die Integritätsbewertungsscans und -Berichte automatisiert, um Details bereitzustellen, die Ihnen helfen können, die Integrität von zu verbessern ServiceNow Plattformimplementierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Integritätsscan

Mit Impact Delivery Instance(IDI) Portal, geben Kunden Einwilligung zur Genehmigung ServiceNow HealthScan, um die monatlichen Integritätsscans für eine angegebene Instanz auszuführen und automatisierte Berichte und Empfehlungen zu erhalten.

- Automatisieren Sie Instanzintegritätsberichte, ohne sich an Ihr Team wenden zu müssen
- Als neu ServiceNow Kunde, verstehen Sie Faktoren, die zur Integrität Ihrer ServiceNow-Implementierung beitragen
- Verstehen Sie den aktuellen Integritätsstatus von ServiceNow Implementierung über die grundlegende Auswirkungsbewertungsliste hinaus
- Legen Sie eine Kadenz von Scans fest, um die Integrität von nachzuverfolgen ServiceNow Implementierung im Laufe der Zeit
- Bereiten Sie sich auf ein umfangreiches Entwicklungs-Release vor, und scannen Sie nach potenziellen Auswirkungen auf die Integrität
- Führen Sie einen Scan durch, um zusätzliche Analysen bereitzustellen, wenn potenzielle Integritätsprobleme##identifiziert werden

Wichtig:
Vor Beginn der monatlichen Integritätsbewertungen ist Ihre Zustimmung erforderlich, um für zu arbeiten ServiceNow Ressourcen zum Scannen Ihrer Instanz. Sie werden zur Einwilligung aufgefordert, wenn Sie monatliche Integritätsbewertungen planen.

Hinweis:
Diese Funktion ist in verfügbar Impact Geführtes Paket.

Was Sie erhalten

Mit der Aktivierung und dem Selfservice erhalten Sie die folgenden Vorteile:

- Monatliche Integritätsbewertungsscans einer ausgewählten Instanz werden am sechsten Tag jedes Monats ausgeführt. Detaillierte Scan-Berichte sind innerhalb von wenigen Wochen verfügbar.
- Automatisierte Ergebnisberichte und Empfehlungen zur Verbesserung der Integrität von ServiceNow Implementierung

Siehe Planen Sie monatliche Integritätsbewertungsscans Für Setup-Informationen.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (Erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit von ServiceNow Plattform. Bietet den Systemadministratoren Führung und Aufsicht und stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und dem sicher ServiceNow Roadmap und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator (Optional)	Behält die Stabilität und Nutzbarkeit von bei ServiceNow Plattform durch Durchführung von Anwendungswartungen und Verwaltung des Supports für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow Anwendungen und Beiträge zu ServiceNow Software-Releases durch Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und -Funktionen.

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

Kundenvereinbarungen und -Bedingungen

Kundenvereinbarungen und -Bedingungen finden Sie in der entsprechenden Beschreibung des Impact Accelerators, die unter verfügbar ist https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html .

Ausnahmen

ServiceNow Ressourcen sind nicht für die Implementierung oder Verwaltung der monatlichen Integritätsbewertung verantwortlich. #Ihr Impact-Team kann jedoch beim Wechseln der Instanz und beim Abbrechen des Service helfen.

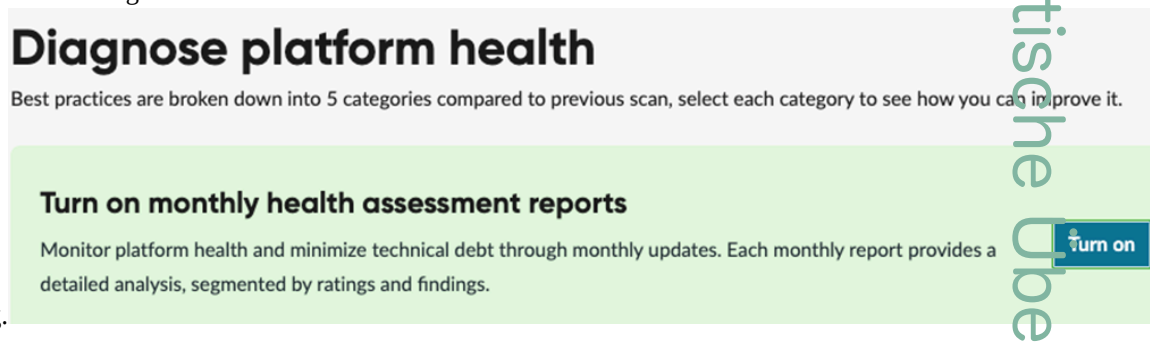
Planen Sie monatliche Integritätsbewertungsscans

Automatisieren Sie monatliche Integritätsbewertungsscans und -Berichte, um die Integrität Ihrer ServiceNow-Plattformimplementierung zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Impact_permission_Authorizer

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Diagnostizieren**an.
   Ein Banner zeigt eine Einführung in die monatliche Integritätsbewertung.

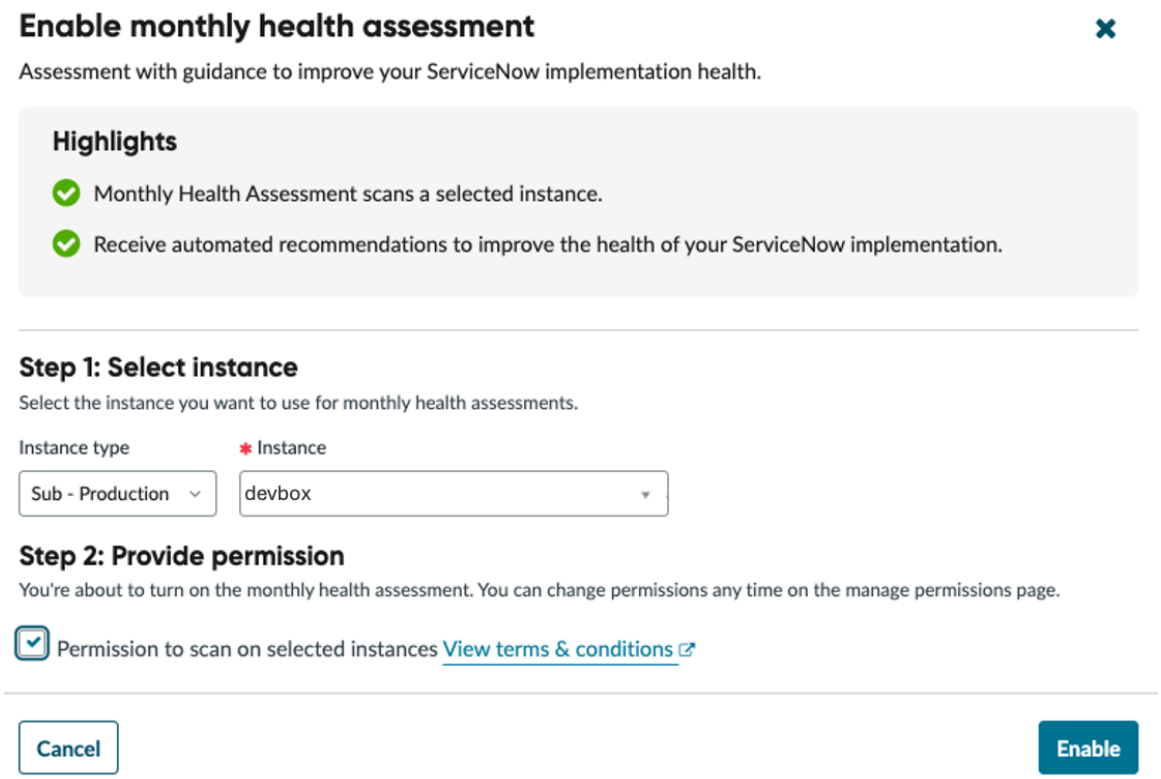


2. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie** .
3. Wählen Sie den Instanztyp und die Instanz aus, die für die automatische Integritätsbewertung aktiviert werden sollen, und gewähren Sie die Berechtigung für die Scans.

> **Wichtig:**
> Wenn Sie der Ausführung der automatisierten Berichte nicht zustimmen, werden die monatlichen HealthScan-Berichte nicht geplant.

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 Aus **Aktivieren.**
   - Ein Erfolgs-Banner wird mit der Option angezeigt, nach Bedarf einen Accelerator anzufordern oder zu schließen.
   - Die Scans werden monatlich durchgeführt, solange die Einwilligung aktiv ist.
5. Greifen Sie in auf die monatlichen HealthScan-Berichte zu Dashboard Für Integritätsbewertung.

HealthScan-Definitionen

Einige HealthScan-Definitionen sind zwischen Releases veraltet oder aktualisiert.

- Updates der HealthScan-Definitionen: Release November 2024
- Updates der HealthScan-Definitionen: Hotfix vom Oktober 2024
- Updates der HealthScan-Definitionen: Release August 2024

Updates der HealthScan-Definitionen: Release November 2024

Einige HealthScan-Definitionen sind zwischen Releases veraltet oder aktualisiert.

Veraltete Definitionen

Die folgenden Definitionen sind für das Release vom November 2024 veraltet.

Veraltete Definitionen (Release November 2024)

Anzahl	Kurzbeschreibur	Bewertung	Zugehöriges Portfolio	Kategorie	Grund für die Einstellung
HSD0004695	Stellen Sie sicher, dass sich Gamification-	Empfehlen	Konfigurationsprüfung für CSM	Handhabbarkeit	Mit HSD0004987 zusammengeführt

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.

Veraltete Definitionen (Release November 2024) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibur	Bewertung	Zugehöriges Portfolio	Kategorie	Grund für die Einstellung
	Bereiche nicht überschneiden und einen eindeutigen Startwert haben.				

Definitionen aktualisiert

Die folgenden Definitionen wurden für die Novemberversion aktualisiert, um die Leistung zu verbessern, falsch positive Ergebnisse zu reduzieren und die neuesten Codierungspraktiken zu erfüllen. Einige dieser Definitionen haben positive oder negative Auswirkungen auf die Punktzahlen Ihrer Kundeninstanz.

Aufgrund von Prozess- und technischen Einschränkungen konnte für Kundeninstanzen keine umfassende Auswirkungsanalyse für die Gesamtpunktzahl durchgeführt werden. Infolgedessen kann es zu potenziellen Abfällen der Auswirkungspunktzahl kommen, die nicht identifiziert oder behoben wurden.

Aktualisierte Definitionen (November-Release)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
HSD0001041	Kundenaccounts ohne primären Kontakt	Diskutieren	Handhabbarkeit	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Aktualisierung des Dokumentationslinks
HSD0001058	Bereichsbezogene App verwendet Protokollierungsfunktionen oder veraltete Methoden für die Protokollierung anstelle der Ausführlichkeitsmethode	Handeln	Handhabbarkeit	• Verbesserte Leistung durch stärkere Abhängigkeit von der Datenbank zum Filtern von Datensätzen • Genaue Zeilennummern • Reduzierte Anzahl falsch positiver Ergebnisse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
HSD0001128	Für clientseitigen Code sollten keine synchronen AJAX-Methoden verwendet werden	Empfehlen	Leistung	• Abfrage für Katalog- und Clientskripts hinzugefügt: Typ! =onSubmit • Aktualisierte Zeilennummerierung und Kommentarverarbeitung implementiert • Versuch/ Erfassen hinzugefügt, um eine bessere Stabilität zu gewährleisten
HSD0001193	Verwenden Sie das Bedingungsfeld in Business-Regeln	Diskutieren	Handhabbarkeit	Die anfängliche Abfrage wurde so geändert, dass sie die Bedingungen „Skript nicht leer“ und „wann“ enthält, und sie wurde aus dem detaillierten Analyseteil des HSD-Codes entfernt
HSD0001459	Fehlende Schlüsselkontaktd – E-Mail oder Account	Diskutieren details	Handhabbarkeit	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Gültiges Update des Dokumentationslinks
HSD0001475	Berechtigungen ohne Dauer (Start- und Enddatum)	Diskutieren	Handhabbarkeit	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien

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.

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
				zu entsprechen • Gültiges Update des Dokumentationslinks
HSD0001484	Fehlende Asset-Informationen: Primärer Kontakt oder Standort	Diskutieren	Handhabbarkeit	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Gültiges Update des Dokumentationslinks
HSD0001507	Ein dedizierter Integrationsanwender führt Aktionen anstelle des Standardadministratoranwenders aus	Handeln	Sicherheit	• Tippfehler korrigiert, der alle Abfragen dazu fehlschlägt und alle Datensätze zurückgibt • Herausgefilterte Tabellen, für die kein Anwenderfeld in der Formularansicht verfügbar ist • Gefilterte Baseline-Datensätze • Abfrage hinzugefügt, um die Aufgaben zurückzugeben, die als Administrator ausgeführt werden (ohne Anwenderwert) • Anzeige in Ergebnissen hinzugefügt,

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.

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
				um diese Unterscheidung deutlich zu machen • Grenzwert für 1 k-Ergebnisse hinzugefügt
HSD0001533	Die Standardanwendereinstellung „System“ für „Zeilen pro Seite“ muss auf maximal 50 festgelegt werden	Empfehlen	Leistung	• Dokumentations-URL ersetzt • Erstellt immer eine Statistik • Defensives Skripting hinzugefügt
HSD0001623	Lese-ACLs (Sicherheitsregeln) dürfen keine GlideRecord, GlideAggregate oder GlideRecordSecure im Skript enthalten	Handeln	Leistung	• Verbesserter Code • Verwendung von ScriptUtils performMatch und Suchüberschreibung wurde vermieden • Falsche Zeilennummerierung behoben • Mehrere Anfragen gelöst • Wurde in den Ergebnissen zusammen mit GlideRecord und GlideAggregate GlideRecordSecure berücksichtigt
HSD0001627	Audit-Protokoll in anwenderdefinierten Integrationen	Empfehlen	Leistung	• Verbesserte Leistung durch stärkere Abhängigkeit

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.

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
	und Code nicht abfragen			von der Datenbank zum Filtern von Datensätzen • Genaue Zeilennummern • Reduzierte Anzahl falsch positiver Ergebnisse
HSD0001662	Unterscheidet sich von der Baseline: Business-Regeln	Empfehlen	Upgradefähigkeit	• Schließt anwenderdefinierte Anwendungen aus • Fragt anwenderdefinierte Geschäftsregeln aus Store-Apps ab • Mehrere Anfragen gelöst • Verbesserte Genauigkeit und Leistung • Anzahl der Ergebnisse erhöht • Ergebnisbegrenzung und defensives Skripting hinzugefügt
HSD0001664	Unterscheidet sich von Baseline: Skripteinbindungen	Empfehlen	Upgradefähigkeit	• Schließt anwenderdefinierte Anwendungen aus • Verbesserte Leistung, da die Baseline

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.

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
				nicht zweimal überprüft wurde
HSD0001665	Unterscheidet sich von der Baseline: Client-Skripts (und UI-Skripts)	Empfehlen	Upgradefähigkeit	• Schließt anwenderdefinierte Anwendungen aus • Fragt anwenderdefinierte Clientskripts aus Store-Apps ab • Mehrere Anfragen gelöst • Verbesserte Genauigkeit und Leistung • Anzahl der Ergebnisse erhöht • Ergebnisbegrenzung und defensives Skripting hinzugefügt
HSD0001877	Kundenkontakt darf nicht die Rolle „snc_internal“ haben	Handeln	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0002056	Wissensartikel, die älter als 12 Monate sind, können übermäßig altern	Empfehlen	Handhabbarkeit	• Logik hinzugefügt, um das einzelne Ergebnis nicht für null Ergebnisse zu erstellen • Versuchs-/Erfassungslogik hinzugefügt • Statistische Punktzahl für

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.

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
				Sichtbarkeit auf Null hinzugefügt
HSD0002295	Serviceverträge ohne Dauer (Start- und Enddatum)	Empfehlen	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0002299	Funktionseinführung: Automatisierte Fallzuweisung	Empfehlen	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0002300	Installation des CSM-Demodaten-Plugins	Diskutieren	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0002371	Produkteinführung: Verwenden Sie CSM, um Ihren Kundenservice zu optimieren	Diskutieren	Handhabbarkeit	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Der Ausführungstyp wurde von „statistisch“ in „automatisiert“ geändert
HSD0002372	Funktionseinführung: Selbstregistrierung für Kundenkontakte	Diskutieren	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0002437	Überprüfen Sie, ob der strikte Modus für GlideRecord-Abfragen aktiv ist	Empfehlen	Handhabbarkeit	Defensives Skripting mithilfe der Try/catch/final-Struktur hinzugefügt, um eine Statistik sicherzustellen
HSD0002534	Doppelte Fälle mit derselben Nummer erstellt	Diskutieren	Anwender-Experience	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien

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.

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
				zu entsprechen • Max. Ergebnis auf 75 beschränkt
HSD0002828	Für alle Ereignisse muss das Feld „Ausgelöst von“ ausgefüllt sein	Empfehlen	Handhabbarkeit	• Gibt mehrere Ergebnisse bis zu einem Maximum von 1000 zurück • Jedes Ergebnis gruppiert Ereignisse nach Anwendung und zeigt die Ereignisanzahl pro App an • Jedes Ergebnis ist mit einer Listenseite mit gekennzeichneten Ereignissen für dieselbe Anwendung verknüpft • Gibt anwenderdefinierte Ereignisse (anstelle von OOTB) zurück • Defensives Skripting im Falle von Problemen mit der Barrierefreiheit der Tabelle • Statistik wird immer zurückgegeben

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.

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
				• Die Statistik stellt die kumulative Anzahl dar
HSD0003784	Überprüfen Sie auf nicht behandelte doppelte CI-Aufgaben	Diskutieren	Anwender-Experience	• Defensives Skripting mithilfe der Try/catch/final-Struktur hinzugefügt, um eine Statistik sicherzustellen • Hinzugefügte Prüfung für Feld „short_description“ vorhanden • Für Gesamtanzahl zu GlideAggregrate migriert • 30-Tage-Filter zu Ergebnissen hinzugefügt • Grenzwert für 1000 Ergebnisse hinzugefügt
HSD0004419	Deaktivieren Sie veraltete Anwenderaccounts	Empfehlen	Handhabbarkeit	• Gibt das Ergebnis zurück, wenn 1 oder mehr inaktive Anwender gefunden werden • Gibt immer Statistik zurück • Filtert Anwender

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.

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
				heraus, die vor weniger als einem Monat erstellt wurden • Defensives Skripting bei Problemen mit Tabellen
HSD0004672	In jeder Knowledge Base muss Knowledge Manager ausgefüllt sein	Empfehlen	Anwender-Experience	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Rechtschreibfehler behoben
HSD0004689	Aktiviert das Zwischenspeichern von Sitzungen.	Empfehlen	Anwender-Experience	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0004690	Aktiviert die Funktionalität „Anwendererwähnungen“ in Communities-Inhalten.	Empfehlen	Anwender-Experience	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0004692	Aktiviert Google re-CAPTCHA auf der Seite zur Selbstregistrierung mit Communities	Empfehlen	Sicherheit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0004693	Aktivieren Sie Gamification in der Community	Empfehlen	Anwender-Experience	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0004974	Überprüfen Sie, ob die Systemeigenschaft „sn_customerservice.Consumer_max_New_Cases_Daily“ für Verbraucherfälle pro Tag geändert wurde	Empfehlen	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0004987	Stellen Sie sicher, dass Gamification	Empfehlen	Handhabbarkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-

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.

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
	einen eindeutigen Ebenenbereichsnamen hat, dass sich Gamification-Bereiche nicht überschneiden und einen eindeutigen Startwert haben.			Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0005255	Regressionstests für ATF-Schnellstarttest „Management schwerwiegender Probleme“	Empfehlen	Upgradefähigkeit	Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen
HSD0006666	Überprüfen, ob „current.update()“ in einer Business-Regel verwendet wird	Handeln	Leistung	• Verbesserter Code, um den HealthScan-Definitionsrichtlinien zu entsprechen • Mehrere Anfragen gelöst • Falsche Zeilennummerierung korrigiert
HSD0011774	Hardwaremodelle müssen Hersteller und Modellnummer haben	Empfehlen	Handhabbarkeit	Hat eine Prüfung hinzugefügt: Wenn 0 Modelle vorhanden sind, erstellen Sie kein Ergebnis
HSD0012251	Hardware-Asset-Tags sind eindeutig	Diskutieren	Handhabbarkeit	• Dokumentations-URL wurde auf das neueste Playbook aktualisiert • Ergebnis entfernt, wenn 0 doppelte Asset-Tags vorhanden 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.

Aktualisierte Definitionen (November-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Beschreibung aktualisieren
HSD0014977	GlideRecord.insert() Methode muss auf Null prüfen	Empfehlen	Handhabbarkeit	• Definition mit letzter Kommentarverarbeitung aktualisiert • Versuch/ Erfassen hinzugefügt • Viele Leistungsverbesserungen

Updates der HealthScan-Definitionen: Hotfix vom Oktober 2024

Einige HealthScan-Definitionen sind zwischen Releases veraltet oder aktualisiert.

Definitionen aktualisiert

Einige HealthScan-Definitionen wurden für den Oktober-Hotfix aktualisiert, um Genauigkeit und Leistung zu verbessern und die Anzahl der falsch positiven Ergebnisse zu reduzieren, um zuverlässigere und präzisere Ergebnisse zu gewährleisten.

Aktualisierte Definitionen (Oktober-Hotfix)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Aktualisieren Sie die Beschreibung
HSD0001372	Zu viele Felder in einem Formular	Empfehlen	Anwender-Experience	• Legen Sie den Schwellenwert auf 75 Felder fest • Standardmäßig einsatzbereite Berichte bleiben unverändert • Verbesserte Anzeigenachricht in Ergebnissen • Beschränkt auf maximal 1000 Ergebnisse
HSD0002128	Dasselbe Feld zweimal in einem Formular	Handeln	Anwender-Experience	• Es wurden allgemeine Out-of-Box-Ansichten entfernt, 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.

Aktualisierte Definitionen (Oktober-Hotfix) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Bewertung	Kategorie	Aktualisieren Sie die Beschreibung
				scheinbar falsch positiv sind • Verbesserte Leistung • Beschränkt auf maximal 1000 Ergebnisse

Updates der HealthScan-Definitionen: Release August 2024

Einige HealthScan-Definitionen sind zwischen Releases veraltet oder aktualisiert.

Veraltete Definitionen

Die folgenden Definitionen sind für die August-Version veraltet.

Wichtig:
Diese Liste enthält keine Definitionen für die Kategorie „Sicherheit“.

Veraltete Definitionen (August-Release)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Kategorie	Grund für die Einstellung
HSD0002058	Artikel, die deaktiviert werden sollen, sind weiterhin in der KB zugänglich	Handhabbarkeit	Ersetzt durch HSD0002056 und HSD0002465
HSD0002403	Fügen Sie während des letzten Upgrades ein Ergebnis für übersprungene Elemente hinzu	Upgradefähigkeit	Doppelte HealthScan-Definition
HSD0018256	Suchen Sie Anmeldeinformationen mit wenigen oder keinen Affinitäten	Leistung	Ersetzt durch HSD0002198

Definitionen aktualisiert

Die folgenden Definitionen wurden für die August-Version aktualisiert, um die Leistung zu verbessern, falsch positive Ergebnisse zu reduzieren und die neuesten Codierungspraktiken zu erfüllen. Einige dieser Definitionen haben positive oder negative Auswirkungen auf die Punktzahlen Ihrer Kundeninstanz.

Wichtig:
Diese Liste enthält keine Definitionen für die Kategorie „Sicherheit“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Definitionen (August-Release)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Kategorie	Enthalten in Integritätsbewertun Scans	Beschreibung aktualisieren
HSD0001060	Verwenden Sie UI-Richtlinien anstelle von Client-Skripts	Handhabbarkeit	X	Verbesserte Leistung
HSD0001278	Für onBefore-Business-Regeln darf kein „update()“ oder „insert()“ für andere Tabellen ausgeführt werden	Leistung	X	Verbesserte Leistung
HSD0001338	Business-Regeln dürfen nicht in der globalen Tabelle definiert werden (globale Business-Regel)	Leistung	X	Häkchen hinzugefügt, um sofort einsatzbereite Datensätze zu ignorieren
HSD0001372	Zu viele Felder in einem Formular	Anwender-Experience	X	• Ergebnisse werden jetzt für alle Formulare und ihre Formularansichten gemeldet. • Erweitert, um keine Berichtsformularansichten mit 30 oder mehr sofort einsatzbereiten Feldern zu erstellen. Wenn Felder in den Formularansichten hinzugefügt werden und ihre Anzahl den Schwellenwert von 30 überschreitet, wird ein Ergebnis gemeldet.
HSD0001378	Berichte werden seit 3 Monaten nicht ausgeführt	Handhabbarkeit	X	Definition 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.

Aktualisierte Definitionen (August-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Kategorie	Enthalten in Integritätsbewertun Scans	Beschreibung aktualisieren
				um Ergebnisse bereitzustellen
HSD0001387	Die Optionen für die maximale Seitenlistengröße dürfen nicht 100 oder höher sein	Leistung	X	BEST Practice-Prüfung eingeführt
HSD0001391	Anzahl der Anwender mit der Administratorrolle	Handhabbarkeit	X	Verbesserte Leistung
HSD0001398	Skripteinbindungen mit doppelten Namen	Handhabbarkeit	X	Verbesserte Leistung
HSD0001518	Suchen Sie nach manuellen Indikatoren ohne eingegebene Punktzahlen	Handhabbarkeit	X	Verbesserte Leistung
HSD0001554	Für JDBC-Datenquellen muss die Option „Datum/Zeit der letzten Ausführung verwenden“ aktiviert sein	Leistung	X	Skript geändert, um Importverläufe anzuzeigen und nur dann zu fokussieren, wenn eine Schwellenwertzahl von Datensätzen „ignoriert“ wird und der DS diese Einstellung nicht aufweist
HSD0001556	Für domänengetrennte Instanzen sollten sich Administratoren in der Domäne der obersten Ebene befinden und nicht in der globalen Domäne	Handhabbarkeit	X	• Skript geändert, um#sys_user-Ergebnisse zu anonymisieren • Statistik in allen Fällen hinzugefügt
HSD0001560	Verwendung von „track by“ in ngRepeat-Schleifen	Leistung		Verbesserte Leistung

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.

Aktualisierte Definitionen (August-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Kategorie	Enthalten in Integritätsbewertun Scans	Beschreibung aktualisieren
HSD0001600	Transformationsskript, das onBefore ausgeführt wird, darf keine ()- oder INSERT()-Datensätze in einer anderen Tabelle aktualisieren	Handhabbarkeit	X	• Definition aktualisiert, um OOTB-Transformationsskripts aus den Ergebnissen zu entfernen • Empfehlungen für die HealthScan-Definition wurden mit einem detaillierteren Lösungsansatz aktualisiert
HSD0001602	Anzahl der Wartungsfelder eindeutig	Handhabbarkeit	X	Schließen Sie Ergebnisse aus, bei denen der dynamische Standardwert verwendet wird
HSD0001632	Skripts mit langer Ausführungszeit (langsam)	Leistung	X	Verbesserte Leistung
HSD0001926	Geben Sie Gruppentypen an	Handhabbarkeit	X	Potenzielle falsch positive Ergebnisse gelöst
HSD0002151	Verwenden Sie AngularJS-Services anstelle von Fensterobjekten.	Leistung	X	Verbesserte Leistung
HSD0002198	Suchen Sie Anmeldeinformationen mit wenigen oder keinen Affinitäten	Leistung	X	• Duplikat#HSD0018256 außer Kraft gesetzt • Die Empfehlung wurde verbessert • Bereitgestellter Dokumentationslink

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.

Aktualisierte Definitionen (August-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Kategorie	Enthalten in Integritätsbewertun Scans	Beschreibung aktualisieren
HSD0002258	Minimieren Sie abgebrochene Erkennungen	Handhabbarkeit	X	Verbesserte Leistung
HSD0002370	Richten Sie SLAs für Fallmanagement ein	Handhabbarkeit		• Kurzbeschreibung geändert • Dokument-URL-Änderung
HSD0002415	Die Breite des Popup-Fensters „spezielle Bearbeitungsnotizen“ in Pixel darf nicht weniger als 300 Pixel betragen.	Anwender-Experience		Empfehlung geändert
HSD0002464	Inaktiver Wissensautor	Anwender-Experience	X	Aktive veröffentlichte Wissensartikel werden jetzt nach inaktiven Anwendern gesucht
HSD0002473	Gezielte Kommunikation: Empfängerliste muss aktualisiert werden	Anwender-Experience		Logik entfernt, um zu überprüfen, ob Empfängerlisten, die einer aktiven Veröffentlichung zugewiesen sind, aktualisiert oder aktualisiert wurden
HSD0002513	Servicekatalog: Die maximale Bestellmenge darf 10 nicht überschreiten	Anwender-Experience	X	Verbesserte Leistung
HSD0002782	HR-PDF-Vorlage mit veröffentlichtem Dokument	Handhabbarkeit	X	Verbesserte Leistung
HSD0002791	„Number“, „geöffnet“ und „geöffnet von“ müssen mit Standardskripts ausgefüllt werden	Handhabbarkeit	X	• Enthaltene Logik, um zu überprüfen, ob die dynamische Filteroption angepasst 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.

Aktualisierte Definitionen (August-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Kategorie	Enthalten in Integritätsbewertun Scans	Beschreibung aktualisieren
				• Die Ergebnisse wurden aktualisiert, um nur den spezifischen Datensatz zurückzugeben • Empfehlung zur detaillierten auszuführenden Aktion aktualisiert
HSD0002827	Alle Ereignisse müssen eine Beschreibung haben	Handhabbarkeit		Implementierte eine einfache Prüfung für „Pie.isBaseline()“
HSD0002834	Die Anzahl der Regeln, die einem Bestellleitfaden zugeordnet sind, sollte auf ein Minimum beschränkt werden	Leistung	X	• Empfehlungsformulierung aktualisiert • Statistikzähler hinzugefügt
HSD0004580	Das Plugin „Wissensmanagement – Erweitert“ muss aktiv sein.	Anwender-Experience		Verbesserte Leistung
HSD0004581	Die Prüfliste muss mit jeder Knowledge Base konfiguriert werden.	Anwender-Experience		Verbesserte Leistung
HSD0004602	Einführung des ATF-Schnellstarttests „Communities“	Upgradefähigkeit		• Der Ergebnislink wurde korrigiert • Die hinzugefügte aktive Prüfung ist im zweiten Glide 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.

Aktualisierte Definitionen (August-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Kategorie	Enthalten in Integritätsbewertun Scans	Beschreibung aktualisieren
				Tabelle „sys_atf_Test“ erforderlich
HSD0004604	Einführung des ATF-Schnellstarttests „Kundenservicebasis-Entitäten“	Upgradefähigkeit		• Der Ergebnislink wurde korrigiert • Die hinzugefügte aktive Prüfung ist im zweiten Glide der Tabelle „sys_atf_Test“ erforderlich
HSD0004656	Einführung des ATF-Schnellstarttests „Kundenservice-Management für Aufträge“	Upgradefähigkeit		Verbesserte Leistung
HSD0004657	Einführung des ATF-Schnellstarttests „Integration von Kundenserviceanforderungen“	Upgradefähigkeit		Verbesserte Leistung
HSD0004658	Einführung des ATF-Schnellstart-Tests „CSM-Erweiterung für Proxy-Kontakte“	Upgradefähigkeit		Verbesserte Leistung
HSD0004659	Einführung des ATF-Schnellstarttests „Management schwerwiegender Probleme“	Upgradefähigkeit		Verbesserte Leistung
HSD0004660	Einführung des ATF-Schnellstart-Tests „Kompetenzregel“	Upgradefähigkeit		Verbesserte Leistung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Definitionen (August-Release) (Fortsetzung)

Anzahl	Kurzbeschreibung	Kategorie	Enthalten in Integritätsbewertun Scans	Beschreibung aktualisieren
HSD0004973	Überprüfen Sie, ob die Systemeigenschaft „Consumer_max_comments_per_Case_Daily“ für das Anhangslimit für Verbraucherfälle geändert wurde	Handhabbarkeit		• Verbesserte Leistung • Tippfehler in#Kurzbeschreibung, Beschreibung und Empfehlung korrigiert
HSD0006970	Prozentsatz der aktiven Hardware- und VM-Instanz-CIs, die über IRE verarbeitet werden	Handhabbarkeit		#Verbesserte Leistung
HSD0010608	Prozentsatz der aktiven HW-CIs ohne Asset-Verknüpfung	Handhabbarkeit		Verbesserte Leistung
HSD0012874	Installieren Sie Basiselemente mit Business-Services	Handhabbarkeit		Verbesserte Leistung
HSD0012929	Installieren Sie Basiselemente mit Anwendungsservices	Handhabbarkeit		Verbesserte Leistung
HSD0001015	Berichte sollten normalerweise nicht veröffentlicht werden	Handhabbarkeit	X	• Erweiterung in der Abfrage, um zu validieren, ob die Systemeigenschaft „Glide.Report.published_report berücksichtigt wird, bevor ein Ergebnis gemeldet wird • Baseline-Ergebnisse wurden entfernt

Werteverwaltung

Verwenden Sie das Wertmanagement, um sich einen näheren Blick auf zu verschaffen **Ziele und Ergebnisse** , Und **Wertberichte** .

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.

Wertmanagement – Übersicht

Das Wertmanagement ist eine kontinuierliche Schleife des End-to-End-Prozesses zur Verwaltung des Wertlebenszyklus, einschließlich der Darstellung des Werts, der Schaffung von Werten, der laufenden Verwaltung, der Optimierung und der Validierung des realisierten Werts. Standardmäßig wird dieser Zyklus jährlich ausgeführt, obwohl Abweichungen dieses Zeitrahmens ausnahmsweise möglich sind.

Erste Schritte

Ziele und Ergebnisse	Wertberichte	Toolkit für die Datenerfassung
		
Legen Sie Ihre allgemeinen Geschäftsziele fest, und verknüpfen Sie sie mit messbaren Ergebnissen und Erfolgsmetriken.	Ihr Impact-Team führt eine Bewertung der Wertrealisierung durch und erfasst die Daten in einem Wertbericht.	Vereinfachen und optimieren Sie den Datenerfassungsprozess für Wertmetriken mit Performance Analytics (PA).

- Zeigen Sie die Registerkarte Zusammenfassung der Ergebniseinblicke an, um den Fortschritt im Zusammenhang mit dem Ergebnis an einem Ort zu erfassen.
- Zeigen Sie die Registerkarte Ergebnisaktivitäten an, um einen Überblick über alle Auswirkungsaktivitäten im Zusammenhang mit Ergebnissen an einem Ort zu erhalten.

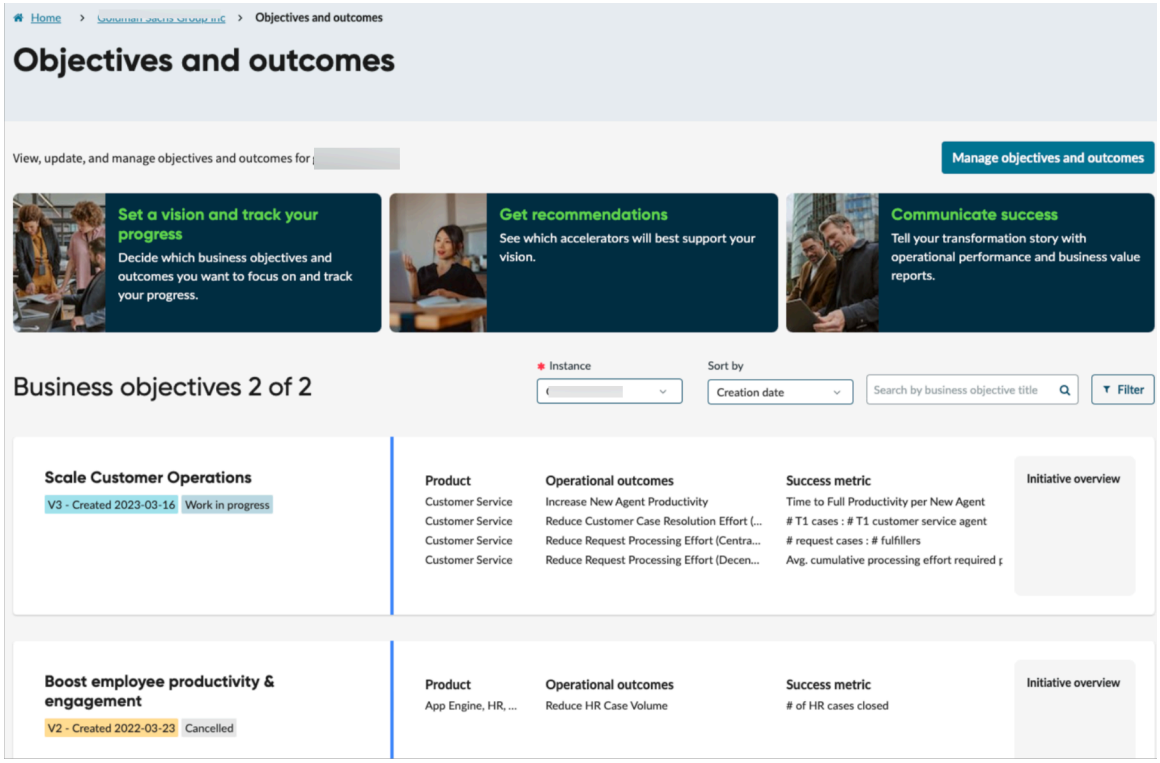
Ziele und Ergebnisse

Der Wertmanagement-Lebenszyklus beginnt mit der Identifizierung Ihrer Ziele und Ergebnisse.

Ihre Ziele und Ergebnisse sind die Grundlage für die Erstellung eines personalisierten Kundenauswirkungsplans, Empfehlungen für Services, Inhalte und Schulungen.

Die Absicht besteht darin, ein jährliches Verbesserungsziel für diese Ergebnisse festzulegen, um die inkrementellen Verbesserungen und den im kommenden Jahr erzielten Wert erfassen zu können. Ihr Team hilft Ihnen zu verstehen, wo Sie sind und was Sie tun können, um Ihre Ziele 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.



- Entscheiden Sie, auf welche Ziele Sie sich konzentrieren möchten, und verfolgen Sie Ihren Fortschritt.
- Sehen Sie, welche Schulungen, Accelerators, Inhalte und Beratung Ihre Vision am besten unterstützen.
- Erzählen Sie Ihre Transformationsgeschichte mit Ergebniseinblicken und Wertberichten.

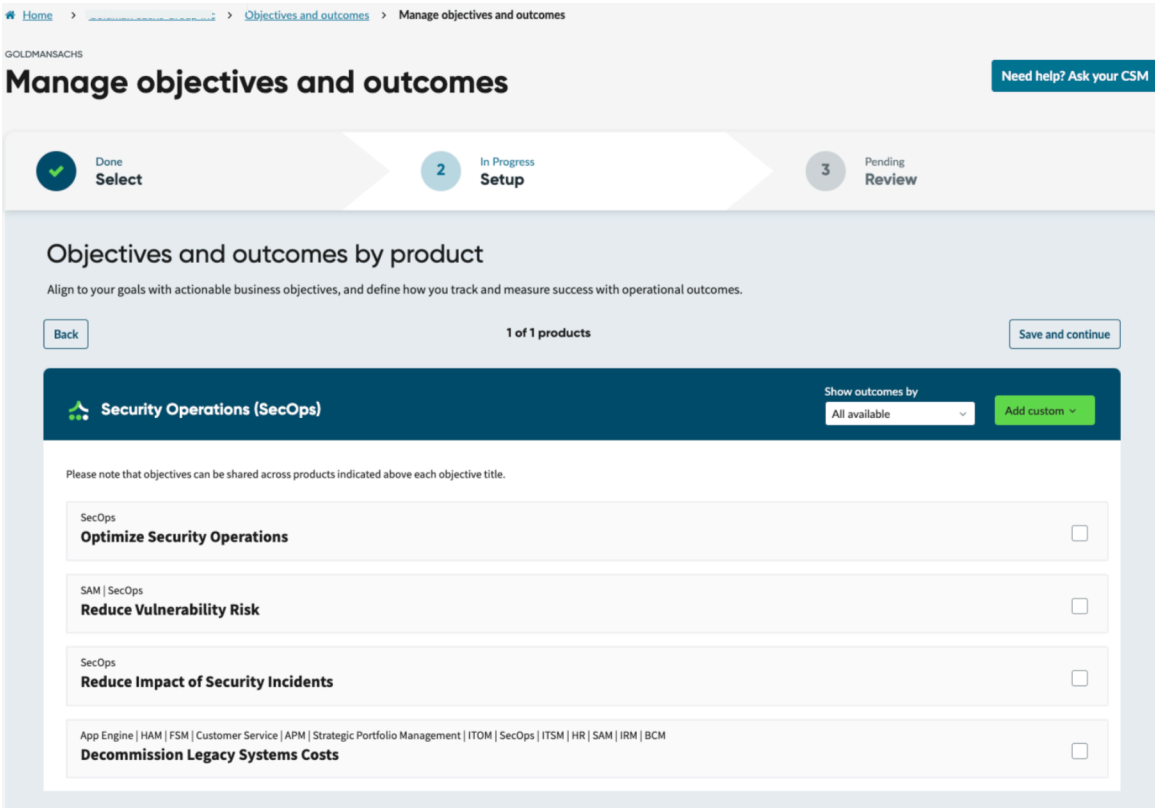
Sie können ein ausgewähltes Ziel unter demselben Produkt in mehreren ServiceNow-Instanzen messen. Verwenden Sie die Option Instanz für die Ziele und Ergebnisse sowie Ergebniseinblicke, um Geschäftsziele und Ergebnisse nach der ServiceNow-Instanz zu filtern.

Anpassung

Wählen Sie Aus **Verwalten Sie Ziele und Ergebnisse** Zum Einrichten und Verwalten dieser Funktion.

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.



Wertberichte

Ihr Impact-Team kann mit Ihnen zusammenarbeiten, um den operativen oder monetären Wert zu berechnen, den Sie mit ServiceNow in einem erzielt haben **Wertbericht.**

Der Wertbericht bewertet die Auswirkungen von Verbesserungen an wichtigen Erfolgsmetriken im Zeitverlauf und übersetzt sie in operativen und monetären Wert. Diese Metriken stimmen mit den Zielzielen und Ergebnissen überein, auf die Sie hingearbeitet haben. Wenn Sie ein geführter Kunde oder fortgeschrittener Kunde sind, arbeitet Ihr Team mit Ihnen zusammen, um Ergebnisse zu validieren, wichtige Annahmen und Eingaben zu bestätigen und den realisierten Wert in finanzieller Hinsicht zu quantifizieren.

Impact-Ergebnisse pro Paket

Impact-Ergebnis	Beschreibung	Geführt	Advanced	Gesamt
Wertbericht	Eine quantifizierte Bewertung des Werts, der durch die Förderung der Akzeptanz und Nutzung von ServiceNow-Produkten erzielt wird.	Verfügbar als Kunden-Accelerator.	#	#

Normalerweise handelt es sich um eine inkrementelle Wertbewertung, bei der der Wert der Verbesserungen im letzten Jahr bewertet wird, nachdem die Einführung und Nutzung von weiter vorangetrieben wurde ServiceNow Plattform.

Sie können jedoch mit Ihrem Team zusammenarbeiten, um den mit ServiceNow erzielten Gesamtwert zu bewerten (Vergleich der Leistung vor und nach der Implementierung), wenn Sie Informationen zur Baseline vor ServiceNow für die Erfolgsmetriken bereitstellen 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.

Möglicherweise haben Sie die laufende Datensammlung für diese wichtigen Erfolgsmetriken bereits über Ihren vierteljährlichen Überprüfungszyklus initiiert. Wenn nicht, wird Ihr Impact-Team mit Ihnen zusammenarbeiten, um einen Überblick über Datenerfassungsoptionen zu geben, die diesen Prozess des laufenden Wertmanagements unterstützen.

Hinweis:
Eine Option für die Datensammlung sind die Anwendungen zur Erfassung von Impact Value Journey-Daten. Auf diese Anwendungen kann über zugegriffen werden ServiceNow Store.

Schlüsselelemente des Wertberichts	Beschreibung
Historische Baseline	• Das Impact-Team arbeitet mit Ihnen zusammen, um einen historischen Baseline-Zeitraum zu identifizieren, den Sie für Ihren Wertbericht verwenden möchten. • Wenn Sie den Gesamtwert von bewerten möchten ServiceNow(Vor und nach der Implementierung) vor der Außerbetriebnahme sollten 12 Monate Verlaufsdaten aus Ihrem Legacy-System gesammelt werden. • Andernfalls wird das Impact-Team mit Ihnen zusammenarbeiten, um einen geeigneten Zeitraum zu identifizieren, normalerweise ein 12-Monatsfenster, das vor mindestens einem Jahr endet, um die neuesten Ergebnisse mit einer historischen Baseline vergleichen zu können. • Im Rahmen der Bewertung der Wertrealisierung stellt das Erfolgsteam einen Wertbericht bereit, um den Wert hervorzuheben, den Sie im Vergleich zu dem erzielt haben, wenn Sie nicht zu wechseln ServiceNow Plattform. • Baseline-Daten werden idealerweise für alle Erfolgsmetriken erfasst, die mit Ihren Zielen und Ergebnissen verknüpft sind.
Aktuelle tatsächliche Ergebnisse	• Der Wertbericht wird basierend auf der aktuellen Leistung von Erfolgsmetriken erstellt, die normalerweise die letzten 12 Monate abdecken. • Das Team vergleicht die Erfolgsmetriken aus diesem Zeitraum mit der historischen Baseline, um Verbesserungen zu messen.
Wertberichterstellung ist-Werte	• Um diese Verbesserungen finanziell zu quantifizieren, arbeitet das Team mit Ihnen zusammen, um wichtige Annahmen im Bericht zu validieren. • Die Ausrichtung auf diese Annahmen stellt eine genaue Schätzung des erreichten Werts sicher.

Wertberechnung für Auswirkungswertberichte

Sie können die Wertberechnung für messbare Geschäftsauswirkungen verwenden und den Wert mithilfe von Metriken nachverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Wertberechnung übersetzt die operative Leistung in messbare Geschäftsauswirkungen um – normalerweise in monetärer Hinsicht. Jedes Geschäftsziel ist mit bestimmten Ergebnissen verknüpft, die über definierte Metriken nachverfolgt werden. Diese Metriken umfassen eine Baseline (Referenz), ein Ziel und aktuelle vierteljährliche Werte.

Verfolgen Sie Ihren Fortschritt

Geschäftsziele sind Ihre allgemeinen Geschäftsziele. Um Ihren Erfolg im Hinblick auf dieses Ziel zu messen, ist jedes Ziel mit mehreren messbaren Ergebnissen verknüpft. Die Ergebnisse sind wiederum an Metriken gebunden, die Ihren Fortschritt von Quartal zu Quartal aufzeichnen.

Example: Messen des Fortschritts bei Automatisierungszielen

Wenn Ihr Geschäftsziel darin besteht, die Automatisierung innerhalb Ihres Technologieservice-Vorgangs zu erhöhen, können Sie den Fortschritt mithilfe eines verzögerten Indikators nachverfolgen, der die Auswirkungen von Automatisierungsmaßnahmen widerspiegelt. Ein effektives Ergebnis, das gemessen werden muss, ist die Reduzierung des Incident-Volumens, das vom Service Delivery-Team bearbeitet wird. Die entsprechende Metrik ist die Anzahl der Incidents, die über einen definierten Zeitraum geschlossen wurden. Da die Automatisierung die Gesamtzahl der Incidents reduziert, nimmt die manuelle Arbeitsauslastung des Servicebereitstellungsteams ab, wodurch Zeit für Aufgaben mit höherem Wert freigesetzt wird.

Operative Leistung

Jede Metrik hat eine Referenz (Baseline), ein Ziel und einen aktuellen Wert:

Referenzwert

Der tatsächlich aufgezeichnete Wert einer bestimmten Metrik während des Referenzquartals (Baseline).

Ziel

Die Zielverbesserung wird relativ zum Referenzwert festgelegt.

Aktuell

Der neueste Wert der Metrik für das aktuelle Berichtsquartal, der den Fortschritt in Richtung auf das Ziel angibt.

Jedes Quartal wird der aktuelle Metrikwert mit dem Referenzwert (Baseline) verglichen. Dieser Vergleich wird als Eingabe in der Berechnung verwendet, die die Auswirkung auf den Gesamtwert bestimmt. Die Berechnung kann auch zusätzliche Eingaben enthalten. Sie können mit Ihrem Team zusammenarbeiten, um diese Eingaben nach Bedarf zu überprüfen und anzupassen, um sicherzustellen, dass sie Ihren operativen Kontext genau widerspiegeln.

Example: Ergebnis der Reduzierung des bearbeiteten Incident-Volumens und der Metrik der Anzahl der geschlossenen Incidents

Datum	Anzahl der Incidents (pro Quartal)	Mit Referenzwert vergleichen
Referenzwert	100.000	
Ziel	80,000	20,000
Q1 2024	110000	(10000)

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

Datum	Anzahl der Incidents (pro Quartal)	Mit Referenzwert vergleichen
Q2 2024	90000	10000
Q3 2024	80000	20000
Q4 2024	75000	25000

Geschäftswert

Der Geschäftsnutzen konzentriert sich auf die Monetarisierung von Ergebnissen und Erfolgsmetriken in Ihren Zielen und Ergebnissen und wird über den Wertbericht bereitgestellt. Der Geschäftsnutzen ist nur für Advanced- und Total Impact-Kunden verfügbar. Der Wertbericht enthält ist-Werte, Vergleich, ist-Datumsbereich und Vergleichsdatumsbereich.

Ist-Werte

Betriebsleistungsdaten für die Metrik innerhalb des ausgewählten Datumsbereichs.

Vergleich

Betriebsleistungsdaten für die Metrik innerhalb des definierten Vergleichsdatumsbereichs.

Tatsächlicher Datumsbereich

Der jährliche Zeitraum (normalerweise vier Quartale), der für die Berechnung des Geschäftswerts ausgewählt wird.

Vergleichsbereich

Der jährliche Zeitraum (normalerweise vier Quartale), der zum Abrufen von Baseline-Betriebsleistungsdaten für die Berechnung des Geschäftswerts verwendet wird.

Am Ende des Jahres (oder Ihres ausgewählten Berichtszeitraums) überprüft Ihr Impact-Team die Ergebnisse der operativen Leistung. Diese Leistungsmetriken werden in Kombination mit anderen Faktoren als Eingaben in der Berechnung verwendet, um die entsprechende Auswirkung auf den Dollarwert zu generieren. Sie können mit Ihrem Team zusammenarbeiten, um diese Eingabewerte so anzupassen, dass sie Ihren aktuellen Betriebskontext besser widerspiegeln.

Gelegentlich kann ein negativer Wert gemeldet werden, wenn die aktuelle Leistung ungünstig von der Baseline abweicht. In solchen Fällen hilft Ihr Team bei der Interpretation der Ergebnisse und der Identifizierung von Aktionen, die Ihnen helfen, Ihre Geschäftsziele zu erreichen.

Toolkit für die Datenerfassung

Die Apps zur Datensammlung für Impact Value Management wurden entwickelt, um den Datenerfassungsprozess für Wertmetriken mithilfe von Performance Analytics (PA) zu vereinfachen und zu optimieren. Mit diesen Anwendungen können Sie kritische Erfolgsmetriken effizient erfassen, nachverfolgen und analysieren, um eine datengesteuerte Entscheidungsfindung und eine verbesserte Transparenz wichtiger Leistungstrends sicherzustellen.

Die Apps „Datensammlung“ sind in verfügbar ServiceNow Impact Store-Anwendung. Diese Apps sind als Teil des Impact-Pakets direkt in der eigenen Instanz eines Anwenders zugänglich, sodass separate Downloads aus dem Store oder einzelnen Inhaltspaketen nicht mehr erforderlich sind. Durch die Nutzung vordefinierter Datendefinitionen in Performance Analytics (PA) können Kunden automatisch wichtige Daten für Wertmetriken erfassen. Dieser optimierte Ansatz verbessert die Genauigkeit und Effizienz der Datenerfassung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Wertmessung, bietet eine nahtlose Experience und verbessert sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Produktbewertung im Wertmanagement in Impact.

Das Impact-Team stellt ein Datensammlungs-Toolkit mit einer detaillierten Übersicht über die Konfigurationsoptionen für Berichte und potenzielle Implementierungsempfehlungen zur Erfassung der Daten bereit, die für Ihre Ziele und Ergebnisse, den Ergebnisleistungsbericht und die Wertberichte erforderlich sind, die Teil des Impact-Programms sind.

Hauptvorteile

- Automatisierte Datensammlung: Sammelt automatisch wichtige Daten, um Wertmanagementaktivitäten zu unterstützen, einschließlich:
  - Wertbaselines und Ziele werden festgelegt
  - Durchführung von Ergebnisleistungsprüfungen
  - Wertberichte werden generiert
- Verbesserte Datengenauigkeit: Nutzt vordefinierte Performance Analytics (PA)-Datendefinitionen, um hochwertige, zuverlässige Daten sicherzustellen.
- Nahtlose Integration: Manuelle Downloads oder Installationen einzelner Inhaltspakete entfallen, da Datenerfassungs-Apps in das Impact-Paket eingebettet sind.
- Verbesserte Transparenz: Bietet Echtzeiteinblicke in Leistungstrends und erleichtert so eine bessere Entscheidungsfindung und Ergebnisnachverfolgung.
- Datensynchronisierung mit Impact-Anbieter: Synchronisiert die Daten, die über Datensammlungsaufträge erfasst wurden, bidirektional zwischen dem ServiceNow Impact Store-Anwendung und die Impact Delivery Instance (IDI), um konsistente und aktuelle Informationen sicherzustellen.

  Service Bridge-Integration ist die Kerntechnologie, die die Datensynchronisierung zwischen Instanzen ermöglicht. Es verarbeitet Datennutzlasten sicher und effizient und ermöglicht die Datensynchronisierung in Echtzeit, um einen nahtlosen Informationsfluss sicherzustellen.

  Weitere Informationen finden Sie unter:

  - Erfahren Sie mehr über
  - Verwenden Sie die manuelle Registrierung, um die Verbindung zur Anbieterinstanz herzustellen

Erste Schritte

Beginnen Sie mit dem Inhaltspaket für die Datensammlung für Ihr jeweiliges Produkt:

- Impact Value Management-Datensammlung für APM
- Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für App Engine
- Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für CSM
- Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für SAM
- Impact Value Management – Inhaltspaket für Datensammlung für HAM
- Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für ITSM
- Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für ITOM
- Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für HR
- Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für SecOps

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

- Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für SPM
- Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für IRM

Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins

Installieren Sie die abhängigen Plugins für Inhaltspaket-Apps für Datensammlungen

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Installieren Sie die ServiceNow Impact Store-Anwendung in Ihrer ServiceNow-Instanz, bevor Sie Plugins für Inhaltspakete für die Datensammlung aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinitionen** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach den Plugins, die für die Installation des jeweiligen Inhaltspakets erforderlich sind.
3. Stellen Sie sicher, dass alle abhängigen Plugins installiert sind, bevor Sie die Inhaltspaketaufträge für die Datensammlung aktivieren.
   Die folgenden abhängigen Plugins müssen installiert werden, um die Funktionalität von Datensammlungs-Apps zu unterstützen:

Konfiguration der Datensammlung wird geändert

Sie können Änderungen an der Konfiguration der Datensammlung vornehmen, um sie den Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen.

Wenn die Standarddefinitionen für die Erfolgsmetriken von ServiceNow nicht mit der Funktionsweise Ihrer Organisation oder der Verwendung der Plattform übereinstimmen, können Sie die Konfiguration der Datensammlungs-App entsprechend Ihren Prozessen und Ihrer Implementierung ändern.

Änderungen einer Erfolgsmetrik-Datenpunktdefinition erfordern Änderungen an einem oder beiden der folgenden Elemente der Metrikarchitektur in Performance oder Performance/ Platform Analytics:

- Ändern Sie die Indikatorquelle, wenn Sie einen anderen Basisdatensatz benötigen.
- Ändern Sie den automatisierten Indikator, wenn Sie die Filter ändern müssen, die auf den Basisdatensatz für die Berechnung angewendet werden.

Beispiel für allgemeine Änderungen

Einige Organisationen verwenden nicht die Tabelle „empfohlene Ausfälle“ in der CMDB (und die mitgelieferte Benachrichtigungsfunktion des Mitarbeiter-Centers), um Ausfälle zu erfassen.

Arbeiten Sie in diesem Fall mit dem Serviceverantwortlichen und Ihrem Team zusammen, um zu definieren, wie ein Ausfall richtig identifiziert oder annähernd ermittelt werden kann. Zum Beispiel betrachten einige Kunden Incidents mit Priorität 1 als Darstellung von Ausfällen.

Die Änderungen für diese Änderung in der Metrikdefinition würden die folgenden Konfigurationsänderungen 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.

- Eine Basisdatensatz-Indikatorquelle für die Incident-Tabelle ist bereits vorhanden, da sie von einigen der anderen Erfolgsmetriken genutzt wird. Daher müssen Sie keine neue Indikatorquelle erstellen.
- Die Konfigurationen der automatisierten Indikatoren für Folgendes müssen angepasst werden: Impact VM – Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung – ungeplante Ausfälle (Stunden) und Impact VM – Anzahl der ungeplanten Ausfälle in diesem Monat.
  - Ändern Sie das Feld Indikatorquelle in **Impact VM – in diesem Monat geschlossene Incidents** Für beide Indikatoren.
  - Ändern Sie die zusätzlichen Bedingungen, für die ein Filter hinzugefügt werden soll **Priorität 1** Für beide Indikatoren.
  - Für die Zeit bis zur Wiederherstellung können Sie, da das Feld „Dauer“ möglicherweise nicht verwendet wird, eine geskriptete Berechnung für die Dauer verwenden. Sie können das Skript über den Automatisierungsindikator wiederverwenden **Impact VM – Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Incidents (Stunden)** Dafür.

Aktualisieren des Inhaltspakets für die Datensammlung

Wenn Sie das Inhaltspaket für Datensammlungen aktualisieren, müssen Sie alle von Ihnen vorgenommenen Anpassungen berücksichtigen.

Da Anwender Artefakte in dieser App ändern können (z. B. Indikator, Indikatorquelle oder Datensammlungsauftrag), denken Sie daran, dass der Upgradeprozess mit dem Upgradeprozess der Plattform oder einer anderen Store-App identisch wäre. Der Upgradeprozess überspringt anwenderdefinierte (oder geänderte) Anwendungsdateien. Sie können unveränderte Anpassungen im Upgradeverlauf anzeigen und einen der folgenden Schritte ausführen:

- Akzeptieren Sie die Anpassungen.
- Setzen Sie die Anpassungen auf das Basissystem zurück, und wenden Sie sie dann erneut an.

Impact Value Management-Datensammlung für APM

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für Datensammlung für APM.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für APM
2. Konfigurieren Sie die Datensammlung für APM
3. Aktivieren Sie die Datensammlung für APM
4. Überprüfen Sie APM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen vornehmen, wenn Sie bereit für das Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Datensammlung wird geändert und Aktualisieren des Inhaltspakets für die Datensammlung.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für APM

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

Vorbereitungen

Die APM-Erfolgsmetrikdefinitionen in dieser Anwendung basieren auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, 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.

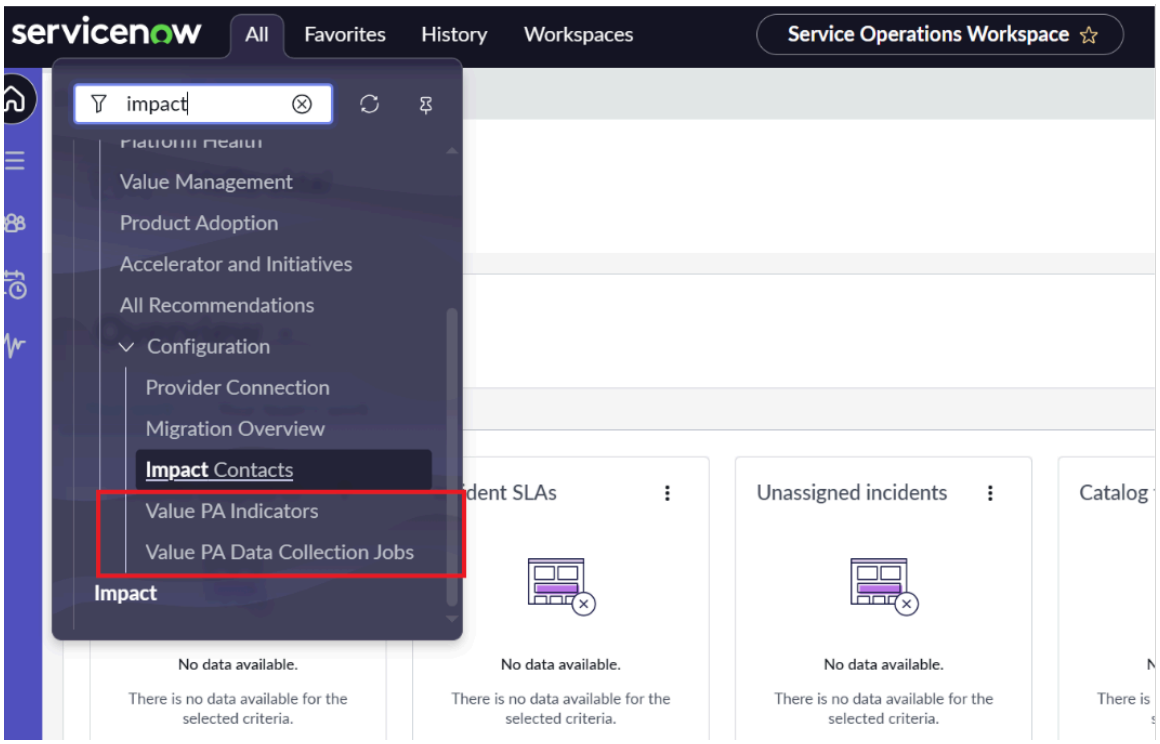
nicht bereits installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Hinweis:
Wenn Sie SPM-Datensammlungspakete aktiviert haben, navigieren Sie zum APM-Indikator (Impact VM – Anzahl der migrierten Anwendungen) > Indikatorquelle (Impact VM APM – Anzahl der migrierten Anwendungen), und stellen Sie sicher, dass der Status auf Abgeschlossen festgelegt ist.

Erforderliche Rolle: Impact-Anwender

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zum Impact-Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Alle > Auswirkung > Konfiguration > Wert PA-Datensammlungsaufträge** > **an.**



3. Wählen Sie Aus **Wert PA-Datensammlungsaufträge** .
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact VM – APM – monatliche Datensammlung**
   - **Impact VM – APM – Verlaufsdatensammlung**

   Wenn Sie Probleme bei der Suche nach Datensammlungsaufträgen haben, überprüfen Sie, ob die erforderlichen datenerfassungsabhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Konfigurieren Sie die Datensammlung für APM

Konfigurieren Sie die Datensammlung für APM.

Vorbereitungen

Sie müssen manuelle Indikatoren regelmäßig (z. B. monatlich) mithilfe der Bewertungsblattfunktion aktualisieren.

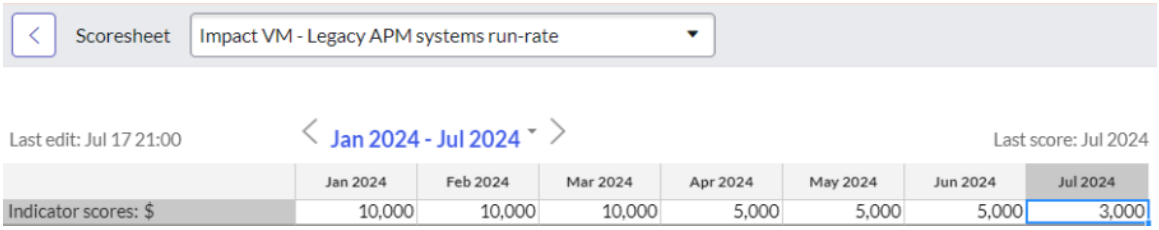
Erforderliche Rolle: admin, PA_Power_user, PA_admin oder PA_Data_Collector

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 **Performance/Platform Analytics > Bewertungsblatt**, Und wählen Sie dann aus **Impact VM – Ausführungsrate von APM-Altsystemen** .
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für APM

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für APM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Platform Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig:
Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch.

Erforderliche Rolle: admin, PA_admin oder PA_Data_Collector

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Performance/Platform Analytics > Datensammler> Aufträge** , Und öffnen Sie dann **Impact VM – APM – monatliche Datensammlung** .
2. Wählen Sie Aus **Aktiv** , Und aktualisieren Sie dann den Datensatz.

Wichtig:
Für die monatliche Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren am besten funktioniert.

3. Um eine Testausführung der monatlichen Datensammlung durchzuführen, wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
4. Navigieren Sie zu **Performance/Platform Analytics > Dashboard** , Und öffnen Sie dann **Impact VM – APM** .
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – APM und vierteljährlich – APM.
5. **Wahlweise:** Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
   - Informationen zum Erstellen der entsprechenden Metrik mithilfe eines ServiceNow-Berichts finden Sie im Datenerfassungsleitfaden.
6. **Wahlweise:** Um Verlaufsaufträge auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zu **Performance/Platform Analytics > Datensammler> Aufträge** , Und öffnen Sie dann **Impact VM – APM – Verlaufsdatensammlung** .

> **Wichtig:**
> Wählen Sie NICHT aktiv aus, da die Erfassung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

Passen Sie für die Ausführung von Verlaufsaufträgen die relativen Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

- Wenn Sie keine Vollversion von Performance Analytics haben, werden Verlaufsdaten nicht mehr als 180 Tage ab dem Auftragsausführungsdatum erfasst.
- Wenn Sie über die Vollversion von Performance Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

b. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Verlaufsdatensammlungsauftrags.

c. Navigieren Sie zu **Platform Analytics > Dashboard** , Und öffnen Sie dann **Impact VM – APM** .

Überprüfen Sie APM-Artefakte

Die Datensammlungs-App enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die ServiceNow Performance/Platform Analytics-Anwendung.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die Basisdatensätze und überträgt sie in den Arbeitsspeicher der Plattform, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Datenwürfel bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Definition der Standardberechnung im Indikatorquellendatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die in der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. %- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Ein Datensammlungsauftrag, den Sie für die Ausführung jeden Monat planen können, und ein weiterer Datensammler für die Verlaufssammlung, den Sie bei Bedarf ausführen können.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere enthält Widgets mit monatlichen Werten.

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

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Datensammlungsauftrag	Impact VM – APM – monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact VM – APM – Verlaufsdatensammlung
Dashboard	Impact VM – APM
Widget	% des Business Capability-Modells mit großer Lücke
Widget	Durchschn. Anwendungsdatenzertifizierung %
Widget	Anzahl der stillgelegten Anwendungen
Widget	Jährliche Ausführungsrate von APM-Altsystemen
Widget	% der Anwendungen mit Indikatorpunktzahl
Widget	Anzahl der migrierten Anwendungen
Formel	Impact VM – % des Business Capability-Modells mit großer Lücke
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Business Capabilities, die mit einer Geschäftsanwendung verknüpft sind
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Business Capabilities
Manuell	Impact VM – Durchschn. Anwendungsdatenzertifizierung %
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der stillgelegten Anwendungen
Manuell	Impact VM – jährliche Ausführungsrate von APM-Altsystemen
Manuell	Impact VM – % der Anwendungen mit Indikatorpunktzahl
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der migrierten Anwendungen

Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für App Engine

Installieren und konfigurieren Sie das Datensammlungs-Inhaltspaket für App Engine.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Inhaltspaket für Datensammlung für App eng
2. Konfigurieren Sie die Datensammlung für App Engine
3. Aktivieren Sie die Datensammlung für App Engine
4. Überprüfen Sie App Engine-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen vornehmen, wenn Sie bereit für das Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Datensammlung wird geändert und Aktualisieren des Inhaltspakets für die Datensammlung.

Installieren Sie das Inhaltspaket für Datensammlung für App eng

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge 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.

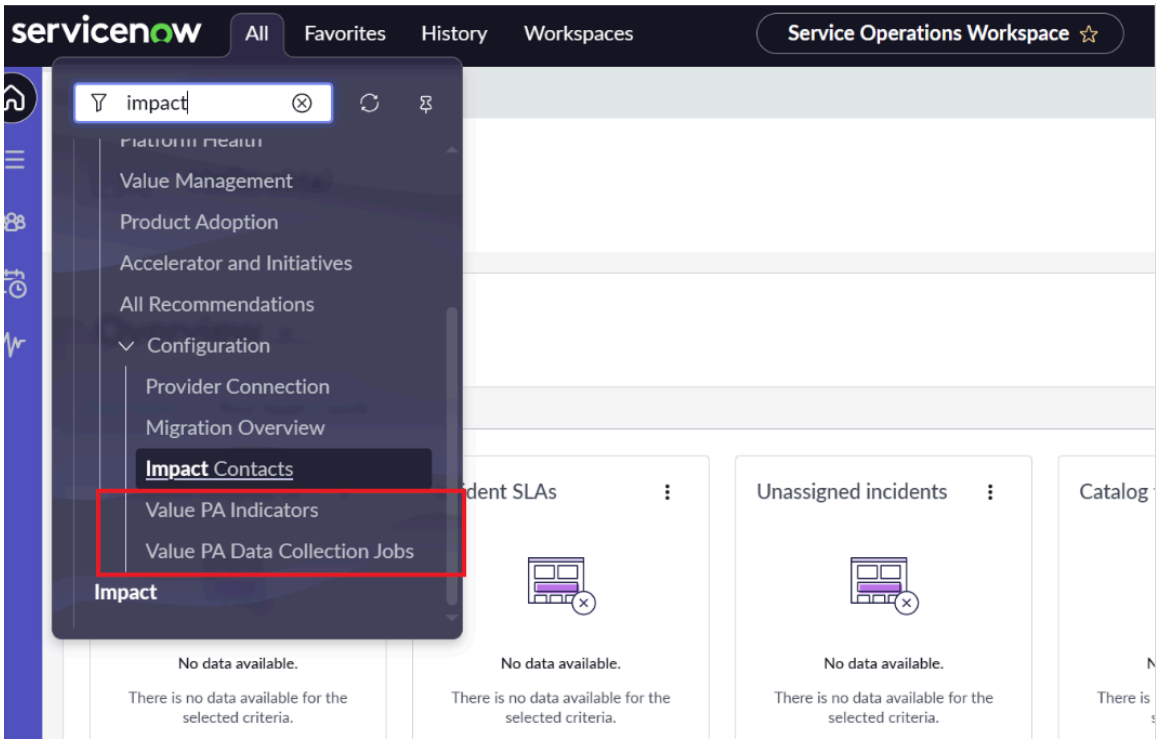
Vorbereitungen

Die Definitionen der App Engine-Erfolgsmetrik in dieser Anwendung hängen von der Verwendung der App Engine Studio (sn_App_eng_Studio) ab. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie nicht bereits installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Erforderliche Rolle: Impact-Anwender

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zum Impact-Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Konfiguration** > **Wert-PA-Datenerfassungsaufträge**an.



3. Wählen Sie Aus **Wert PA-Datensammlungsaufträge** .
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact VM – App Engine – monatliche Datensammlung**
   - **Impact VM – App Engine – Verlaufsdatensammlung**
5. Wenn Sie Probleme bei der Suche nach Datensammlungsaufträgen haben, überprüfen Sie, ob die erforderlichen datenerfassungsabhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Konfigurieren Sie die Datensammlung für App Engine

Konfigurieren Sie die Datensammlung für App Engine.

Vorbereitungen

Sie müssen manuelle Indikatoren regelmäßig (z. B. monatlich) mithilfe der Bewertungsblattfunktion aktualisieren.

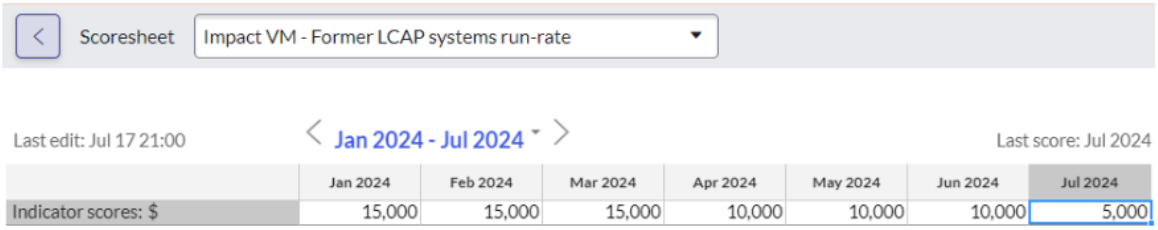
Erforderliche Rolle: admin, PA_Power_user, PA_admin oder PA_Data_Collector

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 **Performance/Platform Analytics > Bewertungsblatt**, Und wählen Sie dann aus **Impact VM: Ausführungsrate früherer LCAP-Systeme** .
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für App Engine

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für App eng, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Platform Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

> **Wichtig:**
> Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch.

Erforderliche Rolle: admin, PA_admin oder PA_Data_Collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics > Datensammler> Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – App Engine – monatliche Datensammlung** .
2. Wählen Sie Aus **Aktiv** , Und aktualisieren Sie dann den Datensatz.

> **Wichtig:**
> Für die monatliche Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren am besten funktioniert.

3. Um eine Testausführung der monatlichen Datensammlung durchzuführen, wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
4. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics > Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM: App Engine** .
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – App Engine und vierteljährlich – App Engine.
5. **Wahlweise:** Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
   - Informationen zum Erstellen der entsprechenden Metrik mithilfe eines ServiceNow-Berichts finden Sie im Datenerfassungsleitfaden.
6. **Wahlweise:** Um Verlaufsaufträge auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zu **Performance/Platform Analytics > Datensammler> Aufträge** , Und öffnen Sie dann **Impact VM – App Engine – Verlaufsdatensammlung** .

> **Wichtig:**
> Wählen Sie NICHT aktiv aus, da die Erfassung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

Passen Sie für die Ausführung von Verlaufsaufträgen die relativen Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

- Wenn Sie keine Vollversion von Performance/Platform Analytics haben, werden Verlaufsdaten nicht mehr als 180 Tage ab dem Auftragsausführungsdatum erfasst.
- Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

b. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Verlaufsdatensammlungsauftrags.

c. Navigieren Sie zu **Performance/Platform Analytics > Dashboard** , Und öffnen Sie dann **Impact VM: App Engine** .
Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – App Engine und vierteljährlich – App Engine. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie App Engine-Artefakte

Die App „Datensammlung“ enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die ServiceNow Performance/Platform Analytics-Anwendung.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die Basisdatensätze und überträgt sie in den Arbeitsspeicher der Plattform, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Datenwürfel bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Definition der Standardberechnung im Indikatorquellendatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die in der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. %- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Ein Datensammlungsauftrag, den Sie für die Ausführung jeden Monat planen können, und ein weiterer Datensammler für die Verlaufssammlung, den Sie bei Bedarf ausführen können.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte 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.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
	Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere enthält Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Datensammlungsauftrag	Impact VM – App Engine – monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact VM – App Engine – Verlaufsdatensammlung
Dashboard	Impact VM – App Engine
Widget	Anzahl der vom Core Development Team (IT) mit LCAP erstellten Anwendungen
Widget	Anzahl der Anwendungen (und/oder Services), die außerhalb des Core Development Teams erstellt wurden
Widget	Durchschn. Zeit für Anwendungsbereitstellung (IT): Idee bis Produktion (Wochen)
Widget	Durchschn. Zeit für Anwendungsbereitstellung (Branche): Idee bis Produktion (Wochen)
Widget	Jährliche Ausführungsrate von früheren LCAP-Systemen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der vom Core Development Team (IT) mit LCAP erstellten Anwendungen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Anwendungen (und/oder Services), die außerhalb des Core Development Teams erstellt wurden
Manuell	Impact VM – Durchschn. Zeit für Anwendungsbereitstellung (IT): Idee bis Produktion (Wochen)
Manuell	Impact VM – Durchschn. Zeit für Anwendungsbereitstellung (Branche): Idee bis Produktion (Wochen)
Manuell	Impact VM – Ausführungsrate früherer LCAP-Systeme

Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für CSM

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für Datensammlung für CSM.

Wichtig:
Sie sollten Systemkonfigurationsänderungen in einer Unterproduktionsumgebung testen, bevor Sie sie in der Produktion bereitstellen.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für CSM
2. Konfigurieren Sie die Datensammlung für CSM

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Aktivieren Sie die Datensammlung für CSM
4. Überprüfen Sie CSM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen vornehmen, wenn Sie bereit für das Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Datensammlung wird geändert und Aktualisieren des Inhaltspakets für die Datensammlung.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für CSM

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

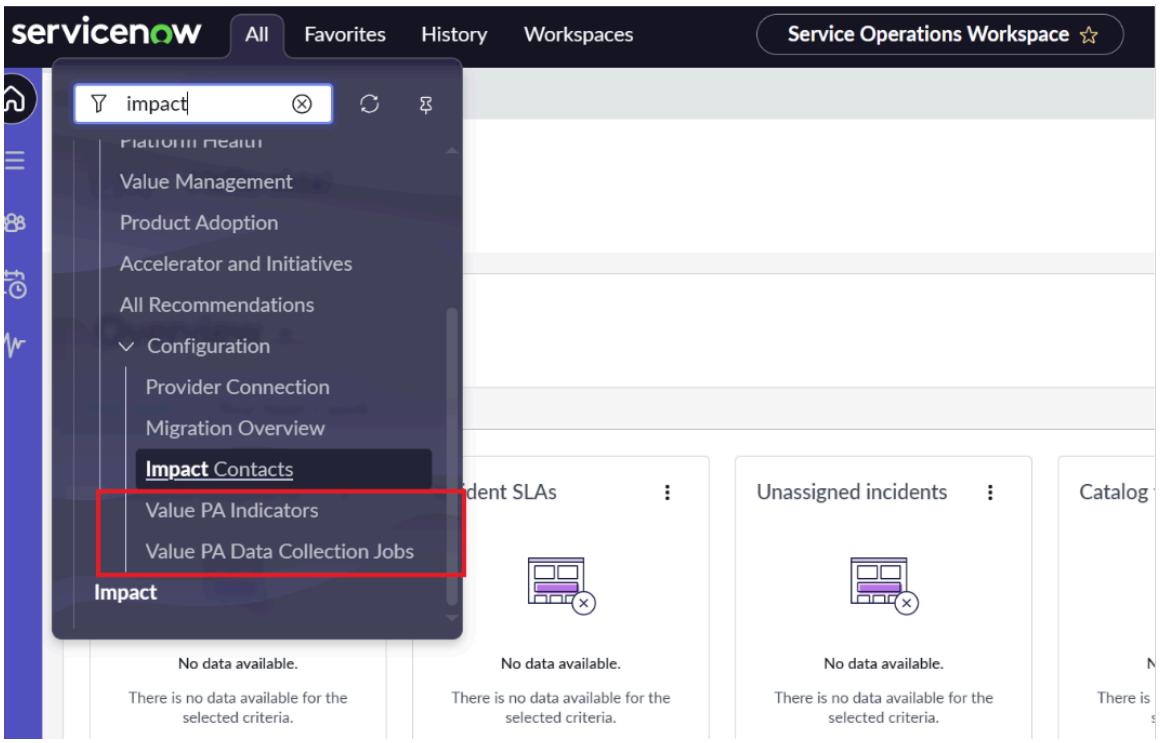
Vorbereitungen

Die CSM-Erfolgsmetrikdefinitionen in dieser Anwendung basieren auf einer anderen Anwendung.Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie nicht bereits installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Erforderliche Rolle: Impact-Anwender

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zum Impact-Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Konfiguration** > **Wert-PA-Datenerfassungsaufträge**an.



3. Wählen Sie Aus **Wert PA-Datensammlungsaufträge** .
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact VM – CSM – monatliche Datensammlung**
   - **Impact VM – CSM – Verlaufsdatensammlung**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wenn Sie Probleme bei der Suche nach Datensammlungsaufträgen haben, überprüfen Sie, ob die erforderlichen datenerfassungsabhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Konfigurieren Sie die Datensammlung für CSM

Konfigurieren Sie die Datensammlung für CSM.

Vorbereitungen

Hinweis:
Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, darf dieses Setup nur einmal durchgeführt werden.

Sie müssen bestimmen, welche Ihrer Zuweisungsgruppen innerhalb der Incident-, Change- und Anforderungs-Workflows genutzt werden, die Sie als Stufe 1 und Stufe 2 betrachten:

- Stufe 1: First-Line-Support, meist Ihre Helpdesk-/Service Desk-Gruppe(n)
- Stufe 2+: Second- und Third-Line-Support. Dies sind Ihre Spezial-Teams sowie potenzielle Lieferantenteams

Erforderliche Rolle: admin, PA_Power_user, PA_admin oder PA_Data_Collector

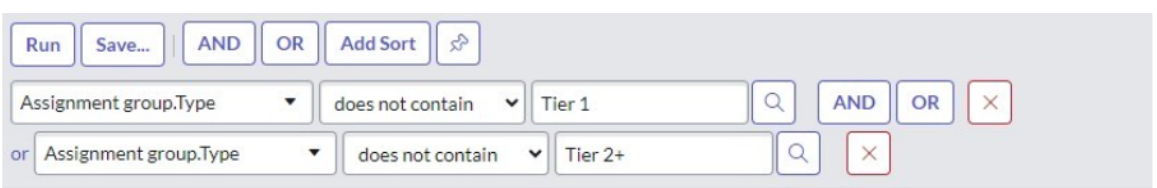
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Gruppen** Modul in Anwenderverwaltung.
2. Öffnen Sie die Gruppendatensätze, die im Incident-Prozess als Zuweisungsgruppe verwendet werden sollen.
3. Fügen Sie dem Datensatz einen der folgenden Typen hinzu:
   - Stufe 1
   - Stufe 2+

   Der Typ wird möglicherweise nicht standardmäßig im Gruppenformular angezeigt. Fordern Sie einen Systemadministrator an, das Feld im Formular sichtbar zu machen.
4. Aktualisieren Sie den Datensatz.
5. Wiederholen Sie diese Schritte für alle Zuweisungsgruppen.



6. Führen Sie zur Validierung eine Abfrage für die Incident-Tabelle für Zuweisungsgruppen aus, die noch nicht klassifiziert sind, um sicherzustellen, dass Sie alle Gruppen klassifiziert 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.

Wenn sich Ihre Zuweisungsgruppen ändern, müssen Sie sie neu klassifizieren.

7. Stellen Sie bei Problemen, bei denen das Feld Zuweisungsgruppe keine Gruppen der Stufe 1 oder Stufe 2 in Incidents, Changes oder Anforderungen anzeigt, sicher, dass der Typ ITIL auch der Gruppe hinzugefügt wird:

   a. Navigieren zu **Systemsicherheit > Anwender und Gruppen > Gruppen**an.

   b. Fügen Sie im Feld Typ hinzu `itil` .

   c. Speichern und aktualisieren Sie das Formular.

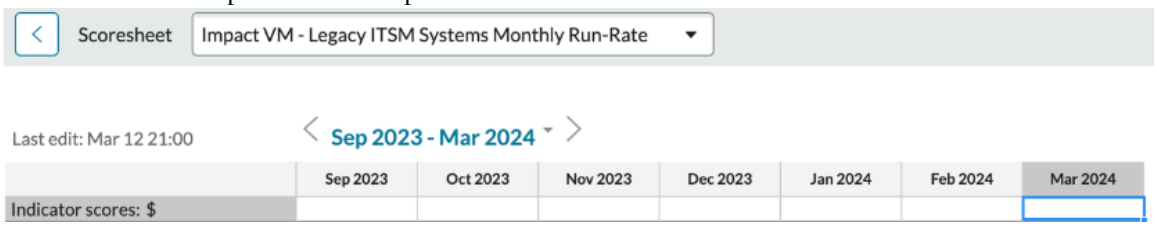
   d. Aktualisieren Sie das Incident-, Change- oder Anforderungsformular, und überprüfen Sie die Zuweisungsgruppe erneut.
   Die Gruppe sollte jetzt angezeigt werden.

8. Fügen Sie für die manuellen Indikatoren jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzu.
   Angesichts der festen Art des Indikators für die jährliche Ausführungsrate von Impact VM – Legacy-CSM-Systemen müssen Sie diesen Datenpunkt beispielsweise nur einmal eingeben.

   Wichtig:
   Wenn Sie über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement keinen vollständigen Zugriff auf Performance/ Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben

   a. Navigieren Sie zu **Performance/Platform Analytics > Bewertungsblatt** Und wählen Sie aus **Impact VM – jährliche Ausführungsrate von CSM-Altsystemen** .

   b. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für CSM

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für CSM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance Analytics/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig:
Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch.

Erforderliche Rolle: admin, PA_admin, PA_Data_Collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics > Datensammler> Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – CSM – monatliche Datensammlung** .
2. Wählen Sie Aus **Aktiv** , Und aktualisieren Sie dann den Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:**
> Für die monatliche Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren am besten funktioniert.

3. Um eine Testausführung der monatlichen Datensammlung durchzuführen, wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
4. Navigieren zu **Performance/Platform Analytics > Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM: CSM** .
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – CSM und vierteljährlich – CSM.
5. **Wahlweise:** Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
   - Informationen zum Erstellen der entsprechenden Metrik mithilfe eines ServiceNow-Berichts finden Sie im Datenerfassungsleitfaden.
6. **Wahlweise:** Um Verlaufsaufträge (bei Bedarf) auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren Sie zu **Performance/Platform Analytics > Datensammler> Aufträge** , Und öffnen Sie dann **Impact VM – CSM – Verlaufsdatensammlung** .

   > **Wichtig:**
   > Wählen Sie NICHT aktiv aus, da die Erfassung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

   Passen Sie für die Ausführung von Verlaufsaufträgen die relativen Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

   - Wenn Sie keine Vollversion von Performance/Platform Analytics haben, werden Verlaufsdaten nicht mehr als 180 Tage ab dem Auftragsausführungsdatum erfasst.
   - Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

   b. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Verlaufsdatensammlungsauftrags.

   c. Navigieren Sie zu **Platform Analytics > Dashboard** , Und öffnen Sie dann **Impact VM: CSM** .
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – CSM und vierteljährlich – CSM.

   d. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie CSM-Artefakte

Die App „Datensammlung“ enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die ServiceNow Performance/Platform Analytics-Anwendung.

Leistungs-/Plattform-Analytics

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen. Zum Konfigurieren des Prozesses ist Gruppentyp die Gruppenklassifizierung für die Anwenderverwaltung – Gruppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die Basisdatensätze und überträgt sie in den Arbeitsspeicher der Plattform, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Datenwürfel bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Definition der Standardberechnung im Indikatorquellendatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die in der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. %- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, in dem die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere enthält Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Hinweis:
Die Häufigkeiten aller anwendbaren Indikatoren und Indikatorquellen wurden von vierteljährlich auf monatlich geändert. Wenn dieses Inhaltspaket nicht zum ersten Mal verwendet wird, sollten Sie einen Baseline-Verlaufsauftrag (Datensammlungsauftrag) ausführen, um anwendbare Verlaufsdaten zu erfassen. Die Verlaufsdaten werden in einer zukünftigen Erweiterung des Dashboards visualisiert.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Fälle, die nicht innerhalb von SLAs gelöst wurden
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Kundenfälle
Formel	Impact VM – % der Fälle, die nicht innerhalb von SLAs gelöst wurden
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der geschlossenen Kundenfälle
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Kundenfälle, die zu einem Upselling geführt haben
Formel	Impact VM – % der Kundenfälle, die zu einem Upselling führen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Umfrageantworten
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Umfrageantworten mit einer niedrigen Gesamtservicebewertung

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Formel	Impact VM – % der befragten Kunden, die eine nachteilige Support-Experience berichten
Automatisiert	Impact VM – Durchschn. erforderlicher kumulierter Verarbeitungsaufwand pro Anforderungsfall (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 1
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Kundensupport-Mitarbeiter der Stufe 1
Formel	Impact VM – Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 1 zur Anzahl der Kundensupport-Mitarbeiter der Stufe 1
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 2+
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Kundensupport-Mitarbeiter der Stufe 2+
Formel	Impact VM – Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 2+ zur Anzahl der Kundensupport-Mitarbeiter der Stufe 2+
Datensammlungsauftrag	Impact VM: Monatliche Datensammlung
Widget	% der Fälle, die nicht innerhalb von SLAs gelöst wurden
Widget	Anzahl der von einem Service Desk-Mitarbeiter bearbeiteten Interaktionen ohne zugehörigen Fall
Widget	Anzahl der umsatzgenerierenden Kundenanforderungen
Widget	Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 1
Widget	Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 1 zur Anzahl der Kundensupport-Mitarbeiter der Stufe 1
Widget	Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 2+
Widget	Anzahl der geschlossenen Kundensupportfälle der Stufe 2+ zur Anzahl der Kundensupport-Mitarbeiter der Stufe 2+
Widget	% der Kundenfälle, die zu einem Upselling führen
Widget	% der befragten Kunden, die eine nachteilige Support-Experience berichten
Widget	Durchschn. erforderlicher kumulierter Verarbeitungsaufwand pro Anforderungsfall (Stunden)
Dashboard	Impact VM – CSM
Gruppentyp	Stufe 1
Gruppentyp	Stufe 2+

Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für SAM

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für Datensammlung für SAM.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge 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.

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für SAM
2. Konfigurieren Sie die Datensammlung für SAM
3. Aktivieren Sie die Datensammlung für SAM
4. Überprüfen Sie SAM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen vornehmen, wenn Sie bereit für das Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Datensammlung wird geändert und Aktualisieren des Inhaltspakets für die Datensammlung.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für SAM

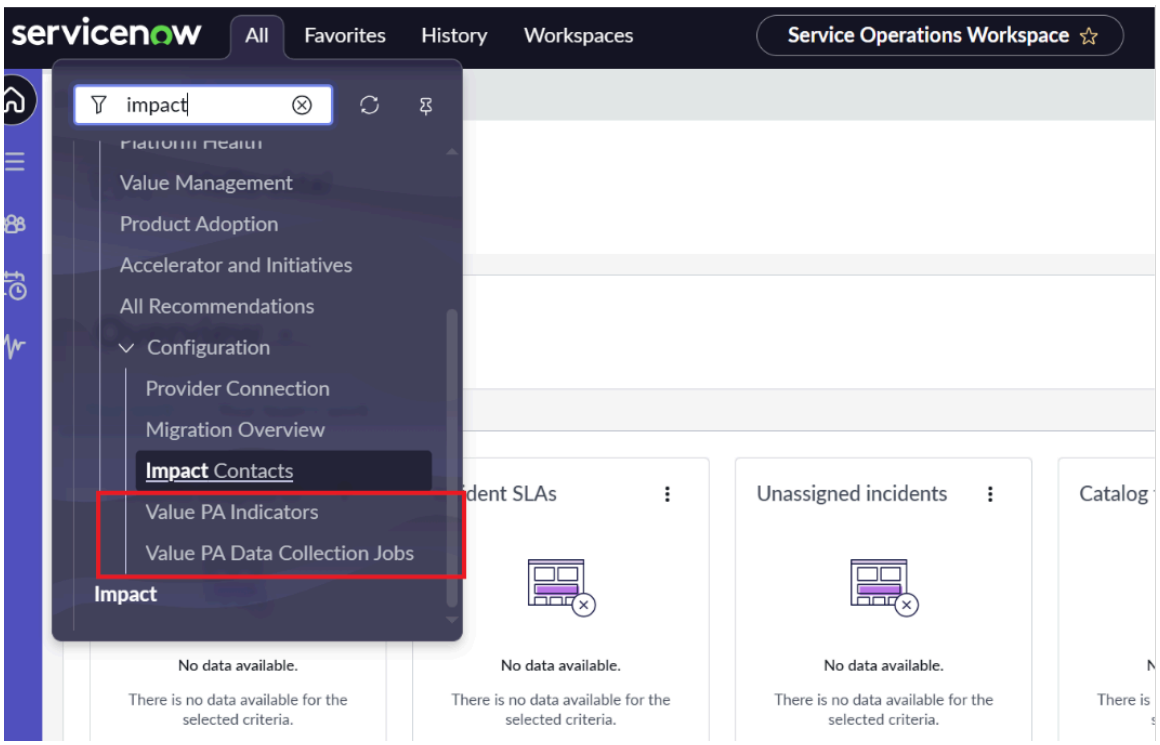
Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

Vorbereitungen
Die SAM-Erfolgsmetrikdefinitionen in dieser Anwendung basieren auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie nicht bereits installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Erforderliche Rolle: Impact-Anwender

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zum Impact-Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Konfiguration** > **Wert-PA-Datenerfassungsaufträge** > **an.**



3. Wählen Sie Aus **Wert PA-Datensammlungsaufträge** .
4. Suchen und wählen Sie Folgendes 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.

- **Impact VM – SAM – monatliche Datensammlung**
- **Impact VM – SAM – Verlaufsdatensammlung**

Wenn Sie Probleme bei der Suche nach Datensammlungsaufträgen haben, überprüfen Sie, ob die erforderlichen datenerfassungsabhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Konfigurieren Sie die Datensammlung für SAM

Konfigurieren Sie die Datensammlung für SAM.

Vorbereitungen

Sie müssen keine Gruppentypen zuweisen, um die Datensammlung für SAM zu konfigurieren, aber Sie müssen manuelle Datenpunkte eingeben.

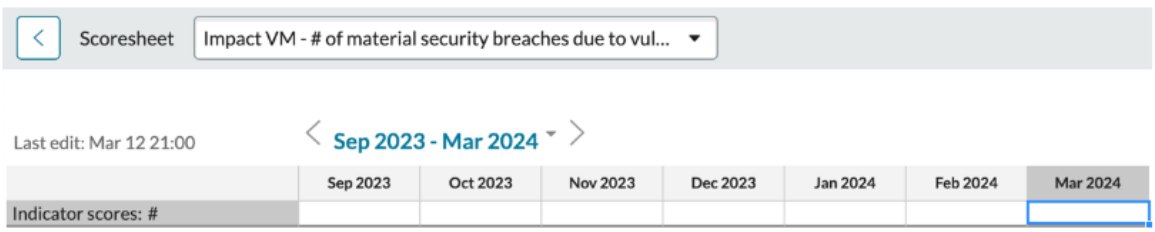
Für die manuellen Indikatoren müssen Sie jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzufügen. Angesichts der festen Art des Indikators „Impact VM – Anzahl der wesentlichen Sicherheitsverletzungen aufgrund von angreifbarer SW“ müssen Sie diesen Datenpunkt beispielsweise nur einmal eingeben.

Wichtig:
Wenn Sie über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement keinen vollständigen Zugriff auf Performance/ Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben

Erforderliche Rolle: admin, PA_Power_user, PA_admin oder PA_Data_Collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance-/Platform-Analytics** > **Bewertungsblatt**, Und wählen Sie dann aus **Impact VM – Anzahl der wesentlichen Sicherheitsverletzungen aufgrund von angreifbarer SW** .
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für SAM

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für SAM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance/Platform Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig:
Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch.

Erforderliche Rolle: admin, PA_admin oder PA_Data_Collector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Performance-/Platform-Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – SAM – monatliche Datensammlung** .
2. Wählen Sie Aus **Aktiv** , Und aktualisieren Sie dann den Datensatz.

   Wichtig:
   Für die monatliche Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren am besten funktioniert.

3. Um eine Testausführung der monatlichen Datensammlung durchzuführen, wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
4. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM: SAM** .
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – SAM und vierteljährlich – SAM.
5. **Wahlweise:** Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
   - Informationen zum Erstellen der entsprechenden Metrik mithilfe eines ServiceNow-Berichts finden Sie im Leitfaden zur Datensammlung.
6. **Wahlweise:** Um Verlaufsaufträge auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – SAM – Verlaufsdatensammlung** .

   Wichtig:
   Wählen Sie NICHT aktiv aus, da die Erfassung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

   Passen Sie für die Ausführung von Verlaufsaufträgen die relativen Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

   - Wenn Sie keine Vollversion von Performance/Platform Analytics haben, werden Verlaufsdaten nicht mehr als 180 Tage ab dem Auftragsausführungsdatum erfasst.
   - Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

   b. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Verlaufsdatensammlungsauftrags.

   c. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM: SAM** .
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – SAM und vierteljährlich – SAM. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie SAM-Artefakte

Die App „Datensammlung“ enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die ServiceNow Performance/Platform Analytics-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.

Leistungs-/Plattform-Analytics

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen. Zum Konfigurieren des Prozesses ist Gruppentyp die Gruppenklassifizierung für die Anwenderverwaltung – Gruppen.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die Basisdatensätze und überträgt sie in den Arbeitsspeicher der Plattform, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Datenwürfel bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Definition der Standardberechnung im Indikatorquellendatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die in der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. %- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, in dem die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere enthält Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Hinweis:
Die Häufigkeiten aller anwendbaren Indikatoren und Indikatorquellen wurden von vierteljährlich in monatlich geändert. Wenn dieses Inhaltspaket nicht zum ersten Mal verwendet wird, sollten Sie einen Baseline-Verlaufsauftrag (Datensammlungsauftrag) ausführen, um anwendbare Verlaufsdaten zu erfassen. Die Verlaufsdaten werden in einer zukünftigen Erweiterung des Dashboards visualisiert.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Formel	% der Neueinstellungen, die am 1. Tag über die gesamte Software verfügen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der bis zum 1. Tag abgeschlossenen Katalogelementanforderungen für neue Mitarbeiter
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der Neueinstellungen
Formel	Durchschn. Zeit bis zum Schließen einer SW-Anforderung (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der abgeschlossenen SW-Anforderungen
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der „Geschäftsdauer“ der abgeschlossenen SW-Anforderungen

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Formel	Impact VM – % der nicht genutzten/nicht ausreichend genutzten SaaS-Lizenzen (pro Herausgeber)
Formel	Impact VM – nicht verwendete/nicht ausreichend genutzte Softwarelizenzen
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der verwendeten Softwarelizenzen
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der Softwarelizenzen
Formel	Impact VM – % der nicht genutzten/nicht ausreichend genutzten lokalen SW-Lizenzen (pro Herausgeber)
Formel	Impact VM – % der zentral verwalteten SW
Manuell	Impact VM – Gesamtanzahl der Software
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der verwalteten Software
Formel	Impact VM – Anzahl der Mitarbeiter zur Anzahl der SAM-VZÄ
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der Mitarbeiter
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der SAM-VZÄ
Manuell	Impact VM – Durchschn. Zeit bis zur Antwort auf ein Audit (Stunden)
Manuell	Impact VM – Monatliche Ausführungsrate von SAM-Altsystemen
Formel	Impact VM – Finanzabrechnungen des SW-Audits als % der SW-Ausgaben
Automatisiert	Impact VM – Aktuelle Abonnementausgaben
Automatisiert	Impact VM – Abschlusskosten
Manuell	Impact VM – Anzahl der wesentlichen Sicherheitsverletzungen aufgrund von angreifbarer SW
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der ungeplanten Ausfälle aufgrund von SW-Problemen
Datensammlungsauftrag	Impact VM: Monatliche Datensammlung
Widget	Anzahl der Mitarbeiter zur Anzahl der SAM-VZÄ – Monatlich
Widget	Anzahl der wesentlichen Sicherheitsverletzungen aufgrund von angreifbarer SW – Monatlich
Widget	Anzahl der ungeplanten Ausfälle aufgrund von SW-Problemen – Monatlich
Widget	% der Neueinstellungen, die am 1. Tag über die gesamte Software verfügen – Monatlich
Widget	% der nicht genutzten/nicht ausreichend genutzten lokalen SW-Lizenzen (pro Herausgeber) – Monatlich
Widget	% der nicht genutzten/nicht ausreichend genutzten SaaS-Lizenzen (pro Herausgeber) – Monatlich
Widget	% der zentral verwalteten SW – Monatlich

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Widget	Durchschn. Zeit bis zum Schließen einer SW-Anforderung (Stunden) – Monatlich
Widget	Durchschn. Zeit bis zur Antwort auf ein Audit (Stunden) – Monatlich
Widget	Monatliche Ausführungsrate von SAM-Altsystemen
Widget	Finanzabrechnungen des SW-Audits als % der SW-Ausgaben – Monatlich
Dashboard	Impact VM – SAM

Impact Value Management – Inhaltspaket für Datensammlung für HAM

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für Datensammlung für HAM.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für HAM
2. Konfigurieren Sie die Datensammlung für HAM
3. Aktivieren Sie die Datensammlung für HAM
4. Überprüfen Sie HAM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen vornehmen, wenn Sie bereit für das Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Datensammlung wird geändert und Aktualisieren des Inhaltspakets für die Datensammlung.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für HAM

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

Vorbereitungen

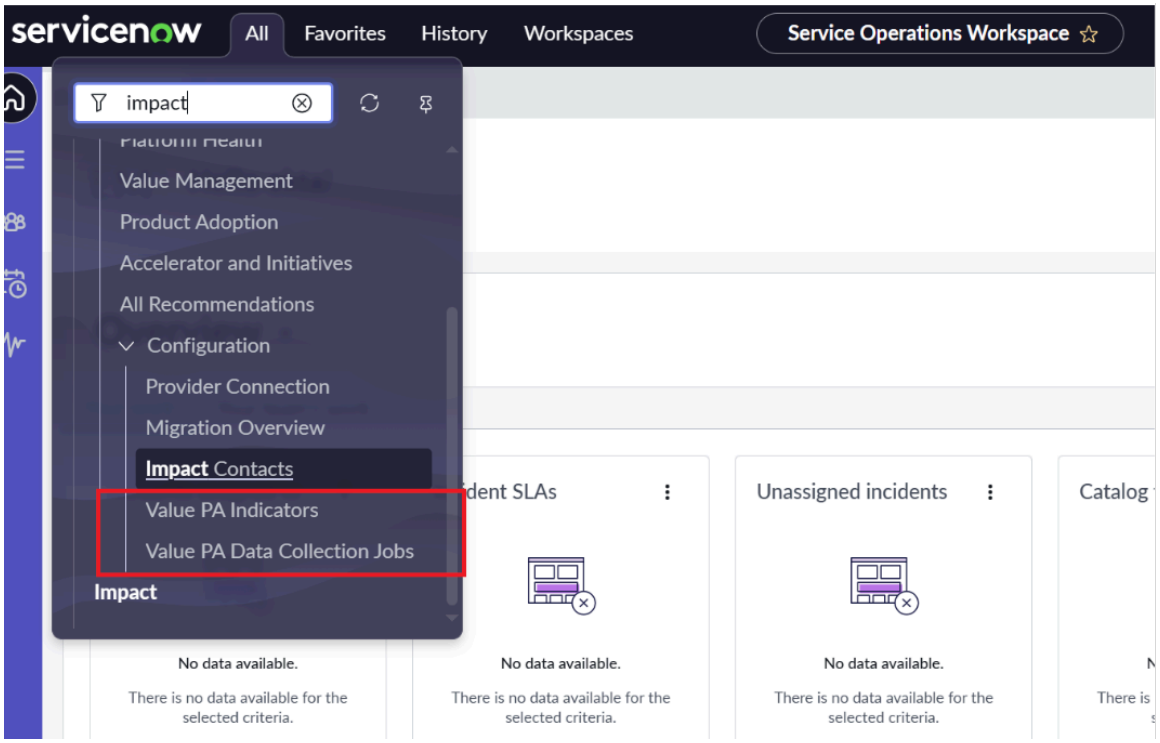
Die HAM-Erfolgsmetrikdefinitionen in dieser Anwendung basieren auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie nicht bereits installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Erforderliche Rolle: Impact-Anwender

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zum Impact-Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Alle** > **Impact-Arbeitsbereich** > **Geschäftswert** > **PA-Datensammlungsaufträge**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.



3. Wählen Sie Aus **PA-Datensammlungsaufträge** .
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact VM – HAM – monatliche Datensammlung**
   - **Impact VM – HAM – Verlaufsdatensammlung**

   Wenn Sie Probleme bei der Suche nach Datensammlungsaufträgen haben, überprüfen Sie, ob die erforderlichen datenerfassungsabhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Konfigurieren Sie die Datensammlung für HAM

Konfigurieren Sie die Datensammlung für HAM.

Vorbereitungen
Für die manuellen Indikatoren müssen Sie jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzufügen. Angesichts der festen Art des Indikators für die jährliche Ausführungsrate von Impact VM – Legacy-HAM-Systemen müssen Sie diesen Datenpunkt beispielsweise nur einmal eingeben.

Wichtig:
Wenn Sie über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement keinen vollständigen Zugriff auf Performance/ Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben

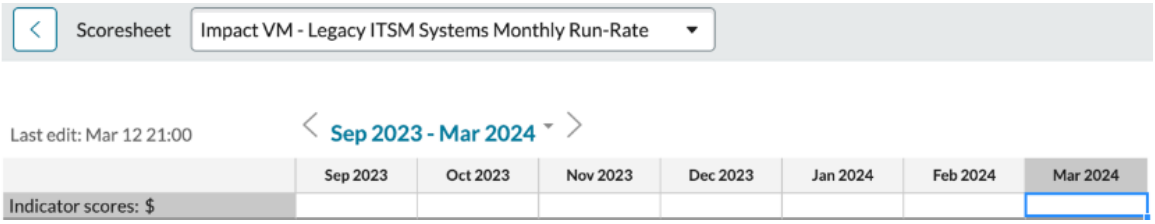
Erforderliche Rolle: admin, PA_Power_user, PA_admin oder PA_Data_Collector

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 **Performance-/Platform-Analytics** > **Bewertungsblatt**, Und wählen Sie dann aus **Jährliche Ausführungsrate VON HAM-Altsystemen** .
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für HAM

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für HAM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance Analytics/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig:
Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch.

Erforderliche Rolle: admin, PA_admin oder PA_Data_Collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance-/Platform-Analytics** > **> Datensammler** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – HAM – monatliche Datensammlung** .
2. Wählen Sie Aus **Aktiv** , Und aktualisieren Sie dann den Datensatz.

Wichtig:
Für die monatliche Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren am besten funktioniert.

3. Um eine Testausführung der monatlichen Datensammlung durchzuführen, wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
4. Navigieren zu **Platform Analytics > Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM: HAM** .
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – HAM und vierteljährlich – HAM.
5. Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
   - Informationen zum Erstellen der entsprechenden Metrik mithilfe eines ServiceNow-Berichts finden Sie im Datenerfassungsleitfaden.
6. **Wahlweise:** Um Verlaufsaufträge auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – HAM – Verlaufsdatensammlung** .

> **Wichtig:**
> Wählen Sie NICHT aktiv aus, da die Erfassung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

Passen Sie für die Ausführung von Verlaufsaufträgen die relativen Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

- Wenn Sie keine Vollversion von Performance/Platform Analytics haben, werden Verlaufsdaten nicht mehr als 180 Tage ab dem Auftragsausführungsdatum erfasst.
- Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

b. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Verlaufsdatensammlungsauftrags.

c. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM: HAM** .
Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – HAM und vierteljährlich – HAM. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie HAM-Artefakte

Die App „Datensammlung“ enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die ServiceNow Performance/Platform Analytics-Anwendung.

Leistungs-/Plattform-Analytics

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die Basisdatensätze und überträgt sie in den Arbeitsspeicher der Plattform, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Datenwürfel bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Definition der Standardberechnung im Indikatorquellendatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die in der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. %- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, in dem die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte 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.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
	Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere enthält Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Datensammlungsauftrag	Impact VM – HAM – monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact VM – HAM – Verlaufsdatensammlung
Dashboard	Impact VM – HAM
Widget	% der Neueinstellungen, die am 1. Tag über die gesamte Hardware verfügen
Widget	Backlog als % der HW-Anforderungen
Widget	% ohne Berücksichtigung von HW-Assets
Widget	% der im Umlauf befindlichen HW-Assets
Widget	% der geleasten HW-Assets, die verspätet zurückgegeben wurden
Widget	% der HW-Assets, bei denen das Feld „Ende der Nutzungsdauer“ ausgefüllt ist
Widget	Anzahl der Mitarbeiter zur Anzahl der HAM-VZÄ
Widget	Jährliche Ausführungsrate von HAM-Altsystemen
Widget	Anzahl der ungeplanten Ausfälle aufgrund von HW-Problemen
Manuell	Impact VM – % der Neueinstellungen, die am 1. Tag über die gesamte Hardware verfügen
Formel	Impact VM – Backlog als % der HW-Anforderungen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der erstellten HW-Anforderungen in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der geschlossenen HW-Anforderungen in diesem Monat
Formel	Impact VM – % ohne Berücksichtigung von HW-Assets
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der berücksichtigten HW-Assets
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der fehlenden HW-Assets
Formel	Impact VM – % der im Umlauf befindlichen HW-Assets
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der HW-Assets
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Hardware-Assets im Bestand
Manuell	Impact VM – % der geleasten HW-Assets, die verspätet zurückgegeben wurden

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Manuell	Impact VM – % der HW-Assets, bei denen das Feld „Ende der Nutzungsdauer“ ausgefüllt ist
Manuell	Impact VM – Anzahl der Mitarbeiter: Anzahl der HAM-VZÄ
Manuell	Impact VM – Ausführungsrate von HAM-Altsystemen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der ungeplanten Ausfälle aufgrund von HW-Problemen in diesem Monat

Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für ITSM

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für Datensammlung für ITSM.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für ITSM
2. Konfigurieren Sie die Datensammlung für ITSM
3. Aktivieren Sie die Datensammlung für ITSM
4. Überprüfen Sie ITSM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen vornehmen, wenn Sie bereit für das Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Datensammlung wird geändert und Aktualisieren des Inhaltspakets für die Datensammlung.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für ITSM

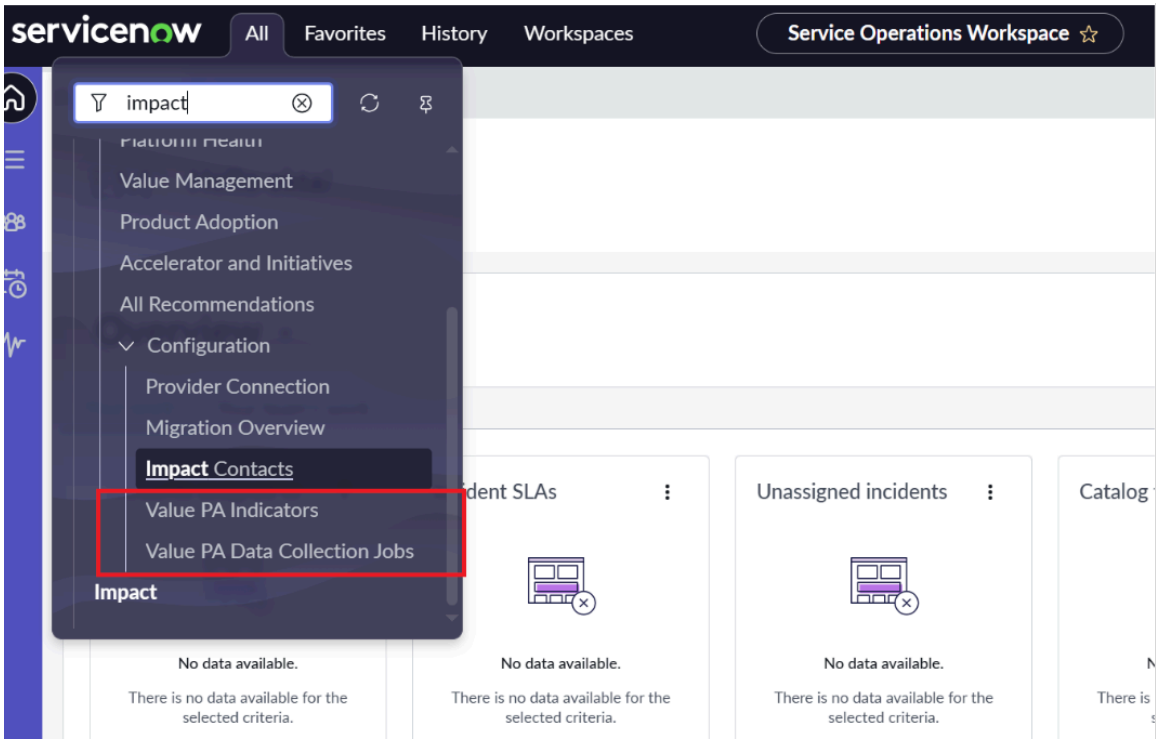
Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie Datensammlungsaufträge aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Impact-Anwender

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zum Impact-Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Konfiguration** > **Wert-PA-Datenerfassungsaufträge**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.



3. Wählen Sie Aus **Wert PA-Datensammlungsaufträge** .
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact VM – ITSM – monatliche Datensammlung**
   - **Impact VM – ITSM – Verlaufsdatensammlung**

Konfigurieren Sie die Datensammlung für ITSM

Konfigurieren Sie die Datensammlung für ITSM.

Vorbereitungen

Hinweis:
Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, darf dieses Setup nur einmal durchgeführt werden.

Sie müssen bestimmen, welche Ihrer Zuweisungsgruppen innerhalb der Incident-, Change- und Anforderungs-Workflows genutzt werden, die Sie als Stufe 1 und Stufe 2 betrachten:

- Stufe 1: First-Line-Support, meist Ihre Helpdesk-/Service Desk-Gruppe(n)
- Stufe 2+: Second- und Third-Line-Support. Dies sind Ihre Spezial-Teams sowie potenzielle Lieferantenteams

Erforderliche Rolle: admin, PA_Power_user, PA_admin oder PA_Data_Collector

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Gruppen** Modul in Anwenderverwaltung.
2. Öffnen Sie die Gruppendatensätze, die im Incident-Prozess als Zuweisungsgruppe verwendet werden sollen.
3. Fügen Sie dem Datensatz einen der folgenden Typen hinzu:
   - Stufe 1
   - Stufe 2+

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.

Der Typ wird möglicherweise nicht standardmäßig im Gruppenformular angezeigt. Fordern Sie einen Systemadministrator an, das Feld im Formular sichtbar zu machen.

4. Aktualisieren Sie den Datensatz.
5. Wiederholen Sie diese Schritte für alle Zuweisungsgruppen.



6. Führen Sie zur Validierung eine Abfrage für die Incident-Tabelle für Zuweisungsgruppen aus, die noch nicht klassifiziert sind, um sicherzustellen, dass Sie alle Gruppen klassifiziert haben.



Wenn sich Ihre Zuweisungsgruppen ändern, müssen Sie sie neu klassifizieren.

7. Stellen Sie bei Problemen, bei denen das Feld Zuweisungsgruppe keine Gruppen der Stufe 1 oder Stufe 2 in Incidents, Changes oder Anforderungen anzeigt, sicher, dass der Typ ITIL auch der Gruppe hinzugefügt wird:

   a. Navigieren zu **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Gruppen**an.

   b. Fügen Sie im Feld Typ hinzu `itil` .

   c. Speichern und aktualisieren Sie das Formular.

   d. Aktualisieren Sie das Incident-, Change- oder Anforderungsformular, und überprüfen Sie die Zuweisungsgruppe erneut.
   Die Gruppe sollte jetzt angezeigt werden.

8. Fügen Sie für die manuellen Indikatoren jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzu.

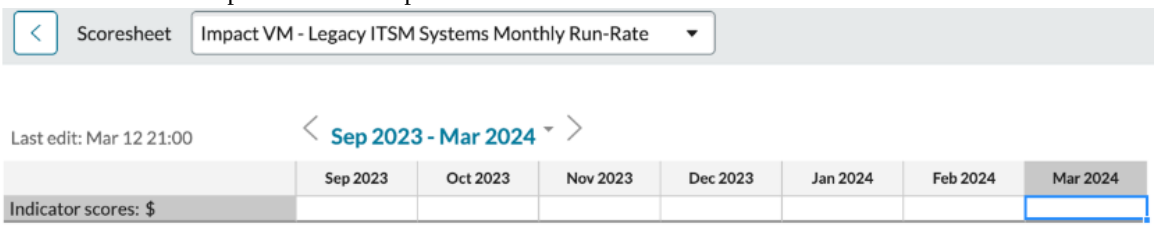
   Angesichts der festen Art des Indikators „Impact VM – jährliche Ausführungsrate von ITSM-Altsystemen“ müssen Sie diesen Datenpunkt beispielsweise nur einmal eingeben.

   Hinweis:
   Wenn Sie über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement keinen vollständigen Zugriff auf Performance/ Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zu **Performance-/Platform-Analytics** > **Bewertungsblatt**, Und wählen Sie dann aus **Impact VM – jährliche Ausführungsrate von ITSM-Altsystemen** .

b. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für ITSM

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für ITSM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance Analytics/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

> **Wichtig:**
> Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch.

Erforderliche Rolle: admin, PA_admin oder PA_Data_Collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance-/Platform-Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – ITSM – monatliche Datensammlung** .
2. Wählen Sie Aus **Aktiv** , Und aktualisieren Sie dann den Datensatz.

   > **Wichtig:**
   > Für die monatliche Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren am besten funktioniert.

3. Um eine Testausführung der monatlichen Datensammlung durchzuführen, wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
4. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM: ITSM** .
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – ITSM und vierteljährlich – ITSM.
5. **Wahlweise:** Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
   - Informationen zum Erstellen der entsprechenden Metrik mithilfe eines ServiceNow-Berichts finden Sie im Datenerfassungsleitfaden.
6. **Wahlweise:** Um Verlaufsaufträge auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zu **Performance/Platform Analytics > Datensammler> Aufträge** , Und öffnen Sie dann **Impact VM – ITSM – Verlaufsdatensammlung** .

> **Wichtig:**
> Wählen Sie NICHT aktiv aus, da die Erfassung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

Passen Sie für die Ausführung von Verlaufsaufträgen die relativen Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

- Wenn Sie keine Vollversion von Performance/Platform Analytics haben, werden Verlaufsdaten nicht mehr als 180 Tage ab dem Auftragsausführungsdatum erfasst.
- Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

b. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Verlaufsdatensammlungsauftrags.

c. Navigieren Sie zu **Platform Analytics > Dashboard** , Und öffnen Sie dann **Impact VM: ITSM** . Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – ITSM und vierteljährlich – ITSM. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie ITSM-Artefakte

Die App „Datensammlung“ enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die ServiceNow Performance/Platform Analytics-Anwendung.

Leistungs-/Plattform-Analytics

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen. Zum Konfigurieren des Prozesses ist Gruppentyp die Gruppenklassifizierung für die Anwenderverwaltung – Gruppen.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die Basisdatensätze und überträgt sie in den Arbeitsspeicher der Plattform, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Datenwürfel bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Definition der Standardberechnung im Indikatorquellendatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die in der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. %- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, in dem die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte 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.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
	Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere enthält Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Typen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat geschlossene Changes
Indikatorquelle	Impact VM – Gruppenmitglieder
Indikatorquelle	Impact VM: Aktive Anwender
Indikatorquelle	Impact VM – in diesem Monat geschlossene Incidents
Indikatorquelle	Impact VM – Beendete Ausfälle in diesem Monat
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat geschlossene angeforderte Elemente
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat erfüllte Anforderungen
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung – Ungeplante Ausfälle (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Incidents (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der geschlossenen Incidents, die aus Telefonanrufen stammen
Automatisiert	Impact VM – Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen einer Anforderung (Stunden)
Automatisiert	Impact VM: Anzahl der geschlossenen Standard-Changes
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2+
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der ungeplanten Ausfälle in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Change in Stunden
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen angeforderten Elemente
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat erfüllten Anforderungen
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Anzahl der geschlossenen L1-Incidents in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen Changes
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Anzahl der geschlossenen L2+-Incidents in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Anzahl der geschlossenen Incidents in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen automatisierten angeforderten Elemente

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
Automatisiert	Impact VM – ITSM – Anzahl der aktiven Anwender
Manuell	Impact VM – jährliche Ausführungsrate von ITSM-Altsystemen
Formel	Impact VM – ITSM – Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2+ in diesem Monat
Formel	Impact VM – Anzahl der erfüllten angeforderten Elemente, die in diesem Monat automatisiert waren
Formel	Impact VM – % der in diesem Monat geschlossenen Standard-Changes
Formel	Impact VM – % der diesen Monat geschlossenen Incidents, die aus Telefonanrufen stammen
Formel	Impact VM – ITSM – Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 in diesem Monat
Datensammlungsauftrag	Impact VM – ITSM – monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact VM – ITSM – Verlaufsdatensammlung
Widget	% der geschlossenen Standard-Changes
Widget	% der geschlossenen Incidents, die aus Telefonanrufen stammen
Widget	Anzahl der erfüllten angeforderten Elemente, die automatisiert waren
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Change (Stunden)
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen einer Anforderung (Stunden)
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Incidents (Stunden)
Widget	Monatliche Ausführungsrate von ITSM-Altsystemen
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung ungeplanter Ausfälle (Stunden)
Widget	Anzahl der geschlossenen Changes
Widget	Anzahl der geschlossenen Incidents
Widget	Anzahl der geschlossenen Incidents der Stufe 1
Widget	Anzahl der erfüllten Anforderungen
Widget	Anzahl der geschlossenen Incidents der Stufe 2+
Widget	Anzahl der ungeplanten Ausfälle
Widget	Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2+
Widget	Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1
Widget	Anzahl der aktiven Anwender
Dashboard	Impact VM – ITSM
Gruppentyp	Stufe 1
Gruppentyp	Stufe 2+

Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für ITOM

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für Datensammlung für ITOM.

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

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für ITOM
2. Konfigurieren Sie die Datensammlung für ITOM
3. Aktivieren Sie die Datensammlung für ITOM
4. Überprüfen Sie ITOM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen vornehmen, wenn Sie bereit für das Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren des Inhaltspakets für die Datensammlung und Konfiguration der Datensammlung wird geändert.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für ITOM

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

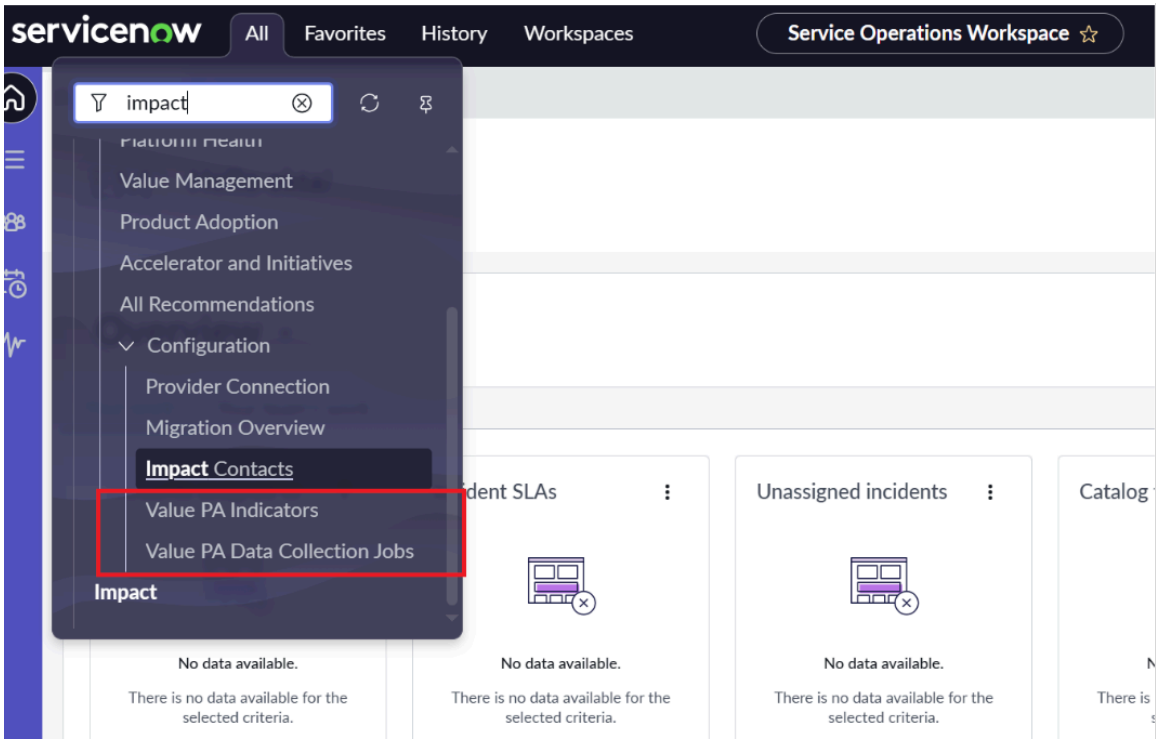
Vorbereitungen

Die ITOM-Erfolgsmetrikdefinitionen in dieser Anwendung basieren auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie nicht bereits installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Erforderliche Rolle: Impact-Anwender

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zum Impact-Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Konfiguration** > **Wert-PA-Datenerfassungsaufträge**an.



3. Wählen Sie Aus **Wert PA-Datensammlungsaufträge** .
4. Suchen und wählen Sie Folgendes 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.

- **Impact VM – ITOM – monatliche Datensammlung**
- **Impact VM – ITOM – Verlaufsdatensammlung**

Wenn Sie Probleme bei der Suche nach Datensammlungsaufträgen haben, überprüfen Sie, ob die erforderlichen datenerfassungsabhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Konfigurieren Sie die Datensammlung für ITOM

Konfigurieren Sie die Datensammlung für ITOM.

Vorbereitungen

Hinweis:
Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, darf dieses Setup nur einmal durchgeführt werden.

Sie müssen bestimmen, welche Ihrer Zuweisungsgruppen innerhalb der Incident-, Change- und Anforderungs-Workflows genutzt werden, die Sie als Stufe 1 und Stufe 2 betrachten:

- Stufe 1: First-Line-Support, meist Ihre Helpdesk-/Service Desk-Gruppe(n)
- Stufe 2+: Second- und Third-Line-Support. Dies sind Ihre Spezial-Teams sowie potenzielle Lieferantenteams

Erforderliche Rolle: admin, PA_Power_user, PA_admin oder PA_Data_Collector

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Gruppen** Modul in Anwenderverwaltung.
2. Öffnen Sie die Gruppendatensätze, die im Incident-Prozess als Zuweisungsgruppe verwendet werden sollen.
3. Fügen Sie dem Datensatz einen der folgenden Typen hinzu:
   - Stufe 1
   - Stufe 2+

   Der Typ wird möglicherweise nicht standardmäßig im Gruppenformular angezeigt. Fordern Sie einen Systemadministrator an, das Feld im Formular sichtbar zu machen.
4. Aktualisieren Sie den Datensatz.
5. Wiederholen Sie diese Schritte für alle Zuweisungsgruppen.



6. Führen Sie zur Validierung eine Abfrage für die Incident-Tabelle für Zuweisungsgruppen aus, die noch nicht klassifiziert sind, um sicherzustellen, dass Sie alle Gruppen klassifiziert 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.



Wenn sich Ihre Zuweisungsgruppen ändern, müssen Sie sie neu klassifizieren.

7. Stellen Sie bei Problemen, bei denen das Feld Zuweisungsgruppe keine Gruppen der Stufe 1 oder Stufe 2 in Incidents, Changes oder Anforderungen anzeigt, sicher, dass der Typ ITIL auch der Gruppe hinzugefügt wird:

   a. Navigieren zu **Systemsicherheit > Anwender und Gruppen > Gruppen**an.

   b. Fügen Sie im Feld Typ hinzu `itil` .

   c. Speichern und aktualisieren Sie das Formular.

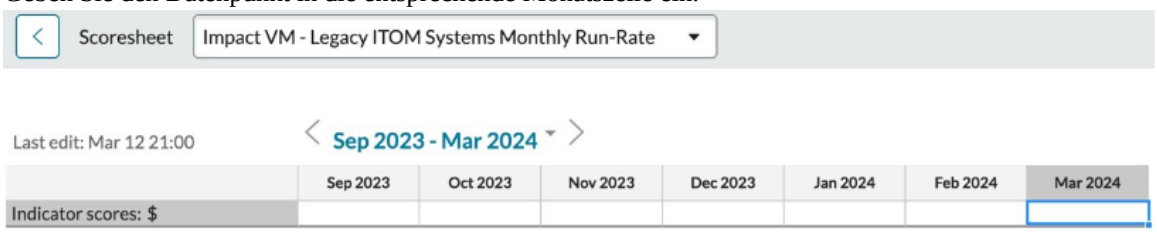
   d. Aktualisieren Sie das Incident-, Change- oder Anforderungsformular, und überprüfen Sie die Zuweisungsgruppe erneut.
   Die Gruppe sollte jetzt angezeigt werden.

8. Fügen Sie für die manuellen Indikatoren jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzu.
   Angesichts der festen Art des Indikators „Impact VM – jährliche Ausführungsrate von ITOM-Altsystemen“ müssen Sie diesen Datenpunkt beispielsweise nur einmal eingeben.

   Wichtig:
   Wenn Sie über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement keinen vollständigen Zugriff auf Performance/ Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben.

   a. Navigieren zu **Performance-/Platform-Analytics** > **Bewertungsblatt**, Und wählen Sie dann aus **Impact VM – jährliche Ausführungsrate von ITOM-Altsystemen** .

   b. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für ITOM

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für ITOM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen
Die monatliche Datensammlung in Performance Analytics/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig:
Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch.

Erforderliche Rolle: admin, PA_admin oder PA_Data_Collector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Performance-/Platform-Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – ITOM – monatliche Datensammlung** .
2. Wählen Sie Aus **Aktiv** , Und aktualisieren Sie dann den Datensatz.

   Wichtig:
   Für die monatliche Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren am besten funktioniert.

3. Um eine Testausführung der monatlichen Datensammlung durchzuführen, wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
4. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – ITOM** .
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – ITOM und vierteljährlich – ITOM.
5. **Wahlweise:** Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
6. **Wahlweise:** Um Verlaufsaufträge auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Datenerfasser** > **>Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – ITOM – Verlaufsdatensammlung** .

      Wichtig:
      Wählen Sie NICHT aktiv aus, da die Erfassung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

      Passen Sie für die Ausführung von Verlaufsaufträgen die relativen Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

      - Wenn Sie keine Vollversion von Performance/Platform Analytics haben, werden Verlaufsdaten nicht mehr als 180 Tage ab dem Auftragsausführungsdatum erfasst.
      - Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

   b. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Verlaufsdatensammlungsauftrags.

   c. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – ITOM** .
      Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – ITOM und vierteljährlich – ITOM. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie ITOM-Artefakte

Die App „Datensammlung“ enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die ServiceNow Performance Analytics-Anwendung und Artefakttypen.

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

Leistungs-/Plattform-Analytics

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen. Zum Konfigurieren des Prozesses ist Gruppentyp die Gruppenklassifizierung für die Anwenderverwaltung – Gruppen.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die Basisdatensätze und überträgt sie in den Arbeitsspeicher der Plattform, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Datenwürfel bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Definition der Standardberechnung im Indikatorquellendatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die in der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. %- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, in dem die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere enthält Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Hinweis:
Die Häufigkeiten aller anwendbaren Indikatoren und Indikatorquellen wurden von vierteljährlich auf monatlich geändert. Wenn dieses Inhaltspaket nicht zum ersten Mal verwendet wird, sollten Sie einen Baseline-Verlaufsauftrag (Datensammlungsauftrag) ausführen, um anwendbare Verlaufsdaten zu erfassen. Die Verlaufsdaten werden in einer zukünftigen Erweiterung des Dashboards visualisiert.

Außerdem basiert diese Version der App „ITOM Data Collection“ auf der ITSM-Produktlizenzierung für die unten hervorgehobenen Metriken. Derzeit umfasst die Problemumgehung die manuelle Aktualisierung dieser Metriken in Impact.

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Anzahl der geschlossenen Incidents in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Anzahl der geschlossenen L1-Incidents in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Anzahl der geschlossenen L2+-Incidents in diesem Monat

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Incidents (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – In diesem Monat automatisch erstellte Incidents
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der ausgelösten Warnungen in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der virtuellen Ereignisse in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der nicht sekundären Warnungen in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Anzahl der ungeplanten Ausfälle in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung – Ungeplante Ausfälle (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Anzahl der aktiven Anwender
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1
Automatisiert	Impact VM – ITOM – Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2+
Formel	Impact VM – ITOM – Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 in diesem Monat
Formel	Impact VM – ITOM – Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2+ in diesem Monat
Formel	Impact VM – % der automatisch erstellten Incidents in diesem Monat
Formel	Impact VM – % der Warnungskorrelation in diesem Monat
Manuell	Impact VM – Monatliche Ausführungsrate von ITOM-Altsystemen
Datensammlungsauftrag	Impact VM: Monatliche Datensammlung
Widget	% der automatisch erstellten Incidents
Widget	% der Warnungskorrelation
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Incidents (Stunden)
Widget	Ausführungsrate von ITOM-Altsystemen
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung ungeplanter Ausfälle (Stunden)
Widget	Anzahl der aktiven Anwender
Widget	Anzahl der geschlossenen Incidents
Widget	Anzahl der geschlossenen Incidents der Stufe 1
Widget	Anzahl der geschlossenen Incidents der Stufe 2+
Widget	Anzahl der ungeplanten Ausfälle
Widget	Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2+

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Widget	Verhältnis der geschlossenen Incidents pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1
Dashboard	Impact VM – ITOM
Gruppentyp	Stufe 1
Gruppentyp	Stufe 2+

Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für HR

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für HR-Datensammlung.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für HR
2. Konfigurieren Sie die Datensammlung für HR
3. Aktivieren Sie die Datensammlung für HR
4. Überprüfen Sie HR-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen vornehmen, wenn Sie bereit für das Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Datensammlung wird geändert und Aktualisieren des Inhaltspakets für die Datensammlung.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für HR

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

Vorbereitungen

Die Definitionen der HR-Erfolgsmetrik in dieser Anwendung basieren auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie nicht bereits installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Die Definitionen der HR-Erfolgsmetrik in dieser Anwendung sind auch von den folgenden Inhaltspaketen aus dem Store für die vorab erstellten HR-Servicedefinitionen abhängig:

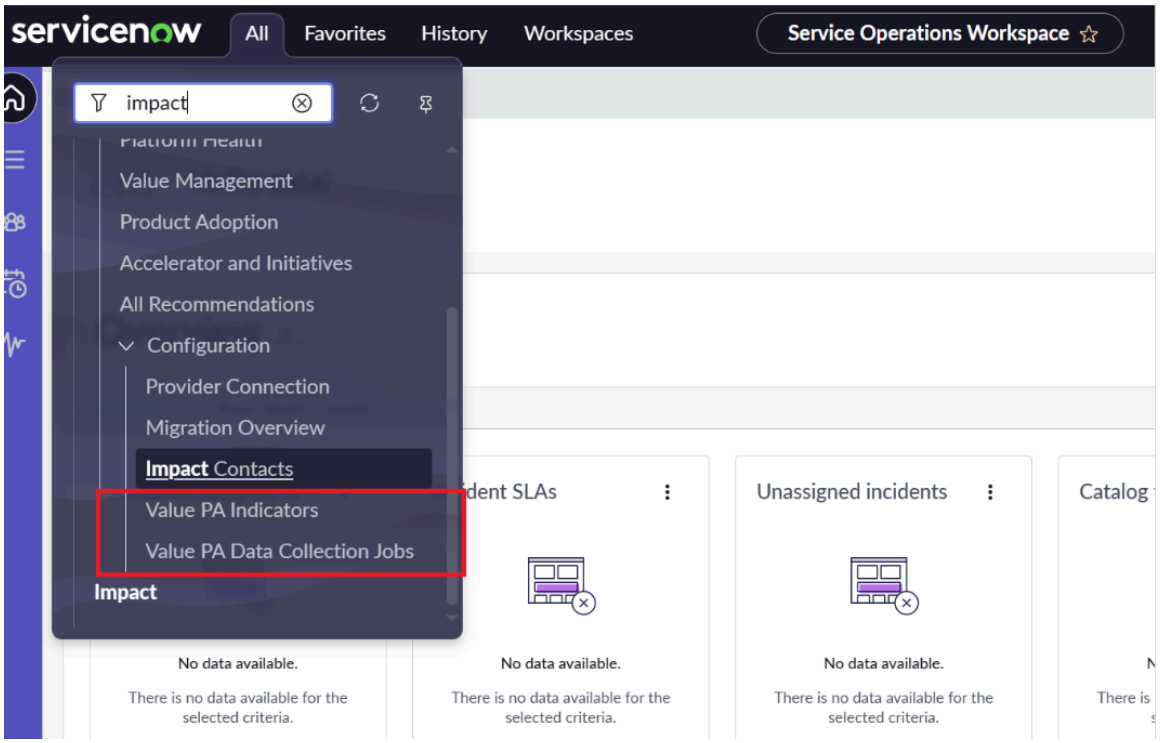
- Offboarding: Freiwillige Trennung
- Offboarding: Reduzierung In Kraft
- Offboarding: Unfreiwillige Trennung
- Mitarbeiterübertragungen

Erforderliche Rolle: Impact-Anwender

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zum Impact-Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Konfiguration** > **Wert-PA-Datenerfassungsaufträge**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.



3. Wählen Sie Aus **Wert PA-Datensammlungsaufträge** .
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact VM – HR – monatliche Datensammlung**
   - **Impact VM – HR – Verlaufsdatensammlung**

   Wenn Sie Probleme bei der Suche nach Datensammlungsaufträgen haben, überprüfen Sie, ob die erforderlichen datenerfassungsabhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Konfigurieren Sie die Datensammlung für HR

Konfigurieren Sie die Datensammlung für HR.

Vorbereitungen

Hinweis:
Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, darf dieses Setup nur einmal durchgeführt werden.

Sie müssen bestimmen, welche Ihrer Zuweisungsgruppen innerhalb der Incident-, Change- und Anforderungs-Workflows genutzt werden, die Sie als Stufe 1 und Stufe 2 betrachten:

- Stufe 1: First-Line-Support, meist Ihre Helpdesk-/Service Desk-Gruppe(n)
- Stufe 2+: Second- und Third-Line-Support. Dies sind Ihre Spezial-Teams sowie potenzielle Lieferantenteams

Erforderliche Rolle: admin, PA_Power_user, PA_admin oder PA_Data_Collector

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Gruppen** Modul in Anwenderverwaltung.
2. Öffnen Sie die Gruppendatensätze, die im Incident-Prozess als Zuweisungsgruppe verwendet werden sollen.
3. Fügen Sie dem Datensatz einen der folgenden Typen 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.

- Stufe 1
- Stufe 2+

Der Typ wird möglicherweise nicht standardmäßig im Gruppenformular angezeigt. Fordern Sie einen Systemadministrator an, das Feld im Formular sichtbar zu machen.

4. Fügen Sie hinzu **Human_Resources** Geben Sie den Datensatz ein, um ihn von anderen abgestuften Gruppen in anderen Produktlinien zu unterscheiden.
5. Aktualisieren Sie den Datensatz.
6. Wiederholen Sie diese Schritte für alle potenziellen Zuweisungsgruppen.



7. Führen Sie zur Validierung eine Abfrage für die HR-Falltabelle für Zuweisungsgruppen aus, die noch nicht klassifiziert sind, um sicherzustellen, dass Sie alle Gruppen klassifiziert haben.



Wenn sich Ihre Zuweisungsgruppen ändern, müssen Sie sie neu klassifizieren.

8. Stellen Sie bei Problemen, bei denen das Feld Zuweisungsgruppe keine Gruppen der Stufe 1 oder Stufe 2 in Incidents, Changes oder Anforderungen anzeigt, sicher, dass der Typ ITIL auch der Gruppe hinzugefügt wird:

   a. Navigieren zu **Systemsicherheit > Anwender und Gruppen > Gruppen**an.

   b. Fügen Sie im Feld Typ hinzu `itil` .

   c. Speichern und aktualisieren Sie das Formular.

   d. Aktualisieren Sie das Incident-, Change- oder Anforderungsformular, und überprüfen Sie die Zuweisungsgruppe erneut.
   Die Gruppe sollte jetzt angezeigt werden.

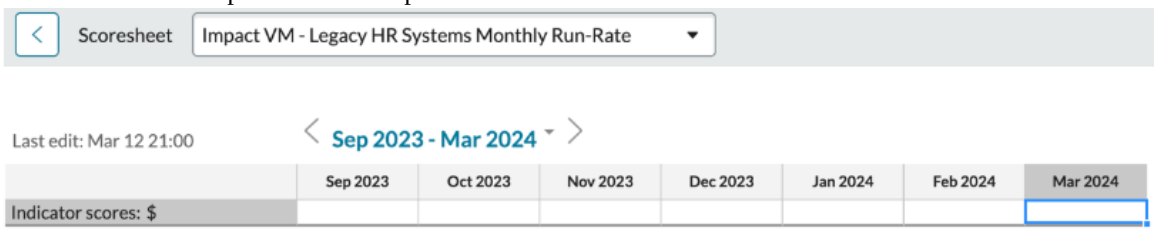
9. Fügen Sie für die manuellen Indikatoren jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzu.
Angesichts der festen Art des Indikators „Impact VM – jährliche Ausführungsrate von HR-Altsystemen“ müssen Sie diesen Datenpunkt beispielsweise nur einmal eingeben.

> **Wichtig:**
> Wenn Sie über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement keinen vollständigen Zugriff auf Performance/ Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zu **Performance-/Platform-Analytics** > **Bewertungsblatt**, Und wählen Sie dann aus **Impact VM – jährliche Ausführungsrate von HR-Altsystemen** .

b. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für HR

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für HR, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance Analytics/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig:
Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch.

Erforderliche Rolle: admin, PA_admin oder PA_Data_Collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance-/Platform-Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – HR – monatliche Datensammlung** .
2. Wählen Sie Aus **Aktiv** , Und aktualisieren Sie dann den Datensatz.

   Wichtig:
   Für die monatliche Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren am besten funktioniert.

3. Um eine Testausführung der monatlichen Datensammlung durchzuführen, wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
4. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – HR** .
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – HR und vierteljährlich – HR.
5. **Wahlweise:** Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
6. **Wahlweise:** Um Verlaufsaufträge auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – HR – Verlaufsdatensammlung** .

   Wichtig:
   Wählen Sie in Performance/Platform Analytics wird bei Bedarf NICHT die Option aktive ashistorische Datensammlung 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.

Passen Sie für die Ausführung von Verlaufsaufträgen die relativen Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

- Wenn Sie keine Vollversion von Performance/Platform Analytics haben, werden Verlaufsdaten nicht mehr als 180 Tage ab dem Auftragsausführungsdatum erfasst.
- Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

b. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Verlaufsdatensammlungsauftrags.

c. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – HR** .
Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – HR und vierteljährlich – HR.

d. Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie HR-Artefakte

Die App „Datensammlung“ enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die Anwendung ServiceNow Performance Analytics.

Leistungs-/Plattform-Analytics

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen. Zum Konfigurieren des Prozesses ist Gruppentyp die Gruppenklassifizierung für die Anwenderverwaltung – Gruppen.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die Basisdatensätze und überträgt sie in den Arbeitsspeicher der Plattform, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Datenwürfel bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Definition der Standardberechnung im Indikatorquellendatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die in der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. %- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, in dem die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere enthält Widgets mit monatlichen Werten.

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

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Hinweis:
Die Häufigkeiten aller anwendbaren Indikatoren und Indikatorquellen wurden von vierteljährlich auf monatlich geändert. Wenn dieses Inhaltspaket nicht zum ersten Mal verwendet wird, sollten Sie einen Baseline-Verlaufsauftrag (Datensammlungsauftrag) ausführen, um anwendbare Verlaufsdaten zu erfassen. Die Verlaufsdaten werden in einer zukünftigen Erweiterung des Dashboards visualisiert.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Indikatorquelle	Impact VM – Aktive Anwender
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat eingearbeitete Mitarbeiter
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat geschlossene HR-Lebenszyklus-Aufgaben
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat geöffnete HR-Fälle
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat ausgeschiedene Mitarbeiter
Indikatorquelle	Impact VM – Gruppenmitglieder
Indikatorquelle	Impact VM – In diesem Monat geschlossene Fälle
Automatisiert	Impact VM – Geöffnete HR-Fälle, die aus Telefonanrufen stammen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der HR-Mitarbeiter der Stufe 2+
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der HR-Mitarbeiter der Stufe 1
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Übertragungsaufgaben in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen HR-Fälle der Stufe 2+
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen HR-Fälle der Stufe 1
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen Versetzungsfälle mit Lebenszyklusereignis
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen Offboarding-Fälle mit Lebenszyklusereignis
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat ausgeschiedenen Neueinstellungen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Onboarding-Aufgaben in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Offboarding-Aufgaben in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geöffneten HR-Fälle
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen Onboarding-Fälle mit Lebenszyklusereignis
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen HR-Fälle
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Neueinstellungen in diesem Monat
Formel	Impact VM – Fluktuationsrate neuer Mitarbeiter in diesem Monat

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Formel	Impact VM – Verhältnis von Fällen der Stufe 2+ pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2+
Formel	Impact VM – Verhältnis von Fällen der Stufe 1 pro Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1
Formel	Impact VM – Durchschnittliche Aktivitäten pro Versetzungsfall in diesem Monat
Formel	Impact VM – Durchschnittliche Aktivitäten pro Offboarding-Fall in diesem Monat
Formel	Impact VM – Durchschnittliche Aktivitäten pro Onboarding-Fall in diesem Monat
Formel	Impact VM – % der in diesem Monat geöffneten HR-Fälle, die aus Telefonanrufen stammen
Manuell	Impact VM – jährliche Ausführungsrate von HR-Altsystemen
Datensammlungsauftrag	Impact VM: Monatliche Datensammlung
Widget	Verhältnis von Fällen der Stufe 2+ zu Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 2+
Widget	Prozentsatz der HR-Fälle, die aus Telefonanrufen stammen
Widget	Jährliche Ausführungsrate von HR-Altsystemen
Widget	Durchschnittliche Aktivitäten pro Offboarding-Fall in diesem Monat
Widget	Anzahl der in diesem Monat geschlossenen HR-Fälle
Widget	Mitarbeiterfluktuationsrate Im Ersten Jahr In Diesem Monat
Widget	Anzahl der in diesem Monat geschlossenen HR-Fälle der Stufe 1
Widget	Durchschnittliche Aktivitäten pro Onboarding-Fall in diesem Monat
Widget	Verhältnis von Fällen der Stufe 1 zu Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1
Widget	Durchschnittliche Aktivitäten pro Versetzungsfall in diesem Monat
Widget	Anzahl der in diesem Monat geschlossenen HR-Fälle der Stufe 2
Dashboard	Impact VM – HR
Gruppentyp	Stufe 1
Gruppentyp	Stufe 2+

Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für SecOps

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für Datensammlungen für SecOps.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für SecOps
2. Konfigurieren Sie die Datensammlung für SecOps

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Aktivieren Sie die Datensammlung für SecOps
4. Überprüfen Sie SecOps-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen vornehmen, wenn Sie bereit für das Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Datensammlung wird geändert und Aktualisieren des Inhaltspakets für die Datensammlung.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für SecOps

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

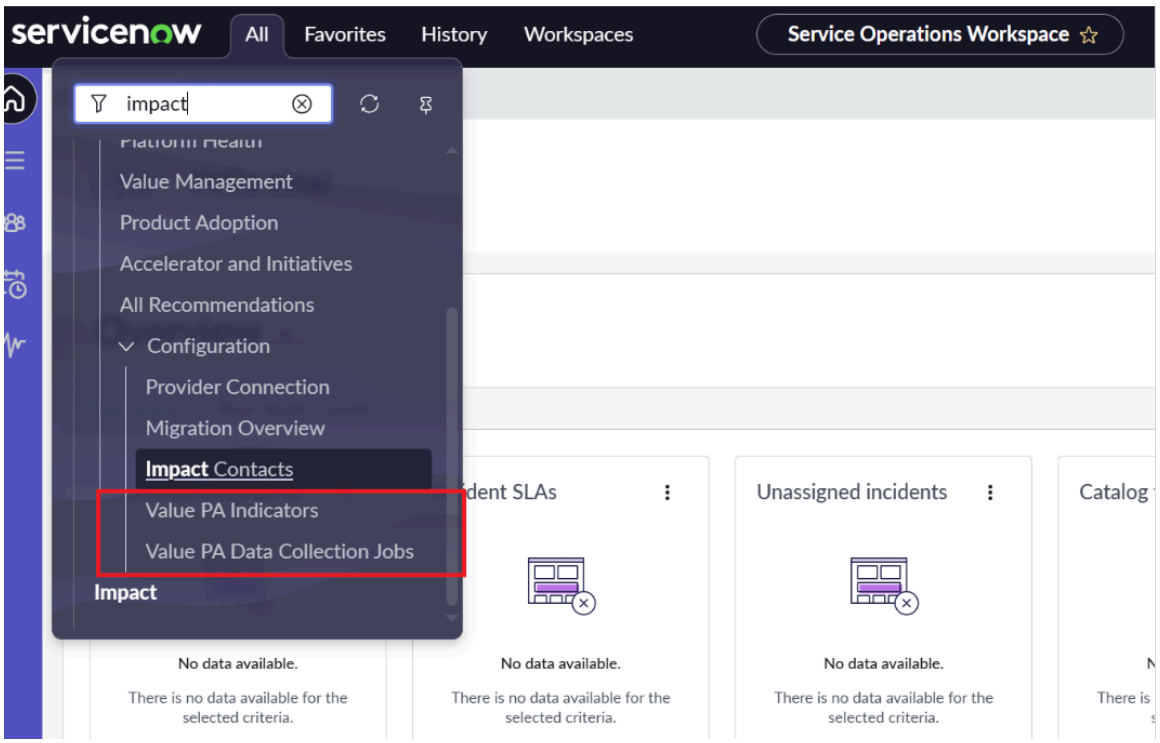
Vorbereitungen

Die SecOps-Erfolgsmetrikdefinitionen in dieser Anwendung basieren auf anderen Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie nicht bereits installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Erforderliche Rolle: Impact-Anwender

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zum Impact-Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Konfiguration** > **Wert-PA-Datenerfassungsaufträge**an.



3. Wählen Sie Aus **Wert PA-Datensammlungsaufträge** .
4. Suchen und wählen Sie Folgendes 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.

- **Impact VM – SecOps – monatliche Datensammlung**
- **Impact VM – SecOps – Verlaufsdatensammlung**

Wenn Sie Probleme bei der Suche nach Datensammlungsaufträgen haben, überprüfen Sie, ob die erforderlichen datenerfassungsabhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Konfigurieren Sie die Datensammlung für SecOps

Konfigurieren Sie die Datensammlung für SecOps.

Vorbereitungen

Sie müssen keine Gruppentypen zuweisen, um die Datensammlung für SecOps zu konfigurieren, aber Sie müssen manuelle Datenpunkte eingeben.

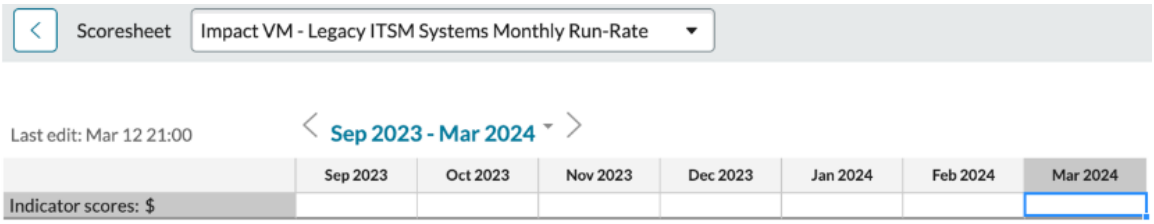
Für die manuellen Indikatoren müssen Sie jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzufügen. Angesichts der festen Art des Indikators „Impact VM – jährliche Ausführungsrate von SecOps-Altsystemen“ müssen Sie diesen Datenpunkt beispielsweise nur einmal eingeben.

Wichtig:
Wenn Sie über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement keinen vollständigen Zugriff auf Performance/ Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben.

Erforderliche Rolle: admin, PA_Power_user, PA_admin oder PA_Data_Collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Bewertungsblatt**, Und wählen Sie dann aus **Impact VM – jährliche Ausführungsrate von SecOps-Altsystemen** .
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für SecOps

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für SecOps, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance Analytics/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig:
Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch.

Erforderliche Rolle: admin, PA_admin oder PA_Data_Collector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Performance-/Platform-Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – SecOps – monatliche Datensammlung** .
2. Wählen Sie Aus **Aktiv** , Und aktualisieren Sie dann den Datensatz.

   Wichtig:
   Für die monatliche Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren am besten funktioniert.

3. Um eine Testausführung der monatlichen Datensammlung durchzuführen, wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
4. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – SecOps** .
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – SecOps und vierteljährlich – SecOps.
5. **Wahlweise:** Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
6. **Wahlweise:** Um Verlaufsaufträge auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – SecOps – Verlaufsdatensammlung** .

      Wichtig:
      Wählen Sie NICHT aktiv aus, da die Erfassung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

      Passen Sie für die Ausführung von Verlaufsaufträgen die relativen Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

      - Wenn Sie keine Vollversion von Performance/Platform Analytics haben, werden Verlaufsdaten nicht mehr als 180 Tage ab dem Auftragsausführungsdatum erfasst.
      - Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

   b. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Verlaufsdatensammlungsauftrags.

   c. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – SecOps** .
      Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – SecOps und vierteljährlich – SecOps.

      (Optional) Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie SecOps-Artefakte

Die App „Datensammlung“ enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die ServiceNow Performance/Platform Analytics-Anwendung.

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die Basisdatensätze und überträgt sie in den Arbeitsspeicher der Plattform, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Datenwürfel bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Definition der Standardberechnung im Indikatorquellendatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die in der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. %- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, in dem die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere enthält Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Datensammlungsauftrag	Impact VM – SecOps – monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact VM – SecOps – monatliche Verlaufsdatensammlung
Dashboard	Impact VM – SecOps
Widget	Verhältnis der Anzahl der angreifbaren Elemente mit Korrekturaufgabe zum Schwachstellenteam
Widget	Verhältnis von geschlossenem angreifbaren Elementen zu geschlossenen Korrekturaufgaben
Widget	% der SIs, die vom SOC-Reaktionsteam der Stufe 1 gelöst wurden
Widget	Verhältnis der Security Incidents, die auf Stufe 1 behandelt werden, zur Anzahl der VZÄ der SOC-Stufe 1
Widget	Verhältnis der Security Incidents, die auf Stufe 2+ behandelt werden, zur Anzahl der VZÄ der SOC-Stufe 2+
Widget	% der kritischen angreifbaren Elemente, die nicht behandelt werden
Widget	Durchschnittliches Alter der geschlossenen kritischen angreifbaren Elemente
Widget	% der nicht kritischen angreifbaren Elemente, die nicht behandelt 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.

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Widget	Durchschn. Alter nicht kritischer angreifbarer Elemente bei Abschluss (Tage)
Widget	Durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss eines SI (Tage)
Formel	Impact VM – Verhältnis der Anzahl der angreifbaren Elemente mit Korrekturaufgabe zur Größe des Schwachstellenteams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geöffneten angreifbaren Elemente mit Korrekturaufgabe
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der VZÄ des Schwachstellenteams
Formel	Impact VM – Verhältnis von geschlossenem angreifbaren Elementen zu geschlossenen Korrekturaufgaben
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen angreifbaren Elemente
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen Korrekturaufgaben
Formel	Impact VM – % der Security Incidents, die von den dedizierten Mitgliedern des SOC (Stufe 1) gelöst wurden
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat von Stufe 1 geschlossenen Security Incidents
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geschlossenen Security Incidents
Formel	Impact VM – Verhältnis der gesamt in Stufe 1 gelösten Security Incidents zur Gesamtzahl des SOC-Stufe-1-Teams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der SOC-Analysten (Stufe 1)
Formel	Impact VM – Verhältnis der gesamt in Stufe 2+ gelösten Security Incidents zur Gesamtzahl des SOC-Stufe-2+-Teams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat von Stufe 2+ geschlossenen Security Incidents
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der SOC-Analysten (Stufe 2)
Formel	Impact VM – % der kritischen angreifbaren Elemente, die nicht behandelt wurden
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der offenen, kritischen angreifbaren Elemente in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat geöffneten Schwachstellen
Formel	Impact VM – Durchschnittliches Alter der geschlossenen kritischen angreifbaren Elemente
Automatisiert	Impact VM – Zeit zum Schließen kritischer angreifbarer Elemente
Automatisiert	Impact VM – Angreifbare Elemente mit P1 oder P2 in diesem Monat
Formel	Impact VM – % der nicht kritischen angreifbaren Elemente, die nicht behandelt wurden

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der offenen, nicht kritischen angreifbaren Elemente in diesem Monat
Formel	Impact VM – Durchschnittliches Alter der geschlossenen nicht kritischen angreifbaren Elemente
Automatisiert	Impact VM – Durchschnittliches Alter nicht kritischer angreifbarer Elemente bei Abschluss (Tage)
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der nicht kritischen (P3, P4, P5) angreifbaren Elemente in diesem Monat
Formel	Impact VM – Durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss von SI (Tage)
Automatisiert	Impact VM – Summierte Dauer der geschlossenen Security Incidents

Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für SPM

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für Datensammlung für SPM.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für SPM
2. Konfigurieren Sie die Datensammlung für SPM
3. Aktivieren Sie die Datensammlung für SPM
4. Überprüfen Sie SPM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen vornehmen, wenn Sie bereit für das Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Datensammlung wird geändert und Aktualisieren des Inhaltspakets für die Datensammlung.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für SPM

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

Vorbereitungen

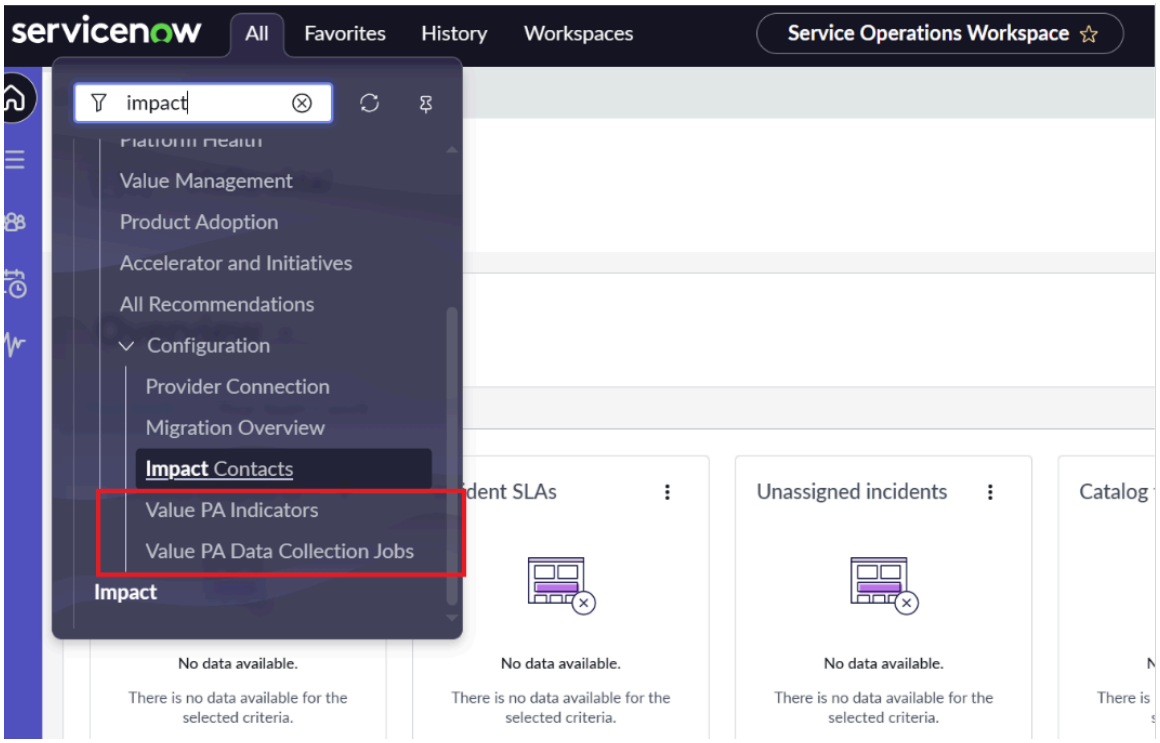
Die SPM-Erfolgsmetrikdefinitionen in dieser Anwendung basieren auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie nicht bereits installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Erforderliche Rolle: Impact-Anwender

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zum Impact-Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Konfiguration** > **Wert-PA-Datenerfassungsaufträge**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.



3. Wählen Sie Aus **Wert PA-Datensammlungsaufträge** .
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact VM – SPM – monatliche Datensammlung**
   - **Impact VM – SPM – Verlaufsdatensammlung**

   Wenn Sie Probleme bei der Suche nach Datensammlungsaufträgen haben, überprüfen Sie, ob die erforderlichen datenerfassungsabhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Überprüfen Sie SPM-Artefakte

Die App „Datensammlung“ enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die ServiceNow Performance/Platform Analytics-Anwendung.

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die Basisdatensätze und überträgt sie in den Arbeitsspeicher der Plattform, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Datenwürfel bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Definition der Standardberechnung im Indikatorquellendatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die in der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-/Platform Analytics-Artefakttypen (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. %- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, in dem die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte enthält Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere enthält Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Name
Datensammlungsauftrag	Impact VM – SPM – monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact VM – SPM – Verlaufsdatensammlung
Dashboard	Impact VM – SPM
Widget	% der abgeschlossenen Projekte, die an der Strategie ausgerichtet sind
Widget	Durchschn. Zykluszeit für genehmigten Bedarf (Tage)
Widget	Durchschn. Projektdauer (Wochen)
Widget	Projektbudget-Istwerte vs. Prognose
Widget	Durchschn. verwaltetes Budget pro PM
Widget	Durchschn. erforderlicher Gesamtaufwand pro Bedarf
Widget	% der Ausgaben des Projektteams für administrative Aufgaben
Widget	Gesamtvorteile von Bedarfen zur Außerbetriebnahme/Migration des Altsystems
Widget	% der Erreichung der prognostizierten Vorteile in diesem Monat
Formel	Impact VM – % der abgeschlossenen Projekte, die an der Strategie ausgerichtet sind
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat abgeschlossenen Projekte
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat abgeschlossenen Projekte mit zugewiesenem Primärziel
Formel	Impact VM – Durchschn. Zykluszeit für genehmigten Bedarf (Tage)
Automatisiert	Impact VM – Gesamtalter von „Bedarf in Projekt“ in diesem Monat (Tage)
Automatisiert	Impact VM – Gesamtbedarfe für Projekte in diesem Monat

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

Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Name
Formel	Impact VM – Durchschn. Projektdauer (Wochen)
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der in diesem Monat abgeschlossenen Projekte
Automatisiert	Impact VM – Summe der tatsächlichen Projektdauer
Formel	Impact VM – Projektbudget-Istwerte vs. Prognose
Automatisiert	Impact VM – Tatsächliche Gesamtkosten für die in diesem Monat abgeschlossenen Projekte
Automatisiert	Impact VM – Budgetierte Gesamtkosten für die in diesem Monat abgeschlossenen Projekte
Formel	Impact VM – Durchschn. verwaltetes Budget pro PM
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Projektmanager
Formel	Impact VM – Durchschn. erforderlicher Gesamtaufwand pro Bedarf
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der in diesem Monat abgeschlossenen Bedarfe
Automatisiert	Impact VM – Insgesamt zugeteilte Stunden für alle abgeschlossenen Bedarfe
Manuell	Impact VM – % der Ausgaben des Projektteams für administrative Aufgaben
Manuell	Impact VM – Gesamtvorteile von Bedarfen zur Außerbetriebnahme/ Migration des Altsystems
Formel	Impact VM – % der Erreichung der prognostizierten Vorteile in diesem Monat
Automatisiert	Impact VM – Tatsächliche Gesamtvorteile für die in diesem Monat abgeschlossenen Projekte
Automatisiert	Impact VM – Prognostizierte Gesamtvorteile für die in diesem Monat abgeschlossenen Projekte

Konfigurieren Sie die Datensammlung für SPM

Konfigurieren Sie die Datensammlung für SPM.

Vorbereitungen

Sie müssen keine Gruppentypen zuweisen, um die Datensammlung für SPM zu konfigurieren, aber Sie müssen manuelle Datenpunkte eingeben.

Für die manuellen Indikatoren müssen Sie jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzufügen. Angesichts der festen Art des Indikators für die jährliche Ausführungsrate von Impact VM – Legacy-SPM-Systemen müssen Sie diesen Datenpunkt beispielsweise nur einmal eingeben.

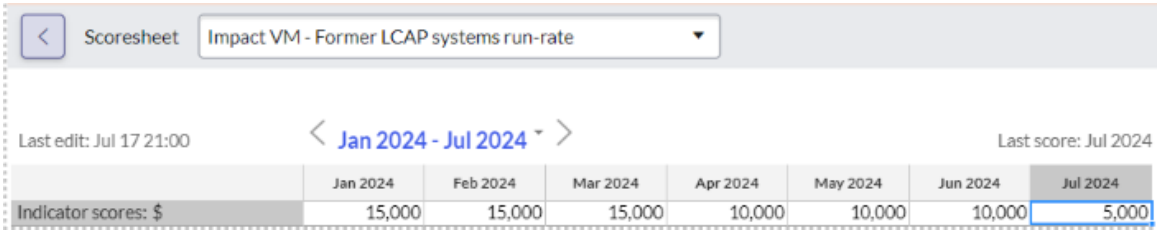
Wichtig:
Wenn Sie über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement keinen vollständigen Zugriff auf Performance/ Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben

Erforderliche Rolle: admin, PA_Power_user, PA_admin oder PA_Data_Collector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Performance/PlatformAnalytics** > **Bewertungsblatt**, Und wählen Sie dann aus **Impact VM – jährliche Ausführungsrate von SPM-Legacy-Systemen** .
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für SPM

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für SPM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance Analytics/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

> **Wichtig:**
> Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch.

Erforderliche Rolle: admin, PA_admin oder PA_Data_Collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance-/Platform-Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – SPM – monatliche Datensammlung** .
2. Wählen Sie Aus **Aktiv** , Und aktualisieren Sie dann den Datensatz.

> **Wichtig:**
> Für die monatliche Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren am besten funktioniert.

3. Um eine Testausführung der monatlichen Datensammlung durchzuführen, wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
4. Navigieren zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – SPM** .
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – SPM und vierteljährlich – SPM.
5. **Wahlweise:** Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
6. **Wahlweise:** Um Verlaufsaufträge auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zu **Performance/PlatformAnalytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – SPM – Verlaufsdatensammlung** .

> **Wichtig:**
> Wählen Sie NICHT aktiv aus, da die Erfassung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

Passen Sie für die Ausführung von Verlaufsaufträgen die relativen Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

- Wenn Sie keine Vollversion von Performance/Platform Analytics haben, werden Verlaufsdaten nicht mehr als 180 Tage ab dem Auftragsausführungsdatum erfasst.
- Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

b. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Verlaufsdatensammlungsauftrags.

c. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – SPM** .
Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – SPM und vierteljährlich – SPM.

(Optional) Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Inhaltspaket für Impact Value Management-Datensammlung für IRM

Installieren und konfigurieren Sie das Inhaltspaket für Datensammlung für IRM.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Reihenfolge aus:

1. Installieren Sie das Datensammlungspaket für IRM
2. Konfigurieren Sie die Datensammlung für IRM
3. Aktivieren Sie die Datensammlung für IRM
4. Überprüfen Sie IRM-Artefakte

Sie können die Konfiguration auch jederzeit ändern und Anpassungen vornehmen, wenn Sie bereit für das Upgrade sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Datensammlung wird geändert und Aktualisieren des Inhaltspakets für die Datensammlung.

Installieren Sie das Datensammlungspaket für IRM

Um das Datensammlungspaket zu aktivieren, müssen Sie abhängige Plugins installieren und Datensammlungsaufträge aktivieren.

Vorbereitungen

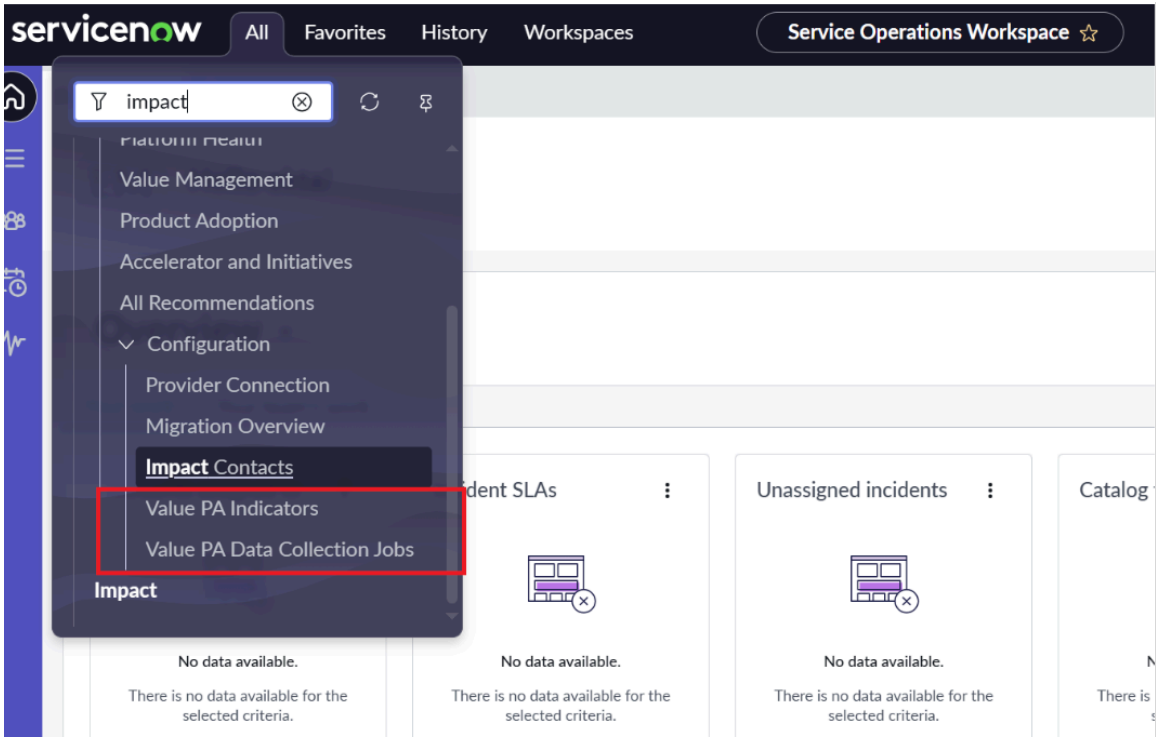
Die Definitionen der IRM-Erfolgsmetrik in dieser Anwendung basieren auf einer anderen Anwendung. Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, wenn sie nicht bereits installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Erforderliche Rolle: Impact-Anwender

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 in Ihrer Instanz zum Impact-Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Konfiguration** > **Wert-PA-Datenerfassungsaufträge**an.



3. Wählen Sie Aus **Wert PA-Datensammlungsaufträge** .
4. Suchen und wählen Sie Folgendes aus:
   - **Impact VM – IRM – monatliche Datensammlung**
   - **Impact VM – IRM – Verlaufsdatensammlung**

   Wenn Sie Probleme bei der Suche nach Datensammlungsaufträgen haben, überprüfen Sie, ob die erforderlichen datenerfassungsabhängigen Plugins ordnungsgemäß installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie von Datenerfassungs-Inhaltspaketen abhängige Plugins.

Konfigurieren Sie die Datensammlung für IRM

Konfigurieren Sie die Datensammlung für IRM.

Vorbereitungen

Für die manuellen Indikatoren müssen Sie jeden Monat einen neuen Datenpunkt hinzufügen. Angesichts der festen Art des Indikators für die jährliche Ausführungsrate von Impact VM – Legacy-IRM-Systemen müssen Sie diesen Datenpunkt beispielsweise nur einmal eingeben.

Wichtig:
Wenn Sie über ein Pro- oder Enterprise-Abonnement keinen vollständigen Zugriff auf Performance/ Platform Analytics haben, müssen Sie diesen Datenpunkt jeden Monat eingeben

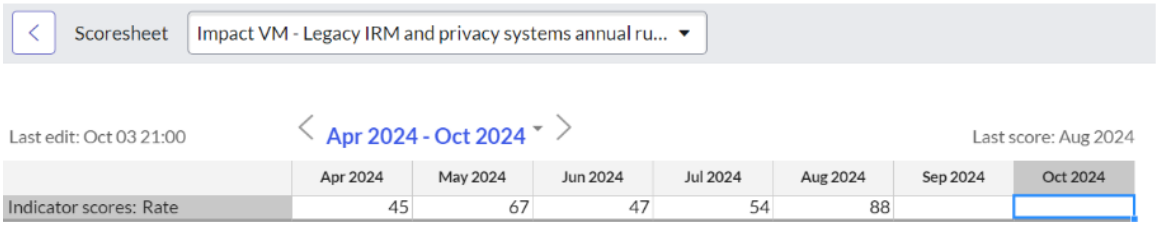
Erforderliche Rolle: admin, PA_Power_user, PA_admin oder PA_Data_Collector

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 **Performance/PlatformAnalytics** > **Bewertungsblatt**, Und wählen Sie dann aus **Impact VM – jährliche Ausführungsrate von IRM-Legacy-Systemen** .
2. Geben Sie den Datenpunkt in die entsprechende Monatszelle ein.



Aktivieren Sie die Datensammlung für IRM

Aktivieren Sie das Datensammlungspaket für IRM, nachdem Sie es aktiviert und konfiguriert haben.

Vorbereitungen

Die monatliche Datensammlung in Performance Analytics/Performance Analytics wird nach einem Zeitplan ausgeführt.

Wichtig:
Um die Datensammlung einzurichten und auszuführen, führen Sie das monatliche Setup nur einmal durch.

Erforderliche Rolle: admin, PA_admin oder PA_Data_Collector

Prozedur

1. Navigieren zu **Performance-/Platform-Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – IRM – monatliche Datensammlung** .
2. Wählen Sie Aus **Aktiv** , Und aktualisieren Sie dann den Datensatz.

Wichtig:
Für die monatliche Auftragsausführung sollten Sie den Tag (des Monats) und die Uhrzeit (des Tages) des Auftrags nicht ändern. Die Tageszeit wird basierend auf der Systemzeitzone bestimmt. Sie sollten den Standardzeitplan beibehalten, da er mit den aktuellen Häufigkeiten der Indikatoren am besten funktioniert.

3. Um eine Testausführung der monatlichen Datensammlung durchzuführen, wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
4. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM: IRM** .
   Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – IRM und vierteljährlich – IRM.
5. **Wahlweise:** Um die Punktzahlen im Dashboard zu validieren, vergleichen Sie sie mit den Zahlen, die Sie erhalten, wenn Sie dieselben Filterbedingungen auf die Faktentabelle anwenden.
6. **Wahlweise:** Um Verlaufsaufträge auszuführen, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zu **Performance-/Platform-Analytics** > **Datenerfasser** > **Aufträge**, Und öffnen Sie dann **Impact VM – IRM – Verlaufsdatensammlung** .

> **Wichtig:**
> Wählen Sie NICHT aktiv aus, da die Erfassung von Verlaufsdaten in Performance/Platform Analytics bei Bedarf ausgeführt wird.

Passen Sie für die Ausführung von Verlaufsaufträgen die relativen Startmonate entsprechend den verfügbaren Daten an.

- Wenn Sie keine Vollversion von Performance/Platform Analytics haben, werden Verlaufsdaten nicht mehr als 180 Tage ab dem Auftragsausführungsdatum erfasst.
- Wenn Sie über die Vollversion von Performance/Platform Analytics verfügen, können Sie das relative Startdatum in einen längeren Zeitraum als 6 Monate ändern. Sie können beispielsweise den relativen Start von vor 6 Monaten in vor 12 Monaten ändern.

b. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Verlaufsdatensammlungsauftrags.

c. Navigieren zu **Platform Analytics** > **Dashboard**, Und öffnen Sie dann **Impact VM: IRM** .
Es gibt zwei Registerkarten: Monatlich – IRM und vierteljährlich – IRM.

(Optional) Um Verlaufsdaten für einen bestimmten Indikator zu validieren, wählen Sie das Widget im Dashboard aus.

Überprüfen Sie IRM-Artefakte

Die App „Datensammlung“ enthält eine vorab erstellte Datenmetrikstruktur für die ServiceNow Performance/Platform Analytics-Anwendung.

Das Inhaltspaket enthält die folgenden Artefakttypen.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen

Artefakttyp	Beschreibung
Indikatorquelle	Erfasst die Basisdatensätze und überträgt sie in den Arbeitsspeicher der Plattform, um die Grundlage für die Berechnungen bereitzustellen. Dies wird auch als Datenwürfel bezeichnet.
Automatisierter Indikator	Definition der Standardberechnung im Indikatorquellendatensatz, möglicherweise mit zusätzlichen Filterbedingungen, die Sie vor der Berechnung anwenden.
Manueller Indikator	Metrik, für die in der Plattform kein Datensatz vorhanden ist. Erfordert das manuelle Hinzufügen eines Datenpunkts.
Formelindikator	Eine umfassendere Berechnung, z. B. %- und Verhältnisberechnungen, die mehrere automatisierte Indikatordatenpunkte für die Berechnung erfordern.
Datensammlungsaufträge	Zeitplan, in dem die automatisierte Datensammlung ausgeführt wird.
Widgets	Konfiguration für die UI-Visualisierung eines Indikators.
Dashboard	Anzeige einer Sammlung von Widgets in einem Bereich. Dieses Dashboard enthält zwei Registerkarten. Eine Registerkarte 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.

Performance-/Platform Analytics-Artefakttypen (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
	Widgets mit vierteljährlichen Werten, die andere enthält Widgets mit monatlichen Werten.

Artefakte nach Typ

Die App enthält die folgenden Artefakte für jeden der oben angegebenen Artefakttypen.

Artefakte nach Typ

Artefakttyp	Beschreibung
Datensammlungsauftrag	Impact VM – IRM – monatliche Datensammlung
Datensammlungsauftrag	Impact VM – IRM – Verlaufsdatensammlung
Dashboard	Impact VM – IRM
Widget	Verhältnis der Anzahl der Mitarbeiter zur Anzahl der VZÄ des internen Audit-Teams
Widget	Anzahl der Steuerungen : Anzahl der FTEs für Risikomanager (IT, Ent Op)
Widget	Anzahl schwerwiegender Risikoereignisse
Widget	Durchschn. Verlust pro schwerwiegendem Risikoereignis
Widget	Durchschn. Verlust pro geringfügigem Risikoereignis
Widget	Durchschn. aufgewendete Zeit pro Steuerung pro Jahr (Stunden)
Widget	Verhältnis der Anzahl der datenschutzbezogenen Steuerungen zur Anzahl der VZÄ des Datenschutzteams
Widget	Anzahl geringfügiger Risikoereignisse
Widget	Ausgaben für ausgelagertes Risikomanagement als % der durchschn. Risikomanagement-Ausgaben
Widget	Jährliche Ausführungsrate von IRM- und Datenschutz-Altsystemen
Formel	Impact VM – Verhältnis der Anzahl der Mitarbeiter zur Anzahl der VZÄ des internen Audit-Teams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der VZÄ des internen Audit-Teams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der Mitarbeiter
Formel	Impact VM – Verhältnis der Gesamtzahl der Steuerungen zur Anzahl der VZÄ von Risikomanagern
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der VZÄ von Risikomanagern
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der datenschutzbezogenen Steuerungen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der schwerwiegenden Risikoereignisse
Formel	Impact VM – Reduzierung in durchschn. Verlust pro schwerwiegendem Risikoereignis
Automatisiert	Impact VM – Bruttoverlust eines schwerwiegenden Risikoereignisses

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

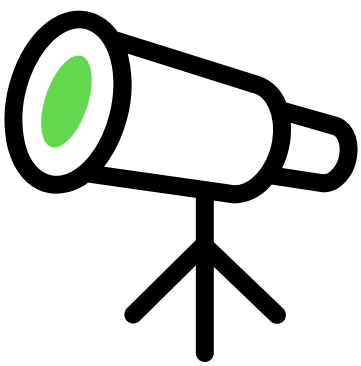
Artefakte nach Typ (Fortsetzung)

Artefakttyp	Beschreibung
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der schwerwiegenden Risikoereignisse
Formel	Impact VM – Reduzierung in durchschn. Verlust pro geringfügigem Risikoereignis
Automatisiert	Impact VM – Bruttoverlust für geringfügiges Risikoereignis
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der geringfügigen Risikoereignisse
Formel	Impact VM – Durchschn. aufgewendete Zeit pro Steuerung pro Jahr (Stunden)
Automatisiert	Impact VM – Gesamtanzahl der Steuerungen
Manuell	Impact VM – Gesamt aufgewendete Zeit pro Jahr (Stunden)
Formel	Impact VM – Verhältnis der Anzahl der datenschutzbezogenen Steuerungen zur Anzahl der VZÄ des Datenschutzteams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der datenschutzbezogenen Steuerungen
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der VZÄ des Datenschutzteams
Automatisiert	Impact VM – Anzahl der geringfügigen Risikoereignisse
Manuell	Ausgaben für ausgelagertes Risikomanagement als % der durchschn. Risikomanagement-Ausgaben
Manuell	Jährliche Ausführungsrate von IRM- und Datenschutz-Altsystemen

Produkteinführung

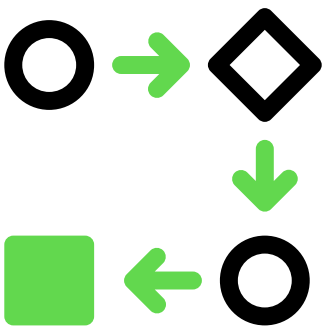
Zeigen Sie Ihre Fähigkeiten, Produkteinführungs-Roadmaps und Abonnements für Ihre ServiceNow-Instanz an.

Fähigkeitszuordnungen



Zeigen Sie die vollständige Landschaft Ihrer lizenzierten ServiceNow-Produkte und den Status ihrer Nutzung an.

Produkteinführungs-Roadmaps



Zeigen Sie eine empfohlene Implementierungssequenz für an Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform.

Abonnements



Zeigen Sie eine Liste aller ServiceNow-Abonnements und den Kaufbetrag an, für den Sie berechtigt 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.

Fähigkeitszuordnungen

Sehen Sie sich die Anwendungen oder Fähigkeiten an, die Ihnen zur Verfügung stehen, um Ihre Ziele zu erreichen.

Übersicht über Fähigkeitszuordnungen

Fähigkeitszuordnungen ermöglichen Kunden Transparenz und Klarheit in Ihrem ServiceNow Plattform mit einer umfassenden Liste der von Ihnen erworbenen Produkte und Fähigkeiten. Beschreibungen dieser Fähigkeiten werden bereitgestellt und können Drilldown durchgeführt werden, um zusätzliche Informationen zu ihnen zu erkunden.

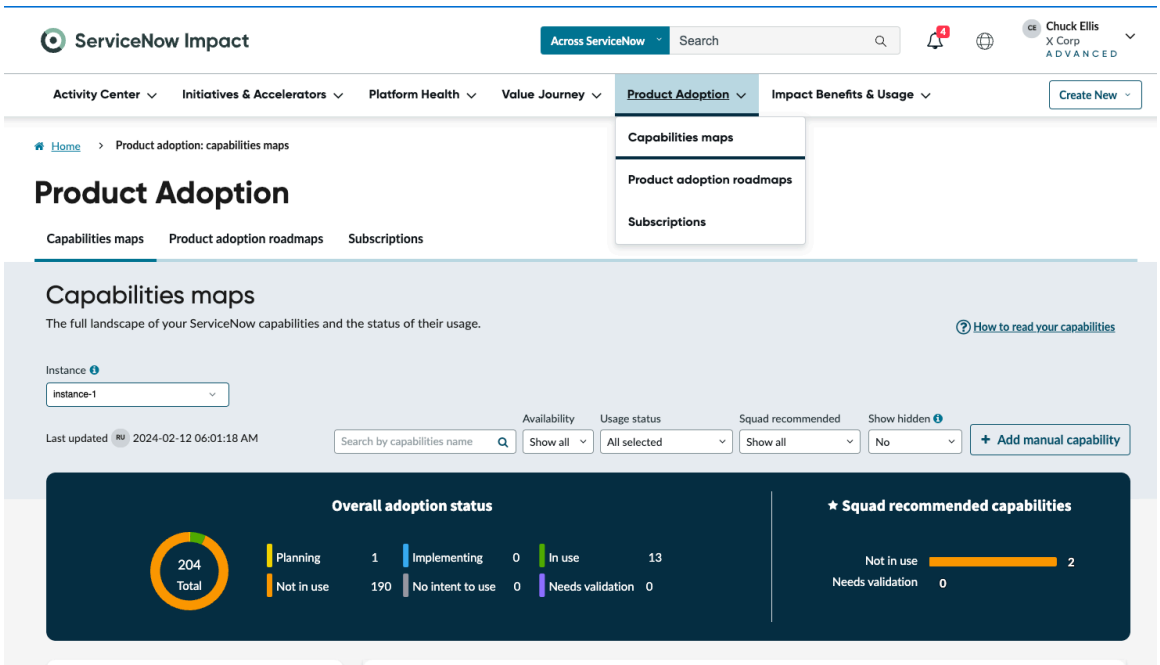
Sie erhalten separate Fähigkeitszuordnungen für jede Instanz. Wenn mehr als eine Instanz vorhanden ist, wird für jede eine Fähigkeitszuordnung generiert.

Der Status der Fähigkeiten kann verwaltet werden, um zu identifizieren, welche Fähigkeiten verwendet werden, welche nicht verwendet werden, welche geplant sind und welche sich in der Implementierung befinden. Darüber hinaus werden Ihnen auch Empfehlungen Ihres Impact-Teams angezeigt, die Sie in Erwägung ziehen können, eine Implementierung zu erwägen.

Hinweis:
Wenn eine Stakeholder-Gruppe aktiviert wurde, zeigt die Fähigkeitszuordnung nur die Instanzen an, die einer Stakeholder-Gruppe zugeordnet sind. Wenn eine Instanz nicht in der Fähigkeitenzuordnung angezeigt wird, bestätigen Sie, dass sie einer Stakeholder-Gruppe zugeordnet ist. Siehe Gruppenansichten Für weitere Informationen zu Stakeholder-Gruppen.

Homepage

Fähigkeitszuordnungen sind in Impact über verfügbar **Produkteinführung** Menü. Fähigkeitszuordnungen bieten einen Referenzpunkt für Anwendungen, für die Sie berechtigt sind.



Wenn Sie mehr als eine Instanz haben, wählen Sie eine Instanz aus dem Dropdown-Auswahlmenü aus. Die angezeigten Zusammenfassungsinformationen verweisen auf die ausgewählte Instanz.

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

Sehen Sie sich in den Fähigkeitszuordnungen die gesamte Liste der Anwendungen und eine Zusammenfassung der Fähigkeiten basierend auf den von Ihnen ausgewählten Filtern an. Wenn Sie die Filteroptionen ändern, werden die in der Karte angezeigten Daten entsprechend aktualisiert.

Folgende Filter sind verfügbar:

- Name: Filtern Sie nach Fähigkeitsnamen.
- Verfügbarkeit: Zeigen Sie alle Fähigkeiten oder nur die Funktionen an, die mit Lizenzen verfügbar sind oder ohne Lizenzen nicht verfügbar sind.
- Nutzungsstatus: Filtern Sie nach einem Nutzungsstatus der Fähigkeiten. Sie können einen oder mehrere Status auswählen, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
- Team empfohlen: Zeigen Sie alle Fähigkeiten oder nur die von Ihrem Team empfohlenen Fähigkeiten an.
- Ausgeblendete anzeigen: Auswählen **Nein** Wenn Sie in dieser Fähigkeitenzuordnung keine ausgeblendeten Fähigkeiten anzeigen möchten. Wählen Sie Aus **Ja** Wenn Sie auf die Liste der ausgeblendeten Fähigkeiten zugreifen möchten.
- Erstellen Sie eine Initiative aus einer bestimmten Fähigkeit, um die Produkteinführung und die Initiativen-Roadmap zu integrieren.
- Starten Sie eine Initiative über eine beliebige einzelne Fähigkeit, in der Sie alle Ihre Aktivitäten für die Implementierung protokollieren und nachverfolgen können. Nach der Erstellung wird in den Fähigkeitsdetails und der Initiativen-Roadmap auf die Initiative verwiesen.

Verwalten Sie Fähigkeitszuordnungen

Verwalten Sie den Nutzungsstatus für Fähigkeiten und deren Verwendung in Ihrer Instanz. Die Informationen in den Feldern „Fähigkeitsstatus“ werden in die Zusammenfassungsleiste der Fähigkeitszuordnungen gespeist.

Vorbereitungen

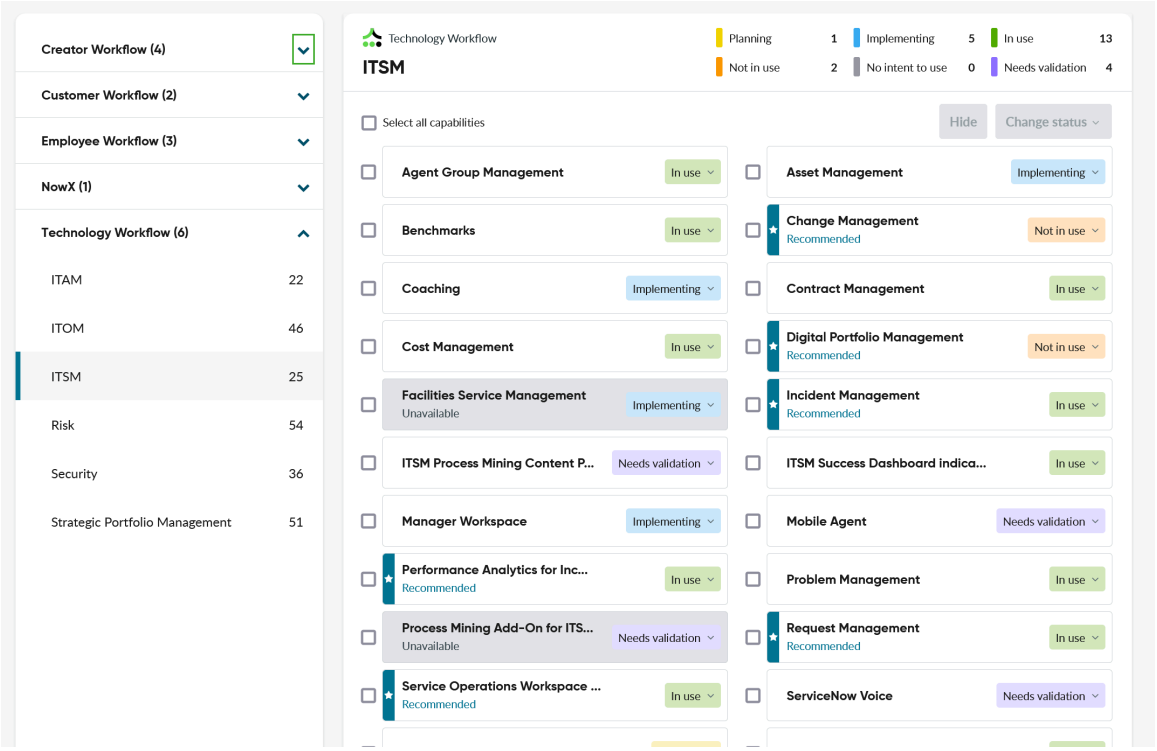
Sie können die Status von Fähigkeiten anzeigen und aktualisieren, die in Ihrer Instanz verwendet werden können, sowie Fähigkeiten aus- und einblenden. Zum Anzeigen von Fähigkeitszuordnungen ist keine bestimmte Rolle erforderlich.

Erforderliche Rolle: Plattformbesitzer, Impact-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Produkteinführung** > **Fähigkeitszuordnungen**an.
2. Wählen Sie eine Instanz aus, wenn mehrere Instanzen verfügbar sind.
3. Wählen Sie im linken Navigationsmenü ein Produkt aus den verfügbaren Workflows aus.
   Alle Fähigkeiten für den ausgewählten Workflow und das ausgewählte Produkt werden in einer Tabelle mit farbcodierten Statusindikatoren 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. Aktualisieren Sie den Status für eine oder mehrere Fähigkeiten.

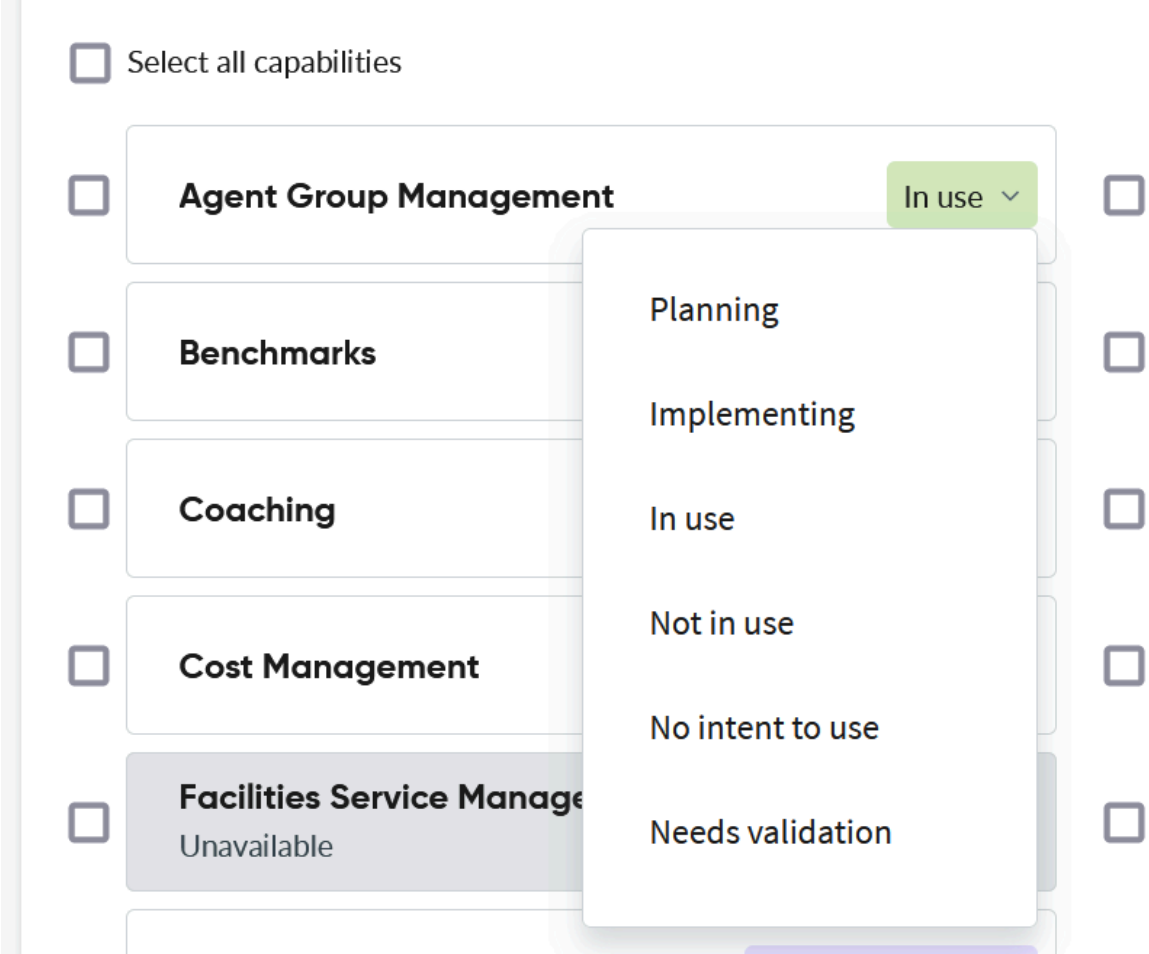
Status der Fähigkeitszuordnungen

Status	Beschreibung
Planung	Die Anwendung wird derzeit bewertet, und Pläne für Lizenzierung und Implementierung werden ausgeführt.
Implementierung erfolgt	Die Anwendung ist lizenziert und wird implementiert und für das Rollout konfiguriert.
In Gebrauch	Die Anwendung wurde vollständig implementiert und wird von den lizenzierten Anwendern verwendet.
Nicht in Gebrauch	Die Anwendung ist vollständig implementiert und lizenziert, jedoch verwenden derzeit keine Anwender die App.
Keine Absicht zur Verwendung	Die Anwendung wird nicht lizenziert oder implementiert.
Validierung erforderlich	Die Anwendung ist lizenziert, die Implementierung ist jedoch unvollständig. Weitere Unterstützung ist erforderlich, um den Rollout für die Teams durchzuführen.

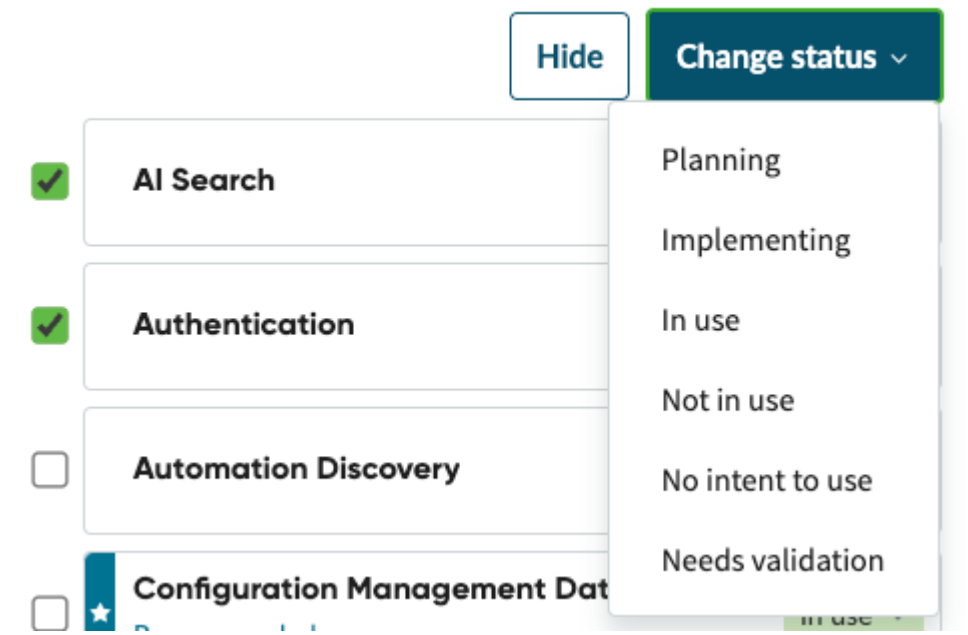
Automatische Übersetzung

© 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.

a. Einzelnen Status aktualisieren: Wählen Sie einen Status aus dem farbcodierten Statusindikator auf der Anwendungskachel aus, und wählen Sie einen Status aus der Dropdown-Liste aus.



b. Massenaktualisierung: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für mehrere Fähigkeiten, und wählen Sie dann einen Status aus **Change-Status** Schaltfläche.



Automatische Übersetzung

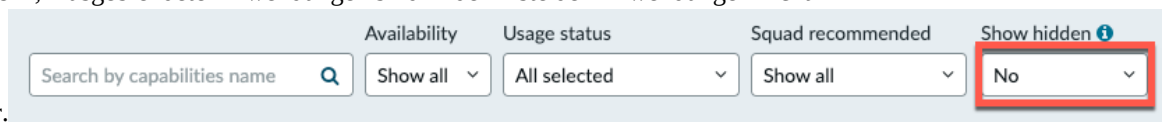
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Der Status wird für die ausgewählten Fähigkeiten automatisch aktualisiert.

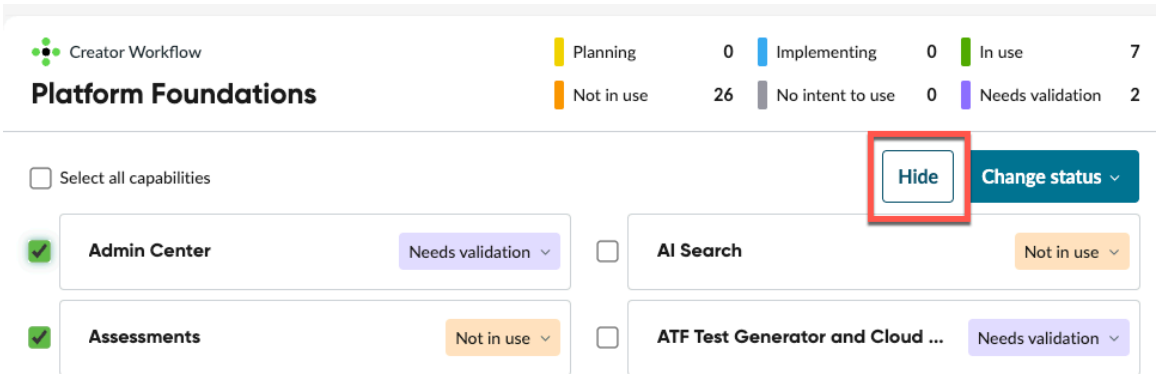
c. Alle aktualisieren: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Wählen Sie alle Fähigkeiten aus** , Und wählen Sie dann einen Status aus **Change-Status** Schaltfläche.

Fähigkeiten ausblenden und einblenden.

5. Wahlweise: Blenden Sie eine Fähigkeit in der Fähigkeitszuordnung in einer Instanz aus. Wenn Sie die Fähigkeitszuordnung festlegen **Ausgeblendete anzeigen** Filtern nach **Nein**, Ausgeblendete Anwendungen sind in der Liste der Anwendungen nicht sichtbar.

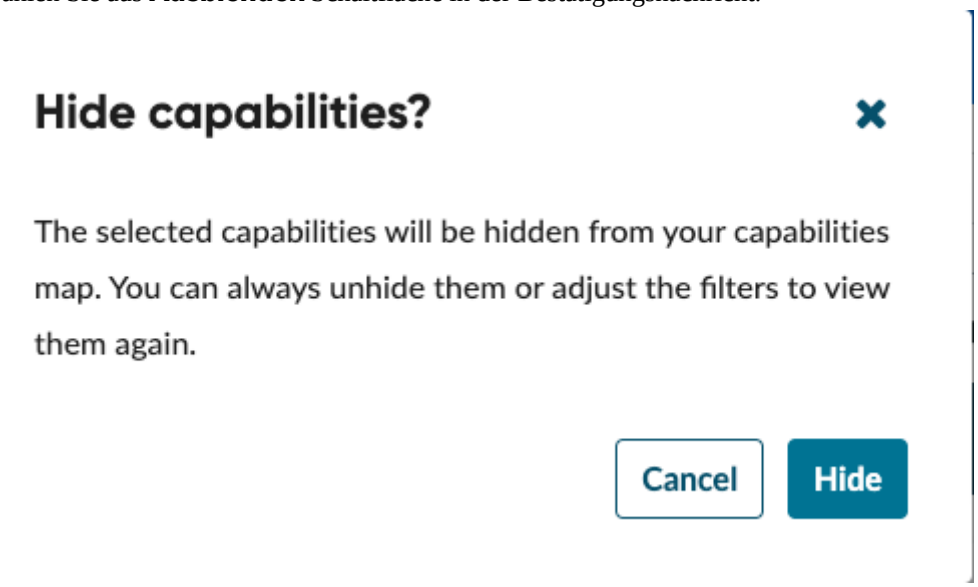


a. Eine einzelne Fähigkeit ausblenden: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Fähigkeit, und wählen Sie dann aus **Ausblenden** Schaltfläche.



b. Massenausblenden: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für mehrere Fähigkeiten, und wählen Sie dann aus **Ausblenden** Schaltfläche.

6. Wählen Sie aus **Ausblenden** Schaltfläche in der Bestätigungsnachricht.



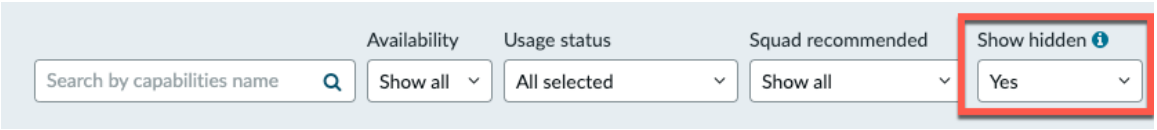
Ausgewählte Anwendungen werden nicht angezeigt, wenn die Fähigkeitszuordnung zugeordnet ist **Ausgeblendete anzeigen** Filter ist auf festgelegt **Nein** .

7. Wahlweise: Blenden Sie Fähigkeiten ein, damit sie in der Fähigkeitenzuordnung angezeigt werden, wenn der **Ausgeblendete anzeigen** Filter ist auf festgelegt **Nein** .

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.

a. Legen Sie fest **Ausgeblendete anzeigen** Fähigkeiten filtern nach **Ja** .



Die ausgeblendeten Fähigkeitenkacheln werden in der Liste der Anwendungen angezeigt.

b. Eine einzelne Fähigkeit einblenden: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Fähigkeit, und wählen Sie dann aus **Blenden Sie Ein** Schaltfläche.

c. Masseneinblenden: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für mehrere Fähigkeiten, und wählen Sie dann aus **Blenden Sie Ein** Schaltfläche.
Die zuvor ausgeblendeten Anwendungen werden in der Fähigkeitszuordnung angezeigt. Wenn Sie die Fähigkeitszuordnung festlegen **Ausgeblendete anzeigen** Filtern nach **Nein** , Diese Anwendungen sind in der Liste der Anwendungen sichtbar.

Produkteinführungs-Roadmaps

Greifen Sie auf zu **Produkteinführungs-Roadmaps** Funktion (Pars) zum Anzeigen einer zugelassenen Implementierungssequenz für Ihre Fähigkeiten. Die Implementierungssequenz ist in bestimmte Phasen unterteilt, um eine optimale Implementierung zu gewährleisten.

PAR-Übersicht

Die Produkteinführungs-Roadmap war anfänglich nur für Impact Advanced und Total-Kunden verfügbar. Im Yokohama-Release ist die Produkteinführungs-Roadmap-Funktion auch für Impact-Guided-Kunden verfügbar.

Sie können eine Produkteinführungs-Roadmap mithilfe vordefinierter Vorlagen erstellen, die an Ihre Geschäftsanforderungen und -Produkte ausgerichtet sind.

Als Advanced- oder Total-Kunde arbeitet Ihr Impact-Team mit Ihnen zusammen, um die optimale Implementierungssequenz zu bestimmen, die auf Ihre individuellen Geschäftsanforderungen zugeschnitten ist. Vor dem Erstellen einer PAR sollte eine Fähigkeitszuordnung für diese Instanz veröffentlicht werden. Siehe Fähigkeitszuordnungen Für Informationen zu den Fähigkeitszuordnungen. Sobald Ihr Impact-Team Ihre PAR erstellt, erhalten Sie eine Benachrichtigung.

Sie können auf Ihre erstellten Roadmaps zugreifen, indem Sie auswählen **Produkteinführungs-Roadmaps** Von **Produkteinführung** Menü auf der Impact-Homepage.

Hinweis:
Mehrere Anwender können die Roadmap gleichzeitig anzeigen. Es kann jedoch jeweils nur von einer Person bearbeitet werden.

Anwendungsfälle

Sie können Ihre Roadmap weiter erkunden und wie folgt bearbeiten:

- Wählen Sie eine Fähigkeitenkarte aus, um weitere Details anzuzeigen, einschließlich Hinweisen zur Einführung.
- Fügen Sie Phasen hinzu, oder entfernen Sie sie.
- Verwalten Sie Fähigkeiten für jede Phase.
- Verbinden Sie Fähigkeiten mit Zielen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 und veröffentlichen Sie eine Produkteinführungs-Roadmap

Erstellen Sie mit einem einzigen Klick eine Produkteinführungs-Roadmap (PAR), indem Sie die Vorlage auswählen, die Ihr spezifisches Geschäftsergebnis am besten unterstützt.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Produkteinführungs-Roadmap, indem Sie eine vordefinierte Vorlage mit Informationen basierend auf verwenden ServiceNow Einführungsrichtlinien oder manuell mithilfe einer leeren Roadmap-Ansicht und Hinzufügen von Fähigkeiten. Sie können auch die Liste vorhandener Produkteinführungs-Roadmaps filtern, indem Sie die erforderliche Instanz aus dem Filter auswählen.

Sie können Ihre Roadmap weiter erkunden und verwenden, um:

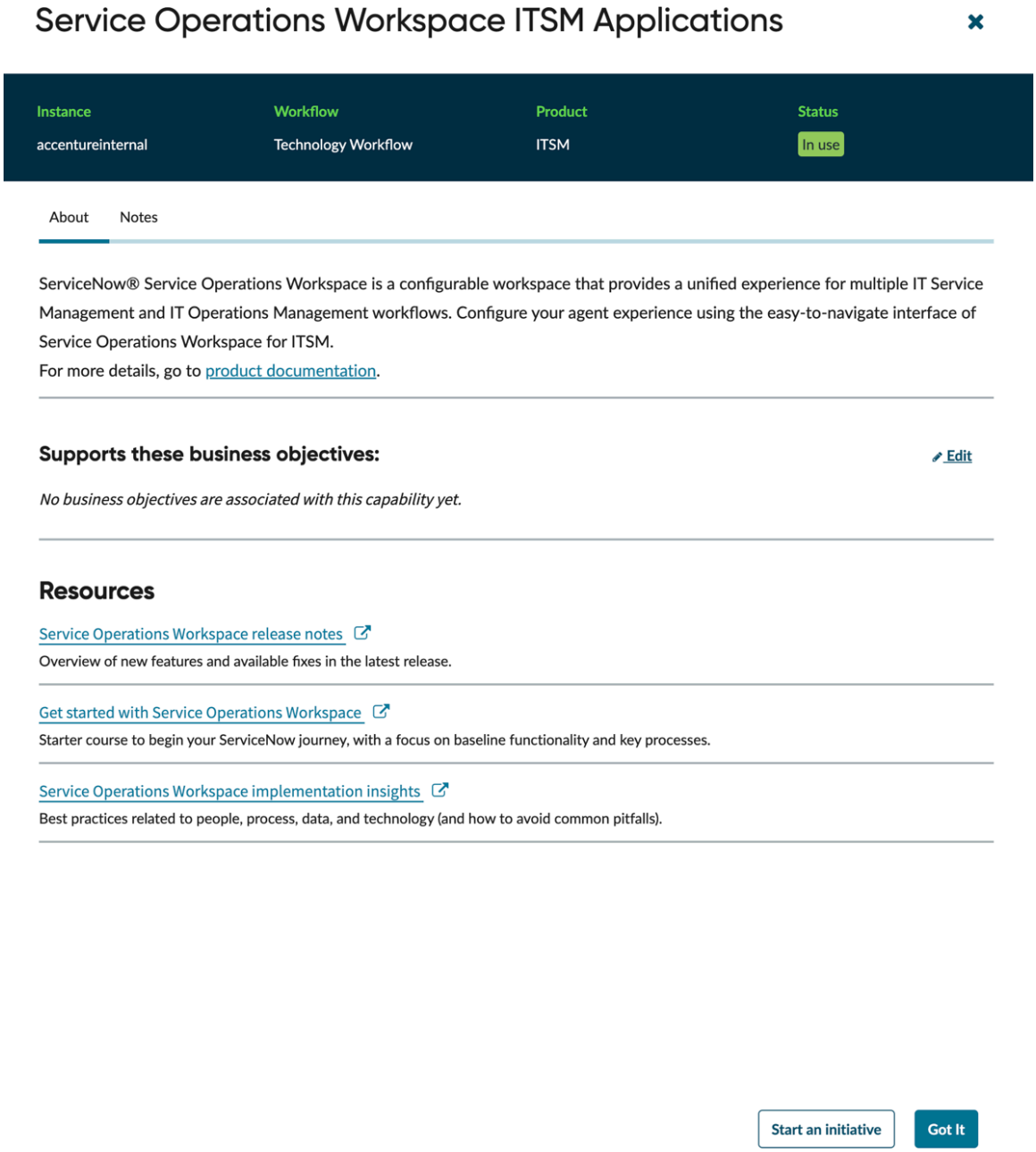
- Bewerten Sie die Fähigkeiten, die sich derzeit in befinden **Planung** , **Implementierung** , **In Gebrauch** , **Nicht verwendet** , **Keine Absicht zur Verwendung** , Und **Benötigt Validierung** . Fügen Sie nach Bedarf Fähigkeiten hinzu, um sie an den für Ihre Organisation spezifischen Geschäftsergebnissen anzupassen.
- Zeigen Sie Phasennotizen für eine Fähigkeit an, um die erforderlichen Aufgaben zu verstehen, Schulungen zu planen und zusätzliche Implementierungsüberlegungen für diese Fähigkeit und diese spezifische Phase zu berücksichtigen.
- Filtern Sie die Liste der vorhandenen Produkteinführungs-Roadmaps, indem Sie die erforderliche Instanz aus dem Filter auswählen.
- Starten Sie eine Initiative über eine individuelle Fähigkeit, um Ihre Aktivitäten im Hinblick auf die Implementierung zu protokollieren und nachzuverfolgen. Die Referenz der erstellten Initiative ist in den Fähigkeitsdetails und Initiativen-Roadmap verfügbar.

Erforderliche Rolle: Impact-Administrator, Plattformbesitzer, Impact-Portfoliobesitzer und Impact-Manager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Produkteinführung** > **Roadmaps für die Produkteinführung**an.
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Produkteinführungs-Roadmap** .
3. Wählen Sie eine Instanz aus, wenn mehrere Instanzen verfügbar sind.
4. Geben Sie ein **Besitzer** .
5. In **Wie möchten Sie beginnen?** , Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
6. Wählen Sie eine Fähigkeit aus, um ihre Details anzuzeigen und Notizen auf Phasenebene anzuzeigen oder zu bearbeiten.
   a. Wählen Sie Aus **Notizen** Dient zum Anzeigen statischer und phasenspezifischer Notizen für eine Fähigkeit.
   Unter können Sie statische und phasenspezifische Hinweisabschnitte anzeigen **Notizen** . Statische Notizen werden für die ausgewählte Fähigkeit unabhängig von der Phase angezeigt, in der sie hinzugefügt werden.

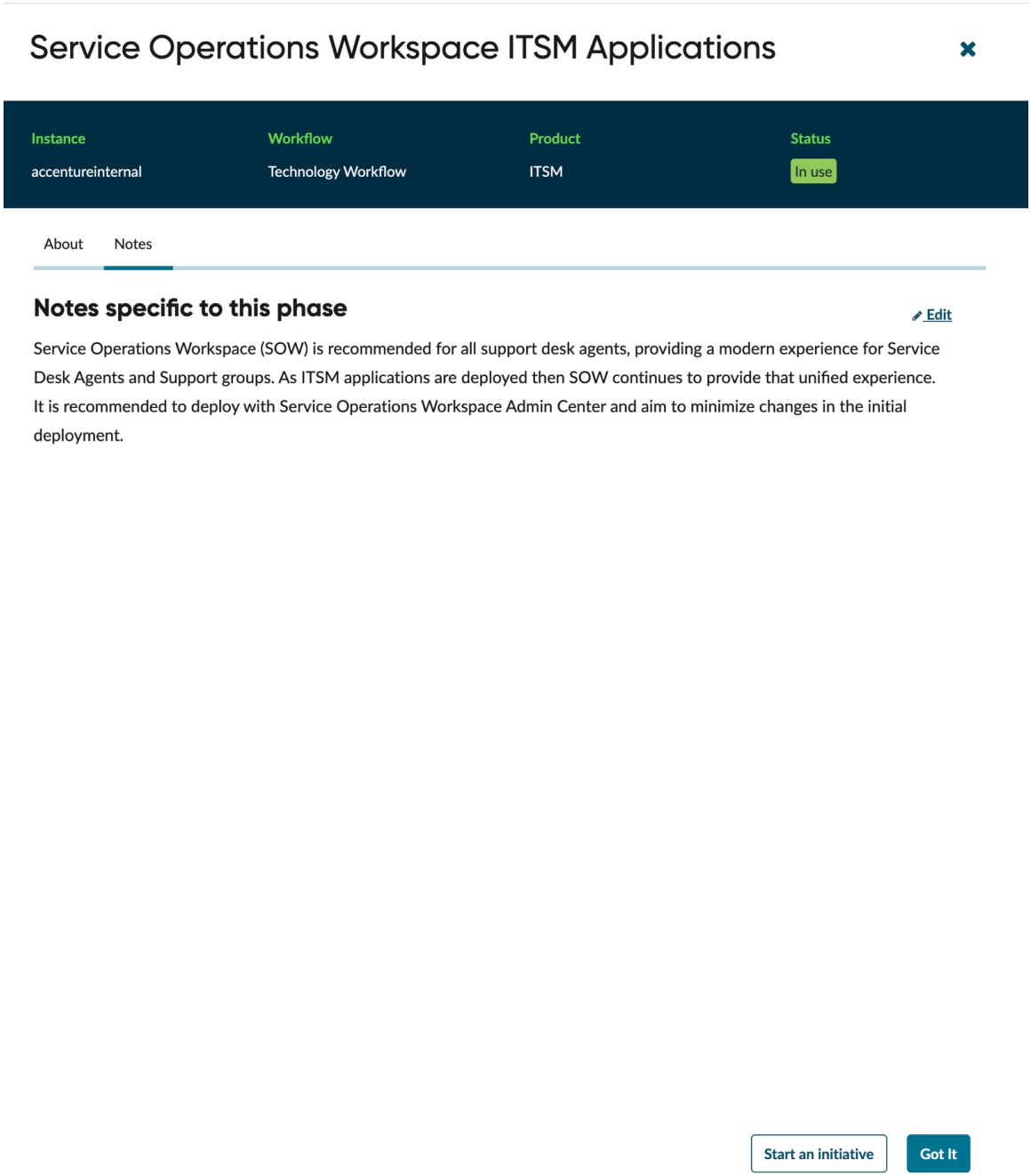
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Automatische Übersetzung

b. Wählen Sie Aus **Spezifische Hinweise für diese Phase** Zum Anzeigen zusätzlicher Informationen, die auf die Fähigkeit und Phase zugeschnitten sind, einschließlich Voraussetzungen, Funktionen, Schulungen und geplanten Aktivitäten.
Unter finden Sie Ressourcen im Zusammenhang mit der Übernahme der Fähigkeit **Zugehörige Ressourcen** .

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

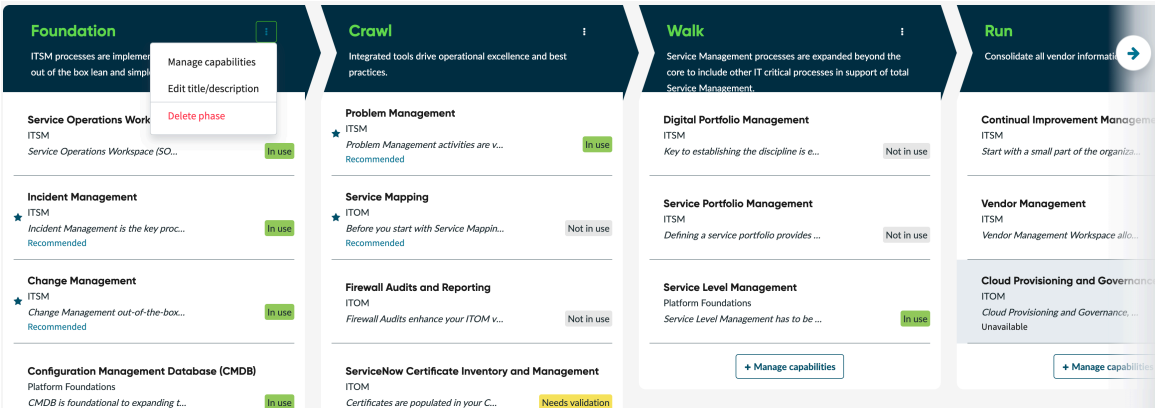


Automatische Übersetzung

c. Wählen Sie Aus **Starten Sie eine Initiative** Dient zum Erstellen einer für diese Fähigkeit spezifischen Initiative.

7. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Roadmap-Details** Dient zum Bearbeiten des Namens, der Beschreibung und des Besitzers der Karte.
8. Wählen Sie Aus **Verwalten Sie Fähigkeiten** Für eine Phase zum Hinzufügen oder Entfernen von Fähigkeiten.
9. Wählen Sie das Ellipse-Symbol für eine Phase aus, um eine Phase zu ändern, und gehen Sie wie folgt vor.
   a. Um eine Phase zu löschen, wählen Sie aus **Phase löschen** .
   b. Wählen Sie aus, um Phasentitel und Beschreibungen zu bearbeiten **Bearbeiten Sie Titel/ Beschreibungen** .

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



10. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
Die Produkteinführungs-Roadmap wird veröffentlicht und steht anderen Mitgliedern in Ihrem Account und dem Impact-Team zur Verfügung.

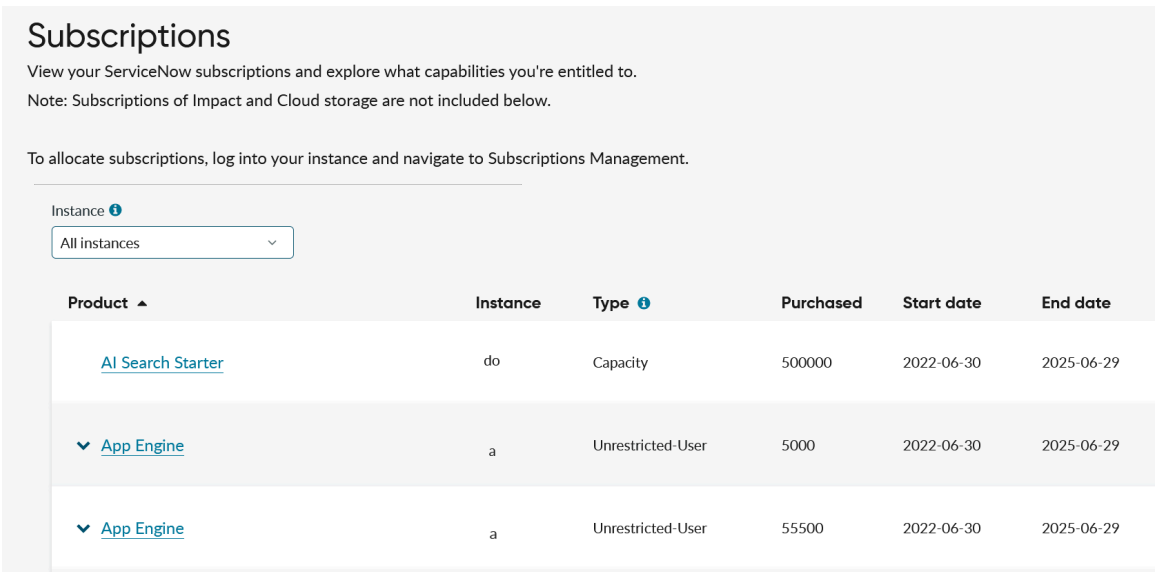
Nächste Maßnahme

Sie können die veröffentlichte Roadmap auch bearbeiten, indem Sie auswählen **Bearbeiten Sie die Roadmap** Dient zum Verwalten der Einführungsphasen und -Fähigkeiten.

Abonnements

Sehen Sie sich eine Liste Ihrer Abonnements für alle Ihre Instanzen und die Liste der Anwendungen an, für die Sie im Rahmen dieser Abonnements berechtigt sind, in einer umfassenden Ansicht.

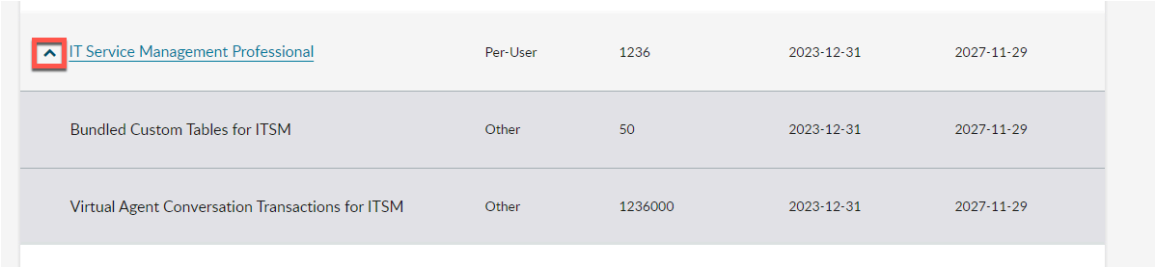
Abonnements zeigen eine Liste aller an ServiceNow Abonnements und der Kaufbetrag, für den Ihre Organisation berechtigt ist.



- Sortieren Sie die Liste für jede Instanz nach alphabetischer Reihenfolge, Typ des Abonnementzählers, Gesamtbetrag oder Start- und Enddatum des Abonnements.
- Wenn sekundäre Zähler vorhanden sind, ist links neben dem Abonnement ein Chevron verfügbar, der zum Anzeigen dieser Zähler ausgewählt werden kann.

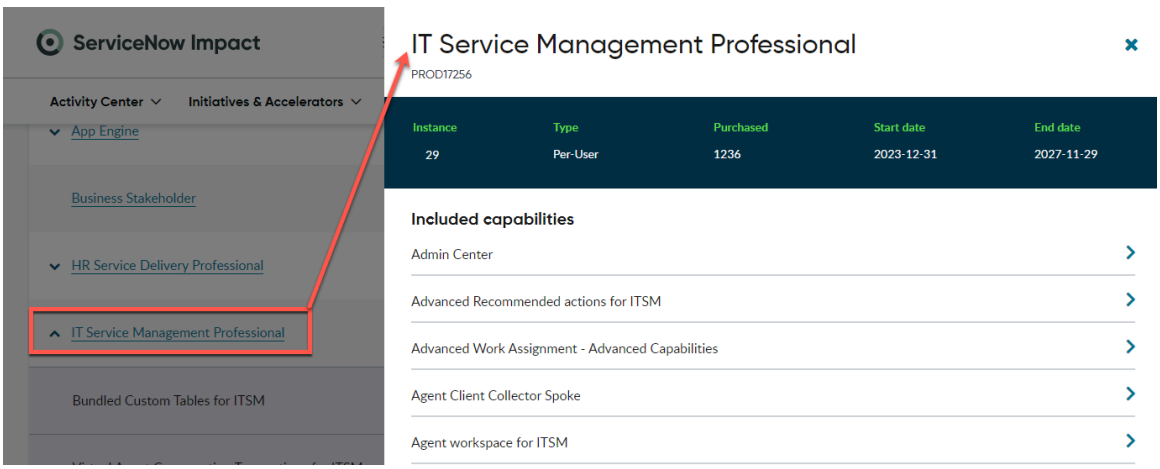
Automatische Übersetzung

© 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.

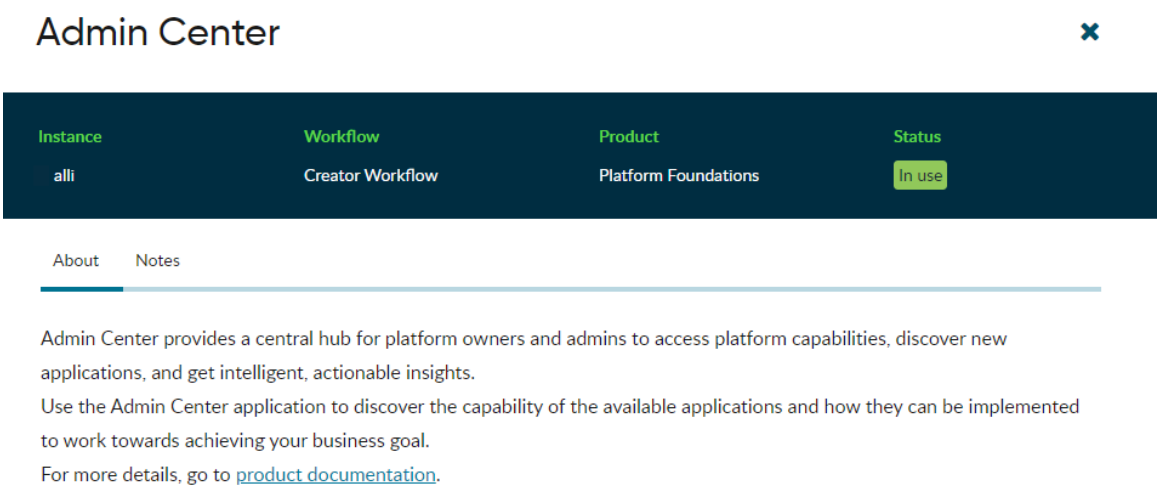


IT Service Management Professional	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29
Bundled Custom Tables for ITSM	Other	50	2023-12-31	2027-11-29
Virtual Agent Conversation Transactions for ITSM	Other	1236000	2023-12-31	2027-11-29

- Wählen Sie jedes Abonnement aus, um die Fähigkeiten anzuzeigen, die im Abonnementpaket enthalten sind.



- Wählen Sie jede Anwendung aus, um auf die Beschreibung zuzugreifen.



Hinweis:
Um Abonnements zuzuweisen, melden Sie sich bei Ihrer Instanz an, und navigieren Sie zu **Abonnementverwaltung** .

Schulungseinblicke

Impact Schulungseinblicke bieten einen umfassenden Überblick über organisatorische Lernaktivitäten, wobei Echtzeitdaten jederzeit und überall verfügbar sind.

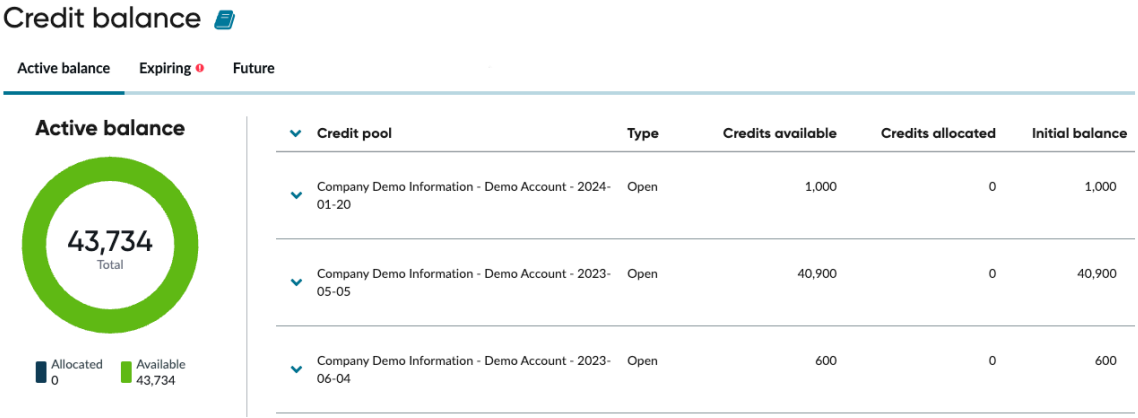
Die Impact Das Lern-Dashboard demonstriert die Nutzung und den Verbrauch von Ressourcen von On-Demand-Kursen, wobei der Schwerpunkt auf der Bedeutung von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Bildung und ihren Vorteilen liegt. Schätzen Sie den Wert Ihrer Lerngutschriften und ihre Nutzung. Zusätzliche Einblicke in anwenderdefinierte Schulungen und von Kursleitern geleitete technische Kurse umfassen:

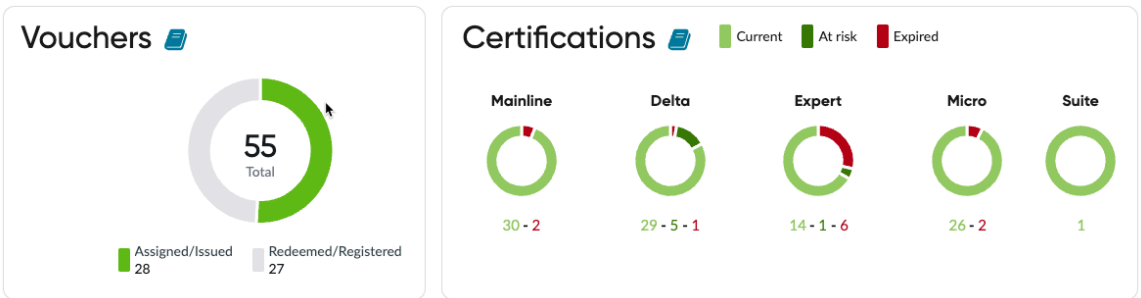
- Verbrauch Von Lerngutschriften:
  - Aktiv und Gutschriften verfügbar
  - Zugeteilte und zukünftige Gutschriften
  - Ablaufende Gutschriften



- Kursverbrauch bei Bedarf



- Anzahl der verfügbaren Zertifizierungen und Status der abgeschlossenen Zertifizierungen:
  - Kompetenzniveau, das zum Erreichen eines Zertifizierungstyps erforderlich ist
  - Status umfassten aktuelle Zertifizierungen, gefährdete Zertifizierungen und abgelaufene Zertifizierungen



- Kunden-Selfservicemodell für den Verbrauch von Lerngutschriften
- Verstehen Sie Ihre Berechtigungen in besser Impact

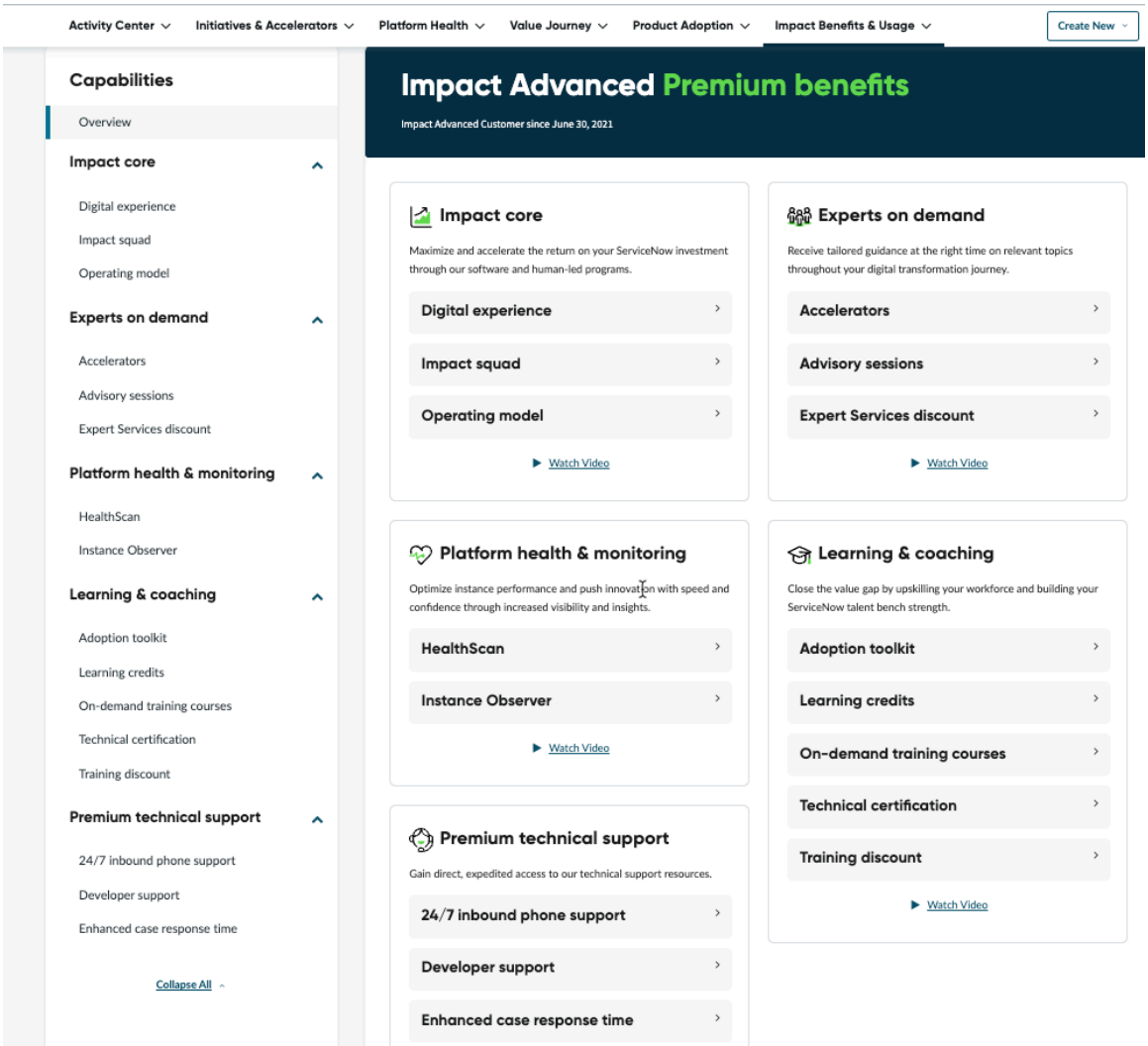
Automatische Übersetzung

© 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.

Vorteile Und Nutzung

Mit Impact Benefits & Usage können Sie schnell auf die leistungsstarken Tools zugreifen und sie überprüfen, die in Ihrem Impact-Abonnement verfügbar sind.

Impact-Vorteile



Das Impact-Programm bietet viele Vorteile, die im Abonnement enthalten sind.

Beschreibungen der Impact-Vorteile und -Fähigkeiten

Leistung	Fähigkeiten
Impact Core	• Impact Delivery Instance (Früher Impact Digital Experience) • Impact-Team • Impact Betriebsmodell
Experten bei Bedarf	• Initiativen und Accelerators • Beratungssitzungen • Expertenservice-Rabatt

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

Beschreibungen der Impact-Vorteile und -Fähigkeiten (Fortsetzung)

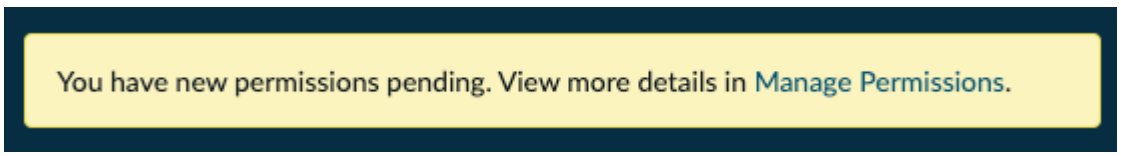
Leistung	Fähigkeiten
Plattformintegrität und -Überwachung	• HealthScan • Impact Instance Observer
Lernen und Coaching	• Einführungs-Toolkit • Lerngutschriften • On-Demand-Schulungskurse • Technische Zertifizierungen • Schulungsrabatt
Technischer Premium-Support	• 24/7 Support Für Eingehende Telefone • Impact-Entwicklersupport • Verbesserte Fallantwortzeit

Verwalten Sie Initiativen- und Accelerator-Berechtigungen

Überprüfen und genehmigen Sie den Zugriff auf Initiativen und Accelerator-Aktivitäten mit **Verwalten Sie Berechtigungen** .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ausstehende Initiativen und Accelerators haben, für die Berechtigungen gewährt werden müssen, wird auf der Impact-Homepage eine Meldung angezeigt, die Sie zu leitet **Verwalten Sie Berechtigungen** .



Die folgende Tabelle enthält verfügbare Einwilligungsstatus und Aktionen.

Status	Beschreibung	Verfügbare Aktionen
Ausstehend	Eine angeforderte Aktivität wartet auf die Genehmigung, um zu starten	• **Genehmigen** • **Ablehnen**
Akzeptiert	Eine angeforderte Initiative oder ein angeforderter Accelerator wurde genehmigt und kann gestartet werden. Eine Berechtigungsautorisierung kann die Berechtigung widerrufen.	**Berechtigung Widerrufen** : Der Anwender kann die Initiative nicht starten.
Abgelehnt	Eine angeforderte Initiative oder ein angeforderter Accelerator wurde abgelehnt und kann nicht gestartet werden	**Aktualisieren Sie Die Berechtigung** : Erteilen Sie 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.

Status	Beschreibung	Verfügbare Aktionen
		Aktivität die Berechtigung, um die Berechtigung zu bestätigen.

Eingeschränkte und geschützte Umgebungen

Im Rahmen unserer Mission, kontinuierlich die beste Kunden-Experience zu bieten und im Rahmen der Entwicklung der Impact-Pakete erfordern bestimmte Impact-Ergebnisse, Impact Accelerators oder andere Impact-Komponenten aufgrund der Art und Weise, wie sie funktionieren, zusätzliche Nutzungsbedingungen.

US Public Sector (USPS)

Die Accelerators für den öffentlichen Sektor in den USA bieten Kunden des öffentlichen Sektors in den USA die Möglichkeit, Aspekte dieser Accelerators zu nutzen, ohne die ergänzenden Begriffe akzeptieren zu müssen oder in Szenarien, in denen eine Umgebung Einschränkungen der Servicefähigkeit aufweisen kann.

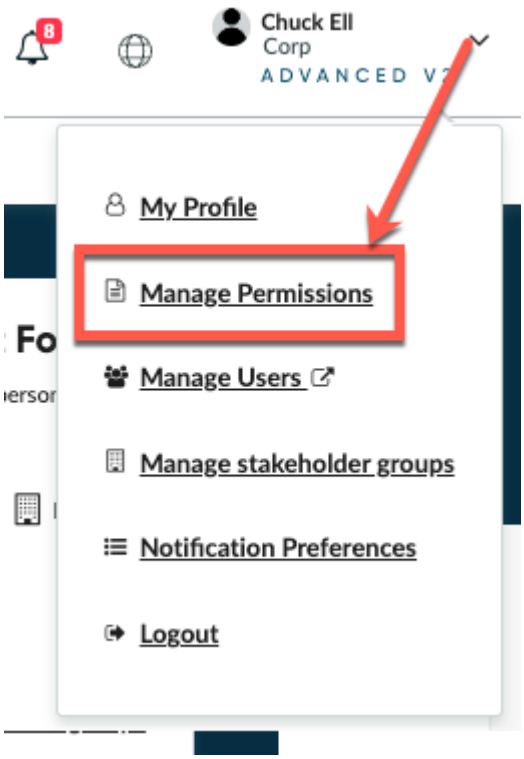
Accelerators, die USPS anbieten Bestimmte Versionen sind im spezifischen Unterkatalog angegeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Autorizer für Impact-Berechtigungen

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **<Your>-Profil** > **Berechtigungen verwalten** Oder wählen Sie aus **Verwalten Sie Berechtigungen** Über das Homepage-Banner.



Berechtigungen verwalten wird geöffnet, und Sie können die Liste filtern, indem Sie den Namen der Impact-Aktivität in eingeben **Suchen** Feld oder nach **Einwilligungen** Status.

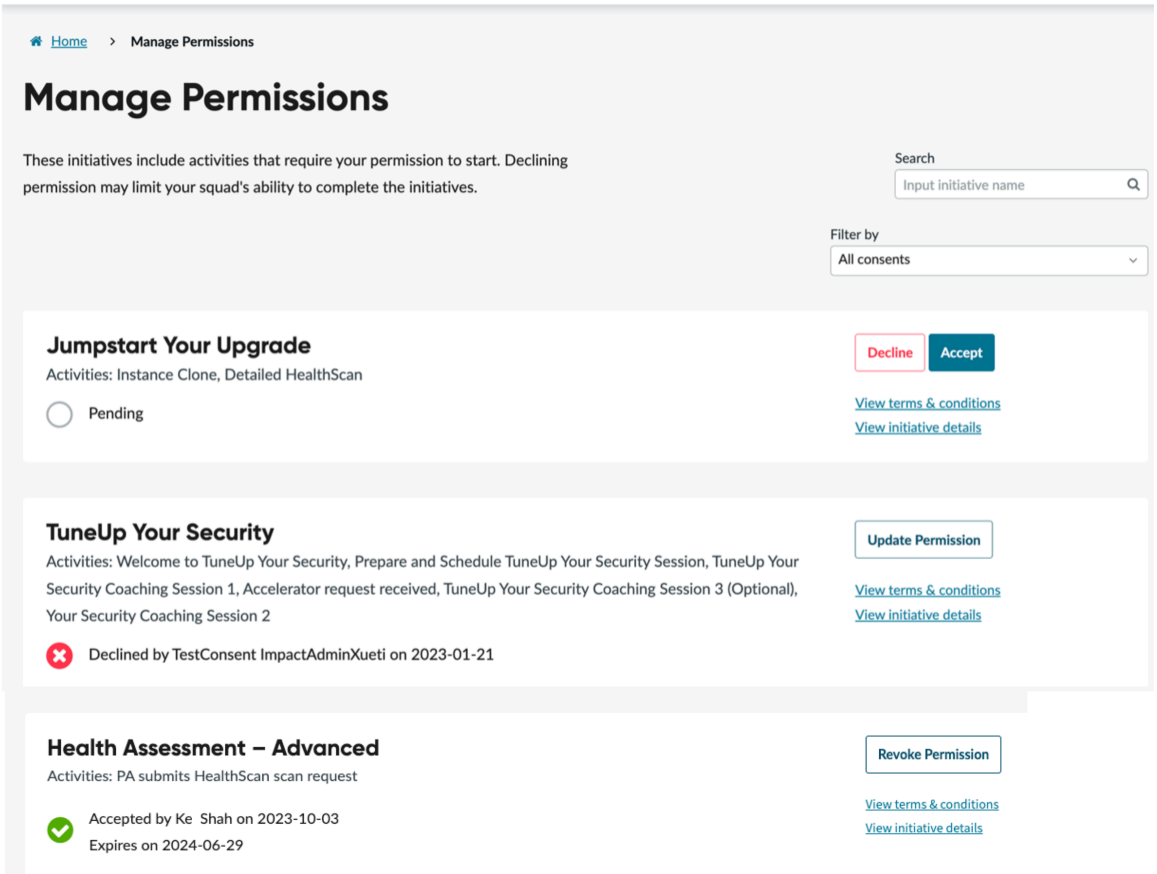
2. Verwalten Sie Aktivitätsberechtigungsdatensätze auf dieser Seite.

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.

a. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie Die Berechtigung** Oder **Berechtigung Widerrufen** Dient zum Ändern der Berechtigungen für einen Accelerator oder eine Initiative, falls zuvor abgelehnt oder genehmigt.

b. Wählen Sie Aus **Akzeptieren** Oder **Ablehnen** Dient zum Genehmigen oder Ablehnen einer ausstehenden Anforderung.



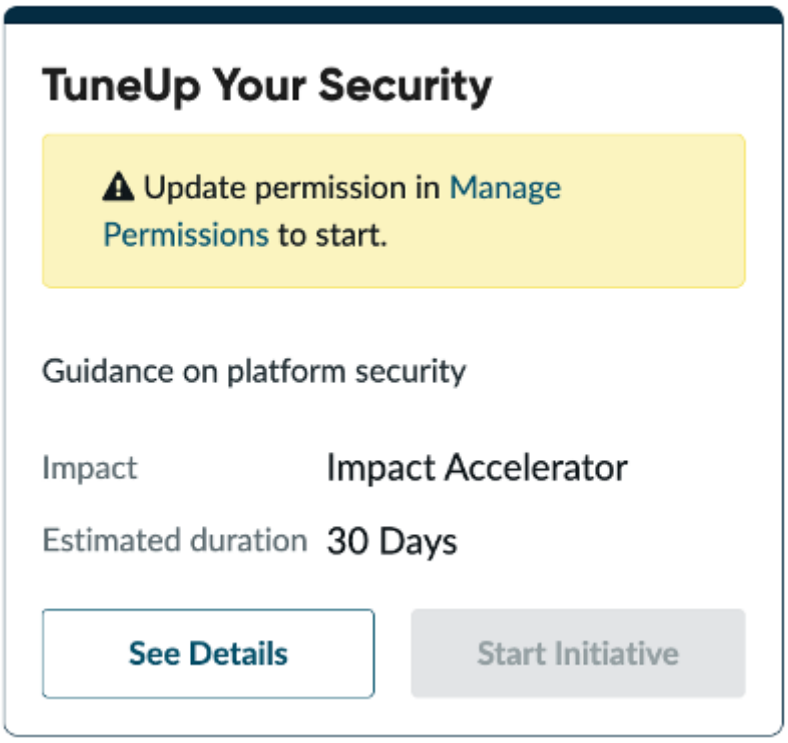
Nächste Maßnahme

Sobald die Berechtigung erteilt wurde, ist der Accelerator aktiv, damit Anwender starten können.

Automatische Übersetzung

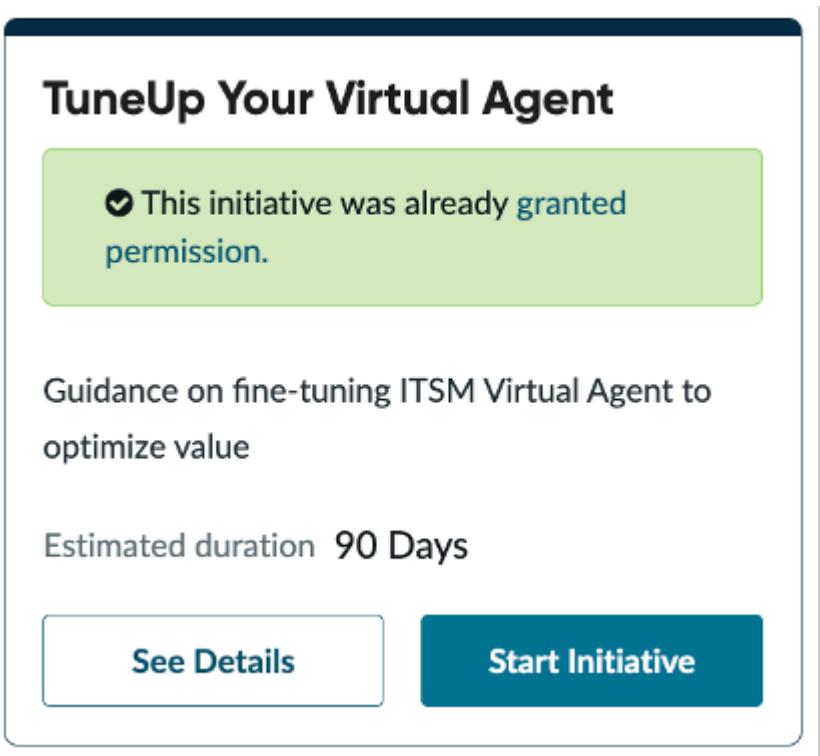
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Accelerators, die zusätzliche Berechtigungen erfordern, werden aufgefordert, die Berechtigungen zu aktualisieren.



Accelerators, denen Berechtigungen gewährt wurden, werden als solche angezeigt.

Die Option zu **Initiative Starten**Wird verfügbar.



Accelerator anfordern

Abhängig vom Impact-Paket, das Sie abonniert haben, können Sie eine bestimmte Anzahl gleichzeitiger Impact Accelerators anfordern und nutzen.

Vorbereitungen

Weitere Informationen zu verfügbaren Accelerators finden Sie unter Accelerator-Katalog.

Automatische Übersetzung

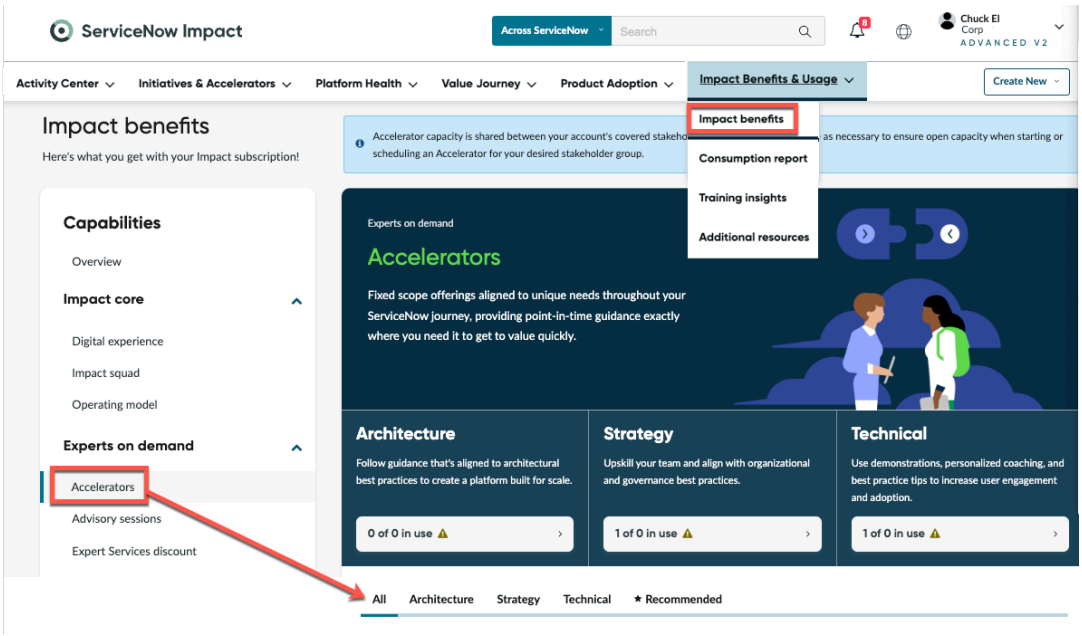
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Einige Accelerators erfordern zusätzliche Nutzungsbedingungen und werden gemäß den entsprechenden angeboten Beschreibung Des Impact-Accelerators . Für Accelerators, die eine Einwilligung erfordern, müssen die Nutzungsbedingungen von akzeptiert werden **Verwalten Sie Berechtigungen** Menü. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Initiativen- und Accelerator-Berechtigungen.

Erforderliche Rolle: Besitzer der Impact-Plattform

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Impact-Vorteile Und -Nutzung** > **Impact-Vorteile** > **Fähigkeiten** > > **Experten bei Bedarf** > > **Accelerators**an.



2. Wählen Sie Aus **Accelerators** Von **Experten bei Bedarf** Abschnitt auf der linken Seite **Fähigkeiten** Menü.
   Jede Accelerator-Kachel enthält eine kurze Beschreibung und die Verfügbarkeit von Accelerators mit einzelnen Verbrauchsbalken. Führen Sie einen Drilldown durch, um zusätzliche Details zur Verfügbarkeit zu erhalten.
3. Wählen Sie einen Accelerator aus.

   Weitere Informationen zu Accelerators finden Sie unter Accelerator-Katalog.

   Die Seite „Accelerator-Details“ wird geöffnet.
4. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Oder **Nur Zeitplan** .
   Wenn die verfügbaren Zeitfenster ausgefüllt sind, **Nur Zeitplan** Wird angezeigt, um den Accelerator der Initiativliste/Roadmap hinzuzufügen, um später zu starten.
5. Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie aus **Schließen Sie Das Setup Ab** .
   Das Formular „Initiative einrichten“ wird angezeigt. Der Accelerator in Bearbeitung aktualisiert den Status auf der Kachel und wird in angezeigt Initiativen und Accelerators Liste.

Hinweis:
Ein Impact-Berechtigungsautorisierer gewährt oder lehnt die Anforderung zum Starten der Initiative ab. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Initiativen- und Accelerator-Berechtigungen.

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.

Zusätzliche Ressourcen

Greifen Sie auf die Ihnen zur Verfügung stehenden ServiceNow-Ressourcen zu, einschließlich Fallstudien, Lernmöglichkeiten, Entwicklersupport, Now Community, und mehr.

Ressourcenübersicht

Der Abschnitt „Ressourcen“ ist Ihre zentrale Anlaufstelle, um die Ressourcen zu überprüfen und zu erkennen, die Ihnen Ihr Impact-Abonnement bietet.

Ressourcenabschnitte

Abschnitt	Abschnittsdetails
Empfohlene Inhalte	Bietet Ihnen eine anwenderfreundliche Auswahl von Möglichkeiten, um die wichtigsten Ressourcen für den Erfolg zu erkennen und zu überprüfen
Erkunden Sie ServiceNow-Produkte und -Services	Zeigt eine erweiterte Auswahl von Ressourcen an, um Ihre Impact-Experience weiter zu verbessern.

Hinweis:
Verfügbare Ressourcen können sich zwischen den Auswirkungsabonnementebenen unterscheiden

Impact-Digest

Erhalten Sie personalisierte monatliche Updates in Form von Impact Digest.

Impact Digest wird automatisch am zweiten Dienstag jedes Monats generiert und bietet einen personalisierten Impact-Verbrauch-Snapshot mit kuratierten Inhalten von Customer Support Managern (CSMs) zu ServiceNow-Produkten und Impact-Inhalten. Mit der manuellen Kuratierung von Inhalten durch ein CSM-Newsletter-Team, basierend auf den ausgewählten Themen des Impact-Teams und aufschlussreichen Verbrauchsstatistiken, können Sie die Impact-Journey jeden Monat anerkennen und feiern. Greifen Sie auf Ihre Ziele zu, und verbessern Sie die Plattformintegrität, die Produkteinführung, und steigern Sie den realisierten Wert.

Admin Center-Integration

Greifen Sie von Impact auf das Admin Center zu, mit dem Administratoren und Instanzbesitzern Anleitungen und Empfehlungen zur Einführung von Selfservice erhalten, um die Anwendungsinstallation zu vereinfachen.

Weitere Informationen finden Sie unter Admin Center .

Impact-Anwenderverwaltung

Auswirkung IDI Administratoren können ihre Anwender mit Impact User Management erstellen, anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen

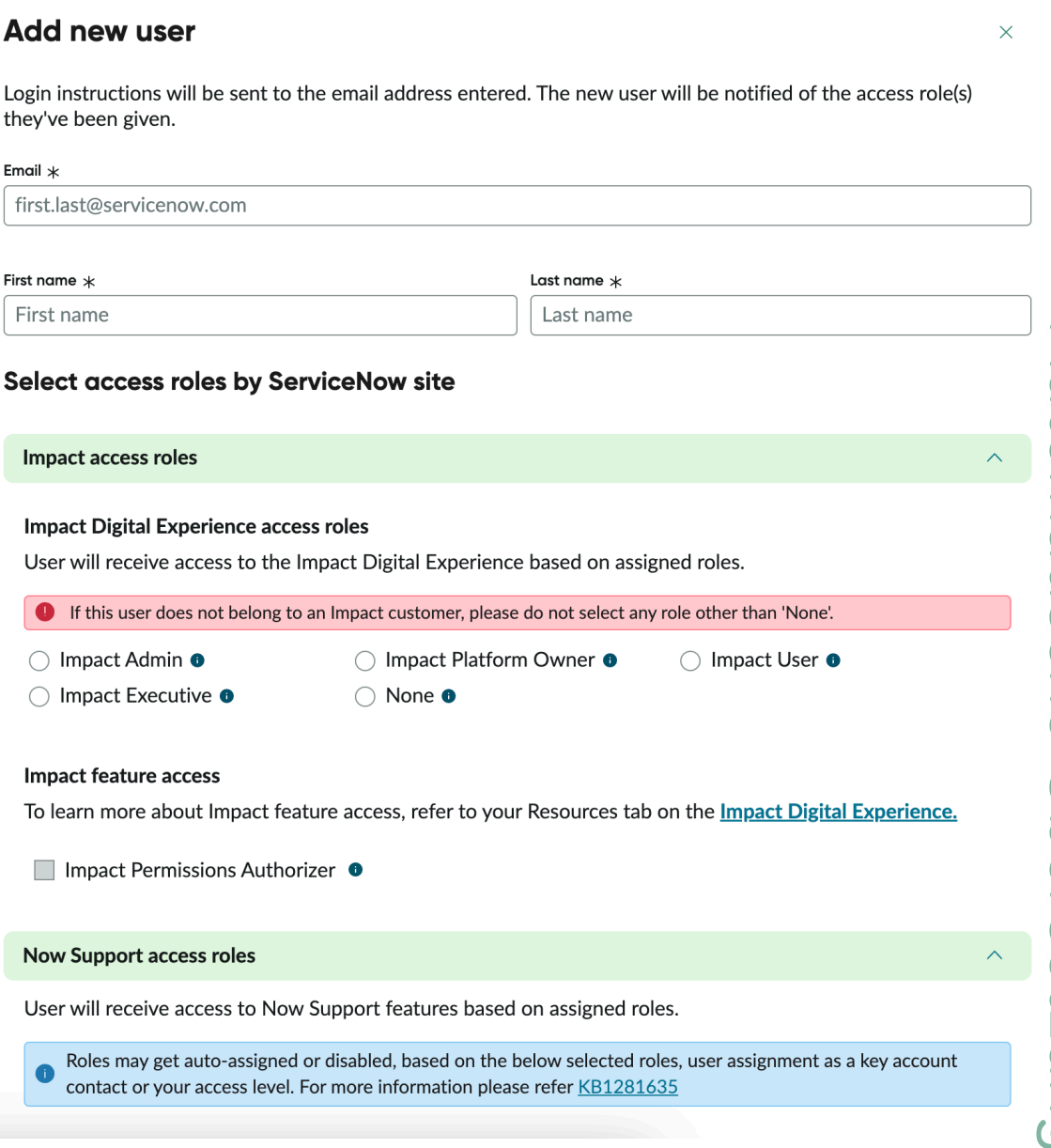
Hinweis:
Siehe Anwenderrollen in Impact Informationen zu Impact-Rollenberechtigungen.

Erforderliche Rolle: Impact-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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Anwenderprofilmenü** > **Verwalten Sie Anwender**an.
2. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen neuen Anwender**



hinzu.

3. Geben Sie die relevanten Informationen ein, einschließlich:
   - Anwender-E-Mail (erforderlich)
   - Vor- und Nachname des Anwenders (erforderlich)
   - Impact-Rolle
   - Impact Funktionszugriff
   - Zugriffsrolle für ServiceNow University
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der neue Anwender wird erstellt.

Bearbeiten Sie eine Rolle für einen Impact-Anwender

Aktualisieren Sie eine Rolle für eine Impact-Anwenderrolle nach der ersten Zuweisung.

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: Impact-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Anwenderprofilmenü** > **Verwalten Sie Anwender**an.
2. Greifen Sie im Abschnitt ServiceNow-Websites auf die Kachel Impact Digital Experience zu.
3. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anwender an** .
4. Geben Sie den Anwendernamen in ein **Suchen Sie Anwender** Feld.
5. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Rolle(n) bearbeiten**an.
6. Bearbeiten Sie die Anwenderrolle, und greifen Sie entsprechend zu.

Hinweis:
Siehe Anwenderrollen in Impact Für Details dazu, welche Rolle dem Anwender für die entsprechende Zugriffsebene in Impact zugewiesen werden soll.

7. Wählen Sie **Bestätigen** aus.
   - Eine Bestätigungsnachricht wird angezeigt, und Sie kehren zur Seite „Unternehmensanwender“ zurück.
   - Eine E-Mail mit Informationen zur Anmeldung bei wird an den Anwender gesendet Impact.

Entfernen Sie Impact-Anwenderberechtigungen

Entfernen Sie Berechtigungen, die Sie einem Impact-Anwender zugewiesen haben, wenn dieser Anwender keinen Zugriff mehr auf Impact haben soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Impact-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Anwenderprofilmenü** > **Verwalten Sie Anwender**an.
2. Greifen Sie im Abschnitt ServiceNow-Websites auf die Kachel Impact Digital Experience zu.
3. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anwender an** .
4. Geben Sie den Anwendernamen in ein **Suchen Sie Anwender** Feld.
5. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Rolle(n) bearbeiten**an.
6. Bearbeiten Sie die Anwenderrolle in **Keine** .

Hinweis:
Siehe Anwenderrollen in Impact Für Details dazu, welche Rolle dem Anwender für die entsprechende Zugriffsebene in Impact zugewiesen werden soll.

7. Wählen Sie **Bestätigen** aus.
   Eine Bestätigungsnachricht wird angezeigt, und Sie kehren zur Seite „Anwender“ zurück.

Mobile Experience Für Führungskräfte

Die mobile Impact Executive Experience ermöglicht es Führungskräften von Kunden, von überall in ihrem mobilen Browser auf Impact zuzugreifen.

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

Mobile Executive Experience – Übersicht

Die mobile Executive Experience ermöglicht CXO:

- Zeigen Sie schnell die Leistung ihrer Organisation an, wobei Sie sich auf den Wert konzentrieren, den sie aus ihren Zielen erzielt hat.
- Entfernt die Detailebenen, die der Plattformbesitzer-Persona bereitgestellt werden, damit die Führungskraft keine Zeit auf die Suche nach den Informationen verbringen muss, die für sie wichtig sind.

Hinweis:
Diese Experience ist nur für Anwender mit der Führungsrolle verfügbar.

Impact Store-Anwendung

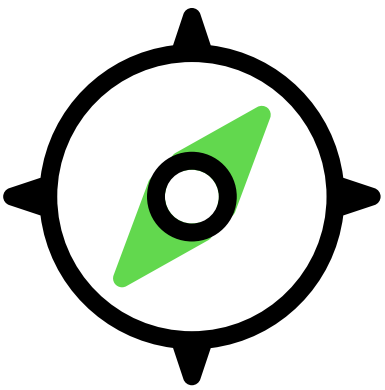
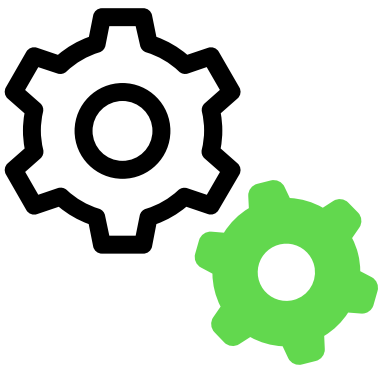
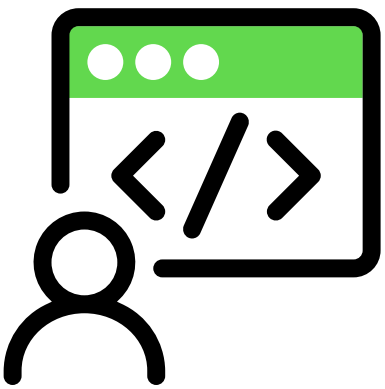
Die Impact-Store-Anwendung, Ein zentralisiertes, interaktives Portal, über das Sie auf zugreifen können Impact Tools und Vorteile sind zusätzlich zu direkt über Ihre ServiceNow-Instanz verfügbar Impact Delivery Instance, Ehemals Impact Digital Experience-Portal.

Wichtig:
Wenn Sie ein sind Impact Anwender und wurden von migriert Impact Delivery Instance, Haben Sie eine andere Impact Store-App-Experience für den Zugriff auf Funktionen, die noch nicht migriert wurden.

In der Impact-Übersicht finden Sie die ersten Schritte mit Impact-Store-Anwendung.

https://url.us.m.mimecastprotect.com/s/LWvqCR6VlBfnyj1myF9f8i1xSv_?domain=player.vimeo.com

Erste Schritte

Erkunden	Konfigurieren	Arbeiten mit
		
Erfahren Sie mehr über Konzepte und Funktionen der Impact Store-Anwendung.	Installieren und konfigurieren Sie die Impact Store-Anwendung.	Die Impact Store-Anwendung ist ein interaktives Portal, in dem Sie auf Ihre Tools und Vorteile zugreifen 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.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Impact In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Erkunden Sie die Impact Store-Anwendung

ServiceNow Die Impact Store-Anwendung personalisiert Ihre digitale Transformations-Journey und beschleunigt Ihre Amortisierungszeit, die in integriert ist ServiceNow AI Platform Instanz und Ihr Impact Delivery Instance.

Impact Store-Anwendungsübersicht

ServiceNow Impact ist ein Kundenerfolgsprodukt, mit dem Sie die Leistungsfähigkeit der KI-Plattform für Ihre Geschäftstransformation nutzen können. Impact bietet Support und Fachwissen für:

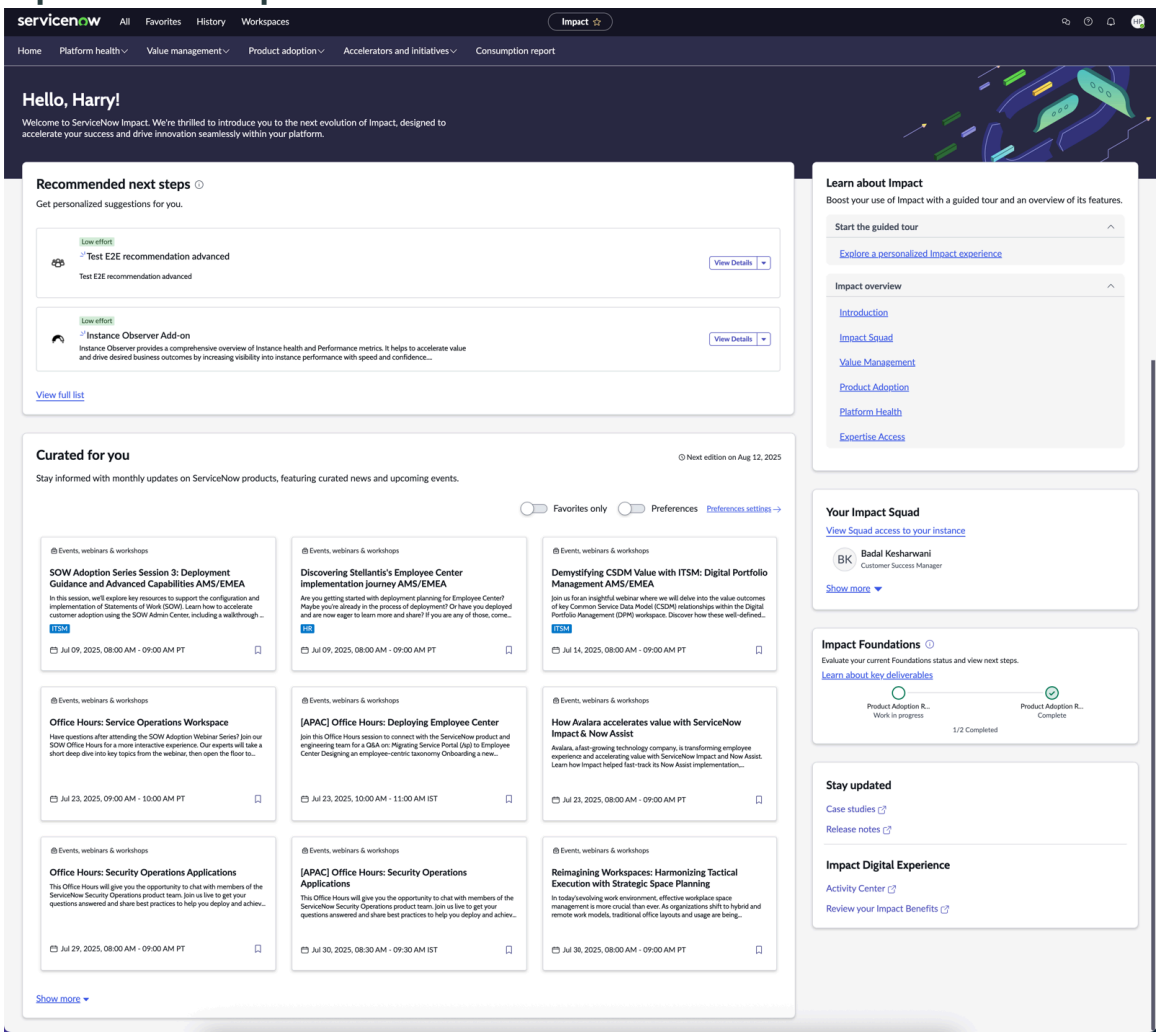
- Übernehmen ServiceNow Produkte, einschließlich Now Assist, und messen ihren Wert
- Erhalten Sie Zugriff auf Expertenanleitungen (technisch, strategisch) und personalisierte Empfehlungen
- Pflegen Sie eine leistungsfähige Plattform, die für Wachstum bereit ist
- Verbessern Sie die Geschäftskontinuität mit technischem Support rund um die Uhr

Verfolgen Sie den Fortschritt anhand Ihrer Ergebnisse, teilen Sie Einblicke und Branchen-Benchmark-Vergleiche, und treffen Sie datengesteuerte Entscheidungen, um Ihre digitale Transformations-Journey direkt von Ihrer Instanz aus zu optimieren. Aktivieren Sie die proaktive Verwaltung von Instanzqualität, Compliance und Leistung mit Plattformintegrität. Verwenden Sie Quicklinks, um auf zusätzliche Tools und Vorteile in zuzugreifen Impact Delivery Instance Anwendung.

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.

Impact-Startseitenspeicher



Hinweis:
Daten werden auf der Impact-Homepage angezeigt, sobald das Setup abgeschlossen ist. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um den Setup-Prozess abzuschließen.

Impact Store-App-Anwender

Impact-Rollen und -Beschreibungen für Impact Store-App

Rolle	Beschreibung
Impact-Administrator	• Verantwortlich für die Konfiguration von Impact Store-App • Richtet die Integration mit ein Impact IDI • #Weist Anwendern und Gruppen Rollen zu • Hat vollständigen Erstellungs-, Lese-, Update- und Löschzugriff auf alle Tabellen in Impact Anwendungen

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.

Impact-Rollen und -Beschreibungen für Impact Store-App (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Impact Plattformbesitzer	• Hat vollständigen Erstellungs-, Lese-, Update- und Löschzugriff auf alle Tabellen in Impact Anwendungen • Die Integration kann nicht konfiguriert, eingerichtet oder Benutzern oder Gruppen Rollen zugewiesen werden • Kann Services wie Accelerators und Beratungssitzungen anfordern
Impact Portfoliobesitzer	• Hat vollständigen Zugriff auf Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen aller Tabellen in Impact-Anwendungen • Die Integration kann nicht konfiguriert, eingerichtet oder Benutzern oder Gruppen Rollen zugewiesen werden • Kann Services wie Accelerators und Beratungssitzungen anfordern
Impact Führungskraft	• Verantwortlich für die Definition der langfristigen Technologiestrategien für ihre Organisation • Hat Lesezugriff auf alle Impact Funktionalitäten • Hat Lesezugriff zum Anzeigen von Fähigkeitszuordnungen, Produkteinführungs-Roadmaps, Zielen und Ergebnissen, Accelerators und Beratungssitzungen • Kann Konversationen erstellen und aktualisieren
Impact Benutzer	• Hat allgemeinen Zugriff auf Impact. • Impact Benutzer können Konversationen erstellen und aktualisieren
Impact Berechtigungsautorisierer	Erteilt die Einwilligung zum Starten eines Accelerators

Automatische Übersetzung

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Impact Store-App, siehe:

- Impact-Store-Anwendung konfigurieren
- Mit der Impact Store-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.

Impact-Scan-Engine

Impact Scan Engine automatisiert Ihre Codeinspektionen in Echtzeit, sodass Sie weitere Mängel identifizieren, die Qualität Ihrer Instanzen verbessern und Ihre Entwicklungsbemühungen beschleunigen können. Identifizieren Sie nicht nur aktuelle Mängel, sondern überwachen und steuern Sie Entwicklungsaktivitäten, um die Qualität des Systems proaktiv zu verbessern und laufende Bemühungen zur Verbesserung des Systems im Laufe der Zeit zu unterstützen.

Vorteile

- Setzen Sie führende Praktiken und Codestandards in Echtzeit durch
- Verbessern Sie die Leistung, Sicherheit und Anwender-Experience der Plattform
- Verbessern Sie die Wartbarkeit, Upgrades und das Problem-Management
- Reduzieren Sie die Entwicklungs- und Wartungskosten
- Verringern Sie den Bedarf an manuellen Codeüberprüfungen, die anfällig für menschliches Versagen sind
- Berechnen Sie die technische Schuld und schätzen Sie die Lösungszeit
- Unterstützen Sie die proaktive Codequalitätsüberwachung und -Erkennung im Vergleich zu reaktiven Korrekturen
- Automatisieren Sie Entwicklerfeedback und -Schulungen durch Best Practice-Regelauswertungen in Echtzeit

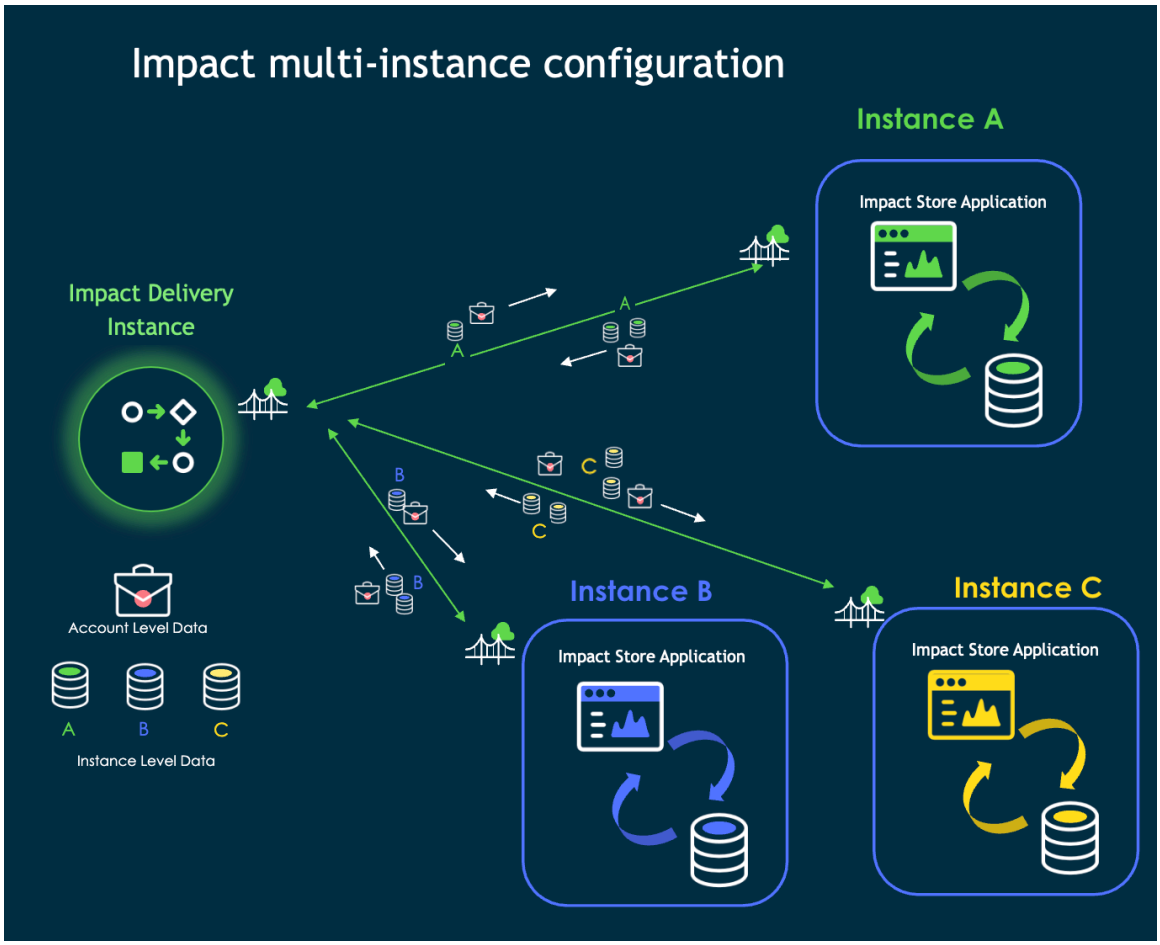
Impact Mehrinstanz-Support

Die Unterstützung von Impact-Mehrinstanzen ermöglicht Impact Delivery Instance Zum Synchronisieren von Daten mit mehreren Instanzen, in denen Impact-Store-Anwendung Ist installiert.

Es ist nicht erforderlich, anfängliche Verbindungen zu offboarden, um zusätzliche Instanzverbindungen einzurichten. Konfigurations- und Verbindungsschritte müssen jedoch für jede Instanz ausgeführt werden, die eine Verbindung mit herstellt Impact Delivery Instance.

Datensynchronisierungen auf Account-Ebene von IDI Zu Impact-Store-App Daten auf Instanzebene und werden auf Instanzebene synchronisiert. Empfehlungen enthalten beispielsweise Informationen auf Account-Ebene und Synchronisierungen für die Verfügbarkeit für alle Instanzen. Fähigkeitszuordnungen enthalten Daten auf Instanzebene und Synchronisierungen mit jeder einzelnen Instanz. Im Diagramm finden Sie ein Beispiel für die Konfiguration mit mehreren Instanzen Impact.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zur Unterstützung mehrerer Instanzen finden Sie unter Cross-instance application trust configuration .

Impact-Store-Anwendung konfigurieren

Die Aufgaben, die zum Installieren und Konfigurieren von erforderlich sind, werden beschrieben Impact-Store-Anwendung.

Die automatisierte Registrierung, die bevorzugte Methode, initiiert die Verbindung und die Registrierung bei Impact Delivery Instance Anbieterinstanz in einem kombinierten Schritt.

Hinweis:
Regulierte Kunden und GCC-Kunden müssen eine manuelle Registrierung durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die manuelle Registrierung, um die Impact Store-Anwendung zu konfigurieren.

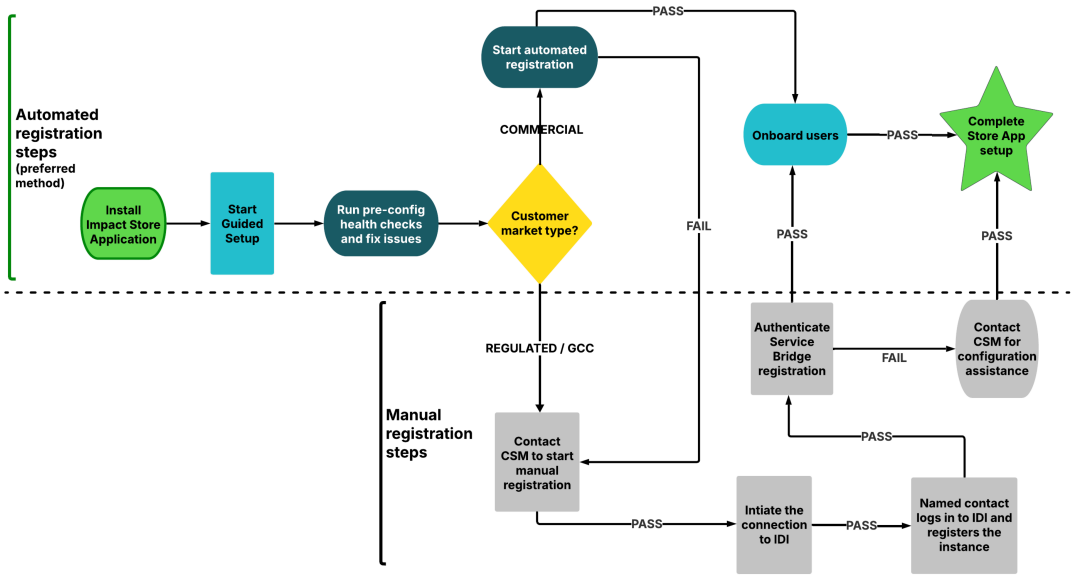
Befolgen Sie die einzelnen Themen für jeden Schritt der automatisierten Registrierung.

1. Installieren Sie Impact-Store-Anwendung Von ServiceNow Store.
2. Verwenden Sie das geführte Setup für die Konfiguration der Impact Store-Anwendung.
3. Führen Sie Integritätsprüfungen der Vorkonfigurationsinstanz aus.
4. Starten Sie die automatisierte Registrierung für die Impact Delivery-Instanz.

Im Konfigurationsdiagramm der Impact Store-Anwendung finden Sie einen Überblick über die automatisierten und manuellen Registrierungsprozesse.

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

Impact-Store-Anwendung Konfigurationsdiagramm



Mit geführtem Setup implementieren Impact-Store-Anwendung

Das geführte Setup bietet eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie den konfigurieren können Impact-Store-Anwendung In Ihrem ServiceNow Instanz. Dient zum Öffnen des geführten Setups für Impact, Navigieren Sie zu **Alle** > **Adoption-Services** > **Geführtes Setup** > **Produkte konfigurieren** > **Geführtes Setup für Impact**an.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das geführte Setup für die Konfiguration der Impact Store-Anwendung.

Hinweis:
Die Konfigurations- und Verbindungsschritte müssen für jede Instanz ausgeführt werden, um eine Verbindung mit herzustellen Impact Delivery Instance Für Konfigurationen mit mehreren Instanzen. Siehe Impact Mehrinstanz-Support Für zusätzliche Konfigurationsinformationen.

Installieren Sie Impact-Store-Anwendung Von ServiceNow Store

Befolgen Sie diese Anweisungen, um zu installieren Impact-Store-Anwendung.

Vorbereitungen

- Unterstützte Versionen: Yokohama und Xanadu Patch 2 und höher
- Impact-Store-Anwendung ServiceNow Berechtigung (sn_entitlement) Version 4.1.2 oder höher.

Hinweis:
Anwendungen, die Sie über den ServiceNow Store erwerben, werden automatisch dem Applikations-Manager hinzugefügt. Installieren Sie die Anwendung über den Applikations-Manager, um sie in einer Instanz zu aktivieren. Überprüfen Sie Impact Liste der Hauptanwendungen in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

- Ein benannter Administrator muss als Kontakt zugewiesen werden, um die Installation und Implementierung von durchzuführen Impact-Store-Anwendung Und erhalten Sie die Registrierungs-E-Mail.

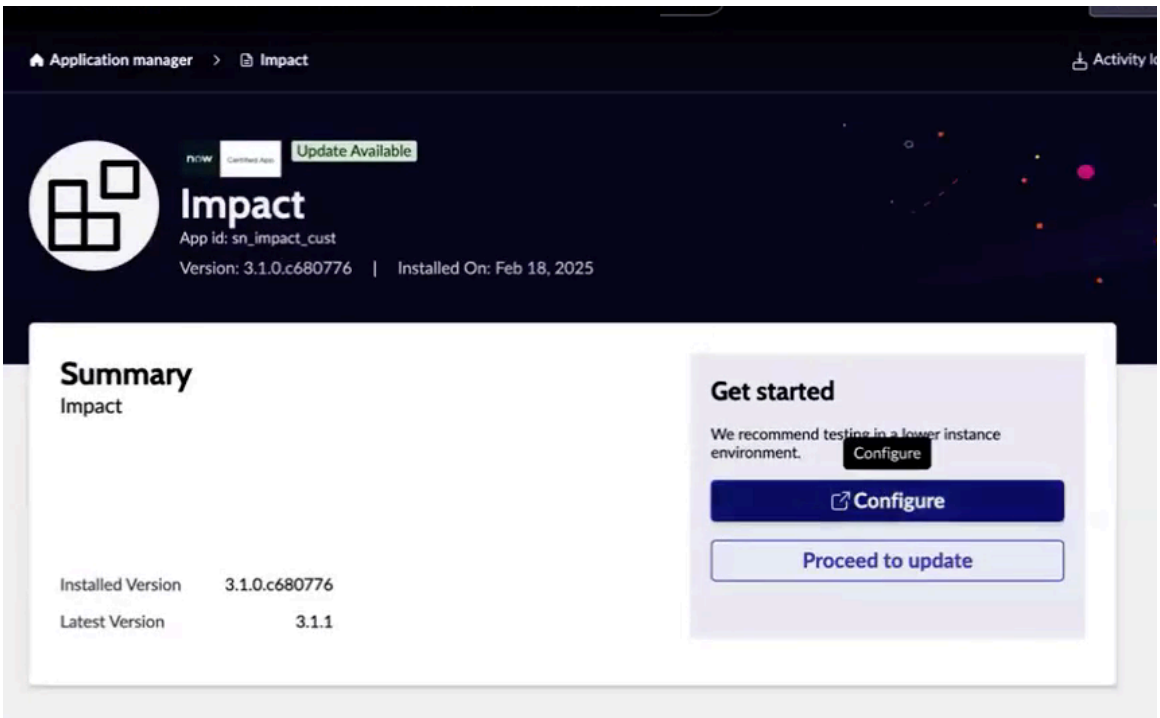
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Erforderliche Rolle: Beliebig Impact Rolle, admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum ServiceNow Store.
2. Wählen Sie Aus **Apps und Lösungen** .
3. Suchen Impact Verwenden Sie die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, wenden Sie sich an Ihren Impact Team für zusätzliche Unterstützung bei der Beschaffung von Impact-Store-Anwendung.
4. Wählen Sie Aus **Kaufen** Um zu erwerben Impact-Store-Anwendung.
5. Melden Sie sich bei der ServiceNow®-Instanz an.
6. Navigieren zu **Alle** > **Anwendungsmanager**an.
7. Suchen Sie nach Impact.
   Möglicherweise müssen Sie die Synchronisierung mit aktualisieren ServiceNow Store Mit **Synchronisieren Sie jetzt** Option wenn Impact Wird nicht in der Liste angezeigt.
8. Wählen Sie Aus **Installieren** Um die Installation abzuschließen.
9. Wählen Sie **Konfigurieren**.



Sie werden zu weitergeleitet Impact Geführtes Setup.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das geführte Setup für die Konfiguration der Impact Store-Anwendung.

Verwenden Sie das geführte Setup für die Konfiguration der Impact Store-Anwendung

Verwenden Impact Geführtes Setup, um eine Reihe von Aufgaben zu verfolgen, mit denen Sie die Impact Store-Anwendung auf Ihrem konfigurieren können ServiceNow Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Vorbereitungen

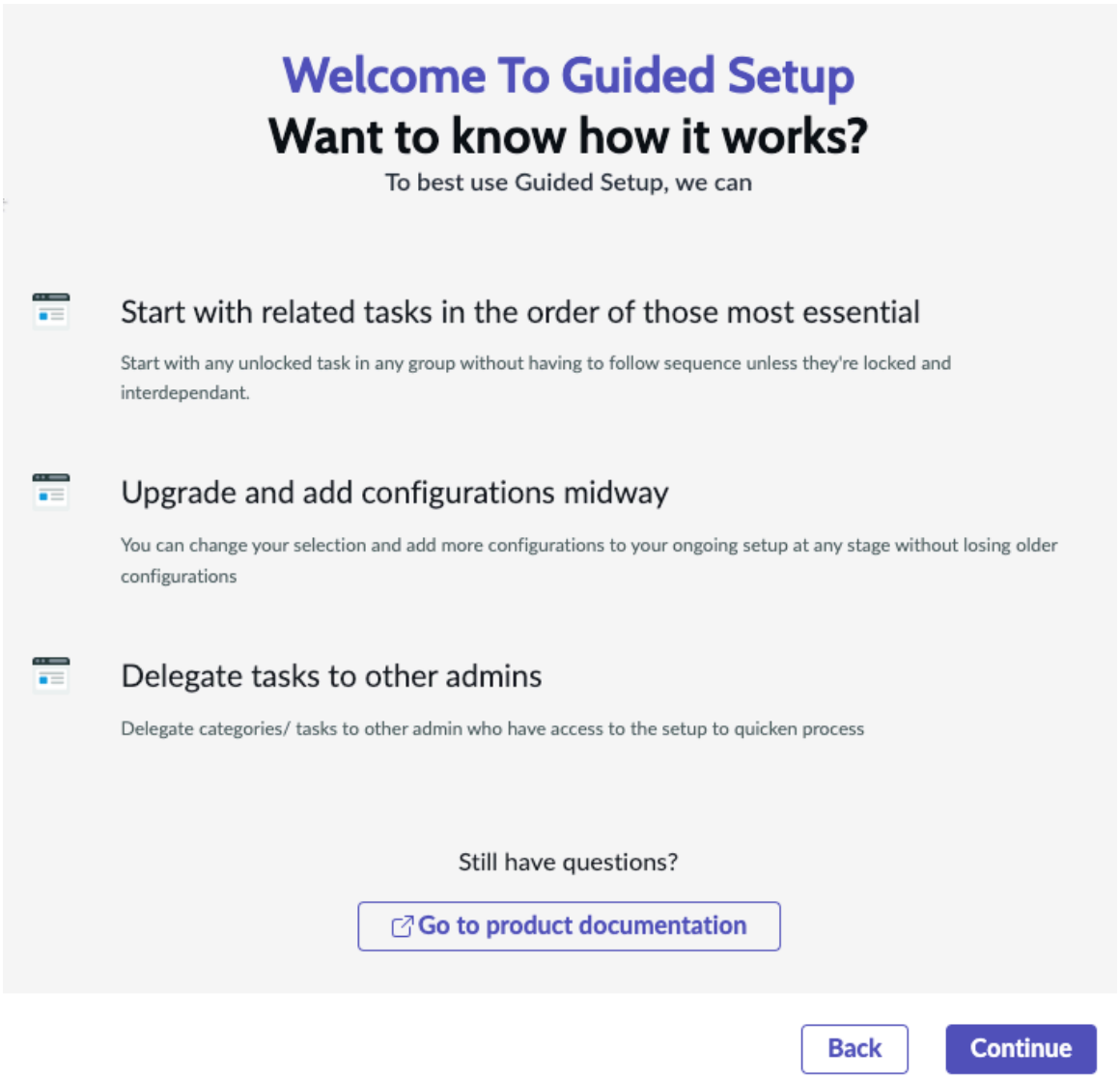
Sie stellen Ihre Verbindung zwischen der Impact Store-Anwendung und dem her und überprüfen sie Impact Delivery Instance IDI Für Datensynchronisierung und -Migration.

Sie können zu den verschiedenen Schritten in der Konfiguration zurückkehren, wenn Sie nicht das gesamte Setup gleichzeitig abschließen. Wenn jeder Schritt erfolgreich abgeschlossen wurde, wird der Status in „Abgeschlossen“ aktualisiert. Nachfolgende Aufgaben werden gesperrt, bis der vorherige Schritt abgeschlossen ist.

Erforderliche Rolle: Impact-Administratorrolle oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Geführtes Setup**an.
   Die Impact Die Übersichtsseite für das geführte Setup wird mit zusätzlichen Informationen zum Setup-Prozess angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Guided Setup .

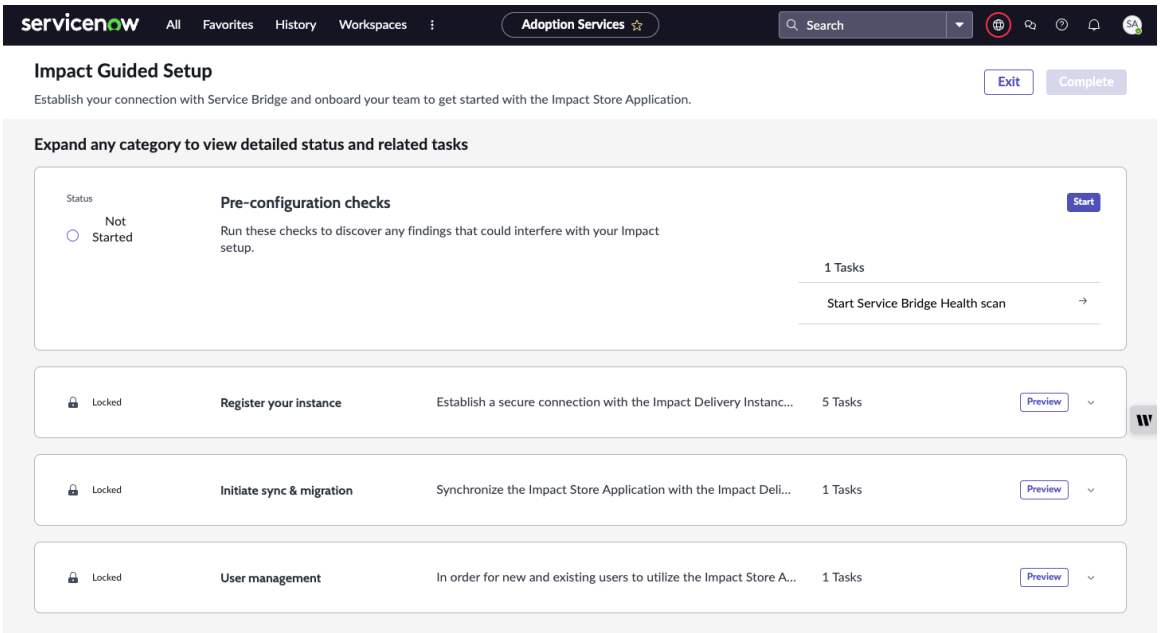


2. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
   Die Vorprüfliste wird angezeigt, um die Verbindungsschritte zusammenzufassen.
3. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** .

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 Setup-Schritte werden in Kategorieabschnitten angezeigt. Sie können eine Kategorie erweitern, um Details und zugehörige Aufgaben anzuzeigen. Nachdem die Aufgaben für jeden Abschnitt abgeschlossen sind, wird der nächste Aufgabenabschnitt entsperrt, um das Setup fortzusetzen.



Nächste Maßnahme

Führen Sie Integritätsprüfungen der Vorkonfigurationsinstanz aus

Führen Sie Integritätsprüfungen der Vorkonfigurationsinstanz aus

Verfolgen Sie Fehler bei aktuellen Transaktionen, sehen Sie sich den Verbindungsstatus an, führen Sie Integritätsprüfungen aus, und erhalten Sie Empfehlungen, um die Integrität von zu verbessern Impact Instanz für die Verbindung mit Service Bridge.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie Fehler an, diagnostizieren Sie sie, und führen Sie die angegebenen Schritte aus, um die Fehler zu beheben. Jeder Fehlerdatensatz enthält die folgenden Details:

- Eine detaillierte Beschreibung des Fehlers
- Grund für das Auftreten des Fehlers
- Schritte zur Behebung des Fehlers

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Konfiguration** > **Geführtes Setup**an.
   Die Übersichtsseite des geführten Setups wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Fortsetzen**.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Aufgabe“ der Prüfungen vor der Konfiguration die Option aus **Starten Sie den Service Bridge-Integritätsscan** .
   Das Menü „Aktivitäten“ und ein Beschreibungsbereich werden mit Details zur Navigation durch den Scan angezeigt.
4. Wählen Sie im Menü „Aktivitäten“ die Option aus **Starten Sie den Service Bridge-Integritätsscan** .
5. Wählen Sie Aus **Suite-Scan Ausführen** Auf der Service Bridge-Seite vor dem Onboarding.
   Das Fenster „Scan-Suites Now“ wird geöffnet, in dem der Zielbereich für den Scan angegeben wird.
6. Wählen Sie aus **Vollständige Instanz** Ziel-Scan-Option.

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.

7. Wählen Sie Aus **Scan Ausführen** .
   Ein Fortschrittsbalken mit den Informationen zur Scan-Zusammenfassung wird angezeigt.
8. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zum Ergebnis** Nachdem 100 % der Scans abgeschlossen sind.
9. Öffnen Sie auf der Registerkarte Scan-Ergebnisse den Link in der Spalte Aufgabe, um Details zu erkannten Problemen anzuzeigen.
   Die **Ergebnis-Dashboard** Der zugehörige Link zeigt eine Dashboard-Ansicht der Scan-Ergebnisse an.
10. Behandeln Sie Aufgabenelemente in der Beschreibung der Scan-Aufgabe, und lesen Sie die Dokumentation zu Known Error im Abschnitt „Hinweise“, um Informationen zu finden, die Sie bei Lösungen für die Aufgabe unterstützen.

> **⚠ Warnung:**
> Wenn auf der Registerkarte Scan-Ergebnisse noch Probleme bestehen, wenden Sie sich an Ihren Impact CSM, bevor Sie mit der Registrierung Ihres fortfahren Impact-Store-Anwendung.

11. Schließen Sie die Prüfungen vor der Konfiguration, und kehren Sie zum geführten Setup zurück, um mit der Registrierung Ihrer Instanz fortzufahren.

Nächste Maßnahme
Siehe Starten Sie die automatisierte Registrierung für die Impact Delivery-Instanz Um mit dem Setup fortzufahren.

Starten Sie die automatisierte Registrierung für die Impact Delivery-Instanz

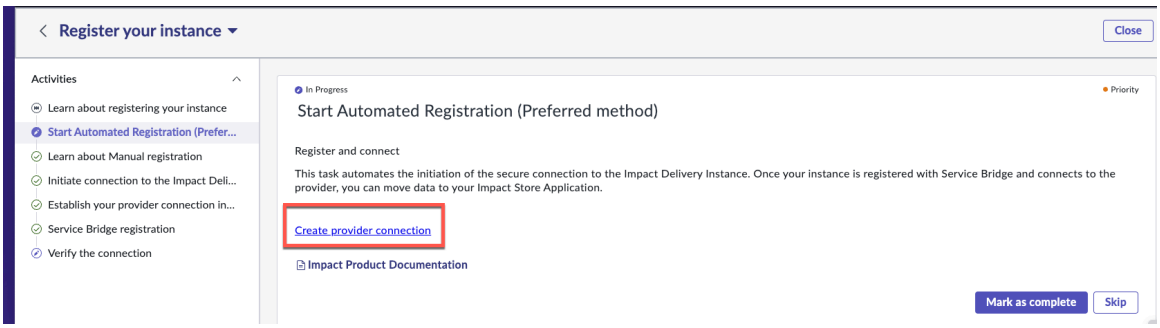
Der automatisierte Registrierungsprozess vereinfacht den Konfigurationsprozess und verbindet Ihren Impact-Store-Anwendung Mit Daten aus dem Impact Delivery Instance.

Vorbereitungen
Führen Sie Integritätsprüfungen der Vorkonfigurationsinstanz aus Vor diesem Verfahren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die automatisierte Registrierung initiiert und stellt die Verbindung mit her Impact Delivery Instance, Die Anbieterinstanz in einem kombinierten Schritt. Die erste Aufgabe, weitere Informationen zur Registrierung Ihrer Instanz, ist eine Übersicht über diese Schritte.

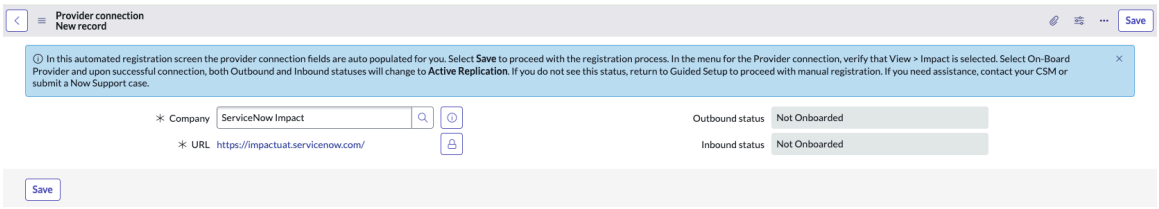
Erforderliche Rolle: administrator, eine Impact-Rolle

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Konfiguration** > **Geführtes Setup** > **Registrieren Sie Ihre Instanz** an.
2. Wählen Sie Aus **Automatisierte Registrierung starten (bevorzugte Methode)** Um sich zu registrieren und eine Verbindung mit herzustellen Impact Delivery Instance.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Anbieterverbindung** .



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anbieterverbindungsdatensatz wird gestartet, und die Felder werden ausgefüllt.



Feld	Beschreibung
Unternehmen	ServiceNow Impact Ist vorab ausgefüllt
URL	Die URL der Impact Provider-Instanz ist vorab ausgefüllt.
Ausgehender Status	○ Nicht integriert: Status vor Abschluss einer erfolgreichen Verbindung und Registrierung. ○ Aktive Replikation: Status mit erfolgreicher Verbindung und Registrierung.
Eingehender Status	○ Nicht integriert: Status vor Abschluss einer erfolgreichen Verbindung und Registrierung. ○ Aktive Replikation: Status mit erfolgreicher Verbindung und Registrierung.

4. Wählen Sie Aus **Speichern** Um fortzufahren.

Nächste Maßnahme

Nach erfolgreicher Verbindung und Registrierung finden Sie unter Verwenden Sie das geführte Setup, um Anwender für die Impact Store-Anwendung zu onboarden.

⚠ Warnung:
Wenn die automatisierte Registrierung unterbrochen wird oder nicht erfolgreich abgeschlossen wird, wenden Sie sich an Ihren Impact Customer Success Manager für weitere Unterstützung. In einigen Fällen werden Sie möglicherweise angewiesen, mit dem manuellen Registrierungsprozess fortzufahren. Siehe Initiieren Sie die Verbindung mit Impact Delivery Instance Mit manueller Registrierung Für die manuelle Registrierung.

Verwenden Sie die manuelle Registrierung, um die Impact Store-Anwendung zu konfigurieren

Die manuelle Registrierung wird im Allgemeinen von fortgeschrittenen Anwendern oder verwendet, um Konfigurationssupport von Ihrem Impact Team zu erhalten. Regulierte Kunden und GCC-Kunden müssen auch die manuelle Registrierung verwenden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

⚠ Warnung:
Wenn die automatisierte Registrierung fehlgeschlagen ist, wenden Sie sich an Ihr Impact Team, da diese manuellen Konfigurationsschritte möglicherweise auch nicht erfolgreich abgeschlossen werden können.

Erforderliche Rolle: administrator, beliebige Impact-Rolle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Führen Sie alle Schritte aus:
   a. Initiieren Sie die Verbindung mit Impact Delivery Instance Mit manueller Registrierung.
   b. Verwenden Sie die manuelle Registrierung, um die Verbindung zur Anbieterinstanz herzustellen Mit Service Bridge-Registrierung
2. Schließen Sie unter Synchronisierung und Migration initiieren ab **Datenmigration** Aufgabe, von der Daten migriert werden IDI In die Impact Store-Anwendung.

Initiieren Sie die Verbindung mit Impact Delivery Instance Mit manueller Registrierung

Stellen Sie eine Verbindung zwischen her Impact-Store-Anwendung Und Impact Delivery Instance Um den Austausch von Daten zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ein benannter Kontaktadministrator muss zugewiesen werden, um die Installation und Implementierung von durchzuführen Impact-Store-Anwendung. Die Person, die die Registrierung initiiert, ist möglicherweise nicht der benannte Kontaktadministrator.

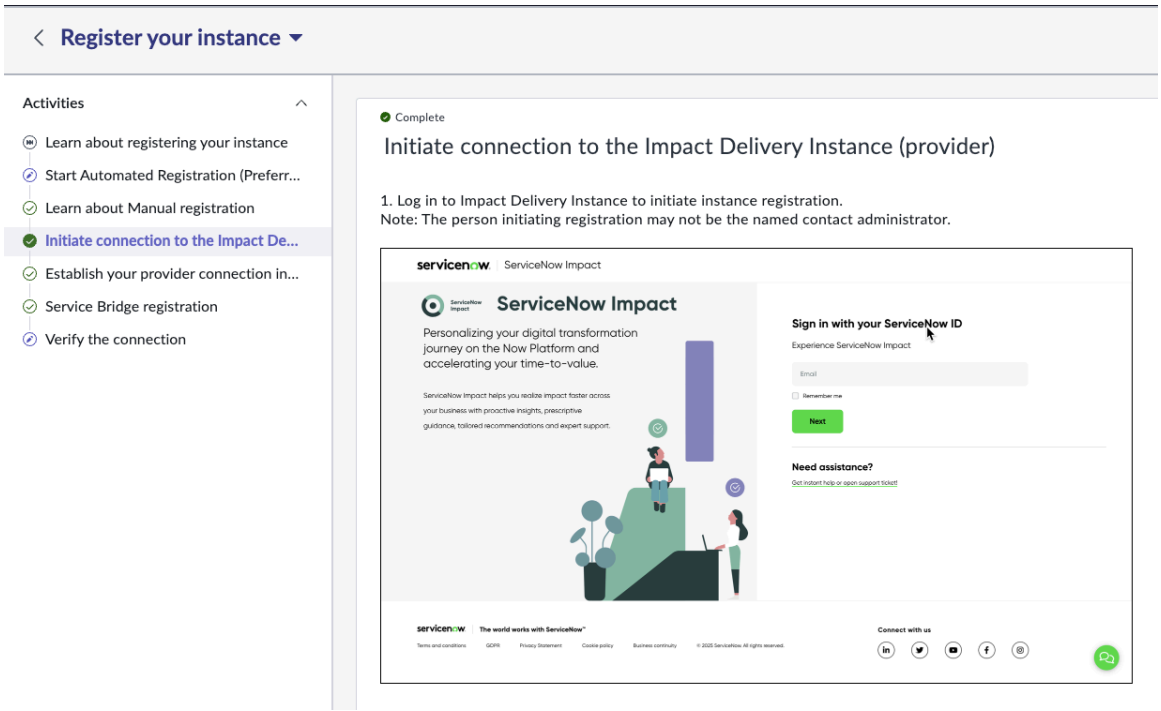
- Der benannte Kontaktadministrator muss über verfügen Impact Rolle für beide Impact-Store-Anwendung Und Impact Delivery Instance Dient zum Konfigurieren der Integration von Daten.
- Der benannte Kontaktadministrator führt die Konfiguration ab einer Registrierungs-E-Mail durch, die von gesendet wird Impact Team.
- Die Registrierungs-E-Mail enthält einen direkten Link zu IDI Anbieterverbindungsformular.

Erforderliche Rolle: Eine Impact-Rolle

Prozedur

1. Installieren Sie Impact-Store-Anwendung Von ServiceNow Store.
2. Melden Sie sich bei an Impact Delivery Instance Um zu initiieren Impact-Store-Anwendung Instanzregistrierung.
3. Navigieren zu **Aktivitätscenter** > **Instanzregistrierung**an.
   Detaillierte Bildschirme sind in verfügbar Impact-Store-App Manuelle Registrierungsaufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aus **Fügen Sie eine Instanz hinzu** .
   Die Seite „Instanzregistrierung initiieren“ wird geladen.
5. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Instanztyp	Produktion oder nicht-Produktion
Zu registrierende Instanz	Name der zu registrierenden Instanz
Impact-Store-Anwendung	URL zu Impact-Store-Anwendung **Hinweis:** Die URL sollte automatisch ausgefüllt werden, andernfalls wenden Sie sich an Ihren Impact Team um Hilfe.
Kontakt (Administrator, der die E-Mail erhält, um das Setup abzuschließen)	○ Benannter Kontaktadministrator, der für die Installation und Implementierung von zugewiesen ist Impact-Store-Anwendung. ○ Muss Auswirkungsrollen für beide haben IDI Und Impact-Store-App

6. Wählen Sie Aus **Initiieren Sie die Registrierung** .
   Die Registrierungsinformationen werden zusammen mit dem generierten Registrierungslink angezeigt. Die Details werden auch per E-Mail an den benannten Kontaktadministrator gesendet.

Nächste Maßnahme

Der benannte Kontaktadministrator wird dies tun Verwenden Sie die manuelle Registrierung, um die Verbindung zur Anbieterinstanz herzustellen.

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.

Verwenden Sie die manuelle Registrierung, um die Verbindung zur Anbieterinstanz herzustellen

Der benannte Kontaktadministrator stellt eine sichere Verbindung mit her Impact Delivery Instance(Anbieterinstanz) mit Now Service Bridge Zum Übertragen von Daten mit Impact-Store-Anwendung.

Vorbereitungen

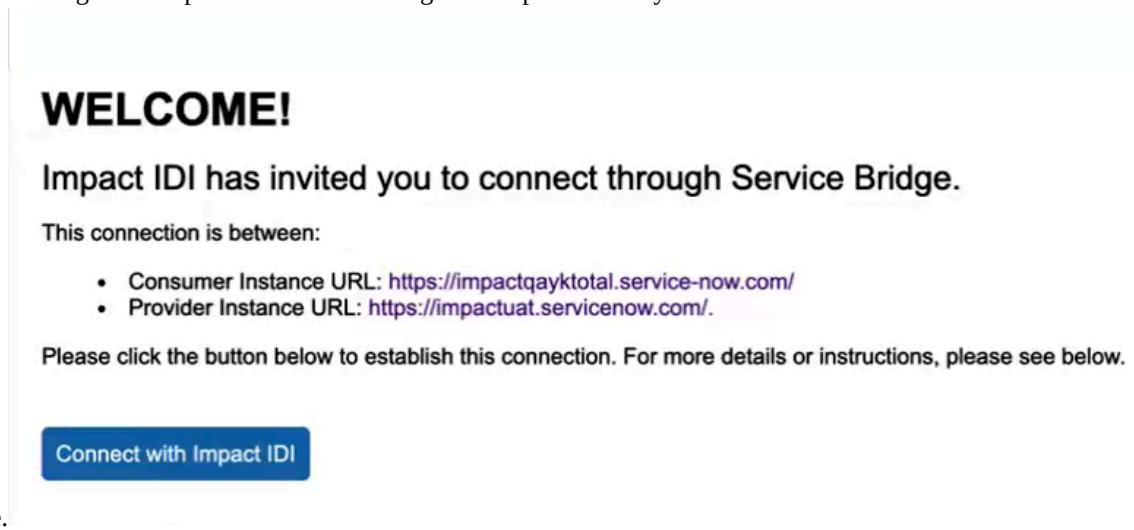
Bestätigen Sie Impact-Store-Anwendung Ist installiert und die Verbindung zu Impact Delivery Instance Wurde initiiert.

Eine Registrierungs-E-Mail mit einem direkten Link zu IDI Das Anbieterverbindungsformular wird in der Reihenfolge an den benannten Kontaktadministrator gesendet.

Erforderliche Rolle: Beliebige Impact-Rolle, IDI-Impact-Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie die Willkommens-E-Mail, um mit dem Herstellen einer Verbindung zwischen zu beginnen Impact-Store-Anwendung Und Impact Delivery



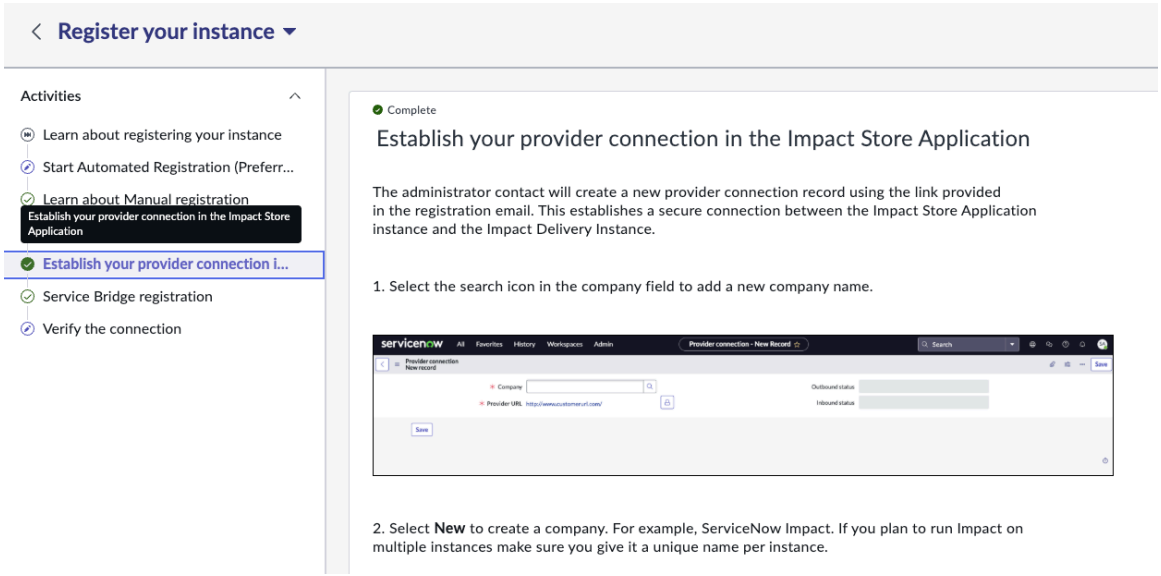
Instance.

Hinweis:
Wenn Sie die Registrierungs-E-Mail nicht erhalten haben, wenden Sie sich an Ihr Impact Team.

2. Wählen Sie Aus **Stellen Sie eine Verbindung mit Impact IDI her** In der Registrierungs-E-Mail, um zum Anbieterverbindungsformular zu wechseln, um die Verbindung zwischen zu initiieren Impact-Store-Anwendung Und Impact Delivery Instance.
Detaillierte Bildschirme sind in verfügbar Impact-Store-Anwendung Manuelle Registrierungsschritte.

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.

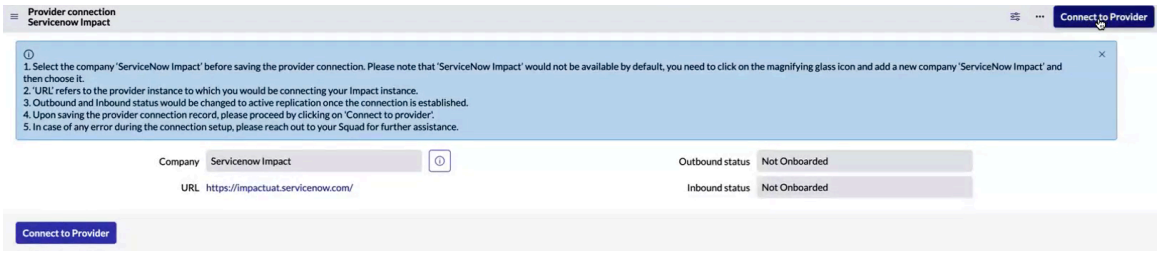


3. Wählen Sie Aus ServiceNow Impact Im Feld Unternehmen.

Anbieterverbindungsfelder

Feld	Beschreibung
Unternehmen	Wenn ServiceNow Impact ist nicht aufgeführt. Fügen Sie ein neues Unternehmen hinzu. **Hinweis:** Für jede zu konfigurierende Instanz ist ein neues ServiceNow Impact-Unternehmen erforderlich.
URL	Die URL Ihrer Impact Store-Anwendung IDI Anbieterinstanz, die beim Zugriff über die Registrierungs-E-Mail vorab ausgefüllt wird.
Ausgehender Status	Schreibgeschützter Status der Verbindung Ihrer Impact Store-Anwendung, die mit kommuniziert IDI. ○ Nicht integriert: Onboarding und Daten wurden noch nicht verbunden, um die Synchronisierung mit der Impact Store-Anwendung durchzuführen. ○ Aktive Replikation: Onboarding und Daten wurden erfolgreich verbunden, um Daten von abzurufen IDI In die Impact Store-Anwendung. ○ Abgeschlossen: Onboarding und Synchronisierung sind erfolgreich.
Eingehender Status	Schreibgeschützter Status der Verbindung von Impact-Store-App Empfangen von Daten von IDI. ○ Nicht integriert: Onboarding und Daten wurden noch nicht aus importiert IDI In die Impact Store-Anwendung. ○ Aktive Replikation: Onboarding und Daten wurden erfolgreich aus importiert IDI Zu Impact-Store-App. ○ Abgeschlossen: Onboarding und Synchronisierung sind 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.



4. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern des Datensatzes.
5. Überprüfen Sie im Optionsmenü für die Anbieterverbindung, ob die Ansicht auf Impact festgelegt ist.
6. Wählen Sie Aus **Stellen Sie eine Verbindung zum Anbieter her** .

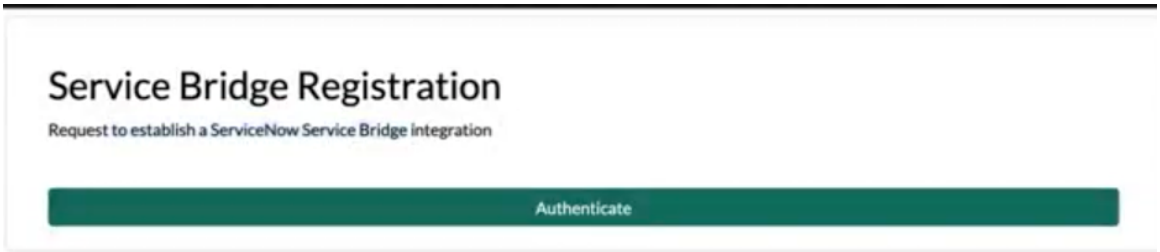
> **Hinweis:**
> Überprüfen Sie im Optionsmenü für den Datensatz „Anbieterverbindung – Neu“, ob „Ansicht“ > „Auswirkung“ ausgewählt ist. Diese Option ist nur in der Auswirkungsansicht für die Anbieterverbindung verfügbar.

> **Hinweis:**

Sie werden zu weitergeleitet IDI Dient zur Authentifizierung der Registrierung.

7. Melden Sie sich bei an IDI, Wenn nicht bereits angemeldet.

Die IDI Die administratorrolle ist erforderlich, um auf die Registrierungsoptionen zuzugreifen.



8. Wählen Sie Aus **Authentifizieren** Dient zum Autorisieren des Registrierungsprozesses.

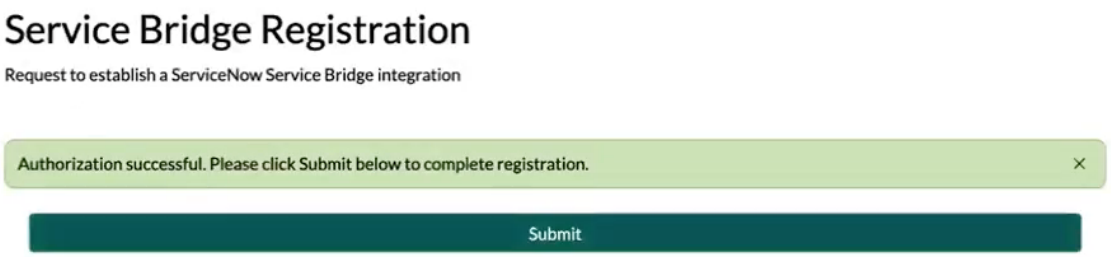


Sie werden zurück zur Impact Store-Anwendung weitergeleitet, wo eine Verifizierungsnachricht angezeigt wird, um die Authentifizierungsanforderung zu akzeptieren.

9. Wählen Sie Aus **Zulassen** Um die Verbindung zwischen der Impact Store-Anwendung und zu bestätigen IDI.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Erfolgsmeldung der Autorisierung wird in angezeigt Service Bridge

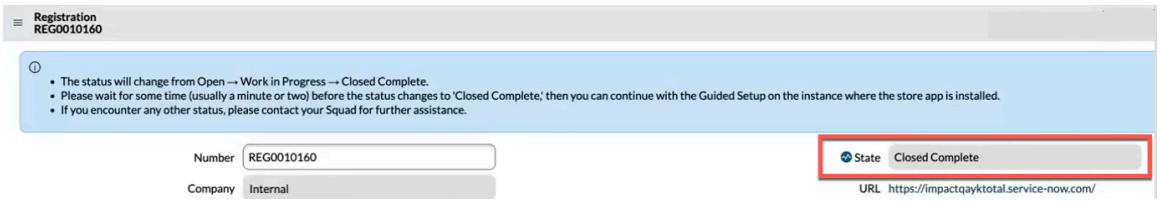


Registrierungsseite.

10. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um die Registrierung abzuschließen.

Hinweis:
Informationen zur Fehlerbehebung mit Service Bridge finden Sie unter https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1571549 .

Die Registrierungsseite wird für die Autorisierung geladen. Wenn der Status in „Abgeschlossen“ geändert wird, ist die Autorisierung erfolgreich, und Sie können mit den verbleibenden Aufgaben des geführten Setups fortfahren.



Hinweis:
Die Aktualisierung der Autorisierung und des Status kann einige Minuten dauern.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das geführte Setup, um Anwender für die Impact Store-Anwendung zu onboarden.

Verwenden Sie das geführte Setup, um Anwender für die Impact Store-Anwendung zu onboarden

Onboarding neuer und vorhandener Anwender für die Impact-Store-Anwendung.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

Führen Sie in Anwenderverwaltung die folgenden Aufgaben aus:

a. **Weisen Sie der Gruppe Anwender zu**

b. **Kennen Sie Ihr Team**

Hinweis:
Für Informationen zu Impact Rollen, siehe Erkunden Sie die Impact Store-Anwendung.

Konfigurieren Sie die Scan-Engine mit geführtem Setup

Verwenden Impact Geführtes Setup, um eine Reihe von Aufgaben zu verfolgen, mit denen Sie die Platform Health Scan Engine auf Ihrem konfigurieren können ServiceNow Instanz.

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

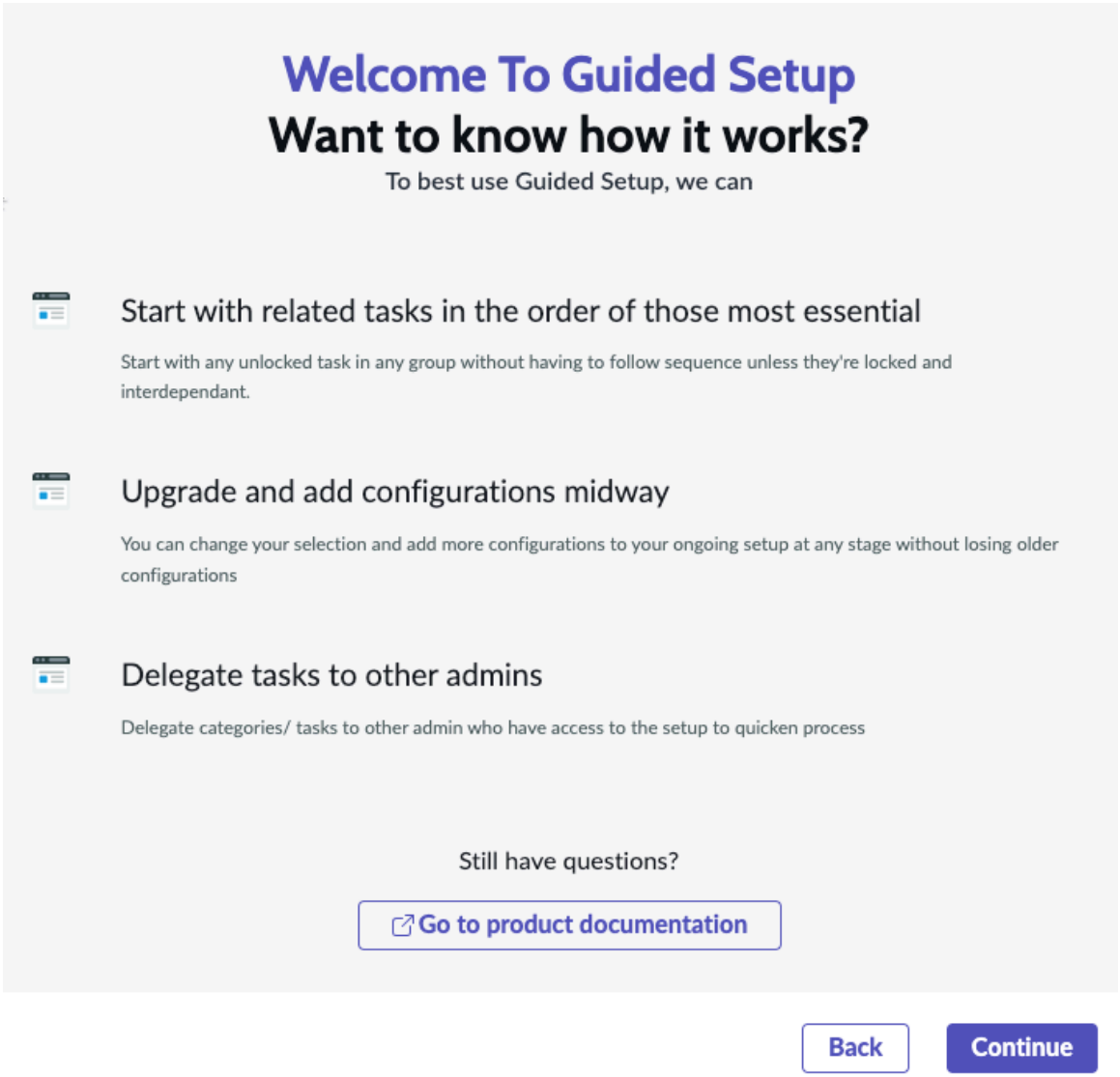
Es gibt mehrere Voraussetzungen, bevor das Setup mit dem geführten Setup für Impact abgeschlossen wird.

Sie können zu den verschiedenen Schritten in der Konfiguration zurückkehren, wenn Sie nicht das gesamte Setup gleichzeitig abschließen. Wenn jeder Schritt erfolgreich abgeschlossen wurde, wird der Status in „Abgeschlossen“ aktualisiert. Nachfolgende Aufgaben werden gesperrt, bis der vorherige Schritt abgeschlossen ist.

Erforderliche Rolle: Impact-Administratorrolle oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Geführtes Setup**an.
   Die Impact Die Übersichtsseite für das geführte Setup wird mit zusätzlichen Informationen zum Setup-Prozess angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Guided Setup .



2. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
   Die Vorprüfliste wird angezeigt, um die Verbindungsschritte zusammenzufassen.

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. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** .
   Die Setup-Schritte werden in Kategorieabschnitten angezeigt. Sie können eine Kategorie erweitern, um Details und zugehörige Aufgaben anzuzeigen. Nachdem die Aufgaben für jeden Abschnitt abgeschlossen sind, wird der nächste Aufgabenabschnitt entsperrt, um das Setup fortzusetzen.

Nächste Maßnahme

Weisen Sie Scan Engine-Gruppen Anwender zu

Weisen Sie Scan Engine-Gruppen Anwender zu

Verwenden Impact Geführtes Setup, um eine Reihe von Aufgaben zu verfolgen, mit denen Sie die Platform Health Scan Engine auf Ihrem konfigurieren können ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Es gibt mehrere Voraussetzungen, bevor das Setup mit dem geführten Setup für Impact abgeschlossen wird.

Sie können zu den verschiedenen Schritten in der Konfiguration zurückkehren, wenn Sie nicht das gesamte Setup gleichzeitig abschließen. Wenn jeder Schritt erfolgreich abgeschlossen wurde, wird der Status in „Abgeschlossen“ aktualisiert. Nachfolgende Aufgaben werden gesperrt, bis der vorherige Schritt abgeschlossen ist.

Erforderliche Rolle: Impact-Administratorrolle oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Geführtes Setup** > **Weisen Sie Scan Engine-Gruppen Anwender zu**an.
2. Wählen Sie Anwender aus, die einer Scan Engine-Gruppe zugewiesen werden sollen.
   - Scan Engine-Administrator: Ermöglicht die Konfiguration der Scan Engine
   - Scan-Anwender: Ermöglicht den Zugriff auf die Ausführung von Scans
   - Scan-Lesungsanwender: Ermöglicht einem Anwender das Anzeigen von Scan-Ergebnissen und Diagnose-Dashboards

Nächste Maßnahme

Weisen Sie Dashboard-spezifische Rollen zu

Weisen Sie Dashboard-spezifische Rollen zu

Verwenden Impact Geführtes Setup weisen Sie Rollen zu, damit jede Persona auf das relevante Dashboard „Plattformintegrität“ zugreifen kann.

Vorbereitungen

Weisen Sie Scan Engine-Gruppen Anwender zu Vor Beginn dieser Aufgabe.

Sie können zu den verschiedenen Schritten in der Konfiguration zurückkehren, wenn Sie nicht das gesamte Setup gleichzeitig abschließen. Wenn jeder Schritt erfolgreich abgeschlossen wurde, wird der Status in „Abgeschlossen“ aktualisiert. Nachfolgende Aufgaben werden gesperrt, bis der vorherige Schritt abgeschlossen ist.

Erforderliche Rolle: Impact-Administratorrolle oder 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Geführtes Setup** > **Weisen Sie Dashboard-spezifische Rollen zu** an.
2. Wählen Sie Anwender aus, die einer Dashboard-spezifischen Rolle zugewiesen werden sollen.
   - Führungskraft: Sehen Sie sich schnelle, visuell auswirkungsvolle Einblicke an, um strategische Entscheidungen zu unterstützen.
   - Plattformmanager: Zeigt den aktuellen Schritt des Scanprozesses mit vorherigen und bevorstehenden Schritten an, um zu verstehen, wo sich der Scan in seinem Lebenszyklus befindet.
   - Teamleiter: Zugriff auf präzise und umsetzbare Einblicke in mehrere kritische Entwicklungsbereiche, einschließlich technischer Schulden und offener Verstöße
   - Entwickler: Zeigt interaktiv an, wie sich Entwicklungsschulden auf die Teammitglieder im Laufe der Zeit auswirken.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das geführte Setup, um Anwender für die Impact Store-Anwendung zu onboarden

Konfigurieren Sie die Scan Engine-Einstellungen

Verwenden Impact Geführtes Setup, um anzugeben, wie die Impact Platform Health Scan Engine Ihre Instanzen überwacht.

Vorbereitungen

Weisen Sie Dashboard-spezifische Rollen zu Vor Beginn dieser Aufgabe.

Sie können zu den verschiedenen Schritten in der Konfiguration zurückkehren, wenn Sie nicht das gesamte Setup gleichzeitig abschließen. Wenn jeder Schritt erfolgreich abgeschlossen wurde, wird der Status in „Abgeschlossen“ aktualisiert. Nachfolgende Aufgaben werden gesperrt, bis der vorherige Schritt abgeschlossen ist.

Erforderliche Rolle: Impact-Administratorrolle oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Geführtes Setup** > **Überprüfen Sie die Einstellungen**an.
   Das Formular „Scan Engine aktivieren“ wird geladen.
2. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen im Formular.
3. **Speichern** Der Datensatz.
4. Konfigurieren Sie Felder, um Scan-Optionen anzupassen.

Feld	Beschreibung
Aktivieren Sie den geplanten Scan	Wird verwendet, um einen nächtlichen Scan basierend auf der konfigurierten Scan-Zeit zu planen.
Durchschnittliche Entwicklerrate	Standardmäßiger bevorzugter Entwicklerstundensatz in der ausgewählten Währung, der für die Meldung des ROI (ROI) zur Reduzierung technischer Probleme verwendet werden soll.
Anwendungszugriff	Die **Kann Lesen** Kontrollkästchen in `sys_Update_Version-Datensatz` Konfiguriert das Instanzscannen.

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
Greifen Sie auf die Konfigurationsoptionen der Scan Engine zu	Überprüfen und passen Sie die Einstellungen an.
Erweiterte Konfigurationsoptionen	

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Scan Engine aus

Führen Sie die Scan Engine aus

Ein anfänglicher vollständiger Abschluss der Scan Engine ist erforderlich, um eine Baseline aus einer Reihe von Aufgaben festzulegen, die die Instanzumgebung optimieren, um zukünftige Scans schnell und effizient abzuschließen.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie die Scan Engine-Einstellungen Vor Beginn dieser Aufgabe.

Sie können zu den verschiedenen Schritten in der Konfiguration zurückkehren, wenn Sie nicht das gesamte Setup gleichzeitig abschließen. Wenn jeder Schritt erfolgreich abgeschlossen wurde, wird der Status in „Abgeschlossen“ aktualisiert. Nachfolgende Aufgaben werden gesperrt, bis der vorherige Schritt abgeschlossen ist.

Erforderliche Rolle: Impact-Administratorrolle oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Scan Engine** > **Geplanter Scan**an.
2. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
   Der Scan-Fortschritt wird innerhalb der Plattformintegrität nachverfolgt.
3. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Scan Engine** > **Zeigen Sie Den Scan-Status An**an.
4. Überprüfen Sie die Scan-Ergebnisse im Dashboard.

Nächste Maßnahme

Siehe :

- Zeigen Sie die verschiedenen Diagramme und Berichte an, die auf der Seite „Diagnose“ in Impact Platform Health verfügbar sind.
- Greifen Sie jedes Mal auf aktualisierte Integritätsscan-Engine-Dashboards zu, wenn ein Scan abgeschlossen wird.

Konfigurieren der proaktiven Codeprüfung für die Impact Store-Anwendung

Impact Platform-Integritätsfunktionen Proaktive Codeprüfung Die aktiviert werden kann, um eine Codeüberprüfung in Ihren Instanzen durchzuführen.

Das Scannen von proaktiven Codeprüfungen in Einzelinstanzen wird mit unterstützt ServiceNow Washington DC Release und später. Das Synchronisieren zwischen mehreren Instanzen und das Anzeigen von Ergebnissen im Dashboard werden mit unterstützt ServiceNow Yokohama-Release und höher.

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

Einzelinstanz-Scan

Entwickler können proaktive Codeprüfung (PCC) für Update-Sätze in Instanzen außerhalb der Produktion ausführen, um technische Probleme zu reduzieren, die in die Produktion eingeführt werden. Die Impact-Integrität-Store-Anwendung Wird als Teil von installiert Impact-Store-App. Weitere Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Impact-Store-Anwendung konfigurieren.

Synchronisierung mehrerer Instanzen

Proaktive Codeprüfung Ermöglicht die Synchronisierung zwischen Produktions- und nicht-Produktionsinstanzen und die Anzeige von Ergebnissen im Dashboard „Plattformintegrität“. Diese Funktionalität erfordert eine anfängliche Vertrauensbeziehung zwischen der Produktionsinstanz und der identifizierten Instanz außerhalb der Produktion.

Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie das Mehrinstanz-Framework für die proaktive Codeprüfung.

Wichtig:
Die Impact-Store-App Muss auf jeder Instanz außerhalb der Produktion installiert werden, um Codeprüfungen durchzuführen, sowie in einer Berichterstellungs- oder Produktionsinstanz.

Konfigurieren Sie das Mehrinstanz-Framework für die proaktive Codeprüfung

Durch die Konfiguration des Mehrinstanz-Frameworks wird erläutert, wie Datenbewegungen von Instanzen außerhalb der Produktion mit Produktionsinstanzen verbunden werden. Die mTLS muss installiert und konfiguriert werden, um nicht-Produktionsinstanzen mit Produktionsinstanzen zu verbinden, um die Verschiebung und Synchronisierung von Daten zu ermöglichen. Vor dem Erstellen von Vertrauensprofilen müssen auch Verwaltungsinstanzen konfiguriert werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Aufgaben fassen die Schritte zusammen, die zum Installieren und Konfigurieren des Mehrinstanz-Frameworks für proaktive Codeprüfung erforderlich sind.

- Übermitteln Sie einen Now Support Ticket zum Aktivieren von ADCv2-mTLS, falls nicht aktiviert.
- Übermitteln Sie einen Now Support Ticket zur Installation des mTLS-Plugins für Mehrinstanz-Framework (com.Glide.mif.mtls).
- Melden Sie sich bei nicht-Produktionsinstanzen an, und fügen Sie Pflichtfelder hinzu.
- Bearbeiten und erstellen Sie erforderliche Vertrauensprofile in der Produktionsinstanz.
- Synchronisieren Sie die Vertrauensprofile mit Instanzen außerhalb der Produktion.

ADCv2 mTLS ist neben dem mTLS-Plugin für Mehrinstanz-Framework (com.Glide.mif.mtls) erforderlich, damit die Datensynchronisierung ordnungsgemäß funktioniert. Siehe Cross-instance application trust configuration Für zusätzliche Informationen zur Verwaltung mehrerer Instanzen.

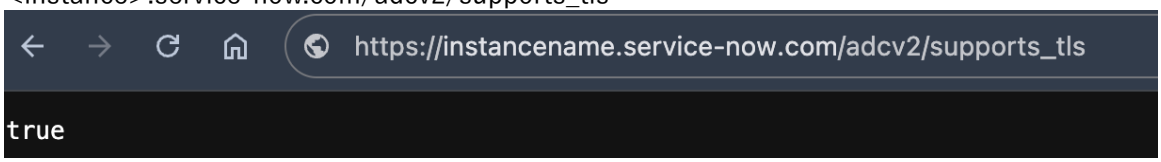
Wichtig:
Identifizieren Sie die primäre Produktionsinstanz und alle sekundären Instanzen, in denen die proaktive Codeprüfung für Impact verwendet wird. Die primäre Instanz zeigt eine konsolidierte Ansicht der Scan-Ergebnisse von nicht-Produktionsinstanzen an.

Erforderliche Rolle: 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.

Prozedur

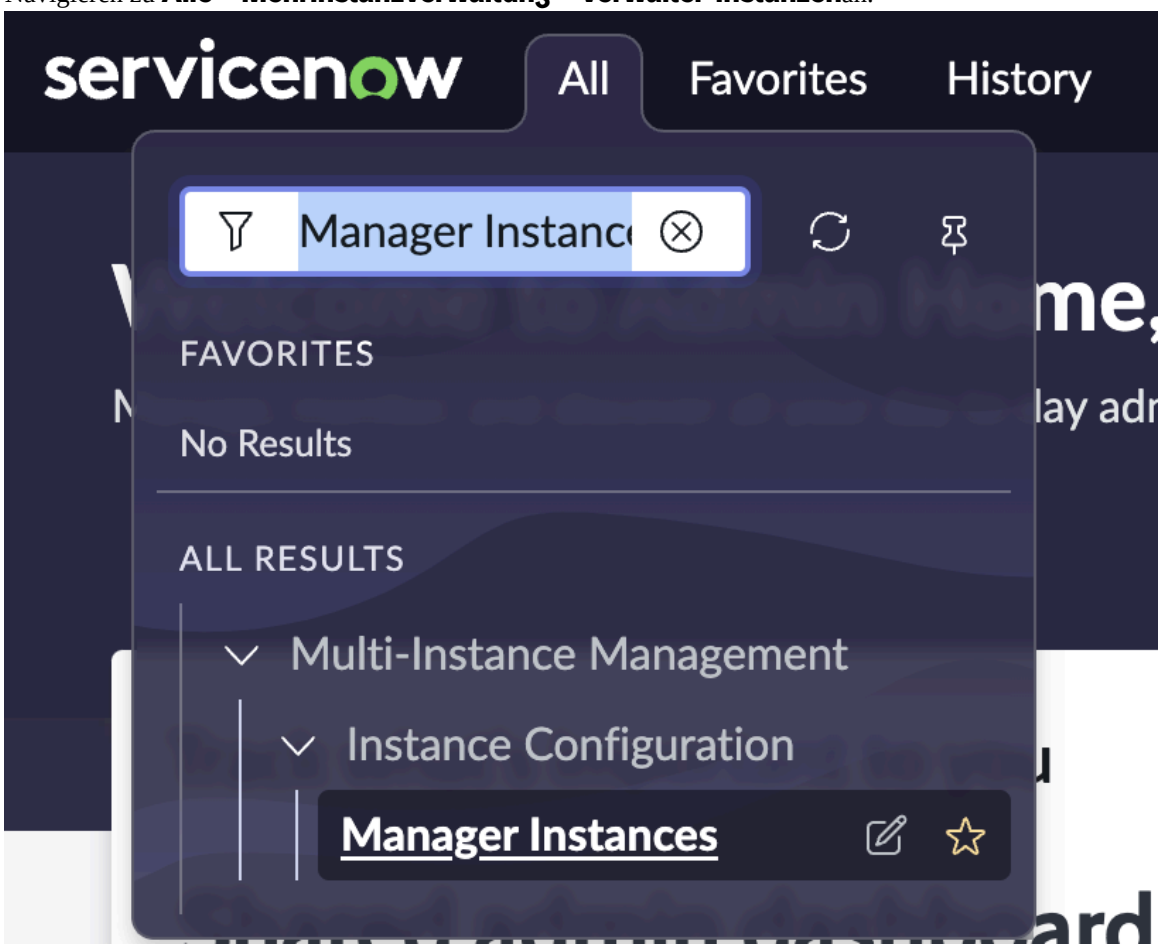
1. Überprüfen Sie, ob für die Instanz ADCv2 mTLS aktiviert ist, indem Sie auf die folgende URL zugreifen: <instance>.service-now.com/adcv2/supports_tls



2. Übermitteln Sie einen Now Support Ticket zur Installation von `Com.Glide.mif.mtls` Plugin.
3. Warten Sie 24 Stunden nach `Com.Glide.mif.mtls` Plugin ist installiert.
4. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3 für alle erforderlichen Produktions- und nicht-Produktionsinstanzen.
5. Melden Sie sich mit der Rolle bei einer Entwicklungsinstanz außerhalb der Produktion an `Administrator` .

> **Hinweis:**
> Die Schritte 5 bis 7 sind für jede Instanz außerhalb der Produktion erforderlich.

6. Navigieren zu **Alle** > **Mehrinstanzverwaltung** > **Verwalter-Instanzen**an.

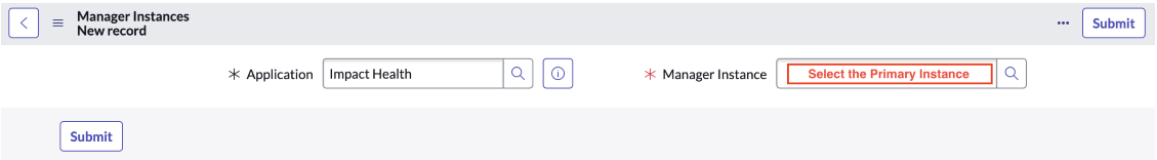


7. Erstellen Sie einen Datensatz mit den folgenden Werten:

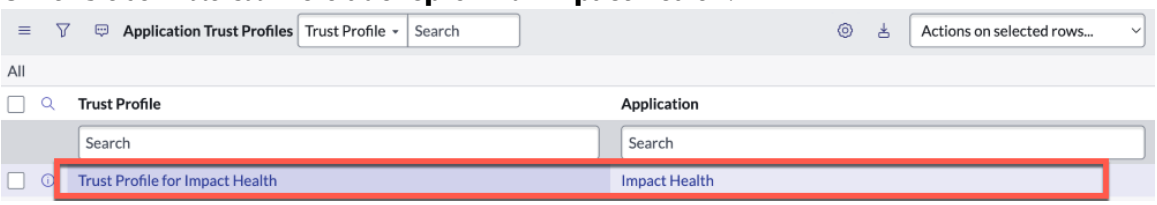
Automatische Übersetzung

© 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	Wert
Anwendung	Impact-Integrität
Verwalter-Instanz	<primäre Produktionsinstanz>

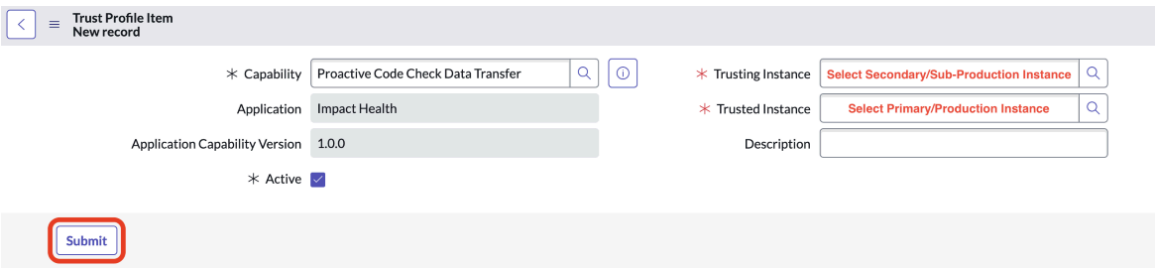


8. Melden Sie sich bei der primären Produktionsinstanz als an `Administrator` .
9. Navigieren zu **Alle** > **Mehrinstanzverwaltung** > **Verwaltete Instanzen**an.
10. Stellen Sie sicher, dass für jede nicht-Produktionsinstanz, für die die Produktionsinstanz in den vorherigen Schritten als Manager zugewiesen ist, ein Datensatz angezeigt wird.
11. Navigieren zu **Alle** > **Mehrinstanzverwaltung** > **Vertrauensprofile der Anwendung**an.
12. Öffnen Sie den Datensatz **Vertrauensprofil für Impact Health** .



13. Wählen Sie in der zugehörigen Liste aktive MIF-Trust-Profilelemente die Option aus **Neu** .
14. Füllen Sie die Felder für das Trust-Profil aus.

Feld	Wert des Felds
Fähigkeit	Proaktive Codeprüfung – Datenübertragung
Anwendung	Impact-Integrität
Version der Anwendungsfähigkeit	1.0.0
Aktiv	wahr
Vertrauende Instanz	<non-production instance1>
Vertrauenswürdige Instanz	<primäre Produktionsinstanz>
Beschreibung	Optional



Hinweis:
Für jede Instanz außerhalb der Produktion muss ein Vertrauensprofil ausgefüllt werden, um als vertrauende Instanz registriert zu 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.

15. Navigieren zu **Alle** > **Mehrinstanzverwaltung** > **Vertrauensprofile der Anwendung**an.
16. Wählen Sie Aus **Synchronisieren Sie Vertrauensprofile** .



17. Navigieren zu **Alle** > **Mehrinstanzverwaltung** > **Vertrauende Instanzen**an.
18. Stellen Sie sicher, dass für jede Instanz außerhalb der Produktion ein Datensatz angezeigt wird, die Sie Ihrem Vertrauensprofil hinzugefügt haben.
    Weitere Informationen finden Sie unter Basic trust configuration for data sync applications .

Mit der Impact Store-Anwendung

Die Impact Store-Anwendung ist direkt über verfügbar ServiceNow Auf Instanz und wird zusätzlich zu zugegriffen Impact Delivery Instance Portal.

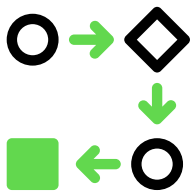
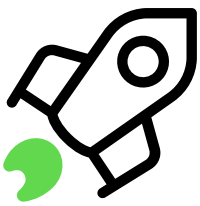
Impact Wichtige Anwendungsfunktionen speichern

Navigationsmenüoptionen

	Menü	Details
	Impact-Store-Anwendung-Homepage	Navigieren Sie zu Impact Arbeitsbereich von Ihrem aus ServiceNow Instanz, um zu erkunden Impact Homepage: • Verwenden Sie die Fortschrittsprüfliste, um Ihr Team einzuarbeiten. • Machen Sie sich mit Ihrem Team vertraut Impact-Store-App Funktionen durch Befolgen der geführten Tour. • Interagieren Sie mit Ihrem Impact Team. • Erhalten Sie maßgeschneiderte Empfehlungen für die nächsten Schritte.
	Plattformintegrität für die Impact Store-Anwendung	Verwenden Sie das Diagnosetool, das Ihnen hilft, die aktuelle Integrität Ihrer Instanz zu verstehen, potenzielle Probleme und Rückschläge zu identifizieren und schnelle Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.

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

Navigationsmenüoptionen (Fortsetzung)

	Menü	Details
	Produkteinführung für Impact-Store-Anwendung	Zeigen Sie Ihre Fähigkeiten und Produkteinführungs-Roadmaps für an ServiceNow Instanz: • Sehen Sie sich die Anwendungen oder Fähigkeiten an, die Ihnen zur Verfügung stehen, um Ihre Ziele zu erreichen. • Zeigen Sie eine empfohlene Implementierungssequenz für Ihre Fähigkeiten an, die in bestimmten Phasen für eine optimale Implementierung organisiert ist.
	Wertmanagement für die Impact Store-Anwendung	Erfasst Ihre Ziele, bei denen es sich um allgemeine Ziele handelt, die an messbare Ergebnisse gebunden sind, die dazu beitragen, den Wert im Zeitverlauf zu veranschaulichen.
	Accelerators und Initiativen für die Impact Store-Anwendung	• Initiativkatalog : Umsetzbare Interaktionen und Workstreams, die Ihre digitale Transformation unterstützen. • Accelerator-Katalog : Angebote mit festem Umfang mit Experten hinter jeder Option, um schnell genau dort einen Wert zu bieten, wo Sie ihn benötigen
	Verbrauchsbericht	Zeigen Sie Ihre Stufenfunktionen für verschiedene Accounts an, einschließlich verwendeter und nicht verwendeter Accelerators, Initiativen, Instanzbeobachter-Anwender, Entwickler-Support-Anwender und aktive Fallaufgliederungen.

Wichtig:
Um auf verschiedene Auswirkungsstufen zuzugreifen, muss Ihnen eine Rolle zugewiesen werden. Ihr Impact-Administrator kann Ihnen die entsprechenden Rollen zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Impact-Anwenderverwaltung.

Impact-Store-Anwendung-Homepage

Die Impact Die Anwendung kann über installiert werden ServiceNow 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.

Wichtig:

Vor der Verwendung Impact Anwendung müssen Sie überprüfen, ob Sie über die Berechtigung verfügen. Sie können dann herunterladen Impact Anwendung aus dem ServiceNow Speichern und installieren Sie es über den Anwendungsmanager in Ihrer Instanz.

Zum Installieren und Konfigurieren von Impact Anwendung, siehe

- Installieren Sie Impact-Store-Anwendung Von ServiceNow Store.
- Impact-Store-Anwendung konfigurieren.

Homepage von Impact-Store-Anwendung

Verwenden Sie Impact Homepage, um schnell neue und aktualisierte Funktionen zu erhalten. Nutzen Sie die Homepage für eine personalisierte Wertanleitung, um relevanten und sofortigen Zugriff auf die richtigen Inhalte zur richtigen Zeit zu erhalten.

Um zu erkunden Impact Homepage navigieren Sie zu **Alle** > **Auswirkung** > **Übersicht** Von Ihrem ServiceNow Instanz.

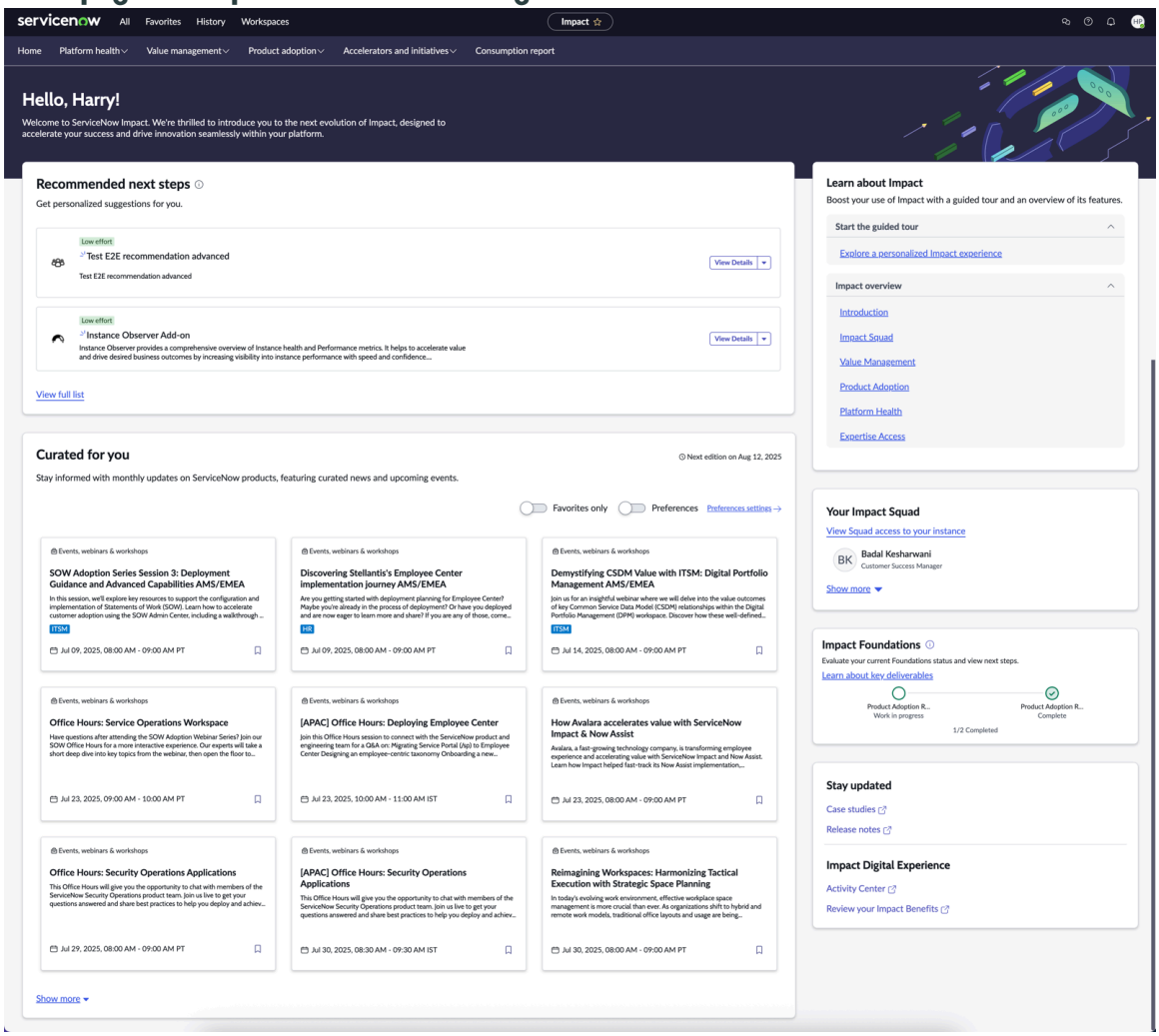
Die Impact Arbeitsbereich Die Homepage ist ein zentraler Hub, über den Sie die wichtigsten Komponenten Ihrer Anwendung über jedes der jeweiligen Widgets aufrufen können:

- Empfohlene nächste Schritte
- Erfahren Sie mehr über Impact
- Für Sie kuratiert
- Ihr Impact Team
- Impact Grundlagen
- Arbeitselemente
- Bleiben Sie auf dem Laufenden
- Impact Delivery Instance

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.

Homepage der Impact Store-Anwendung



Empfohlene nächste Schritte

Empfohlene nächste Schritte bieten personalisierte Vorschläge, die auf Sie zugeschnitten sind. Diese Empfehlungen sind Schritte, auf die Sie sich idealerweise konzentrieren und handeln können. Empfehlungen können alles sein wie die Teilnahme an einem Workshop, die ersten Schritte mit einem Training, die Bewerbung für ein Ereignis, die Initiierung eines Accelerators und andere derartige Aktivitäten. Nur die letzten drei veröffentlichten Empfehlungen werden hier auf der Homepage angezeigt. Um die vollständige Liste anzuzeigen, wählen Sie aus **Vollständige Liste anzeigen** .

Sie können eine beliebige Empfehlung auswählen und beginnen, indem Sie auswählen **Details Anzeigen** Für jede der Empfehlungen, die ein Modell anzeigt. Sie können mehr über die Empfehlung erfahren. Wenn Sie nicht daran interessiert sind, können Sie sie ablehnen, indem Sie auswählen **Ausblenden** Option. Die Optionen für die Umsetzung der einzelnen Empfehlungen variieren je nach Typ und Quelle der Empfehlung:

- Wenn es sich um eine Empfehlung handelt, die sich auf einen Accelerator bezieht, können Sie sie akzeptieren, indem Sie auswählen **Erste Schritte** .
- Wenn es sich um eine Empfehlung handelt, die Ihnen empfohlen wird, darauf zu reagieren, oder etwas, an dem Sie interessiert sein könnten, wählen Sie aus **Öffnen Sie Den Link** .

Wenn es sich um eine Empfehlung handelt, die sich auf bezieht Strategisches Portfoliomanagement(SPM), dann können Sie die Empfehlung in ein Arbeitselement

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.

konvertieren, indem Sie auswählen **In Arbeitselement konvertieren** . Basierend auf Ihren spezifischen Berechtigungen konvertiert diese Aktion die Empfehlung in ein Arbeitselement und zeigt die Details der Empfehlungen an.

Weitere Informationen zum Konvertieren in Arbeitselement finden Sie unter:

- Verwalten Sie Arbeitselemente mit Empfehlungen für Impact Store-Anwendung
- Verwalten Sie Arbeitselemente aus einer Initiative in Impact Store-Anwendung

Weitere Informationen zu Empfehlungen finden Sie unter Verwenden Sie die Empfehlungsliste in Impact Homepage der Store-Anwendung.

Erfahren Sie mehr über Impact

Verwenden Sie diesen Abschnitt, um Ihr Team mit einer Schritt-für-Schritt-Anleitung zu integrieren und es zu verstehen Impact Funktionen. Die verfügbaren Funktionen basieren auf Ihren Produkten und Ihrem Paket.

Geführte Tour starten

Starten Sie die geführte Tour, um Ihre Anwender zu onboarden, um die Experience von zu erleben ServiceNow Impact Anwendung. Wählen Sie aus **Erkunden Sie eine personalisierte Impact-Experience** Link zum Durchlaufen der Schritte, beginnend mit Impact Arbeitsbereich Navigationsmenü zu anderen Funktionslinks auf der Homepage, um sich mit vertraut zu machen Impact Store-App-Funktionssatz. Wählen Sie die andere aus Impact Funktionen, um mehr über die einzelnen Funktionen zu erfahren.

Impact-Übersicht

Die Links in diesem Abschnitt enthalten Details zu allen wichtigen Bereichen in Impact Z. B. Einführung, Impact Impact Team, Wertmanagement, Produkteinführung, Plattformintegrität, Zugriff Auf Fachwissen, wichtige Ergebnisse. Der für jeden der Links verfügbare Inhalt variiert je nach Paket, z. B. „Guided“, „Advanced“ oder „Total“.

Für Sie kuratiert

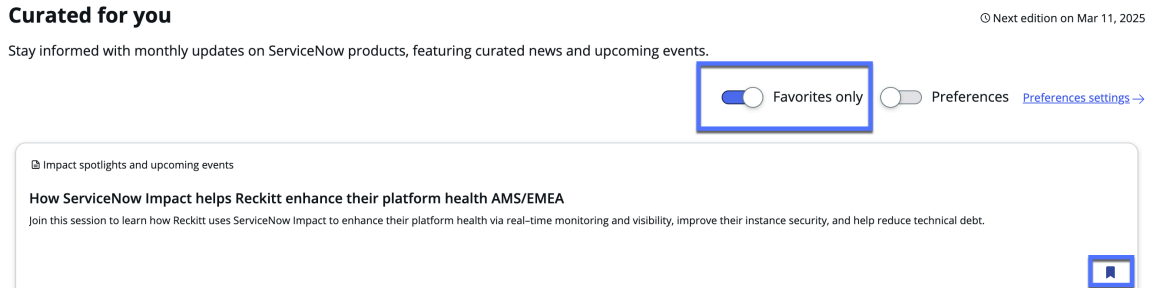
Dieser Abschnitt enthält aktuelle Informationen, kuratierte Nachrichten, Webinare, Workshops und bevorstehende Ereignisse, die spezifisch für Ihr Produkt und Ihre Organisation sind. Die Impact Das Teamteam bereitet monatliche Zusammenfassungen und Inhalte vor, die für Sie relevant sind, und die Themen werden hier als Highlights angezeigt.

Verwenden Sie **Einstellungen** Option zum Filtern von Inhalten, die für Ihren Workflow, Ihren Geschäftsbereich oder Ihre Funktionen relevant sind. Speichern Sie die Einstellungseinstellungen, damit Sie die Inhalte anzeigen können, die Sie auf der Zielseite interessieren, wenn Sie aktivieren **Einstellungen** Schaltfläche.

Ebenso können Sie ein Nachrichtenelement oder ein bevorstehendes Ereignis als Favoriten speichern, indem Sie zu Favoriten hinzufügen ( ) Symbol in der Themenkachel. Das nächste Mal, wenn Sie aktivieren **Nur Favoriten** Schaltfläche Sie können alle Ihre bevorzugten Nachrichtenbits und Ereignisse anzeigen.

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.



Ihr Impact Team

Die Impact Teammitglieder, mit denen Sie interagieren, werden hier zusammen mit ihren Rollen aufgeführt.

Weitere Informationen zum Team und zu Rollen finden Sie unter Impact-Team.

Impact Grundlagen

Zeigen Sie den Fortschritt Ihres Teams in linearer Form an. Verwenden Sie die Schiebereglerpfeile, um durch die fünf zu scrollen Impact tracker-Schritte. Impact Fundamentals ist ein zweckmäßiger Satz von Initiativen auf Account-Ebene, mit denen Sie schnell auf den Weg zur Wertschöpfung bringen und durch eine optimierte vierteljährliche Bewegung die Dynamik aufrechterhalten können.

Bietet Anleitungen für die anfängliche Interaktion für neue oder erfahrene Kunden, legt eine Baseline-Analyse Ihres aktuellen Status fest und klare nächste Schritte zur Beschleunigung der Amortisierungszeit und legt die Grundlage für jede Aktion, die Sie auf der Plattform ausführen.

Arbeitselemente

Zeigen Sie an Strategisches Portfoliomanagement Oder die in Impact erstellten CWM-Arbeitselemente (Collaborative Work Management).

Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Arbeitselemente an** Zum Anzeigen oder Bearbeiten Strategisches Portfoliomanagement(SPM) Oder Kollaboratives Arbeitsmanagement(CWM) Arbeitselemente, die in erstellt wurden Impact.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitselemente in der Impact Store-Anwendung.

Bleiben Sie auf dem Laufenden

Bleiben Sie mit Fallstudien auf dem Laufenden, die Sie interessieren. Wenn Sie den Link auswählen, gelangen Sie zu einer Seite, wo ServiceNow Kunden-Stories werden basierend auf Branche, Produkten, Lösung oder Region vorgestellt.

Der Link zu Release-Hinweisen führt Sie zu Impact Funktionen und Inhalte, die für jedes Release dokumentiert sind und für verfügbar sind ServiceNow Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter Impact-Releases.

Impact Delivery Instance

Quick-Links führen Sie direkt zum Impact Delivery Instance Das früher als IDE-Portal (Impact Digital Experience) bekannt war.

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.

Wählen Sie Aus Aktivitätscenter Und Vorteile Und Nutzung Um mehr über die in diesem Abschnitt aufgeführten Funktionen zu erfahren.

Weitere Informationen finden Sie unter Impact Delivery Instance (Früher Impact Digital Experience).

Verwenden Sie die Empfehlungsliste in Impact Homepage der Store-Anwendung

Verwenden Sie die vollständige Liste Empfehlungen, um die auf Sie zugeschnittenen Empfehlungen anzuzeigen. Sie können eine Empfehlung basierend auf Ihrem Interesse akzeptieren oder ablehnen, indem Sie auswählen **Details Anzeigen** .

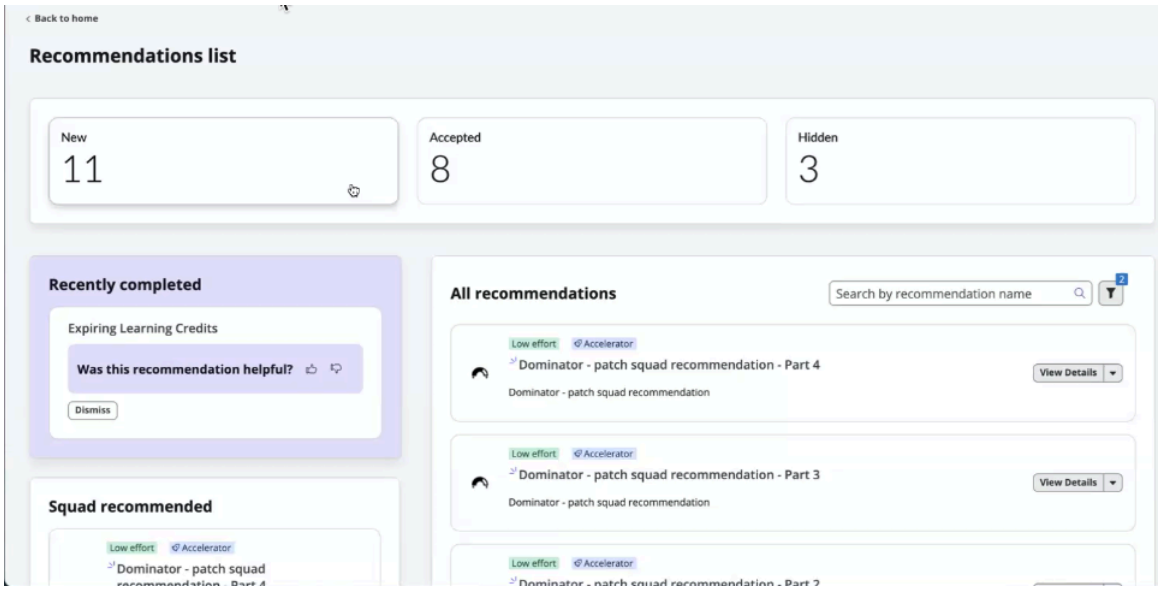
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Alle Impact Rollen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie Aus **Vollständige Liste anzeigen** In **Empfohlene nächste Schritte** Abschnitt.



Der erste Abschnitt oben, unterhalb von **Empfehlungsliste** Banner hat drei verschiedene Kacheln, nämlich Neu, akzeptiert und ausgeblendet, die als Filter fungieren.

3. Wählen Sie Aus **Neu** Um die Empfehlungen anzuzeigen, die neu veröffentlicht wurden.
4. Wählen Sie Aus **Ausgeblendet** Um die Empfehlungen anzuzeigen, die Sie möglicherweise in der Vergangenheit abgelehnt haben und in Ihrer Ansicht ausgeblendet wurden.
   Wählen Sie aus **Ausgeblendet** Kacheln Sie noch einmal, um die Filterbedingung zu entfernen und einzublenden, was zuvor ausgeblendet wurde.
5. Wählen Sie Aus **Akzeptiert** Um die Empfehlungen anzuzeigen, die Sie akzeptiert haben.

Alle Empfehlungen

Liste aller Empfehlungen unabhängig von Ihrer Kategorie oder Ihrem Produktbereich. In der Liste werden jeweils acht Empfehlungen angezeigt, um sie zu einem verwaltbaren Block zu machen und die Navigation zu erleichtern. Sie können die Liste weiterhin anzeigen, indem Sie die nachfolgenden Seiten unten auswählen. In der Liste werden die neuesten veröffentlichten Empfehlungen angezeigt, gefolgt von den Empfehlungen, die Sie in der Vergangenheit

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

akzeptiert haben, und anschließend die Empfehlungen, die Sie ausgeblendet oder abgelehnt haben.

Die vom Kunden bereits implementierten Accelerator-Empfehlungen werden als „automatisch akzeptiert“ angezeigt.

Vor Kurzem abgeschlossen

Zeigt Empfehlungen an, die Sie kürzlich abgeschlossen haben. Sie können wählen, ob eine Empfehlung gefällt oder nicht, indem Sie auswählen Oder

6. Um einen Grund für die Ablehnung der Empfehlung anzugeben, wählen Sie aus Und klicken Sie auf den Grund in der Liste.
7. Wählen Sie Aus **Schließen** Wenn Sie ausblenden möchten **Kürzlich abgeschlossen** Widget insgesamt, und zeigen Sie an **Team empfohlen** Widget an seiner Stelle.
8. Geben Sie ein Stichwort oder einen Ausdruck in ein **Suchen Sie nach Empfehlungsnamen** Feld, das die Empfehlungen filtert, die Sie aus der vollständigen Liste suchen.
9. Wählen Sie aus, um Filteroptionen anzuwenden und Ihre Suchergebnisse nach verschiedenen Kriterien einzugrenzen
10. Wählen Sie Aus **Details Anzeigen** Um weitere Details für eine ausgewählte Empfehlung anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zu bestimmten Empfehlungen finden Sie unter Verwalten Sie Empfehlungsdetails im Impact Store.

Verwalten Sie Empfehlungsdetails im Impact Store

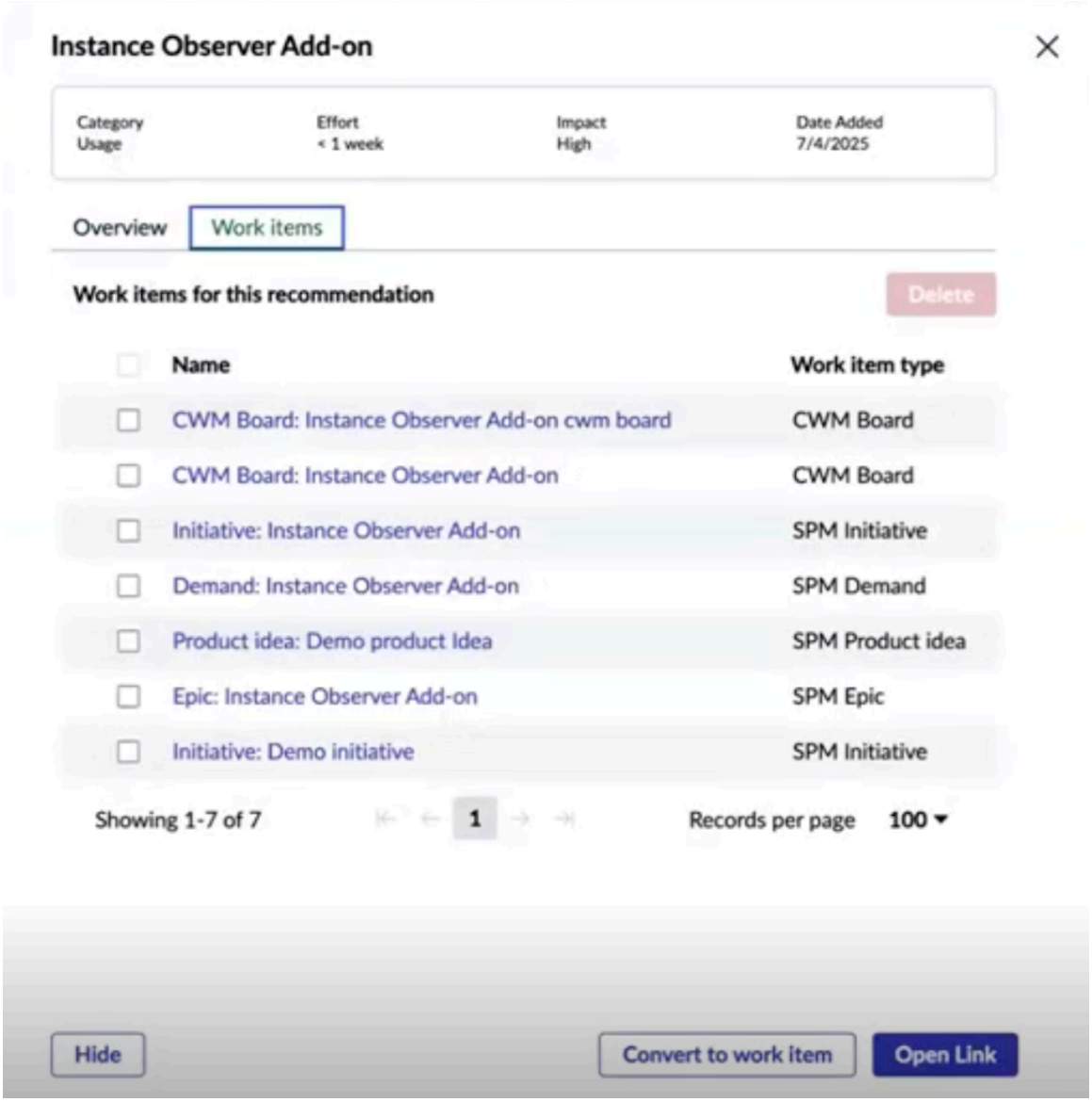
Verwenden Sie die Seite „Empfehlungsdetails“, um die Details für eine Empfehlung anzuzeigen und die mit erstellten Arbeitselemente zu verwalten SPM Und Empfehlung für kollaboratives Arbeitsmanagement (CWM).

Sie können auf die Empfehlungsdetails zugreifen, indem Sie auswählen **Details Anzeigen** Für eine Empfehlung auf der Homepage oder **Empfehlungsliste** .

Auf der Seite „Empfehlungsdetails“ werden Informationen für eine Empfehlung angezeigt, einschließlich Kategorie, Aufwand, Auswirkung und Datum, an dem die Empfehlung hinzugefügt wurde.

Sie können verwenden **Übersicht** Abschnitt zum Anzeigen detaillierter und relevanter Informationen zur Empfehlung für Ihren Produktbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Arbeitselemente** Im Abschnitt der Seite „Empfehlungen“ wird das umsetzbare angezeigt SPM Und CWM-Arbeitselemente (Collaborative Work Management), die für die ausgewählte Empfehlung erstellt wurden. Sie können den Abschnitt Arbeitselemente für die folgenden Aktionen verwenden.

- **Löschen** Zum Löschen eines ausgewählten Arbeitselements.
- **Öffnen Sie Den Link** Dient zum Anzeigen des ausgewählten Arbeitselements im SPM- oder CWM-Arbeitsbereich.
- **Ausblenden** Zum Ausblenden der ausgewählten Empfehlung.
- **In Arbeitselement konvertieren** Dient zum Erstellen eines neuen Arbeitselements aus der Empfehlung aus den verfügbaren Arbeitselementtypen.

Hinweis:
Empfehlungen, die über die Regel-Engine erstellt oder vom Anwender des Impact-Teams manuell erstellt werden und mit Ausnahme von Freiform-Initiativen keinem Initiative- oder Accelerator-Typ zugeordnet sind, können in eine SPM-Entität wie Bedarf, Epic, Projekt oder andere verfügbare Optionen konvertiert 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.

Accelerators und Initiativen für die Impact Store-Anwendung

Impact-Accelerators Und Initiativen tragen in der Lage zu besseren Ergebnissen in Ihrer digitalen Transformations-Journey bei.

Impact-Accelerators Sind Angebote mit festem Umfang, die Ihrem Unternehmen mit Unterstützung von Mitgliedern des Impact-Teams und Kundenteams einen Mehrwert bieten. Ihr Impact-Paket bestimmt Ihre Berechtigung für die Accelerators. Siehe Accelerator-Katalog Für die vollständige Liste der Accelerators, die für Ihr Paket verfügbar sind.

Impact-Accelerators sind Angebote mit festem Umfang, die Ihrem Unternehmen mit Unterstützung von Impact-Teammitgliedern und Kundenteams einen Mehrwert bieten. Während einige Initiativen als Teil Ihrer Paketberechtigung bereitgestellt werden können, können Sie auch eigene Freiform-Initiativen erstellen. Siehe Initiativkatalog Für die vollständige Liste.

Accelerators und Initiativen werden von der Impact Store-App und geteilt Impact Delivery Instance(IDI).

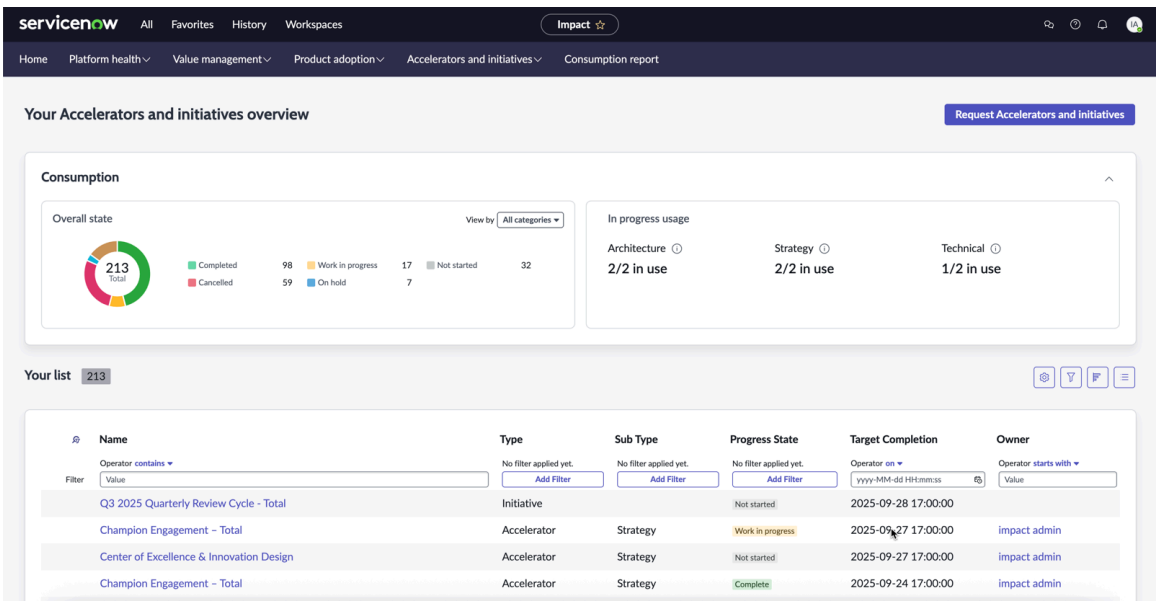
Hinweis:

Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um Upgrades auf die neueste Inhalts-App zu erhalten, damit Sie alle verfügbaren Accelerators und Initiativen gemäß Ihrer Paketberechtigung verwenden können.

Accelerators und Initiativen – Übersicht

Erkunden Sie die Seite „Accelerators and Initiatives“, indem Sie zu navigieren **Alle > Impact > Accelerator und Initiativen > Übersicht** Aus Ihrer ServiceNow-Instanz. Auf dieser Seite werden der Nutzungsstatus und die Liste der Accelerators und Initiativen angezeigt, die der Instanz zugeordnet sind.

Accelerators und Initiativen – Übersichtsseite



Verbrauch

Zeigen Sie die Kreisdiagrammdarstellung des Nutzungsstatus der Accelerators in an **Gesamtstatus** Segment. Verwenden Sie **Anzeigen nach** Dropdown-Liste zum Filtern 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.

Ergebnisse nach Kategorie. Der Bericht zeigt auch die Anzahl der Accelerators an, die für jede Kategorie in verwendet werden **In Bearbeitung** Nutzungssegment.

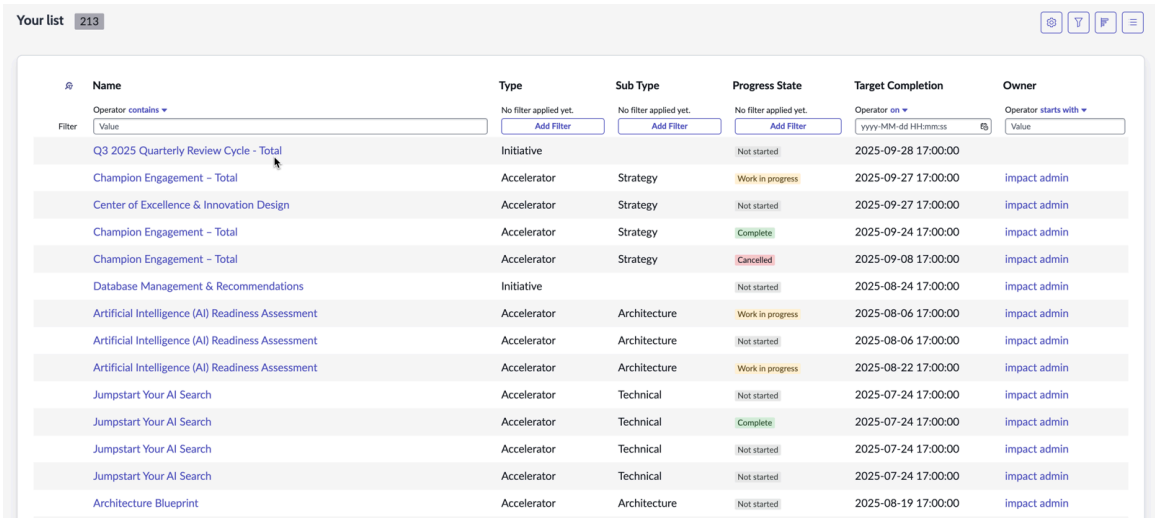
Verbrauchsbericht



Ihre Liste

Zeigen Sie ein Standardraster an, das die verfügbare Liste von Accelerators und Initiativen mit Details wie Name, Typ, Untertyp, Fortschrittsstatus, Zielabschlussdatum enthält. und Besitzer. Das Raster enthält auch Symbole, die verschiedene Navigationsfunktionen unterstützen.

Listenansicht von Accelerators und Initiativen



Hinweis:
Wählen Sie das Roadmap-Symbol aus, um die anwenderdefinierte Zeitleistenansicht der geplanten Accelerators und Initiativen in einem Kalender nach Quartal oder Jahr anzuzeigen.

Navigieren In Ihrer Liste

Navigieren Sie mit den folgenden Funktionen durch die Listenansicht oder Roadmap-Ansicht der Liste der Accelerators und Initiativen:

- Spaltenfilter: Zeigen Sie selektive Werte an, wenn Sie die granularen Filterbedingungen für die Spalten kennen, indem Sie einen Wertfilter für die Spalten verwenden.
- Nach Filter gruppieren: Zeigen Sie die Liste in Gruppen für eine segmentierte Analyse der Liste an, indem Sie den Mauszeiger auf die Spaltenbezeichnung bewegen und in den vertikalen Auslassungspunkten des Filters das Menü Gruppieren nach auswählen.
- Schnellfilter: Zeigen Sie mithilfe des Schnellfilters Accelerator-Informationen zu einer bekannten Priorität, einem bekannten Besitzer, einem Fortschrittsstatus oder einem bekannten Typ an.
- Spalten bearbeiten: Passen Sie die Spaltenanzeige im Raster an, wenn selektive Spalten für Ihre Suche oder Analyse sinnvoller sind, indem Sie die Spalten auswählen und anordnen.

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.

- Spalten sortieren: Durchsuchen Sie eine Spalte in der sortierten Ansicht, indem Sie den Spaltenheader auswählen, um die Spalten in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge zu sortieren.
- Seitennavigation: Wählen Sie unten auf der Seite aus **Datensätze pro Seite** Und verwenden Sie die Pfeile für die Paginierung.

Hinweis:
Wählen Sie die UI-Steuerungen in den Spaltenüberschriften und die Symbole im Raster aus, um diese Funktionen zu verwenden.

Zugehörige Informationen

Katalogansicht von Impact Accelerators und Initiativen in der Impact Store-Anwendung

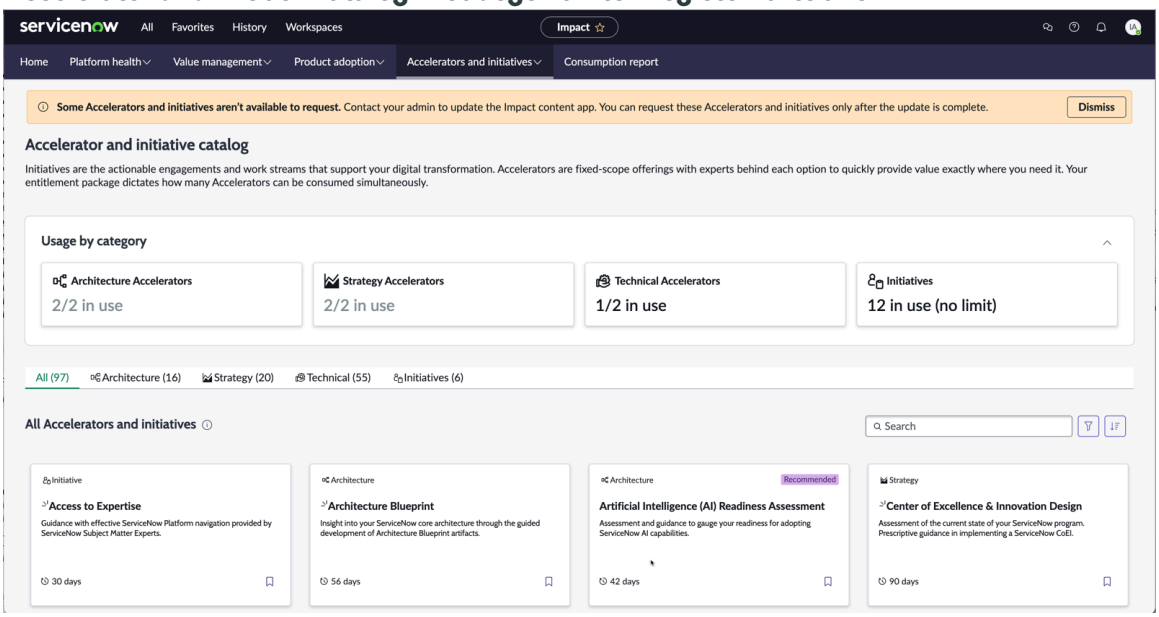
Fordern Sie Accelerators und Initiativen für die Impact Store-Anwendung an

Katalogansicht von Impact Accelerators und Initiativen in der Impact Store-Anwendung

Zeigen Sie einen Katalog der verfügbaren Accelerators und Initiativen an, die Sie zur Beschleunigung Ihrer Geschäftsergebnisse anfordern können, zusammen mit den in Ihrer Instanz üblichen Accelerators.

Greifen Sie auf die Accelerator-Katalogseite zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Auswirkung** > **Accelerator und Initiativen** > **Katalog**an.

Accelerator und Initiativkatalog mit ausgewählter Registerkarte alle



Nutzung Nach Kategorie

Auf der Katalogseite wird die Anzahl der verwendeten Accelerators und Initiativen zusammen mit den berechtigten Nutzungslimits angezeigt. Beispielsweise gibt „1/2 in Gebrauch“ an, dass die Instanz einen Accelerator von dem zulässigen Grenzwert von zwei verwendet. Sie können den Katalog der Accelerators durchsuchen und einen anderen geeigneten Accelerator anfordern, um die Berechtigung im Paket optimal zu nutzen.

Hinweis:
Die Anzahl der Accelerators und Initiativen, für die Sie berechtigt sind, basiert auf Ihrem Abonnementpaket.

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.

Alle Accelerators und Initiativen

Die **Alle** Auf der Registerkarte werden Flash-Kartenansichten aller verfügbaren Accelerators und Initiativen angezeigt. Jede Flash-Karte zeigt die geschätzte Lieferdauer und eine Kurzbeschreibung an, die als Kurzreferenz dient.

Hinweis:

Die **Empfohlen** Die Bezeichnung auf einer Flash-Karte gibt Accelerators an, die die Geschäftsergebnisse für viele andere Kunden verbessert haben. Daher sollten Sie diese Karten möglicherweise zuerst überprüfen, da sie nützlich sein können, wenn Sie neue Accelerators für Ihr Unternehmen erkunden. Die Impact Team empfiehlt auch einige dieser Accelerators basierend auf Daten.

Die Registerkartenansicht von Accelerators und Initiativen bietet die folgenden Ansichten der Accelerators und Initiativen:

- Gefilterte Ansicht: Zeigen Sie mithilfe des Schnellfiltersymbols (selektive Flash-Karten basierend auf Filtern wie Lesezeichen, Empfohlen, Anforderungsverlauf oder Typ an).
- Sortierte Ansicht: Zeigen Sie mithilfe des Sortiersymbols (organisierte Flash-Karten sortiert nach alphabetischer Reihenfolge, Erstellungszeit und Dauer an).
- Durchsuchte Ansicht: Zeigen Sie eine bestimmte Accelerator-Flash-Karte über das Suchsymbol an ( ).

Setzen Sie ein Lesezeichen für einen Accelerator

Sie können eine Accelerator-Flash-Karte als Favorit für eine Schnellreferenz für Zitate, Diskussionen, Entscheidungen und Bereitstellung markieren, indem Sie das Lesezeichen-Symbol (wählen).

Sie können eine gefilterte Ansicht der Flash-Karte mit Lesezeichen anzeigen, indem Sie das Schnellfilter-Symbol verwenden.

Zugehörige Informationen

Fordern Sie Accelerators und Initiativen für die Impact Store-Anwendung an

Accelerators und Initiativen für die Impact Store-Anwendung

Fordern Sie Accelerators und Initiativen für die Impact Store-Anwendung an

Abhängig vom Impact-Paket, das Sie abonniert haben, können Sie eine bestimmte Anzahl gleichzeitiger Impact Accelerators anfordern und nutzen.

Vorbereitungen

Weitere Informationen zu verfügbaren Accelerators finden Sie unter Accelerator-Katalog.

Erforderliche Rolle: Impact-App-Administrator, Impact-Plattformbesitzer oder Impact-Portfoliobesitzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sowohl die Accelerators als auch die Initiativen in Impact-Store-App Befolgen Sie ein ähnliches Verfahren zum anfordern und Überwachen des Fortschritts.

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** > **Auswirkung** > **Accelerators und Initiativen** > **Übersicht**an.
2. Wählen Sie Aus **Accelerators und Initiativen anfordern** Von **Übersicht über Ihre Accelerators und Initiativen** Seite.
   Die Seite wird zu weitergeleitet Accelerator-Katalog .

   Hinweis:

   Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um Upgrades auf die neueste Inhalts-App zu erhalten, damit Sie alle verfügbaren Accelerators und Initiativen anfordern können.

3. Wählen Sie eine Accelerator-Flash-Karte aus, und wählen Sie das Maximieren-Symbol, um die Details anzuzeigen.
4. Wählen Sie Aus **Accelerator Anfordern** .

   Planen Sie den Accelerator für später mit **Planen Sie später** Schaltfläche, wenn Sie die maximale Anzahl zulässiger gleichzeitiger Accelerators erreicht haben.

5. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie die Nutzungsbedingungen für diesen Accelerator an** Um die Begriffe in zu verstehen **Einwilligung Erteilt** Abschnitt.
   Einige Accelerators erfordern zusätzliche Nutzungsbedingungen und werden gemäß den entsprechenden angeboten Beschreibung Des Impact-Accelerators .

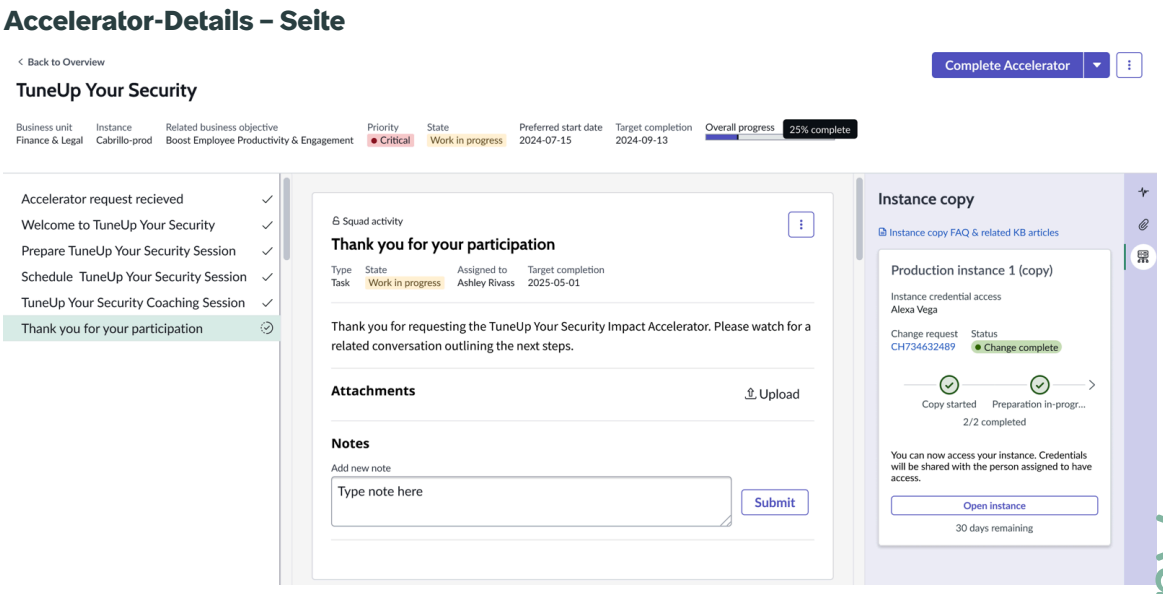
   Wenn Sie einmal die Einwilligung für einen Accelerator erteilt haben, werden die Nutzungsbedingungen für den Accelerator als akzeptiert angezeigt.

   Wenn Sie bisher keine Einwilligung für einen Accelerator erteilt haben, müssen Sie die Nutzungsbedingungen von akzeptieren **Verwalten Sie Berechtigungen** Menü in der Impact-IDE. Siehe Verwalten Sie Initiativen- und Accelerator-Berechtigungen Weitere Informationen finden Sie unter .

   Wenn Sie Zeit für die Entscheidung benötigen, wählen Sie aus **Widerrufen** . Ihre Anforderung wird nicht weitergeleitet.

6. Auf der **Anforderungsformular** Füllen Sie die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Referenz zum Anforderungsformular für Impact Store App Accelerator
7. Initiieren Sie das Accelerator-Setup, indem Sie auswählen **Schließen Sie Das Setup Ab** .
   Eine dedizierte Accelerator-Setup-Seite zeigt den Status des Accelerator-Setups an.
8. Wählen Sie Aus **Starten Sie Den Accelerator** .
9. Verfolgen Sie den Fortschritt des Accelerator-Setups zusammen mit den Aktivitätsinformationen in den Navigationsbereichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kopieren einer Instanz angefordert haben, wird der Fortschritt der Instanzkopie im Navigationsbereich angezeigt.

10. Reagieren Sie mit auf das Impact-Team **Notizen** , **Kommentare** , Und werden hinzugefügt **Anhänge** .
11. Wählen Sie Aus **Schließen Sie Den Accelerator Ab** Wenn alle im Navigationsbereich aufgeführten Aktivitäten abgeschlossen sind.
    Wenn Sie einen Accelerator abschließen oder abbrechen möchten, bevor alle Aktivitäten abgeschlossen sind, werden alle laufenden Aktivitäten abgebrochen. Sie haben die Wahl **Bestätigen** Oder **Abbrechen** Ihre Entscheidung. Sie können auch **Erneut Öffnen** Ein Accelerator.
    Beachten Sie, dass sich der Status des Accelerators in ändert **Abgeschlossen** Oder **Abgebrochen** .

Nächste Maßnahme

Sie können eine Initiative anfordern, indem Sie ähnliche Anleitungen auf dem Bildschirm befolgen.

Wenn Sie verwenden IDI, Siehe Accelerator anfordern Dient zum anfordern eines Accelerators.

Referenz zum Anforderungsformular für Impact Store App Accelerator

Füllen Sie die Felder im Accelerator-Anforderungsformular aus, um Formularinformationen einzugeben.

Accelerator-Anforderungsformular

Feld	Beschreibung
Zu kopierende Instanzen	Instanztyp, z. B. Produktion oder Unterproduktion
Zu kopierende Instanz	Name der Instanz im ausgewählten Instanztyp
ServiceNow-Demonstrationsinstanz verwenden	Option zur Verwendung der ServiceNow-Demoinstanz für die Accelerator-Anforderung
Führen Sie kein Upgrade der temporären Instanz durch	Option zur Verwendung der kopierten Instanz für die Accelerator-Anforderung ohne Upgrade
Temporärer Zugriff auf die Instanz	Anwender, der Zugriff auf die temporäre Instanz erhalten 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.

Accelerator-Anforderungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bevorzugtes Startdatum	Bevorzugtes Startdatum für den Accelerator
Dem Geschäftsziel zuweisen	Geschäftsziel für diesen Accelerator erwartet
Besitzer	Name des Besitzers für die Accelerator-Anforderung
Beobachtungsliste	Namen der Teammitglieder, die den Fortschritt der Accelerator-Anforderung kennen müssen
Grund der Anforderung	Grund für die Accelerator-Anforderung
Anhänge	Relevante Dateien zur Referenz

Arbeitselemente in der Impact Store-Anwendung

Erstellen Sie einen Strategisches Portfoliomanagement(SPM) Oder Kollaboratives Arbeitsmanagement(CWM) Arbeitselement mit Empfehlungen und Initiativen für eine schnellere Ausführung und umsetzbare Ziele.

Übersicht über Arbeitselemente

Arbeitselemente ermöglichen die automatische Konvertierung von Impact-Entitäten in umsetzbare Elemente . Die Verwendung von Arbeitselementen eliminiert die manuelle Koordination über Systeme hinweg, reduziert fragmentierte Workflows, vermeidet Ineffizienzen, verursacht Verzögerungen bei der Nutzung wertvoller Einblicke und doppelte Anstrengungen.

Sie können den Impact-Arbeitsbereich verwenden, um Impact-Teamempfehlungen zu konvertieren , Freiform-Empfehlungen oder -Initiativen und Produkteinführungs-Roadmaps für SPM- oder CWM-Arbeitselemente wie:

- Produktidee
- Bedarf
- Projekt
- Story
- Epic
- Funktion
- Collaborative Work Management (CWM)-Tafel

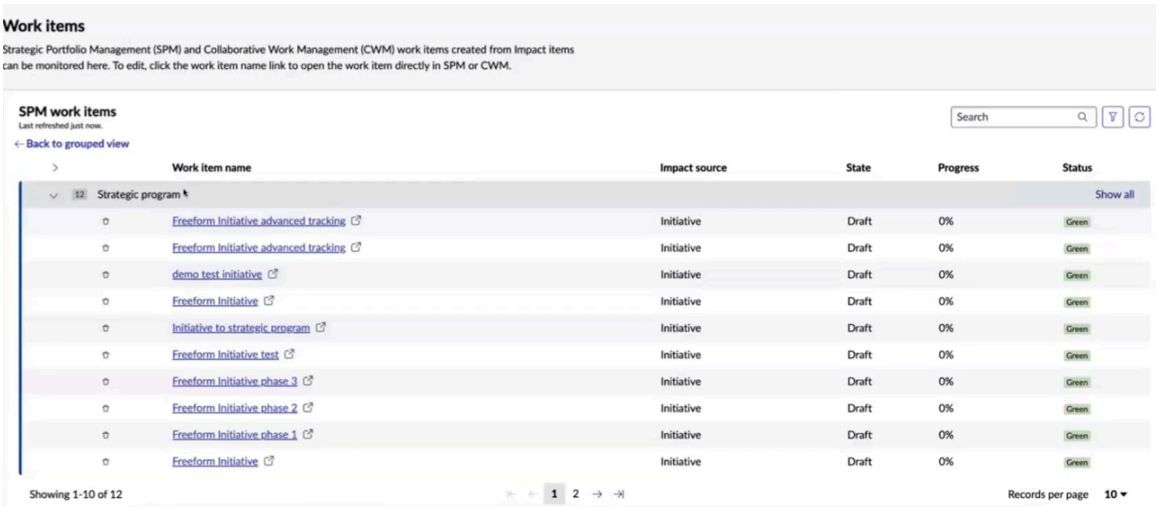
Seite „Arbeitselemente“

Auf der Seite „Arbeitselemente“ wird eine zentrale Ansicht vorhandener angezeigt Strategisches Portfoliomanagement(SPM) Oder Kollaboratives Arbeitsmanagement(CWM) Arbeitselemente zusammen mit ihren **Auswirkungsquelle** , **Status** , **Fortschritt** , Und **Status** .

Sie können die gruppierte Ansicht verschiedener Arbeitselemente anzeigen, die unter SPM-Arbeitselemente und CWM-Arbeitselemente gruppiert sind. Wählen Sie Aus **Alle Anzeigen** Dient zum Anzeigen einer erweiterten Ansicht der Arbeitselemente in einer bestimmten Gruppe. Wählen Sie beispielsweise aus **Alle Anzeigen** Für **Initiativen** Unter **SPM-Arbeitselemente** Zeigt alle vorhandenen SPM-Arbeitselemente an, die mithilfe von Initiativen erstellt wurden.

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

Arbeitselementansicht



Sie können die Arbeitselemente im durchsuchen **Arbeitselemente** Seite mithilfe des Suchtextfelds. Sie können auch mithilfe von Filtern wie Quelle, Status und Status in nach Arbeitselementen suchen **Arbeitselemente** Seite.

Wählen Sie den Filter aus Um einen Filter hinzuzufügen und aus Auswirkungsquelle, Status, Fortschritt oder Status auszuwählen. Wählen Sie dann die entsprechenden Werte aus. Beispiel: Um zu filtern **Quelle** , Wählen Sie aus **Quelle** Wählen Sie aus den Filteroptionen einen oder mehrere Quelltypen aus, z. B. **Empfehlung** , **Initiative** , Oder **Produkteinführungs-Roadmap** Aus der angezeigten Liste.

Verwalten Sie Arbeitselemente mit Empfehlungen für Impact Store-Anwendung

Konvertieren Sie einen Impact Entität zu einem SPM Entität entweder aus dem Impact Homepage oder von **Empfehlungsliste** . Wird erstellt Impact Entität und Zuordnung der SPM-Datensatzdetails helfen Ihnen, manuelle Eingriffe beim Konvertieren der Entitäten aus zu vermeiden Impact Bis SPM Portale und danach jede Duplizierung von Entitäten im Prozess.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact-App-Administrator, Impact-Plattformbesitzer, Impact-Portfoliobesitzer

Sie können Impact-Entitäten wie Empfehlungen und Freiform-Accelerators basierend auf der erforderlichen Rolle in SPM-Arbeitselement erstellen oder konvertieren und Zugriff auf mindestens eine der erstellen und schreiben SPM Tabellen.

Hinweis:
Impact-Entitäten können entweder in ein SPM- und CWM-Arbeitselement (Collaborative Work Management) oder in ein SPM- oder CWM-Arbeitselement konvertiert werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Impact-Entität in konvertieren SPM Entität, erstellen Sie eine SPM Entität, die einige der Attribute der Impact-Entität verwendet und dann die neue zugeordnet wird SPM Entität mit der Impact-Entität.

Für eine Impact-Entität, die in eine konvertiert werden soll SPM Entität, die Empfehlung 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.

- Sie können nicht ausgeblendet werden, indem Sie auswählen **Ausblenden** Option
- Eine regelbasierte Empfehlung sein
- Wurden vom Team erstellt

Es kann auch einer Freiform-Initiative zugeordnet werden.

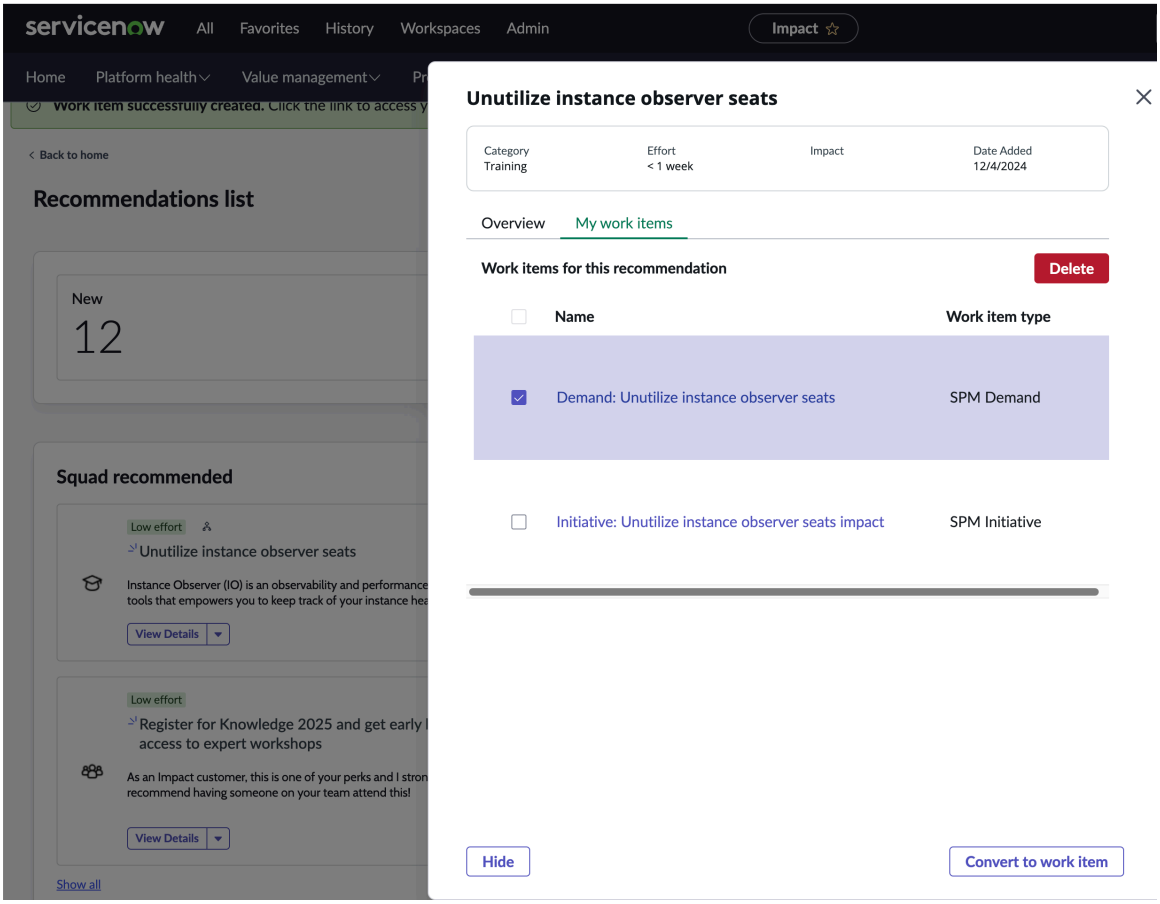
Impact-Entitäten, die in SPM-Entitäten konvertiert werden können, sind:

- Empfehlungen, die über die Regel-Engine erstellt oder vom Anwender des Impact-Teams manuell erstellt werden und mit Ausnahme von Freiform-Initiativen keinem Initiative- oder Accelerator-Typ zugeordnet sind, können in eine SPM-Entität wie Bedarf, Epic, Projekt oder andere verfügbare Optionen konvertiert werden.
- Wenn sich der Status der Empfehlung in ändert **Abgelehnt** , Oder als Anwender blenden Sie die Empfehlung aus, nachdem Sie die SPM-Entität erstellt haben, dann können Sie die erstellte SPM-Entitätsliste nicht anzeigen und keine Aktionen mehr ausführen, z. B. die SPM-Entität in Impact erstellen oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Startseite**an.
2. Wählen Sie die Empfehlung aus, die Sie konvertieren möchten.
   - Von den letzten drei, die in aufgeführt sind **Empfohlene nächste Schritte** Abschnitt.
   - Wählen Sie Aus **Vollständige Liste anzeigen** Wenn es sich nicht in befindet **Empfohlene nächste Schritte** Abschnitt.
3. Wählen Sie aus **Details Anzeigen** Liste und klicken Sie auf **In Arbeitselement konvertieren** Option.
4. Wählen Sie ein Arbeitselement aus den Arbeitselementen aus, die für die Empfehlung aufgeführt sind.
   Einige der Arbeitselemente sind möglicherweise deaktiviert. Eine bestimmte Auswirkungsentität kann in mehrere konvertiert werden SPM Entitäten ohne Einschränkung. Eine Empfehlung kann auch mehreren strategischen Programmen zugeordnet werden, ohne dass vorhandene Zuordnungen entfernt werden müssen.
5. Wählen Sie **Weiter**.
   Die entsprechende SPM Die Tabelle oder die CWM-Tabelle wird in einem Konvertierungsformular in der Ansicht „Arbeitsbereich für strategische Planung“ geöffnet. Die SPM-Datensatzdetails werden automatisch in die Felder ausgefüllt, da die Felder aus der Impact-Entität dem zugeordnet sind SPM Entität in der Tabelle „Impact SPM-Definition“ [sn_Impact_CUST_Impact_spm_Definition]. Sie können mit den automatisch ausgefüllten Datensatzdetails fortfahren oder die Details bei Bedarf aktualisieren.
6. Wählen Sie Aus **Konvertieren** .
   Eine UI-Nachricht bestätigt, dass SPM Entität wurde erfolgreich mit einem Link zu erstellt SPM Entität.
7. Wählen Sie den Link aus, um die Datensatzdetails anzuzeigen, oder wählen Sie die Empfehlung aus, und klicken Sie auf **Meine Arbeitselemente** .
   Sie können die Arbeitselemente anzeigen, die Sie für diese Empfehlung erstellt 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.



Im Popup-Fenster „Empfehlung“ wird die angezeigt **Meine Arbeitselemente** Auf der Registerkarte werden alle SPM-Entitäten wie Bedarfe, Projekte und andere aufgelistet, die der Empfehlung zugeordnet sind. Wenn Sie ein weiteres Arbeitselement erstellen möchten, wählen Sie aus **In Arbeitselement konvertieren** .

8. Um das Arbeitselement zu löschen, wählen Sie das Arbeitselement aus, und klicken Sie auf **Löschen** . Wählen Sie Aus **Löschen** In sind Sie sicher? Popup. Eine Nachricht bestätigt das erfolgreiche Löschen des Arbeitselements.

Anwender, die eine Impact-Entität in ein SPM-Arbeitselement konvertieren können

Impact-App-Administrator, Impact-Plattformbesitzer, Impact-Portfoliobesitzer und Instanzadministrator können die Konvertierung der Impact-Entität in SPM-Arbeitselement starten, wenn sie über Erstellungszugriff für die SPM-Entität verfügen.

Impact-Entitäten, die in SPM-Arbeitselemente konvertiert werden können

Empfehlungen und Freiform-Initiativen können in SPM-Arbeitselemente konvertiert werden.

Ablauf der SPM-Lizenz

Wenn die SPM-Lizenz abläuft und der Anwender weiterhin Zugriff auf die SPM-Tabellen hat, kann er erfolgreich konvertiert werden. Wenn ihr Zugriff auf SPM-Tabellen jedoch widerrufen wird, kann er keine Konvertierung erstellen und wird zur Homepage weitergeleitet, auf der eine Fehlermeldung angezeigt wird.

Erforderliche SPM-Plugins

- Kollaboratives Arbeitsmanagement
- Portfolioplanungskern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Sie Arbeitselemente aus einer Initiative in Impact Store-Anwendung

Verwenden Sie den Link zum SPM-Arbeitselement-Datensatz innerhalb der Impact-Entität, um ihre Details anzuzeigen, nachdem die Impact-Entität erfolgreich in ein SPM-Arbeitselement konvertiert wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Impact-App-Administrator, Impact-Plattformbesitzer, Impact-Portfoliobesitzer

Wenn Sie keinen Zugriff auf Erstellen und Schreiben auf mindestens eine der SPM-Tabellen haben, können Sie die Liste der SPM-Arbeitselemente nicht anzeigen. Daher können Sie eine Impact-Entität nicht auswählen und in ein SPM-Arbeitselement konvertieren.

Hinweis:
Impact-Entitäten können entweder in ein SPM- und CWM-Arbeitselement (Collaborative Work Management) oder in ein SPM- oder CWM-Arbeitselement konvertiert werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Von den verschiedenen Accelerator- und Initiativentypen können nur die Freiform-Initiativen in eine SPM-Entität konvertiert werden. Die Freiform-Initiativen werden in erstellt Impact Delivery Instance, Die dann über die Service Bridge mit der Kundeninstanz synchronisiert werden.

Wenn Sie nach der Konvertierung auf die Impact-Entität zugreifen, können Sie den Link zum SPM-Arbeitselement auswählen und die Datensatzdetails in anzeigen Arbeitsbereich für strategische Planung In SPM.

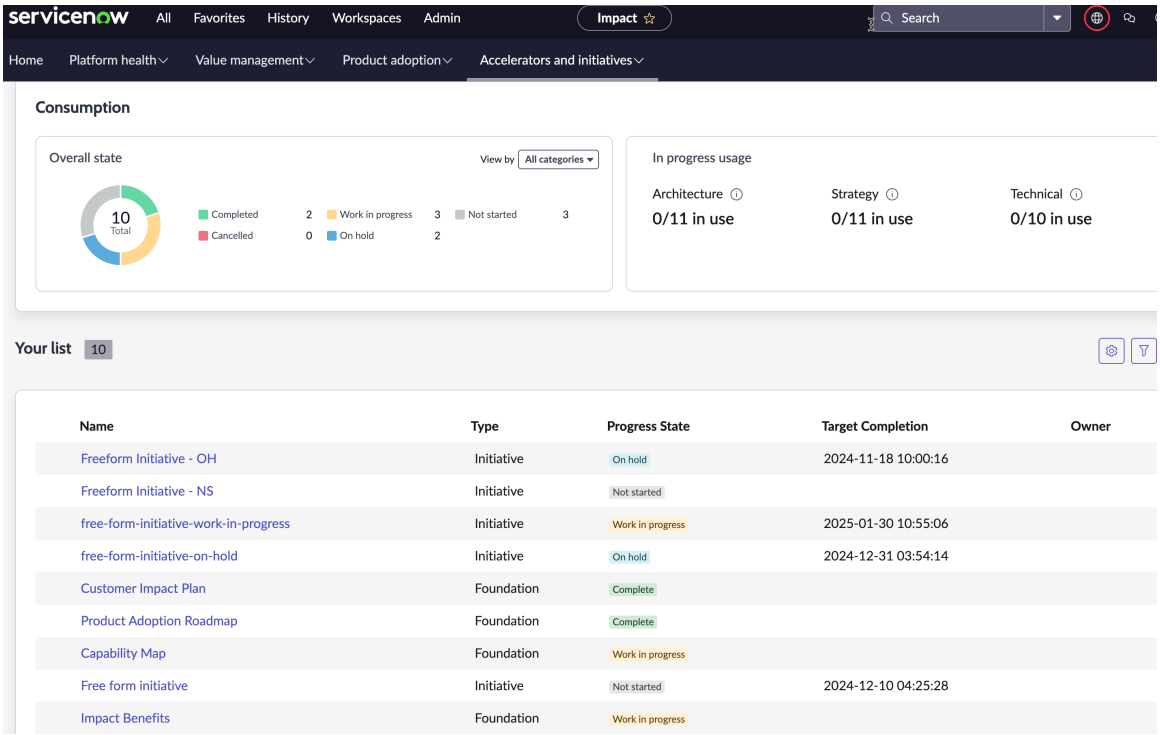
Impact-Entitäten, die in SPM-Entitäten konvertiert werden können, sind:

- Freiform-Initiativen, die sich nicht in befinden **Geschlossen** Oder **Abgebrochen** status können erstellt oder in eine SPM-Entität konvertiert werden.
- Der Status einer Freiform-Initiative, die nach verschoben wird **Angehalten** , **Abgebrochen** , Oder **Geschlossen** der status hat keine Auswirkungen auf eine bereits erstellte SPM-Entität, die Erstellung einer neuen SPM-Entität oder das Löschen einer vorhandenen SPM-Entität.

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

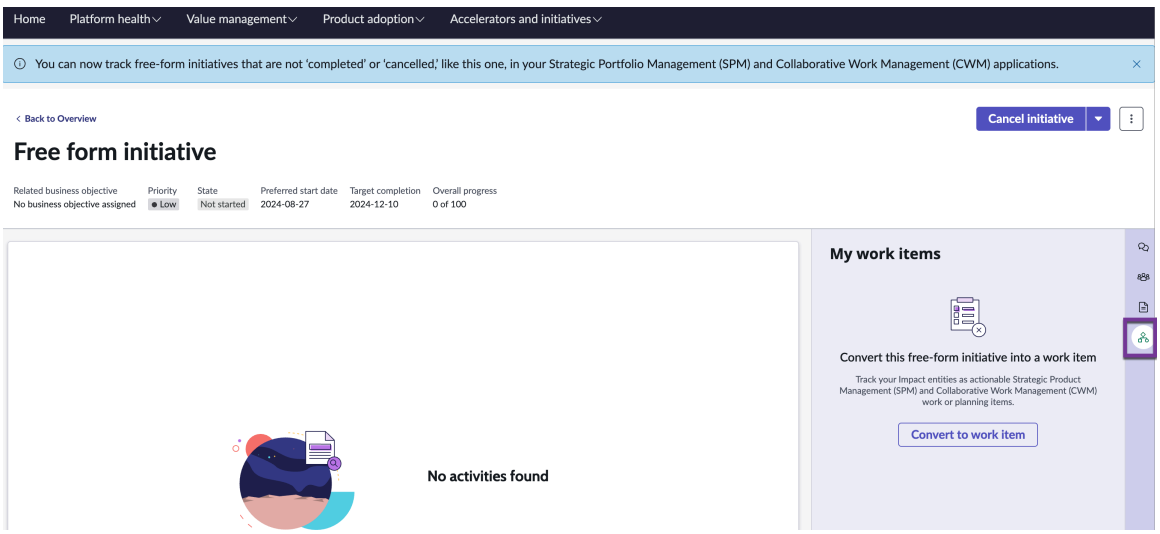
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Accelerator und Initiativen**an.



2. Wählen Sie eine Freiform-Initiative aus, aus der Sie in ein SPM-Arbeitselement konvertieren möchten **Ihre Liste** Das ist in **Nicht gestartet** status.
   Wenn Sie die Freiform-Initiative auswählen, wird in einem Nachrichtenbanner oben die Nachricht angezeigt, dass die Initiative in den Anwendungen SPM und kollaboratives Arbeitsmanagement nachverfolgt werden kann.

3. Wählen Sie das Arbeitselement „mein Arbeitselement“ ( ) Symbol in der rechten Sidebar.



Da die Freiform-Initiative noch nicht mit der SPM-Entität verknüpft ist, ist das Symbol für die Zuordnung aktiviert. Wenn ihm vorhandene SPM-Arbeitselemente zugeordnet sind, werden sie in aufgeführt **Meine Arbeitselemente** Bereich.

Automatische Übersetzung

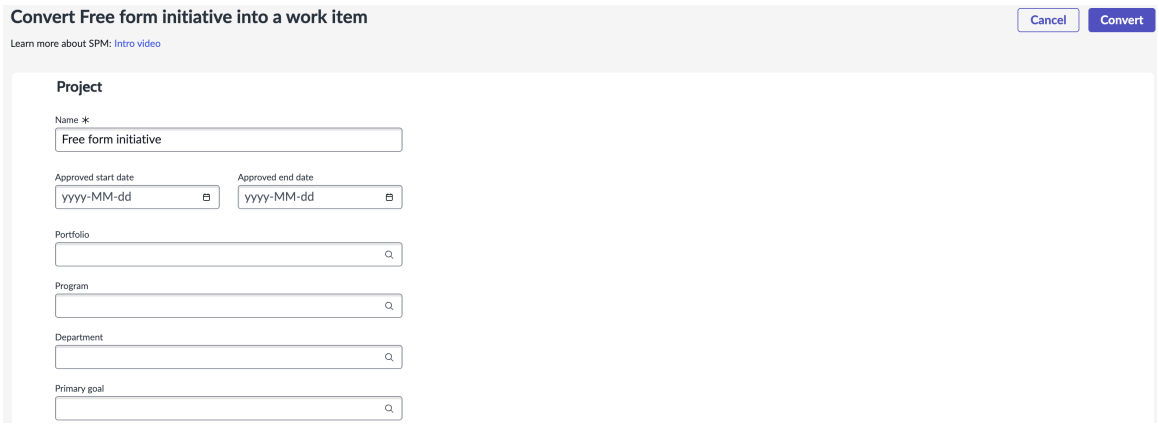
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

4. Wählen Sie Aus **In Arbeitselement konvertieren** Um die Impact-Entität als umsetzbares SPM- und kollaboratives Arbeitsmanagement-Arbeitselement nachzuverfolgen.
5. Wählen Sie ein Arbeitselement aus der Liste aus.
   Auf der Seite Freiform-Initiative in Arbeitselement konvertieren können Sie wiedergeben **Einführungsvideo** Um die SPM-Funktion zu verstehen.
6. Wählen Sie eine der verfügbaren Optionen aus.
   a. Bedarf
   b. Produktidee
   c. Projekt
   d. CWM-Tafel
   e. Epic
   f. Strategisches Programm
   g. Initiative

   Sie können beispielsweise ein Projekt auswählen, um es in ein SPM-Arbeitselement zu konvertieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie keinen Zugriff auf Erstellen und Schreiben auf eine der SPM-Tabellen haben, können Sie möglicherweise keine der SPM-Arbeitselemente anzeigen. Daher können Sie eine Impact-Entität nicht auswählen und in ein SPM-Arbeitselement konvertieren.

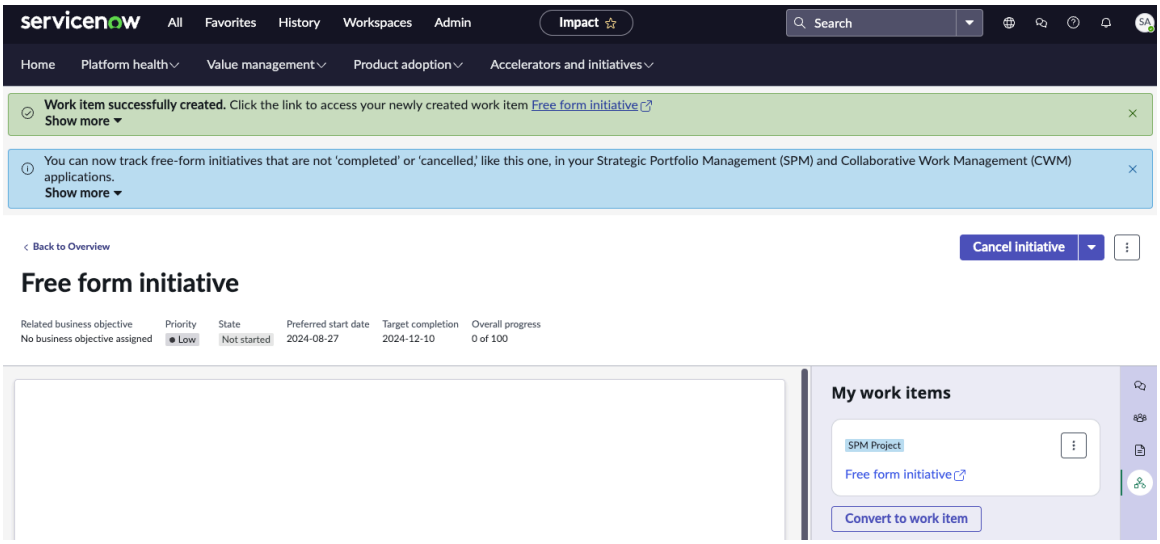
7. Wählen Sie **Weiter**.
   Das Arbeitselement wird in einem geöffnet Arbeitsbereich für strategische Planung. Die Datensatzdetails werden zugeordnet und die frei von Initiativen **Name** Das Feld wird dem Namensfeld des Projekts zugeordnet, daher ist das Feld vorab ausgefüllt. Sie können Details in die Pflichtfelder und bei Bedarf weitere Details eingeben.



8. Wählen Sie Aus **Konvertieren** .
   Nach der Konvertierung wird ein SPM-Arbeitselement erstellt, und die Freiform-Initiative wird der SPM-Entität in der Tabelle „Impact SPM-Entitätszuordnung“ [sn_Impact_Cust_Impact_spm_Entity_Association] zugeordnet. Nach erfolgreichem Vorgang wird eine Meldung angezeigt, und der Link zum SPM-Arbeitselement ist in der Impact-Entität verfügbar.
9. Wählen Sie den Link Freiform-Initiative in der Nachricht aus, um die SPM-Arbeitselementdetails 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.

Sie können auch auswählen Symbol zum Anzeigen der Details.



Verwalten Sie Arbeitselemente über eine Fähigkeit, die mit einer Produkteinführungs-Roadmap in der Impact Store-App verknüpft ist

Konvertieren Sie eine Fähigkeit, die mit einer Produkteinführungs-Roadmap verknüpft ist, in eine SPM Entität entweder aus dem Impact Homepage oder von **Produkteinführungs-Roadmaps** .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact-App-Administrator, Impact-Plattformbesitzer, Impact-Portfolio-Besitzer, Instanzadministrator.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Produkteinführung** > **an.**an.
2. Wählen Sie im Impact-Arbeitsbereich die Option aus **Produkteinführung** > **Roadmaps für die Produkteinführung**an.
3. Wählen Sie die Produktzuordnung aus, die Sie konvertieren möchten.

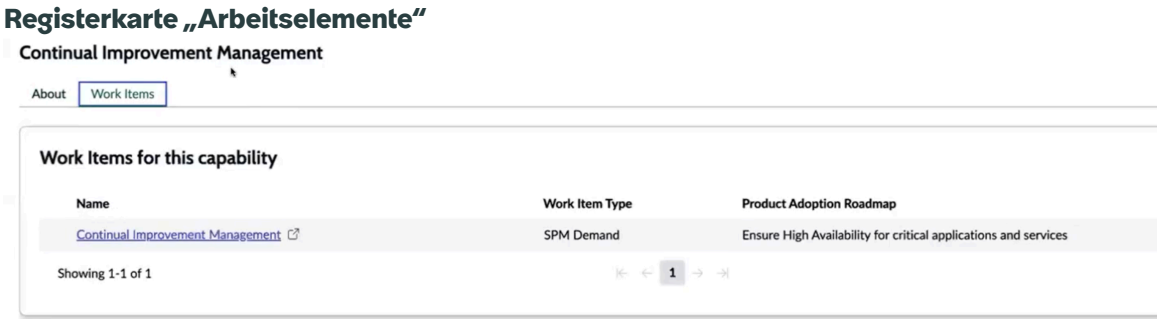
   Hinweis:
   Sie können eine Legacy-Produkteinführungs-Roadmap nicht in ein SPM- oder CWM-Arbeitselement konvertieren.

4. Wählen Sie die Aktion weitere ( ) Symbol für die gewünschte Fähigkeit, und klicken Sie auf **In Arbeitselement konvertieren** Option.
5. Wählen Sie ein Arbeitselement aus den Arbeitselementen aus, die für die Produkteinführungs-Roadmap aufgeführt sind.
6. Wählen Sie **Weiter**.
   Die entsprechende SPM Die Tabelle oder die CWM-Tabelle wird in einem Konvertierungsformular in der Ansicht „Arbeitsbereich für strategische Planung“ geöffnet. Die SPM-Datensatzdetails werden automatisch in die Felder ausgefüllt, da die Felder aus der Impact-Entität dem zugeordnet sind SPM Entität in der Tabelle „Impact SPM-Definition“ [sn_Impact_CUST_Impact_spm_Definition]. Sie können mit den automatisch ausgefüllten Datensatzdetails fortfahren oder die Details bei Bedarf aktualisieren.
7. Wählen Sie Aus **Konvertieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 werden zu weitergeleitet **Arbeitselemente** Seite und eine UI-Nachricht bestätigen, dass SPM Entität wurde erfolgreich mit einem Link zu erstellt SPM Entität.

8. Wählen Sie den Link aus, um die Datensatzdetails anzuzeigen, oder öffnen Sie die Fähigkeit in der Produkteinführungs-Roadmap, und klicken Sie auf **Arbeitselemente** Auf der Seite „Fähigkeitsdetails“.



Sie können die Arbeitselemente anzeigen, die Sie für diese Fähigkeit erstellt haben.

Ein Arbeitselement ( )-Symbol in der Fähigkeit gibt an, dass ihr ein oder mehrere Arbeitselemente zugeordnet sind.

Sie können auch über die Fähigkeitenzuordnung auf die Fähigkeit zugreifen und zu navigieren **Arbeitselemente** Abschnitt zum Anzeigen der erstellten Elemente.

Anwender, die eine Impact-Entität in ein SPM-Arbeitselement konvertieren können

Impact-App-Administrator, Impact-Plattformbesitzer, Impact-Portfoliobesitzer und Instanzadministrator können die Konvertierung der Impact-Entität in SPM-Arbeitselement starten, wenn sie über Erstellungszugriff für die SPM-Entität verfügen.

Impact-Entitäten, die in SPM-Arbeitselemente konvertiert werden können

Empfehlungen, Freiform-Initiativen und Fähigkeiten, die mit der Produkteinführungs-Roadmap verknüpft sind, können in SPM-Arbeitselemente konvertiert werden.

Ablauf der SPM-Lizenz

Wenn die SPM-Lizenz abläuft und der Anwender weiterhin Zugriff auf die SPM-Tabellen hat, kann er erfolgreich konvertiert werden. Wenn ihr Zugriff auf SPM-Tabellen jedoch widerrufen wird, kann er keine Konvertierung erstellen und wird zur Homepage weitergeleitet, auf der eine Fehlermeldung angezeigt wird.

Erforderliche SPM- und CWM-Plugins

- Kollaboratives Arbeitsmanagement
- Portfolioplanungskern/Strategisches Portfoliomanagement

Plattformintegrität für die Impact Store-Anwendung

Die Impact Health Store-Anwendung verbessert die Plattformintegrität, indem sie eine proaktive Verwaltung von Instanzqualität, Compliance und Leistung ermöglicht. In integriert Impact-Store-App, Die Impact Health Store-Anwendung wurde entwickelt, um die Plattformintegrität und die Einhaltung führender Praktiken zu unterstützen.

Proaktive Codeprüfung Für die Impact Store-Anwendung

Entwickler scannen Update-Sätze auf führende Praxisverstöße in nicht-Produktionsinstanzen, bevor sie zu Produktions- und Plattformbesitzern hochstufen, erhalten Einblicke in technische Schulden und Stabilität von nicht-Produktions- und Produktionsinstanzen, was zu einer verbesserten Codequalität, weniger Fehlern und Compliance-Verifizierung führt.

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.

Proaktive Codeprüfung Wichtige Funktionen

Wichtig:
Proaktive Codeprüfung Einzelinstanz-Scans wird mit unterstützt ServiceNow Washington DC Release und später. Die Synchronisierung zwischen Instanzen und die Anzeige von Ergebnissen im Dashboard werden mit unterstützt ServiceNow Yokohama-Release und höher.

Proaktive Codeprüfung Kann aktiviert werden, um eine Codeüberprüfung in Ihren Instanzen durchzuführen.

Update-Satz-Scan

- Scannt Code- und Konfigurationsänderungen anhand vordefinierter führender Praktiken und Compliance-Standards von ServiceNow für den spezifischen Update-Satz.
- Erkennt Sicherheitsschwachstellen, Leistungsprobleme und Codierungsineffizienzen früh im Entwicklungslebenszyklus.
- Verbessern Sie die Codequalität, reduzieren Sie Fehler, und überprüfen Sie die Compliance, bevor Sie zur Produktion hochstufen.

Echtzeit-Feedback

- Bietet umsetzbare Einblicke und Empfehlungen für die Lösung identifizierter Probleme.
- Liefert Ergebnisse in Echtzeit, sodass Entwickler Probleme ohne Verzögerungen beheben können.

Instanzspezifische Integration

- Scans werden direkt in Ihrer Instanz ausgeführt, um Datensicherheit und Compliance sicherzustellen.
- Ergebnisse werden lokal gespeichert, um Zugriff und Berichterstellung zu erleichtern.

Umfassende Berichterstellung

- Ergebnisse werden nach Priorität kategorisiert, sodass Anwender sich auf kritische Probleme konzentrieren können.
- Berichte enthalten Trendanalysen und Delta-Vergleiche, um Verbesserungen im Zeitverlauf nachzuverfolgen.
- Erhalten Sie Einblicke in technische Schulden und die Stabilität von Instanzen, um den Status von Problembehebungsmaßnahmen mithilfe von Leistungsberichten einfach zu überwachen

Synchronisieren Sie die Scan-Ergebnisse mit der Produktion

Codeüberprüfungsberichte für Update-Sätze in nicht-Produktionsinstanzen können zur Überprüfung in einer konfigurierten Produktionsinstanz synchronisiert werden

Zeigen Sie die Scan-Ergebnisse im Dashboard „Plattformintegrität“ an

Proaktive Codeprüfung Scan-Kategorien

Proaktive Codeprüfung Führt Prüfungen in leitender Praxis im Zusammenhang mit den Kategorien in der folgenden Tabelle durch.

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

PCC-Scan-Kategorien

Kategorie	Beschreibung
Handhabbarkeit	Misst das Ausmaß, bis zu dem es kommt ServiceNow Instanzen, Anwendungen oder Infrastruktur können effektiv aktualisiert, überwacht und verwaltet werden.
Leistung	Misst die Effizienz von ServiceNow Instanz, die Aspekte wie Geschwindigkeit, Reaktionsfähigkeit, Ressourcennutzung und allgemeine Zuverlässigkeit umfasst.
Sicherheit	Misst die Implementierung von Protokollen in einem ServiceNow Instanz zur Verhinderung von nicht autorisiertem Zugriff, Datenschutzverletzungen, Cyberangriffen und potenziellen Schwachstellen.
Upgradefähigkeit	Bewertet die Leichtigkeit der Verbesserung eines ServiceNow Instanz oder Anwendung mit neuen Funktionen, Verbesserungen, Sicherheitspatches oder Kompatibilitätsanpassungen.

Hinweis:
Für die vollständigen Listenprüfungen, die von durchgeführt werden Proaktive Codeprüfung Scannen Sie, siehe Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung für die Impact Store-Anwendung.

Verwenden Sie die proaktive Codeprüfung für die Impact Store-Anwendung

Entwickler können Probleme identifizieren und Fehler verhindern, bevor sie in der Produktion bereitgestellt werden.

Vorbereitungen

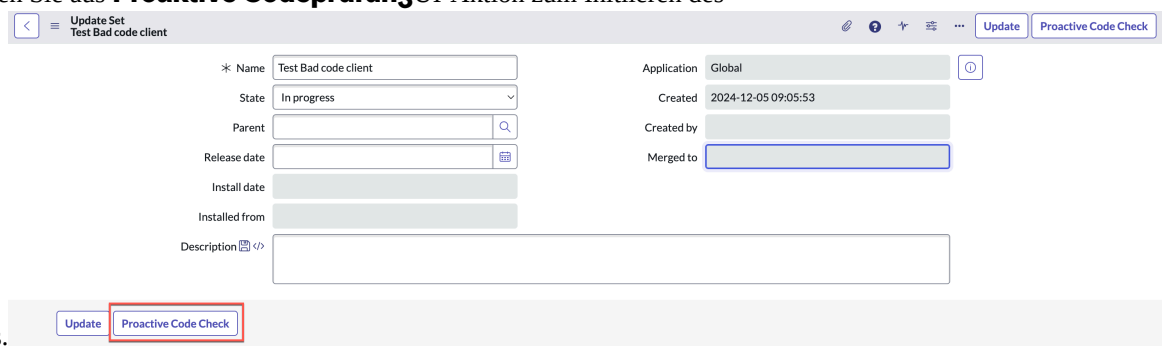
Entwickler führen eine proaktive Codeprüfung (PCC) für Update-Sätze in der Entwicklung in Instanzen außerhalb der Produktion aus. PCC zeigt eine Liste der identifizierten Ergebnisse für die zugehörige Liste des Update-Satzes mit Details wie Typ, Schweregrad und Standort an. Filter und Sortieroptionen für die Ergebnisse sind verfügbar, außerdem die Möglichkeit, den einzelnen Ergebnisdatensatz direkt zu öffnen, um die im Scan-Bericht gefundenen Probleme zu beheben.

Hinweis:
Die Codeprüfungsparameter müssen vor dem Ausführen eines Scans konfiguriert werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Instanz außerhalb der Produktion zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze** > **an.**
   Überprüfen Sie, ob die Seitenansicht auf festgelegt ist **Proaktive Codeprüfung** .
   Auf der Registerkarte Kundenupdates werden die ausstehenden Entwicklungsänderungen angezeigt, die an die Produktionsinstanz übertragen werden sollen.
2. Wählen Sie aus **Proaktive Codeprüfung**UI-Aktion zum Initiieren des

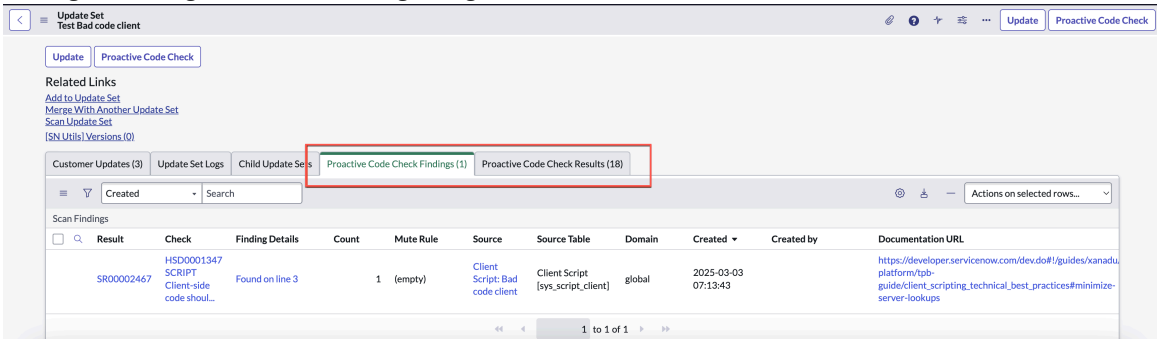


Scans.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Fortschrittsbalken wird angezeigt, der auch die Gesamtzahl der Warnungen, Fehler und Ergebnisse enthält.

3. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu Ergebnis/Aktualisieren** Das Formular „Aktueller Update-Satz“ zum Anzeigen von Ergebnissen#in der zugehörigen Liste.



Die Scan-Ergebnisse werden in einer Tabelle angezeigt. Sie können die Systemprüfung auf Hintergrundinformationen für ein bestimmtes Ergebnis überprüfen oder extern mit einem KB-artikel verknüpfen, der Lösungs- und Konfigurationsdetails erklärt.

4. Beheben Sie die Probleme, die während des Scans gemeldet wurden, um zu überprüfen, ob die Änderungen die Probleme gelöst haben.

5. Wählen Sie im Update-Satz aus **Erneut Scannen** Auf der Seite „Scan-Ergebnis“ für einen aktualisierten Bericht.
   Wiederholen Sie den Scan- und Lösungsprozess nach Bedarf, bevor Sie den Update-Satz auf die Produktionsinstanz heraufstufen.
   Neue Ergebnisse werden auf den spezifischen Update-Satz verwiesen, aus dem sie stammen, einschließlich der Ergebnisse im Zusammenhang mit untergeordneten Update-Sätzen, was eine einfache Navigation zwischen Ergebnissen und dem Update-Satz in der Anwenderoberfläche ermöglicht.

Analytics zur proaktiven Codeprüfung für die Impact Store-Anwendung

Plattformbesitzer verwenden proaktive Codeprüfung, um Compliance anhand von Best Practices für Codierung und Organisationsstandards nachzuverfolgen. Besitzer können detaillierte Ergebnisse überprüfen und den Status von Problemen auditieren, die während des Scans erkannt wurden. Verlaufsdaten sind bis zu sechs Monate verfügbar.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Identifizieren Sie wiederkehrende Probleme und Trends bei ungelösten Ergebnissen.
- Zeigen Sie den Fortschritt bei der Lösung technischer Schulden im Zeitverlauf an.
- Priorisieren Sie Korrekturmaßnahmen mithilfe einer Schweregradbasierten Kategorisierung von Ergebnissen.

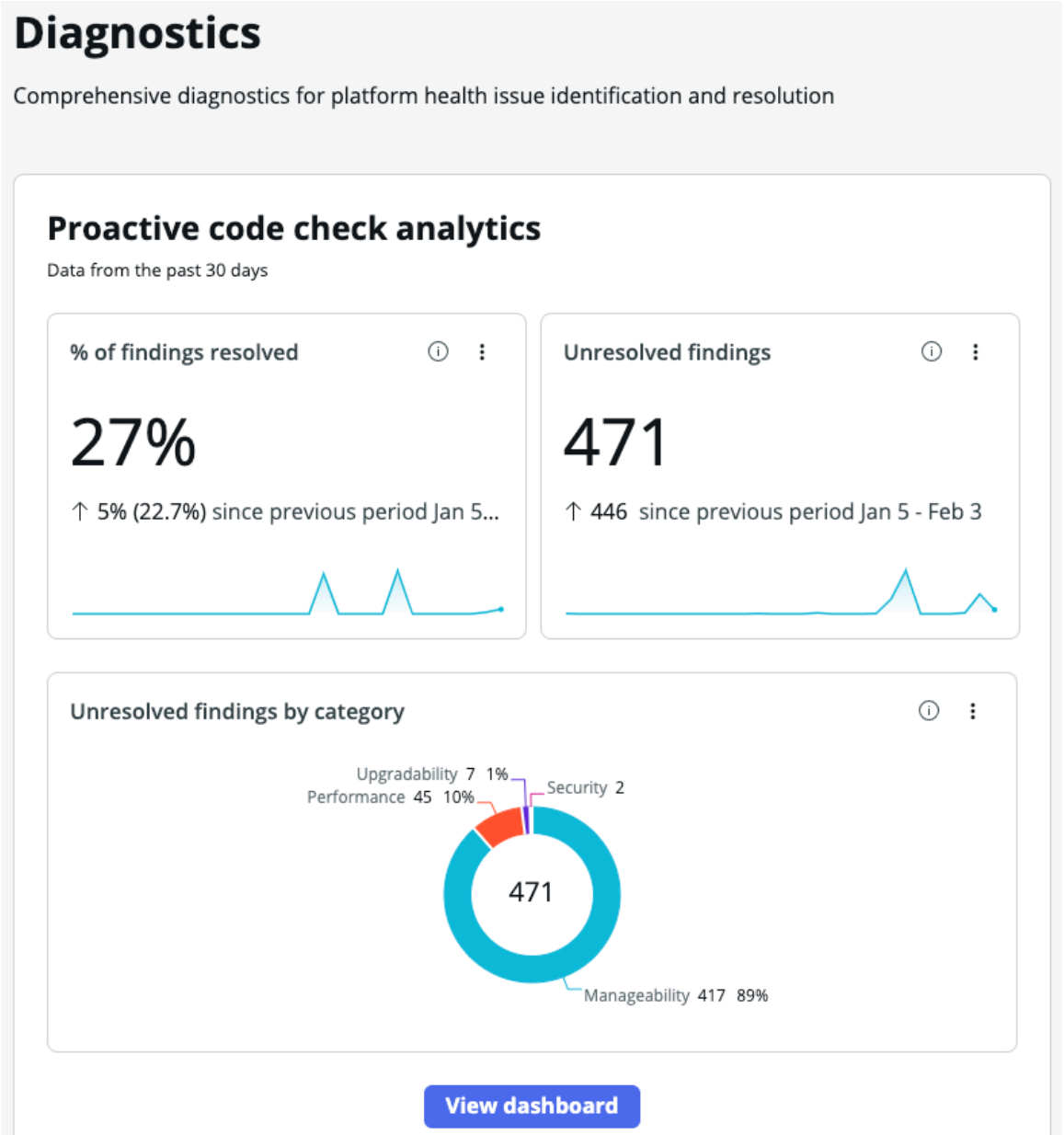
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact_Platform_owner, sn.mif_mif_read

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Plattformintegrität** > **Diagnosen**an.
   Die Übersicht über die proaktive Codeprüfung wird mit Daten aus den letzten 30 Tagen 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.

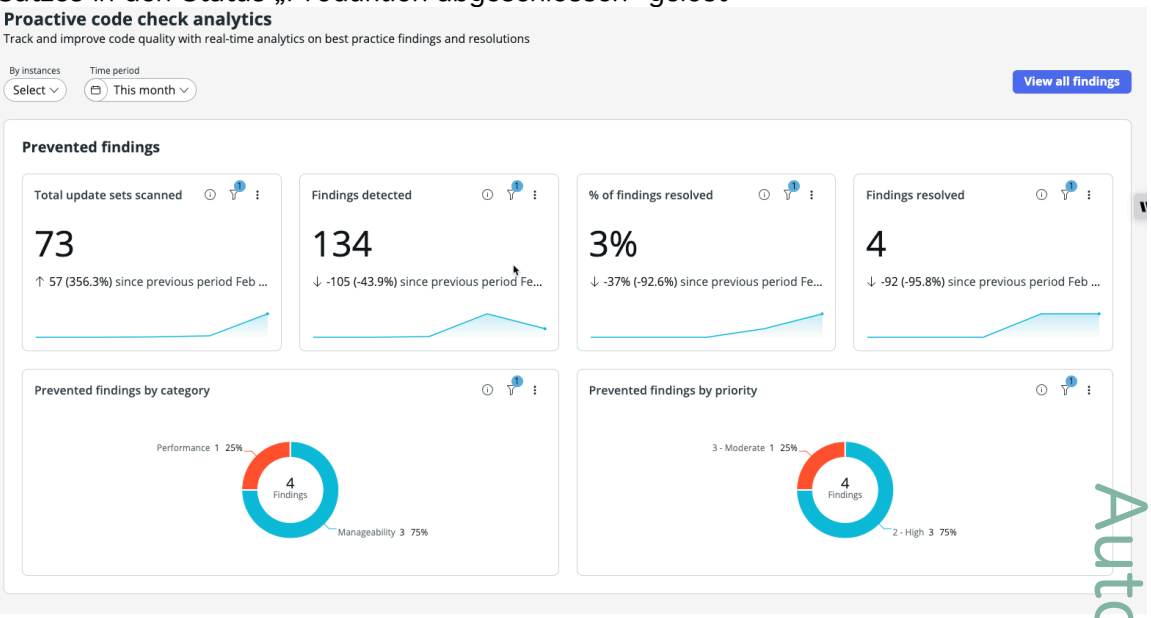


2. Wählen Sie Aus **Dashboard Anzeigen** Um zusätzliche Informationen zu den Scans anzuzeigen.

- Filtern Sie nach Instanzen oder nach Zeitraum.
- Die Diagramme „verhinderte Ergebnisse“ zeigen Metriken im Zusammenhang mit Ergebnissen an, die vor dem Verschieben eines

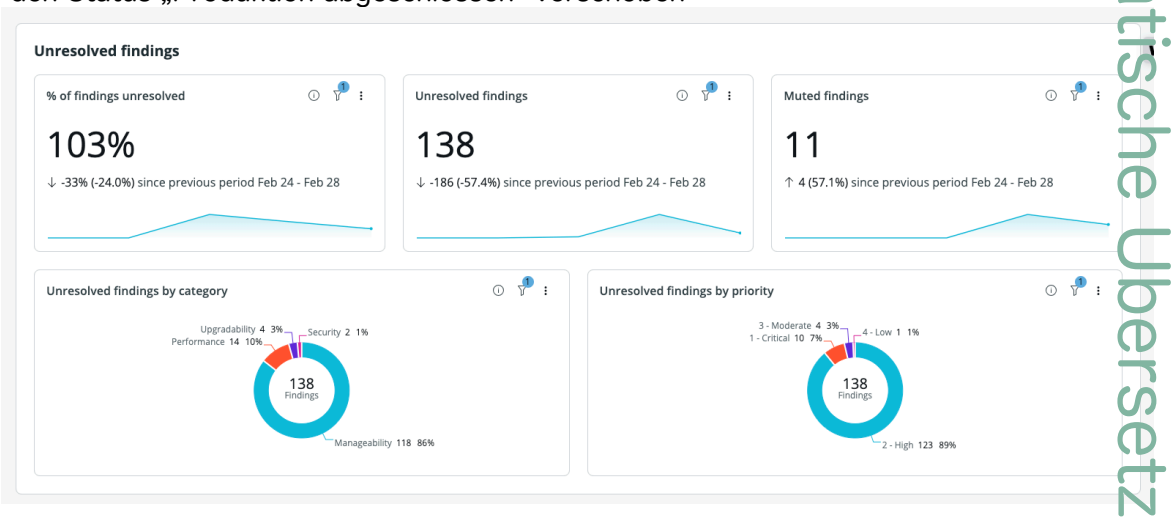
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Update-Satzes in den Status „Produktion abgeschlossen“ gelöst



wurden.

- Im Abschnitt „ungelöste Ergebnisse“ werden Metriken im Zusammenhang mit Ergebnissen angezeigt, die offen blieben, nachdem ein Update-Satz in den Status „Produktion abgeschlossen“ verschoben



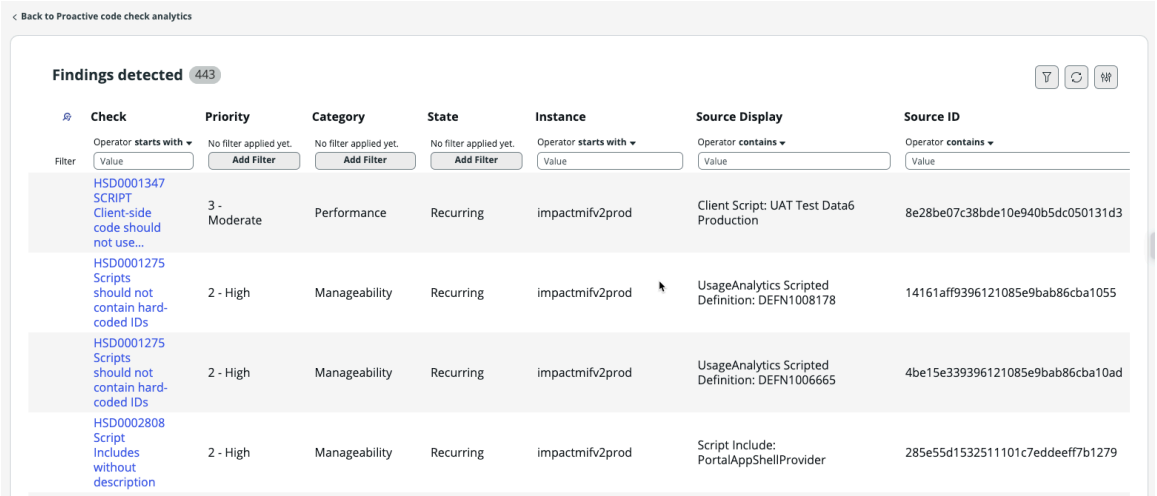
wurde.

- Trends in gelöst vs. Vergleichen Ungelöste Ergebnisse.

3. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Ergebnisse an** Zum Anzeigen aller Ergebnisse im Zusammenhang mit der proaktiven Codeprüfung.

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.



- Zeigen Sie Alle Ergebnisse Instanzübergreifend An.
- Filtern und gruppieren Sie Ergebnisse nach Schweregrad, Typ oder Prüfung.
- Identifizieren Sie Prüfungen, die die meisten Ergebnisse für gezielte Verbesserungen liefern.
- Analysieren Sie Ergebnisse über Zeiträume hinweg, um Trends und wiederkehrende Probleme nachzuverfolgen.

Anzahl und Status der Ergebnisse über Zeiträume hinweg

Ergebniskategorie	Status
Anzahl der Ergebnisse (gelöste Ergebnisse)	Stummgeschaltet und erstellt am heute
Anzahl der ungelösten Ergebnisse	Wiederkehrend oder Neu und aktualisiert am heute
Anzahl der gelösten Ergebnisse	Gelöst und aktualisiert am heute
Anzahl der neuen Ergebnisse	Neu und aktualisiert am heute
Anzahl der stummgeschalteten Ergebnisse	Stummgeschaltet und aktualisiert am heute

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung für die Impact Store-Anwendung

Weitere Informationen zu den während eines PCC-Scans durchgeführten Prüfungen finden Sie in der Matrix der Scan-Suite „Proactive Code Check“ (PCC).

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
Leistung	HSD0001049 – Vermeidung globaler UI-Skripts	Vermeidung globaler UI-Skripts	Globale UI-Skripts werden auf jeder Seite bzw. auf jedem Formular in ServiceNow geladen, auch wenn der darin enthaltene Code nicht aufgerufen wird.
Handhabbarkeit	HSD0001058 SCRIPT – Bereichsbezogene Anwendung verwendet Protokollierungsdienstprogramme oder veraltete Methoden	Bereichsbezogene Anwendung verwendet Protokollierungsdienstprogramme oder veraltete Methoden – gs.log	Bereichsbezogene Anwendungen sollten bereichsbezogene Protokollierungs-APIs anstelle veralteter Methoden 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.

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
Handhabbarkeit	HSD0001058 XML – Bereichsbezogene Anwendung verwendet Protokollierungsdienstprogramme oder veraltete Methoden	Bereichsbezogene Anwendung verwendet Protokollierungsdienstprogramme oder veraltete Methoden – gs.log	Bereichsbezogene Anwendungen sollten bereichsbezogene Protokollierungs-APIs anstelle veralteter Methoden verwenden.
Leistung	HSD0001116 – Clientskripts sollten nicht für Tabelle „Global“ definiert werden	Clientskripts sollten nicht für Tabelle „Global“ definiert werden	Ein globales Client-Skript ist ein Client-Skript, in dem als ausgewählte Tabelle „Global“ festgelegt ist. Globale Clientskripts haben keine Tabellenbeschränkungen. Daher werden sie auf jeder Seite im System geladen, wodurch der Prozess durch das Laden des Browsers verzögert wird. Es hat keinen Nutzen, Skripts dieses Typs auf jeder Seite zu laden.
Leistung	HSD0001126 SCRIPT – Unnötiges Dot-Walking zu sys_id vom aktuellen Objekt	Unnötiges Dot-Walking zu sys_id vom aktuellen Objekt	Referenzfelder speichern bereits die SYS-ID des referenzierten Datensatzes. Die Verwendung von gr.fieldname.sys_ID ist ein Dot-Walk und weist die Plattform an, eine weitere Abfrage durchzuführen, nur um denselben Wert zurückzugeben. Dies ist ein unnötiger Overhead.
Leistung	HSD0001126 XML – Unnötiges Dot-Walking zu sys_id vom aktuellen Objekt	Unnötiges Dot-Walking zu sys_id vom aktuellen Objekt	Referenzfelder speichern bereits die SYS-ID des referenzierten Datensatzes. Die Verwendung von gr.fieldname.sys_ID ist ein Dot-Walk und weist die Plattform an, eine weitere Abfrage durchzuführen, nur um denselben Wert zurückzugeben. Dies ist ein unnötiger Overhead.
Leistung	HSD0001128 SCRIPT – Für clientseitigen Code sollten keine synchronen AJAX-Methoden verwendet werden	Für clientseitigen Code sollten keine synchronen AJAX-Methoden verwendet werden	Code, der synchrone AJAX verwendet, kann möglicherweise zu Verzögerungen bei der Verarbeitung von UI-Ereignissen führen. Dies kann sich nachteilig auf die Leistung auswirken und sich negativ auf die Anwender-Experience auswirken. Wo immer möglich, sollten wir versuchen, asynchrone AJAX zu verwenden.
Upgradefähigkeit	HSD0001142 SCRIPT – Für clientseitigen Code sollte nicht die DOM-Manipulationsmethode verwendet werden	Für clientseitigen Code sollte nicht die DOM-Manipulationsmethode verwendet werden	Diese Anpassungstechnik bietet viel Kontrolle, verursacht jedoch häufig Upgrade-Herausforderungen. Es wird

Automatisch übersetzt

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

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			empfohlen, keine jQuery-, PrototypeJS-, Gel- und anderen Techniken zu verwenden.
Handhabbarkeit	HSD0001153 SCRIPT – Hartcodierte Instanz-URL	Hartcodierte Instanz-URL	Löst ein Ergebnis für hartcodierte Instanz-URLs aus, da ihre Verwendung die Funktionalität umgebungsübergreifend beeinträchtigen kann.
Handhabbarkeit	HSD0001153 XML – Hartcodierte Instanz-URL	Hartcodierte Instanz-URL	Löst ein Ergebnis für hartcodierte Instanz-URLs aus, da ihre Verwendung die Funktionalität umgebungsübergreifend beeinträchtigen kann.
Handhabbarkeit	HSD0001174 – REST Scripted Web Services, die Daten direkt schreiben	Scripted Web Services, die Daten direkt schreiben	Scripted Web Services fügen Daten direkt ein bzw. aktualisieren/löschen Daten direkt. Skripteinbindungen werden empfohlen, da sie einen strukturierten und dokumentierten Ansatz für die Verwaltung von Datenvorgängen bieten und für Konsistenz, Sicherheit und Verwaltbarkeit innerhalb der Plattform sorgen.
Handhabbarkeit	HSD0001174 – SOAP Scripted Web Services, die Daten direkt schreiben	Scripted Web Services, die Daten direkt schreiben	Scripted Web Services fügen Daten direkt ein bzw. aktualisieren/löschen Daten direkt. Skripteinbindungen werden empfohlen, da sie einen strukturierten und dokumentierten Ansatz für die Verwaltung von Datenvorgängen bieten und für Konsistenz, Sicherheit und Verwaltbarkeit innerhalb der Plattform sorgen.
Sicherheit	HSD0001235 XML – Vermeidung dynamischer JEXL-Ausdrücke im Jelly-Tag	Vermeidung dynamischer JEXL-Ausdrücke im Jelly-Tag	Vermeiden Sie beim Schreiben von Jelly-Code die Verwendung dynamischer JEXL-Ausdrücke innerhalb des Jelly-Tags (oder <g2:evaluate> für Phase zwei). Der Code scheint zwar zu funktionieren, wirkt sich jedoch auf eine Arbeitsspeicherressource (PermGen) in der Java Virtual Machine aus, was im Laufe der Zeit zu Leistungsproblemen und sogar Systemausfällen

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.

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			führen kann. Die Ausnahme bei der Verwendung von JEXL-Ausdrücken in <g:evaluate>-Tags besteht aus statischen Werten, einschließlich ${AMP}\, ${AND}, ${GT}, ${LT}, und ${SP} (und ihre Phasen-zwei-Gegenparteien: $[AMP], $[UND] usw.).
Upgradefähigkeit	HSD0001247 – Verwendung der veralteten API RESTMessage (V1)	Verwendung der veralteten API RESTMessage (V1)	Die API darf ausgehende REST-Nachrichten mit JavaScript senden. Die Version 1 von RESTMessage ist jedoch veraltet.
Handhabbarkeit	HSD0001275 – Skripts sollten keine hartcodierten IDs enthalten	Skripts sollten keine hartcodierten IDs enthalten	Die harte Codierung von sys_IDs macht die Verwaltung des Systems schwieriger und weniger in der Lage, Funktionalität zwischen Instanzen zu verschieben.
Handhabbarkeit	HSD0001278 – Für onBefore-Business-Regeln darf kein „update()“ oder „insert()“ für andere Tabellen ausgeführt werden	Für onBefore-Business-Regeln darf kein „update()“ oder „insert()“ für andere Tabellen ausgeführt werden	Das Ausführen von INSERT() oder Update() in einem onBefore BR führt zu Updates für andere Tabellen, auch wenn das Update abgebrochen werden kann.
Handhabbarkeit	HSD0001281 – „getMessage()“ wird in Clientskript ohne Vorladen des Nachrichtenschlüssels aufgerufen	„getMessage()“ wird in Clientskript ohne Vorladen des Nachrichtenschlüssels aufgerufen	Bei der Verwendung von „getMessage()“ in einem Clientskript muss der Nachrichtenschlüssel zum Feld „Nachrichten“ im Skriptdatensatz hinzugefügt werden.
Handhabbarkeit	HSD0001312 SCRIPT – Vermeiden der Verwendung von „console.log()“ im Code	Der Code sollte nicht die Debugging-Methode „console.log()“ enthalten	Die clientseitige Funktion console.log kann in bestimmten Browserversionen zu Fehlern führen. Darüber hinaus besteht eine gute Wahrscheinlichkeit, dass es sich bei den protokollierten Informationen um Informationen handelt, die nicht öffentlich zugänglich gemacht werden sollen, und dass Personen mit böswilliger Absicht das Skript manipulieren könnten, um personenbezogene Daten widerzuspiegeln. Es ist nie

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.

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			eine gute Idee, mit aktivierter Konsolenprotokollierung in die Produktion zu gehen. Console.log ist eine ungültige Serverseite und darf daher auch nicht vorhanden sein.
Handhabbarkeit	HSD0001312 XML – Vermeiden der Verwendung von „console.log()“ im Code	Der Code sollte nicht die Debugging-Methode „console.log()“ enthalten	Die clientseitige Funktion console.log kann in bestimmten Browserversionen zu Fehlern führen. Darüber hinaus besteht eine gute Wahrscheinlichkeit, dass es sich bei den protokollierten Informationen um Informationen handelt, die nicht öffentlich zugänglich gemacht werden sollen, und dass Personen mit böswilliger Absicht das Skript manipulieren könnten, um personenbezogene Daten widerzuspiegeln. Es ist nicht eine gute Idee, mit aktivierter Konsolenprotokollierung in die Produktion zu gehen. Console.log ist eine ungültige Serverseite und darf daher auch nicht vorhanden sein.
Leistung	HSD0001338 – Business-Regeln dürfen nicht in der globalen Tabelle definiert werden	Business-Regeln dürfen nicht in der globalen Tabelle definiert werden (globale Business-Regel)	Eine globale Business-Regel ist eine beliebige Business-Regel, bei der die ausgewählte Tabelle global ist. Jedes andere Skript kann globale Business-Regeln aufrufen. Globale Business-Regeln haben keine Bedingungs- oder Tabellenbeschränkungen und werden auf jeder Seite im System geladen.
Leistung	HSD0001347 SCRIPT – Clientseitiger Code sollte nicht GlideRecord verwenden	Clientseitiger Code sollte nicht GlideRecord verwenden	Das clientseitige GlideRecord-Objekt ist häufig ineffizient, da es viele unnötige Daten zurückgibt. GlideRecord und g_Form.getReference sind beide beteiligt.
Leistung	HSD0001358 SCRIPT – Serverseitiger Code sollte nicht „GlideRecord.getRowCount()“ verwenden	Serverseitiger Code sollte nicht „GlideRecord.getRowCount()“ für Anzahldatensätze verwenden	GlideRecord.getRowCount() ruft den gesamten Ergebnissatz ab, ohne die integrierten arithmetischen Funktionen der Datenbank zu verwenden. GlideAggregate verwendet die Datenbank und ist daher

Automatisch übersetzt

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

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			häufig drastisch schneller. Die Ausnahme von dieser Empfehlung besteht darin, wenn Sie die Datensätze durchlaufen und trotzdem verarbeiten möchten.
Leistung	HSD0001358 XML – Serverseitiger Code sollte nicht „GlideRecord.getRowCount()“ verwenden	Serverseitiger Code sollte nicht „GlideRecord.getRowCount()“ für Anzahldatensätze verwenden	GlideRecord.getRowCount() ruft den gesamten Ergebnissatz ab, ohne die integrierten arithmetischen Funktionen der Datenbank zu verwenden. GlideAggregate verwendet die Datenbank und ist daher häufig drastisch schneller. Die Ausnahme von dieser Empfehlung besteht darin, wenn Sie die Datensätze durchlaufen und trotzdem verarbeiten möchten.
Handhabbarkeit	HSD0001392 – Skripts sollten nicht die eval()-Methode verwenden	Skripts sollten nicht die eval()-Methode verwenden	Die Funktion eval() wertet ein Argument aus oder führt es aus. Die falsche Verwendung von eval() öffnet Ihren Code für Einschleusungsangriffe, und das Debugging kann schwieriger sein, da keine Zeilennummern mit einem Fehler angezeigt werden.
Leistung	HSD0001554a – JDBC-Datenquellen mit deaktivierter Option „Datum/Zeit der letzten Ausführung verwenden“ für Update-Sätze	Für JDBC-Datenquellen muss die Option „Datum/Zeit der letzten Ausführung verwenden“ aktiviert sein	Das wiederholte Importieren von Daten, die sich nicht geändert haben, führt zu vielen übersprungenen Zeilen und bindet unnötig Systemressourcen.
Leistung	HSD0001560 – Verwendung von „track by“ in ngRepeat-Schleifen	Verwendung von „track by“ in ngRepeat-Schleifen	Bei Verwendung der ngRepeat-Anweisung ohne „Track by“-Klausel werden die DOM-Elemente bei jeder Aktualisierung der Quelldaten gelöscht und neu erstellt. Durch das Hinzufügen einer „Track by“-Klausel mit einem eindeutigen Schlüssel (z. B. einer sys_ID) können die DOM-Elemente wiederverwendet anstatt neu erstellt werden, was die Leistung von Seiten mit großen, komplexen Listen erheblich verbessert.

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.

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
Handhabbarkeit	HSD0001578 – Business-Regeln dürfen nicht die SOAP-Methode „getResponse()“ verwenden	Business-Regeln dürfen nicht die SOAP-Methode „getResponse()“ verwenden	GetResponse blockiert die Transaktion und wartet, bis eine Antwort empfangen wird. Dies ist besser asynchron durchzuführen.
Leistung	HSD0001623 – Lese-ACLs (Sicherheitsregeln) dürfen kein GlideRecord/GlideAggregate aufweisen	Lese-ACLs (Sicherheitsregeln) dürfen kein GlideRecord/GlideAggregate aufweisen	Lese-ACLs werden häufig ausgeführt. Komplexe Datenbanksuchen können die Leistung beeinträchtigen.
Sicherheit	HSD0002016 – Serverskripts in Widgets sollten GlideRecordSecure verwenden	Serverskripts in Widgets sollten GlideRecordSecure statt GlideRecord verwenden	Die Best Practice sollte sein, dass Serverskripts in Widgets GlideRecordSecure anstelle von GlideRecord verwenden. Dies dient dazu, sicherzustellen, dass Sicherheits-ACLs in allen Serverinteraktionen berücksichtigt werden. Um Abweichungen davon zu erkennen, sollte jede Instanziierung von GlideRecord als Ergebnis markiert werden. Beachten Sie, dass $sp.getRecord() derzeit ein GlideRecord-Objekt zurückgibt. Dieser Aufruf sollte tatsächlich ein GlideRecordSecure-Objekt zurückgeben, um so sicher wie möglich zu sein. Dies ist zwar eine separate Erweiterung außerhalb des HealthScan-Tools, stellt jedoch eine Herausforderung dar, da es für HealthScan schwieriger ist, die Verwendung des von $sp.getRecord zurückgegebenen GlideRecord-Objekts zu erkennen.
Leistung	HSD0002144 – Verwendung von „c.server.get()“ für eine bessere Widget-Leistung	Verwendung von „c.server.get()“ für eine bessere Widget-Leistung	Im Clientskript können Sie mit c.server.get() bestimmte Daten an das Serverskript übergeben. Dies kann Leistungsverbesserungen über

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.

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			c.server.update() haben, wodurch das gesamte Datenobjekt gesendet wird.
Leistung	HSD0002150 – Entfernung nicht verwendeter Services aus dem Widget-Clientskript	Entfernung nicht verwendeter Services aus dem Widget-Clientskript	Wenn eingefügte Services nicht im Client-Controller-Skript eines Widgets verwendet werden, sollten Sie sie entfernen. Services, die injiziert und nicht verwendet werden, werden instanziiert, was sich auf die Leistung auswirken kann. Aus der Perspektive der Codelesbarkeit ist es auch empfehlenswert, nur erforderliche Services einzufügen.
Leistung	HSD0002154 – „$rootScope. $on“ sollte nicht im Clientskript eines Widgets verwendet werden	„$rootScope.$on“ sollte nicht im Clientskript eines Widgets verwendet werden	$rootScope.$on darf nur in einem Service verwendet werden. Die Verwendung von Ereignis-Listenern auf $rootScope im Client-Controller-Skript eines Widgets kann zu Speicherlecks führen, wenn die Listener nicht manuell gelöscht werden. Jedes Mal, wenn ein Widget geladen wird, wird der Controller initialisiert, und jeder Listener, der auf dem $rootScope initialisiert wird, wird nicht mit dem Controller gelöscht, es sei denn, dies wird manuell getan. Services haben keine andere Alternative, als Ereignisse in $rootScope auszulösen und Ereignisse in $rootScope abzuhören. Dies liegt daran, dass Services einmal in der App initialisiert werden und keinen eigenen Umfang haben. Es ist in Ordnung, $rootScope.$on in einem Service zu verwenden.
Handhabbarkeit	HSD0002808 – Clientskripts ohne Beschreibung	Clientskripts ohne Beschreibung	Clientskripts, bei denen die Beschreibung entweder leer, sehr

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.

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			kurz oder mit dem Skriptnamen identisch ist.
Handhabbarkeit	HSD0002808 – Skripteinbindungen ohne Beschreibung	Skripteinbindungen ohne Beschreibung	Skripteinbindungen, bei denen die Beschreibung entweder leer, sehr kurz oder mit dem Skriptnamen identisch ist.
Handhabbarkeit	HSD0002827 – Alle Ereignisse müssen eine Beschreibung haben	Alle Ereignisse müssen eine Beschreibung haben	Für alle anwenderdefinierten Ereignisse in der Ereignisregistrierung muss das Feld „Beschreibung“ ausgefüllt sein. Dadurch wird sichergestellt, dass der Zweck des Ereignisses für Administratoren, die den Registrierungseintrag nicht erstellt haben, leicht identifiziert werden kann, und die Wartbarkeit der Instanz verbessert.
Handhabbarkeit	HSD0002828 – Für alle Ereignisse muss das Feld „Ausgelöst von“ ausgefüllt sein	Für alle Ereignisse muss das Feld „Ausgelöst von“ ausgefüllt sein	Für alle anwenderdefinierten Ereignisse in der Ereignisregistrierung muss das Feld „fired_by“ ausgefüllt sein. Dadurch wird sichergestellt, dass der Auslöser des Ereignisses für Administratoren, die den Registrierungseintrag nicht erstellt haben, leicht identifiziert werden kann, und die Wartbarkeit der Instanz verbessert.
Handhabbarkeit	HSD0003076 – Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung in SOAP-Nachrichtendefinition	Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung in SOAP-Nachrichtendefinition	Die Standardauthentifizierung für ausgehende SOAP-Nachrichten sollte Standardauthentifizierungsprofile verwenden, anstatt die Anmeldeinformationen in der Funktionsdefinition selbst anzugeben.
Handhabbarkeit	HSD0003081 – Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung in REST-Nachrichtendefinition	Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung in REST-Nachrichtendefinition	Die Standardauthentifizierung für ausgehende REST-Nachrichten sollte Standardauthentifizierungsprofile verwenden, anstatt die Anmeldeinformationen in der Funktionsdefinition selbst anzugeben.
Upgradefähigkeit	HSD0003307 – Change-Anforderungstabelle sollte nicht erweitert werden	Change-Anforderungstabelle sollte nicht erweitert werden	Mindestens eine untergeordnete Tabelle, 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.

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			die Change-Anforderung erweitert, wurde erstellt. Die Erweiterung der Change-Anforderung mit anwenderdefinierten untergeordneten Tabellen darf nicht ausgeführt werden: • Zur Unterstützung einer anwenderdefinierten Change-Anforderungstabelle ist eine hohe Anpassung an die anderen ITSM-Prozesse erforderlich. • Neue Funktionen in zukünftigen Releases funktionieren möglicherweise nicht für erweiterte Tabellen oder erfordern weitere Anpassungen
Handhabbarkeit	HSD0003625 – Business-Regel-Skript muss in der Funktion „executeRule“ gekapselt sein	Skriptcode in Business-Regeln muss in der Funktion „executeRule“ gekapselt sein	Der Code sollte überprüfen, ob eine Business-Regel mit Code vorhanden ist, der nicht in der Funktion „executeRule“ gekapselt ist.
Upgradefähigkeit	HSD0004147 – Verwendung von GlideDialogWindow und GlideOverlay	Verwendung von GlideDialogWindow und GlideOverlay	Überprüft die Verwendung von GlideDialogWindow und GlideOverlay, die nicht von ATF getestet werden können.
Leistung	HSD0004365 SCRIPT – Cache als Teil von Skripts geleert	Cache als Teil von Skripts geleert	Wenn eine Cache-Leerung als Teil einer nicht-ootb-Skriptausführung ausgelöst wird, muss die Plattform den Cache neu erstellen, bevor sie in den Bau-Status zurückkehrt. Diese Aktivität hat erhebliche Auswirkungen auf die Leistung.
Leistung	HSD0004726 SCRIPT – Debugger darf nicht in Skripts verwendet werden	Debugger darf nicht in Skripts verwendet werden	Die Debugger-Anweisung wird verwendet, um der ausführenden JavaScript-Umgebung mitzuteilen, dass die Ausführung gestoppt und ein Debugger am aktuellen Punkt im Code gestartet werden soll. Dies ist mit dem Aufkommen moderner Debugging- und Entwicklungstools als gute

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.

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
			Praxis in den Schatten gefallen. Produktionscode sollte definitiv keinen Debugger enthalten, da dies dazu führt, dass der Browser die Ausführung von Code beendet und einen entsprechenden Debugger öffnet.
Leistung	HSD0006666 – Überprüfen, ob „current.update()“ in einer Business-Regel verwendet wird	Überprüfen, ob „current.update()“ in einer Business-Regel verwendet wird	Die Verwendung von „current.update()“ in einer Business-Regel verursacht rekursive Aktualisierungen und kann die Leistung erheblich beeinträchtigen.
Handhabbarkeit	HSD0013213 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addInfoMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addInfoMessage()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in addInfoMessage() sowohl auf Client- als auch auf Serverseite.
Handhabbarkeit	HSD0013213 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addInfoMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addInfoMessage()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in addInfoMessage() sowohl auf Client- als auch auf Serverseite.
Handhabbarkeit	HSD0013215 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „alert()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „alert()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in Alert() auf Clientseite.
Handhabbarkeit	HSD0013215 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „alert()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „alert()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in Alert() auf Clientseite.
Handhabbarkeit	HSD0014228 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addErrorMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addErrorMessage()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in addErrorMessage() sowohl auf Client- als auch auf Serverseite.
Handhabbarkeit	HSD0014228 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addErrorMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addErrorMessage()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in addErrorMessage() sowohl auf Client- als auch auf Serverseite.

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.

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
Handhabbarkeit	HSD0014229 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „setError()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „setError()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in setError() auf der Serverseite.
Handhabbarkeit	HSD0014229 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „setError()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „setError()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in setError() auf der Serverseite.
Handhabbarkeit	HSD0014231 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „confirm()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „confirm()“ – SCRIPT	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in „confirm()“ auf Clientseite.
Handhabbarkeit	HSD0014231 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „confirm()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „confirm()“ – XML	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in „confirm()“ auf Clientseite.
Handhabbarkeit	HSD0014232 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „prompt()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „prompt()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in Prompt() auf Clientseite.
Handhabbarkeit	HSD0014232 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „prompt()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „prompt()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in Prompt() auf Clientseite.
Handhabbarkeit	HSD0014233 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addMessage()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in addMessage() auf der Serverseite.
Handhabbarkeit	HSD0014233 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addMessage()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in addMessage() auf der Serverseite.
Handhabbarkeit	HSD0014234 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addFormMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addFormMessage()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in addFormMessage() auf Clientseite.

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.

Scan-Suite-Matrix der proaktiven Codeprüfung (Fortsetzung)

Kategorie	Name	Short_description	Beschreibung
Handhabbarkeit	HSD0014234 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addFormMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addFormMessage()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in addFormMessage() auf Clientseite.
Handhabbarkeit	HSD0014544 SCRIPT – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addWarningMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addWarningMessage()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in addWarningMessage() sowohl auf Client- als auch auf Serverseite.
Handhabbarkeit	HSD0014544 XML – Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addWarningMessage()“	Erkennung hartcodierter Zeichenfolgen bei Verwendung von „addWarningMessage()“	Hartcodierte Nachrichten/ Zeichenfolgen im Code werden nicht lokalisiert. Erkennung solcher Vorkommen in addWarningMessage() sowohl auf Client- als auch auf Serverseite.

Wertmanagement für die Impact Store-Anwendung

Das Wertmanagement stellt eine kontinuierliche Schleife des End-to-End-Prozesses zur Verwaltung des Wertlebenszyklus dar, einschließlich der Wertvorstellung, der Wertschöpfung, der laufenden Verwaltung, der Optimierung und der Validierung des mit der Impact Store-App erzielten Werts.

Ziele und Ergebnisse

Der Wertmanagement-Lebenszyklus beginnt mit der Erstellung der Ziele und Ergebnisse, die Ihre Ziele erfassen, bei denen es sich um allgemeine Ziele handelt, die an messbare Ergebnisse gebunden sind, die dazu beitragen, den Wert im Zeitverlauf zu veranschaulichen. Verstehen und messen Sie den Wert, den Sie von den ServiceNow-Produkten in derselben Instanz erhalten, in der Ihre Anwendungen leben. Standardmäßig wird dieser Zyklus jährlich ausgeführt, obwohl Abweichungen dieses Zeitrahmens ausnahmsweise möglich sind.

- Entscheiden Sie, auf welche Ziele Sie sich konzentrieren möchten, und verfolgen Sie Ihren Fortschritt.
- Sehen Sie, welche Ergebnisse, Erfolgsmetriken und Fähigkeiten Ihre Vision am besten unterstützen.
- Erzählen Sie Ihre Transformationsgeschichte mit Berichten über operative Leistung und Wert.
- Messen Sie ein ausgewähltes Geschäftsziel unter demselben Produkt für mehrere ServiceNow Instanzen. Verwenden Sie die Option Instanz für die Ziele und Ergebnisse sowie Ergebniseinblicke, um Ziele und Ergebnisse nach zu filtern ServiceNow Instanz.

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.

Ergebniseinblicke

Die Leistungszusammenfassung enthält eine Tabelle mit verschiedenen Erfolgsmetriken.

Trends können einfach gefiltert und angezeigt werden, um Ziele und Ergebnisse nachzuverfolgen.

- Inkrementeller Wert: Der Wert der Verbesserungen, die während des Jahres nach der Implementierung von erzielt wurden ServiceNow Plattform.
- Gesamtwert: Der Gesamtwert des ServiceNow Plattform hat im Laufe des Jahres in Ihre Organisation gebracht.

Ein Datensammlungs-Toolkit in der Impact Store-App bietet eine detaillierte Übersicht über die Konfigurationsoptionen für Berichte und potenzielle Implementierungsempfehlungen zum Sammeln der Daten, die für Ihren Wert-Blueprint, den Ergebnisleistungsbericht und die Wertberichte erforderlich sind, die Teil des Impact-Programms sind. Siehe Toolkit für die Datenerfassung Weitere Informationen zur Verwendung des Toolkits zur Vereinfachung und Optimierung des Datensammlungsprozesses für Wertmetriken mithilfe von Performance Analytics (PA).

Die Datensammlungs-Apps sind im verfügbar ServiceNow Impact Store-Anwendung. Diese Apps sind als Teil des Impact-Pakets direkt in Ihrer Instanz zugänglich, sodass separate Downloads aus dem Store oder einzelnen Inhaltspaketen nicht mehr erforderlich sind. Durch die Nutzung vordefinierter Datendefinitionen in Performance Analytics (PA) können Kunden automatisch wichtige Daten für Wertmetriken erfassen. Dieser optimierte Ansatz verbessert die Genauigkeit und Effizienz der Datenerfassung für die Wertmessung, bietet eine nahtlose Experience und verbessert sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Produktbewertung im Wertmanagement in Impact.

Wertberichte

Ihr Impact-Team führt eine Bewertung der Wertrealisierung durch und erfasst die Daten in einem Wertbericht. Der Wertbericht bewertet die Auswirkungen von Verbesserungen an wichtigen Erfolgsmetriken im Zeitverlauf und übersetzt sie in operativen und monetären Wert. Diese Metriken stimmen mit den Zielzielen und Ergebnissen überein, auf die Sie hingearbeitet haben.

Zeigen Sie einen Bericht an, der von Ihrem Bereitstellungsteam für dasselbe Produkt erstellt wurde, das in mehreren ServiceNow-Instanzen implementiert wurde. Beachten Sie, dass dies nur für Gesamtzahl- und fortgeschrittene Kunden oder geführte Kunden verfügbar ist, die den Accelerator für Wertberichte abonniert haben.

Beschreibungen und Zeitleisten des Wertberichts

Wertbericht	Beschreibung	Kadenz
Baseline des aktuellen Status	• Als Teil der Ziele und Ergebnisse wird ein Verbesserungszielwert für das Jahr festgelegt, um beispielsweise Fälle um 10 % zu reduzieren. • Eine Baseline und ein Zielreferenzpunkt werden festgelegt. Die Baseline ist im Allgemeinen der aktuelle Status, und das Ziel wird in einem Jahr überprüft.	Jährlich

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

Beschreibungen und Zeitleisten des Wertberichts (Fortsetzung)

Wertbericht	Beschreibung	Kadenz
Historische Baseline	• Im Rahmen der Bewertung der Wertrealisierung stellt das Erfolgsteam einen Wertbericht bereit, um den Wert hervorzuheben, den Sie im Vergleich zu dem erzielt haben, wenn Sie nicht zu wechseln ServiceNow Plattform. • Wenn möglich, sollten vor der Außerbetriebnahme 12 Monate Verlaufsdatenpunkte aus Ihrem Legacy-System ausgewertet werden.	Jährlich
Vierteljährliche ist-Werte	• Im Rahmen der vierteljährlichen Auswirkungsüberprüfung führt das Erfolgsteam eine vierteljährliche Leistungsüberprüfung durch. • Die Ergebnisse, die im letzten Quartal für Ihre Erfolgsmetriken erzielt wurden, werden mit der Tendenz zum Ziel verglichen, das als Teil der Ziele und Ergebnisse festgelegt wurde.	Vierteljährlich
Wertberichterstellung ist-Werte	• Eine Wertrealisierungsbewertung wird durchgeführt, um einen Wertbericht zu erstellen, um den realisierten Gesamtwert zu bestimmen. • Das Team vergleicht die Ergebnisse des Berichtszeitraums mit der historischen Baseline. • Es wird empfohlen, die Datensammlung für jede der Erfolgsmetriken jährlich separat auszuführen, anstatt einfach die Gesamtzahl zu berücksichtigen, die vierteljährlich bereitgestellt wurden.	Jährlich

Hinweis:
Die Berechnung der Gesamtwertrealisierung im Wertbericht hängt von der Fähigkeit ab, Datenpunkte vor der Implementierung oder alternativ historische Datenpunkte bereitzustellen ServiceNow Datenpunkte.

GenAI-basierte Ergebniszusammenfassung

Zeigen Sie eine kurze Zusammenfassung Ihrer operativen Ergebnisse in an Impact Store-Anwendung. Diese Zusammenfassung kann positive oder negative Ergebnistrends, die Einführung empfohlener Anwendungen und den Verbrauch zugehöriger Accelerators enthalten.

Vorbereitungen

Hinweis:

Der Zugriff auf die Funktion „Ergebniszusammenfassung“ wird durch Ihr Impact-Paket oder eine Pro Plus-Lizenz für einen bestimmt ServiceNow Produkt.

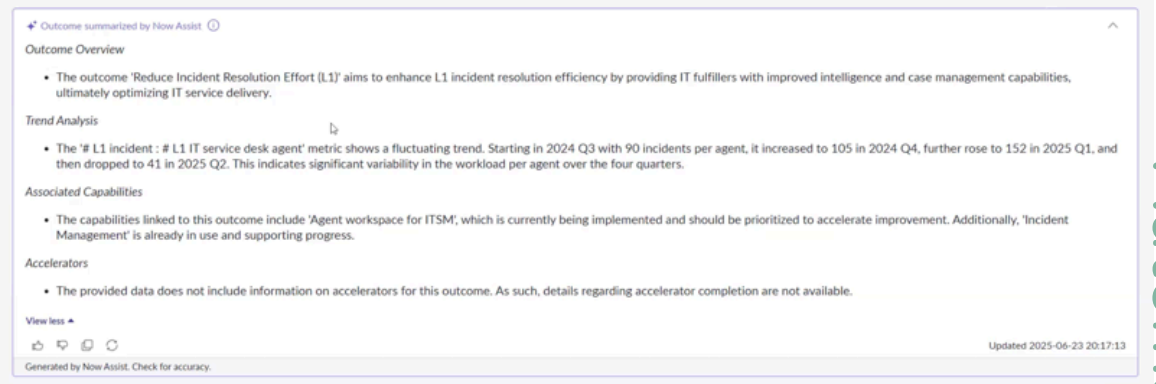
Erforderliche Rolle:Impact-App-Administrator, Impact-Plattformbesitzer, Impact-Portfoliobesitzer.

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** > **Auswirkung** > **Werteverwaltung**an.
2. Wählen Sie den Ergebniseinblick aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Quick-Links die aus **Ergebnisdetailseite** Link.
4. Wählen Sie im Abschnitt dieses Ergebnis zusammenfassen die Option aus **Zusammenfassen** .
   Now Assist generiert Zusammenfassungsinformationen für das Ergebnis und zeigt sie an, wie im folgenden Beispiel gezeigt.



5. **Wahlweise:** Geben Sie Feedback für die Zusammenfassung, indem Sie die Daumen nach oben auswählen Oder Daumen nach unten Symbole.
6. **Wahlweise:** Kopieren Sie die Zusammenfassung, um ihre Informationen außerhalb der App zu verwenden, z. B. zum Einfügen in eine E-Mail oder zum Bearbeiten vor der Weiterleitung, indem Sie das Symbol in Zwischenablage kopieren auswählen .
7. **Wahlweise:** Wenn Sie der Meinung sind, dass sich die Daten geändert haben, nachdem Sie die Zusammenfassung angezeigt haben, aktualisieren Sie die Zusammenfassungsinformationen, indem Sie auf das Wiederholungssymbol klicken .

Produkteinführung für Impact-Store-Anwendung

Zeigen Sie die Fähigkeiten, Produkteinführungs-Roadmaps und Abonnements für an ServiceNow Instanz mit der Impact Store-App.

Fähigkeitszuordnung

Fähigkeitszuordnungen bieten Kunden Transparenz und Klarheit in der gesamten Landschaft von ServiceNow Fähigkeiten.

Wenn Sie mehr als eine Instanz haben, wird für jede Instanz eine Fähigkeitszuordnung generiert.

Mit der Möglichkeit, den Nutzungsstatus von Fähigkeiten anzuzeigen, können Sie identifizieren, welche Fähigkeiten verwendet werden, welche geplant sind und welche sich in der Implementierung befinden.

Roadmaps für die Produkteinführung

Mit Produkteinführungs-Roadmaps können Sie eine empfohlene Implementierungssequenz für Ihre Fähigkeiten anzeigen. Die Implementierungssequenz ist in bestimmte Phasen unterteilt, um eine optimale Implementierung zu gewährleisten.

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 Produkteinführungs-Roadmaps

Produkteinführungs-Roadmaps sind für Impact Advanced, Impact Guided und Total-Kunden verfügbar.

Sie können ihre eigene Produkteinführungs-Roadmap mithilfe vordefinierter Vorlagen erstellen. Für Impact Advanced- und Total-Kunden arbeitet Ihr Impact-Team mit Ihnen zusammen, um die erste Implementierungsreihenfolge zu bestimmen, die Ihre individuellen Geschäftsanforderungen am besten unterstützt. Bevor Sie eine Produkteinführungs-Roadmap erstellen, sollte eine Fähigkeitszuordnung für diese Instanz veröffentlicht werden. Sobald Ihr Impact-Team Ihre Produkteinführungs-Roadmap erstellt, erhalten Sie eine Benachrichtigung.

Während mehrere Anwender die Produkteinführungs-Roadmap gleichzeitig anzeigen können, kann jeweils nur ein Anwender Änderungen vornehmen. Wenn die Roadmap bearbeitet wird, ist sie für andere gesperrt. Wenn sich die Produkteinführungs-Roadmap im Status „gesperrt“ befindet, können Sie sehen, wer sie derzeit bearbeitet, und sich an sie wenden, um zusammenzuarbeiten, oder sie bitten, die Roadmap zu verlassen.

Sie können eine veröffentlichte Produkteinführungs-Roadmap wie folgt ändern:

- Fügen Sie Phasen hinzu, oder entfernen Sie sie.
- Verwalten Sie Fähigkeiten für jede Phase.
- Verbinden Sie Fähigkeiten mit Zielen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Produkteinführungs-Roadmaps für die Impact Store-Anwendung.

Verwalten Sie Produkteinführungs-Roadmaps für die Impact Store-Anwendung

Erstellen Sie eine Produkteinführungs-Roadmap (Product Adoption Roadmap, PAR) mit entweder einer vor Definierte Vorlage oder eine anwenderdefinierte Roadmap.

Vorbereitungen

- Bewerten Sie die Fähigkeiten, die sich derzeit in befinden **Planung** , **Implementierung** , **In Gebrauch** , **Nicht verwendet** , **Keine Absicht zur Verwendung** , Und **Benötigt Validierung** .
- Fügen Sie nach Bedarf Fähigkeiten hinzu, um sie an den für Ihre Organisation spezifischen Geschäftsergebnissen anzupassen.
- Zeigen Sie für eine Fähigkeit spezifische Notizen an, die sich über Phasen erstrecken.
- Zeigen Sie Notizen für eine Fähigkeit an, die für diese Phase spezifisch ist, um die Voraussetzungen anzuzeigen, Schulungen zu planen und zusätzliche Implementierungsüberlegungen zu bewerten.

Erforderliche Rolle: Impact-Administrator, Plattformbesitzer, Impact-Portfoliobesitzer und Impact-Manager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auswirkung** > **Produkteinführung**an.
2. Wählen Sie im Impact-Arbeitsbereich die Option aus **Produkteinführung** > **Roadmaps für die Produkteinführung**an.
3. Wählen Sie Aus **Roadmap erstellen** .
4. Geben Sie auf der Seite neue Produkteinführungs-Roadmap erstellen einen Namen in ein **Roadmap-Besitzer** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. In **Wie möchten Sie beginnen?** Geben Sie an, ob Sie die Roadmap aus einer Vorlage oder manuell erstellen möchten.

6. Wählen Sie **Erstellen** aus.

7. Wählen Sie eine Fähigkeit aus, um ihre Detailseite anzuzeigen , Und zum Anzeigen oder Bearbeiten von Notizen auf Phasenebene.



Wählen Sie aus **Über** Registerkarte zum Anzeigen von Fähigkeitsnotizen und phasenspezifischen Notizen für diese Fähigkeit. Weitere Informationen finden Sie unter Fähigkeitsdetails – Seite.

8. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Roadmap-Details** Dient zum Bearbeiten des Namens, der Beschreibung und des Besitzers der Karte.

9. Wählen Sie Aus **Verwalten Sie Fähigkeiten** Für eine Phase zum Hinzufügen oder Entfernen von Fähigkeiten.

10. Wählen Sie das Ellipse-Symbol für eine Phase aus, um eine Phase zu ändern, und gehen Sie wie folgt vor.

    a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine neue Phase hinzu** Um einer Fähigkeit eine neue Phase hinzuzufügen.

    b. Wählen Sie Aus **Phase löschen** Dient zum Löschen einer Phase.

    c. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Phasentitel und Beschreibungen** Dient zum Bearbeiten von Phasentiteln und Beschreibungen.



11. Wählen Sie **Veröffentlichen** 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 Produkteinführungs-Roadmap wird veröffentlicht und steht anderen Mitgliedern in Ihrem Account und dem Impact-Team zur Verfügung.

12. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Dient zum Bearbeiten einer veröffentlichten Roadmap zur Verwaltung der Einführungsphasen und Fähigkeiten.

Verwalten Sie die Fähigkeitszuordnung für die Impact Store-Anwendung

Erkunden und verwalten Sie den Nutzungsstatus der Fähigkeiten, die Sie verwenden dürfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact-Plattformbesitzer, Impact-Administratoren, Impact-Führungskräfte und Impact-Anwender

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktualisieren Sie den Nutzungsstatus, zeigen Sie zugehörige Ressourcen an, bearbeiten Sie Notizen, blenden Sie die Fähigkeiten in Ihrer Instanz mithilfe von Fähigkeitszuordnungen aus oder zeigen Sie sie an. Die Informationen zur Produkteinführungszusammenfassung auf der Seite zeigen auch die Anzahl der Fähigkeiten nach ihrem Nutzungsstatus und den Fähigkeitsempfehlungen des Impact-Teams an. Sie können auch eine anwenderdefinierte Fähigkeit hinzufügen.

Prozedur

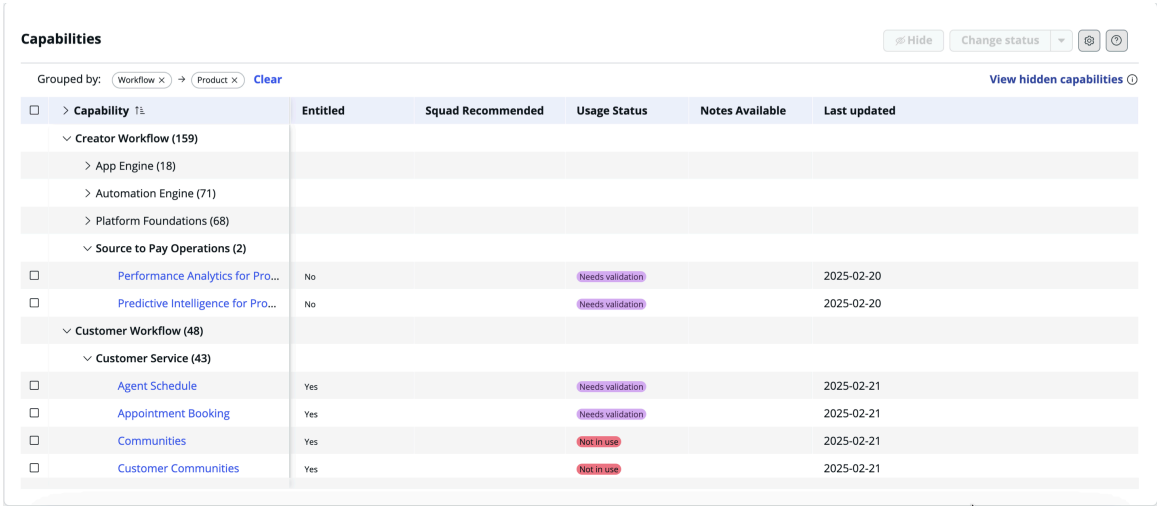
1. Navigieren zu **Impact-Arbeitsbereich** > **Produkteinführung** > **Fähigkeitszuordnung**an.
2. In **Zusammenfassung der Produkteinführung** Zeigen Sie die Zusammenfassung der Gesamtnutzung für Fähigkeiten in Ihrem spezifischen Produktbereich an.
3. Um spezifische Ergebnisse für Ihr Produkt zu filtern, wählen Sie Ihr Produkt aus der aus **Anzeigen nach** Liste.
   Die Zusammenfassung der Produkteinführung bietet einen klaren Überblick über die Fähigkeiten, die Ihre Organisation derzeit plant oder aktiv nutzt. Außerdem werden empfohlene Funktionen hervorgehoben, die noch nicht verwendet werden, sodass Sie Möglichkeiten identifizieren können, um Ihre Akzeptanz zu erweitern und den Wert des Produkts zu maximieren.



4. In **Fähigkeiten** Abschnitt können Sie die Workflows und Produkte erweitern, um die Fähigkeiten und ihre Details anzuzeigen, z. B. Nutzungsstatus, berechtigte, zugehörige Accelerators, verfügbare Notizen und Datum der letzten Aktualisierung.

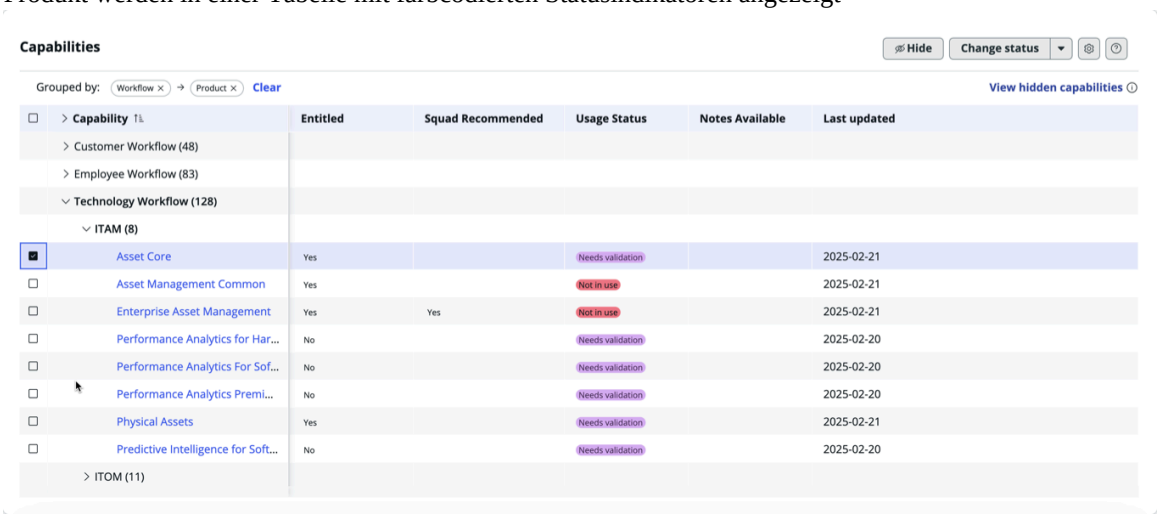
Automatische Übersetzung

© 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.



Hinweis:
In **Fähigkeiten** Abschnittsheader können Sie die Details des Anwenders anzeigen, der die Fähigkeitszuordnung zuletzt aktualisiert hat, zusammen mit dem Zeitstempel.

5. Navigieren Sie durch die Workflows, und wählen Sie ein Produkt aus.
Alle Fähigkeiten für den ausgewählten Workflow und das ausgewählte Produkt werden in einer Tabelle mit farbcodierten Statusindikatoren angezeigt



6. Verwalten Sie die Fähigkeiten mit den folgenden Funktionen:

Aktualisieren Sie den Status der Fähigkeitsnutzung

Ändern Sie den Status der Fähigkeitsnutzung für eine oder mehrere Fähigkeiten

Zeigen Sie zugehörige Ressourcen an

Zeigen Sie alle unterstützenden Ressourcen an.

Fähigkeiten ausblenden und einblenden

Fähigkeiten im Raster anzeigen oder ausblenden.

Bearbeiten Sie Fähigkeitsnotizen

Ändern Sie Informationen im Zusammenhang mit einer Fähigkeit.

Fügen Sie eine neue Fähigkeit hinzu

Fügen Sie manuell eine neue Fähigkeit hinzu.

Fähigkeitsdetails – Seite

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

Dient zum Anzeigen und Bearbeiten von Details für eine Fähigkeit.

Zeigen Sie zugehörige Accelerators an

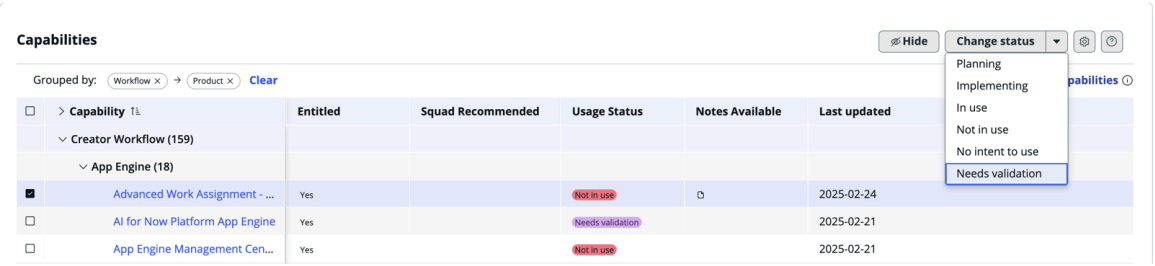
Dient zum Anzeigen von Anforderungsbeschleunigern für den Starthilfe für die Produkteinführungs-Journey.

Fähigkeiten verwalten

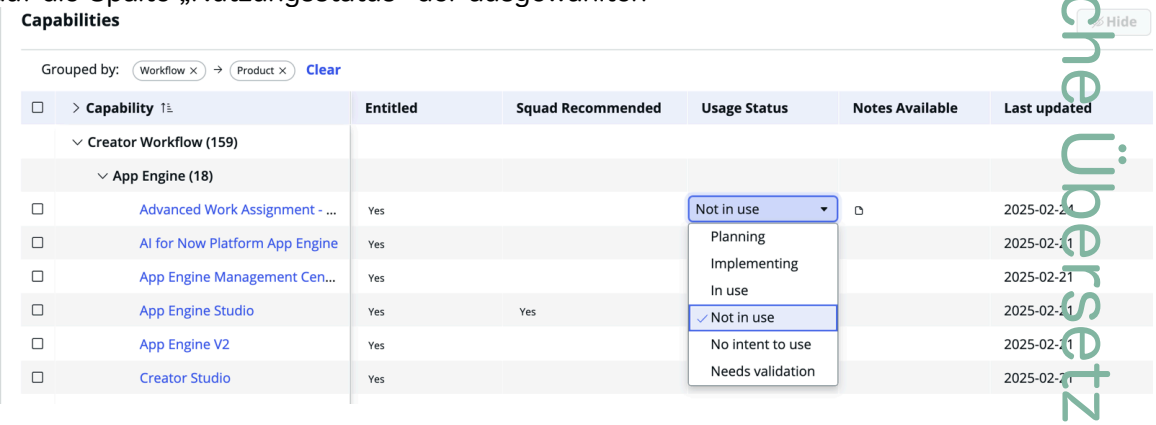
Verwalten Sie die verschiedenen Funktionen des Produkts, indem Sie die folgenden Funktionen verwenden, die in Impact Store-Releases verfügbar sind.

Aktualisieren Sie den Status der Fähigkeitsnutzung

Wählen Sie eine Fähigkeit aus der Liste der Fähigkeiten aus, und wählen Sie dann einen Status aus **Change-Status** Menü.



Alternativ können Sie ändern **Nutzungsstatus** Durch Doppelklicken auf die Spalte „Nutzungsstatus“ der ausgewählten Fähigkeitszeile.



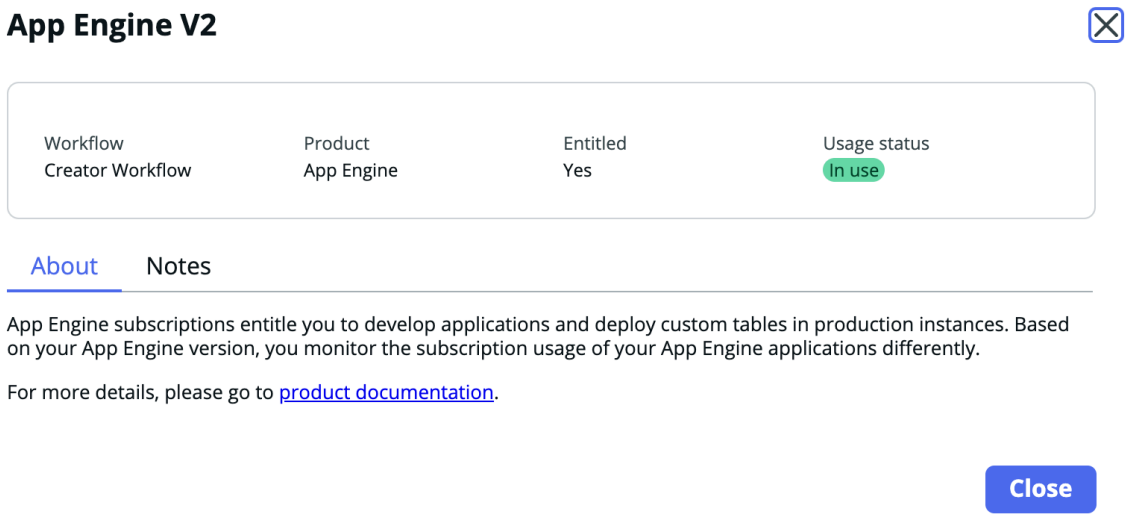
Zeigen Sie zugehörige Ressourcen an

Erkunden Sie Ressourcen im Zusammenhang mit jeder Fähigkeit, die Sie durch jeden Schritt der Übernahme der Fähigkeit führen, von der Planung bis zur Implementierung.

Wählen Sie eine Fähigkeit aus, um die Seite „Fähigkeitsdetails“ anzuzeigen **Über** Registerkarte mit **Zugehörige Ressourcen**

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.

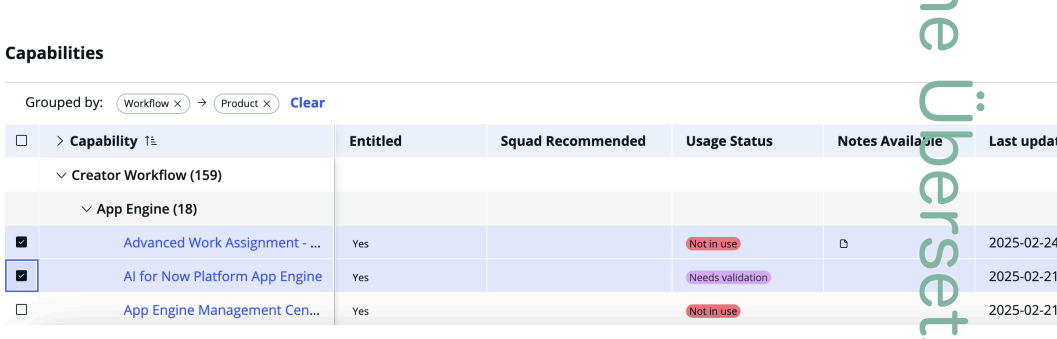


Fähigkeiten ausblenden und einblenden

Kunden können ausblenden, dass eine Fähigkeit in der Standardansicht der Fähigkeitszuordnung angezeigt wird.

Einzelne Fähigkeit ausblenden: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Fähigkeit, und wählen Sie dann aus **Ausblenden** Schaltfläche.

Massenausblenden: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für mehrere Fähigkeiten, und wählen Sie dann aus **Ausblenden**Schaltfläche.



Fähigkeiten einblenden: Blenden Sie Fähigkeiten ein, indem Sie auswählen **Zeigen Sie Ausgeblendete Fähigkeiten An** Link. In der Standardansicht der Fähigkeitszuordnung werden die ausgeblendeten Fähigkeiten angezeigt.

Stellen Sie eine oder mehrere ausgeblendete Fähigkeiten auf dem wieder her **Fähigkeiten** Ordnen Sie zu, indem Sie auswählen **Blenden Sie Ein** Schaltfläche.

Bearbeiten Sie Fähigkeitsnotizen

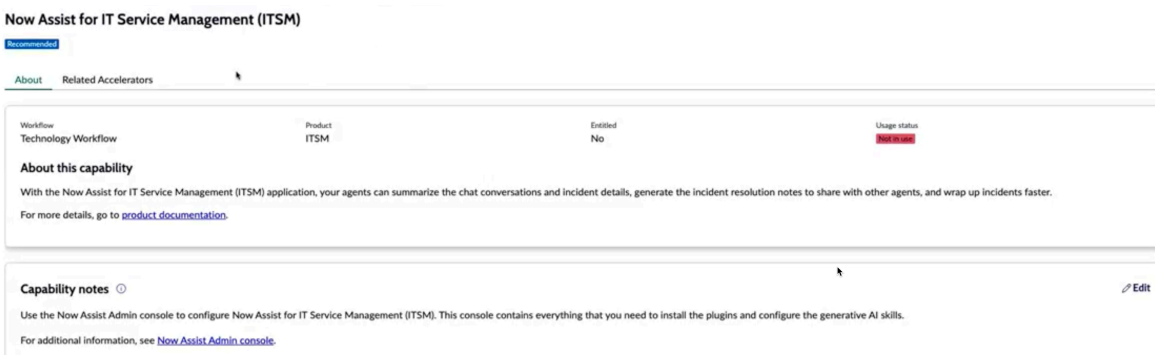
Fähigkeitsnotizen sind alle zusätzlichen Informationen, die für eine Fähigkeit spezifisch sind. Sie können diese Notizen anzeigen, indem Sie entweder in der Fähigkeitenzuordnung oder in der Produkteinführungs-Roadmap auf diese Fähigkeit klicken.

Standardmäßig fügen Impact Content KMU die Fähigkeitenhinweise für einige Fähigkeiten hinzu, und Kunden bearbeiten sie nach Bedarf für den Geschäftsprozess.

Wählen Sie die Fähigkeit aus, das zugehörige Detailfenster zu öffnen, und wählen Sie dann aus **Bearbeiten** Neben **Fähigkeitsnotizen** Abschnitt unter **Über** Registerkarte.

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.



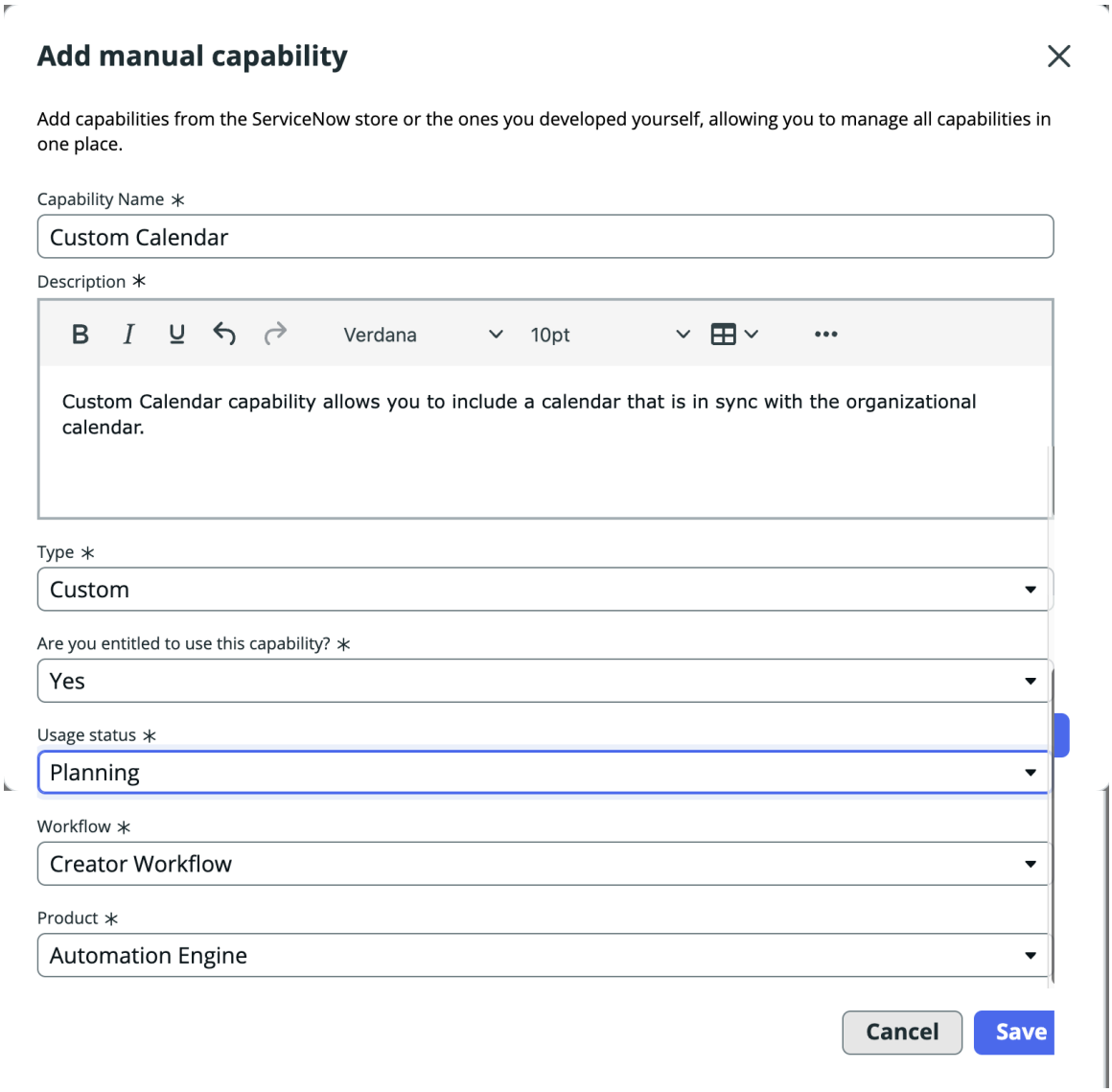
Hinweis:
Wenn keine Fähigkeitsnotizen vorhanden sind, wählen Sie aus **Hinzufügen** Um sie hinzuzufügen.

Fügen Sie eine neue Fähigkeit hinzu

Erstellen Sie eine Fähigkeit, die ein neues Plugin oder eine anwenderdefinierte Anwendung sein kann, oder fügen Sie Fähigkeiten aus dem ServiceNow Store hinzu, damit Sie alle Fähigkeiten an einem Ort verwalten können.

Fügen Sie manuell eine neue Fähigkeit hinzu, indem Sie auswählen **Fügen Sie eine manuelle Fähigkeit hinzu** Schaltfläche und Speichern der erforderlichen Informationen in **Fügen Sie eine manuelle Fähigkeit hinzu** Fenster.

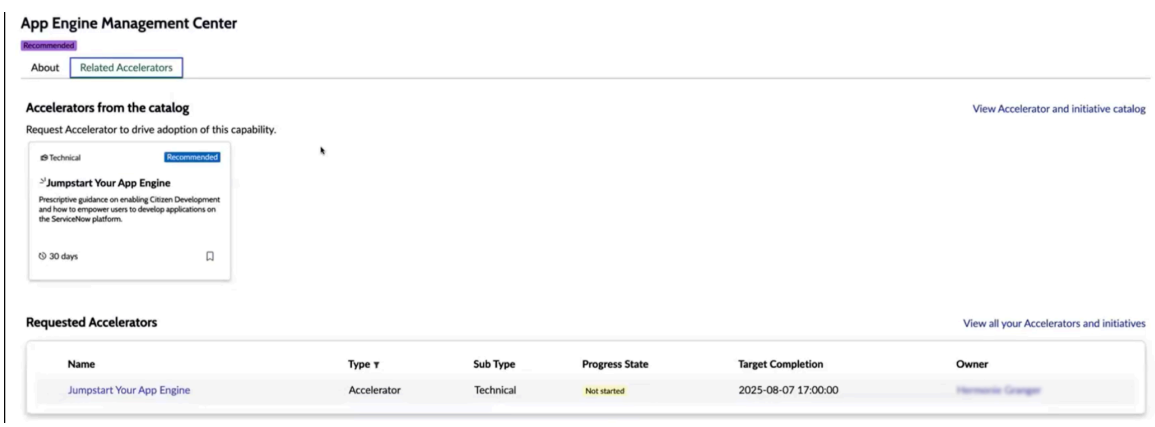
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Zeigen Sie zugehörige Accelerators an

Zeigen Sie die Anzahl der zugehörigen Accelerators für Ihre Fähigkeit unter an **Zugehörige Accelerators** Spalte unter **Fähigkeiten** Abschnitt.

Um zu verstehen, für welche Fähigkeiten zugehörige Accelerators verfügbar sind, zeigen Sie an, ob es sich um handelt **Zugehörige Accelerators** Spalte wird in der Fähigkeitszuordnung ausgefüllt und sortiert diese Spalte nach Bedarf.



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.

Fähigkeitsdetails – Seite

Zeigen Sie die verschiedenen Details für eine Fähigkeit auf der Seite „Fähigkeitsdetails“ an.

Sie können auf Fähigkeitsdetails zugreifen, indem Sie eine Fähigkeit aus einer Produkteinführungs-Roadmap oder einer Fähigkeitszuordnung auswählen.

Auf der Seite „Fähigkeitsdetails“ werden Informationen zu einer Fähigkeit angezeigt, einschließlich Beschreibung, relevanter Anleitungen zur Produkteinführung und Ausrichtung an Zielen.

Sie können verwenden **Über** Abschnitt zum Anzeigen detaillierter Fähigkeitsinformationen zur Unterstützung fundierter Entscheidungen und **Zugehörige Accelerators** Um relevante Tools zu finden, die Ihnen bei der Implementierung von und der Fähigkeit helfen.

Fähigkeitsdetails	Beschreibung
Über	
Über diese Fähigkeit	Zeigen Sie den Workflow, den Nutzungsstatus, die Berechtigung und das Produkt für die ausgewählte Fähigkeit an. **Hinweis:** Sie können bearbeiten Nutzungsstatus Für die ausgewählte Fähigkeit durch Auswählen des Bearbeitungssymbols.
Fähigkeitsnotizen	Zeigen Sie zusätzliche Informationen zu einer Fähigkeit an, und bearbeiten Sie sie. Sie können diese Hinweise anzeigen, indem Sie entweder die Fähigkeit aus der Fähigkeitenzuordnung oder eine Produkteinführungs-Roadmap auswählen.
Richtlinien für Phase (Phasenname)	Zeigen Sie für die Phase spezifische Notizen an, und bearbeiten Sie sie, um Anleitungen zur Einführung in Bezug auf die Fähigkeit zu erhalten, die zur Gewährleistung einer reibungslosen und effektiven Produkteinführung beitragen. Einige Beispiele sind Voraussetzungen, Abhängigkeiten, Vorbereitungsmaterialien, Schulungen oder andere Einführungsleitfäden von ServiceNow. **Hinweis:** Dieser Abschnitt ist nur verfügbar, wenn die Fähigkeit in der Roadmap für die Produkteinführung ausgewählt ist.
Diese Geschäftsziele unterstützen	Zeigen Sie die Geschäftsziele im Zusammenhang mit einer Fähigkeit an, und bearbeiten Sie sie. Wählen Sie Aus **Fügen Sie ein Geschäftsziel hinzu** Zum Hinzufügen oder Entfernen von Geschäftszielen für die ausgewählte Fähigkeit.
Accelerators aus dem Katalog	Zeigen Sie die Accelerators an, die derzeit der ausgewählten Fähigkeit zugeordnet sind. Wählen Sie einen Accelerator aus, um Details für den Accelerator anzuzeigen, einschließlich Aktivitäten und Zeitschätzungen. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Accelerator und Initiative an** Katalog, um Ihre Liste der Accelerators und Initiativen anzuzeigen. In Accelerator-Details können Sie auswählen **Accelerator anfordern** Zum Initiieren des Accelerators.
Angeforderter Accelerator	Zeigen Sie alle zuvor angeforderten Accelerators für die ausgewählte Fähigkeit 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.

Verbrauchsbericht

Die Verbrauch Der Bericht bietet einen Überblick über Impact-Funktionen und ihre Nutzung, damit Sie nicht ausgelastete Vorteile oder Vorteile identifizieren können, die Sie noch nicht genutzt haben, um Ihren Plan optimal zu nutzen.

Um auf den Verbrauchsbericht zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Auswirkung** > **Verbrauchsbericht**, Und wählen Sie dann aus **Verbrauchsbericht** Menüelement im Impact-Arbeitsbereich.

Berichtstypen und Beschreibungen

Nutzung von Accelerator und Initiativen	Identifizieren Sie nicht genutzte oder nicht ausreichend genutzte Accelerators, indem Sie die Statusdetails für laufende, abgeschlossene und noch nicht gestartete Accelerators und Initiativen überprüfen, die Ihrem Plan zugeordnet sind. Der Abschnitt „Nutzung in Bearbeitung“ bietet einen Überblick über die Anzahl der derzeit verwendeten oder nicht verwendeten Architektur-, Strategie- und technischen Accelerators.
Aufgliederung der aktiven Fälle des Unternehmens	Verfolgen Sie die Anzahl der aktiven nach Now SupportFälle für Ihr Unternehmen nach Prioritätsstufe von P1 (schwerwiegend) bis P4 (Niedrig). Mit Links können Sie auf Details für die Fälle in den Fallebenen-Gruppen im zugreifen Now Support Portal.
Erweiterte Fallantwortzeit	Überprüfen Sie die Übersicht über die erweiterte Fallantwortzeit für Impact P1- und P2-Supportfälle für Ihren Account. Die **Zeigen Sie die Antwortzeit an** Link bietet Zugriff auf eine Fallliste im Now Support Portal.
Instanzbeobachtungsanwender	Zeigen Sie die Instanzbeobachtungsplätze an, die Anwendern die Möglichkeit geben, zu überwachen, zu analysieren und Einblicke daraus zu gewinnen ServiceNow Instanzen. Zeigen Sie zusätzliche Details zu Instanzbeobachtungsanwendern an, z. B. Anwendername, Zugriffsstatus, gesperrter Status und Zugriffsberechtigungen, indem Sie auswählen **Zeigen Sie Anwender An** Link.
Entwickler-Support-Anwender	Sehen Sie, wer bei der echten Problembehandlung zur Verfügung steht, und erhalten Sie rechtzeitigen Support für Probleme mit Ihren Anpassungen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Sie detaillierte Informationen zu Ihren Entwicklersupport-Anwenderplätzen anzeigen. Zeigen Sie zusätzliche Details zu Entwicklersupport-Anwendern an, z. B. Anwendername, Zugriffsstatus, gesperrter Status und Zugriffsberechtigungen, indem Sie auswählen **Zeigen Sie Anwender An** Link. **Hinweis:** Anwender des Impact-Entwicklersupports werden in der Impact Delivery-Instanz verwaltet. Weitere Informationen finden Sie unter Impact-Entwicklersupport.

Zugehörige Informationen

Fordern Sie Accelerators und Initiativen für die Impact Store-Anwendung 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.

Impact-Releases

ServiceNow Impact Releases können Erweiterungen sowie zusätzliche Funktionen enthalten. Releases erfolgen das ganze Jahr über vierteljährlich, beginnend im Februar. Zukünftige Release-Daten können sich ändern.

Ab dem Update von Mai 2025 für Yokohama, Impact Release-Hinweise sind als Teil von enthalten ServiceNow® Versionshinweise. Die ServiceNow Releases enthalten neue Produkte und Anwendungen sowie zusätzliche Funktionen und Korrekturen für vorhandene Produkte. Lesen Sie die Versionshinweise, um mehr über das Release zu erfahren, sich auf das Upgrade vorzubereiten und Ihre Instanz zu aktualisieren.

Wichtig:
Für ZurichImpact Release-Informationen finden Sie unter Impact release notes .

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.