



Öffentlicher Sektor Washington DC

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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. Eine 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

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

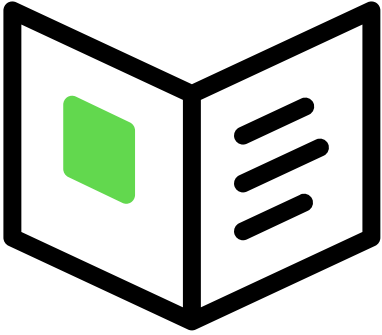
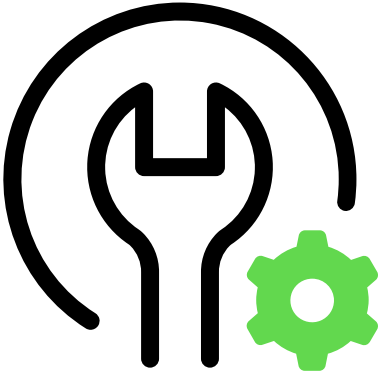
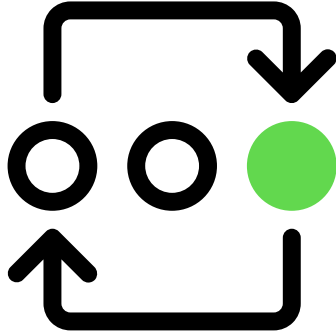
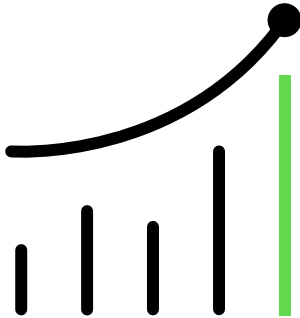
Inhaltsverzeichnis

Public Sector Digital Services.....	5
Public Sector Digital Services erkunden.....	6
Experience für Service Desk-Mitarbeiter.....	9
Playbooks für Public Sector Digital Services.....	10
Portal für Behördendienstleistungen.....	11
Public Sector Digital Services konfigurieren.....	13
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Public Sector Digital Services Core	15
Installieren Sie die Analytics and Reporting-Lösung für Public Sector Digital Services.....	31
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Service Request Playbook	32
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Information Request Playbook	41
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	49
Benennen Sie Elemente nach dem Upgrade für die Verwendung durch den öffentlichen Sektor um.....	66
Benennen Sie Elemente des Business Service Location-Portals für die Verwendung durch den öffentlichen Sektor nach dem Upgrade um.....	68
Ordnen Sie einen Behördenstandort einem öffentlichen Service zu.....	69
Konfigurieren Sie ein benutzerdefiniertes Playbook in Service Request Playbook.....	71
Servicedefinitionen für Public Sector Digital Services.....	72
Integration von Public Sector Digital Services mit anderen Anwendungen.....	74
Integration mit Außendienst-Management.....	74
Arbeiten mit Public Sector Digital Services.....	75
Verwenden des Government Service Portal.....	76
Verwenden des Location Service Portal für Unternehmen (Behörde).....	97
Verwenden von Playbooks.....	99
Arbeiten mit Mobile Agent.....	154
Verwenden von Virtual Agent.....	172
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden.....	174
Analytics- und Reporting-Lösungen für Public Sector Digital Services.....	178
Dashboard „Beteiligungenservice“.....	179
Dashboard „Übersicht über öffentliche Services“.....	184
Public Sector Digital Services-Referenz.....	188
Mit Public Sector Digital Services Core installierte Komponenten.....	189
Public Sector Digital Services-Datenmodell.....	203
[store-future: BEGIN review][End] Glossar.....	204
Mit installierte Demodaten Public Sector Digital Services.....	205
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Definieren der Prozesse und Daten für einen Fall zu öffentlichen Dienstleistungen.....	206
Lebenszyklus eines Behörden-Serviceanfrage-Falls.....	209
Zugehörige Listen im Formular „Fall für öffentliche Services“.....	214

Formular „Behördendienstleistungsfall“ [].....	215
Formular „Service Request -Fall.....	219
Formular „Informationsanforderungsfall“.....	225
Zugehörige Listen im Formular „Informationsanforderungsfall“.....	229
Formular „Serviceanfrage-Fallaufgabe“.....	230
Service Catalog-Liste des Behörden-Serviceportals.....	231
Formular „Geschäftsprofil“.....	236
Formular „Behördenprofil“.....	238
Formular „Beteiligter des Behördenservice“.....	239
Kernrollenbeziehungen.....	242
Anwendungsfälle in Public Sector Digital Services.....	242
[store-future: BEGIN review]	
[End]	

Public Sector Digital Services

Erweitern Sie über die standardmäßigen behördlichen Falltypen hinaus, indem Sie das Behörden-Datenmodell nutzen, um Ihre eigenen Workflows mit Low-Code-Tools zu erstellen. Erfüllen Sie öffentliche Serviceanfragen durchgängig mit vorkonfigurierten Playbooks. Bieten Sie eine personalisierte Experience, um allgemeine Anfragen von Beteiligten mithilfe von Ressourcen wie Portal, Service Catalog, Virtual Agent und Online-Communities zu bearbeiten. Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Public Sector Digital Services, um Bürger, Unternehmen und Behörden auf einer einzigen Plattform zu bedienen.

Erkunden  Erfahren Sie, wie Public Sector Digital Services Sie mit den wichtigsten Funktionen und Vorteilen unterstützen kann.	Konfigurieren  Passen Sie die Implementierung von Public Sector Digital Services an Ihre spezifischen Anforderungen an.	integrieren  Erweitern Sie die Fähigkeiten von Public Sector Digital Services durch die Integration mit anderen Anwendungen.
Verwenden  Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Bürger mit Public Sector Digital Services öffentliche Serviceanfragen erstellen, weiterleiten und verwalten können.	Analysieren  Greifen Sie auf vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen zu, um wichtige Metriken nachzuverfolgen und Ihren Service zu verbessern.	Referenz  Erhalten Sie zusätzliche Details zu Komponenten des öffentlichen Sektors wie Listen, Tabellen, Formulare, Regeln, Komponenten, Parameter, Rollen und Personas.

Automatische Übersetzung

Zusätzliche Ressourcen:

- Weitere Informationen zu den Neuerungen und Änderungen finden Sie unter [Public Sector Digital Services release notes](#) .
- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um den Setup-Prozess zu optimieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im [Customer Success Center](#) .
- Melden Sie sich für das [Schulungsprogramm](#) „ServiceNow Public Sector – Grundlagen“ und die [Zertifizierung](#) an, um mehr über die Kernfunktionen und Release-spezifischen Funktionen zu erfahren.
- Besuchen Sie die [Now Community](#) , um Wissen auszutauschen und sich mit anderen zu vernetzen.
- Erhalten Sie eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Unterstützung bei Ihren ServiceNow®-Implementierungen, Upgrades und mehr, siehe [Now Create](#) .

Public Sector Digital Services erkunden

Erfahren Sie mehr über die Funktionen von Public Sector Digital Services, um eine nahtlose Support-Experience für Bürger, Unternehmen, interne Behörden und externe Behörden zu schaffen.

Vorteile

Mit Public Sector Digital Services können Regierungsorganisationen und externe Behörden Bürger und Stakeholder von einer einzigen Plattform aus unterstützen. Erweitern Sie über die standardmäßigen Behördenfalltypen hinaus, indem Sie das Datenmodell für Behörden nutzen, um Ihre eigenen Workflows mit Low-Code-Tools zu erstellen. Erfüllen Sie öffentliche Serviceanfragen durchgängig mit vorkonfigurierten Playbooks. Bieten Sie eine personalisierte Experience, während Sie die Effizienz der Service Desk-Mitarbeiter steigern, und fördern Sie Aktionen, um allgemeine Anfragen von Beteiligten mithilfe von Ressourcen wie Portal, Service Catalog, Virtual Agent und Online-Communities sofort zu bearbeiten.

Bieten Sie Bürgern eine Plattform zur Interaktion

Service für die Öffentlichkeit außerhalb der Grenzen der Regierung und außerhalb der Betriebszeiten. Geben Sie Ihren Bürgern die Möglichkeit, sich jederzeit, überall und von jedem Gerät aus per E-Mail, Telefon, Chat, Social Media oder über Mobilgeräte zu verbinden. Stellen Sie der Öffentlichkeit eine optimierte Plattform bereit, um staatliche Services mit Unterstützung und Selfservice anzufordern. Die erweiterte Omni-Channel-Arbeitszuweisung weist öffentliche Servicefälle basierend auf Kapazität, Kompetenzen und Fallkontext automatisch dem am besten ausgestatteten Service Desk-Mitarbeiter zu.

Aufgaben im gesamten Unternehmen zuweisen

Leiten Sie Behördenmitarbeiter an, um Anfragen an öffentliche Dienstleistungen schnell und konsistent zu erfüllen, und überwachen Sie den Fortschritt anderer Service Desk-Mitarbeiter und Teams. Erstellen Sie einen einheitlichen Arbeitsfluss für alle Behörden und Behörden, um die Zykluszeiten zu minimieren und die Automatisierung durchgängig zu maximieren. Ermöglichen Sie die Servicebereitstellung von einer (untergeordneten) Behörde zu einer anderen, indem Sie den öffentlichen Sektor mit anderen Abteilungen wie Außendienst, Finanz- und Rechtsabteilung verbinden, und arbeiten Sie mithilfe von Visual Task Board, Workflow und Automatisierung mit anderen Behörden zusammen.

Ermöglichen Sie Einblicke mit Berichten und Dashboards

Identifizieren Sie Möglichkeiten zur Verbesserung der Fallauflösung, der Leistung von Service Desk-Mitarbeitern und der Service-Experience, und reagieren Sie auf Trends, die in Performance Analytics für Public Sector Digital Services angezeigt werden. Überwachen der aktuellen und

vorherigen Leistung, um Bereiche mit Verbesserungspotenzial für Produkte, Services und Prozesse zu identifizieren. Nutzen Sie Einblicke, um Trends zu antizipieren, zu priorisieren und umsetzbare Verbesserungen voranzutreiben, z. B. die Automatisierung der am häufigsten wiederkehrenden Falllösungen.

Fallvolumen mit Selfservice verwalten

Ermuntern Sie die Beteiligten, sich mit einem Selfservice-Katalog, Communities, einer Knowledge Base und einem Portal selbst zu helfen. Erweitern Sie den Kundensupport für Bürger und Unternehmen, indem Sie Virtual Agentimplementieren, einen Chatbot, der im Government Service Portal und in unterstützten Messaging-Anwendungen von Drittanbietern wie Engagement Messenger ausgeführt wird. Endbenutzer des öffentlichen Sektors können Nicht-Notfallservices über eine vorgefertigte, automatisierte Konversation anfordern, die sie beim Übermitteln einer Anforderung unterstützt.

Schlüsselfunktionen

Public Sector Digital Services bietet wichtige Funktionen, mit denen Systemadministratoren und Service Desk-Mitarbeiter die von Beteiligten und Unternehmen angeforderten Services und Support bereitstellen können.

Schlüsselfunktionen des öffentlichen Sektors

Funktion	Beschreibung	Rolle
Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	End-to-End-Playbook-Experience, die Service Desk-Mitarbeiter der öffentlichen Hand durch den Prozess der Erstellung oder Wartung von Lizenz- und Erlaubnisansträgen führt	Service Desk-Mitarbeiter
Information Request Playbook	End-to-End-Playbook-Experience, die Service Desk-Mitarbeiter der öffentlichen Hand durch den Prozess der Erstellung oder Bearbeitung von Anforderungen für öffentliche Datensätze und Informationen führt	Service Desk-Mitarbeiter
Service Request Playbook	End-to-End-Playbook-Experience, die Service Desk-Mitarbeiter der öffentlichen Hand durch den Prozess der Erstellung oder Bearbeitung von Nicht-Notfall-Serviceanfragen führt	Service Desk-Mitarbeiter
Portal für Behördendienstleistungen	Ein spezielles Portal für Bürger, Stakeholder und Beitragende (die im Namen von Bürgern arbeiten), um öffentliche Dienstleistungen anzufordern, Fälle nachzuverfolgen, ihre Profile anzuzeigen und zu aktualisieren, Probleme zu melden, staatliche Dokumente anzufordern und vieles mehr. Geschäftsinhaber können auch ein neues Unternehmen registrieren, Kontakte verwalten	Beteiligter

Schlüsselfunktionen des öffentlichen Sektors (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Rolle
	und öffentliche Dienstleistungen, Genehmigungen oder Lizenzen anfordern.	
Business Location Service Portal	Ein dediziertes Portal für Behörden, um interne und externe Behördenstandorte zu verwalten und Servicekatalogelemente zu bestimmten Behördenstandorten hinzuzufügen.	Service Desk-Mitarbeiter
Performance Analytics für öffentliche Services	Leistungsindikatoren und Datenvisualisierungen zu Behördendienstleistungen, die Bürgern, Unternehmen und Behörden angeboten und von diesen angefordert werden.	Vorgesetzter
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Ein dedizierter, anpassbarer Arbeitsbereich für Behördenmitarbeiter und Mitarbeiter externer Behörden, um an Problemen zu arbeiten und Services für Bürger, Behörden und Unternehmen bereitzustellen. Service Desk-Mitarbeiter können ihre Fälle verwalten, Serviceanforderungen überprüfen und sogar Anforderungen für andere initiieren.	Service Desk-Mitarbeiter
Persona-basierte Rollen in Public Sector Digital Services	Rollen für Stellenfunktionen des öffentlichen Sektors. Diese Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen und Informationen des öffentlichen Sektors. Details finden Sie unter Persona-basierte Rollen in Public Sector Digital Services .	Administrator
Servicedefinitionen für Public Sector Digital Services	Ermöglicht Ihnen, einen öffentlichen Service, einen Informationsservice oder einen Lizenz- und Erlaubnisservice der Liste der Services zuzuordnen, die Ihre Behörde zur Lösung dieser Anforderung anbietet.	Administrator
Virtual Agent	Bietet Unterstützung beim Abschließen oder Aktualisieren von Anforderungen für verschiedene öffentliche Services mit Virtual Agent, einem Chatbot, der im Government Service Portal und in unterstützten Messaging-Anwendungen von Drittanbietern	Service Desk-Mitarbeiter

Schlüsselfunktionen des öffentlichen Sektors (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Rolle
	wie Engagement Messenger ausgeführt wird.	
Erweiterbares Datenmodell	Die Flexibilität der Public Sector Digital Services -Plattform bietet Ihnen ein Datenmodell, das Sie erweitern und entsprechend Ihren Anforderungen nutzen können.	Administrator
Erweiterbarer Servicekatalog	Arten der verfügbaren Services, z. B. Lizenzen, Erlaubnisse, Serviceanfragen und Leistungen. Vorgefertigte Optionen für Serviceanfragen, die Bürger und Unternehmen im Government Service Portal auswählen können.	Administrator
Erweiterbarer Behördendienstleistungsfall	Der Basisfalltyp, der auf staatliche Dienstleistungen zugeschnitten ist. Sie können diesen Falltyp erweitern, um andere Behördenfalltypen für verschiedene Behördendienstleistungen zu erstellen.	Administrator

[Vollständiges Datenblatt](#) für eine der wichtigsten Funktionen von Public Sector Digital Services anzeigen und herunterladen.

Experience für Service Desk-Mitarbeiter

Public Sector Digital Services bietet Service Desk-Mitarbeitern in Behörden eine maßgeschneiderte Arbeitsbereich-Experience zur Bearbeitung von Fällen, die von Bürgern, Unternehmen und Behörden erstellt wurden.

Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich

Ihre Behördenmitarbeiter haben eine Anlaufstelle für Interaktionen mit Beteiligten: Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Mehrere Registerkarten ermöglichen es Service Desk-Mitarbeitern, mehrere Fälle gleichzeitig effizient zu verwalten. Service Desk-Mitarbeiter und Manager haben kontinuierlichen Einblick in den Status von Problemen, die verschiedenen Service Desk-Mitarbeitern in der Behörde zugewiesen sind. Der Arbeitsbereich zeigt basierend auf dem aktuellen Status dynamisch zugehörige kontextbezogene Informationen an. Service Desk-Mitarbeiter können auch den Kompaktmodus und den Dunkelmodus festlegen, um ihre Experience und Produktivität zu optimieren.

Weitere Informationen zum konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich finden Sie unter [Konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erkunden](#).

Mobile Agent

Ihre Behördenmitarbeiter können Mobile Agent verwenden, um Nicht-Notfallanforderungen auf einem Mobilgerät zu erstellen, zu aktualisieren und zu überwachen. Sie können auch eine Übersicht über Ihre Falllast erhalten, einschließlich Ihrer neuen und aktiven Serviceanfragefälle.

Mobile Agent wird derzeit nur von Service Request Playbookunterstützt.

Weitere Informationen zur Anwendung Mobile Agent finden Sie unter [Mobile Agent -Experience für Public Sector Digital Services](#).

Erweiterte Arbeitszuweisung

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA), um Arbeitselemente des öffentlichen Sektors, z. B. Nicht-Notfallanforderungen, automatisch an die am besten ausgestatteten Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen weiterzuleiten und zuzuweisen.

Weitere Informationen zur erweiterten Arbeitszuweisung finden Sie unter [Leiten Sie Serviceanfragen automatisch mit weiter Erweiterte Arbeitszuweisung](#).

Playbooks für Public Sector Digital Services

Ein Playbook bietet Service Desk-Mitarbeitern der öffentlichen Hand eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus eines Falls zur Anforderung eines öffentlichen Service. Verwenden Sie Playbooks, um Anforderungen für Lizenzen und Erlaubnisse, behördliche Aufzeichnungen und andere öffentliche Informationen oder Serviceanforderungen außerhalb von Notfällen zu erfüllen.

Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten umfassen, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist.

Mithilfe eines Playbooks können Sie den gesamten Lebenszyklus des Workflows für öffentliche Servicefälle visualisieren. Mit einem Playbook können Sie:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die Arbeit aus, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, um den Fall zu lösen.

Mit Public Sector Digital Services sind drei Anwendungen verfügbar, mit denen Sie Playbooks erstellen und verwenden können:

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung öffentlicher Datensatz- und Informationsanforderungen, die von Endbenutzern des öffentlichen Sektors übermittelt werden.

Information Request Playbook

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung öffentlicher Datensatz- und Informationsanforderungen, die von Endbenutzern des öffentlichen Sektors übermittelt werden.

Service Request Playbook

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung von Nicht-Notfall-Serviceanfragen, die von Endbenutzern des öffentlichen Sektors übermittelt werden.

Das entsprechende Playbook für jeden Falltyp wird automatisch auf der Registerkarte „**Playbook**“ angezeigt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall für eine öffentliche Serviceanfrage in konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMerstellt oder wenn ein Beteiligter eine Anforderung über Serviceportal für Behördendienstleistungen einreicht .

Weitere Informationen zu Playbooks finden Sie unter [Playbooks für Public Sector Digital Services verwenden](#).

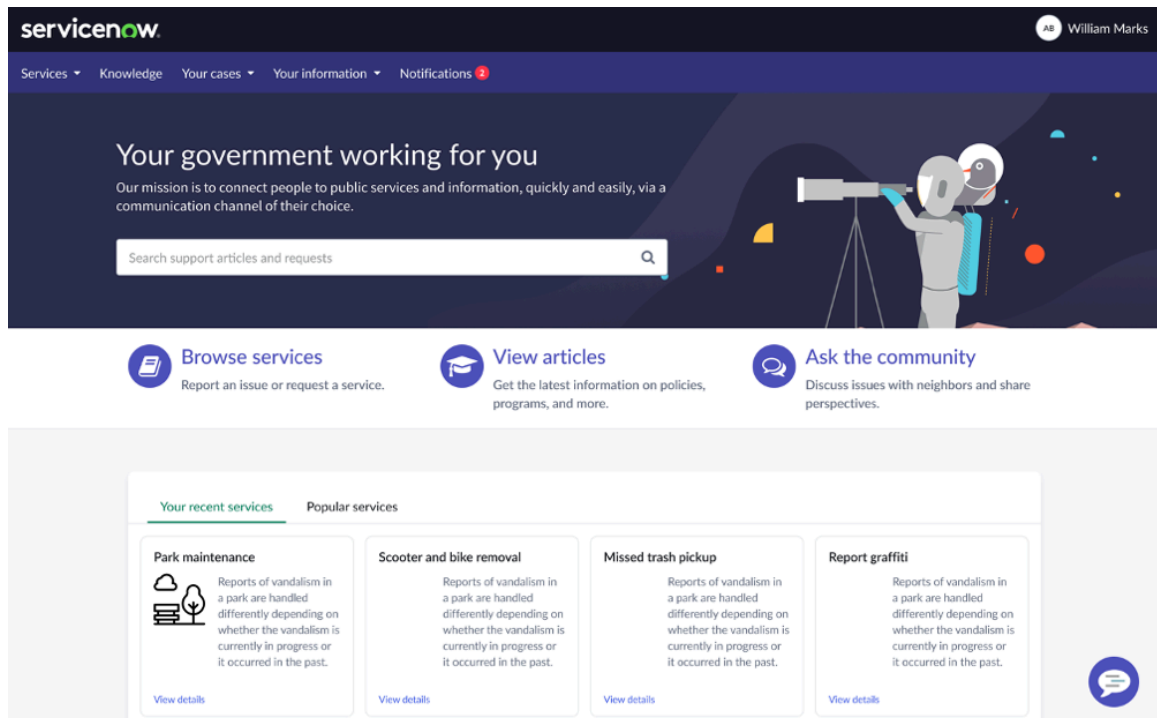
Portal für Behördendienstleistungen

Mithilfe des Portals für Behörden-Services können Bürger und Unternehmen Probleme melden, auf vorhandene Serviceanfragen zugreifen und deren Status anzeigen, öffentliche Datensätze anfordern, nach Informationen zu einer Frage oder einem Problem suchen, ihre Kontaktinformationen anzeigen und aktualisieren und Unterstützung von einer Behörde anfordern Servicemitarbeiter – alles in einer benutzerfreundlichen, anpassbaren Oberfläche.

Portal zu Behördendienstleistungen für Bürger

Die Experience des Government Service Portal beginnt auf der Portal-Homepage für die Beteiligten. Behörden passen ihre Homepages normalerweise so an, dass sie von angemeldeten Benutzern und Benutzern angezeigt werden können, die nicht angemeldet sind. Beispielsweise kann ein angemeldeter Benutzer auf der Homepage andere Informationen sehen als ein Benutzer, der nicht angemeldet ist.

Dieses Beispiel zeigt die Standard-Homepage für einen registrierten Benutzer des Public Sector Digital Services Government Service Portal.



i Hinweis:

Administratoren können Homepages von Behörden-Serviceportalen in Serviceportalanpassen, sodass das Erscheinungsbild der Homepage von Behörde zu Behörde unterschiedlich sein kann.

Beteiligte können die folgenden Aufgaben im Portal für Behörden-Services ausführen:

- Registrieren Sie sich als neuer Benutzer, erstellen Sie eine Anmeldung und erstellen Sie ein Benutzerprofil.
- Services oder Informationen durchsuchen und anfordern, Fälle nachverfolgen, erhaltene Services anzeigen und Probleme melden.
- Nach Informationen suchen, durch Wissensartikel blättern und Kontakt mit der Community aufnehmen.
- Erhalten Sie die neuesten Informationen zu Richtlinien und Programmen, indem Sie Artikel suchen und anzeigen.
- Diskutieren Sie Probleme mit Nachbarn, und teilen Sie Perspektiven, indem Sie die Community fragen.
- Zeigen Sie Ihre letzten Services an, und sehen Sie sich die beliebten Services auf der Website an.
- Erhalten Sie Hilfe mit Virtual Agent.
- Fordern Sie Services wie Straßenreparaturen, Müllentsorgung, Gebäudeinspektionen und andere öffentliche Wartungsarbeiten an.
- Fordern Sie Informationen und öffentliche Datensätze von lokalen, staatlichen und bundesstaatlichen Behörden an.

Weitere Informationen zu den Services, die im Service Catalog des Portals für Behörden-Services angeboten werden, finden Sie unter [Service Catalog-Liste des Behörden-Serviceportals](#).

Portal für Behörden-Services für Unternehmen und Geschäftsentitäten

Das Portal für Behörden-Services ermöglicht Unternehmen den Zugriff auf ihre Fälle und Serviceinformationen sowie das Melden von Problemen. Unternehmen oder Geschäftskontakte können das Portal für Behörden-Services verwenden, um ihre eingereichten Fälle anzuzeigen und Anforderungen mithilfe des Serviceanfragekatalogs zu stellen.

Geschäftskontakte haben die gleiche Funktionalität wie ein Anwender eines Beteiligten, mit einigen zusätzlichen Berechtigungen. Zusätzlich zu den Aufgaben der Beteiligten können Geschäftskontakte im Portal für Behörden-Services die folgenden Aufgaben ausführen:

- Registrieren Sie ein neues Unternehmen.
- Fordern Sie Services an, die sich auf Lizenzen, Leistungen, Erlaubnisse und Serviceanfragen beziehen.
- Zeigen Sie Services an, die sie erhalten haben.
- Angeforderte Informationsdatensätze anzeigen.
- Zeigen Sie alle Lizenz- oder Erlaubnisanforderungen an.
- Elemente anzeigen, die sie erhalten haben.
- Ihre vorhandenen Fälle anzeigen.
- Zeigen Sie Geschäftsprofile und untergeordnete Geschäftsprofile an.
- Zeigen Sie Geschäftskontaktinformationen wie Namen, Adressen und andere Kontaktinformationen an.
- Zeigen Sie Veröffentlichungen an, z. B. Regierungsbroschüren und -newsletter zu Services.
- Zeigen Sie Benachrichtigungen an, z. B. behördliche Benachrichtigungen und neue Kontaktgenehmigungen.

Public Sector Digital Services konfigurieren

Richten Sie Public Sector Digital Services ein, damit Behördenmitarbeiter und Servicemanager Behördendienstleistungen für Bürger, Unternehmen und andere Behörden bereitstellen können.

Die Konfiguration von Public Sector Digital Services umfasst mehrere Hauptaufgaben:

- Installieren und Einrichten der Anwendung Public Sector Digital Services Core und des Performance Analytics-Inhaltspakets.
- Einrichten eines oder mehrerer Playbooks in konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für die Verwendung mit Public Sector Digital Services.
- Zusätzliche Funktionen für den öffentlichen Sektor konfigurieren, z. B. Virtual Agent, Engagement Messenger und benutzerdefinierte Servicedefinitionen.

Installation und Einrichtung von Public Sector Digital Services

Führen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle die folgenden Hauptkonfigurationsaufgaben aus, um Public Sector Digital Services einzurichten.

Konfigurationsaufgaben für Public Sector Digital Services

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Public Sector Digital Services Core .	Installieren und konfigurieren Sie das Plugin der Anwendung Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core) aus dem ServiceNow Store. Sie bietet die Funktionen für den öffentlichen Sektor, die von Bürgern, Unternehmen, Behördenmitarbeitern, Regierungsmitarbeitern und Behördenservice-Managern verwendet werden.
Installieren Sie das Performance Analytics Content Pack for Public Sector Digital Services	Installieren Sie das Plugin „Performance Analytics Content Pack for Public Sector Digital Services“ (com.sn_public_sector_digital_services_pa) aus dem ServiceNow Store. Diese Anwendung bietet Dashboards, mit denen Behördenmitarbeiter und Servicemanager Behördenfälle nachverfolgen und Behördendienste überwachen können, die Bürgern angeboten und von diesen erhalten wurden.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Service Request Playbook .	Installieren und konfigurieren Sie das Plugin der Anwendung Service Request Playbook (sn_gsm_srvc_req) aus dem ServiceNow Store. Es bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung von Nicht-Notfall-Serviceanfragen, die von Endbenutzern des öffentlichen Sektors übermittelt werden.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Information Request Playbook .	Installieren und konfigurieren Sie das Plugin der Anwendung Information Request Playbook (sn_gsm_info_req) aus dem ServiceNow Store. Sie bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung von Informationsanforderungen für öffentliche Datensätze, die von Endbenutzern des öffentlichen Sektors übermittelt werden.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen .	Installieren und konfigurieren Sie das Plugin der Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen (sn_gsm_license_permit) aus dem ServiceNow Store. Sie bietet Behördenmitarbeitern einen vordefinierten Prozess für die Verarbeitung und Lösung von Lizenz- und Erlaubnisanforderungen, die von Endbenutzern des öffentlichen Sektors eingereicht werden.

Andere Konfigurationsaufgaben

Zusätzlich zur Installation der Anwendung für den öffentlichen Sektor und der Playbooks können Sie weitere Funktionen für die Verwendung im öffentlichen Sektor konfigurieren:

ServiceNow® Virtual Agent

Virtual Agent, das in einem Abonnement für den öffentlichen Sektor enthalten ist, bietet Endbenutzerunterstützung durch automatisierte Konversationen in Chatkanälen.

Die Anwendung Public Sector Digital Services Core bietet mehrere vorgefertigte Komponenten für den öffentlichen Sektor (Themenblöcke), mit denen Konversationsdesigner Virtual Agent -Konversationen erstellen können.

Die Anwendung Service Request Playbook stellt das vorgefertigte Konversationsthema Virtual Agent] bereit: Serviceanfrage erstellen, um Endbenutzer bei der Übermittlung von Nicht-Notfall-Serviceanfragen zu unterstützen.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Virtual Agent für den öffentlichen Sektor finden Sie unter [Konfigurieren Sie Virtual Agent für Public Sector Digital Services](#).

Servicedefinitionen

Mit einer Servicedefinition können Sie einen öffentlichen Service, einen Informationsservice oder einen Lizenz- und Erlaubnisanforderungsservice der Liste der Services zuordnen, die Ihre Behörde für die Lösung dieser Anforderung anbietet.

Als Administrator können Sie Servicedefinitionen erstellen, die die von Ihrer Behörde angebotenen Services mit den von Bürgern oder Unternehmen angeforderten Services verbinden. Wenn Sie eine Servicedefinition erstellen, können Sie die Fallverwaltungsprozesse, z. B. die Falltypen, für die Ausführung dieser Services konfigurieren.

Weitere Informationen finden Sie unter [Servicedefinitionen für Public Sector Digital Services](#).

Benennen Sie Menüelemente in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM nach dem Upgrade um

Nachdem Sie Ihre Instanz auf ein neues Release aktualisiert haben, sind bestimmte Menüs und Menüelemente in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM möglicherweise nicht für die Verwendung im öffentlichen Sektor gekennzeichnet. Sie können die folgenden Elemente für die Verwendung im öffentlichen Sektor neu kennzeichnen, indem Sie sie in den UX-Listenkategorien für Kunden- und Serviceorganisationen ändern.

Details finden Sie unter [Benennen Sie Elemente nach dem Upgrade für die Verwendung durch den öffentlichen Sektor um](#).

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Public Sector Digital Services Core .

Installieren Sie die Anwendung Public Sector Digital Services Core, und konfigurieren Sie verschiedene Funktionen, die in der Anwendung verwendet werden.

Führen Sie als Administratoren die folgenden Administrationsaufgaben aus, um die Anwendung Public Sector Digital Services Core zu installieren und wichtige Funktionen zu konfigurieren. Nach der Installation der Anwendung Public Sector Digital Services Core konfigurieren Administratoren öffentliche Serviceangebote, die für die Anforderung verfügbare Services und die Behörden definieren, die sie bereitstellen.

Installieren Sie Aufgaben für Public Sector Digital Services Core

Aufgabe	
Public Sector Digital Services Core installieren	Installieren Sie Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core) aus dem ServiceNow® Store. Sie bietet die folgenden Hauptfunktionen:

Installieren Sie Aufgaben für Public Sector Digital Services Core (Fortsetzung)

Aufgabe	
	- Portal für Behördendienstleistungen: Wird von Bürgern und Unternehmen verwendet, um Behördendienstleistungen zu finden, nachzuverfolgen und anzufordern. - Portal für Geschäfts- (Behörden-)Servicestandorte: Wird von Administratoren und Managern verwendet, um interne und externe Behördenstandorte zu verwalten. - Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM: Wird von Behördenmitarbeitern, Behördenmitarbeitern und Behördendienstleistungsmanagern verwendet, um mit Bürgern, Unternehmen und Beitragenden zu interagieren und sie zu unterstützen, die berechtigt sind, Bürger und Unternehmen zu vertreten oder zu unterstützen. Dieser Arbeitsbereich muss für die Verwendung durch den öffentlichen Sektor konfiguriert werden.
Überprüfen und Zuweisen von Rollen an Benutzer des öffentlichen Sektors	Weisen Sie Benutzern oder Gruppen, die in der Now Platform [®] konfiguriert wurden, Rollen für den öffentlichen Sektor zu. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Mit Public Sector Digital Services Core installierte Rollen .
Konfigurieren Sie Public Sector Digital Services Core mithilfe des Guided Setups	Verwenden Sie das Guided Setup, um das von Bürgern, Unternehmen und Behörden verwendete Portal für Behördendienste anzupassen. Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für Agents konfigurieren; und andere Funktionen für den öffentlichen Sektor einrichten.
Konfigurieren Sie Public Sector Digital Services Core optional ohne Guided Setup	Passen Sie das Portal für Behördendienstleistungen an, und konfigurieren Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für Service Desk-Mitarbeiter.
Konfigurieren Sie Virtual Agent für Public Sector Digital Services	Richten Sie Virtual Agent ein, damit Konversationsdesigner (Themenautoren) Chatbot-Konversationen für Anwendungsfälle im öffentlichen Sektor erstellen und ändern können. Ermöglichen Sie Ihren Endbenutzern auch, Virtual Agent im Government Service Portal auszuführen und Hilfe bei Selfservice-Aufgaben zu erhalten.
Konfigurieren Sie einen Service für Bürger, Unternehmen oder Behörde	Definieren Sie die Art des angebotenen öffentlichen Service, die Servicetaxonomie und die Behörde, die den Service anbietet.

Public Sector Digital Services Core installieren

Sie können die Anwendung Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .
- Überprüfen Sie die Public Sector Digital Services Core-Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Die Anwendung Public Sector Digital Services Core erfordert ein -Abonnement.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Public Sector Digital Services Core installierte Komponenten](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Public Sector Digital Services Core (com.sn_public_sector_digital_services_core).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.



Wichtig:

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie [das Guided Setup](#), um die Anwendung Public Sector Digital Services Core zu konfigurieren. Wenn Sie das Guided Setup nicht verwenden, können Sie das Government Service Portal anpassen und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für die Verwendung durch den öffentlichen Sektor konfigurieren, indem Sie die [optionalen Konfigurationsschritte für Public Sector Digital Services Core](#) ausführen.

Konfigurieren Sie Public Sector Digital Services Core mithilfe des Guided Setups

Gehen Sie die Prozesse des geführten Setups durch, um die Anwendung Public Sector Digital Services Core zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Anwendung „Public Sector Digital Services Core“.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Public Sector Digital Services Core basiert auf der Anwendung Kundenservice-Management. Im Rahmen des geführten Setups für die Anwendung Public Sector Digital Services Core verwenden Sie auch das geführte Setup für Kundenservice-Management, um Grundlagendaten und Workflows zu konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Beteiligtenservice > Administration > Geführtes Setup**.
Die Seite „Willkommen bei Public Sector Digital Services Guided Setup“ wird angezeigt.
2. Lesen Sie die Abschnitte „Erste Schritte“ und „Prüfliste für Public Sector Digital Services“ vor dem Setup, die Informationen zum Setup-Prozess und den verschiedenen Anforderungen enthalten, die vor der Implementierung von Public Sector zu berücksichtigen sind.
3. Wählen **Sie Erste Schritte** aus, um mit der Konfiguration zu beginnen.
Auf der Setup-Seite werden die verschiedenen Kategorien von Konfigurationsaufgaben angezeigt, die abgeschlossen werden müssen.

servicenow All Favorites History Workspaces Admin Guided Setup Search

Welcome to Public Sector Digital Services Guided Setup Filter Show all

0% Complete

- Government Service Portal** Skip 0 / 1 Tasks completed
 - Customize the Government Service Portal
- Configurable Workspace for Public Sector Digital Services** Skip 0 / 3 Tasks completed
 - Configure List Menu
 - Configure Landing Page with UI Builder
 - Activate Customer Central
- Services Offered** Skip 0 / 1 Tasks completed
 - Configure Services Offered
- Case Types** Skip 0 / 1 Tasks completed
 - Case Types Guided Setup
- Guided Setup** Skip 0 / 1 Tasks completed
 - Customer Service Management Guided Setup

4. Wählen Sie für jede Kategorie Erste **Schritte** aus, und schließen Sie die Aufgaben ab.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Setup-Aufgaben abgeschlossen haben, können Sie andere Anwendungen des öffentlichen Sektors installieren, z. B. die [Anwendung „Service Request Playbook“](#) und das [Performance Analytics Content Pack for Public Sector Digital Services](#).

Konfigurieren Sie Benutzerrollen in Public Sector Digital Services

Die Anwendung Public Sector Digital Services verwendet Rollen, um Zugriff auf Informationen bereitzustellen, interne und externe Benutzer zu identifizieren, die Datensicherheit zu gewährleisten und verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Benutzern und Entitäten des öffentlichen Sektors herzustellen. Diese Rollen bieten verschiedene Zugriffsebenen auf Daten des öffentlichen Sektors, um die Datensicherheit zu gewährleisten.

Public Sector Digital Services bietet viele funktionale und granulare Rollen, die Sie Benutzern des öffentlichen Sektors zuweisen können.

Sie können Benutzern oder Gruppen, die in der Now Platform[®] konfiguriert wurden, Rollen zuweisen. Ein Benutzer ist eine Person, die auf Ihre Instanz zugreifen kann, und eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Einer Gruppe zugeordnete Benutzer werden als Gruppenmitglieder aufgeführt. Nachdem Ihre Benutzer und Gruppen konfiguriert sind, können Sie ihnen Rollen zuweisen.

Weitere Informationen zu -Rollen finden Sie unter [Mit Public Sector Digital Services Core installierte Rollen](#).

Sie können Benutzern und Gruppen mithilfe des Guided Setup Rollen zuweisen, oder Sie können die folgenden Benutzeradministrationsfunktionen von Now Platform verwenden, um Benutzer und Gruppen zu erstellen und die entsprechenden Rollen für den öffentlichen Sektor zuzuweisen:

Benutzer, Gruppen und Rollen konfigurieren

Bis	Siehe
Erstellen Sie Benutzer und Gruppen	• Erstellen Sie einen Benutzer . • Erstellen Sie eine Benutzergruppe . • Fügen Sie einen Anwender einer Gruppe hinzu .
Weisen Sie Benutzern und Gruppen Rollen zu	• Weisen Sie einem Benutzer eine Rolle zu . • Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .

Optionale Konfigurationsschritte für Public Sector Digital Services Core

Als Administrator können Sie das Government Service Portal anpassen und konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für die Anwendung Public Sector Digital Services Core] konfigurieren, ohne das Guided Setup zu verwenden.

Zum Beispiel ist das Portal für Behörden-Services auf die Verwendung durch den öffentlichen Sektor zugeschnitten, Sie können das Portal jedoch anpassen, indem Sie Ihr eigenes Branding hinzufügen, z. B. den Namen und das Logo einer Behörde. Sie können auch verschiedene Elemente des Arbeitsbereichs konfigurieren, um die entsprechenden Module, Listen und Felder des öffentlichen Sektors anzuzeigen und andere Arbeitsbereichsfunktionen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren, z. B. die Kundenzentrale.

Portal für Behördendienstleistungen anpassen

Ändern Sie das Portal für Behörden-Services entsprechend Ihren Anforderungen, z. B. um das Portal-Branding festzulegen.

Vorbereitungen

Sie können das Government Service Portal anpassen, indem Sie dieses Verfahren anwenden oder verwenden [Guided Setup für Public Sector Digital Services Core -Anwendung](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle > Service Portal > Serviceportal-Konfiguration**.

Einige der anzupassenden Komponenten sind:

- **Branding:** Konfigurieren Sie das [Portal-Branding](#) , um Ihrem Portal für Behörden-Services ein eigenes Erscheinungsbild zu verleihen. Sie können beispielsweise Ihrem Portal einen Namen geben und Ihr Logo hinzufügen.
- **Menüs:** Konfigurieren Sie das [Header-Menü des Portals](#), um das [Hauptmenü](#) einzurichten, eine der wichtigsten Navigationssteuerungen für Ihre Benutzer.
- **Homepage:** Weisen Sie dem Portal eine [Homepage](#) zu .
- **Widgets:** Verwenden Sie [Service Portal-Widgets](#) , um den Inhalt in Ihrem Portal zu definieren.
- **Rollen:** Konfigurieren Sie die [Seitensicherheit nach Rolle](#) , um Seiten entweder so einzurichten, dass sie öffentlich sind (keine Anmeldung erforderlich), oder um sie nach Benutzerrolle zu filtern.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für Public Sector Digital Services einrichten

Ändern Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, um die Listen, Module und Formularfelder für Public Sector Digital Services anzuzeigen .

Bestimmte Funktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für Public Sector Digital Services erfordern eine Konfiguration für den öffentlichen Sektor:

- Listenmenü
- Zielseite des öffentlichen Sektors
- Kundenzentrale

Bestimmte Funktionen wie der automatische Umbruch , der die Seiten des konfigurierbaren Arbeitsbereichs vertikal umstrukturiert, wenn der Benutzer näher heranzoomt, sind automatisch auf Seitenebene verfügbar. Administratoren können jedoch den automatischen Umbruch für ausgewählte Experiences, Seiten oder für den gesamten konfigurierbaren Arbeitsbereich deaktivieren. Informationen zum Deaktivieren dieser Funktion finden Sie unter [Reflow for Configurable Workspace](#) .

i Hinweis:

Sie können das Guided Setup verwenden, um diese konfigurierbaren Arbeitsbereichsfunktionen zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Public Sector Digital Services Core mit Guided Setup konfigurieren](#).

Konfigurieren Sie das Listenmenü für Public Sector Digital Services

Fügen Sie dem Listenmenü in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMMenüoptionen im Zusammenhang mit öffentlichen Sektoren hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um das Listenmenü zu konfigurieren, können Sie diesem Verfahren folgen oder das [Guided Setup](#) für die Anwendung Public Sector Digital Services Core verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Tabellen“ [**sys_db_object**] das **Suchsymbol** neben der Spalte Bezeichnung aus, und geben Sie unter der Spaltenüberschrift UX-Listenmenükonfiguration ein.

Label	Name	Extends table	Extensible	Updated
UX List Menu Configuration	Search	Search	Search	Search
UX List Menu Configuration	sys UX list menu config	Application File	false	2022-03-02 21:30:40

3. Wechseln Sie in der Tabelle „UX-Listenmenü-Konfigurationsliste“ zu **Zugehörige Links**, und wählen Sie **Liste anzeigen aus**.

Package	Reference	Package		
Protection policy	String	(empty)	40	false
Application	Reference	Application	32	false
Updated by	String	(empty)	40	false
Updated	Date/Time	(empty)	40	false
Update name	String	(empty)	250	false
Active	True/False	(empty)	40	true
Description	String	(empty)	4,000	false
Name	String	(empty)	255	true
Sys ID	Sys ID (GUID)	(empty)	32	false

Related Links

- Desktop Form
- Layout Form
- Layout List
- Show Form
- Show List
- Show Schema Map
- Add to Service Catalog
- Run Point Scan
- Enable REST API

4. **Wahlweise:** Wählen Sie im Kontextmenü die **Option Favorit erstellen** aus, um die Tabelle „UX-Listenmenükonfigurationen“ mit einem Lesezeichen zu versehen, damit Sie schnell darauf zugreifen können, wenn Sie später Änderungen vornehmen müssen.

Name	Active	Description
UX List Config	true	List configuration for asset operations
CMDB Workspace	true	Default list for CMDB app
CSM/FSM Configurable Workspace List Menu...	true	List menu for the base CWF Agent Workspace
Default	true	Default configuration for list menu UIB ...

(Optional)

5. Entfernen Sie die Kategorien, die nicht für Public Sector Digital Services gelten.

- a. Wählen Sie den Datensatz im Listenmenü des **konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereichs** aus, und wechseln Sie zur Registerkarte **UX** -Listenkategorien.

Title	Description	Active	Order	Updated
Customer Cases		true	0	2021-11-22 15:46:05
Financial Services Tasks		true	0	2021-07-28 00:21:01
Financial Services Cases		true	0	2021-07-28 00:21:59
Document verification task		true	1	2022-03-11 03:04:47
Complaint service cases		true	1	2021-06-16 17:16:26
Complaint service tasks		true	2	2021-06-16 17:16:32
Quality control tasks		true	3	2021-06-16 17:16:38
Document Services		true	5	2021-08-04 20:57:24

- b. Wählen Sie für jede der folgenden Kategorien den Kategoriedatensatz aus, und ändern Sie den Wert Aktiv in false:

Hinweis:

Wenn die folgende Meldung angezeigt wird, wählen Sie **hier** aus, um die Seite zu bearbeiten.

! This record is in the **CSM Configurable Workspace** application, but **Global** is the current application. To edit this record click [here](#).

- Fälle
- Management schwerwiegender Probleme
- Aufgaben
- SLAs
- Incidents
- Probleme
- Change
- Anforderungen
- Katalogaufgaben
- CMDB
- Konversationsüberwachung

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Zielseite „Public Sector“ mit UI Builder.

Zielseite für den öffentlichen Sektor mit UI Builder konfigurieren

Mit UI Builder können Sie im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich bestimmte Felder auf der Zielseite für den öffentlichen Sektor ändern.

Vorbereitungen

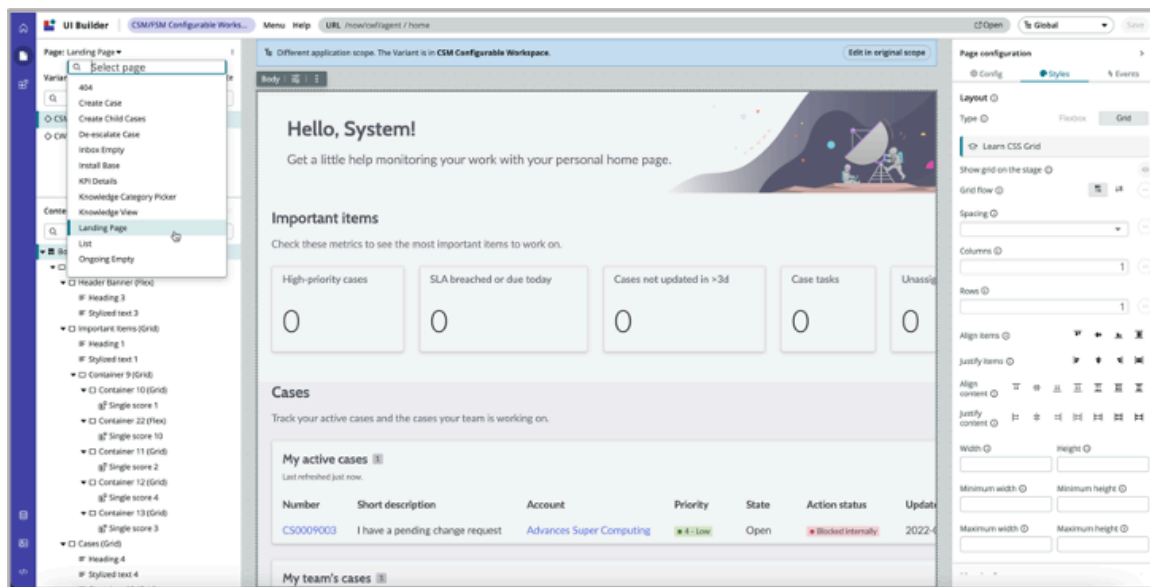
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

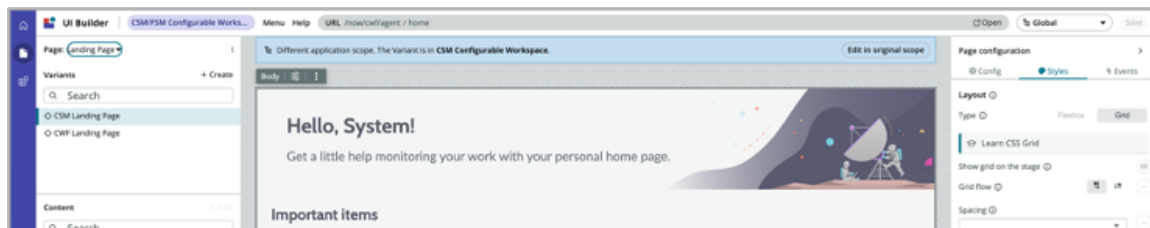
Die CSM-Zielseite bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Übersicht über ihre neuen und zugewiesenen Fälle, Fälle mit hoher Priorität und Fälle, die ihren Gruppen zugewiesen sind. Ersetzen Sie bestimmte Felder auf der Zielseite durch Felder, die für den öffentlichen Sektor relevant sind. Je nach Bedarf können Sie auch andere Felder hinzufügen oder ändern. Weitere Informationen zur Verwendung von UI Builder zum Ändern von Seiten finden Sie unter [Mit Seiten arbeiten](#).

Prozedur

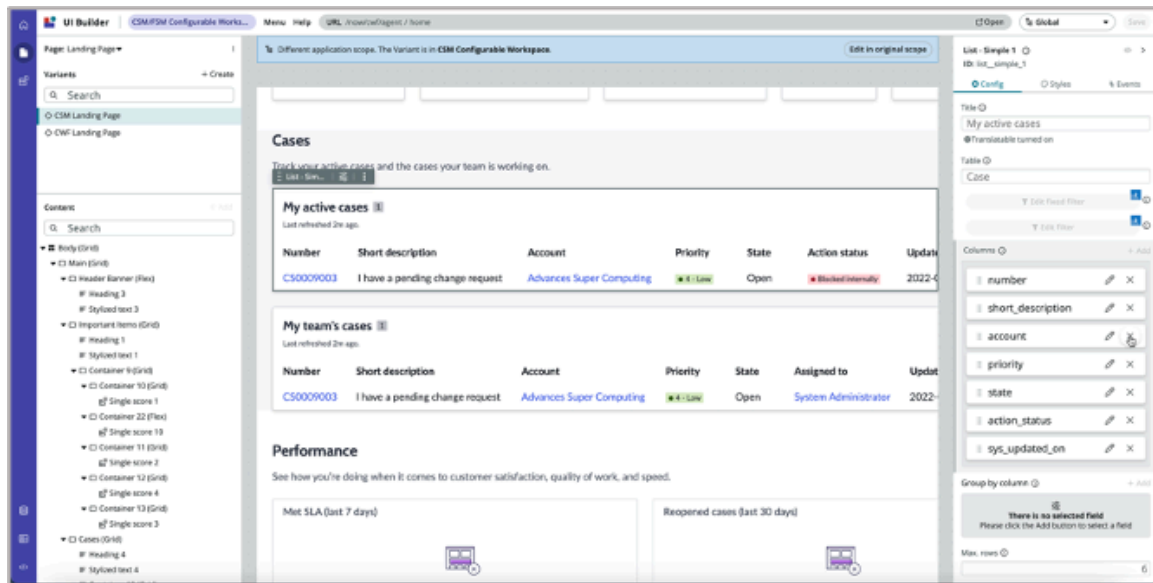
1. Navigieren Sie zu **Alle**, geben Sie im Filter **UI Builder** ein, und wählen Sie ihn aus.
2. Navigieren Sie zur CSM-Zielseite:
 - a. Wählen Sie in der Liste **Meine Experiences** die Option **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** aus.
 - b. Navigieren Sie in **UI Builder** zu **Seite > Zielseite** und wählen Sie **CSM-Zielseite** aus.



- c. Wählen Sie in der Meldung, die oben auf der Seite angezeigt wird, **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten** aus.

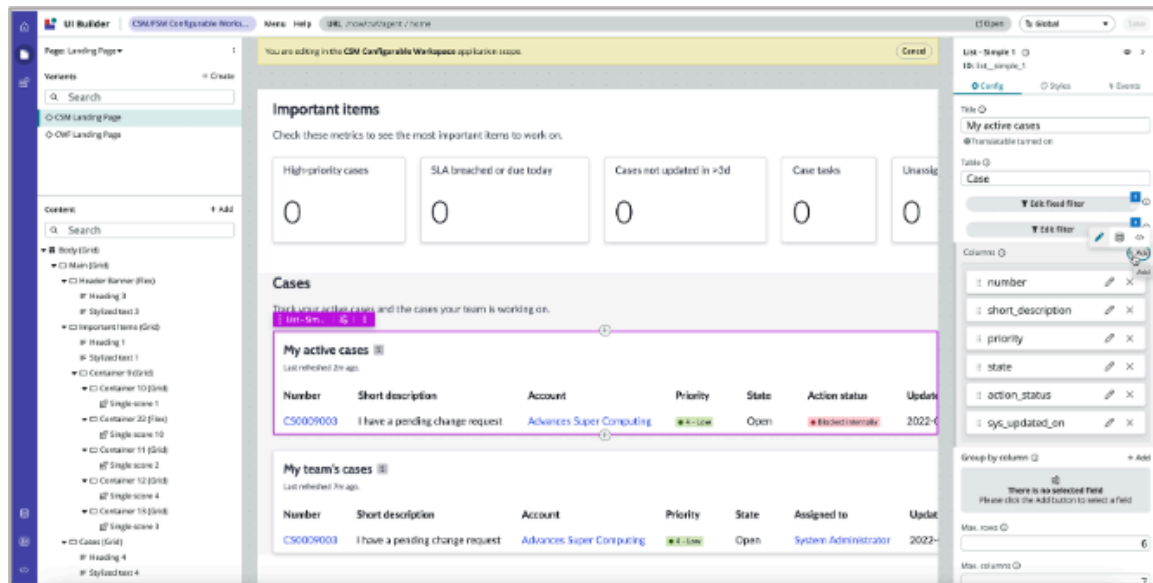


3. Wählen Sie auf der CSM-Zielseite die Komponente **Meine aktiven Fälle** aus, und löschen Sie auf der Registerkarte **Konfiguration** des Konfigurationsbereichs das Feld **Account** unter **Spalten**.

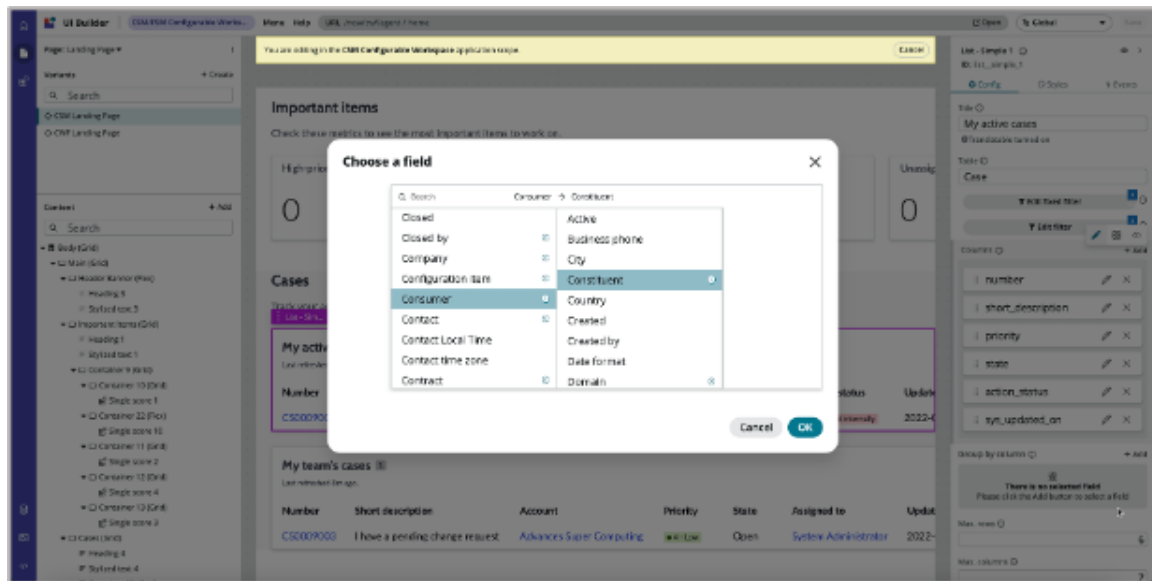


4. Fügen Sie das Feld **Beteiligter** hinzu:

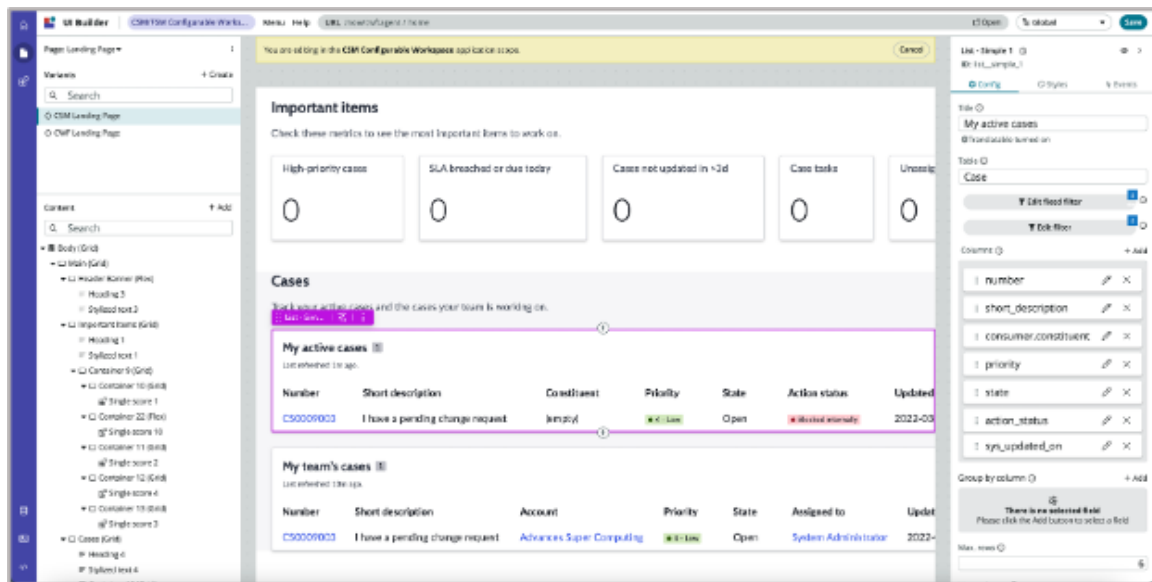
- a. Wählen Sie im Konfigurationsbereich in der Liste **Spalten** die Option **+Hinzufügen** aus, um die Felddauswahl zu öffnen.



- b. Wählen Sie in der Liste Feld auswählen die Option aus **Verbraucher** > **Beteiligter** und dann **OK**.



- c. Ordnen Sie im Konfigurationsbereich die Spalten neu an, indem Sie **consumer.constituent** unter **short.description** verschieben.



5. Wiederholen Sie die Schritte 3 und 4, um die Komponente **Fälle meines Teams** zu ändern.
6. Nehmen Sie nach Bedarf weitere Seitenänderungen vor.
7. Klicken Sie oben rechts auf **Speichern**, um die Änderungen der Zielseite zu speichern.

Aktivieren Sie die Kundenzentrale, um Profilinformationen anzuzeigen

Installieren Sie die Kundenzentrale mithilfe des geführten Setups von Kundenservice], damit Mitarbeiter einen vollständigen Überblick über die Informationen zu Beteiligten, Unternehmen oder Behörden in Public Sector Digital Services erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kundenzentrale zeigt alle Kontaktpunkte, die ein Bürger, ein Unternehmen oder eine Behörde mit einer Regierungsbehörde oder Behörde hat, in Form von Informationskarten an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenservice > Administration > Geführtes Setup**.
2. Suchen Sie im Abschnitt „**Kundenzentrale – Kundeninformationen für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich**“ nach der Liste der Aufgaben zum Einrichten des konfigurierbaren Arbeitsbereichs.
3. Wählen Sie **Kundenzentrale aktivieren** aus, um das Plugin zu installieren.

Nach der Installation ist eine der folgenden Registerkarten im Interaktionsdatensatz] verfügbar:

- Die Registerkarte „**Informationen zu Beteiligtem**“, wenn die **Registerkarte** „Beteiligter“ ausgefüllt ist.
- Die Registerkarte „**Geschäftsinformationen**“, wenn die Registerkarte „**Geschäft**“ ausgefüllt ist.
- Die Registerkarte „**Behördeninformationen**“, wenn die Registerkarte „**Behörde**“ ausgefüllt ist.

Sie können bei Bedarf weitere Änderungen an diesem Layout vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ansicht „Kundeninformationen“ mit dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich konfigurieren](#) .

Konfigurieren Sie Virtual Agent für Public Sector Digital Services

Richten Sie ServiceNow® Virtual Agent ein, damit Konversationsdesigner (Themenautoren) automatisierte Konversationen für Anwendungsfälle im öffentlichen Sektor erstellen und ändern können. Ermöglichen Sie Ihren Endbenutzern auch, Virtual Agent im Government Service Portal auszuführen und Hilfe bei Selfservice-Aufgaben zu erhalten.

Vor dem Erstellen von Virtual Agent -Themen für Anwendungsfälle im öffentlichen Sektor

Als Administratoren oder Themenautoren (Benutzer mit der Rolle virtual_agent_admin) können Sie mit Virtual Agent Folgendes tun:

- Verwenden Sie vorgefertigte Konversationen und Themenblöcke (Komponenten, die Subflows oder allgemeine Funktionen in einer Konversation ausführen). Vorgefertigte Konversationen und Themenblöcke sind mit der Plattform Virtual Agent, dem Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent) und der Anwendung Service Request Playbook] verfügbar. Vorgefertigte Public Sector-Themenblöcke sind mit der Anwendung Public Sector Digital Services Core verfügbar.
- Erstellen Sie Ihre eigenen benutzerdefinierten Konversationsthemen für den öffentlichen Sektor. Sie können vordefinierte Themen und Themenblöcke duplizieren und dann nach Bedarf anpassen.

Bevor Sie oder Ihre Themenautoren (Benutzer mit der Rolle virtual_agent_admin) Virtual Agent -Konversationen erstellen oder ändern, müssen die folgenden Voraussetzungen für die Arbeit mit vorab erstellten Themen und Themenblöcken in Virtual Agent-Designer erfüllt sein:

- Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot), um auf Plattformthemen und Themenblöcke zuzugreifen, und führen Sie Virtual Agent-Designer aus.
- Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent“ (com.sn_csm.virtualagent), um auf vorgefertigte Customer Service Management-Konversationen und -Themenblöcke zuzugreifen.
- Machen Sie sich mit dem Virtual Agent-Designer vertraut, um Konversationsthemen zu erstellen und zu aktualisieren.
- Public Sector Digital Services Core installieren -Anwendung für den Zugriff auf Themenblöcke des öffentlichen Sektors, die in Konversationen des öffentlichen Sektors verwendet werden können.
- Service Request Playbook für Public Sector Digital Services installieren, um auf das vordefinierte Thema Service Request erstellen zuzugreifen.

Konfigurieren Sie Virtual Agent Konversationen für Benutzer des öffentlichen Sektors

Als Administratoren oder Themenautoren (Benutzer mit der Rolle „virtual_agent_admin“) können Sie vorgefertigte Konversationsthemen für Ihre Endbenutzer bereitstellen, z. B. das mit der Anwendung Service Request Playbook bereitgestellte Thema Serviceanfrage **erstellen** sowie benutzerdefinierte Konversationsthemen, die Sie erstellen.

Diese Blöcke sind Subflows, die Konversationselemente oder allgemeine Aufgaben in einer Konversation ausführen, z. B. das Hinzufügen oder Abrufen von Datensätzen. Themenblöcke ermöglichen es Themenautoren, Virtual Agent -Konversationen schnell Standardfunktionen hinzuzufügen, wodurch das Konversationsdesign und die Wartung vereinfacht werden.

1. Konfigurieren Sie Mitarbeiterchat im Government Service Portal.
 - a. Navigieren Sie zu **Alle >Service Portal >Agent Chat**.
 - b. Suchen Sie nach **GSP-Chat**, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Datensatz auf **Aktiv** zu setzen.
2. Suchen Sie in Virtual Agent-Designernach dem entsprechenden Themenblock.
 - Suchen Sie für Service Request Playbook -Anforderungen nach Serviceanfrage **erstellen**und wählen Sie sie aus.
 - Suchen Sie für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen -Anforderungen nach **Lizenz-/ Erlaubnisanwendung starten**und wählen Sie sie aus.
3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus, um den Themenblock auf Aktiv zu setzen und ihn für Ihre Endbenutzer verfügbar zu machen. Weitere Informationen zum Erstellen und Veröffentlichen von Virtual Agent -Themen finden Sie unter [Publish a Virtual Agent topic](#).

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Themen in Virtual Agent-Designerfinden Sie unter [Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer](#).

Beispiel Virtual Agent Themen

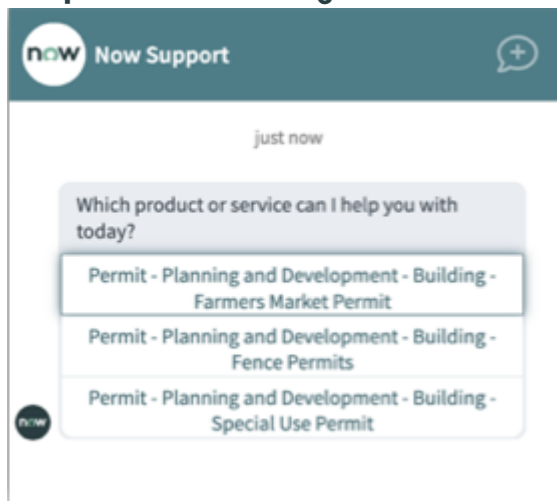
Die Anwendung Public Sector Digital Services Core stellt mehrere OOB-Themenblöcke bereit, die Sie in öffentlichen Sektorkonversationen verwenden können:

- Service für Beteiligten auffordern: Fordert die Beteiligten auf, eine Art von Behördendienstleistung auszuwählen.
- Zusätzliche Mitglieder für öffentlichen Sektor erstellen: Fordert die Beteiligten auf, weitere Personen hinzuzufügen, die ein berechtigtes Interesse an einem Problem oder Fall haben.

Aufforderungsservice für Themenblock „Beteiligter“.

Verwenden Sie diesen Themenblock in einer Konversation, um die Beteiligten zu bitten, einen Service aus einer Liste verfügbarer Behördenservices auszuwählen, z. B. Genehmigungen oder Lizenzen. Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent), um diesen Themenblock zu verwenden.

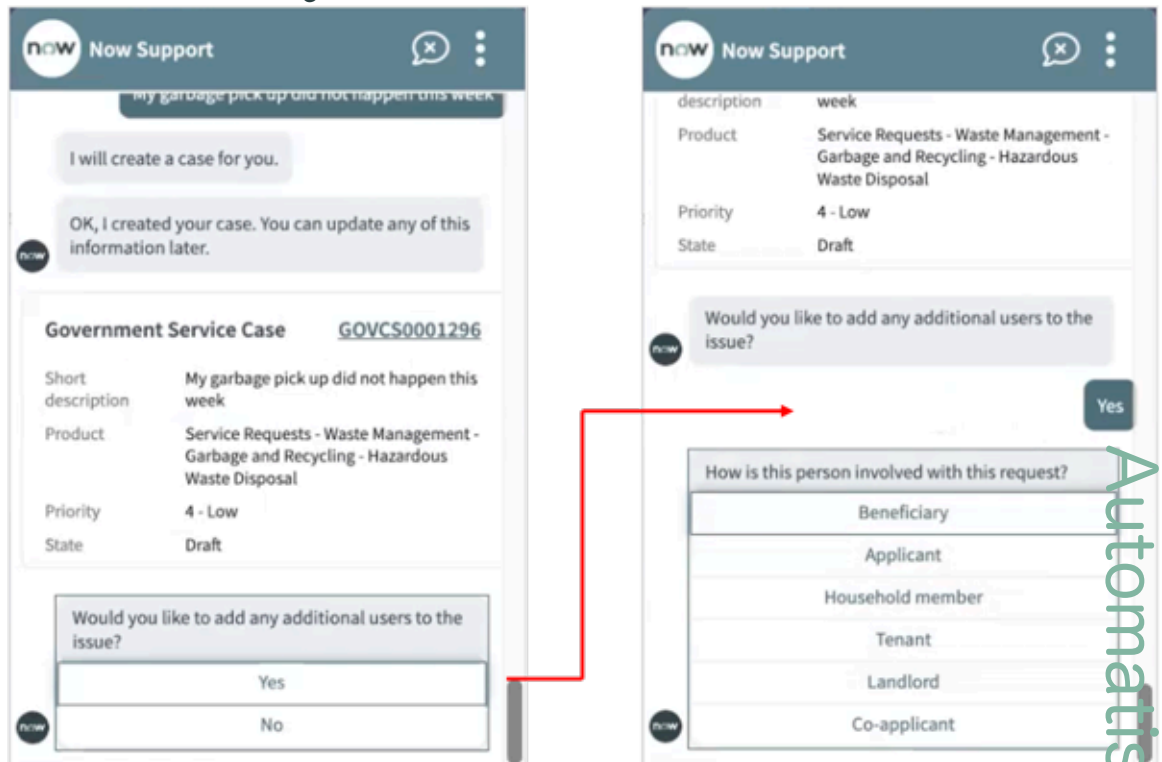
Beispiel für Aufforderung für Services



Themenblock „Zusätzliche Mitglieder für öffentlichen Sektor“ erstellen

Verwenden Sie diesen Themenblock, damit Ihre Beteiligten andere Personen angeben können, z. B. Familienmitglieder oder andere autorisierte Personen, die einen Fall oder ein Problem anzeigen können. Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent), um diesen Themenblock zu verwenden.

Beispielaufforderungen zum Hinzufügen von Mitgliedern zu einem Behördendienstleistungsfall



Wenn Sie diesen Themenblock in einer Konversation verwenden, geben Sie die Eingabeparameter aus dem ursprünglichen (aufrufenden) Thema für den Themenblock an.

Eingabeparameter für „Zusätzliche Mitglieder des öffentlichen Sektors“.

Parameter	Beschreibung
case_id	sys_id des erstellten Falldatensatzes für den öffentlichen Sektor.
case_type	Erweiterung des Basisservice für den öffentlichen Sektor.

Weitere Informationen zu Themenblöcken und ihrer Verwendung in Virtual Agent-Konversationen finden Sie unter [Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren](#).

Konfigurieren Sie einen Service für Bürger, Unternehmen oder Behörde

Konfigurieren Sie den Servicekatalog Public Sector Digital Services, um die Art des angebotenen öffentlichen Service, die Servicetaxonomie und die Behörde, die den Service anbietet, zu definieren.

Vorbereitungen

i Hinweis:

Bestimmen Sie, welche Felder vertrauliche Informationen enthalten und wie sie zum Schutz vertraulicher Daten verschlüsselt werden sollen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Servicekatalog > Katalogdefinitionen > Kategorien verwalten**.
2. Wählen Sie **Neu**, oder öffnen Sie das zu bearbeitende Katalogelement.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Service Catalog für öffentliche Services“

Feld	Beschreibung
Name	Name des öffentlichen Service.
Katalog	Produktkategorie, unter die der Service fällt. Wenn dieses Feld leer ist, wählen Sie „ Government Service “ aus.
Kategorie	Gibt die Art des öffentlichen Service an.
Anwendung	Anwendungsbereich des Service. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus: ○ Public Sector Digital Services Core ○ Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ○ Information Request Playbook ○ Service Request Playbook
Status	Status des öffentlichen Service. Im aktiven Feld zugeordnet als: ○ Verfügbar = true ○ Nicht verfügbar = falsch
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des öffentlichen Service.
Beschreibung	Beschreibung des öffentlichen Service.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Installieren Sie die Analytics and Reporting-Lösung für Public Sector Digital Services

Installieren Sie das Inhaltspaket für Public Sector Digital Services Platform Analytics-Lösung aus dem ServiceNow Store.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie die vollständige Abonnementversion von Performance Analytics für die Instanz, auf der Sie diese Now Intelligence-Lösung aktivieren. Sie können Performance Analytics in einer Instanz außerhalb der Produktion aktivieren, ohne ein Abonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter [Performance Analytics-Abonnement aktivieren](#).
- Installieren Sie Public Sector Digital Services Core aus dem ServiceNow Store.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle Anwendungen > ServiceNow Store**.
2. Suchen Sie nach Performance Analytics Content Pack for Public Sector Digital Services, und vergewissern Sie sich, dass Sie über die erforderlichen gültigen Berechtigungen verfügen.

Sie benötigen ein HI-Konto und die Berechtigung zum Anfordern von Anwendungen für die betreffenden Instanzen. HI-Konto und Instanz müssen zum selben Unternehmen gehören. Weitere Informationen finden Sie unter [Install a ServiceNow Product](#)  (ServiceNow-Produkte installieren) im ServiceNow Store.

3. Suchen Sie nach Performance Analytics Content Pack for Public Sector Digital Services.
4. Installieren Sie die Anwendung.

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Service Request Playbook .

Installieren Sie die Anwendung Service Request Playbook, mit der Endbenutzer des öffentlichen Sektors Nicht-Notfall-Serviceanforderungen übermitteln und nachverfolgen können und Behördenmitarbeitern einen vordefinierten Prozess für die Bearbeitung und Lösung dieser Anforderungen bereitstellen. Anschließend können Sie die verfügbaren Funktionen zum Senden von Anforderungen und Weiterleiten von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren.

Führen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Service Request Playbook einzurichten, nachdem Sie die Anwendung „[Public Sector Digital Services Core](#)“ installiert haben.

Konfigurationsaufgaben für Service Request Playbook

Aufgabe	Beschreibung
Installieren Sie die Anwendung „Service Request Playbook“.	Installieren Sie Service Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) aus dem ServiceNow® Store.
Leiten Sie Serviceanfragen automatisch mit weiter Erweiterte Arbeitszuweisung	Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Serviceanfragen des öffentlichen Sektors an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und zuzuweisen.
Konfigurieren Sie Engagement Messenger für die Anwendung Service Request Playbook .	Konfigurieren Sie bestimmte Engagement Messenger-Einstellungen, die es Endbenutzern des öffentlichen Sektors ermöglichen, Nicht-Notfall-Serviceanfragen von Engagement Messengeraus zu erstellen und nachzuverfolgen.
Ermöglichen Sie Endbenutzern des öffentlichen Sektors, eine Serviceanfrage mit zu erstellen Virtual Agent	Verwenden Sie Virtual Agent-Designer, um  das vorgefertigte Konversationsthema Serviceanfrage erstellen zu veröffentlichen, mit dem Endbenutzer eine Serviceanfrage mit dem Chatbot Virtual Agent übermitteln können.

Konfigurationsaufgaben für Service Request Playbook (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze in Service Request Playbook	Zeigen Sie eine Liste ähnlicher Anforderungen nach Standort an, ohne nach Anforderungen suchen oder das Playbook verlassen zu müssen.
Mobile Agent für Service Request Playbook konfigurieren	(Optional) Installieren Sie die Plugins „Customer Service Mobile“ und Service Request Playbook „[]“, damit staatliche Service Desk-Mitarbeiter Serviceanfragen außerhalb von Notfällen auf dem Mobile Agentnachverfolgen können.

Service Request Playbook für Public Sector Digital Services installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Service Request Playbook (sn_gsm_srvc_req) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#).
- Bestimmte Funktionen in der Anwendung Service Request Playbook sind basierend auf Ihren ServiceNow -Berechtigungen verfügbar und erfordern möglicherweise die Installation anderer ServiceNow -Anwendungen und die Aktivierung bestimmter Plugins.

Hinweis:

Installieren Sie die Anwendung „Playbooks for Customer Service Management“ , um die Playbook-Experience zu aktivieren.

- Überprüfen Sie die Anwendungsliste [Service Request Playbook](#)  im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Service Request“ [sn_gsm_service_request_case] wird mit Service Request Playbook installiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Service Request Playbook (sn_gsm_srvc_req).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.



Wichtig:

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Leiten Sie Serviceanfragen automatisch mit weiter Erweiterte Arbeitszuweisung

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Serviceanforderungen des öffentlichen Sektors, z. B. Nicht-Notfallanforderungen, an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und zuzuweisen.

Die Anwendung Service Request Playbook stellt die folgenden Elemente bereit, die in AWA verwendet werden, um Serviceanforderungen des öffentlichen Sektors automatisch weiterzuleiten und zuzuweisen:

- **Serviceanfragen-Servicekanal** : Der Standardservicekanal für die Weiterleitung eingehender Serviceanfragen des öffentlichen Sektors an bestimmte Behördenmitarbeiter. Dieser Servicekanal enthält zugehörige Attribute, die die Standardbedingungen für die Bestimmung der im Kanal behandelten Elemente, der Arbeitswarteschlange, die Zuweisungsgruppen von Service Desk-Mitarbeitern zugeordnet ist, Layouts des Posteingangs von Service Desk-Mitarbeitern und mehr definieren.
- **Zuweisungsgruppe für Anforderungen des öffentlichen Sektors** : Die Standardzuweisungsgruppe, die die Service Desk-Mitarbeiter identifiziert, die Serviceanforderungen des öffentlichen Sektors bearbeiten. Zuweisungen von Service Desk-Mitarbeitern basieren auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern.
- **Warteschlange für öffentliche Serviceanforderungen** : Die Standardwarteschlange, an die Serviceanforderungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet werden.
- **Posteingangslayouts** : Die Standardkartenlayouts für Serviceanfrageelemente, die in der Ansicht „Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters“ von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM angezeigt werden:

- Layout der Serviceanfrage eines Beteiligten: Enthält die Felder „ **Kurzbeschreibung**“, „ **Beteiligter**“ und „ **Service** “.
- Layout der Business Service-Anforderung: Enthält die Felder „ **Kurzbeschreibung**“, „ **Geschäft**“, „ **Geschäftskontakt**“ und „ **Service** “.
- Serviceanfrage-Layout generieren: Wird angezeigt, wenn anonyme Benutzer Serviceanfragen übermitteln. Enthält die Felder „ **Kurzbeschreibung**“ und „ **Service** “.

Als Administrator können Sie Erweiterte Arbeitszuweisung für Serviceanfragefälle aktivieren und deaktivieren sowie die Standardattribute für den Servicekanal „Serviceanfragen“ ändern, z. B. die zugehörigen Zuweisungsgruppen- und Warteschlangeneinstellungen. Details finden Sie unter [Konfigurieren Sie den Servicekanal für Serviceanfragen](#).

Konfigurieren Sie den Servicekanal für Serviceanfragen

Ändern Sie die Standardattribute für den Serviceanfrage-Servicekanal in Erweiterte Arbeitszuweisung, um zu steuern, wie Serviceanfragen des öffentlichen Sektors weitergeleitet und Behördenmitarbeitern zugewiesen werden.

Vorbereitungen

- [Aktivieren Sie das Plugin „Advanced Work Assignment“ \(com.glide.awa\)](#) .
- [Aktivieren Sie das Plugin „Agent Chat“ \(com.glide.interaction.awa\)](#) .
- [Installieren Sie die Anwendung „Service Request Playbook“](#).

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Kontext und die Attribute für [Servicekanäle](#)  in AWA ändern. Verwenden Sie für den Servicekanal „Serviceanfragen“ die Zuweisungsgruppe „Anforderungen des öffentlichen Sektors“, um die Service Desk-Mitarbeiter anzugeben, die Serviceanfragen bearbeiten. Sie können auch erweiterte Bedingungen hinzufügen, um die Weiterleitungsbedingungen im Servicekanal der Serviceanfrage zu filtern, oder Warteschlangeneinstellungen ändern, z. B. Zuweisungsregeln.

Prozedur

Konfigurieren Sie den Serviceanfrage-Servicekanal, indem Sie die Standardattribute nach Bedarf ändern.

Konfigurieren Sie Engagement Messenger für die Anwendung Service Request Playbook.

Konfigurieren Sie bestimmte Engagement Messenger -Einstellungen, damit Endbenutzer des öffentlichen Sektors Nicht-Notfall-Serviceanfragen von Engagement Messenger erstellen und nachverfolgen können. Mit Engagement Messenger können Benutzer des öffentlichen Sektors außerhalb der ServiceNow -Umgebung auf Selfservice- und Chat-Funktionen von Webanwendungen von Drittanbietern zugreifen.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie ein Engagement Messenger-Modul. Weitere Informationen zur Implementierung von Engagement Messenger finden Sie unter [Engagement Messenger einrichten](#) .
- Machen Sie sich mit der Anpassung des Moduls Engagement Messenger vertraut. Weitere Informationen finden Sie unter [Funktionskonfiguration von Engagement Messenger anpassen](#) .

- Aktivieren Sie das Plugin „Agent Chat“ (com.glide.interaction.awa).
- Aktivieren Sie das Plugin „Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot), für das ein -Abonnement erforderlich ist.
- Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent), für das ein -Abonnement erforderlich ist.

Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Endbenutzer des öffentlichen Sektors können Serviceanfragen in Engagement Messenger erstellen und nachverfolgen. Sie können aus einem Katalog vorgefertigter Serviceanfragen auswählen, die mit der Anwendung „Service Request Playbook“ bereitgestellt werden. Wenn Virtual Agent implementiert ist, können sie die vorgefertigte Konversation Virtual Agent, Serviceanfrage erstellen, verwenden, um Nicht-Notfall-Serviceanfragen von Engagement Messenger zu übermitteln und zu aktualisieren. Sie müssen den Servicekatalog für Behörden und diese vorgefertigte Virtual Agent Konversation in Engagement Messenger aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Engagement Messenger zu **Alle > Engagement Messenger > Module**.
2. Passen Sie die Katalogfunktion an, um den Servicekatalog für Behörden zu verwenden, der die vorkonfigurierten Nicht-Notfallservices bereitstellt, aus denen Benutzer beim Erstellen einer Serviceanfrage auswählen können.
 - a. Öffnen Sie im Abschnitt „**Funktionen**“ die **Katalogfunktion**.
 - b. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um nach dem Government Service Catalog zu suchen und ihn hinzuzufügen.
3. Passen Sie die Chat-Funktion an, indem Sie die vorgefertigte Konversation Virtual Agent zum Erstellen einer Serviceanfrage aktivieren.
 - a. Öffnen Sie im Abschnitt „**Funktionen**“ die **Chat**-Funktion.
 - b. Suchen Sie unter **Referenz-Chat** das Konversationsthema Serviceanfrage **erstellen** und wählen Sie es aus.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Mobile Agent für Service Request Playbook konfigurieren

Installieren Sie die Plugins „Customer Service Mobile“ und Service Request Playbook „[]“, damit staatliche Service Desk-Mitarbeiter Serviceanfragen außerhalb von Notfällen auf dem Mobile Agent nachverfolgen können. Anschließend können Sie die Rollen konfigurieren.

Führen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um die Anwendung Mobile Agent einzurichten.

Administratortasken für die Konfiguration der App Mobile Agent.

Aufgabe	Beschreibung
Installieren Sie die Anwendung „Service Request Playbook“.	Installieren Sie Service Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) aus dem ServiceNow® Store.

Administratortaufgaben für die Konfiguration der App Mobile Agent . (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) aktivieren	Sie können das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) mithilfe des Guided Setup für Customer Service Management aktivieren.
(Optional) Activate Field Service Management  -Plugin (com.snc.work_management)	Installieren Sie das Plugin Außendienst-Management, um die zugehörige Liste der Arbeitsaufträge anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Außendienst-Management .
Konfigurieren Sie Rollen und Berechtigungen für den öffentlichen Sektor für die App Mobile Agent .	Konfigurieren Sie Benutzerrollen, damit Service Desk-Mitarbeiter der öffentlichen Hand auf die App Mobile Agent zugreifen können. Dieser Schritt ist obligatorisch, damit ein Service Desk-Mitarbeiter der öffentlichen Hand über die App arbeiten kann.

Sobald die mobile Customer Service Management-Anwendung aktiviert und konfiguriert ist, können Kundenservice-Mitarbeiter ServiceNow Mobile Agent auf ihren Mobilgeräten herunterladen und auf ServiceNow -Instanzen zugreifen.

Konfigurieren Sie Rollen und Berechtigungen für den öffentlichen Sektor für die App Mobile Agent .

Konfigurieren Sie Benutzerrollen für Behördenmitarbeiter, um auf die App Mobile Agent zuzugreifen. Dieser Schritt ist obligatorisch, damit ein Service Desk-Mitarbeiter der öffentlichen Hand über die App arbeiten kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter **sys_sg_applet_launcher.list** ein, um die Tabelle „Applet-Startprogramme“ [sys_sg_applet_launcher] zu öffnen.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Startprogramm-Bildschirme“ den Datensatz „**Fälle**“ aus.
Der Datensatz „Erforderliche Rollen“ darf nur die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) enthalten.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wechseln Sie von der Anwendung Global zur Anwendung Customer Service Mobile.
4. Wählen Sie unter „Erforderliche Rollen“ das Bearbeitungssymbol () aus, und fügen Sie die folgenden Rollen hinzu:
 - sn_gsm.agency_manager
 - sn_gsm. Government_service_manager
 - sn_gsm.constituent_agent
 - sn_gsm.business_agent
 - sn_gsm.agency_constituent_agent
 - sn_gsm.agency_agent

5. Wählen Sie **Fertig** aus, um die Rollen zu speichern.

Service Desk-Mitarbeiter mit den oben genannten Rollen können sich jetzt bei Mobile Agent anmelden und an ihnen zugewiesenen Serviceanfragefällen arbeiten.

Konfigurieren Sie eine Servicedefinition für Playbooks in Public Sector Digital Services

Erstellen Sie eine Servicedefinition zur Verwendung mit Playbooks in Public Sector Digital Services.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Servicedefinitionen sind Datensätze, in denen Details zu einem Service gespeichert werden, der Endkunden zur Verfügung steht. Sie können Servicedefinitionen für jeden öffentlichen Service erstellen, der von Ihrer Regierungsbehörde angeboten wird.

Nach dem Upgrade auf Public Sector Digital Services v8.0 wird „Services Offered“, eine Erweiterung des Produktmodells, nicht mehr zur Modellierung von Behördendienstleistungen verwendet. „Erhaltene Services“, eine Erweiterung von „Verkaufte Produkte“, wird nicht mehr zur Modellierung der Behördenservices verwendet, die den Beteiligten gewährt/bereitgestellt wurden. Die Tabelle „Servicedefinition“ wird verwendet, um alle von Behörden angebotenen öffentlichen Services zu modellieren. Die folgenden Felder aus der Tabelle „Serviceangeboten“ werden entfernt und durch Servicemodell-Felder ersetzt:

- Typ
- Status
- Nummer
- Periodenanfangsdatum
- Periodenenddatum
- Gerichtsbarkeit
- Kategorie
- Unterkategorie
- Zahlungsquelle

Wichtig:

Beim Upgrade auf Vancouver müssen alle Daten in den Tabellen „Angebotene Services“ und „Erhaltene Services“ manuell in die Tabelle „Servicedefinition“ migriert werden. Erstellen Sie dazu für jeden Eintrag in der Tabelle „Angebotene Services“ eine Servicedefinition. Daten zu angebotenen Services und erhaltenen Services sind in der Anwendung erst zugänglich, wenn dieser Schritt abgeschlossen ist. Dies ist eine optionale Aufgabe für frühere Releases.

Prozedur

1. Um alle Daten in der Tabelle „Angebotene Services“ anzuzeigen, die ein Migrationskandidat sind, navigieren Sie zu **System > Alle**.
2. Geben Sie `sn_gsm_Government_service_model.list` in das Suchfeld ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
3. Navigieren zu **Alle > Kundenservice > Administration > Servicedefinitionen**.

4. Wählen Sie **Neu**.

5. Geben Sie die Details für die Servicedefinition ein.

Formular „Servicedefinition“

Field	Beschreibung
Name	Name der Servicedefinition.
ID	Vom System generierter eindeutiger Bezeichner für die Servicedefinition.
Aufgabentyp	Tabelle, die der Servicedefinition zugeordnet ist. Wählen Sie eine Fall- oder Aufgabentabelle basierend auf dem Service aus.
Anzeigen	Ansicht, die für den ausgewählten Service geladen werden soll.
Vorlage	Feldwerte, die im Formular standardmäßig festgelegt werden sollen, wenn ein Fall oder eine Aufgabe erstellt wird.
Kategorie	Servicedefinitionskategorie für einen öffentlichen Service.

6. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

7. Wählen Sie den neuen Servicedefinitionsdatensatz aus.

8. Wählen Sie im Feld Standardtabellenwerte die Option **Servicedefinition** aus.

9. Klicken Sie auf das Suchsymbol , und wählen Sie im Auswahlménü die neue Servicedefinition aus.

10. Wählen Sie **Absenden**.

Die Servicedefinition wird jetzt erstellt und kann mit jedem der Playbooks in Public Sector Digital Services verwendet werden.

Konfigurieren Sie ein benutzerdefiniertes Playbook in Service Request Playbook

Mit benutzerdefinierten Playbooks und Servicedefinitionen können Sie die standardmäßige Benutzer-Experience von Service Request Playbook anpassen, um mit den gewünschten Behörden-Workflows zu interagieren. Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie der Definition ein Playbook zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, müssen Sie eine Servicedefinition erstellen, der Ihr Playbook zugeordnet werden soll. Weitere Informationen zum Erstellen einer Servicedefinition finden Sie unter [Konfigurieren Sie eine Servicedefinition für Playbooks in Public Sector Digital Services](#).

Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter im Falltyp- **Auswahlbildschirm Fall erstellen** auswählt, zeigt das System den neuen Falldatensatz an und startet das dem Service zugeordnete Playbook auf einer Registerkarte auf der Datensatzseite.

i Hinweis:

Dies ist eine optionale Aufgabe.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen **Sie Neuen Prozess erstellen** aus, geben Sie die Details des Playbooks **ein, und wählen Sie Auslöser** auswählen aus.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü einen Auslösertyp aus.
Ihr Auslösertyp ist die Servicedefinition, die Sie kürzlich erstellt haben.
4. Wählen **Sie Zu Designer wechseln**.
Prozessautomatisierungs-Designer ist jetzt geöffnet.
5. **Wahlweise:** Wählen **Sie Neue Spalte** hinzufügen aus, um Ihrem Prozess eine Spalte hinzuzufügen.
Weitere Informationen zu Spuren im Prozessautomatisierungs-Designer finden Sie unter [Stages and activities](#) .
6. Wählen Sie **Aktivieren** aus, nachdem Sie den Prozess gemäß Ihren Spezifikationen erstellt haben.
Das Playbook wird jetzt veröffentlicht, um bei Auslösung ausgeführt zu werden.
7. Navigieren zu **Alle > System-UI > UI-Richtlinien**.
Sie bearbeiten die Benutzeroberfläche des Playbook-Datensatzgenerators. Dies ist das erste Formular, das einem Service Desk-Mitarbeiter beim Erstellen eines Falls angezeigt wird.
8. Wählen Sie **Neu**.
9. Wählen Sie **Serviceanfrage** im Dropdown-Menü **Tabelle** aus, und geben Sie eine Kurzbeschreibung ein, die Ihre neue UI-Richtlinie beschreibt.
10. Fügen Sie die erforderlichen Bedingungen auf den Registerkarten Zeitpunkt **für Anwendung** und **Skript** hinzu und wählen Sie **Absenden**.
Ihre UI-Richtlinie und Ihr Playbook werden jetzt erstellt.

Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze in Service Request Playbook

Die Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze verwendet den Namen und die Beschreibung vorhandener Fälle, um eine Liste der Fälle anzuzeigen, die dem aktuellen Fall zugeordnet sind, sodass ein Service Desk-Mitarbeiter bestimmen kann, ob der aktuelle Fall ein Duplikat eines vorhandenen Falls ist. Ähnliche Datensätze können auch hilfreiche Informationen zu einem aktuellen Fall bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie **Serviceanfrage** aus.
3. Wählen Sie unter Aufnahme die **Option Aktivität hinzufügen** aus.
4. Auswahlvorgang **Playbooks für Customer Service Management > Ähnliche Datensätze**
5. Wählen Sie unter Startzeitpunkt die Option **Mit vorherigem** aus der Dropdown-Liste aus.
6. Wählen Sie **Alle Eigenschaften anzeigen** und dann **Automatisierung** aus.

7. Klicken Sie auf den Pfeil neben Datensatz, und wählen Sie **Auslöser: Serviceanfrage > Serviceanfrage-Datensatz**.
8. Wählen Sie unter Bedingungen die Option aus **Stufe > ist nicht > Aufnahme**.
9. Schalten Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms **Erweitert** um.
10. Wählen Sie **Experience** aus, und legen Sie die zugehörige Tabelle auf „Service Request“ fest.
11. Legen Sie den zugeordneten Datensatz auf fest **Auslöser: Serviceanfrage > Serviceanfrage-Datensatz**
12. **Wahlweise:** Zum Festlegen von Parametern für.
13. Legen Sie den Titel auf fest **Diese Aktivität > Bezeichnung**.
14. Wählen Sie **Fertig** und dann **Aktivieren** aus.

Ergebnisse

Die UI-Aktivität „Ähnliche Datensätze“ ist jetzt konfiguriert, und das Modal sollte jetzt angezeigt werden, wenn Sie eine neue oder vorhandene Service Request Playbook öffnen.

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Information Request Playbook .

Installieren Sie die Anwendung Information Request Playbook, die es Endbenutzern des öffentlichen Sektors ermöglicht, Anforderungen für öffentliche Datensätze zu übermitteln und nachzuverfolgen, und Behördenmitarbeitern einen vordefinierten Prozess für die Bearbeitung und Lösung dieser Anforderungen bietet. Anschließend können Sie die verfügbaren Funktionen zum Senden von Anforderungen und Weiterleiten von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren.

Führen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Information Request Playbook einzurichten, nachdem Sie die Anwendung „[Public Sector Digital Services Core](#)“ installiert haben.

Konfigurationsaufgaben für Information Request Playbook

Aufgabe	Beschreibung
Information Request Playbook für Public Sector Digital Services installieren	Installieren Sie Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) aus dem ServiceNow® Store.
Leiten Sie Serviceanfragen automatisch mit weiter Erweiterte Arbeitszuweisung	Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Informationsanforderungen für den öffentlichen Sektor an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und zuzuweisen.
Konfigurieren Sie Einstellungen für die Berechtigung „Eingeschränkter Anruferzugriff“ in Public Sector Digital Services	Sie können eine angeforderte RCA verwenden, um Store-Apps Zugriff auf geschützte Ressourcen in Now Platform® zu gewähren, ohne auf das nächste Familien-Release warten zu müssen. Wenn Sie die Rolle „Systemadministrator“ oder „Anwendungsadministrator“ haben, können Sie angeforderte RCAs überprüfen und sie genehmigen und ablehnen.

Konfigurationsaufgaben für Information Request Playbook (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen oder bearbeiten Sie eine Zuweisungsgruppe für Rechtsabteilung, Überprüfung oder abschließende Überprüfung	Erstellen Sie für die letzten Überprüfungsschritte einer Informationsanforderung eine Zuweisungsgruppe für Rechtsabteilung, Überprüfung oder abschließende Überprüfung.
Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI „Dokumente verwalten“ in Information Request Playbook	Erstellen Sie Dokumente, suchen Sie nach Dokumenten mit der automatischen Vervollständigung der Namenssuche, und verknüpfen Sie vorhandene Dokumente mit einem Fall, oder heben Sie die Verknüpfung auf – alles in einem modalen Fenster im Playbook.
Konfigurieren Sie die UI für ähnliche Anforderungsdokumente in Information Request Playbook	Durchsuchen Sie Dokumente aus ähnlichen Fällen, zeigen Sie eine Vorschau mehrerer Dokumentsätze gleichzeitig an, und verknüpfen Sie Dokumente in einem modalen Fenster mit dem Fall bzw. heben Sie die Verknüpfung auf, ohne das Playbook verlassen zu müssen.
Mobile Agent für Information Request Playbook konfigurieren	(Optional) Installieren Sie die Plugins „Customer Service Mobile“ und Information Request Playbook „[]“, damit Service Desk-Mitarbeiter Informationsanforderungen im Mobile Agent anzeigen und nachverfolgen können.

Information Request Playbook für Public Sector Digital Services installieren

Sie können die Anwendung Information Request Playbook (sn_gsm_info_req) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#).
- Bestimmte Funktionen in der Anwendung Information Request Playbook sind basierend auf Ihren ServiceNow -Berechtigungen verfügbar und erfordern möglicherweise die Installation anderer ServiceNow -Anwendungen und die Aktivierung bestimmter Plugins.

Hinweis:

Installieren Sie die Anwendung „Playbooks for Customer Service Management“, um die Playbook-Experience zu aktivieren.

- Überprüfen Sie die Anwendungsliste [Information Request Playbook](#) im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Informationsanforderung“ [sn_gsm_information_request] wird mit Information Request Playbook installiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Information Request Playbook (sn_gsm_info_req).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.



Wichtig:

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Informationsanforderungen mit automatisch weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Informationsanforderungen, z. B. Anforderungen für öffentliche Datensätze, an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und zuzuweisen.

Die Anwendung Information Request Playbook stellt die folgenden Elemente bereit, die in AWA verwendet werden, um Informationsanforderungen für den öffentlichen Sektor automatisch weiterzuleiten und zuzuweisen:

- **Servicekanal für Informationsanforderung** : Der Standardservicekanal für die Weiterleitung eingehender Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors an bestimmte Behördenmitarbeiter. Dieser Servicekanal enthält zugehörige Attribute, die die Standardbedingungen für die Bestimmung der im Kanal behandelten Elemente, der Arbeitswarteschlange, die Zuweisungsgruppen von Service Desk-Mitarbeitern zugeordnet ist, Layouts des Posteingangs von Service Desk-Mitarbeitern und mehr definieren.
- **Zuweisungsgruppe für Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors** : Die Standardzuweisungsgruppe, die die Service Desk-Mitarbeiter identifiziert, die

Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors bearbeiten. Zuweisungen von Service Desk-Mitarbeitern basieren auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern.

- Warteschlange für Informationsanforderungen des **öffentlichen Sektors** : Die Standardwarteschlange, an die Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet werden.
- **Posteingangslayouts** : Die Standardkartenlayouts für Informationsanforderungselemente, die in der Ansicht „Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters“ von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMA angezeigt werden:
 - Layout der Informationsanforderung für Beteiligte: Enthält die Felder „**Kurzbeschreibung**“, „**Beteiligter**“ und „**Service**“.
 - Layout der Geschäftsinformationsanforderung: Enthält die Felder „**Kurzbeschreibung**“, „**Geschäft**“, „**Geschäftskontakt**“ und „**Service**“.
 - Layout „Generische Informationsanforderung“: Enthält die Felder „**Kurzbeschreibung**“ und „**Service**“.

Als Administrator können Sie Erweiterte Arbeitszuweisung für Informationsanforderungsfälle aktivieren und deaktivieren sowie die Standardattribute für den Servicekanal „Informationsanforderungen“ ändern, z. B. die Einstellungen für zugehörige Zuweisungsgruppe und Warteschlange. Details finden Sie unter [Konfigurieren Sie den Servicekanal für Informationsanforderungen](#).

Konfigurieren Sie den Servicekanal für Informationsanforderungen

Ändern Sie die standardmäßigen Servicekanalattribute für Informationsanforderungen in Erweiterte Arbeitszuweisung, um zu steuern, wie Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet und Behördenmitarbeitern zugewiesen werden.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Advanced Work Assignment“ ([com.glide.awa](#)) .
- Aktivieren Sie das Plugin „Agent Chat“ ([com.glide.interaction.awa](#)) .
- Installieren Sie die Anwendung Information Request Playbook.

Erforderliche Rolle: sn_gsm_info_req.admin, awa_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Kontext und die Attribute für [Servicekanäle](#)  in AWA ändern. Verwenden Sie für den Servicekanal „Informationsanforderungen“ die Zuweisungsgruppe „Anforderungen des öffentlichen Sektors“, um die Service Desk-Mitarbeiter anzugeben, die Informationsanforderungen bearbeiten. Sie können auch erweiterte Bedingungen hinzufügen, um die Weiterleitungsbedingungen im Servicekanal für Informationsanforderungen zu filtern, oder Warteschlangeneinstellungen ändern, z. B. Zuweisungsregeln.

Prozedur

Konfigurieren Sie den Servicekanal für Informationsanforderungen, indem Sie die Standardattribute nach Bedarf ändern.

Mobile Agent für Information Request Playbook konfigurieren

Installieren Sie die Plugins „Customer Service Mobile“ und Information Request Playbook „[]“, damit Regierungsmitarbeiter Informationsanforderungen zu öffentlichen Datensätzen im Mobile Agentnachverfolgen können. Anschließend können Sie die Rollen konfigurieren.

Führen Sie als Administrator die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um die Anwendung Mobile Agent einzurichten.

Administratortaufgaben für die Konfiguration der App Mobile Agent .

Aufgabe	Beschreibung
Installieren Sie die Anwendung Information Request Playbook	Installieren Sie Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) aus dem ServiceNow® Store.
Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) aktivieren	Sie können das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) mithilfe des Guided Setup für Customer Service Management aktivieren.
Konfigurieren Sie Rollen und Berechtigungen für den öffentlichen Sektor für die App Mobile Agent .	Konfigurieren Sie Benutzerrollen, damit Behördenmitarbeiter auf die App Mobile Agent zugreifen können. Dieser Schritt ist obligatorisch, damit ein Regierungsmitarbeiter über die App arbeiten kann.

Sobald die mobile Customer Service Management-Anwendung aktiviert und konfiguriert ist, können Kundenservice-Mitarbeiter ServiceNow Mobile Agent auf ihren Mobilgeräten herunterladen und auf ServiceNow -Instanzen zugreifen.

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Zuweisungsgruppe für Rechtsabteilung, Überprüfung oder abschließende Überprüfung

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Zuweisungsgruppe für Rechtsabteilung, Überprüfung oder abschließende Überprüfung für Informationsanforderungen.

Zuweisungsgruppen erstellen

Erstellen Sie eine Zuweisungsgruppe für Rechtsabteilung, Überprüfung oder abschließende Überprüfung für Informationsanforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zuweisungsgruppen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Zuweisungsgruppe.

Feld	Beschreibung
Vorgesetzter	Gruppenmanager oder Lead
Typ	Kategorie für diese Gruppe. Suchen Sie im Feld Zieldatensatz auswählen nach OT , um es dem Typfeld hinzuzufügen.
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Verteilerliste oder E-Mail-Adresse des Ansprechpartners.
Übergeordnet	Andere Gruppe, der die Gruppe angehört.
Beschreibung	Beschreibung der Zuweisungsgruppe.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Bearbeiten Sie eine Zuweisungsgruppe

Bearbeiten Sie eine Zuweisungsgruppe für Rechtsabteilung, Überprüfung oder abschließende Überprüfung für Informationsanforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Benutzeradministration > Gruppen**.
2. Wählen Sie die Gruppe aus, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie **Gruppenmitglieder aus**
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zuweisungsgruppe Mitglieder“

Feld	Beschreibung
Anwender-ID	Benutzer-ID des Benutzers, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Name	Name des Benutzers, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Titel	Titel des Benutzers, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Abteilung	Abteilung des Benutzers, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Telefon	Telefonnummer des Benutzers, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Passwort muss zurückgesetzt werden	Wenn diese Option aktiviert ist, wird bei der nächsten Anmeldung eine Passwortzurücksetzung für den Benutzer erzwungen.
Gesperrt	Wenn diese Option aktiviert ist, wird verhindert, dass sich der Benutzer anmeldet.
Nur Webservice-Zugang	Wenn diese Option aktiviert ist, kann sich der Benutzer nicht bei einer Instanz oder einem

Feld	Beschreibung
	Service Portal anmelden, eine Verbindung über Single Sign-on herstellen oder sich mit seinen Anmeldeinformationen bei der ServiceNow-UI anmelden.
Interner Integrationsbenutzer	Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer die WS-Security-Authentifizierungsanforderung umgehen.
Geografischer Standort nachverfolgt	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Standortverfolgung für den angegebenen Benutzer aktiviert.
Standort	Physischer Standort des Benutzers.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Einstellungen für die Berechtigung „Eingeschränkter Anruferzugriff“ in Public Sector Digital Services

Definieren Sie den bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendung, eine Anwendungsressource (z. B. eine Zugriffssteuerungsrolle, eine Geschäftsregel, eine UI-Aktion oder eine Skripteinbindung) oder ein Event. Sie können eine angeforderte RCA verwenden, um Store-Apps Zugriff auf geschützte Ressourcen in der Now Platform zu gewähren, ohne auf das nächste Familien-Release warten zu müssen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Rolle „Systemadministrator“ oder „Anwendungsadministrator“ haben, können Sie angeforderte RCAs überprüfen und sie genehmigen und ablehnen. Sie können diese Einstellungen sogar verwenden, um Zugriffsanforderungen zuzulassen oder zu verweigern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Falltypen > Falltypen verwalten**.
2. Validieren Sie, dass ein Datensatz für die Informationsanforderung vorhanden ist und die Kurzbeschreibung „Anforderungen für FOIA/öffentliche Datensätze verwalten“ lautet.
3. Erstellen Sie einen Fall aus einer Liste im Arbeitsbereich, und überprüfen Sie, ob die Felder korrekt ausgefüllt sind.

Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI „Dokumente verwalten“ in Information Request Playbook

Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI „Dokumente verwalten“ in Information Request Playbook, damit Service Desk-Mitarbeiter Dokumente anzeigen, verknüpfen oder die Verknüpfung mit einem Informationsanforderungsfall aufheben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie **Informationsanforderung** aus.
3. Wählen Sie unter Aufnahme die **Option Aktivität hinzufügen** aus.
4. Auswahlvorgang **Playbooks für Customer Service Management > Dokumentliste verwalten**.
5. Wählen Sie die Schaltfläche „Bearbeiten“ aus, und benennen Sie die Aktion in **Dokumente verwalten** um.
6. Wählen Sie unter Startzeitpunkt die Option **Sofort** aus.
7. Wählen Sie **Alle Eigenschaften anzeigen** aus, um den Auslöser festzulegen und andere Konfigurationen zu bearbeiten.
8. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke des Bildschirms auf die Schaltfläche Erweitert, um sie einzuschalten. Die Registerkarte „Experience“ sollte jetzt angezeigt werden.
9. Wählen Sie **Automatisierung** aus.
10. Wählen Sie unter Datensatz die Option aus **Auslöser: Informationsanforderung > Informationsanforderungsdatensatz**.
11. Wählen Sie unter Bedingungen die Option **Status ist neu** und dann Fertig aus.
12. Wählen Sie Experience aus.
13. Wählen Sie unter Zugeordnete Tabelle die Option **Informationsanforderung** und unter Zugeordneter Datensatz die Option aus **Auslöser: Informationsanforderung > Informationsanforderungsdatensatz**.
14. Wählen Sie unter Titel die Option aus **Diese Aktivität > Bezeichnung**.
15. Wählen Sie **Fertig** und dann **Aktivieren** aus.

Ergebnisse

Die UI-Aktivität „Dokumente verwalten“ ist jetzt konfiguriert, und das Modal sollte jetzt angezeigt werden, wenn Sie eine neue oder vorhandene Information Request Playbook öffnen.

Konfigurieren Sie die UI für ähnliche Anforderungsdokumente in Information Request Playbook

Die Aktivitäts-UI für ähnliche Anforderungsdokumente verwendet den Namen und die Beschreibung vorhandener Informationsanforderungsfälle, um eine Liste von Dokumenten anzuzeigen, die dem aktuellen Fall zugeordnet sind, und liefert hilfreiche Informationen, die die Dokumente zur Lösung ähnlicher Informationsanforderungen in Information Request Playbook verwendet haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie **Informationsanforderung** aus.
3. Wählen Sie unter Aufnahme die **Option Aktivität hinzufügen** aus.
4. Auswahlvorgang **Playbooks für Customer Service Management > Ähnliche Dokumente**.
5. Wählen Sie die Schaltfläche „Bearbeiten“ aus, und benennen Sie „**Ähnliche Dokumente**“ in „**Ähnliche Anforderungsdokumente**“ um.

6. Wählen Sie unter Startzeitpunkt die Option **Sofort** aus.
7. Wählen Sie **Alle Eigenschaften anzeigen** aus, um den Auslöser festzulegen und andere Konfigurationen zu bearbeiten.
8. Klicken Sie in der rechten oberen Ecke des Bildschirms auf die Schaltfläche **Erweitert**, um sie einzuschalten. Die Registerkarte „Experience“ sollte jetzt angezeigt werden.
9. Wählen Sie **Automatisierung** aus.
10. Wählen Sie unter Datensatz die Option aus **Auslöser: Informationsanforderung** > **Informationsanforderungsdatensatz**.
11. Wählen Sie unter Bedingungen die Option **Status ist Neu** aus.
12. Wählen Sie die Registerkarte **Experience** aus.
13. Wählen Sie unter Zugeordnete Tabelle die Option **Informationsanforderung** und unter Zugeordneter Datensatz die Option aus **Auslöser: Informationsanforderung** > **Informationsanforderungsdatensatz**.
14. Geben Sie unter Zugehöriger Datensatz – Codierte Abfrage **state=3** ein.
15. Wählen Sie unter Titel die Option aus **Diese Aktivität** > **Bezeichnung**.
16. Wählen Sie **Fertig** und dann **Aktivieren** aus.

Ergebnisse

Die UI-Aktivität „Ähnliche Dokumente“ ist jetzt konfiguriert, und das Modal sollte jetzt angezeigt werden, wenn Sie eine neue oder vorhandene Information Request Playbook öffnen.

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen .

Installieren Sie die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, die es Endbenutzern des öffentlichen Sektors ermöglicht, Lizenz- und Erlaubnisanforderungen zu übermitteln und nachzuverfolgen, und Behördenmitarbeitern einen vordefinierten Prozess für die Bearbeitung und Lösung dieser Anforderungen bietet. Anschließend können Sie die verfügbaren Funktionen zum Senden von Anforderungen und Weiterleiten von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren.

Führen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Playbook für Lizenzen und Berechtigungen einzurichten, nachdem Sie die Anwendung „[Public Sector Digital Services Core](#)“ installiert haben.

Konfigurationsaufgaben für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Aufgabe	Beschreibung
Playbook für Lizenzen und Berechtigungen für Public Sector Digital Services installieren	Installieren Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen (com.sn_public_sector_digital_services_core) aus dem ServiceNow® Store.
Konfigurieren Sie Katalogelemente der Servicedefinition für die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen .	Die Tabellen „Angebotene Services“ und „Erhaltene Services“ wurden in die Tabelle „Servicedefinition“ migriert. Alle Daten zu angebotenen Services müssen in einzelne Servicedefinitionen konvertiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter

Konfigurationsaufgaben für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Migrationsleitfaden für angebotene Services und erhaltene Services [2] .
Ermöglichen Sie Endbenutzern des öffentlichen Sektors, mit einer Lizenz- oder Erlaubnisanforderung zu erstellen Virtual Agent	Verwenden Sie Virtual Agent-Designer, um [2] das vorgefertigte Konversationsthema „ Lizenz-/Erlaubnisantrag starten “ zu veröffentlichen, mit dem Endbenutzer eine Lizenz- oder Erlaubnisanforderung mit dem Chatbot Virtual Agent übermitteln können.
Leiten Sie Lizenz- und Erlaubnisanforderungen mit automatisch weiter Erweiterte Arbeitszuweisung	Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Lizenzen und Anforderungen an bestimmte Mitarbeiter weiterzuleiten und ihnen diese zuzuweisen.
Konfigurieren Sie E-Sign in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	Konfigurieren Sie E-Signatur, um Beteiligten die Möglichkeit zu geben, ihre Signatur zu zeichnen, wenn sie Fälle über das Government Service Portal übermitteln.
Konfigurieren Sie die Berechtigungsprüflisten-UI in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	Konfigurieren Sie die Berechtigungsprüflisten-UI, damit Service Desk-Mitarbeiter bestätigen können, ob ein Antragsteller für die spezifische angeforderte Lizenz oder Erlaubnis berechtigt ist.
Konfigurieren Sie Entscheidungstabellen für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	Verwenden Sie Entscheidungstabellen, um die Preiskonfiguration einer Lizenz- oder Erlaubnisanforderung zu vereinfachen, die von mehreren Faktoren abhängt. Entscheidungstabellen bieten einen zentralen Ort, an dem Sie Preise und abhängige Attribute erstellen, anzeigen und ändern können.
Preis an Preisattributbezeichnung anhängen	Preise werden standardmäßig an alle booleschen Preisattribute angehängt. Client-Skripts müssen für alle Preisauswahlattribute oder Preiskontrollattribute hinzugefügt werden.
Erstellen Sie Dokumentvorlagen für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	Verwenden Sie die Anwendung „Dokumentvorlagen“, um Vorlagen für verschiedene Arten von Lizenzen und Erlaubnissen zu generieren, die über den Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ausgestellt wurden.

Automatische Übersetzung

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen für Public Sector Digital Services installieren

Sie können die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen (sn_gsm_license_permit) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .
- Bestimmte Funktionen in der Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen sind basierend auf Ihren ServiceNow -Berechtigungen verfügbar und erfordern möglicherweise die Installation anderer ServiceNow -Anwendungen und die Aktivierung bestimmter Plugins.

Hinweis:

Installieren Sie die Anwendung „[Playbooks for Customer Service Management](#)“ , um die Playbook-Experience zu aktivieren.

- Überprüfen Sie die Anwendungsliste der [Playbook-Anwendung für Lizenzen und Erlaubnisse](#)  im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Lizenz- und Erlaubnisanforderung“ [sn_gsm_license_permit_castpe] wird mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungen installiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung [Playbook für Lizenzen und Berechtigungen(sn_gsm_license_permit).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Wichtig:

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Leiten Sie Lizenz- und Erlaubnisanforderungen mit automatisch weiter Erweiterte Arbeitszuweisung

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Informationsanforderungen, z. B. Anforderungen für öffentliche Datensätze, an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und zuzuweisen.

Die Anwendung Information Request Playbook stellt die folgenden Elemente bereit, die in AWA verwendet werden, um Lizenz-/Erlaubnisanforderungen automatisch weiterzuleiten und zuzuweisen:

- **Servicekanal für Lizenz- und Erlaubnisanträge** : Der Standardservicekanal für die Weiterleitung eingehender Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors an bestimmte Behördenmitarbeiter. Dieser Servicekanal enthält zugehörige Attribute, die die Standardbedingungen für die Bestimmung der im Kanal behandelten Elemente, der Arbeitswarteschlange, die Zuweisungsgruppen von Service Desk-Mitarbeitern zugeordnet ist, Layouts des Posteingangs von Service Desk-Mitarbeitern und mehr definieren.
- **Zuweisungsgruppe für Lizenz- und Erlaubnisanforderungen des öffentlichen Sektors** : Die Standardzuweisungsgruppe, die die Service Desk-Mitarbeiter identifiziert, die Lizenz-/Erlaubnisanforderungen des öffentlichen Sektors bearbeiten. Zuweisungen von Service Desk-Mitarbeitern basieren auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern.
- **Warteschlange für Lizenz- und Erlaubnisanforderungen des öffentlichen Sektors** : Die Standardwarteschlange, an die Lizenz-/Erlaubnisanforderungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet werden.
- **Posteingangslayouts** : Die Standardkartenlayouts für Informationsanforderungselemente, die in der Ansicht „Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters“ von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt werden:
 - Layout der Lizenz/Erlaubnis des Beteiligten: Enthält die Felder „ **Kurzbeschreibung**“, „ **Beteiligter**“ und „**Falltyp**“.
 - Layout der Geschäftslizenz/-erlaubnis: Enthält die Felder „ **Kurzbeschreibung**“, „**Geschäft**“, „**Geschäftskontakt**“ und „**Falltyp**“.

Als Administrator können Sie Erweiterte Arbeitszuweisung für Informationsanforderungsfälle aktivieren und deaktivieren sowie die Standardattribute für den Servicekanal „Informationsanforderungen“ ändern, z. B. die Einstellungen für zugehörige Zuweisungsgruppe und Warteschlange. Details finden Sie unter [Konfigurieren Sie den Servicekanal für Informationsanforderungen](#).

Konfigurieren Sie den Servicekanal für Lizenz- und Erlaubnisanforderungen

Ändern Sie die standardmäßigen Servicekanalattribute für Informationsanforderungen in Erweiterte Arbeitszuweisung, um zu steuern, wie Lizenz- und Erlaubnisanforderungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet und Behördenmitarbeitern zugewiesen werden.

Vorbereitungen

- [Aktivieren Sie das Plugin „Advanced Work Assignment“ \(com.glide.awa\)](#) .
- [Aktivieren Sie das Plugin „Agent Chat“ \(com.glide.interaction.awa\)](#) .
- [Installieren Sie die Playbook-Anwendung „License and Permit Request“](#).

Erforderliche Rolle: sn_gsm_info_req.admin, awa_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Kontext und die Attribute für [Servicekanäle](#) in AWA ändern. Verwenden Sie für den Servicekanal „Lizenz- und Erlaubnisanforderungen“ die Zuweisungsgruppe „Anforderungen des öffentlichen Sektors“, um die Service Desk-Mitarbeiter anzugeben, die Lizenz- und Erlaubnisanforderungen bearbeiten. Sie können auch erweiterte Bedingungen hinzufügen, um die Weiterleitungsbedingungen im Servicekanal für Lizenz- und Erlaubnisanforderungen zu filtern, oder Warteschlangeneinstellungen ändern, z. B. Zuweisungsregeln.

Prozedur

Konfigurieren Sie den Servicekanal für Informationsanforderungen, indem Sie die Standardattribute nach Bedarf ändern.

Konfigurieren Sie Katalogelemente der Servicedefinition für die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen .

Erstellen Sie eine Servicedefinition zur Verwendung mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungen in Public Sector Digital Services.

Vorbereitungen

Servicedefinitionen sind Datensätze, in denen Details zu einem Service gespeichert werden, der Endkunden zur Verfügung steht. Sie können Servicedefinitionen für jeden von Ihrer Regierungsbehörde angebotenen Lizenz-/Erlaubnisservice erstellen.

Wichtig:

Nach dem Upgrade auf Public Sector Digital Services v8.0 müssen Sie nun eine Servicedefinition für jeden vorherigen Serviceangeboten-Datensatz erstellen. Die veraltete Funktion „Angebotene Services“ bedeutet, dass Servicedefinitionen jetzt für jeden Service erstellt werden müssen, den Ihre Behörde anbietet. Weitere Informationen finden Sie unter [Migrationsleitfaden für angebotene Services und erhaltene Services](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Servicekatalog > Katalogdefinitionen > Kategorien verwalten > Lizenzen/ Erlaubnisse**.
2. Wählen Sie **Berechtigungen** oder **Lizenzen** aus, je nachdem, welcher Kategorie Sie ein Katalogelement hinzufügen möchten.
3. **Wahlweise:** Wechseln Sie zur Anwendung Public Sector Digital Services Core, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
4. Wählen Sie unter der zugehörigen Liste „Katalogelement“ die Option **Neu** aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Service Catalog für öffentliche Services“

Feld	Beschreibung
Name	Name des öffentlichen Service.
Katalog	Produktkategorie, unter die der Service fällt. Wenn dieses Feld leer ist, wählen Sie „Government Service“ aus.

Feld	Beschreibung
Kategorie	Gibt die Art des öffentlichen Service an. Wenn dieses Feld leer ist, wählen Sie entweder Erlaubnisse oder Lizenzen aus, je nachdem, welcher Kategorie Sie ein Katalogelement hinzufügen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich des Service. Wenn leer, wählen Sie aus.
Status	Status des öffentlichen Service. Im aktiven Feld zugeordnet als: ○ Verfügbar = true ○ Nicht verfügbar = falsch
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des öffentlichen Service.
Beschreibung	Beschreibung des öffentlichen Service.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ihr Katalogelement wird erstellt und kann von Beteiligten verwendet werden, die Fälle über das Government Service Portal übermitteln, oder von Service Desk-Mitarbeitern, die in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeinen Fall von Grund auf neu erstellen.

Konfigurieren Sie E-Sign in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Mit der E-Signatur können Benutzer ihre Anwendungen aus dem Portal für Behörden-Services mit einer typisierten oder gezeichneten E-Signatur signieren, die eine Bestätigung der Anwendung impliziert. Diese Funktionalität kann beim Upgrade optional von einem Administrator konfiguriert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Servicekatalog > Datensatzersteller**.
2. Wählen Sie den Datensatzersteller „**Lizenz anfordern**“ aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Variablen die Option **Neu** aus.
4. Wählen Sie unter Typ die Option **Benutzerdefiniert** aus.
5. Geben Sie auf der Registerkarte **FragenEsignatur für Datensatzersteller** in das Feld Frage und esignature_for_record_producers in das Feld Name ein.
6. Geben Sie auf der Registerkarte Typspezifikationen im Feld Widget **Esignaturfor License Permit in Portal** ein.
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Wählen Sie auf der Registerkarte Variablen die Option **Neu** aus.
9. Wählen Sie unter Typ die Option **Mehrzeiliger Text** aus.
10. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ausgeblendet**.
11. Geben Sie auf der Registerkarte Fragen in das Feld **FrageEsignatur-Variable** und in das Feld Name esignature_variable ein.
12. **Wahlweise:** Wenn eine Berechtigungsprüfliste für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen konfiguriert ist, navigieren Sie zu **Alle > Servicekatalog > Katalogverwaltung > Katalog-UI-Richtlinien**, um eine Katalog-UI-Richtlinie für das Datensatzersteller-Katalogelement zu erstellen.
Wechseln Sie zur Anwendung „Public Sector Digital Services Core“, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

- 13. Wahlweise:** Fügen Sie dem Skript des Datensatzerstellers für das Widget „signature_for_record_producers“ eine Logik zum Ein-/Ausblenden hinzu.
- 14.** Hängen Sie den folgenden Codeblock im Serverskript des Datensatzerstellers „**Lizenz anfordern**“ auf der Registerkarte **Was darin enthalten ist an**. Wechseln Sie zur Anwendung „Public Sector Digital Services Core“, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

```
if (gs.nil (producer.esignature_variable) || producer.esignature_variable == "") {
  gs.addErrorMessage(gs.getMessage ('Please do the E-signature and click on Accept. '));
  current.setAbortAction(true);
  var caseTable = sn_gsm. GovernmentServicesConstants. LICENSE_PERMIT_CASE;
  var attachment = new GlideSysAttachment();
  var caseRecord = new GlideRecord (caseTable);
  caseRecord.get (current.sys_id) ;
  var fileName = 'applicantESign.png';
  var contentType = "image/png";
  attachment.writeBase64(caseRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);
  var sigRec = new GlideRecord( 'signature image');
  sigRec.signed_on = new GlideDateTime ().getDisplayValue();
  sigRec.user = gs.getUserID();
  sigRec.table = caseTable;
  sigRec.document = current.sys_id;
  sigRec.is_drawing = true;
  sigRec.active = true;
  sigRec.acknowledgment_text = "This constitutes your electronic signature and has the same legal impact as signing a printed version of this document.";
  var signSysId = sigRec.insert();
  var signRecord = new GlideRecord('signature image');
  signRecord.get (signSysId);
  attachment.writeBase64(signRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);
}
```

- 15.** Wählen Sie **Aktualisieren aus**

Ergebnisse

Die Registerkarte „**Signatur zeichnen**“ wird jetzt neben der Registerkarte „**Signaturtyp**“ angezeigt. Wenn ein Beteiligter einen Lizenz- und Erlaubnisfall erstellt, wird die Option zum Zeichnen einer Signatur angezeigt. Wenn eine Anwendung mit einer E-Signatur übermittelt wird, wird ein Bild mit der E-Signatur des Benutzers erstellt, das dann zugeordnet und an die entsprechende Anwendung angehängt wird

Konfigurieren Sie die Berechtigung in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Anhand der Berechtigungskriterien in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen kann ein Service Desk-Mitarbeiter bestätigen, ob ein Antragsteller für die spezifische angeforderte Lizenz oder Erlaubnis berechtigt ist.

Der Playbook für Lizenzen und Berechtigungen verwendet Berechtigungskriterien, eine Reihe von Fragen, die einem Antragsteller gestellt werden, um zu bestimmen, ob er berechtigt ist, eine Lizenz oder Erlaubnis zu beantragen. Die Verwendung festgelegter Berechtigungskriterien für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen kann dazu beitragen, Anträge abzuwehren, bei denen der Antragsteller nicht berechtigt ist, eine Lizenz oder Erlaubnis zu erhalten.

Berechtigungskriterien werden durch Ausführen der folgenden drei Aktivitäten festgelegt:

- Erstellen einer Prüflistenvorlage für die Lizenz- oder Erlaubnisklasse.
- Berechtigungsprüfliste wird dem Lizenz- oder Erlaubnis-Datensatzersteller hinzugefügt.
- Zuordnung zur jeweiligen Lizenz- oder Erlaubnisklasse.

Wenn der Antragsteller alle Berechtigungskriterien erfüllt, kann der Service Desk-Mitarbeiter mit der Erstellung eines Falls für den Antragsteller fortfahren. Wenn der Antragsteller nicht mindestens eines der Berechtigungskriterien erfüllt, kann ein Service Desk-Mitarbeiter nicht mit der Erstellung eines Falls für den Antragsteller fortfahren.

Konfigurieren Sie die Berechtigungsprüflisten-UI in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Konfigurieren Sie die Berechtigungsprüflisten-UI als Teil des Datensatzgenerators in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Wählen Sie die Tabelle **Prüflistenvorlage** aus, indem Sie auf den Bezeichnungslink klicken.
3. Wählen Sie **Liste** anzeigen unter der zugehörigen Liste aus.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Erstellen Sie einen Prüflistenvorlagen-Datensatz, indem Sie die Felder ausfüllen.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die obere Menüleiste des neuen Prüflistenvorlagen-Datensatzes, und wählen Sie im Kontextmenü **sys_id kopieren aus**.
8. Navigieren zu **Alle > Systemerweiterungspunkte > Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
9. Öffnen Sie den Datensatz `sn_gsm_lic_prmt.GSMLicensePermitConfig`, und suchen Sie die Funktion `getEligibilityChecklist`.
10. **Wahlweise:** Wechseln Sie zur Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, um den Datensatz zu bearbeiten, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
11. Fügen Sie die Logik nach der `if`-Funktion hinzu.
Eine Beispiellogik, bei der Tabellename und `sys_id`-Nummern in Anführungszeichen gesetzt werden.

```
} else if(tableName == "[table name]") {  
return "[sys_id]";
```

12. Wählen Sie **Implementierung erstellen**.

Ergebnisse

Die Berechtigungsprüfliste wird jetzt angezeigt, wenn Sie in der ersten Playbook für Lizenzen und Berechtigungen -Aktivität einen neuen Lizenz- und Erlaubnisdatensatz erstellen. Unter [Definieren Sie Berechtigungsfragen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen](#) erfahren Sie, wie Sie die Kriterien konfigurieren, die zur Bestimmung der Berechtigung für die Lizenz oder Erlaubnis verwendet werden.

Definieren Sie Berechtigungsfragen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Konfigurieren Sie die Berechtigungskriterienfragen für Benutzer, die mit der Beantragung einer Lizenz oder Erlaubnis beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Servicekatalog > Katalogvariablen > Variablensätze**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht „Variablensatz“ die Option **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Einzeiliger Variablensatz aus**.
4. Geben Sie den gewünschten Titel und internen Namen ein, und wählen Sie **Absenden**.
5. Suchen und öffnen Sie in der Liste den neu erstellten Variablensatz.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** die Option **Neu** aus, um für jede Berechtigungsfrage eine Variable zu erstellen.
7. Wählen Sie **Ja/Nein** als Variablentyp aus.
8. Wiederholen Sie die Schritte 6 bis 7, bis für jede Berechtigungsfrage eine Variable erstellt wird.
9. Erstellen Sie eine Variable mit dem Namen **Berechtigt**, und geben Sie **Ja/Nein** in das Feld Frage ein.
10. Wählen Sie **Ja/Nein** als Variablentyp aus.
11. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Katalog-UI -Richtlinien“ die Option **Neu** aus.
12. Geben Sie eine Kurzbeschreibung für die Richtlinie ein.
13. Navigieren Sie zur Registerkarte Zeitpunkt **für Anwendung**.
14. Fügen Sie der UI-Richtlinie für jede Berechtigungsfrage eine Katalogbedingung hinzu, und legen Sie die Bedingung auf **ist Ja** fest.
15. Navigieren Sie zur Registerkarte **Skript**, und fügen Sie die folgenden Skripts zu den Bedingungen True und False hinzu.
16. Wählen Sie **Absenden**.
17. Navigieren Sie zu **Alle > Servicekatalog > Katalogdefinition > Datensatzersteller**.
18. Suchen Sie den Lizenz-/Erlaubnis-Datensatzersteller, und öffnen Sie den Datensatz.
19. Navigieren Sie zur Registerkarte **Variablensätze**, und wählen Sie dann **Bearbeiten** aus.
20. Suchen Sie den Variablensatz, der für die Berechtigungskriterien erstellt wurde, und verschieben Sie ihn in die Liste der Variablensätze, indem Sie den Rechtspfeil wählen.
21. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Fragen der Berechtigungskriterien sind jetzt definiert und können verwendet werden, um zu bestimmen, ob ein Beteiligter berechtigt ist, mit einem Lizenz- oder Erlaubnisantrag zu beginnen.

Konfigurieren Sie Entscheidungstabellen für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Verwenden Sie Entscheidungstabellen, um die Preiskonfiguration einer Lizenz- oder Erlaubnisanforderung zu vereinfachen, die von mehreren Faktoren abhängt.

Entscheidungstabellen bieten einen zentralen Ort, an dem Sie Preise und abhängige Attribute erstellen, anzeigen und ändern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Entscheidungstabellen ist jeder Faktor eine Entscheidungseingabe. Wenn Ihre Behörde beispielsweise den Preis einer Fangerlaubnis festlegt, können diese Eingaben den Ort umfassen, an dem die Erlaubnis angefordert wird, die Art des Fangs (ein oder mehrere), für den eine Fangerlaubnis angefordert wird, und die Größe des Fangboot. Durch die Verwendung einer Entscheidungstabelle können Service Desk-Mitarbeiter die Preisgestaltung auf unkomplizierte Weise präsentieren, auch wenn sie von mehreren Faktoren abhängt.

Prozedur

1. Identifizieren Sie, welche Tabellenfelder im Lizenz- und Erlaubnisdatensatz sich auf die mit der Lizenz- oder Erlaubnisanforderung verbundene Gebühr auswirken.
Zum Beispiel ist jeder Fangart im Datensatz einer Fangerlaubnis eine andere Gebühr zugeordnet. Dies sind Beispiele für Tabellenfelder, die sich auf die Gesamtgebühr für die Genehmigungsanforderung auswirken.
2. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Entscheidungstabellen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie einen Namen für die Entscheidungstabelle ein, und stellen Sie sicher, dass die Tabelle über **Alle Anwendungsbereiche** zugänglich ist.
5. Wählen Sie **Erstellen und fortfahren** aus.
6. Wählen Sie **Hinzufügen** aus, um eine Eingabe hinzuzufügen.
7. Erstellen Sie eine Eingabe mit **Fall** als Bezeichnung, **Referenz** als Typ und **Lizenz- und Erlaubnis-Fallerweiterungstabelle** als Tabelle.
8. Wählen Sie **Ergebnisspalte** hinzufügen aus, um die Preisspalte hinzuzufügen.
9. Legen Sie die Spaltenbezeichnung auf **Preis** und den Ergebnistyp auf **Währung** fest.
10. Wählen Sie **Fertig**.
11. Wählen Sie **Bedingungsspalte hinzufügen** aus.
12. Legen Sie die Eingabe auf **Fall** und die auszuwertenden Daten auf **Feld** fest.
13. Wählen Sie das Dropdown-Menü unter **Feld** aus, und wählen Sie das Feld aus, das der Preisgestaltung zugeordnet ist.
14. Wählen Sie **Fertig**.
15. Wählen Sie **Neue Entscheidungszeile hinzufügen**.
16. Wählen Sie die neue Tabellenzelle aus, die unter der Spalte **Feldbezeichnung** hinzugefügt wurde, und stellen Sie sicher, dass der Operator „ist“ lautet.
Wenn der Feldtyp „Auswahl“ ist, darf der Eingabewert nicht „Keine“ sein. Wählen Sie im Dropdown-Menü die entsprechende Auswahl eingabe aus. Wenn der Feldtyp true/false ist, muss der Eingabewert **true** sein.
17. Wählen Sie die neue Tabellenzelle aus, die unter der Spalte **Preis** hinzugefügt wurde, und geben Sie den Preis ein, der dem Feldwert zugeordnet ist.
Wenn der Feldtyp **Auswahl** ist, wiederholen Sie die Schritte 15 bis 17 für jede Option der Auswahl.
18. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Plus-Symbol, das unter „Ergebnisse“ angezeigt wird, und wählen Sie **Bedingungsspalte** hinzufügen, um ein weiteres Preisfeld hinzuzufügen.

Wiederholen Sie diesen Vorgang, bis alle Preisfelder hinzugefügt wurden.

- 19. Wählen Sie Speichern** aus, um die Entscheidungstabelle zu speichern, und wählen Sie dann **Schließen** aus.

Ergebnisse

Die Entscheidungstabelle wird jetzt erstellt und kann dem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ zugeordnet werden. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Ordnen Sie eine Entscheidungstabelle einem Lizenz- und Erlaubnis-Falltyp zu](#).

Ordnen Sie eine Entscheidungstabelle einem Lizenz- und Erlaubnis-Falltyp zu

Nachdem Sie eine Entscheidungstabelle für die Preiskonfiguration konfiguriert haben, ordnen Sie sie dem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ zu, um Preiskonfigurationen an diese Falltypentabelle anzuhängen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Entscheidungstabellen**.
2. Suchen Sie die Entscheidungstabelle der Preisgestaltung für den Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“, und klicken Sie mit der rechten Maustaste.
3. Wählen Sie im Kontextmenü **sys_id kopieren aus**
4. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Lexikon**.
5. Suchen Sie den Eintrag mit **sn_gsm_license_permit_case** als Tabellennamen und **attribute_pricing_config** als Spaltennamen.
6. Wählen Sie den Datensatz aus, um ihn zu öffnen.
7. Wählen Sie auf der Registerkarte Außerkräftsetzung des Wörterbuchs die Option **Neu** aus.
8. Legen Sie das Feld Tabelle auf die Falltypentabelle „Lizenz und Erlaubnis“ fest, die Sie der Entscheidungstabelle zuordnen möchten
9. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Standardwert überschreiben**.
10. Fügen Sie den kopierten sys_id-Wert in das Feld **Standardwert** ein.
11. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Entscheidungstabelle ist jetzt dem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ zugeordnet.

Fügen Sie einer Entscheidungstabelle eine Preisanpassung hinzu

Als Administrator können Sie eine Preisanpassungsdefinition verwenden, um Anpassungen zu Feldpreisen basierend auf den Bedingungen von Feldern hinzuzufügen, die keine Preisfelder sind, z. B. Wohnsitzstatus des Beteiligten für den Standort, für den er die Erlaubnis oder Lizenz anfordert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Basisbetrag kann für jede Lizenz-/Erlaubnisooption eingegeben und gespeichert werden und kann basierend auf einer oder mehreren Kontrollbedingungen vom aktuellen Wert in einen neuen Wert geändert werden. Eine Preisanpassungsdefinition besteht nur aus einem Preisfeld, und als Administrator können Sie mehrere erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Entscheidungstabellen**, und öffnen Sie eine Entscheidungstabelle, die einem Lizenz- und Erlaubnis-Falltyp zugeordnet wurde. Informationen zum Zuordnen einer Entscheidungstabelle zum Falltyp finden Sie unter [Ordnen Sie eine Entscheidungstabelle einem Lizenz- und Erlaubnis-Falltyp zu](#). Sie sollten zu Workflow-Studio weitergeleitet werden.
2. Wählen **Sie Bedingungsspalte hinzufügen aus**.
3. Legen Sie die Eingabe auf **Fall** und die auszuwertenden Daten auf **Feld** fest.
4. Wählen Sie unter Feld das Feld aus, das die Preisgestaltung für die betreffende Preisanpassung steuert.
5. Geben Sie den Namen des oben genannten Felds in die Bezeichnung der Bedingungsspalte ein, und wählen Sie **Fertig**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 4 bis 6 für alle Preissteuerungsfelder.
7. Wählen **Sie Neue Entscheidungszeile hinzufügen aus**.
8. Wählen Sie die neu hinzugefügte Zelle unter einer der Preiskontrollspalten aus, um Kontrollbedingungen hinzuzufügen.
9. Geben Sie die Steuerungsbedingung für dieses Feld an.
Wenn der Feldtyp eine Auswahl ist, darf der Eingabewert nicht „Keine“ sein. Wählen Sie die entsprechende Bedingung aus der Dropdown-Liste aus.
10. Wiederholen Sie die Schritte 11 bis 12, um Bedingungen für weitere Kontrollfelder hinzuzufügen
11. *Wenn das Preisfeld, für das die Anpassung gilt, auf Auswahl festgelegt ist, geben Sie die betroffene Preisauswahl ein. Wenn das Preisfeld, für das die Anpassung gilt, keine Auswahl ist, legen Sie den Wert auf „true“ fest.*
12. Geben Sie den Anpassungspreis in die neu hinzugefügte Zelle unter der Spalte Preis ein, den Preis, wenn diese Steuerungsbedingungen gelten.
Wenn das Preisfeld ein boolescher Wert ist, muss der Wert des Preisfelds auf **true** festgelegt werden. Wenn das Preisfeld eine Auswahlmöglichkeit ist, kann der Wert des Preisfelds nicht auf **keine** festgelegt werden. Geben Sie den Wert des Anpassungspreises in das Feld ein.
13. Wählen **Sie Speichern** und dann **Schließen** aus.

Preis an Preisattributbezeichnung anhängen

Preise werden standardmäßig an boolesche Preisattribute angehängt. Client-Skripts müssen für die Preisauswahlattribute und die Preiskontrollattribute hinzugefügt werden, die bei Preisanpassungen an Preise angehängt werden sollen.

Fügen Sie Client-Skripts zu Preisauswahlfeldern hinzu

Als Administrator können Sie Client-Skripts hinzufügen und ändern, um Formulare, Felder und Feldattribute (z. B. Preisauswahlattribute) zu konfigurieren, während der Benutzer das Formular ausfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Client-Skripts ermöglichen es dem System, JavaScript auf dem Client (Webbrowser) auszuführen, wenn clientbasierte Ereignisse im Government Service Portal auftreten, z. B. wenn ein Bürger eine Auswahl trifft, ein Formular übermittelt oder einen Wert ändert. Weitere Informationen zu Client-Skripts finden Sie unter [Client scripts](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Client-Skripts**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für das Skript an.
Wenn Sie beispielsweise ein Skript hinzufügen, um die Preiswerte jedes Mal zu aktualisieren, wenn der Erlaubnistyp durch den Beteiligten geändert wird, der den Antrag übermittelt, möchten Sie Ihr Skript möglicherweise als „Preisbezeichnung bei Änderung des Erlaubnistyps aktualisieren“ kennzeichnen.
4. Legen Sie die Tabelle auf die Fallerweiterungstabelle „Lizenz/Erlaubnis“ fest.
5. Legen Sie den UI-Typ auf **Alle** und den Typ auf **OnChange fest**.
6. Wählen Sie das Preisauswahlfeld unter der Dropdown-Liste für den Feldnamen aus.
Im obigen Beispiel lautet der ausgewählte Feldname **Typ der gewerblichen Erlaubnis**. Das ist die Auswahl, die der Beteiligte trifft, die dann die angezeigten Preiswerte bestimmt. Weitere Informationen zu den Formularfeldern des Client-Skripts finden Sie unter [Client scripts](#).
7. Geben Sie das Skript mit dem folgenden Inhalt ein:

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {
    if (isLoading) {
        return;
    }
    g_scratchpad.updatePriceLabel();
}
```

8. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie Client-Skripts zu Preiskontrollfeldern hinzu

Als Administrator können Sie Client-Skripts hinzufügen und ändern, um Formulare, Felder und Feldattribute (z. B. Preiskontrollattribute) zu konfigurieren, während der Benutzer das Formular ausfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Client-Skripts ermöglichen es dem System, JavaScript auf dem Client (Webbrowser) auszuführen, wenn clientbasierte Ereignisse im Government Service Portal auftreten, z. B. wenn ein Bürger eine Auswahl trifft, ein Formular übermittelt oder einen Wert ändert. Weitere Informationen zu Client-Skripts finden Sie unter [Client scripts](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Client-Skripts**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für das Skript an.
Wenn Sie beispielsweise ein Skript hinzufügen, um den Preiswert basierend darauf zu aktualisieren, ob die Beteiligten mitteilen, dass sie am angeforderten Standort ansässig sind, möchten Sie Ihr Skript möglicherweise als „Preisbezeichnung bei Änderung des Wohnsitzes aktualisieren“ kennzeichnen.
4. Legen Sie die Tabelle auf die Fallerweiterungstabelle „Lizenz/Erlaubnis“ fest.
5. Legen Sie den UI-Typ auf **Alle** und den Typ auf **OnChange fest**.
6. Wählen Sie das Preissteuerungsfeld unter der Dropdown-Liste für den Feldnamen aus.

Im obigen Beispiel wäre der ausgewählte Feldname „**Resident**“, also das Steuerungsfeld, bestimmt dann den angezeigten Preiswert. Weitere Informationen zu den Formularfeldern des Client-Skripts finden Sie unter [Client scripts](#).

7. Geben Sie das Skript mit dem folgenden Inhalt ein:

i Hinweis:

Entfernen Sie `newValue === ""` im Skript, wenn der Feldtyp eine Auswahl ist.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {
    if (isLoading || newValue === "") {
        return;
    }
    g_scratchpad.updatePriceLabel();
}
```

8. Wählen Sie **Absenden**.

Erweitern Sie den Lizenz- und Erlaubnis-Basisfall

Lizenzen und Erlaubnisse werden als Produkte modelliert, und für genehmigte Anwendungen werden die Lizenz- oder Erlaubnisinstanzen generiert und in den spezifischen Erweiterungen des Installationsbasiselements aufgezeichnet, die als erhaltene Elemente bezeichnet werden. Sie können die Installationsbasis weiter erweitern, um bestimmte Lizenz- oder Erlaubniselemente zu definieren, die Klassen erhalten haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Überprüfen Sie die Attribute des veralteten Erlaubnisanspruchs, und legen Sie die Attribute im Voraus fest, die für den erweiterten Falltyp erstellt werden sollen.
2. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen** und wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie den Namen der Lizenz oder Erlaubnis ein, für die neue Fälle erstellt werden.

i Hinweis:

Der Wert im Feld Name wird basierend auf dem im Feld Bezeichnung eingegebenen Wert automatisch ausgefüllt.

4. Wählen Sie im Feld Erweitert Tabelle den Wert Lizenz- und Erlaubnisfall aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz-Header, und wählen Sie **Sie Speichern** aus.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte Spalten die Option **Neu** aus, um zusätzliche Felder hinzuzufügen, die für den Lizenz-/Erlaubnisanspruch relevant sind.
7. Geben Sie einen Wert in das Feld Spaltenbezeichnung ein, und wählen Sie Optionen für die anderen Attribute auf Spaltenebene aus.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, und fügen Sie neue Spalten für jede im Lizenz-/Erlaubnisanspruch aufgeführte Frage hinzu.
9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Erstellen Sie Dokumentvorlagen für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Mit der Anwendung ServiceNow Dokumentvorlagen können Sie HTML- und PDF-Dokumentvorlagen erstellen, um Standardbriefe oder -dokumente zu generieren. Sie können den Prozess des Ausfüllens, Unterzeichnens und Überprüfens eines Dokuments online automatisieren und vereinfachen. Verwenden Sie die Anwendung „Dokumentvorlagen“, um Vorlagen für verschiedene Arten von Lizenzen und Erlaubnissen zu generieren, die über das Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ausgestellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Dokumentvorlagen > Alle Dokumentvorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **PDF-Dokumentvorlage** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der PDF-Dokumentvorlage
Tabelle	Bestimmt, wo die Dokumente angehängt werden. Wählen Sie Lizenz- und Erlaubnisfall [sn_gsm_license_permit_case] aus, um die generierte PDF-Datei dem Fall zuzuordnen. Wählen Sie Lizenz und Erlaubnis – Installationsbasiselement [sn_gsm_license_permit_install_base_item] aus, um die generierten PDF-Felder dem Element Empfangen zuzuordnen.
Kategorie	Dokumentkategorie, in der die Vorlage hinzugefügt wird Wählen Sie für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen die Option Lizenz und Erlaubnis aus.
Anwendung	Bereich der Anwendung, in der die Dokumentvorlage erstellt wird
Status	Aktueller Status der Dokumentvorlage ○ Entwurf: Gibt an, dass die Dokumentvorlage noch nicht veröffentlicht wurde ○ Bearbeitung: Gibt an, dass die Dokumentvorlage bearbeitet wird, nachdem sie veröffentlicht wurde ○ Veröffentlicht: Gibt an, dass die Dokumentvorlage von Services und Fällen verwendet werden kann
Benutzerkriterien	Die Zielgruppenkriterien für dieses Dokument. Sie können beispielsweise eine Erlaubnis erstellen, die nur für kanadische Bürger gilt. i Hinweis: Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .

Feld	Beschreibung
Startdatum	Datum, ab dem die PDF-Dokumentvorlage gültig ist. Das Startdatum hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. i Hinweis: Das Startdatum muss vor dem Enddatum liegen.
Enddatum	Datum, bis zu dem die PDF-Dokumentvorlage gültig ist. Das Enddatum hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. Wenn die Werte in Startdatum und Enddatum leer sind, bedeutet dies standardmäßig, dass die Vorlage immer gültig ist. Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben.
Vorlagendatumsformat	Format, in dem das Datum angezeigt werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. i Hinweis: - Beim Signieren mit einer ServiceNow-Anwendung oder der AdobeSign-Anwendung: Wenn für das Vorlagendatumsformat kein Wert ausgewählt ist, wird der in der Systemeigenschaft template_date_format angegebene Wert berücksichtigt. Wenn sowohl das Vorlagen-Datumsformat als auch die Systemeigenschaft „template_date_format“ leer sind, wird der Wert im Feld Datumsformat aus dem Benutzerprofil des Service Desk-Mitarbeiters berücksichtigt. - Beim Signieren mit der DocuSign-Anwendung: Das in den Signatureinstellungen in der DocuSign-Anwendung ausgewählte Datumsformat wird als Übervorlage -Datumsformat in der konfigurierten PDF-Vorlage in einer ServiceNow-Instanz betrachtet.
Vorlagensprache	Sprache, in die dynamische Token übersetzt werden, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. i Hinweis: - Die Vorlagensprache ist ein Pflichtfeld. Die Standardsprache ist keine. - Die Übersetzungsfunktion ist nur verfügbar, wenn die Sprach-Plugins in der Instanz installiert sind.

Feld	Beschreibung
Signaturtyp	Option zum Angeben der Anwendung, die zum Signieren oder Ausfüllen des Dokuments verwendet wird. Beispiele: ServiceNow Sign, DocuSign oder AdobeSign. i Hinweis: Signaturtypen sind nur verfügbar, wenn die entsprechenden Integrations-Plugins installiert sind.
Anlagentyp	Option zum Hochladen eines neuen Dokuments oder zum Auswählen eines Dokuments aus ServiceNow Managed Documents.
Dokument	Option zum Hochladen des Anhangs einer ausfüllbaren PDF-Datei zur weiteren Anpassung i Hinweis: Dieses Feld wird angezeigt, wenn Neues Dokument hochladen unter Anhangstyp ausgewählt ist.
Dokumentüberarbeitung	Option zum Auswählen eines Dokuments aus ServiceNow Managed Documents. i Hinweis: Dieses Feld wird angezeigt, wenn Aus Dokumentüberarbeitung auswählen unter Anhangstyp ausgewählt ist.
Aktiv	Option zur Aktivierung der PDF-Dokumentvorlage für die Verwendung
Bestätigungstext	Text, der den Benutzer dazu auffordert, beim Übermitteln eines ausgefüllten Dokuments ein Kontrollkästchen zu aktivieren
Quellvorlage	Quellvorlage, aus der Sie eine Kopie der aktuellen Vorlage erstellt haben.

5. Wahlweise: Wählen Sie den zugehörigen Link **PDF** analysieren aus, um Informationen und Felder aus der PDF-Datei automatisch zu analysieren und diese Informationen in der PDF-Zuordnungstabelle zur erneuten Verwendung zu speichern.

Jedes PDF-Feld kann jetzt dem entsprechenden Zuordnungsfeld in der Installationsbasistabelle „Lizenz und Erlaubnis“ zugeordnet werden.

6. Wahlweise: Definieren Sie in der zugehörigen Liste „**PDF-Vorlagenzuordnungen**“ zusätzliche PDF-Feldzuordnungen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Define a PDF field mapping](#).

7. Wählen Sie Aktualisieren.

Um zu bestimmen, welche Dokumentvorlage für die Generierung verwendet werden soll, müssen Sie die erstellte Dokumentvorlage der entsprechenden Erweiterungstabelle „Installationsbasiselement/Empfangene Elemente“ zuordnen. Dies wird durch die Verwendung der Dokumentvorlagenzuordnung in Entscheidungstabellen erreicht.

8. Navigieren zu Decision Management > Entscheidungsgenerator.

9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Dokumentvorlagenkategorie	Verwenden Sie dieses Feld, wenn Sie mehrere Vorlagen für eine einzelne Installationsbasiselementtabelle haben.
Tabellenname	Verwenden Sie dieses Feld für die Tabelle, die der Dokumentvorlage zugeordnet werden soll.
Dokumentvorlage	Verwenden Sie dieses Feld, um anzugeben, welche Dokumentvorlage für eine bestimmte Dokumentvorlagenkategorie und einen bestimmten Tabellennamen verwendet werden soll.
isPdfTemplate	Verwenden Sie dieses Feld, um anzugeben, ob die ausgewählte Dokumentvorlage eine PDF-Vorlage (Wert = wahr) ODER eine HTML-Vorlage (Wert = falsch) ist.

10. Fügen Sie zusätzliche Entscheidungszeilen hinzu, um zusätzliche Dokumentvorlagen zu konfigurieren.

Ergebnisse

Die von der Dokumentvorlage generierte PDF-Datei wird erstellt, nachdem die **Aktivität „Entscheidung vorschlagen“** gewährt/genehmigt wurde. Sie können die generierte PDF-Datei anzeigen, die an das entsprechende Installationsbasiselement angehängt ist, das in der Aktivität **„Lizenz/Erlaubnis erstellen“** in der Entscheidungsphase empfangen wurde.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie in der zugehörigen Liste **Teilnehmer** zusätzliche Teilnehmer hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Create participants for a PDF document template](#).

Benennen Sie Elemente nach dem Upgrade für die Verwendung durch den öffentlichen Sektor um

Nachdem Sie Ihre Instanz aktualisiert haben, können Sie bestimmte Elemente in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für die Verwendung durch den öffentlichen Sektor neu kennzeichnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bestimmte Menüs und Menüelemente in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM wurden für die Verwendung durch den öffentlichen Sektor umbenannt. Nach dem Upgrade Ihrer Instanz werden diese Elemente jedoch auf die ursprünglichen Bezeichnungen zurückgesetzt, die für Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) verwendet wurden. Sie können die folgenden Elemente für die Verwendung im öffentlichen Sektor neu kennzeichnen, indem Sie sie in den UX-Listenkategorien für Kunden- und Serviceorganisationen ändern.

Bezeichnet Änderungen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich für den öffentlichen Sektor

CSM-Bezeichnung	Ändern Sie die Bezeichnung in „öffentlicher Sektor“.
Accounts	Geschäfte

Bezeichnet Änderungen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich für den öffentlichen Sektor (Fortsetzung)

CSM-Bezeichnung	Ändern Sie die Bezeichnung in „öffentlicher Sektor“.
Verbraucher	Beteiligte
Geschäftsstandort	Interne Behörde
Externe Geschäftsstandorte	Externe Behörde
Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation	Externe Beschäftigte

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Wählen Sie im Kontextmenü Tabellen die Option Bezeichnung aus, geben Sie im Suchfeld *UX-Liste ein, um nach **Listen** zu **suchen**, und wählen Sie dann den Datensatz der UX-Listenkategorie aus.
3. Scrollen Sie im Datensatz der UX-Listenkategorie nach unten zum Abschnitt Zugehörige Links, und wählen Sie **Liste anzeigen aus**.
 - a. Wählen Sie in UX-Listenkategorien den Datensatz „**Kunde**“ aus.
 - b. Wechseln Sie im Formular „UX-Listenkategorie für Kunde“ zum Abschnitt „UX-Listen“, und wählen Sie den Datensatz „**Verbraucher**“ aus.
 - c. Ändern Sie im Feld **Titel** des Formulars „UX-Listenkategorie für Verbraucher“ Verbraucher in Beteiligte, und wählen Sie **Aktualisieren** aus.
4. Wählen Sie in UX-Listenkategorien den **Accounts** -Datensatz aus.
 - a. Ändern Sie im Feld **Titel** des Formulars „UX-Listen-Accounts“ Accounts in Geschäfte.
 - b. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie in UX-Listenkategorien den Datensatz „**Serviceorganisationen**“ aus.
 - a. Ändern Sie im Feld **Titel** des Formulars „UX-Serviceorganisationen auflisten“ Serviceorganisationen in Behörde.
 - b. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Wechseln Sie im Formular „UX-Listenkategorie – Agentur“ zum Abschnitt „UX-Listen“, und gehen Sie wie folgt vor:
 - a. Wählen Sie den Datensatz **Interner Geschäftsstandort** aus.
 - b. Ändern Sie im Feld **Titel** des Formulars „UX-Liste des internen Geschäftsstandorts“ Interner Geschäftsstandort zu Interne Behörde.
 - c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
 - d. Kehren Sie zum Abschnitt „UX-Listen“ zurück, und wiederholen Sie die Schritte a bis c für den Datensatz „**Externer Geschäftsstandort**“.
Ändern Sie im Feld **Titel** die Option Externer Geschäftsstandort in Externe Behörde.

- e. Kehren Sie zum UX-Abschnitt „Listen“ zurück, und wiederholen Sie die Schritte a bis c für den Datensatz **„Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“**.
Ändern Sie im Feld **Titel** die Option Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation in Externe Mitarbeiter.

Benennen Sie Elemente des Business Service Location-Portals für die Verwendung durch den öffentlichen Sektor nach dem Upgrade um

Mit dem geführten Setup können Sie optional die Seite „Geschäftsstandortdetails“ im Business Location Services Portal so ändern, dass sie während der Konfiguration unter Verwendung der Begriffe „Public Sector Digital Services“ in „Details zum Behördenstandort“ umbenannt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Skript benennt die Seite „Geschäftsstandortdetails“ im Business Location Services Portal in „Behördendetails“ um. Verweise auf „Geschäftsstandorte“ werden in „Behörden“ geändert. Der Abschnitt „Installationsbasis“ der Seite wird in „Erhaltene Elemente“ geändert. Der Abschnitt „Produkte“ wird entfernt. In Public Sector Digital Services gibt es keinen entsprechenden Anwendungsfall.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Beteiligtenservice > Administration > Geführtes Setup**.
2. Wählen **Sie Erste Schritte** aus, um mit der Konfiguration zu beginnen.

Public Sector Digital Services Seite „Geführtes Setup“

0% Complete

Welcome to Public Sector Digital Services Guided Setup

Filter Show all

Government Service Portal Skip 0 / 1 Tasks completed

Modify the Government Service Portal to meet your needs. Configure the portal branding by changing the name and adding logos. You can also set up the main menu, assign a home page, define the content on your portal, and configure page security by role.

Status: Not Started

Get Started

Customize the Government Service Portal

Configurable Workspace for Public Sector Digital Services Skip 0 / 3 Tasks completed

Modify the CSM Configurable Workspace to show the lists, modules, and form fields for Public Sector Digital Services. The following features require configuration: List menu, Landing page, and Customer Central.

Status: Not Started

Get Started

Configure List Menu

Configure Landing Page with UI Builder

Activate Customer Central

Services Offered Skip 0 / 1 Tasks completed

Configure Public Sector Digital Services so that you can define the type of service offered, the service taxonomy, and which agency offers the service.

Status: Not Started

Get Started

Configure Services Offered

Case Types Skip 0 / 1 Tasks completed

Government cases are based on the government service case type, which you can use to extend the customer service case. The base GSM case type is called a government service case. As an administrator, you can extend this case type to create additional government case types for various government services.

Status: Not Started

Get Started

Case Types Guided Setup

Guided Setup Skip 0 / 1 Tasks completed

Public Sector Digital Services is built on CSM as a foundation. Refer to the CSM Guided Setup to configure foundation data and workflows.

Status: Not Started

Get Started

Customer Service Management Guided Setup

Automatische Übersetzung

Auf der Setup-Seite werden die verschiedenen Kategorien von Konfigurationsaufgaben angezeigt, die abgeschlossen werden müssen.

3. Wählen **Sie** unter der Kategorie „Government Service Portal“ die Option Erste Schritte aus.
4. Wählen Sie **Business Location Services Portal anpassen aus**.
5. Befolgen Sie die Schritte, um die Aufgabe „Guided Setup“ abzuschließen.

Ordnen Sie einen Behördenstandort einem öffentlichen Service zu

Ordnen Sie die Standorte Ihrer Behörden für staatliche Stellen einer Servicedefinition zu, indem Sie die Anwendung Public Sector Digital Services (PSDS) verwenden. Mit dieser Zuordnung können die Mitarbeiter der Behörden-Service-Agentur Anforderungen von Beteiligten nach Dokumenten, Datensätzen oder Services bearbeiten, die an einem bestimmten Behördenstandort angeboten werden, und einen Fall im Namen eines Bürgers oder Unternehmens einreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einem Behördenstandort können mehrere öffentliche Services zugeordnet sein. Dies kann 311-Service- oder Wartungsanforderungen, Anforderungen für öffentliche Aufzeichnungen auf Bundes- oder Landesebene oder Anforderungen für Lizenz- und Erlaubnisservices umfassen. Zum Beispiel kann ein bestimmter Behördenstandort einen Antrag auf Lebensmittelmarken oder medizinische Hilfe anbieten, aber keinen Antrag auf eine CDL-Lizenz oder eine Lizenz für gewerblichen Fang. Eine Zuordnung öffentlicher Service-zu-Behörden-Standort-Kriterien kann jeder vorhandenen Servicedefinition in der Tabelle „Serviceorganisationen mit Serviceangebot“ [service_organizations_offering_service] hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenservice > Administration > Servicedefinition**.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus, indem Sie die Nummer auswählen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Serviceorganisationen mit Serviceangebot die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Behördenstandorte mit öffentlichem Service“.

Feld	Datentyp	Beschreibung
Standortkriterien für Serviceorganisationen/ Behörden	Referenz	Kriterien zum Definieren der Behördenstandorte, die den Service bereitstellen.
Servicedefinition	Referenz	Service, den dieser bestimmte Behördenstandort bereitstellt. i Hinweis: Das Feld Servicedefinition wird automatisch mit dem Namen der ausgewählten Servicedefinition ausgefüllt.
Aktiv	Wahr/Falsch	Kontrollkästchen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Standortkriterien der Behörde. Standardmäßig ist das aktive Feld auf True festgelegt.

Feld	Datentyp	Beschreibung
		i Hinweis: Pro Tabelle kann nur ein aktives Kriterium einer Servicedefinition zugeordnet werden.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Die Kriterien für Behördenstandorte werden der zugehörigen Liste „Behördenstandorte mit öffentlichem Serviceangebot“ hinzugefügt.

Konfigurieren Sie ein benutzerdefiniertes Playbook in Service Request Playbook

Mit benutzerdefinierten Playbooks und Servicedefinitionen können Sie die standardmäßige Benutzer-Experience von Service Request Playbook anpassen, um mit den gewünschten Behörden-Workflows zu interagieren. Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie der Definition ein Playbook zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, müssen Sie eine Servicedefinition erstellen, der Ihr Playbook zugeordnet werden soll. Weitere Informationen zum Erstellen einer Servicedefinition finden Sie unter [Konfigurieren Sie eine Servicedefinition für Playbooks in Public Sector Digital Services](#).

Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter im Falltyp- **Auswahlbildschirm Fall erstellen** auswählt, zeigt das System den neuen Falldatensatz an und startet das dem Service zugeordnete Playbook auf einer Registerkarte auf der Datensatzseite.

i Hinweis:

Dies ist eine optionale Aufgabe.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie **Neuen Prozess erstellen** aus, geben Sie die Details des Playbooks **ein**, und wählen Sie **Auslöser** aus.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü einen Auslösertyp aus.
Ihr Auslösertyp ist die Servicedefinition, die Sie kürzlich erstellt haben.
4. Wählen Sie **Zu Designer wechseln**.
Prozessautomatisierungs-Designer ist jetzt geöffnet.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Neue Spalte** hinzufügen aus, um Ihrem Prozess eine Spalte hinzuzufügen.
Weitere Informationen zu Spuren im Prozessautomatisierungs-Designer finden Sie unter [Stages and activities](#) .
6. Wählen Sie **Aktivieren** aus, nachdem Sie den Prozess gemäß Ihren Spezifikationen erstellt haben.
Das Playbook wird jetzt veröffentlicht, um bei Auslösung ausgeführt zu werden.
7. Navigieren zu **Alle > System-UI > UI-Richtlinien**.

Sie bearbeiten die Benutzeroberfläche des Playbook-Datensatzgenerators. Dies ist das erste Formular, das einem Service Desk-Mitarbeiter beim Erstellen eines Falls angezeigt wird.

8. Wählen Sie **Neu**.

9. Wählen Sie **Serviceanfrage** im Dropdown-Menü **Tabelle** aus, und geben Sie eine Kurzbeschreibung ein, die Ihre neue UI-Richtlinie beschreibt.

10. Fügen Sie die erforderlichen Bedingungen auf den Registerkarten Zeitpunkt **für Anwendung** und **Skript** hinzu und wählen Sie **Absenden**.

Ihre UI-Richtlinie und Ihr Playbook werden jetzt erstellt.

Servicedefinitionen für Public Sector Digital Services

Servicedefinitionen sind Datensätze, in denen die Details zu einem Service gespeichert werden, der Endbenutzern bereitgestellt wird. Mithilfe einer Servicedefinition können Sie einen öffentlichen Service mit einem Falltyp verbinden, um die Arten von Services zu erweitern, die angefordert werden können, und die Arten von Fällen, die zur Unterstützung dieser Services erstellt werden können. Sie können auch die Supporttypen für diese Services konfigurieren.

Übersicht über eine Servicedefinition

Zusätzlich zu den Falltypen können Sie eine Servicedefinition verwenden, um einen benutzerdefinierten Prozess zu erstellen, um eine anfordernde Person mit dem Service zu verbinden, der zur Lösung ihres Anspruchs erforderlich ist. Mit einer Servicedefinition können Sie einen öffentlichen Service, einen Informationsservice oder einen Lizenz- und Erlaubnisservice der Liste der Services zuordnen, die Ihre Behörde zur Lösung dieser Anforderung anbietet. Wenn Sie eine Servicedefinition erstellen, können Sie die Fallverwaltungsprozesse, z. B. die Falltypen, für die Ausführung dieser Services konfigurieren.

Mit Servicedefinitionen können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Konfigurieren Sie die Supporttypen für Services, sodass zutreffende Services basierend auf dem vom Beteiligten oder Unternehmen angeforderten Service angezeigt werden.
- Erstellen Sie die Falltypen, die die angeforderten Services unterstützen.
- Wählen Sie automatisch einen Falltyp aus, der auf dem Service- oder Informationstyp basiert, den ein Bürger oder ein Unternehmen anfordert.

Mit einer Servicedefinition stellen Sie Verbindungen zwischen den angeforderten und den angebotenen öffentlichen Services her. Durch die Zuordnung der relevanten öffentlichen Services, die für die angeforderten Services angeboten werden, können Sie eine Servicedefinition verwenden, um einfach die Serviceanforderungen zu definieren, die auf dem Kontext des Beteiligten basieren.

Servicedefinitionen sind mit dem Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) verfügbar, das automatisch aktiviert wird, wenn Sie das Plugin „Public Sector Digital Services Core“ aktivieren.

i Wichtig:

Nach dem Upgrade auf Public Sector Digital Services v8.0 wird „Services Offered“, eine Erweiterung des Produktmodells, nicht mehr zur Modellierung von Behördendienstleistungen verwendet. „Erhaltene Services“, eine Erweiterung von „Verkaufte Produkte“, wird nicht mehr zur Modellierung der Behördenservices verwendet, die den Beteiligten gewährt/bereitgestellt wurden. Die Tabelle „Servicedefinition“ wird verwendet, um alle von Behörden angebotenen öffentlichen Services zu modellieren. Die folgenden Felder aus der Tabelle „Serviceangeboten“ werden entfernt und durch Servicemodell-Felder ersetzt:

- Typ
- Status
- Nummer
- Periodenanfangsdatum
- Periodenenddatum
- Gerichtsbarkeit
- Kategorie
- Unterkategorie
- Zahlungsquelle

Weitere Informationen zum Erstellen einer Servicedefinition finden Sie unter [Konfigurieren Sie eine Servicedefinition für Playbooks in Public Sector Digital Services](#).

Servicedefinitionsaufgaben für Administratoren

Die folgenden Hauptkomponenten sind erforderlich, um eine Servicedefinition zu erstellen:

- Servicedefinitionsdatensatz, den Sie für den neuen Service erstellen.
- Neue Ansicht und Ansichtsregel, die Sie für den neuen Service in der Falltyptabelle erstellen.
- Neuer Flow, den Sie für den neuen Service erstellen. Dieser Flow wird ausgelöst, wenn ein neuer Datensatz in der Falltyptabelle erstellt wird. Flows werden nur für komplexere Anwendungsfälle benötigt, z. B. für Fälle mit mehreren Aufgaben oder Teilaufgaben.
- Neuer Datensatzersteller für einen Endbenutzeranforderer, der über den Servicekatalog erstellt werden soll.

Sie können die folgenden Aufgaben ausführen:

- Definieren Sie die verfügbaren Services.
 - Definieren Sie die Details für jeden angebotenen öffentlichen Service.
 - Ordnen Sie ein Playbook einem Service zu.
 - Ordnen Sie ein Servicekatalogelement einer Servicedefinition zu, damit Bürger oder Unternehmen diesen Service direkt anfordern können.
- Ordnen Sie die relevanten öffentlichen Services zu, die jeder Anforderung angeboten werden.
- Verschiedene Services verschiedenen Falltypen zuordnen (Diese Aufgabe automatisiert die Falltypauswahl für die Service Desk-Mitarbeiter anhand des von ihnen ausgewählten Service).

Integration von Public Sector Digital Services mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Public Sector Digital Services, und stellen Sie eine Verbindung mit anderen Abteilungen her, um die Lösung von Fällen durch Integration mit anderen Anwendungen zu unterstützen.

Public Sector Digital Services bietet Integrationen mit den folgenden Anwendungen:

Integration mit Außendienst-Management

Integration mit Außendienst-Management

Die Customer Service Management-Integration mit der Anwendung ServiceNow® Außendienst-Management ermöglicht es Ihnen, Informationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsaufgaben aus einem öffentlichen Fall anzuzeigen.

Durch die Integration der Anwendung Public Sector Digital Services mit der Anwendung Außendienst-Management können Sie je nach Geschäftsanforderungen alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit Ihrem Fall erstellen und anzeigen.

Benutzer der Anwendung Außendienst-Management können Bürger, Haushalt, Geschäft und Kontakte für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Außendienst-Management anzeigen.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie ein Abonnement für die Anwendung Public Sector Digital Services (PSDS) und die Anwendung Außendienst-Management (FSM) erworben haben, können PSDS-Mitarbeiter alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit ihren Fällen erstellen und anzeigen.

FSM-Außendienstmitarbeiter können relevante PSDS-Daten aus Arbeitsaufträgen mit den richtigen Rollen anzeigen.

Externe Benutzer mit den Rollen snc_external und anderen relevanten PSDS- und Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) -Rollen können alle fallbezogenen Arbeitsaufträge und Termine anzeigen, die sich auf ihre Accounts beziehen.

Integration mit Field Service Management konfigurieren

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Integration der Anwendung Public Sector Digital Services mit der Anwendung Außendienst-Management] zu konfigurieren:

1. Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration).
2. Fügen Sie den PSDS-Falltypentabellen bei Bedarf UI-Aktionen hinzu. Abhängig von Ihrer Erfahrung können Sie auch einige Aktionen zu relevanten Playbooks hinzufügen.
3. Fügen Sie die zugehörige Liste „Arbeitsaufträge“ den PSDS-Falltypentabellen für alle relevanten Ansichten in der klassischen Benutzeroberfläche und/oder im Arbeitsbereich hinzu.

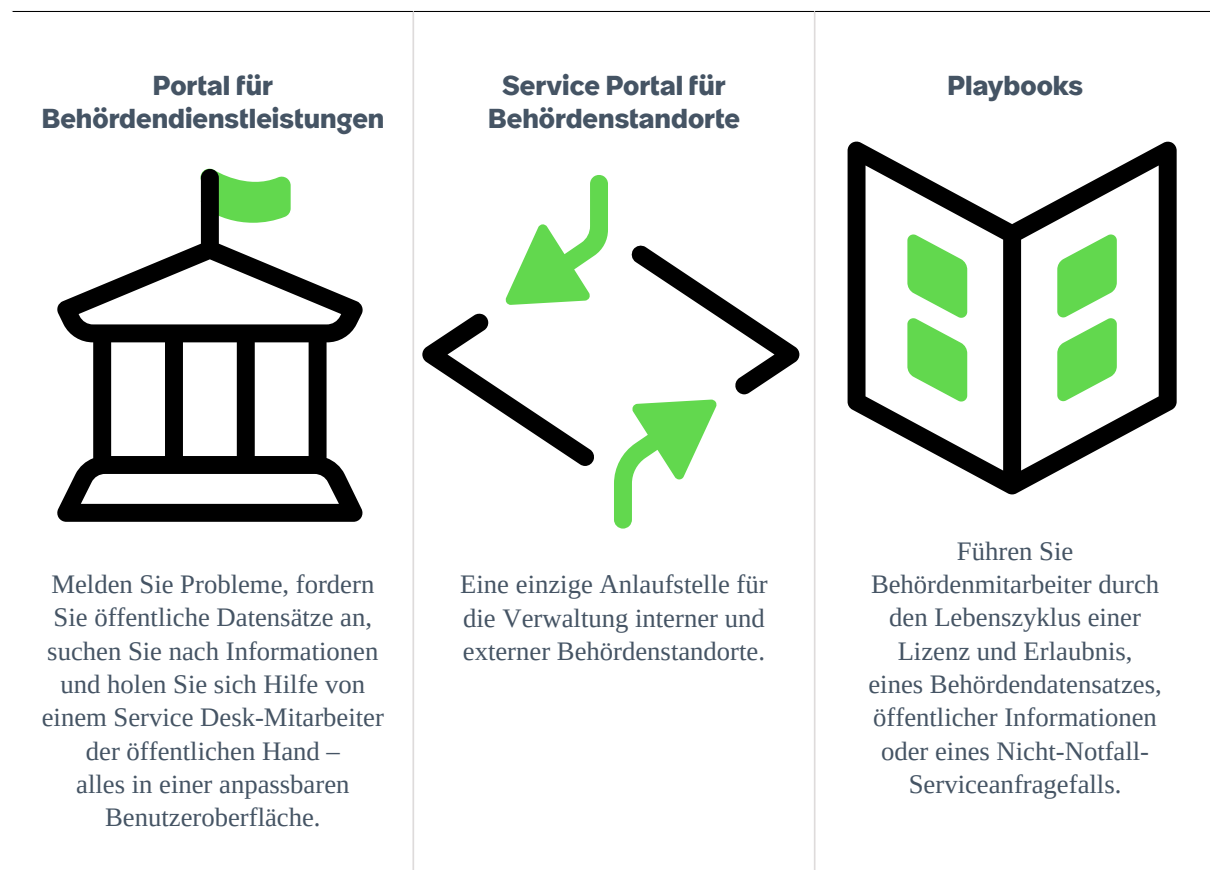
4. Wenn Sie ein FSM-Außendienstmitarbeiter sind, können Sie die relevanten PSDS-Kundendaten aus den Arbeitsaufträgen anzeigen, indem Ihnen die richtigen Kundendaten-Viewer-Rollen zugewiesen werden.

5. ** Hinweis:**

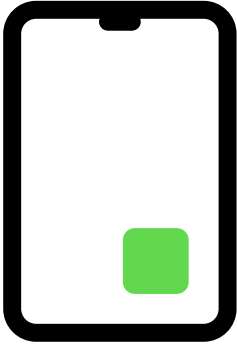
Ein Administrator muss FSM-Außendienstmitarbeitern die entsprechenden PSDS-Kundendaten-Viewer-Rollen zuweisen, damit sie die relevanten PSDS-Kundendaten aus Arbeitsaufträgen anzeigen können. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter [Mit Public Sector Digital Services Core installierte Rollen](#).

Arbeiten mit Public Sector Digital Services

Erfahren Sie, wie Behörden des öffentlichen Sektors Bürgern und Unternehmen mit digitalen Services helfen und ihre Probleme lösen.



Automatische Übersetzung

Mobile Agent	Virtual Agent	Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM
		
Ermöglichen Sie die Entwicklung von Anwendungen des öffentlichen Sektors für die Bereitstellung digitaler Services für Beteiligte, z. B. Leistungen, Lizenzen und Serviceanfragen.	Verwenden Sie Virtual Agent, um Chatbot-Konversationen zu erstellen, die auf Anwendungsfälle im öffentlichen Sektor zugeschnitten sind.	Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein, und erweitern Sie die Benutzeroberfläche des Arbeitsbereichs, um die Serviceprozesse für Service Desk-Mitarbeiter zu optimieren.

Verwenden des Portals für Behörden-Services in Public Sector Digital Services

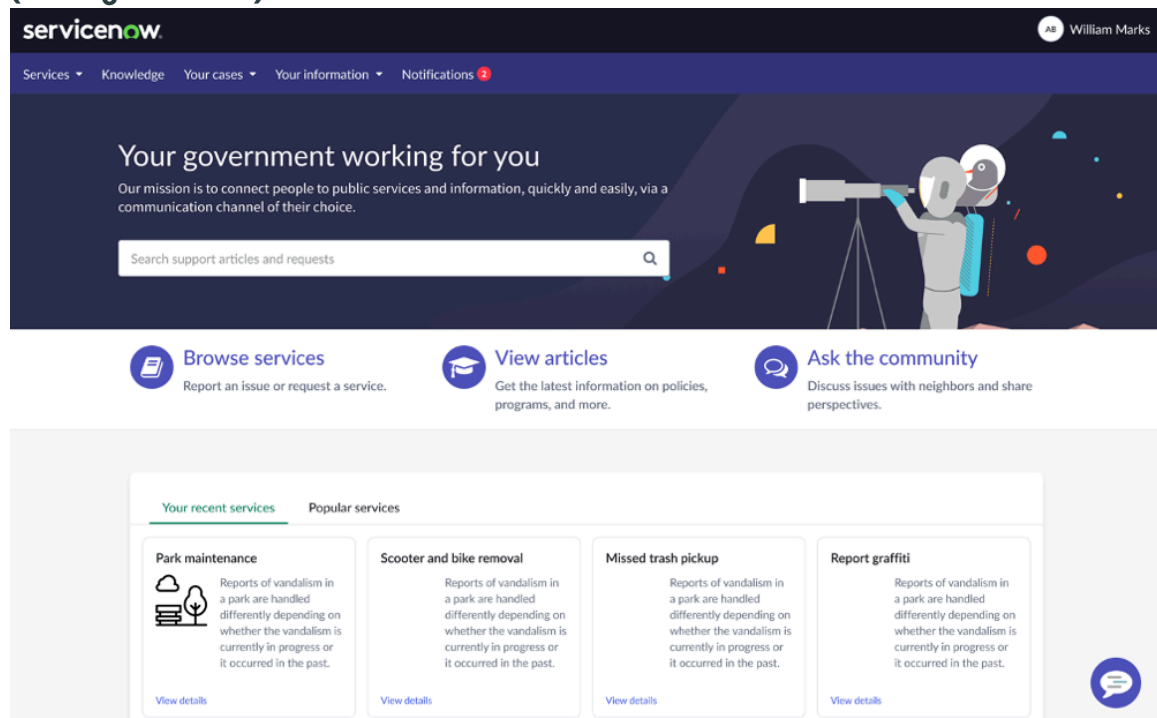
Mithilfe des Portals für Behörden-Services können Bürger und Unternehmen Probleme melden, auf vorhandene Serviceanfragen zugreifen und deren Status anzeigen, öffentliche Datensätze anfordern, nach Informationen zu einer Frage oder einem Problem suchen, ihre Kontaktinformationen anzeigen und aktualisieren und Unterstützung von einer Behörde anfordern Servicemitarbeiter – alles in einer anpassbaren Benutzeroberfläche.

Verwenden des Portals für Behörden-Services als Beteiligter

Die Experience des Government Service Portal beginnt auf der Portal-Homepage für die Beteiligten. Behörden passen ihre Homepages normalerweise so an, dass sie von registrierten und nicht registrierten Benutzern angezeigt werden können. Beispielsweise können registrierte Benutzer auf der Homepage andere Informationen sehen als Benutzer, die nicht angemeldet sind.

Dieses Beispiel zeigt eine Standard-Homepage für einen registrierten Benutzer des Public Sector Digital Services Government Service Portal.

Standard-Homepage des Portals für Behördendienstleistungen (Beteiligtenansicht)



Beteiligte auf der Standard-Homepage für Behörden-Services können die folgenden Kommunikationsoptionen auswählen:

1. Services oder Informationen durchsuchen und anfordern, Fälle nachverfolgen, erhaltene Services anzeigen und Probleme melden.
2. Erhalten Sie die neuesten Informationen zu Richtlinien und Programmen, indem Sie Artikel suchen und anzeigen.
3. Diskutieren Sie Probleme mit Nachbarn, und teilen Sie Perspektiven, indem Sie die Community fragen.
4. Zeigen Sie Ihre letzten Services an, und sehen Sie sich die beliebten Services auf der Website an.

i Hinweis:

Administratoren können die Homepages von Behörden-Serviceportalen in Serviceportal anpassen, sodass sich die Homepages je nach Regierungsbehörde visuell unterscheiden können. Weitere Informationen zur Anpassung finden Sie unter [Portal für Behördendienstleistungen anpassen](#).

In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, worauf Beteiligte über die Homepage zugreifen können.

Homepage des Portals für Behörden-Dienstleistungen für registrierte Bürger

UI-Komponente	Beschreibung
Wissen	Registerkarte, auf der Beteiligte auf die Knowledge-Homepage zugreifen und eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel durchsuchen oder anzeigen können.
Services	Registerkarte, auf der Beteiligte alle verfügbaren Services im Katalog finden können. Sie können den Servicekatalog durchsuchen oder eine Liste der zuletzt verwendeten oder beliebtesten Katalogelemente anzeigen.

Homepage des Portals für Behörden-Dienstleistungen für registrierte Bürger (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Meine Fälle	Registerkarte, auf der Beteiligte alle ihre Fälle finden können.
Ihre Informationen	Registerkarte, auf der Beteiligte auf Quick-Links zu ihren persönlichen Informationen zugreifen können: • Unternehmen (nur Mitarbeiter-Experience) • Kontakte (nur Mitarbeiter-Experience) • Veröffentlichungen
Benachrichtigungen	Registerkarte, auf der Beteiligte ihre Benachrichtigungen für gelöste Fälle, Fälle, die auf Informationen warten, Veröffentlichungen und Genehmigungen anzeigen können.
Touren	Link, über den Beteiligte eine Tour mit zusätzlichen Anleitungen zur Funktionsweise der Anwendung Public Sector Digital Services anzeigen können. Ein Administrator bestimmt, ob Touren auf Seiten angezeigt werden.
Live-Chat	Link, über den Beteiligte mit einem Virtual Agent oder einem Kundenservice-Mitarbeiter chatten können. Weitere Informationen zur Verwendung von Virtual Agent, um Hilfe zu erhalten, finden Sie unter Erhalten Sie Hilfe zu Anfragen an öffentliche Dienstleistungen mit Virtual Agent .
Engagement Messenger	Link, über den Beteiligte Engagement Messenger verwenden können, um Serviceanfragen aus einer Drittanbieter-Webanwendung zu übermitteln, die sich außerhalb der ServiceNow -Umgebung befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Engagement Messenger für die Anwendung Service Request Playbook ..
Profilmenü	Link, über den Beteiligte auf ein Profilfoto zugreifen können, um entweder ein Profil anzuzeigen oder sich abzumelden.
Suchen	Link, über den Beteiligte das Portal durchsuchen können, indem sie entweder ein Stichwort eingeben, um die Typeahead-Suche zu verwenden, oder ein Wort oder mehrere Wörter eingeben, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.
Am häufigsten gelesene Artikel	Link, über den Beteiligte eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel anzeigen können.
Empfohlene Artikel	Link, über den Beteiligte vorgestellte Community-Inhalte anzeigen können.
Hilfreichste Artikel	Link, über den Beteiligte die nützlichsten Wissensartikel nach Nutzungsanzahl der Artikel anzeigen können.

Nicht registrierte Beteiligte können die folgenden Aufgaben in Serviceportal für Behördendienstleistungenausführen:

- Registrieren Sie sich als neuer Benutzer, erstellen Sie eine Anmeldung und erstellen Sie ein Benutzerprofil.
- Nach Informationen suchen, durch Wissensartikel blättern und Kontakt mit der Community aufnehmen.
- Erhalten Sie Hilfe mit Virtual Agent.
- Fordern Sie Services wie Straßenreparaturen, Müllentsorgung, Gebäudeinspektionen und andere öffentliche Wartungsarbeiten an.
- Fordern Sie Informationen und öffentliche Datensätze von lokalen, staatlichen und bundesstaatlichen Behörden an.

Nach der Registrierung und Anmeldung bei Serviceportal für Behördendienstleistungen können Beteiligte:

- Zeigen Sie die erhaltenen Services an.
- Angeforderte Informationsdatensätze anzeigen.
- Zeigen Sie alle Lizenz- oder Erlaubnisanforderungen an.
- Profile von Beteiligten anzeigen (enthält Haushaltsinformationen wie Namen, Adressen und andere Informationen zu Beteiligten).
- Zeigen Sie vorhandene Fälle an.
- Zeigen Sie Veröffentlichungen und Benachrichtigungen an, einschließlich behördlicher Druckschriften und Rundschreiben zu Services sowie behördliche Benachrichtigungen.

Weitere Informationen zu den Services, die im Servicekatalog Serviceportal für Behördendienstleistungen angeboten werden, finden Sie unter [Service Catalog-Liste des Behörden-Serviceportals](#).

Das Portal für Behörden-Services als Unternehmen verwenden

Das Portal für Behörden-Services ermöglicht Unternehmen den Zugriff auf ihre Fälle und Serviceinformationen sowie das Melden von Problemen. Unternehmen oder Geschäftskontakte können das Portal für Behörden-Services verwenden, um ihre eingereichten Fälle anzuzeigen und Anforderungen mithilfe des Serviceanfragekatalogs zu stellen.

Geschäftskontakte haben die gleiche Funktionalität wie ein Anwender eines Beteiligten, mit einigen zusätzlichen Berechtigungen. Zusätzlich zu den Aufgaben der Beteiligten können Geschäftskontakte im Portal für Behörden-Services die folgenden Aufgaben ausführen:

- Registrieren Sie ein neues Unternehmen.
- Fordern Sie Services an, die sich auf Lizenzen, Leistungen, Erlaubnisse und Serviceanfragen beziehen.
- Zeigen Sie Services an, die sie erhalten haben.
- Angeforderte Informationsdatensätze anzeigen.
- Zeigen Sie alle Lizenz- oder Erlaubnisanforderungen an.
- Elemente anzeigen, die sie erhalten haben.
- Ihre vorhandenen Fälle anzeigen.
- Zeigen Sie Geschäftsprofile und untergeordnete Geschäftsprofile an.
- Zeigen Sie Geschäftskontaktinformationen wie Namen, Adressen und andere Kontaktinformationen an.
- Zeigen Sie Veröffentlichungen an, z. B. Regierungsbroschüren und -newsletter zu Services.
- Zeigen Sie Benachrichtigungen an, z. B. behördliche Benachrichtigungen und neue Kontaktgenehmigungen.

Anpassen des Portals für Behörden-Services

Um dieses Portal anzupassen, navigieren Sie zu **Serviceportal > Portale** und wählen Sie Behördenservice aus. Weitere Informationen zum Erstellen einer benutzerdefinierten Schnittstelle finden Sie im [Service Portal](#) .

Registrieren Sie sich für das Government Service Portal

Registrieren Sie sich für das Public Sector Digital Services Portal für Behördendienstleistungen, damit Sie nach Informationen suchen, Unterstützung von einem Behördenmitarbeiter anfordern oder den Status Ihrer Anforderung nachverfolgen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Government Service Portal
2. Wählen Sie im Portal-Header **Registrieren** aus.
3. Wählen Sie aus, ob Sie sich als **Beteiligter**, **Geschäftskontakt** oder **Unternehmen** registrieren möchten.
4. Füllen Sie die Felder im Registrierungsformular aus.
Ihre E-Mail-Adresse muss eindeutig sein. Wenn Sie eine Adresse eingeben, die sich bereits im System befindet, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Versuchen Sie es erneut mit einer anderen E-Mail-Adresse.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sicherheitscode**, schließen Sie die CAPTCHA-Validierung ab, und wählen Sie **Überprüfen** aus.
6. Wenn Sie aufgefordert werden, der Datenschutzrichtlinie und den allgemeinen Bedingungen der Community zuzustimmen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zustimmen**.
7. Wählen Sie **Anmelden** aus.
Eine Verifizierungs-E-Mail wird an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse gesendet.
8. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um Ihre E-Mail-Adresse zu bestätigen.

Ergebnisse

Ihre Registrierung ist abgeschlossen. Sie können sich jetzt beim Government Service Portal anmelden.

Registrieren Sie ein Geschäftskonto im Portal für Behördendienste von Public Sector Digital Services .

Als Geschäftsinhaber können Sie Ihr Unternehmen im Portal für Behördendienstleistungen selbst registrieren, um Zugriff zu erhalten und ein Geschäftsprofil zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Seite „Government Service Portal“, und wählen Sie im Portal-Header **Registrieren** aus.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie **Ein neues Unternehmen aus**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
Weitere Informationen zu den Feldern der Geschäftsregistrierung und den Informationen, die erfasst werden, wenn Sie sich als neues Unternehmen registrieren, finden Sie unter [Formular „Geschäftsprofil“](#).
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sicherheitscode**, schließen Sie die CAPTCHA-Validierung ab, und wählen Sie **Überprüfen** aus.
5. Stimmen Sie der Datenschutzrichtlinie und den allgemeinen Bedingungen der Community zu, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren.
6. Wählen Sie **Registrieren** aus.
Ihre Anforderung wird an einen Administrator weitergeleitet, der die Registrierungsanforderung genehmigen oder ablehnen kann. Wenn die Registrierungsanforderung genehmigt wird, erhalten Sie eine E-Mail, in

der Sie aufgefordert werden, eine Benutzer-ID und ein Passwort für die Anmeldung beim Government Service Portal festzulegen. Wenn die Registrierungsanforderung abgelehnt wird, werden Sie per E-Mail benachrichtigt.

Zeigen Sie ein Bürgerprofil im Portal für Behörden-Services an, oder aktualisieren Sie es

Als registrierter Bürger können Sie Ihr Profil anzeigen, Ihre Informationen aktualisieren und Ihr Passwort direkt im Portal für Behördendienstleistungen Public Sector Digital Services ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Government Service Portal an.
2. Wählen Sie im Portal-Header Ihren Benutzernamen und dann **Profil** aus.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die persönlichen Informationen in Ihrem Profil zu aktualisieren, einschließlich Ihres Namens, Ihrer Kontaktinformationen und Ihrer Adresse:
 - a. Wählen Sie das gewünschte Feld aus.
 - b. Geben Sie im Popup-Fenster die neuen Informationen ein.
 - c. Wählen Sie **Speichern**.
Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter [Formular „Beteiligter des Behördenservice“](#).
4. Um Ihr Passwort zu ändern, wählen Sie **Passwort ändern**.
Der Link „**Passwort ändern**“ wird im Profil des Government Service Portal nur angezeigt, wenn das Plugin „Self Service Password Reset“ (com.snc.password_reset) von einem Administrator aktiviert wird.
5. Füllen Sie im Popup-Fenster „Passwort ändern“ die Felder aus, und wählen Sie **Aktualisieren** aus.
6. Um Ihre E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen zu verwalten, wählen Sie **Benachrichtigungseinstellungen** aus, und aktivieren Sie die gewünschten Optionen, oder deaktivieren Sie die gewünschten Optionen.
Ihre Einstellungen werden automatisch gespeichert.

Verfolgen Sie Ihre Fälle über das Government Service Portal in nach Public Sector Digital Services

Verfolgen Sie Ihre Serviceanfrage-, Informationsanfrage- oder Lizenz-/Erlaubnisanfragefälle im Government Service Portal nach, indem Sie eine Liste Ihrer Fälle anzeigen und diejenigen auswählen, zu denen Sie weitere Details anzeigen möchten. Hier können Sie auf die Anfrage eines Service Desk-Mitarbeiters antworten, eine Antwort anzeigen oder prüfen, ob zur Lösung des Falls weitere Schritte erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall auswählen, wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Ein Datensatz der Aktivität für den Fall, einschließlich hinzugefügter Anhänge oder Interaktionen zwischen der anfordernden Person und dem Mitarbeiter des Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfalls.
- Aufgaben oder Aktionen, die seitens des Benutzers ausgeführt werden müssen, z. B. das Akzeptieren oder Ablehnen eines Fallergebnisses.

- Die Falldetails, einschließlich Kontaktinformationen, Fallnummer sowie Phase und Status des Falls.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Portal-Header des Government Service Portal zu **Ihre Fälle**.

In der folgenden Tabelle werden die sichtbaren Fallkategorien aufgelistet:

Ihre Fallkategorieliste

Kategorie	Beschreibung
Alle Fälle	Liste aller Fälle.
Aktion erforderlich	Fälle im Status Gelöst, die auf eine Antwort der Beteiligten warten.
Meine Fälle	Fälle, die noch nicht zur Lösung übermittelt wurden.
Ihre Anforderungen	Fälle, die zur Lösung übermittelt wurden und auf eine Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters warten.
Ihre Serviceanfragen	Alle Serviceanfragefälle, auf die ein Benutzer Zugriff hat. Die Liste „Serviceanfragen“ enthält die folgenden Felder: ○ Nummer der Serviceanfrage ○ Kurzbeschreibung ○ Beteiligter, Geschäft oder Geschäftskontakt ○ Status ○ Gemeldet am
Ihre Informationsanforderungen	Alle Informationsanforderungsfälle, auf die ein Benutzer Zugriff hat. Die Liste „Informationsanforderungen“ enthält die folgenden Felder: ○ Informationsanforderungsnummer ○ Kurzbeschreibung ○ Beteiligter, Geschäft oder Geschäftskontakt ○ Status ○ Gemeldet am
Ihre Lizenzen/Erlaubnisse	Alle Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfälle, auf die ein Benutzer Zugriff hat. Die Liste „Lizenz- und Erlaubnisanforderungen“ enthält die folgenden Felder: ○ Lizenz- und Erlaubnisanforderungsnummer ○ Kurzbeschreibung

Kategorie	Beschreibung
	○ Verbraucher, Geschäft oder Geschäftskontakt ○ Status ○ Gemeldet am

2. Wählen Sie in der Liste der Fälle die Fallnummer aus, zu der Sie weitere Informationen anzeigen möchten.

3. Wahlweise: Wenn Sie eine Nachricht für einen Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen möchten, geben Sie die Nachricht ein, und wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Ihre Nachricht wird Teil der Fallkonversation. Alle Antworten des Service Desk-Mitarbeiters werden auch in die Konversation einbezogen, und Sie können hier Antworten von anderen Service Desk-Mitarbeitern anzeigen.

Erstellen einer Anforderung für behördliche Dienstleistungen mit Public Sector Digital Services

Sie können einen Fall zu einer Community-Frage oder einem Problem aus dem Portal für öffentliche Services in Public Sector Digital Services erstellen. Das Government Service Portal unterstützt Übermittlungen durch registrierte und anonyme Benutzer.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle: keine

Über diese Aufgabe

Beteiligte können das Government Service Portal verwenden, um Services anzufordern und Probleme in ihrer Community zu melden. Sie können das Portal auch verwenden, um den Status vorhandener Serviceanfragen anzuzeigen und ihre Kontaktinformationen zu aktualisieren.

Beteiligte können ihre Nicht-Notfallanforderungen über die Selfservice-Experience des Government Service Portal, über Virtual Agent oder mit Engagement Messenger übermitteln. Weitere Informationen zur Verwendung von Virtual Agent mit Public Sector Digital Services finden Sie unter [Erhalten Sie Hilfe zu Anfragen an öffentliche Dienstleistungen mit Virtual Agent](#).

Erstellen Sie als registrierter Benutzer eine Serviceanfrage

Erstellen Sie eine Serviceanfrage als registrierter Benutzer in der Anwendung Public Sector Digital Services.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ponent, business_contact, business_partner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Bürger können Sie das Portal für Behörden-Services verwenden, um Services anzufordern und Probleme in ihrer Community zu melden. Sie können das Portal auch verwenden, um den Status vorhandener Serviceanfragen anzuzeigen und deren Kontaktinformationen zu aktualisieren.

Als Beteiligter können Sie Nicht-Notfallanforderungen über die Selfservice-Experience des Government Service Portal, über Virtual Agent oder über Engagement Messenger übermitteln. Weitere Informationen zur Verwendung von Virtual Agent mit Public Sector Digital Services finden Sie unter [Erhalten Sie Hilfe zu Anfragen an öffentliche Dienstleistungen mit Virtual Agent](#).

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Government Service Portal.
2. Auswahlvorgang **Services > Serviceanfragen** , um die Liste der Service Request-Kategorien zu erweitern, die von Public Sector Digital Servicesangeboten werden, und wählen Sie die gewünschte Kategorie aus.
3. Wählen Sie das Service Request-Problem aus, das Sie melden möchten.
Weitere Informationen zu den Services, die im Government Service Portal angeboten werden, finden Sie unter [Service Catalog-Liste des Behörden-Serviceportals](#).
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Fallformular erstellen

Feld	Beschreibung
Standorttyp	Standorttyp der Serviceanfrage. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Adresse ○ Kreuzung
Straße und Hausnummer	Adresse für diesen Fall, wenn Adresse als Standorttyp ausgewählt ist.
Erste Querstraße/Zweite Querstraße	Querstraßen für den Fall, wenn Kreuzung als Standorttyp ausgewählt ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Frage oder des Problems.
Details	Detaillierte Beschreibung der Frage oder des Problems.
Kontaktinformationen	Kontaktinformationen für das Unternehmen oder die Einzelperson, die diesen Fall gemeldet hat.

5. Fügen Sie beliebige Anhänge hinzu.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der Fall wird erstellt, ihm wird eine Fallnummer zugewiesen, und er kann jetzt in der Liste „Meine **Fälle**“ im Government Service Portal angezeigt werden. Informationen dazu, wie Sie den Fall nachverfolgen, während er die verschiedenen Phasen durchläuft, finden Sie unter [Verfolgen Sie den Status einer öffentlichen Serviceanfrage über das Government Service Portal nach](#).

Erstellen Sie eine Serviceanfrage als öffentlicher Benutzer

Erstellen Sie eine Serviceanfrage als öffentlicher Benutzer in der Anwendung Public Sector Digital Services. Sie können eine Serviceanfrage anonym übermitteln, ohne sich bei der Anwendung anzumelden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

i Hinweis:

Damit öffentliche Benutzer Serviceanforderungen übermitteln können, müssen bestimmte Einstellungen von einem Administrator konfiguriert werden. Weitere Informationen dazu, wie ein Administrator diese Einstellungen konfigurieren kann, finden Sie [unter Nicht authentifizierte Benutzer können keine Katalogelemente im Service Portal übermitteln](#) .

Organisationen passen ihre Zielseiten normalerweise an, und anonyme Benutzer sehen möglicherweise andere Informationen als angemeldete Benutzer.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Government Service Portal.
2. Wählen Sie im Portal-Header **Services** aus.
3. Erweitern Sie die Liste der von Public Sector Digital Services angebotenen Service Request-Kategorien, indem Sie **Service Requests** auswählen, und wählen Sie die gewünschte Kategorie aus.
4. Wählen Sie das Service Request-Problem aus, das Sie melden möchten.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Fallformular erstellen

Feld	Beschreibung
Standorttyp	Standorttyp der Serviceanfrage. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Adresse ○ Kreuzung
Straße und Hausnummer	Die Adresse für diesen Fall, wenn Adresse als Standorttyp ausgewählt ist.
Erste Querstraße/Zweite Querstraße	Die Querstraßen für den Fall, wenn Kreuzung als Standorttyp ausgewählt ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Frage oder des Problems.
Details	Detaillierte Beschreibung der Frage oder des Problems.
Kontaktinformationen	Option, diesen Fall als Unternehmen oder als Einzelperson zu melden.

Hinweis:

Sie können die Felder „Kontaktinformationen“ leer lassen oder Ihre E-Mail-Adresse hinzufügen, um Aktualisierungen zum Fallstatus zu erhalten. Das Hinzufügen von Anhängen wird als öffentlicher Benutzer nicht unterstützt.

6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Sicherheitscode, schließen Sie die CAPTCHA-Validierung ab, und wählen Sie **Absenden**.
Sie gelangen zurück zum Serviceanfragekatalog, in dem Sie eine weitere Serviceanfrage übermitteln oder sich für einen Account registrieren können.

Hinweis:

Wenn Sie keine Kontaktinformationen angegeben haben, können Sie den Status dieser Anforderung nicht nachverfolgen oder die Details des Falls anzeigen, nachdem Sie **Absenden** ausgewählt haben. Wenn Sie den Status dieser Anforderung nach dem Absenden überprüfen möchten, müssen Sie sich für einen Account registrieren. Anweisungen dazu finden Sie unter [Registrieren Sie sich für das Government Service Portal](#).

Erstellen Sie eine Informationsanforderung mit Public Sector Digital Services

Erstellen Sie über das Government Service Portal in Public Sector Digital Services einen Fall, bei dem öffentliche Datensätze von staatlichen oder bundesstaatlichen Behörden angefordert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:ponent, business_contact, business_partner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Bürger können Sie das Government Service Portal verwenden, um Kopien von öffentlichen Datensätzen anzufordern und zu erhalten, die von Regierungsbehörden verwaltet werden. Sie können beispielsweise Zugriff auf staatliche oder lokale öffentliche Datensätze anfordern, z. B. Inspektionsberichte, Finanzberichte, Unternehmens- und Eigentumsdatensätze, Adoptionsdatensätze sowie Geburts-, Todes- und Heiratsurkunden. Sie können das Portal auch verwenden, um den Status vorhandener Informationsanforderungen anzuzeigen, Details hinzuzufügen, Dokumente hochzuladen oder Ihre Kontaktinformationen zu aktualisieren.

Benutzer können eine Anforderung für jeden öffentlichen Datensatz senden, solange dieser nicht unter eine von neun Ausnahmen fällt:

1. Ausnahme 1: Klassifizierte Informationen zu nationalen Verteidigungs- und Außenbeziehungen.
2. Ausnahme zwei: Interne Personalregeln und -praktiken der Behörde.
3. Ausnahme drei: Informationen, deren Offenlegung nach einem anderen Bundesgesetz untersagt ist.
4. Ausnahme vier: Geschäftsgeheimnisse und Geschäfts- oder Finanzinformationen, die von einer privilegierten oder vertraulichen Person stammen.
5. Ausnahme fünf: Memoranden oder Briefe zwischen oder innerhalb von Behörden, die durch gesetzliche Privilegien geschützt sind.
6. Ausnahme sechs: Personal-, medizinische, finanzielle und ähnliche Dateien, deren Offenlegung einen eindeutig ungerechtfertigten Eingriff in die Privatsphäre darstellen würde.
7. Ausnahme sieben: Bestimmte Arten von Informationen, die zu Strafverfolgungszwecken zusammengestellt werden.
8. Ausnahme 8: Datensätze, die in oder im Zusammenhang mit Untersuchungs-, Betriebs- oder Zustandsberichten enthalten sind, die von, im Namen oder zur Verwendung einer Behörde erstellt wurden, die für die Regulierung oder Aufsicht von Finanzinstituten verantwortlich ist.
9. Ausnahme 9: Geologische und geophysische Informationen und Daten, einschließlich Karten, in Bezug auf Quellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Government Service Portal.
2. Navigieren zu **Services > Informationsanforderungen**.
3. Wählen Sie die gewünschte Art der Informationsanforderung aus.
Sie können zwischen einer FOIA-Anforderung (Bundesstaat) oder einer Anforderung für öffentliche Datensätze (Status) wählen.
4. Geben Sie Ihre Kontaktinformationen ein.
Wenn Sie Informationen für eine andere Person anfordern, aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Anforderung im Namen einer anderen Person**.
5. Füllen Sie die Anforderungsdetails aus.
6. Füllen Sie die Gebührendetails aus.

7. Fordern Sie eine Gebührenbefreiung an, indem Sie das Kontrollkästchen **Gebührenbefreiung aktivieren.**

Sie haben möglicherweise Anspruch auf eine Gebührenbefreiung, wenn Sie eine Anforderung im Namen einer Non-Profit-Organisation oder einer Bildungseinrichtung stellen.

8. Wahlweise: Wenn Sie eine beschleunigte Verarbeitung anfordern müssen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verarbeitung** beschleunigen.

9. Wahlweise: Fügen Sie alle Anhänge hinzu, z. B. Dokumente, die zur Überprüfung Ihrer Identität erforderlich sind.
Erforderliche Anhänge variieren je nach Anforderung.

10. Wählen Sie **Absenden.**

Sie gelangen jetzt zur Fallseite, auf der Sie die Details Ihrer Anforderung überprüfen oder aktualisieren können. Auf dieser Seite können Sie die Ausnahmeprüfliste anzeigen, bei der es sich um eine Liste von Informationskategorien handelt, die aus regulatorischen Gründen nicht verfügbar sind. Nachdem Ihre Anforderung erfüllt wurde, müssen Sie zum Portal zurückkehren, um die Gebührenschatzung für die Erfüllung Ihrer Anforderung zu akzeptieren oder abzulehnen. Sie können auf der Registerkarte **Benachrichtigungen** auf ausstehende Gebührengenehmigungen zugreifen.

Erstellen Sie eine Lizenzanforderung in Public Sector Digital Services Serviceportal für Behördendienstleistungen

Erstellen Sie mithilfe von Serviceportal für Behördendienstleistungen in Public Sector Digital Services einen Fall, bei dem eine Lizenz oder Erlaubnis von einer Regierungsbehörde angefordert wird. Im Portal können Sie sehen, wie sich Preise und Gebühren basierend auf Ihrer Auswahl ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Beteiligter können Sie Serviceportal für Behördendienstleistungen verwenden, um eine Erlaubnis oder Lizenz anzufordern. Sie können das Portal auch verwenden, um den Status vorhandener Lizenz- und Genehmigungsanforderungen anzuzeigen, Details hinzuzufügen, Dokumente hochzuladen oder Ihr Profil und Ihre Kontaktinformationen zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Government Service Portal.
2. Navigieren zu **Services > Lizenz und Erlaubnisse**.
3. Wählen Sie **Lizenz/Erlaubnis anfordern aus**.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, bestätigen Sie die Berechtigung.
5. Füllen Sie im Formular Ihre Kontaktinformationen und die Anforderungsinformationen aus.
Wenn sich der Name, der auf der Erlaubnis angezeigt werden soll, von dem der anfordernden Person unterscheidet, geben Sie diesen Namen hier ein.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie diesen Antrag im Namen eines anderen Beteiligten oder für einen Geschäftskontakt einreichen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich beantrage im Namen einer anderen Person**.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie in der **Dropdown**-Liste „Personentyp“ die Option Beteiligter oder **Geschäftsaus**.
8. **Wahlweise:** Geben Sie den Namen des Beteiligten oder Unternehmens ein, in dessen Namen Sie den Antrag einreichen.

- 9. Wahlweise:** Fügen Sie zusätzliche zugehörige Parteien hinzu.
Zugehörige Parteien können Geschäftspartner, Manager oder Geschäftskontakte sein, die möglicherweise Zugriff auf diese Lizenz/Erlaubnis benötigen. Es müssen Kontakte sein, die bereits registriert und Ihrem Unternehmen zugeordnet sind.
- 10. Wahlweise:** Laden Sie alle Dokumente hoch, die die Identität der anfordernden Person und der zugehörigen Partei überprüfen oder zusätzlichen Kontext für Ihre Anforderung bereitstellen.
Die erforderliche Dokumentation variiert je nach Anforderung.
- 11. Wahlweise:** Wählen Sie beliebige Add-ons aus, z. B. Genehmigungsbefürwortungen.
Sie können mehrere hinzufügen. Der Preis der Lizenz oder Erlaubnis variiert mit jeder Auswahl oder Kombination von Auswahlmöglichkeiten. Wenn Sie eine Gebührenbefreiung sind, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gebührenbefreiung anfordern**, um eine Befreiung zu beantragen.
- 12.** Überprüfen Sie die Gebühren, die mit Ihrer Auswahl verbunden sind.
Die Gebührensumme ändert sich dynamisch basierend auf den ausgewählten Optionen.
- 13.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die gewerbliche eidesstattliche Erklärung und die DDR-eidesstattliche Erklärung zu bestätigen.
- 14.** Geben Sie Ihre Signatur ein.
Wenn ein Administrator die E-Signatur konfiguriert hat, haben Sie die Möglichkeit, eine Signatur zu zeichnen oder einzugeben.
- 15.** Fügen Sie beliebige Anhänge hinzu.
- 16.** Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Ihre Anforderung wird jetzt an einen Lizenz- und Erlaubnismitarbeiter weitergeleitet, der Ihre Anforderung bearbeiten wird. Sie gelangen jetzt zur Fallseite, auf der Sie die Details Ihrer Anforderung überprüfen oder aktualisieren können. Nachdem Ihre Anforderung erfüllt wurde, müssen Sie zum Portal zurückkehren, um die Gebührenschatzung für die Erfüllung Ihrer Anforderung zu akzeptieren oder abzulehnen, und alle Identifizierungs- oder Begleitdokumente hochladen, die zur Erfüllung Ihrer Anforderung erforderlich sind. Sie können auf der Registerkarte Benachrichtigungen auf ausstehende Genehmigungen und Aufgaben zugreifen.

Zugehörige Beteiligte und Geschäftskontakte, die dem Lizenz-/Erlaubnisantrag hinzugefügt wurden, können jetzt die Falldetails in Serviceportal für Behördendienstleistungen anzeigen.

Verfolgen Sie den Status einer öffentlichen Serviceanfrage über das Government Service Portal nach

Überwachen Sie den Status eines Falls, den Sie über das Government Service Portal in Public Sector Digital Services übermitteln haben. Auf der Fallseite können Sie sehen, wann der Fall erstellt wurde, wann er zuletzt aktualisiert wurde und ob er auf eine Antwort von Ihnen oder einem Service Desk-Mitarbeiter wartet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:ponent, business_contact, business_partner

Prozedur

- 1.** Navigieren Sie zum Government Service Portal.
- 2.** Wählen Sie im Header „Government Service Portal“ **Ihre Fälle** aus.
In der folgenden Tabelle werden die sichtbaren Fallkategorien aufgelistet:

Ihre Fallkategorieliste

Kategorie	Beschreibung
Alle Fälle	Liste aller Fälle.
Aktion erforderlich	Fälle im Status Gelöst, die auf eine Antwort der Beteiligten warten.
Meine Fälle	Fälle, die noch nicht zur Lösung übermittelt wurden.
Ihre Anforderungen	Fälle, die zur Lösung übermittelt wurden und auf eine Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters warten.
Ihre Serviceanfragen	Alle Serviceanfragefälle, auf die ein Benutzer Zugriff hat. Die Liste „Serviceanfragen“ enthält die folgenden Felder: ○ Nummer der Serviceanfrage ○ Kurzbeschreibung ○ Beteiligter ○ Geschäft ○ Geschäftskontakt ○ Status ○ Gemeldet am

3. Wählen Sie unter **Ihre Fälle** die gewünschte Fallnummer aus.
In der folgenden Tabelle werden die angezeigten Felder beschrieben:

Fallfelder im Portal für Behördendienste

Felder	Beschreibung
Zeitleiste	Visuelle Anzeige, die angibt, wann der Fall erstellt wurde und wann er zuletzt aktualisiert wurde.
Status	Aktueller Status des Falls für die angegebene Phase. Eine detaillierte Erklärung der einzelnen Fallstatus finden Sie unter State Service Portal für Behörden.
Beteiligter, Geschäft oder Geschäftskontakt	Kontaktinformationen für die meldende Partei.
Service	Typ des angeforderten Service.
Stufe	Phase, die ein Fall durchläuft. Eine detaillierte Erklärung der einzelnen Fallphasen finden Sie unter Behördendienstleistung Falltyp .
Standorttyp	Option, die angibt, ob der Ort des Problems eine Adresse oder eine Kreuzung ist.
Adresse oder Querstraßen	Adresse oder Querstraße, in der sich das Problem befindet.
Zugehörige Registerkarten	Zusätzliche Fallinformationen, Aktivität oder Kommentare. Die Registerkarte „Zugehörig“ zeigt die folgenden Felder:

Felder	Beschreibung
	○ Aktivität ○ Anhänge ○ Verwandte Aufgaben Sie können hier Anhänge oder Kommentare hinzufügen.

Verwalten Sie Ihre Behördendienstleistungsfälle über das Portal für Behördenservices

Erstellen, akzeptieren, zuweisen, eskalieren, deeskalieren, stornieren Sie einen Fall und noch mehr Aktionen für verschiedene staatliche Dienstleistungen – alles über das Government Service Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent und sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Government Service Portal.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, die sich auf Ihren Fall bezieht:

Serviceanfrage-Fallaktionen

Aktion	Beschreibung
Fall erstellen	Erstellt einen Fall und ordnet den neuen Fall dem ursprünglichen Fall zu. Der neue Fall wird in der zugehörigen Liste Zugehörige Fälle angezeigt. Mit dieser Aktion wird das Popup-Fenster „Falltyp auswählen“ angezeigt, in dem Sie den Typ des zu erstellenden Falls auswählen können.
Akzeptieren	Akzeptiert einen zugewiesenen Fall. Diese Aktion wird vom angemeldeten Benutzer ausgeführt.
Mir zuweisen	Weist den Fall dem angemeldeten Benutzer zu. Diese Aktion ist verfügbar, wenn der Fall nicht zugewiesen ist und der angemeldete Benutzer die richtige Rolle hat.
E-Mail verfassen	Öffnet ein E-Mail-Fenster in einer neuen Unterregisterkarte auf der Registerkarte „Fall“. ○ Im Feld An wird die E-Mail-Adresse des Kunden angezeigt. ○ Das Feld Betreff zeigt die Fallnummer und das Problem an.

Aktion	Beschreibung
	Diese Aktion ist im Menü „ Weitere UI-Aktionen “ verfügbar.
Fall eskalieren	Eskaliert den Fall, wodurch der Fall hervorgehoben und auf einen Kunden oder ein Problem aufmerksam gemacht wird. Diese Aktion ist verfügbar, wenn der angemeldete Benutzer die richtige Rolle hat.
Fall deeskalieren	Deeskaliert einen Fall. Diese Aktion ist verfügbar, wenn ein Fall eskaliert wurde und der angemeldete Benutzer die richtige Rolle hat.
Wissenslücke melden	Öffnet eine Wissensfeedback-Aufgabe in einer neuen Unterregisterkarte für den Fall. Nach dem Speichern wird die Aufgabe in der zugehörigen Liste Wissenslücken angezeigt. Diese Aktion ist im Menü „Weitere UI-Aktionen“ verfügbar.
Lösung vorschlagen	Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, eine Lösung für einen Fall vorzuschlagen.
Erfassungszeit	Zeichnet die Arbeitszeit für den Fall oder die Fallaufgaben auf. Wenn Sie Zeit erfassen auswählen, wird ein Formular „Arbeitszeit“ geöffnet, in dem die Felder Aufgabe und Benutzer bereits ausgefüllt sind. Diese Aktion ist im Menü „Weitere UI-Aktionen“ verfügbar.
Arbeitsauftrag erstellen	Erstellt einen Arbeitsauftrag für den Fall. Nachdem ein Arbeitsauftrag erstellt wurde, wird er in der zugehörigen Liste „Arbeitsaufträge“ angezeigt. Die Fallnummer referenziert auch den Arbeitsauftrag. Diese Aktion ist im Menü „Weitere UI-Aktionen“ verfügbar.
Fall schließen	Schließt einen Fall. Diese Aktion ist verfügbar, nachdem ein Lösungscode und alle Informationen zum Abschluss im Feld Auflösungshinweise angegeben wurden.

Aktion	Beschreibung
Fall öffnen	Ändert den Status eines Falls von „Warten auf Info“ in „Offen“.
Antrag übermitteln	Speichert die Anwendung und verschiebt den Status des Falls von Entwurf in Neu. Diese Aktion ist verfügbar, wenn der Status eines Falls Entwurf lautet.
Info anfordern	Fordert Informationen zu einem Fall oder einer Fallaufgabe vom Beteiligten, Unternehmen oder der Behörde an. Diese Aktion ist verfügbar, wenn der Status eines Falls nicht „Entwurf“, „Gelöst“, „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ lautet.
Arbeit starten	Beginnt die Arbeit an einem offenen Fall. Diese Aktion ist für den Service Desk-Mitarbeiter verfügbar, der der Aufgabe zugewiesen ist, wenn der Status eines Falls Offen ist.
Abbrechen	Aktualisiert den Status des Falls in „Abgebrochen“. Diese Aktion ist verfügbar, wenn der Status eines Falls nicht „Gelöst“, „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ lautet.

Diese Aktionen werden von den Falltypen geerbt, die durch Erweiterung des Servicefalltyps erstellt werden.

Die Aktionen in der folgenden Tabelle sind in den Fällen verfügbar, in denen die entsprechenden Plugins aktiviert sind.

Aktionen, die mit den entsprechenden Fall-Plugins verfügbar sind

Plugin	Aktion
Servicemanagement	- Incident erstellen - Standard-Change erstellen - Problem erstellen
Verwaltung schwerwiegender Fälle	Zeigt alle wichtigen Fallaktionen an.
Spezielle Bearbeitungsnotizen	Zeigt spezielle Bearbeitungsnotizen für den Fall an.
Fallaktionsstatus	Gibt den aktuellen Aktionsstatus an.

Erstellen und übermitteln Sie Lizenz- oder Erlaubnisanträge im Namen anderer

In Serviceportal für Behördendienstleistungen können Beteiligte Lizenz-/Erlaubnisanforderungen im Namen einer anderen Person erstellen und der Beobachtungsliste mehrere Parteien (Beteiligte, Geschäftskontakte) hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Government Service Portal.
2. Navigieren zu **Services > Lizenz und Erlaubnisse**.
3. Wählen Sie **Lizenz/Erlaubnis anfordern aus**.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, bestätigen Sie die Berechtigung.
5. Füllen Sie im Formular Ihre Kontaktinformationen und die Anforderungsinformationen aus.
Wenn sich der Name, der auf der Erlaubnis angezeigt werden soll, von dem der anfordernden Person unterscheidet, geben Sie diesen Namen hier ein.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich beantrage im Namen einer anderen Person**.
7. Wählen Sie in der **Dropdown**-Liste „Personentyp“ die Option Beteiligter oder **Geschäftsaus**.
8. Geben Sie den Namen des Beteiligten oder Unternehmens ein, in dessen Namen Sie den Antrag einreichen.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie zusätzliche zugehörige Parteien hinzu.
Zugehörige Parteien können Geschäftspartner, Manager oder Geschäftskontakte sein, die möglicherweise Zugriff auf diese Lizenz/Erlaubnis benötigen. Es müssen Kontakte sein, die bereits registriert und Ihrem Unternehmen zugeordnet sind.
10. **Wahlweise:** Laden Sie alle Dokumente hoch, die die Identität der anfordernden Person und der zugehörigen Partei überprüfen oder zusätzlichen Kontext für Ihre Anforderung bereitstellen.
Die erforderliche Dokumentation variiert je nach Anforderung.
11. **Wahlweise:** Wählen Sie beliebige Add-ons aus, z. B. Genehmigungsbefürwortungen.
Sie können mehrere hinzufügen. Der Preis der Lizenz oder Erlaubnis variiert mit jeder Auswahl oder Kombination von Auswahlmöglichkeiten.
12. Überprüfen Sie die Gebühren, die mit Ihrer Auswahl verbunden sind.
Die Gebührensumme ändert sich dynamisch basierend auf den ausgewählten Optionen. Wenn Sie eine Gebührenbefreiung sind, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gebührenbefreiung anfordern**, um eine Befreiung zu beantragen.
13. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die gewerbliche eidesstattliche Erklärung und die DDR-eidesstattliche Erklärung zu bestätigen.
14. Geben Sie Ihre Signatur ein.
Wenn ein Administrator die E-Signatur konfiguriert hat, haben Sie die Möglichkeit, eine Signatur zu zeichnen oder einzugeben.
15. Fügen Sie beliebige Anhänge hinzu.
16. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Ihre Anforderung wird jetzt an einen Lizenz- und Erlaubnismitarbeiter weitergeleitet, der Ihre Anforderung bearbeiten wird. Sie gelangen jetzt zur Fallseite, auf der Sie die Details Ihrer Anforderung überprüfen oder aktualisieren können. Nachdem Ihre Anforderung

erfüllt wurde, müssen Sie zum Portal zurückkehren, um die Gebührenschatzung für die Erfüllung Ihrer Anforderung zu akzeptieren oder abzulehnen, und alle Identifizierungs- oder Begleitdokumente hochladen, die zur Erfüllung Ihrer Anforderung erforderlich sind. Sie können auf der Registerkarte Benachrichtigungen auf ausstehende Genehmigungen und Aufgaben zugreifen.

Der Beteiligte, für den Sie als Stellvertreter fungiert haben, sowie alle zugehörigen Beteiligten und Geschäftskontakte, die dem Lizenz-/Erlaubisantrag hinzugefügt wurden, können jetzt die Falldetails in Serviceportal für Behördendienstleistungen anzeigen.

E-Mail-Benachrichtigungen für den Serviceanfrage-Falltyp

E-Mail-Benachrichtigungen werden automatisch sowohl vom Government Service Portal als auch von Service Request Playbook in Public Sector Digital Services ausgelöst. Benachrichtigungen können aus einer Aktion eines Service Desk-Mitarbeiters, einer Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters, eines Beteiligten oder eines Geschäftskontakts oder aus einer Aktualisierung eines Fallstatus resultieren.

E-Mail-Benachrichtigungen in Service Request Playbook werden automatisch an die Beobachtungsliste der Beteiligten, Unternehmen, Behörden oder Beitragenden gesendet, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Fallaktivitäten ausführt:

- Öffnet einen Fall für einen Beteiligten
- Kommentare zum Fall eines Beteiligten
- Verschiebt den Fall in eine andere Phase
- Bietet eine Lösung für den Fall eines Beteiligten
- Schließt den Fall eines Beteiligten
- Bricht den Fall eines Beteiligten ab
- Fordert weitere Informationen zum nicht gelösten Fall an

E-Mail-Benachrichtigungen werden in folgenden Fällen automatisch an den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter gesendet:

- Ein Fall wird dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.
- Ein Fall erfordert Aufmerksamkeit oder erfordert die Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters.
- Fall-Arbeitsnotizen oder Kommentare werden aktualisiert.
- Eine Fallaufgabe zugewiesen wird.
- Es gibt neue Aktivität für den Fall.
- Die vorgeschlagene Lösung wird abgelehnt.
- Es liegt eine Servicelevel-Vereinbarungswarnung (SLA) oder ein Verstoß vor.

Geschäftskontakte, Beitragende, andere Service Desk-Mitarbeiter und andere Beteiligte, die der Fallbeobachtungsliste hinzugefügt werden, sollten alle E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, die auch von dem Beteiligten empfangen werden, der die Anforderung gesendet hat.

Für Service Desk-Mitarbeiter können E-Mail-Benachrichtigungen im Government Service Portal oder Service Request Playbook auch durch bestimmte SLAs ausgelöst werden.

Weitere Informationen zu SLAs für Service Desk-Mitarbeiter finden Sie unter [Servicelevel-Vereinbarungen für Behörden-Service-Fälle](#).

Servicelevel-Vereinbarungen für Behörden-Service-Fälle

Eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) ist ein Datensatz, mit dem Sie eine bestimmte Zeit garantieren, bis zu der ein Service oder Informationen bereitgestellt werden müssen oder ein Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe bis zu diesem Zeitpunkt abschließen muss. Die Anwendung Public Sector Digital Services verwendet SLAs mit Fällen von Anfragen zu öffentlichen Dienstleistungen.

Sie können ein SLA an eine Serviceanfrage im Portal für Behörden-Services oder an eine Serviceanfrage in Service Request Playbookanhängen. Sie können ein SLA so konfigurieren, dass es abhängig von den Attributen eines Behördendienstleistungsfalls, die Sie oder eine andere Person dem SLA zugewiesen haben, gestartet, angehalten oder beendet wird.

Eine SLA wird abhängig von den in der SLA-Definition festgelegten Bedingungen automatisch einem Fall zugeordnet, wenn der Fall erstellt oder aktualisiert wird. Der spezifische Datensatz, der an einen Fall angehängt wird, ist der Aufgaben-SLA-Datensatz, in dem die SLAs für diesen bestimmten Fall nachverfolgt werden. In der Aufgaben-SLA-Tabelle [task_sla] werden die Aufgaben-SLA-Datensätze gespeichert. Weitere Informationen zu SLA-Definitionen finden Sie unter [Service Level Agreement \(SLA\) definition](#) .

Eine SLA sendet Benachrichtigungen bei bestimmten Ereignissen, die im Workflow definiert sind. Weitere Informationen zum Definieren von SLA-Workflow-Ereignissen finden Sie unter [Create an SLA definition](#) .

Standardmäßig werden SLA-Benachrichtigungen ausgelöst und bei folgenden Gelegenheiten an den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter gesendet:

- Ein Service Request-Fall befindet sich mehr als zwei Tage in der Aufnahmephase.
- Ein Service Request-Fall befindet sich mehr als acht Tage in der Prüfungsphase.
- Ein Serviceanfragefall befindet sich länger als acht Tage in der Phase „Verarbeitung“.
- Ein Service Request-Fall befindet sich mehr als zwei Tage in der Entscheidungsphase.
- Der Kommentar oder die Anfrage eines Beteiligten wurde seit zwei Tagen nicht beantwortet.
- Eine SLA liegt bei 50 Prozent der Dauer, die in der SLA-Definition angegeben ist.
- Eine SLA liegt bei 75 Prozent der in der SLA-Definition angegebenen Dauer. Eine Benachrichtigung wird an den Service Desk-Mitarbeiter und den Service Desk-Mitarbeiter-Manager gesendet.
- Eine SLA-Verletzung liegt vor. Eine Benachrichtigung wird an den Service Desk-Mitarbeiter und den Service Desk-Mitarbeiter-Manager gesendet.

Der Timer einer SLA wird angehalten, wenn der Fall auf Informationen von dem Beteiligten wartet, der einen Kommentar oder eine Frage hatte. Der Timer wird abgebrochen, wenn sich der Status des Falls in **Geschlossen** oder **Abgebrochen** ändert.

Weitere Informationen zu SLAs finden Sie unter [Service Level Management concepts](#) .

Erhalten Sie Hilfe zu Anfragen an öffentliche Dienstleistungen mit Virtual Agent

Benutzer des öffentlichen Sektors können mithilfe einer vorgefertigten Chatbot-Konversation Virtual Agent Hilfe beim Abschließen oder Aktualisieren ihrer Anforderungen für verschiedene öffentliche Services erhalten. Benutzer können diese Virtual Agent -Konversation über das Government Service Portal oder über Engagement

Messengerausführen. Virtual Agent wird derzeit von Service Request Playbook und Playbook für Lizenzen und Berechtigungen unterstützt.

Erhalten Sie Hilfe zu Serviceanfragen mit Virtual Agent

Endbenutzer des öffentlichen Sektors können mithilfe einer vorgefertigten Virtual Agent -Chatbot-Konversation Hilfe beim Abschließen oder Aktualisieren von Nicht-Notfall-Serviceanfragen erhalten. Endbenutzer können diese Virtual Agent -Konversation über das Government Service Portal oder über Engagement Messengerausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ponent, business_contact, business_partner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Informationen (Benutzereingaben und Bot-Antworten), die während der Virtual Agent -Konversation, Serviceanfrage erstellen, ausgetauscht werden, ermöglichen es dem Chatbot, Benutzer bei Serviceanfragen zu unterstützen, die keine Notfälle sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Government Service Portal oder zum Modul Engagement Messenger, falls implementiert.
2. Klicken Sie auf **Chat**.
3. Wählen **Sie Alles anzeigen aus**.
4. Erstellen oder aktualisieren Sie eine Serviceanfrage, die kein Notfall ist, indem Sie Serviceanfrage **erstellen** auswählen.

Virtual Agent fragt den Benutzer, ob es sich um eine neue Anforderung oder eine Aktualisierung einer vorhandenen Anforderung handelt.

- Bei neuen Anforderungen zeigt der Bot Kategorien von Nicht-Notfallservices an, aus denen der Benutzer auswählen kann.
 - Wenn der Benutzer einen Service benötigt, der nicht angeboten wird, kann er eine Kurzbeschreibung des Problems eingeben und mit dem Bot weiterarbeiten, um eine Serviceanfrage zu erstellen.
 - Wenn für das Problem die Angabe eines Standorts erforderlich ist, fordert der Bot den Benutzer auf, die Adresse oder Kreuzung des Problems einzugeben.
 - Für vorhandene Anforderungen zeigt der Bot die Liste der Fälle für vom Benutzer übermittelte Serviceanfragen an und fordert den Benutzer dann auf, den Fall zu aktualisieren, indem er ein Bild oder einen Kommentar zum Fall hinzufügt.
- Der Bot erstellt oder aktualisiert den Fall für die Serviceanfrage. Der Benutzer kann mit dem Bot an einem anderen Problem weiterarbeiten oder angeben, dass keine weitere Hilfe erforderlich ist, wodurch die Virtual Agent -Konversation beendet wird.

Erhalten Sie Hilfe zu Lizenz- und Erlaubnisanforderungen mit Virtual Agent

Benutzer des öffentlichen Sektors können mithilfe einer vorgefertigten Chatbot-Konversation Virtual Agent Hilfe beim Ausfüllen oder Aktualisieren ihrer Anforderungen für Lizenz- und Erlaubnisservices erhalten. Benutzer können diese Virtual Agent -Konversation über das Government Service Portal oder über Engagement Messengerausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ponent, business_contact, business_partner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Informationen (Benutzereingaben und Bot-Antworten), die während der Virtual Agent -Konversation, Serviceanfrage erstellen, ausgetauscht werden, ermöglichen es dem Chatbot, Benutzer bei Serviceanfragen zu unterstützen, die keine Notfälle sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Government Service Portal oder zum Modul Engagement Messenger, falls implementiert.
2. Klicken Sie auf **Chat**.
3. Wählen **Sie Alles anzeigen aus**.
4. Erstellen oder aktualisieren Sie eine Lizenz- oder Erlaubnisanforderung, indem **Sie Lizenz-/ Erlaubnisanwendung starten** auswählen.

Virtual Agent fragt den Benutzer, ob es sich um eine neue Anforderung oder eine Aktualisierung einer vorhandenen Anforderung handelt.

- Bei neuen Anforderungen zeigt der Bot Kategorien von Lizenz- und Erlaubnisservices an, aus denen der Benutzer auswählen kann.
 - Wenn der Benutzer einen Service benötigt, der nicht angeboten wird, kann er eine Kurzbeschreibung des Problems eingeben und mit dem Bot weiterarbeiten, um eine Anforderung zu erstellen.
 - Wenn für das Problem die Angabe eines Standorts erforderlich ist, fordert der Bot den Benutzer auf, die Adresse einzugeben.
- Bei vorhandenen Anforderungen zeigt der Bot die Liste der vom Benutzer übermittelten Lizenz- und Erlaubnisanforderungen an und fordert den Benutzer dann auf, den Fall mit einem Bild, einem Kommentar, einer Datei oder zusätzlichen Informationen zu aktualisieren.

Der Bot erstellt oder aktualisiert den Fall für die Lizenz- und Erlaubnisanforderung. Der Benutzer kann mit dem Bot an einem anderen Problem weiterarbeiten oder angeben, dass keine weitere Hilfe erforderlich ist, wodurch die Virtual Agent -Konversation beendet wird.

Verwenden des Location Service Portal für Unternehmen (Behörde) in Public Sector Digital Services

Sie können das Business (Agency) Location Service Portal (BLSP), das mit der Anwendung Public Sector Digital Services verfügbar ist, als zentrale Anlaufstelle für die Verwaltung interner und externer Behördenstandorte verwenden.

Als Benutzer mit der Rolle `sn_customerservice.svc_location_manager`, `sn_customerservice.svc_location_manager_contributor` oder `admin` können Sie die Service Portal-Seite „Business (Agentur) Location Service Portal“ verwenden, um:

- Erhalten Sie eine 360-Grad-Ansicht eines Behördenstandorts.
- Fügen Sie Behördenmitglieder hinzu, und verwalten Sie sie.
- Übermitteln von Fällen an Behördenstandorte oder öffentliche Services bei einer Serviceorganisation.
- Auf Knowledge Base-Artikel zugreifen und mit der Community interagieren.

Sie können über das Business Location Service Portal auf die folgenden Funktionen zugreifen und sie verwenden:

Business Location Service Portal

UI-Komponente	Beschreibung
Support	Klicken Sie auf Support , um einen Kundenfall zu erstellen.
Knowledge	Wenn Sie im Header auf Wissen klicken, gelangen Sie zur Seite „kb_home“. Sie können die Knowledge Base durchsuchen oder eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel anzeigen.
Fälle	Zeigen Sie eine Liste der Fälle an.
Ihre Informationen	Navigieren Sie zu Behördenstandorten, erhaltenen Services und Installationsbasiselementen.
Profilmenü	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Profil anzuzeigen oder um sich abzumelden.
Suchen	Ermöglicht das Durchsuchen von Support-Artikeln und -Anforderungen. Geben Sie einen Suchbegriff ein, und klicken Sie auf Suchen , um die Suchergebnisse anzuzeigen.
Services durchsuchen	Klicken Sie auf Services durchsuchen , um ein Problem zu melden oder einen Service anzufordern. Verwenden Sie den Service, um ein Mitglied an einem externen Behördenstandort zu registrieren.
Artikel anzeigen	Erkunden Sie die Knowledge Base, um Informationen zu erhalten.
Community fragen	Bietet Zugriff auf die Community-Homepage. In der Community können Sie Fragen stellen und schnell Antworten erhalten, sich mit Personen Verbindung setzen, die ähnliche Kenntnisse haben, sich an Foren beteiligen und an Diskussionen teilnehmen.
Behördenstandorte	Rufen Sie die 360-Grad-Ansicht des Behördenstandorts ab. Verwenden Sie die Funktion für Folgendes: • Fügen Sie ein Mitglied einem Behördenstandort hinzu. • Fälle im Namen eines Behördenstandorts melden. • Fälle für Services melden, die von einem bestimmten Behördenstandort erhalten wurden. • Fälle für öffentliche Services melden, die an einem bestimmten Behördenstandort angeboten werden.
Empfohlene Artikel	Zeigen Sie die empfohlenen Community-Inhalte an.
Am häufigsten gelesene Artikel	Zeigen Sie eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel an.

Abhängig von der von Ihrem Administrator festgelegten Konfiguration können Sie die folgenden Aufgaben über das Service Portal für die Standortbestimmung von ausführen:

- Registrieren Sie Mitarbeiter, und weisen Sie sie einem Behördenstandort zu
- Fälle im Namen eines Behördenstandorts melden
- Fälle für Services melden, die von einem bestimmten Behördenstandort erhalten wurden
- Fälle für öffentliche Services melden, die an einem bestimmten Behördenstandort angeboten werden
- Auf Knowledge Base-Artikel und häufig gestellte Fragen zugreifen

Playbooks für Public Sector Digital Services verwenden

Ein Playbook bietet Service Desk-Mitarbeitern der öffentlichen Hand eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus eines Falls zur Anforderung eines öffentlichen Service. Verwenden Sie Playbooks, um Anforderungen für Lizenzen und Erlaubnisse, behördliche Aufzeichnungen und andere öffentliche Informationen oder Serviceanforderungen außerhalb von Notfällen zu erfüllen.

Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten umfassen, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist. Wenn Sie ein Playbook verwenden, können Sie:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die Arbeit aus, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, um den Fall zu lösen.

Mit Public Sector Digital Services sind drei Anwendungen verfügbar, mit denen Sie Playbooks erstellen und verwenden können:

- [Playbook für Lizenzen und Berechtigungen](#)
- [Information Request Playbook](#)
- [Service Request Playbook](#)

Das entsprechende Playbook für jeden Falltyp wird automatisch auf der Registerkarte „**Playbook**“ angezeigt, wenn Sie einen Fall einer öffentlichen Serviceanfrage als Service Desk-Mitarbeiter in konfigurierbarem Arbeitsbereich für CSMerstellen oder wenn ein Beteiligter eine Anforderung über das Government Service Portal einreicht.

Die Workflows für einen Falltyp und die Aktivitäten, die Sie zur Lösung dieser Fälle benötigen, sind im Playbook enthalten. Mithilfe eines Playbooks können Sie den gesamten Lebenszyklus des Workflows für öffentliche Servicefälle visualisieren.

Playbook-Phasen

Jedes Playbook enthält vier Phasen (d. h. Aufnahme, Überprüfung, Prozess und Entscheidung) und mehrere Aktivitäten in jeder Phase. Das folgende Diagramm veranschaulicht den Basis-Playbook-Workflow. Dieser Workflow kann je nach Angebot Ihrer Behörde an einen bestimmten Anwendungsfall für öffentliche Serviceanfragen angepasst werden.

Die Phasen des Basis-Playbook-Workflows sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Aufnahme	Führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess, indem die Details der Anforderung erfasst und dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden.
Prüfung	Dient als Prüfpunkt für doppelte Fälle und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Falldetails zu überprüfen.
Prozess	Führt Sie durch die Aktivitäten zur Anforderungserfüllung.
Entscheidung	Erfasst und kommuniziert die Entscheidung und alle unterstützenden Informationen an den Beteiligten und alle anderen Service Desk-Mitarbeiter oder beteiligten Parteien.

Playbook-Layout

Ein Playbook besteht aus mehreren Bereichen, einschließlich des Playbook-Lebenszyklus, des Playbook-Arbeitsbereichs und des kontextbezogenen Seitenbereichs. Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden.

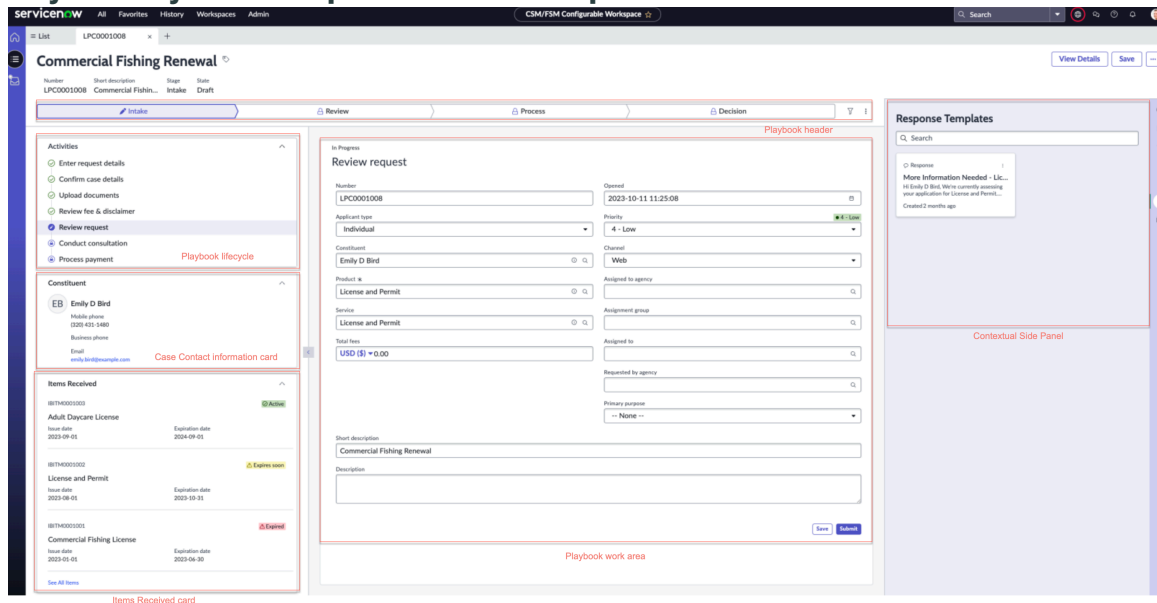
Die Standardaktivitätsansicht für Playbooks in Public Sector Digital Services ist die prozessbasierte Experience-Ansicht. Diese Ansicht, die im folgenden Beispiel gezeigt

wird, zeigt Informationen zu Beteiligten oder Unternehmen und Fallaufgaben im Playbook-Arbeitsbereich an, während Sie daran arbeiten.

Das prozessbasierte Playbook-Layout weist die folgenden Funktionen auf:

- Eine horizontale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter eine vollständige Ansicht des gesamten Prozesses und der aktuellen Position in diesem Prozess bietet. Service Desk-Mitarbeiter können die Phasenauswahl verwenden, um ihren Gesamtfortschritt bei der Arbeit an Fällen nachzuverfolgen.
- Datensatzinformationen auf der linken Seite der Seite, z. B. die Kontaktinformationen, die immer verfügbar sind.
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die von der Komponente für dynamische zugehörige Datensätze unterstützt werden.

Playbook-Layout mit der prozessbasierten Experience



Die folgende Tabelle zeigt die im Playbook-Arbeitsbereich angezeigten Komponenten.

Playbook-Komponenten

Playbook-Bereich	Beschreibung
Playbook-Header	• Wird oben im Playbook angezeigt. • Zeigt den Titel des Playbooks und eine horizontale Phasenauswahl an, die den Fortschritt durch die Playbook-Phasen anzeigt. • Enthält einen Filter, mit dem Sie die Aktivitäten nach dem zugewiesenen Benutzer oder dem Aktivitätsstatus filtern können. • Enthält das Menü „Playbook-Aktionen“, mit dem Sie die Aktionen auf Playbook-Ebene und Aktivitätsebene auswählen können.

Automatische Übersetzung

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

Playbook-Bereich	Beschreibung
Playbook-Lebenszyklus	• Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt eine Liste der Aktivitäten für jede Phase an.] • Mit dem horizontalen Phasenlayout können Sie die gesamte Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren.
Playbook-Arbeitsbereich	• Wird in der Mitte des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt die Karte für die aktuelle Aktivität an.
Kontextbezogener Seitenbereich	• Wird auf der rechten Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Enthält die Registerkarten, mit denen Sie die folgenden Arten von Informationen anzeigen können: ◦ Aktivitätenstrom für Fall oder Fallaufgabe. ◦ Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs). ◦ Dynamische zugehörige Datensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze.
Kontaktkarte mit Fallinformationen	• Kontaktinformationen für den Beteiligten oder das Unternehmen, der die Anforderung gesendet hat. • Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.
Serviceanfrage-Zuordnungskarte	• <i>Service Request Playbook</i> nur • Neue Komponente des prozessbasierten Playbook-Layouts. • Wird nach der Aufnahmephase angezeigt, wenn das Plugin „sn-geo-map“ installiert und der Google API-Schlüssel konfiguriert ist.

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

Playbook-Bereich	Beschreibung
Karte „Erhaltene Elemente“	• <i>Playbook für Lizenzen und Berechtigungen</i> nur • Wird auf der linken Seite des Playbooks angezeigt. • Zeigt aktive, abgelaufene und bald ablaufende Lizenzen/Erlaubnisse und die verbleibende Zeit an.

Public Sector Digital Services Playbooks

Die Plattform Public Sector Digital Services enthält die folgenden Playbooks:

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung von Lizenz- und Erlaubnisanforderungen, die von Endbenutzern des öffentlichen Sektors übermittelt werden. Die Anwendung umfasst Folgendes:

- Playbook-Paket, das sofort einsatzbereite Falltypen, Playbooks, Geschäftslogik, SLAs, Benachrichtigungen und mehr bereitstellt, um den Workflow zu automatisieren, den Prozess zu orchestrieren und Service Desk-Mitarbeitern zu helfen, Anforderungen schneller und effizienter zu lösen.
- Anpassbarer Katalog vorgefertigter Lizenz- und Erlaubnisanforderungsoptionen, aus denen Bürger und Unternehmen im Government Service Portal auswählen können.
- Erweiterbares Datenmodell durch Servicedefinitionen.

Information Request Playbook

Die Anwendung Information Request Playbook bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung öffentlicher Datensatz- und Informationsanforderungen, die von Endbenutzern des öffentlichen Sektors übermittelt werden. Die Anwendung umfasst Folgendes:

- Servicekatalog mit vorgefertigten Informationsanforderungsoptionen, aus denen Bürger und Unternehmen im Government Service Portal auswählen können.
- Automatisierter Workflow-Prozess, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Informationsanforderungen schneller und effizienter lösen.
- Bei Verwendung von Erweiterte Arbeitszuweisung, einem Informationsanforderungs-Servicekanal, den Administratoren verwenden können, um Informationsanforderungen automatisch an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Service Request Playbook

Die Anwendung Service Request Playbook bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung von Nicht-Notfall-Serviceanfragen, die von Endbenutzern des öffentlichen Sektors übermittelt werden. Die Anwendung umfasst Folgendes:

- Servicekatalog mit vorgefertigten Optionen für Nicht-Notfallanforderungen, aus denen Bürger und Unternehmen im Government Service Portal auswählen können.
- Automatisierter Workflow-Prozess, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Nicht-Notfall-Serviceanfragen schneller und effizienter lösen können.
- Bei Verwendung von Erweiterte Arbeitszuweisung, einem Serviceanfrage-Servicekanal, den Administratoren verwenden können, um Nicht-Notfall-Serviceanfragen automatisch an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
- Vorgefertigtes Virtual Agent-Konversationsthema, mit dem Bürger und Unternehmen Virtual Agent verwenden können, um Serviceanforderungen außerhalb des Notfalls zu übermitteln.

Weitere Informationen zu prozessbasierten Layouts und prozessbasierten Varianten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM finden Sie unter [Process page variants](#) .

Weitere Informationen zur Installation und Konfiguration von Playbooks für Public Sector Digital Services finden Sie unter [Public Sector Digital Services konfigurieren](#).

Arbeiten mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Wenn Sie eine -Lizenz und -Berechtigung für Fall-Mitarbeiter oder -Manager haben, können Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen für Public Sector Digital Services verwenden, um Anforderungen für Lizenzen und Erlaubnisse zu verwalten und zu lösen.

Übersicht

Ein Playbook führt Sie Schritt für Schritt durch den Lebenszyklus eines Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfalls.

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen wird automatisch auf der Registerkarte „**Playbook**“ angezeigt, wenn Sie mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeinen Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfall erstellen. Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten umfassen, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist. Wenn Sie ein Playbook verwenden, können Sie:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die Arbeit aus, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, um den Fall zu lösen.

Die Workflows für einen Falltyp und die Aktivitäten, die Sie zur Lösung dieser Fälle benötigen, sind im Playbook enthalten. Mithilfe eines Playbooks können Sie den gesamten Lebenszyklus des Informationsanforderungs-Workflows visualisieren.

Playbook-Phasen

Wie andere PSDS-Playbooks enthält dieses Playbook vier Phasen (d. h. Aufnahme, Überprüfung, Prozess und Entscheidung) und mehrere Aktivitäten in jeder Phase. Das folgende Diagramm zeigt den Basis-Workflow für das Lizenz- und Erlaubnis-Playbook. Dieser Workflow kann an einen bestimmten Lizenz-/Erlaubnis-Anwendungsfall angepasst werden.

Die Phasen Playbook für Lizenzen und Berechtigungen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Aufnahme	Führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess, indem die Details der Lizenz- und Erlaubnisanforderung erfasst und dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden.
Prüfung	Dient als Prüfpunkt für doppelte Fälle und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Falldetails zu überprüfen.
Prozess	Führt Sie durch die Aktivitäten für die Erfüllung von Lizenz- und Erlaubnisanforderungen.
Entscheidung	Erfasst und kommuniziert die Dokumente und Informationen an den Beteiligten und alle anderen Service Desk-Mitarbeiter oder beteiligten Parteien.

Playbook-Layout

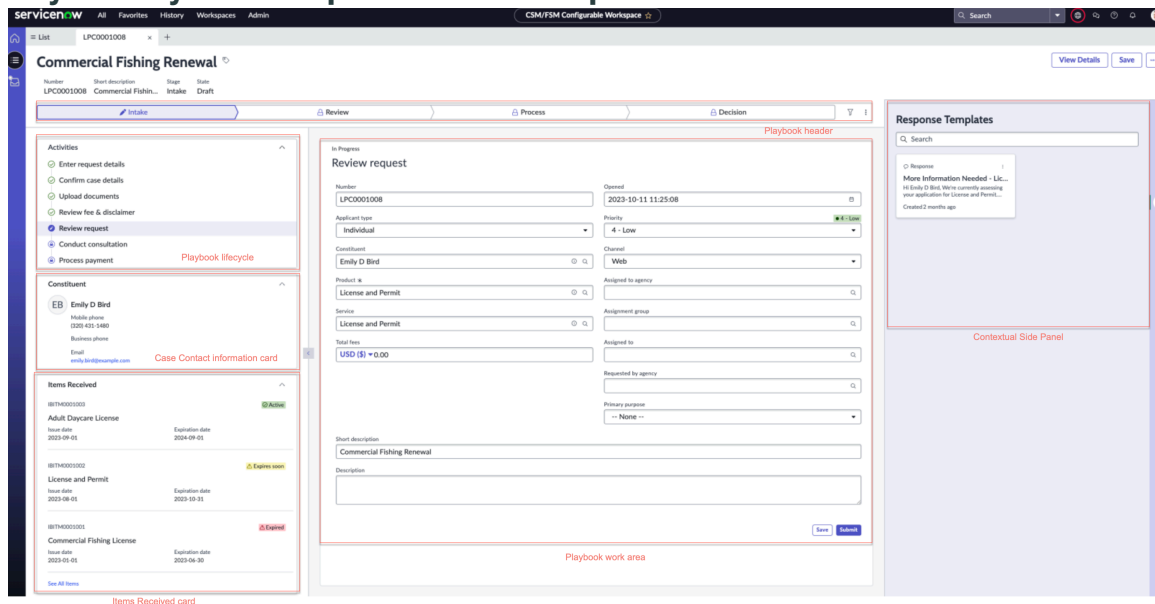
Ein Playbook besteht aus mehreren Bereichen, einschließlich des Playbook-Lebenszyklus, des Playbook-Arbeitsbereichs und des kontextbezogenen Seitenbereichs. Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden.

Die Standardaktivitätsansicht für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ist die prozessbasierte Experience-Ansicht. Diese Ansicht, die im folgenden Beispiel gezeigt wird, zeigt Informationen zu Beteiligten oder Unternehmen und Fallaufgaben im Playbook-Arbeitsbereich an, während Sie daran arbeiten.

Das prozessbasierte Playbook-Layout weist die folgenden Funktionen auf:

- Eine horizontale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter eine vollständige Ansicht des gesamten Prozesses und der aktuellen Position in diesem Prozess bietet. Service Desk-Mitarbeiter können die Phasenauswahl verwenden, um ihren Gesamtfortschritt bei der Arbeit an Fällen nachzuverfolgen.
- Datensatzinformationen auf der linken Seite der Seite, z. B. die Kontaktinformationen, die immer verfügbar sind.
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die von der Komponente für dynamische zugehörige Datensätze unterstützt werden.

Playbook-Layout mit der prozessbasierten Experience-Ansicht



Die folgende Tabelle zeigt die Komponenten, die Sie im Arbeitsbereich Playbook für Lizenzen und Berechtigungen sehen können.

Playbook-Komponenten

Playbook-Bereich	Beschreibung
Playbook-Header	• Wird oben im Playbook angezeigt. • Zeigt den Titel des Playbooks und eine horizontale Phasenauswahl an, die den Fortschritt durch die Playbook-Phasen anzeigt. • Enthält einen Filter, mit dem Sie die Aktivitäten nach dem zugewiesenen Benutzer oder dem Aktivitätsstatus filtern können. • Enthält das Menü „Playbook-Aktionen“, mit dem Sie die Aktionen auf Playbook-Ebene und Aktivitätsebene auswählen können.
Playbook-Lebenszyklus	• Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt eine Liste der Aktivitäten für jede Phase an.] • Mit dem horizontalen Phasenlayout können Sie die gesamte Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren.
Playbook-Arbeitsbereich	• Wird in der Mitte des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt die Karte für die aktuelle Aktivität an.

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

Playbook-Bereich	Beschreibung
Kontextbezogener Seitenbereich	• Wird auf der rechten Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Enthält die Registerkarten, mit denen Sie die folgenden Arten von Informationen anzeigen können: ◦ Aktivitätenstrom für Fall oder Fallaufgabe. ◦ Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs). ◦ Dynamische zugehörige Datensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze.
Kontaktkarte mit Fallinformationen	• Kontaktinformationen für den Beteiligten oder das Unternehmen, der die Anforderung gesendet hat. • Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.
Karte „Erhaltene Elemente“	• Wird auf der linken Seite des Playbooks angezeigt. • Zeigt aktive, abgelaufene und bald ablaufende Lizenzen/Erlaubnisse und die verbleibende Zeit an.

Weitere Informationen zu prozessbasierten Layouts und prozessbasierten Varianten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM finden Sie unter [Process page variants](#) .

Lizenz- und Erlaubnisfälle mit lösen Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Sie können Playbooks verwenden, um Fälle zu erstellen und die Aufgaben und Aktivitäten abzuschließen, die zur Lösung bestimmter Arten von Fällen erforderlich sind.

Übersicht

i Hinweis:

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, die von der Anwendung Public Sector Digital Services Core getrennt ist, installiert und konfiguriert wurde. Anweisungen finden Sie unter [Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ..](#)

Standardmäßig stehen Ihnen als Behördenmitarbeiter in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMDie folgenden Phasen zur Verfügung.

- Aufnahme
- Prüfung
- In Verarbeitung
- Entscheidung

Fallphasen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Die Experience Playbook für Lizenzen und Berechtigungen beginnt mit der **Aufnahmephase**. Diese Phase ist die standardmäßige Playbook-Phase für einen neuen Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfall.

Verwenden Sie diese Playbook-Phase, um Informationen über die anfordernde Person, die angeforderte Lizenz oder Erlaubnis zu sammeln und zu bestätigen, ob die anfordernde Person für diese Art von Lizenz oder Erlaubnis berechtigt ist und ob sie von den mit der Lizenz oder Erlaubnis verbundenen Gebühren befreit ist. Sie können in dieser Phase auch zusätzliche Informationen von der anfordernden Person anfordern, zusätzliche Dokumente hochladen, zusätzliche Anmerkungen hinzufügen, zugehörige Parteien hinzufügen und eine Konsultation über die Arbeitsnotizen planen.

Wenn der Fall von einem Beteiligten über Serviceportal für Behördendienstleistungenübermittelt wurde, kann der Beteiligte Dokumente hochladen und die mit dem Lizenz- oder Erlaubnisanspruch verbundenen Gebühren und Ausschlüsse überprüfen, bevor der Fall fortgesetzt wird. Am Ende der Aufnahmephase müssen Service Desk-Mitarbeiter Details zur Zahlung eingeben, die verarbeitet wurde oder auf die verzichtet wurde.

Das Playbook wird mit der **Überprüfungsphase** fortgesetzt. In dieser Phase können Sie die erste Fehlerbehebung für den Fall durchführen, die Begleitdokumente und Anmeldeinformationen überprüfen und alle für die Lizenz- oder Erlaubnisgenehmigung erforderlichen Inspektionen einrichten. Sie können den Fall in die nächste Phase verschieben, wenn Details in den Arbeitsnotizen zu den Inspektionen (offene Arbeitsaufträge oder während durchgeführte Arbeiten) oder zur Überprüfung von Dokumenten bereitgestellt werden.

Das Playbook wird mit der **Prozessphase** fortgesetzt. In dieser Phase kann der Fall an einen übergeordneten Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden, der die gesamte Anforderung für die Lizenz oder Erlaubnis bewerten, eine Gebührenbefreiung genehmigen, Fallaufgaben erstellen, zusätzliche Inspektionen anfordern oder durchführen und zusätzliche Informationen hinzufügen oder anfordern kann.

Sobald die Anforderungen für zusätzliche Informationen und offene **Fallaufgaben** abgeschlossen sind, wird der Fall in die Aktivität „Entscheidung vorschlagen“ verschoben. Zusätzliche Informationen können während dieser Phase jederzeit von der anfordernden Person angefordert werden. Nachdem die Entscheidung, die häufig von einem übergeordneten Service Desk-Mitarbeiter getroffen wird, vorgeschlagen wurde, wird

sie an den ursprünglichen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet, der seine eigenen zusätzlichen Inspektionen anfordern oder durchführen und weitere Informationen hinzufügen oder anfordern kann. Dieser Service Desk-Mitarbeiter hat dann die Möglichkeit, den Entscheidungsvorschlag des anderen Service Desk-Mitarbeiters zu bestätigen oder abzulehnen.

Die letzte Stufe von Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ist die **Entscheidungsphase**. In der Entscheidungsphase wird der Status der Lizenz oder Erlaubnis in **Gewährt** geändert, und die Lizenz oder Erlaubnis kann generiert und an den Beteiligten weitergeleitet werden. Eine Benachrichtigung wird an die anfordernde Person gesendet, die sie darüber informiert, dass die Lizenz- oder Erlaubnis eingeholt wurde und die angeforderte Lizenz oder Erlaubnis im Playbook digital generiert und über Serviceportal für Behördendienstleistungen bereitgestellt wurde.

Die anfordernde Person kann dann die Lizenz oder Erlaubnis entweder akzeptieren oder ablehnen. Wenn die anfordernde Person das Ergebnis akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn die anfordernde Person die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Service Desk-Mitarbeiter muss ein anderes Ergebnis vorschlagen. Eine Anforderung für eine Lizenz oder Erlaubnis kann auch unter Vorbehalt genehmigt oder abgelehnt werden. Der Service Desk-Mitarbeiter kann in den Arbeitsnotizen angeben, warum.

Schließen Sie die Aufnahmephase in ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Schließen Sie die Aufnahmephase als ersten Schritt bei der Lösung eines Falls mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.Government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu **Lists > Lizenz- und Erlaubnisanforderungen > Alle**.
2. Wählen Sie **Neu**, um einen Fall zu erstellen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Service die Option **Allgemeine Lizenz/Erlaubnis** und in der Dropdown-Liste Falltyp die Option **Neue Lizenz-/Erlaubnisanforderung** aus.
4. Wählen Sie **Fall erstellen** aus.
Playbook für Lizenzen und Berechtigungen wird geöffnet und initiiert die erste Aktivität zum Erfassen der Anforderungsdetails.
5. Bestätigen Sie auf der Aktivitätskarte „Anwendungsdetails eingeben“ die Berechtigung des Antragstellers, und wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den Kontaktinformationen der anfordernden Person und den Details der Anforderung aus.
7. Aktivieren Sie unter Vertretung das Kontrollkästchen für **Anforderung im Namen einer anderen Person**.
8. Geben Sie den Namen des Beteiligten oder Unternehmens ein, für den die anfordernde Person den Antrag übermittelt, und wählen Sie **Speichern** aus.

Hinweis:

Alle Mitantragsteller einer Lizenz/Erlaubnis müssen über einen Geschäftskontakt-Account verfügen, der ihrem Unternehmen zugeordnet ist, um in einen Lizenz-/Erlaubnisantrag aufgenommen zu werden. Jeder Kontakt kann einen Account erstellen, indem er sich bei Serviceportal für Behördendienstleistungen registriert, oder ein staatlicher Servicemitarbeiter kann einen Geschäftskontaktdatensatz für ihn erstellen. Informationen dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus Informationen erstellen können, die in einem Lizenz- und Erlaubnisantrag eingegeben wurden, finden Sie unter [Erstellen Sie einen Geschäftskontakt-Account aus Lizenz- oder Erlaubnisanwendungsdaten](#).

- 9. Wahlweise:** Wählen Sie beliebige Add-ons aus, z. B. Genehmigungsbefürwortungen. Sie können mehrere hinzufügen. Der Preis der Lizenz oder Erlaubnis variiert mit jeder Auswahl oder Kombination von Auswahlmöglichkeiten.
- 10.** Überprüfen Sie die Gebühren, die den Auswahlmöglichkeiten der anfordernden Person zugeordnet sind. Die Gebührensumme ändert sich dynamisch basierend auf den ausgewählten Optionen. Wenn der Beteiligte oder die anfordernde Person gebührenbefreit ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gebührenbefreiung**, und geben Sie eine Begründung ein, um eine Befreiung für sie zu beantragen.
- 11.** Wählen Sie **Absenden** aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
- 12.** Fügen Sie zusätzliche zugehörige Parteien hinzu.
Zugehörige Parteien können Geschäftspartner, Manager oder Geschäftskontakte sein, die möglicherweise Zugriff auf diese Lizenz/Erlaubnis benötigen. Es müssen Kontakte sein, die bereits in Serviceportal für Behördendienstleistungen registriert und Ihrem Unternehmen zugeordnet sind.
- 13.** Wählen Sie **Als vollständig** markieren aus, um zur Aktivität **Dokumente hochladen** zu wechseln.
- 14.** Laden Sie alle Dokumente hoch, die die Identität der anfordernden Person und der zugehörigen Partei überprüfen oder zusätzlichen Kontext für Ihre Anforderung bereitstellen.
Ein Fall wird mit den Informationen zur Lizenz- oder Erlaubnisanforderung und allen zugehörigen Parteien erstellt und nun über Serviceportal für Behördendienstleistungen an den Beteiligten weitergeleitet, wo er alle zutreffenden Identitätsdokumente, Anmeldeinformationen oder Begleitdokumente hochladen kann, die für diese Lizenz-/Erlaubnisanforderung erforderlich sind. Der Fall wird fortgesetzt, sobald der Beteiligte diese Dokumente hochgeladen hat. Die erforderliche Dokumentation variiert je nach Anforderung.
- 15.** Sobald der Beteiligte die Begleitdokumentation hochgeladen hat, überprüfen Sie die Anhänge, und wählen Sie **Als abgeschlossen markieren** aus, um zur Aktivität „**Gebühren und Haftungsausschluss** überprüfen“ zu wechseln.
Der Fall wird erneut über Serviceportal für Behördendienstleistungen an den Beteiligten weitergeleitet, wo dieser gegebenenfalls Dokumente zur Begründung der Gebührenbefreiung oder andere unterstützende Dokumente hochladen kann, die für diese Lizenz-/Erlaubnisanforderung erforderlich sind. Der Fall wird fortgesetzt, sobald der Beteiligte diese Dokumente hochgeladen und die Gebühren und Haftungsausschlüsse bestätigt hat.
- 16.** Sobald der Beteiligte die Gebühren und Haftungsausschlüsse bestätigt hat, wird der Fall in die Warteschlange verschoben, wo er von einem anderen Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Behörde aufgenommen werden kann, der die Anforderung überprüft und Terminoptionen für die Lizenz- oder Erlaubnisberatung bereitstellt.
- 17.** Wählen Sie **Als vollständig** markieren aus, um zu bestätigen, dass Sie die Anforderung überprüft haben.
- 18.** Geben Sie die verfügbaren Zeiten in die Arbeitsnotizen ein.
- 19.** Wählen Sie **Konsultation planen** aus
Der Fall wird erneut über Serviceportal für Behördendienstleistungen an die Beteiligten weitergeleitet, wo sie die für eine Interviewberatung oder Inspektion vorgeschlagenen Zeiten annehmen oder ablehnen können.
- 20.** Geben Sie nach der Konsultation alle relevanten Notizen zum Fall in die Arbeitsnotizen ein, und wählen Sie **Als abgeschlossen markieren** aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.

21. Zahlung**22. Wählen Sie **Zu Überprüfung verschieben aus.****

Der Fall wird in die **Prüfungsphase** verschoben, und die **Aufnahmephase** wird als abgeschlossen markiert.

Schließen Sie die Überprüfungsphase in ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Schließen Sie die Überprüfungsphase als zweiten Schritt bei der Lösung eines Falls mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.Government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Prozedur

- 1.** Überprüfen Sie die an den Fall angehängten Dateien, und bestätigen Sie, dass die anfordernde Person die erforderlichen Dokumente zur Validierung ihrer Identität hinzugefügt hat, indem Sie die dem Dokumenttyp zugeordneten Kontrollkästchen aktivieren.
- 2.** Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.
- 3.** Wählen Sie alle Ausnahmen aus, die für den Fall gelten, und wählen Sie **Als abgeschlossen markieren aus**.
Wenn für den Fall keine Ausnahmen gelten, wählen Sie **Keine Freistellungscode(s) anwendbar** aus.
- 4.** Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob Sie ähnliche oder verknüpfte abgeschlossene Anforderungen haben.
- 5.** Schätzen Sie die mit dieser Anforderung verbundenen Gebühren mithilfe des Gebührenschatzers.
Der Gebührenschatzer kann nur einmal ausgeführt werden.
- 6.** Geben Sie Details zur Gebührenschatzung in die Arbeitsnotizen ein, und wählen Sie dann **Gebührengenehmigung anfordern** aus.
Wenn die anfordernde Person Anspruch auf eine Gebührenbefreiung hat, geben Sie diese Informationen hier ein. Die Gebührenschatzung wird jetzt zur Genehmigung an die Abrechnung gesendet. Sobald die Gebührenschatzung genehmigt wurde, markieren Sie den Schritt als abgeschlossen.
- 7.** Wählen Sie Zur **Genehmigung durch anfordernde Person senden aus**, um die Gebührenschatzung an die anfordernde Person zu senden.

Diese Aktivität wird automatisch als abgeschlossen markiert, sobald die anfordernde Person die Gebühr genehmigt hat, und der Fall wird in die Aktivität „Zahlung verarbeiten“ verschoben.
- 8.** Vergewissern Sie sich, dass die Zahlung gesendet wurde, und wählen Sie **Zu Verarbeiten verschieben aus**.
Die Überprüfungsphase ist jetzt abgeschlossen, und der Fall wird in die Prozessphase verschoben.

Schließen Sie die Prozessphase in ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Schließen Sie die Prozessphase als dritten Schritt bei der Lösung eines Falls mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.Government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Laden Sie die zum Erfüllen dieser Anforderung erforderlichen Dokumente hoch, indem Sie **Neues Dokument** oder **Dokument** verknüpfen auswählen.
2. Wechseln Sie zur nächsten Aktivität, indem Sie Zur **Überprüfung vorbereiten** auswählen.
3. Geben Sie zusätzliche Arbeitsnotizen oder Details ein, die für die rechtliche Überprüfung erforderlich sind, und wählen Sie dann Zur rechtlichen Überprüfung **senden aus**.
Eine Fallaufgabe wird jetzt erstellt und der Zuweisungsgruppe „Überprüfung der Rechtsabteilung“ zur Genehmigung zugewiesen. Wenn die hochgeladenen Dokumente während der rechtlichen Überprüfung abgelehnt werden, müssen Sie möglicherweise Änderungen vornehmen und erneut eine Überprüfung anfordern oder den Fall direkt in die Entscheidungsphase verschieben.
4. Wählen Sie nach Abschluss der rechtlichen Überprüfung **Als abgeschlossen markieren aus**.
Der Fall wird in die Aktivität Final Review Pre-Release verschoben, in der die Dokumente und Details der Anforderung von der Zuweisungsgruppe des Final Review Teams überprüft werden.
5. Nachdem die Dokumente vom Team für die abschließende Überprüfung genehmigt wurden, wählen Sie **Zu Entscheidung verschieben**.
Die Prozessphase ist abgeschlossen, und der Fall wird in die Entscheidungsphase verschoben.

Schließen Sie die Entscheidungsphase in ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Schließen Sie die Entscheidungsphase als letzten Schritt bei der Lösung eines Falls mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.Government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Geben Sie Arbeitsnotizen für den Kunden oder andere Benutzer in die Fallbeobachtungsliste ein, und wählen Sie dann **Freigeben** aus, um die Informationen für die anfordernde Person freizugeben.
2. **Wahlweise:** Wenn die anfordernde Person sich dafür entschieden hat, per E-Mail benachrichtigt zu werden, überprüfen Sie in den Arbeitsnotizen, ob die Benachrichtigung per E-Mail gesendet wurde, und wählen Sie **Als abgeschlossen markieren aus**.
3. **Wahlweise:** Wenn die anfordernde Person sich dafür entschieden hat, per Telefon benachrichtigt zu werden, überprüfen Sie in den Arbeitsnotizen, ob die Benachrichtigung per Telefon gesendet wurde, und wählen Sie **Als abgeschlossen markieren aus**.
4. Überprüfen Sie den **Lösungscode und die Lösungshinweise, und wählen Sie Lösung vorschlagen aus**.
Alle Fallaufgaben müssen geschlossen werden, bevor ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall vorschlagen kann.
Eine Benachrichtigung wird an die Beteiligten gesendet, die sie darüber informieren, dass die Anforderung abgeschlossen ist. Die Beteiligten können den Vorschlag annehmen oder ablehnen. Wenn der Beteiligte den Vorschlag akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn der Beteiligte die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Kundenservice-Mitarbeiter muss ein anderes Ergebnis vorschlagen.

Verfolgen Sie Lizenz- und Erlaubnisanforderungen mit nach Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Verfolgen Sie mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungen alle Lizenz- und Erlaubnisanforderungen nach, die Ihnen oder anderen Mitarbeitern in Ihrer Regierungsbehörde zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent und sn_gsm.service_manager, sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent, sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent, sn_gsm_gsm

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall auswählen, wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Ein Datensatz der Aktivität für den Fall, einschließlich hinzugefügter Anhänge oder Interaktionen zwischen der anfordernden Person und dem Mitarbeiter des Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfalls.
- Aufgaben oder Aktionen, die seitens des Benutzers ausgeführt werden müssen, z. B. das Akzeptieren oder Ablehnen eines Fallergebnisses.
- Die Falldetails, einschließlich Kontaktinformationen, Fallnummer sowie Phase und Status des Falls.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Öffnen Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, indem Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu Listen navigieren.
2. Navigieren Sie zur Liste „**Lizenz- und Erlaubnisanforderungen**“, und wählen Sie **Alle** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Lizenz- und Erlaubnisanforderungen eine Liste aus, die in der folgenden Tabelle beschrieben wird.

Lizenz- und Erlaubnisanforderungslisten

Liste	Beschreibung
Alle	Alle Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat.
Meine Fälle	Alle dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesenen Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfälle.
Meine offenen Elemente	Offene Fälle, die dem Service Desk-Mitarbeiter des Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfalls zugewiesen sind.
Nicht zugewiesen für meine Gruppe	Fälle, die zu einer der Gruppen des Lizenz- und Erlaubnisanforderungs-Service Desk-Mitarbeiters gehören, aber keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurden.

Erstellen Sie eine Lizenz- und Erlaubnisanforderung im Namen einer Bürgerin oder eines Unternehmens

Behördenmitarbeiter können Anforderungen im Namen von Bürgern oder Unternehmen aus dem Serviceportal für Behördendienstleistungen erstellen. Beteiligte können Lizenz-/ Erlaubnisanforderungen auch im Namen einer anderen Person über Serviceportal für Behördendienstleistungen erstellen und übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.Government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu **Lists > Lizenz- und Erlaubnisanforderungen > Alle**.
 2. Wählen Sie **Neu**, um einen Fall zu erstellen.
 3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Service die Option **Allgemeine Lizenz/Erlaubnis** und in der Dropdown-Liste Falltyp die Option **Neue Lizenz-/Erlaubnisanforderung** aus.
 4. Wählen Sie **Fall erstellen** aus.
Playbook für Lizenzen und Berechtigungen wird geöffnet und initiiert die erste Aktivität zum Erfassen der Anforderungsdetails.
 5. Bestätigen Sie auf der Aktivitätskarte „Anwendungsdetails eingeben“ die Berechtigung des Antragstellers, und wählen Sie **Fortsetzen** aus.
 6. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den Kontaktinformationen der anfordernden Person und den Details der Anforderung aus.
 7. Aktivieren Sie unter Vertretung das Kontrollkästchen für **Anforderung im Namen einer anderen Person**.
 8. Geben Sie den Namen des Beteiligten oder Unternehmens ein, für den die anfordernde Person den Antrag übermittelt, und wählen Sie **Speichern** aus.
- i Hinweis:**
Alle Mit Antragsteller einer Lizenz/Erlaubnis müssen über einen Geschäftskontakt-Account verfügen, der ihrem Unternehmen zugeordnet ist, um in einen Lizenz-/Erlaubnisantrag aufgenommen zu werden. Jeder Kontakt kann einen Account erstellen, indem er sich bei Serviceportal für Behördendienstleistungen registriert, oder ein staatlicher Servicemitarbeiter kann einen Geschäftskontaktdatensatz für ihn erstellen. Informationen dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus Informationen erstellen können, die in einem Lizenz- und Erlaubnisantrag eingegeben wurden, finden Sie unter [Erstellen Sie einen Geschäftskontakt-Account aus Lizenz- oder Erlaubnisanwendungsdaten](#).
9. **Wahlweise:** Wählen Sie beliebige Add-ons aus, z. B. Genehmigungsbefürwortungen. Sie können mehrere hinzufügen. Der Preis der Lizenz oder Erlaubnis variiert mit jeder Auswahl oder Kombination von Auswahlmöglichkeiten.
 10. Überprüfen Sie die Gebühren, die den Auswahlmöglichkeiten der anfordernden Person zugeordnet sind. Die Gebührensumme ändert sich dynamisch basierend auf den ausgewählten Optionen. Wenn der Beteiligte oder die anfordernde Person gebührenbefreit ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gebührenbefreiung**, und geben Sie eine Begründung ein, um eine Befreiung für sie zu beantragen.
 11. Wählen Sie **Absenden** aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
 12. Fügen Sie zusätzliche zugehörige Parteien hinzu.
Zugehörige Parteien können Geschäftspartner, Manager oder Geschäftskontakte sein, die möglicherweise Zugriff auf diese Lizenz/Erlaubnis benötigen. Es müssen Kontakte sein, die bereits in Serviceportal für Behördendienstleistungen registriert und Ihrem Unternehmen zugeordnet sind.
 13. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Ergebnisse

Ein Fall wird mit den Informationen zur Lizenz- oder Erlaubnisanforderung und allen zugehörigen Parteien erstellt und nun über Serviceportal für Behördendienstleistungen an den Beteiligten weitergeleitet, wo er alle zutreffenden Identitätsdokumente, Anmeldeinformationen oder Begleitdokumente hochladen kann, die für diese Lizenz-/ Erlaubnisanforderung erforderlich sind. Der Fall wird fortgesetzt, sobald der Beteiligte diese Dokumente hochgeladen hat.

Verwenden des kontextbezogenen Seitenbereichs in Public Sector Digital Services Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet Ihnen die Tools, die Sie bei der Untersuchung und Lösung von Problemen in Bezug auf Ihre Fälle unterstützen können.

Der kontextbezogene Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM bietet Ihnen Zugriff auf Informationen, die Sie bei der Lösung von Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfällen unterstützen können.

Sie enthält eine Spalte mit Symbolen, die Sie auswählen können, um auf verschiedene Arten von Informationen zuzugreifen.

Die folgende Tabelle zeigt die Registerkarten, die im kontextbezogenen Seitenbereich in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen angezeigt werden sollen.

Kontextbezogene Seitenbereich-Registerkarten

Feld	Beschreibung
Symbol  Symbol für Datensatzinformationen	Relevante Informationen zu einem Datensatz. In Playbook für Lizenzen und Berechtigungen zeigt das Menüband die Datensatzinformationen, die Details der Beteiligten, die Fallzeitleiste sowie die aktiven und inaktiven Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) an. Weitere Informationen zum Anzeigen von Informationen zum Menüband in Playbooks finden Sie unter Menübandinformationen in anzeigen Playbook für Lizenzen und Berechtigungen .
Aktivitätenstrom-Symbol 	Möglichkeit, mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einem Datensatz zu machen.
Symbol )	Möglichkeit, Knowledge Base-Inhalte an eine Antwort an die anfordernde Person im Aktivitätenstrom anzuhängen.
Symbol )	Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die sich je nach Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern.
Symbol für E-Mail-Vorlage (Symbol )	Wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in die Fälle und Fallaufgaben einfügen können. Weitere Informationen zum Verwenden und Erstellen

Kontextbezogene Seitenbereich-Registerkarten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	von Antwortvorlagen finden Sie unter Verwenden Sie Antwortvorlagen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen .
Vorlagensymbol ()	Standardinhalt, der sich auf die Lösung des Problems bezieht. Um eine Vorlage zu erstellen, wählen Sie das Vorlagensymbol Symbol „Vorlage“ Create .

Verwenden Sie Antwortvorlagen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Reagieren Sie auf Fälle mithilfe der Antwortvorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Gute Vorlagen sparen Zeit, da sich wiederholende Arbeiten entfallen. Antwortvorlagen ersetzen den statischen Text durch Details aus dem Lizenz-/Erlaubnisantrag.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent oder sn_gsm.service_manager, sn_gsm.case_task_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie auf das Antwortvorlagen-Symbol E- , werden die wiederverwendbaren Nachrichten angezeigt, die Sie kopieren und in Fälle und Fallaufgaben einfügen können.

In Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ersetzen Antwortvorlagen den statischen Text durch Details aus dem Lizenz-/Erlaubnisantrag, z. B.:

- Name des Beteiligten oder Geschäftskontakts
- Nummer des Lizenz-/Erlaubnisanspruchs
- Datum der Einreichung des Lizenz-/Erlaubnisanspruchs
- Kurzbeschreibung
- Adressinformationen
- Zugewiesen an

Weitere Informationen zum Erstellen von Antwortvorlagen finden [Sie unter Antwortvorlagen erstellen oder ändern](#) .

Prozedur

1. Öffnen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeine Informationsanforderungsaufgabe.
2. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Antwortvorlagen-Symbol Antwortvorlagen- , um eine Liste der verfügbaren Vorlagen anzuzeigen.
3. Suchen Sie im Antwortvorlagen-Seitenbereich nach einer Vorlage.
4. Wählen Sie eine Vorlage und dann **Kopieren** aus, um die Vorlage in die Zwischenablage zu kopieren. Fügen Sie den Vorlagentext in das Feld **Arbeitsnotizen** oder das Feld **Zusätzliche Kommentare** ein.

Aktivitätenstrom in verwenden Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Sie können auf den Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zugreifen, nachdem Sie mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungen] einen

Lizenz- und Erlaubnisanforderungsdatensatz erstellt haben. Im Aktivitätenstrom können Sie mit anfordernden Personen kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einem Datensatz machen, wodurch Informationen leichter weitergeleitet und nachverfolgt werden können.

Verwenden des Aktivitätenstroms

Sie können einen Aktivitätenstrom verwenden, um mit anfordernden Personen zu kommunizieren und Informationen zu einem Datensatz nachzuverfolgen. Der Aktivitätenstrom wird aktualisiert, wenn die aktuelle Aktivität im Playbook aktualisiert wird.

Sie können auf den Aktivitätenstrom zugreifen, indem Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Aktivitätenstrom-Symbol () klicken.

Agent-Aufgaben im Aktivitätenstrom

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben aufgelistet, die Sie im Aktivitätenstrom ausführen können.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Beiträge für Fälle oder Fallaufgaben anzeigen	Aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich, die die Informationen bestimmt, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden. Scrollen Sie durch die Beiträge im Abschnitt „Aktivität“, um die Fall- oder Aufgabeninformationen anzuzeigen. Wählen Sie oben im Aktivitätenstrom Fall oder Aufgabe aus, um zwischen den Ansichten zu wechseln.
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	Im Abschnitt „Verfassen“: 1. Wählen Sie die Aktivität „Arbeitsnotizen“ oder „Kommentare“ aus. 2. Geben Sie Informationen in das Textfeld ein. 3. Wählen Sie Arbeitsnotizen veröffentlichen oder Kommentare veröffentlichen aus. Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt. Interne Arbeitsnotizen sind privat und nur für andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Filtern oder durchsuchen Sie Beiträge	Wählen Sie oben im Abschnitt „Aktivität“ das Filtersymbol (Symbol „“), um die Filterauswahl anzuzeigen: • Beitragstypen: Wählen Sie die Arten der anzuzeigenden Beiträge aus, z. B. Arbeitsnotizen oder Anhänge. • Feldänderungen: Wählen Sie die Felder aus, für die Sie die Beiträge nur in diesen Feldern anzeigen möchten. • Gekennzeichnet: Aktivieren Sie diese Schaltfläche, um die als wichtig gekennzeichneten Beiträge anzuzeigen. • Filtersätze: Wählen Sie zwei oder mehr Filter in dieser Liste aus. Durchsuchen Sie alle Aktivitätsbeiträge, indem Sie das Suchsymbol () auswählen.
Beiträge sortieren	Sortieren Sie die Beiträge vom neuesten zum ältesten oder vom ältesten zum neuesten Beitrag, indem Sie das Sortiersymbol (Sortiersymbol) auswählen  .
Beiträge erweitern und reduzieren	Erweitern und reduzieren Sie Beiträge, indem Sie das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ...) auswählen: • Alle Beiträge erweitern: Erweitert die Beiträge, um zusätzliche Details anzuzeigen. • Alle Beiträge reduzieren: Setzt die Beiträge in ihren vorherigen Status zurück.

Anzeigen der dynamischen zugehörigen Datensätze in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Sie können die dynamischen zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich des Playbooks in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzeigen. Diese Datensätze ändern sich dynamisch basierend auf der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität.

Zugehörige Datensätze in verwenden Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Sie können die Datensätze auf der Registerkarte „**Zugehörige Datensätze**“ im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen, durchsuchen und sortieren, nachdem Sie einen Lizenz- und Erlaubnisanforderungsdatsatz erstellt haben.

Auf der Registerkarte „**Zugehörige Datensätze**“ werden die zugehörigen Datensätze angezeigt, die sich je nach Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern. Die Datensätze, die auf der Registerkarte „**Zugehörige Datensätze**“ angezeigt werden, hängen von den folgenden Einstellungen ab:

- Die zugehörigen Datensatzkontexte und -definitionen, die für eine Datensatz- oder Playbook-Aktivität konfiguriert wurden.
- Die Zugriffsberechtigungen des Kundenservice-Mitarbeiters für Daten.

Je nach Playbook-Phase und -Schritt werden verschiedene zugehörige Datensätze angezeigt. In den Phasen „Aufnahme“ und „Überprüfung“ sollte der Service Desk-Mitarbeiter ähnliche geschlossene Lizenz-/Erlaubnisanforderungen sehen, damit er das Ergebnis ähnlicher Anforderungen vergleichen kann. In den Phasen „Verarbeiten“ und „Entscheidung“ sollten Service Desk-Mitarbeiter alle offenen Fallaufgaben sehen, die verhindern, dass der Fall zum nächsten Schritt übergeht oder gelöst und geschlossen wird.

Typen der zugehörigen Datensätze

Die zugehörigen Datensätze werden in der Liste als schreibgeschützte Karte angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, der in der Liste angezeigt wird, wird durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen. Abhängig von der Konfiguration des zugehörigen Datensatzes für den Quelldatensatz oder die Playbook-Aktivität können Sie die folgenden Arten von zugehörigen Datensätzen anzeigen:

- SLAs
- Eskalationen
- Blockiert durch
- Offene Fallaufgaben
- Ähnliche Lizenz-/Erlaubnisanforderungen
- E-Mails
- E-Mail-Entwürfe
- Dokumente
- Genehmigungen
- Wissenslücken
- Installationsbasis
- Angehängtes Wissen
- Anforderungen
- Interaktionen
- Verwandte Fälle
- Spezielle Bearbeitungsnotizen
- Termine
- Zugehörige Parteien

Ansicht der zugehörigen Datensätze anpassen

In der folgenden Tabelle sind die Anpassungsoptionen für die zugehörige Datensatzansicht aufgeführt.

Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an	Symbol „“, das Sie auswählen können, um die Liste „Zugehörige Datensätze“ anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden als Kartenformat in der Liste angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, der in der Liste angezeigt wird, wird durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Filtern Sie oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, in der Sie den Typ der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze auswählen können. Sie können auch den Filter verwenden, um die aktuelle Auswahl anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Ansicht zugehöriger Datensätze in anpassen Service Request Playbook.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Suchfeld oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, um eine Textsuche durchzuführen. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. Weitere Informationen finden Sie unter Ansicht zugehöriger Datensätze in anpassen Service Request Playbook.
Öffnen Sie einen zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte	Karte in der Liste „Zugehörige Datensätze“, mit der Sie den Datensatz auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz öffnen können. Auf der Unterregisterkarte können Sie die Datensatzdetails anzeigen und die verfügbaren Aktionen ausführen.
Öffnen Sie die Liste der zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte	Listenansicht-Symbol (Symbol „“), um die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz anzuzeigen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Neuer Datensatz für den Datensatztyp, der derzeit in der Liste „Zugehörige Datensätze“ ausgewählt ist. Mit dieser Aktion wird ein neues Datensatzformular auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz geöffnet.

Menübandinformationen in anzeigen Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Sie können die Informationen zum Menüband im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzeigen. Das Menüband zeigt die wichtigen Informationen zum Fall an, z. B. die Datensatzinformationen der Informationsanforderung, die Kontaktdetails der Beteiligten und die Fallzeitleiste.

Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Datensatzinformationen (Symbol für ) aus, um die Informationen zum Menüband anzuzeigen.

In der folgenden Tabelle sehen Sie die Informationen zu den Feldern im kontextbezogenen Seitenbereich.

Menübandfelder des kontextbezogenen Seitenbereichs

Feld	Definition
Datensatzinformationen	Falldatensatznummer, Kurzbeschreibung, Phase, Status.
Übersichtskarte für anfordernde Person	Details zum Beteiligten und Kontakt für den Fall.
Zeitleiste	Die chronologische Zusammenfassung der Fallaktivitäten, einschließlich der Änderungen des Fallstatus und der Interaktionen zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und dem Beteiligten/Geschäft. Sie können auch sehen, wie viel Zeit der Service Desk-Mitarbeiter und der Benutzer für den Fall aufgewendet haben.
SLAs	Aktive Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für den Fall, einschließlich der verbleibenden Zeit, des SLA-Status und aller Verstöße.

Fügen Sie einem Datensatz in mehrere Parteien hinzu Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Als Regierungsmitarbeiter können Sie einem Lizenz- oder Erlaubnisantrag weitere Geschäftskontakte oder Beteiligte hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.Government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, indem Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu Listen navigieren.
2. Navigieren Sie zur Liste „**Lizenz- und Erlaubnisanforderungen**“, und wählen Sie **Alle** aus.
3. Öffnen Sie den Lizenz- oder Erlaubnisanforderungsfall, dem Sie mehrere zugehörige Parteien hinzufügen möchten.

i Hinweis:

Zugehörige Parteien können nur bearbeitet werden, wenn sich der Fall in der Phase „**Aufnahme**“ oder „**Überprüfung**“ befindet.

4. Navigieren Sie in der Aufnahmephase von Playbook für Lizenzen und Berechtigungen zur Aktivität Zugehörige **Parteien** hinzufügen.
5. Wählen Sie **Zugehörige Partei hinzufügen** aus.
6. Wählen Sie den Typ und die Verantwortlichkeit der zugehörigen Partei in der Dropdown-Liste aus, und geben Sie dann ihren Kontaktnamen in das Feld Kontakt ein, um nach vorhandenen Kontakten zu suchen, die diesem Namen entsprechen.

i Hinweis:

Alle Mitantragsteller einer Lizenz/Erlaubnis müssen über einen Geschäftskontakt-Account verfügen, um in einen Lizenz-/Erlaubnisantrag aufgenommen zu werden. Jeder Kontakt kann einen Account erstellen, indem er sich bei Serviceportal für Behördendienstleistungen registriert, oder ein staatlicher Servicemitarbeiter kann einen Geschäftskontakt Datensatz für ihn erstellen. Informationen dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontakt Datensatz aus Informationen erstellen können, die in einem Lizenz- und Erlaubnisantrag eingegeben wurden, finden Sie unter [Erstellen Sie einen Geschäftskontakt-Account aus Lizenz- oder Erlaubnisanwendungsdaten](#).

7. Wählen Sie **Speichern**.

8. Wiederholen Sie die Schritte 5 bis 7, um beliebig viele zugehörige Parteien hinzuzufügen.

9. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Erstellen Sie einen Geschäftskontakt-Account aus Lizenz- oder Erlaubnisanwendungsdaten

Verwenden Sie die Kontaktinformationen für zugehörige Parteien, die in einem Lizenz- oder Erlaubnisantrag eingegeben wurden, um neue Geschäftskontakt-Accounts zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.Government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, und wählen Sie **Interaktionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Interaktionsnummer aus, um einen vorhandenen Interaktionsdatensatz zu öffnen, oder wählen Sie das neue Symbol , um eine Interaktion zu erstellen.
3. Wählen Sie den Interaktionstyp aus, und weisen Sie die Interaktion einem Benutzer zu.
4. **Wahlweise:** Geben Sie eine kurze Beschreibung der Interaktion ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen **Sie Geschäft erstellen** aus, und füllen Sie die Felder aus.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Bearbeiten oder entfernen Sie einen Geschäftskontakt oder eine zugehörige Partei aus einem Lizenz- und Erlaubnisantrag

Zusätzliche Geschäftskontakte können von einem Behördenmitarbeiter bearbeitet oder entfernt werden, bevor ein Lizenz- oder Erlaubnisfall die Prozessphase erreicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.Government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, indem Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu Listen navigieren.
2. Navigieren Sie zur Liste „**Lizenz- und Erlaubnisanforderungen**“, und wählen Sie **Alle** aus.

- Öffnen Sie den Lizenz- oder Erlaubnisanforderungsfall, aus dem Sie einen Geschäftskontakt entfernen möchten.

Hinweis:

Zugehörige Parteien können nur bearbeitet werden, wenn sich der Fall in der Phase „**Aufnahme**“ oder „**Überprüfung**“ befindet.

- Navigieren Sie in der Aufnahmephase von Playbook für Lizenzen und Berechtigungen zur Aktivität Zugehörige **Parteien** hinzufügen.
- Wählen Sie das Löschen-Symbol  neben dem Geschäftskontakt, den Sie löschen möchten, oder das Bearbeitungssymbol  neben dem Geschäftskontakt, den Sie bearbeiten möchten.
- Klicken Sie auf **Speichern**, wenn Sie mit der Bearbeitung der Informationen zur zugehörigen Partei fertig sind.
- Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus, um die Aktivität zu speichern.

Arbeiten mit Information Request Playbook

Wenn Sie ein Mitarbeiter oder Manager eines Informationsanforderungsfalls sind, können Sie Information Request Playbook für Public Sector Digital Services verwenden, um Anforderungen für Informationen und öffentliche Datensätze zu verwalten und zu lösen.

Übersicht

Ein Playbook führt Sie Schritt für Schritt durch den Lebenszyklus eines Informationsanforderungsfalls.

Information Request Playbook wird automatisch auf der Registerkarte „**Playbook**“ angezeigt, wenn Sie einen Informationsanforderungsfall mithilfe von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMerstellen.

Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten umfassen, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist. Wenn Sie ein Playbook verwenden, können Sie:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die Arbeit aus, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, um den Fall zu lösen.

Die Workflows für einen Falltyp und die Aktivitäten, die Sie zur Lösung dieser Fälle benötigen, sind im Playbook enthalten. Mithilfe eines Playbooks können Sie den gesamten Lebenszyklus des Informationsanforderungs-Workflows visualisieren.

Playbook-Phasen

Die Phasen Information Request Playbook sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Aufnahme	Führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess, indem die Details der Informationsanforderung erfasst und dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden.
Prüfung	Dient als Prüfpunkt für doppelte Fälle und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Falldetails zu überprüfen, um sicherzustellen, dass das Problem gültig ist und gelöst werden muss.
Prozess	Führt Sie durch die Aktivitäten zur Erfüllung von Informationsanforderungen.
Entscheidung	Erfasst und kommuniziert die Dokumente und Informationen an den Beteiligten und alle anderen Service Desk-Mitarbeiter oder beteiligten Parteien.

Playbook-Layout

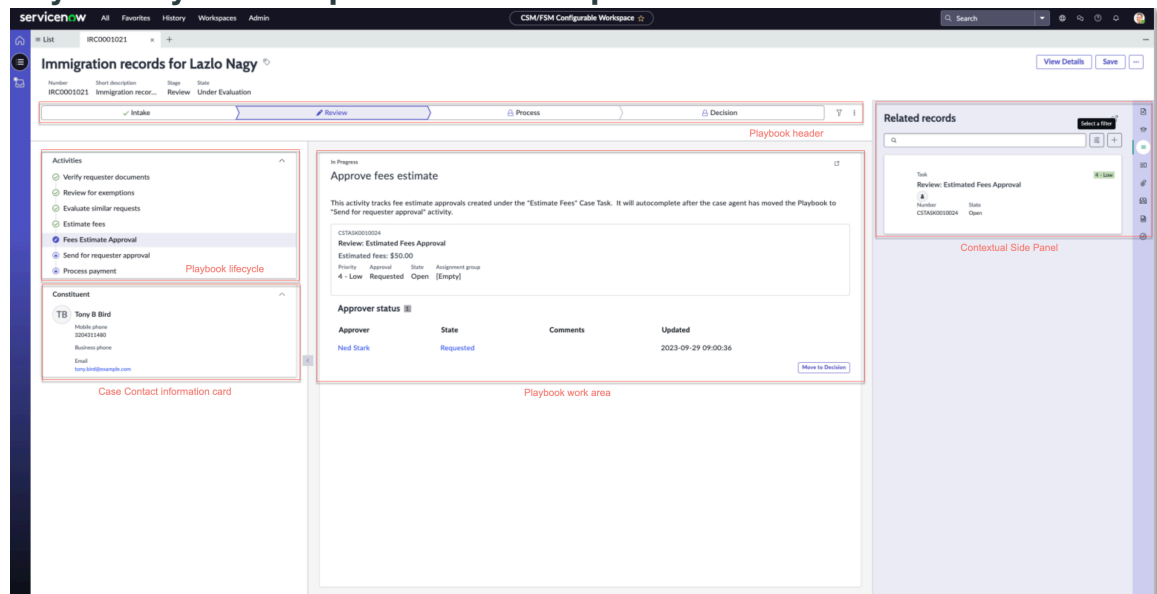
Ein Playbook besteht aus mehreren Bereichen, einschließlich des Playbook-Lebenszyklus, des Playbook-Arbeitsbereichs und des kontextbezogenen Seitenbereichs. Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden.

Die Standardaktivitätsansicht für Information Request Playbook ist die prozessbasierte Experience-Ansicht. Diese Ansicht, die im folgenden Beispiel gezeigt wird, zeigt Informationen zu Beteiligten oder Unternehmen und Fallaufgaben im Playbook-Arbeitsbereich an, während Sie daran arbeiten.

Das prozessbasierte Playbook-Layout weist die folgenden Funktionen auf:

- Eine horizontale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter eine vollständige Ansicht des gesamten Prozesses und der aktuellen Position in diesem Prozess bietet. Service Desk-Mitarbeiter können die Phasenauswahl verwenden, um ihren Gesamtfortschritt bei der Arbeit an Fällen nachzuverfolgen.
- Datensatzinformationen auf der linken Seite der Seite, z. B. die Kontaktinformationen, die immer verfügbar sind.
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die von der Komponente für dynamische zugehörige Datensätze unterstützt werden.

Playbook-Layout mit der prozessbasierten Experience-Ansicht



Die folgende Tabelle zeigt die Komponenten, die im Arbeitsbereich „Information Request Playbook“ angezeigt werden.

Playbook-Komponenten

Playbook-Bereich	Beschreibung
Playbook-Header	• Wird oben im Playbook angezeigt. • Zeigt den Titel des Playbooks und eine horizontale Phasenauswahl an, die den Fortschritt durch die Playbook-Phasen anzeigt. • Enthält einen Filter, mit dem Sie die Aktivitäten nach dem zugewiesenen Benutzer oder dem Aktivitätsstatus filtern können. • Enthält das Menü „Playbook-Aktionen“, mit dem Sie die Aktionen auf Playbook-Ebene und Aktivitätsebene auswählen können.
Playbook-Lebenszyklus	• Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt eine Liste der Aktivitäten für jede Phase an. • Mit dem horizontalen Phasenlayout können Sie die gesamte Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren.
Playbook-Arbeitsbereich	• Wird in der Mitte des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt die Karte für die aktuelle Aktivität an.

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

Playbook-Bereich	Beschreibung
Kontextbezogener Seitenbereich	• Wird auf der rechten Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Enthält die Registerkarten, mit denen Sie die folgenden Arten von Informationen anzeigen können: ◦ Aktivitätenstrom für Fall oder Fallaufgabe. ◦ Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs). ◦ Dynamische zugehörige Datensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze.
Beteiligter oder Visitenkarte	• Kontaktinformationen für den Beteiligten oder das Unternehmen, der die Anforderung gesendet hat. • Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.

Weitere Informationen zu prozessbasierten Layouts und prozessbasierten Varianten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM finden Sie unter [Process page variants](#) .

Erstellen Sie mithilfe von einen Informationsanforderungsdatensatz Information Request Playbook

Erstellen Sie einen Informationsanforderungsdatensatz in der Anwendung Public Sector Digital Services mithilfe einer Information Request Playbook -Aktivität. Durch die Verwendung eines Playbooks erhalten Sie eine effiziente und optimierte Möglichkeit, eine Informationsanforderung zu erstellen und zu lösen.

Vorbereitungen

Hinweis:

Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, stellen Sie sicher, dass die Anwendung Information Request Playbook, die von Public Sector Digital Services Core getrennt ist, in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM] installiert und aktiviert ist. Anweisungen dazu finden Sie unter [Information Request Playbook für Public Sector Digital Services installieren](#).

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent und sn_gsm.service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Playbook für die Verwendung eines Datensatzgenerators konfiguriert ist, können Sie einen Datensatz mithilfe einer Playbook-Aktivität erstellen. Wenn ein Fall bereits einem Playbook zugeordnet ist, wird ein neuer Falltyp für Informationsanforderungen auf einer neuen Registerkarte mit Playbook als Standardregisterkarte geöffnet. Wenn Sie einen Datensatz aus einer Liste oder einem Formular oder aus einer Aktivität in einem anderen Playbook erstellen, wird Information Request Playbook geöffnet und die erste

Aktivität initiiert. Diese Aktivität, der erste Schritt der Aufnahmephase, führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu **Lists > Informationsanforderungen > Alle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
Information Request Playbook wird geöffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln der Anforderungsdetails, die Aufnahmephase.
3. Füllen Sie die Informationen auf der Aktivitätskarte „Anforderungsdetails eingeben“ aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.
Ein Fall wird mit den Informationen zur Informationsanforderung erstellt. Die Fallnummer wird der Registerkarte hinzugefügt, und die erste Aktivität in der Aufnahmephase wird als abgeschlossen markiert. Die zweite Aktivität in dieser Phase wird als aktuelle Aktivität hervorgehoben.

Verwenden des kontextbezogenen Seitenbereichs in Public Sector Digital Services Information Request Playbook

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet Ihnen die Tools, die Sie bei der Untersuchung und Lösung von Problemen in Bezug auf Ihre Fälle unterstützen können.

Der kontextbezogene Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM bietet Ihnen Zugriff auf Informationen, die Sie bei der Lösung von Informationsanforderungsfällen unterstützen können.

Sie enthält eine Spalte mit Symbolen, die Sie auswählen können, um auf verschiedene Arten von Informationen zuzugreifen.

Die folgende Tabelle zeigt die Registerkarten, die im kontextbezogenen Seitenbereich in Information Request Playbook angezeigt werden sollen.

Kontextbezogene Seitenbereich-Registerkarten

Feld	Beschreibung
Symbol  Symbol für Datensatzinformationen	Relevante Informationen zu einem Datensatz. In Service Request Playbook zeigt das Menüband die Datensatzinformationen, die Details der Beteiligten, die Fallzeitleiste sowie die aktiven und inaktiven Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) an. Weitere Informationen zum Anzeigen von Informationen zum Menüband in Playbooks finden Sie unter Menübandinformationen in anzeigen Information Request Playbook .
SymbolAgent Assist ()	Liste der Suchergebnisse mit dem Inhalt, der sich auf den angezeigten Datensatz bezieht. Der Inhalt kann Wissensartikel, empfohlene Aktionen oder andere Datensätze umfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Assist – Übersicht  .

Kontextbezogene Seitenbereich-Registerkarten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Symbol )	Möglichkeit, Knowledge Base-Inhalte an eine Antwort an die anfordernde Person im Aktivitätenstrom anzuhängen.
Vorlagensymbol ()	Standardinhalt, der sich auf die Lösung des Problems bezieht. Um eine Vorlage zu erstellen, wählen Sie das Vorlagensymbol Symbol „Vorlage“ Create .
Symbol für Antwortvorlage ()	Wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in die Fälle und Fallaufgaben einfügen können. Weitere Informationen zum Verwenden und Erstellen von Antwortvorlagen finden Sie unter Verwenden Sie Antwortvorlagen in Information Request Playbook .
Symbol )	Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die sich je nach Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern.
Aktivitätenstrom-Symbol 	Möglichkeit, mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einem Datensatz zu machen.

Verwenden Sie Antwortvorlagen in Information Request Playbook

Reagieren Sie auf Fälle mithilfe der Antwortvorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Gute Vorlagen sparen Zeit, da sich wiederholende Arbeiten entfallen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent oder sn_gsm.service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Antwortvorlagen-Symbol auswählen Antwortvorlagen  zeigt die wiederverwendbaren Nachrichten an, die Sie kopieren und in Fälle und Fallaufgaben einfügen können. Weitere Informationen zum Erstellen von Antwortvorlagen finden Sie unter [Antwortvorlagen erstellen oder ändern](#) .

Prozedur

1. Öffnen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeine Informationsanforderungsaufgabe.
2. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Antwortvorlagen-Symbol Antwortvorlagen- , um eine Liste der verfügbaren Vorlagen anzuzeigen.
3. Suchen Sie im Antwortvorlagen-Seitenbereich nach einer Vorlage.
4. Wählen Sie eine Vorlage und dann **Kopieren** aus, um die Vorlage in die Zwischenablage zu kopieren. Fügen Sie den Vorlagentext in das Feld **Arbeitsnotizen** oder das Feld **Zusätzliche Kommentare** ein.

Aktivitätenstrom in verwenden Information Request Playbook

Sie können auf den Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zugreifen, nachdem Sie einen Informationsanforderungsdatensatz mit

Information Request Playbook erstellt haben. Im Aktivitätenstrom können Sie mit anfordernden Personen kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einem Datensatz machen, wodurch Informationen leichter weitergeleitet und nachverfolgt werden können.

Verwenden des Aktivitätenstroms

Sie können einen Aktivitätenstrom verwenden, um mit anfordernden Personen zu kommunizieren und Informationen zu einem Datensatz nachzuverfolgen. Der Aktivitätenstrom wird aktualisiert, wenn die aktuelle Aktivität im Playbook aktualisiert wird.

Sie können auf den Aktivitätenstrom zugreifen, indem Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Aktivitätenstrom-Symbol () klicken.

Agent-Aufgaben im Aktivitätenstrom

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben aufgelistet, die Sie im Aktivitätenstrom ausführen können.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Beiträge für Fälle oder Fallaufgaben anzeigen	Aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich, die die Informationen bestimmt, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden. Scrollen Sie durch die Beiträge im Abschnitt „Aktivität“, um die Fall- oder Aufgabeninformationen anzuzeigen. Wählen Sie oben im Aktivitätenstrom Fall oder Aufgabe aus, um zwischen den Ansichten zu wechseln.
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	Im Abschnitt „Verfassen“: 1. Wählen Sie die Aktivität „Arbeitsnotizen“ oder „Kommentare“ aus. 2. Geben Sie Informationen in das Textfeld ein. 3. Wählen Sie Arbeitsnotizen veröffentlichen oder Kommentare veröffentlichen aus. Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt. Interne Arbeitsnotizen sind privat und nur für andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.
Filtern oder durchsuchen Sie Beiträge	Wählen Sie oben im Abschnitt „Aktivität“ das Filtersymbol (Symbol „  “), um die Filterauswahl anzuzeigen:

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• Beitragstypen: Wählen Sie die Arten der anzuzeigenden Beiträge aus, z. B. Arbeitsnotizen oder Anhänge. • Feldänderungen: Wählen Sie die Felder aus, für die Sie die Beiträge nur in diesen Feldern anzeigen möchten. • Gekennzeichnet: Aktivieren Sie diese Schaltfläche, um die als wichtig gekennzeichneten Beiträge anzuzeigen. • Filtersätze: Wählen Sie zwei oder mehr Filter in dieser Liste aus. Durchsuchen Sie alle Aktivitätsbeiträge, indem Sie das Suchsymbol (🔍) auswählen.
Beiträge sortieren	Sortieren Sie die Beiträge vom neuesten zum ältesten oder vom ältesten zum neuesten Beitrag, indem Sie das Sortiersymbol (Sortiersymbol) auswählen ⬇️
Beiträge erweitern und reduzieren	Erweitern und reduzieren Sie Beiträge, indem Sie das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ⋮) auswählen: • Alle Beiträge erweitern: Erweitert die Beiträge, um zusätzliche Details anzuzeigen. • Alle Beiträge reduzieren: Setzt die Beiträge in ihren vorherigen Status zurück.

Anzeigen der dynamischen zugehörigen Datensätze in Information Request Playbook

Sie können die dynamischen zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich des Playbooks in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzeigen. Diese Datensätze ändern sich dynamisch basierend auf der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität.

Zugehörige Datensätze in verwenden Information Request Playbook

Sie können die Datensätze auf der Registerkarte „**Zugehörige Datensätze**“ im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen, durchsuchen und sortieren, nachdem Sie einen Informationsanforderungsdatsatz erstellt haben.

Auf der Registerkarte „**Zugehörige Datensätze**“ werden die zugehörigen Datensätze angezeigt, die sich je nach Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern. Die Datensätze, die auf der Registerkarte „**Zugehörige Datensätze**“ angezeigt werden, hängen von den folgenden Einstellungen ab:

- Die zugehörigen Datensatzkontexte und -definitionen, die für eine Datensatz- oder Playbook-Aktivität konfiguriert wurden.
- Die Zugriffsberechtigungen des Kundenservice-Mitarbeiters für Daten.

Typen der zugehörigen Datensätze

Die zugehörigen Datensätze werden in der Liste als schreibgeschützte Karte angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, der in der Liste angezeigt wird, wird durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen. Abhängig von der Konfiguration des zugehörigen Datensatzes für den Quelldatensatz oder die Playbook-Aktivität können Sie die folgenden Arten von zugehörigen Datensätzen anzeigen:

- Ähnliche Informationsanforderungen
- Offene Fallaufgaben
- Zugehörige Arbeitsaufträge
- Blockierte Aufgaben
- E-Mails
- Genehmigungen
- SLAs
- Eskalationen für den Fall

Ansicht der zugehörigen Datensätze anpassen

In der folgenden Tabelle sind die Anpassungsoptionen für die zugehörige Datensatzansicht aufgeführt.

Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an	Symbol „“, das Sie auswählen können, um die Liste „Zugehörige Datensätze“ anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden als Kartenformat in der Liste angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, der in der Liste angezeigt wird, wird durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Filtern Sie oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, in der Sie den Typ der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze auswählen können. Sie können auch den Filter verwenden, um die aktuelle Auswahl anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Ansicht zugehöriger Datensätze in anpassen Service Request Playbook.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Suchfeld oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, um eine Textsuche durchzuführen. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben.

Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Ansicht zugehöriger Datensätze in anpassen Service Request Playbook .
Öffnen Sie einen zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte	Karte in der Liste „Zugehörige Datensätze“, mit der Sie den Datensatz auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz öffnen können. Auf der Unterregisterkarte können Sie die Datensatzdetails anzeigen und die verfügbaren Aktionen ausführen.
Öffnen Sie die Liste der zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte	Listenansicht-Symbol (Symbol „  “), um die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz anzuzeigen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Neuer Datensatz für den Datensatztyp, der derzeit in der Liste „Zugehörige Datensätze“ ausgewählt ist. Mit dieser Aktion wird ein neues Datensatzformular auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz geöffnet.

Menübandinformationen in anzeigen Information Request Playbook

Sie können die Informationen zum Menüband im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzeigen. Das Menüband zeigt die wichtigen Informationen zum Fall an, z. B. die Datensatzinformationen der Informationsanforderung, die Kontaktdetails der Beteiligten und die Fallzeitleiste.

Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Datensatzinformationen (Symbol für ) aus, um die Informationen zum Menüband anzuzeigen.

In der folgenden Tabelle sehen Sie die Informationen zu den Feldern im kontextbezogenen Seitenbereich.

Menübandfelder des kontextbezogenen Seitenbereichs

Feld	Definition
Datensatzinformationen	Felder, Falldatensatznummer, Kurzbeschreibung, Phase, Status und Adresse.
Übersichtskarte für anfordernde Person	Details zum Beteiligten und Kontakt für den Fall.
Zeitleiste	Die chronologische Zusammenfassung der Fallaktivitäten, einschließlich der Änderungen des Fallstatus und der Interaktionen zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunde. Sie können auch sehen, wie viel Zeit der Service Desk-Mitarbeiter und der Kunde für den Fall aufgewendet haben.
SLAs	Aktive Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für den Fall, einschließlich der verbleibenden Zeit, des SLA-Status und aller Verstöße.

Verfolgen Sie behördliche Informationsanforderungen mit Information Request Playbook

Verfolgen Sie mithilfe von Information Request Playbook alle Informationsanforderungen nach, die Ihnen oder anderen Mitarbeitern in Ihrer Regierungsbehörde zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent und sn_gsm.service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall auswählen, wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Eine Konversation über die Interaktion zwischen der anfordernden Person und dem Service Desk-Mitarbeiter des Informationsanforderungsfalls.
- Die Aktion, die seitens des Benutzers ausgeführt werden muss, z. B. das Akzeptieren oder Ablehnen eines Fallergebnisses.
- Die Falldetails, einschließlich Fallnummer und Status.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Öffnen Sie Information Request Playbook, indem Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu Listen navigieren.
2. Navigieren Sie zur Liste „**Informationsanforderungen**“, und wählen Sie **Alle** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Informationsanforderungen“ eine Liste aus, die in der folgenden Tabelle beschrieben wird.

Informationsanforderungslisten

Liste	Beschreibung
Alle	Alle Informationsanforderungsfälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat.
Meine Fälle	Alle Informationsanforderungsfälle, die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind.
Meine offenen Elemente	Offene Fälle, die dem Service Desk-Mitarbeiter für den Informationsanforderungsfall zugewiesen sind.
Nicht zugewiesen für meine Gruppe	Fälle, die zu einer der Gruppen des Service Desk-Mitarbeiters für Informationsanforderungsfälle gehören, aber keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurden.

Eine detaillierte Beschreibung der Felder unter jeder Liste finden Sie unter [Formular „Informationsanforderungsfall“](#).

Informationsanforderungsfälle mithilfe von Playbooks in lösen Public Sector Digital Services

Sie können Playbooks verwenden, um Fälle zu erstellen und die Aufgaben und Aktivitäten abzuschließen, die zur Lösung bestimmter Arten von Fällen erforderlich sind.

Übersicht

i Hinweis:

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung Information Request Playbook, die von der Anwendung Public Sector Digital Services Core getrennt ist, installiert und konfiguriert wurde. Anweisungen dazu finden Sie unter [Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Information Request Playbook ..](#)

Standardmäßig stehen Ihnen die folgenden Phasen als Service Desk-Mitarbeiter für Informationsanforderungsfälle in Information Request Playbook in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zur Verfügung.

- Aufnahme
- Prüfung
- In Verarbeitung
- Entscheidung

Phasen in einem Informationsanforderungs-Playbook

Die Experience Information Request Playbook beginnt mit der Aufnahmephase. Diese Phase ist die standardmäßige Playbook-Phase für einen neuen Informationsanforderungsfall. Verwenden Sie diese Playbook-Phase, um Informationen über die anfordernde Person, die angeforderten Dokumente und alle Befreiungskategorien zu sammeln, in die die Anforderung fällt. Sie können auch zusätzliche Informationen von der anfordernden Person anfordern.

Das Playbook wird mit der Überprüfungsphase fortgesetzt. In dieser Phase können Sie die erste Fehlerbehebung für den Fall durchführen, ähnliche oder doppelte Anforderungen bewerten und bestimmen, ob die angeforderten Informationen freigegeben werden können und ob eine Gebühr erhoben werden muss. Sie können den Fall in die nächste Phase verschieben, wenn die anfordernde Person die Gebühr akzeptiert oder wenn eine Gebührenbefreiung übermittelt und genehmigt wird.

Das Playbook wird mit der Prozessphase fortgesetzt. In dieser Phase können Sie Ressourcen bewerten, eine Gebührengenehmigung anfordern, Fallaufgaben erstellen und neue Informationen hinzufügen oder anfordern, bevor die Falllösung beginnt. Der Fallstatus ändert sich in In Bearbeitung, sobald die Gebührenzahlung verarbeitet oder erlassen wurde. Der Fall wird dann zur rechtlichen Überprüfung gesendet. Nach Abschluss der rechtlichen Überprüfung wird der Fall in die Entscheidungsphase verschoben. Sie können während dieser Phase jederzeit zusätzliche Informationen von der anfordernden Person anfordern.

Die letzte Stufe von Information Request Playbook ist die Entscheidungsphase. In der Phase „Entscheidung“ wird der Status des Falls von „Überprüfung in Bearbeitung“ zu „Bereit für Entscheidung“ aktualisiert, nachdem der Fall die rechtliche Überprüfung durchlaufen hat. Eine Benachrichtigung wird an die anfordernde Person gesendet, die sie darüber informiert, dass die Fallgenehmigung eingeholt wurde und die angeforderten Dokumente hochgeladen wurden. Die anfordernde Person kann das Dokument dann entweder annehmen oder ablehnen. Wenn die anfordernde Person die Dokumente akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn die anfordernde Person die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Service Desk-Mitarbeiter muss ein anderes Ergebnis vorschlagen.

Schließen Sie die Aufnahmephase in ab Information Request Playbook

Schließen Sie die Aufnahmephase als ersten Schritt bei der Lösung eines Falls mit Information Request Playbook ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.Government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu **Lists > Informationsanforderungen > Alle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
Information Request Playbook wird geöffnet und initiiert die erste Aktivität zum Erfassen der Anforderungsdetails.
3. Füllen Sie die Informationen auf der Aktivitätskarte „Anforderungsdetails eingeben“ aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.
Ein Fall wird mit den Informationen zur Informationsanforderung erstellt. Die Fallnummer wird der Registerkarte hinzugefügt, und die erste Aktivität in der Aufnahmephase wird als abgeschlossen markiert. Die zweite Aktivität in dieser Phase wird als aktuelle Aktivität hervorgehoben. Wenn Sie die UI-Aktivität „Ähnliche Anforderungsdokumente“ aktiviert haben, wird diese als zweite Aktivität angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie die UI für ähnliche Anforderungsdokumente in Information Request Playbook](#).
5. **Wahlweise:** Wählen Sie ein zugehöriges Dokument aus, um es mit der Anforderung zu verknüpfen, und klicken Sie auf **Weiter**.
6. Überprüfen Sie die Details des Falls, und nehmen Sie bei Bedarf Aktualisierungen vor.
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Wählen Sie **Mir zuweisen**.
9. Wählen Sie **Zu Überprüfung verschieben aus**.
Die Aufnahmephase ist jetzt abgeschlossen, und der Fall wird in die Überprüfungsphase verschoben.

Schließen Sie die Überprüfungsphase in ab Information Request Playbook

Schließen Sie die Überprüfungsphase als zweiten Schritt bei der Lösung eines Falls mit Information Request Playbook ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.Government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Überprüfen Sie die an den Fall angehängten Dateien, und bestätigen Sie, dass die anfordernde Person die erforderlichen Dokumente zur Validierung ihrer Identität hinzugefügt hat, indem Sie die dem Dokumenttyp zugeordneten Kontrollkästchen aktivieren.
2. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.
3. Wählen Sie alle Ausnahmen aus, die für den Fall gelten, und wählen Sie **Als abgeschlossen markieren aus**.
Wenn für den Fall keine Ausnahmen gelten, wählen Sie **Keine Freistellungscode(s) anwendbar** aus.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob Sie ähnliche oder verknüpfte abgeschlossene Anforderungen haben.

5. Schätzen Sie die mit dieser Anforderung verbundenen Gebühren mithilfe des Gebührenschatzers. Der Gebührenschatzer kann nur einmal ausgeführt werden.
6. Geben Sie Details zur Gebührenschatzung in die Arbeitsnotizen ein, und wählen Sie dann **Gebührengenehmigung anfordern** aus.
Wenn die anfordernde Person Anspruch auf eine Gebührenbefreiung hat, geben Sie diese Informationen hier ein. Die Gebührenschatzung wird jetzt zur Genehmigung an die Abrechnung gesendet. Sobald die Gebührenschatzung genehmigt wurde, markieren Sie den Schritt als abgeschlossen.
7. Wählen Sie Zur **Genehmigung durch anfordernde Person senden** aus, um die Gebührenschatzung an die anfordernde Person zu senden.

Diese Aktivität wird automatisch als abgeschlossen markiert, sobald die anfordernde Person die Gebühr genehmigt hat, und der Fall wird in die Aktivität „Zahlung verarbeiten“ verschoben.

8. Vergewissern Sie sich, dass die Zahlung gesendet wurde, und wählen Sie **Zu Verarbeiten verschieben** aus.
Die Überprüfungsphase ist jetzt abgeschlossen, und der Fall wird in die Prozessphase verschoben.

Schließen Sie die Prozessphase in ab Information Request Playbook

Schließen Sie die Prozessphase als dritten Schritt bei der Lösung eines Falls mit Information Request Playbook ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.Government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Laden Sie die zum Erfüllen dieser Anforderung erforderlichen Dokumente hoch, indem Sie **Neues Dokument** oder **Dokument** verknüpfen auswählen.
2. Wechseln Sie zur nächsten Aktivität, indem Sie Zur **Überprüfung vorbereiten** auswählen.
3. Geben Sie zusätzliche Arbeitsnotizen oder Details ein, die für die rechtliche Überprüfung erforderlich sind, und wählen Sie dann Zur rechtlichen Überprüfung **senden** aus.
Eine Fallaufgabe wird jetzt erstellt und der Zuweisungsgruppe „Überprüfung der Rechtsabteilung“ zur Genehmigung zugewiesen. Wenn die hochgeladenen Dokumente während der rechtlichen Überprüfung abgelehnt werden, müssen Sie möglicherweise Änderungen vornehmen und erneut eine Überprüfung anfordern oder den Fall direkt in die Entscheidungsphase verschieben.
4. Wählen Sie nach Abschluss der rechtlichen Überprüfung **Als abgeschlossen markieren** aus.
Der Fall wird in die Aktivität Final Review Pre-Release verschoben, in der die Dokumente und Details der Anforderung von der Zuweisungsgruppe des Final Review Teams überprüft werden.
5. Nachdem die Dokumente vom Team für die abschließende Überprüfung genehmigt wurden, wählen Sie **Zu Entscheidung verschieben**.
Die Prozessphase ist abgeschlossen, und der Fall wird in die Entscheidungsphase verschoben.

Schließen Sie die Entscheidungsphase in ab Information Request Playbook

Schließen Sie die Entscheidungsphase als letzten Schritt bei der Lösung eines Falls mit Information Request Playbook ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.Government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Geben Sie Arbeitsnotizen für den Kunden oder andere Benutzer in die Fallbeobachtungsliste ein, und wählen Sie dann **Freigeben** aus, um die Informationen für die anfordernde Person freizugeben.
2. **Wahlweise:** Wenn die anfordernde Person sich dafür entschieden hat, per E-Mail benachrichtigt zu werden, überprüfen Sie in den Arbeitsnotizen, ob die Benachrichtigung per E-Mail gesendet wurde, und wählen Sie **Als abgeschlossen markieren aus**.
3. **Wahlweise:** Wenn die anfordernde Person sich dafür entschieden hat, per Telefon benachrichtigt zu werden, überprüfen Sie in den Arbeitsnotizen, ob die Benachrichtigung per Telefon gesendet wurde, und wählen Sie **Als abgeschlossen markieren aus**.
4. Überprüfen Sie den **Lösungscode und die Lösungshinweise, und wählen Sie Lösung vorschlagen aus**.
Alle Fallaufgaben müssen geschlossen werden, bevor ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall vorschlagen kann.
Eine Benachrichtigung wird an die Beteiligten gesendet, die sie darüber informieren, dass die Anforderung abgeschlossen ist. Die Beteiligten können den Vorschlag annehmen oder ablehnen. Wenn der Beteiligte den Vorschlag akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn der Beteiligte die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Kundenservice-Mitarbeiter muss ein anderes Ergebnis vorschlagen.

Fügen Sie einem Datensatz in mehrere Parteien hinzu Information Request Playbook

Als Regierungsmitarbeiter können Sie einer Informationsanforderungsanwendung weitere Geschäftskontakte oder Bürger hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie Information Request Playbook, indem Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu Listen navigieren.
 2. Navigieren Sie zur Liste „**Informationsanforderungen**“, und wählen Sie **Alle** aus.
 3. Öffnen Sie den Informationsanforderungsfall, dem Sie mehrere zugehörige Parteien hinzufügen möchten.
- i Hinweis:**
Zugehörige Parteien können nur bearbeitet werden, wenn sich der Fall in der Phase „**Aufnahme**“ oder „**Überprüfung**“ befindet.
4. Navigieren Sie in der Aufnahmephase von Information Request Playbook zur Aktivität Zugehörige **Parteien** hinzufügen.
 5. Wählen **Sie Zugehörige Partei hinzufügen aus**.
 6. Wählen Sie den Typ und die Verantwortlichkeit der zugehörigen Partei in der Dropdown-Liste aus, und geben Sie dann ihren Kontaktnamen in das Feld Kontakt ein, um nach vorhandenen Kontakten zu suchen, die diesem Namen entsprechen.

i Hinweis:

Alle Mittragsteller für Informationsanforderungen müssen im Serviceportal für Behördendienstleistungen registriert sein, um in eine Informationsanforderungsanwendung aufgenommen zu werden. Jeder Mittragsteller kann einen Account erstellen, indem er sich bei Serviceportal für Behördendienstleistungen registriert, oder ein staatlicher Service Desk-Mitarbeiter kann einen Geschäftskontakt-Account für sie erstellen. Informationen dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus Informationen erstellen können, die in eine Informationsanforderungsanwendung eingegeben wurden, finden Sie unter [Erstellen Sie einen Geschäftsdatsatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM](#).

7. Wählen Sie **Speichern.**

8. Wiederholen Sie die Schritte 5 bis 7, um beliebig viele zugehörige Parteien hinzuzufügen.

9. Wählen Sie **Als vollständig markieren aus.**

Verwenden von Serviceanfrage-Playbooks

Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter oder Manager für Behörden sind, können Sie Service Request Playbook für Public Sector Digital Services verwenden, um Anforderungen für Services wie Parkwartung, defekte Stoppschilder und andere Arten von Community-Problemen zu verwalten und zu lösen.

Übersicht

Ein Playbook bietet eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus eines Behördendienstleistungsfalls.

Service Request Playbook wird automatisch auf der Registerkarte „**Playbook**“ angezeigt, wenn Sie einen Serviceanfragefall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM öffnen oder erstellen.

Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten umfassen, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Beteiligten, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist, oder das automatische Senden eines Arbeitsauftrags an einen Außendienstmitarbeiter. Wenn Sie ein Playbook verwenden, können Sie:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die Arbeit aus, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, um den Fall zu lösen.

Die Workflows, die einer bestimmten Art von Fall zugeordnet sind, und die Aktivitäten, die zur Lösung dieser Art von Fall abgeschlossen werden müssen, werden im Playbook beschrieben. Playbooks helfen Ihnen auch, den gesamten Lebenszyklus der Serviceanfrage-Workflows zu visualisieren, indem Sie Ihren Fortschritt durch das Playbook im Header anzeigen.

Playbook-Phasen

Service Request Playbook hat vier Phasen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Aufnahme	Führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess, indem die Details der Serviceanfrage erfasst und dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden.
Prüfung	Dient als Prüfpunkt für doppelte Fälle und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Falldetails zu überprüfen, um sicherzustellen, dass das Problem gültig ist und gelöst werden muss.
Prozess	Führt Sie durch die Aktivitäten zur Falllösung.
Entscheidung	Erfasst und kommuniziert die Entscheidung, die Sie für die Serviceanfrage getroffen haben, an den Beteiligten und alle anderen Service Desk-Mitarbeiter oder beteiligten Parteien.

Playbook-Layout

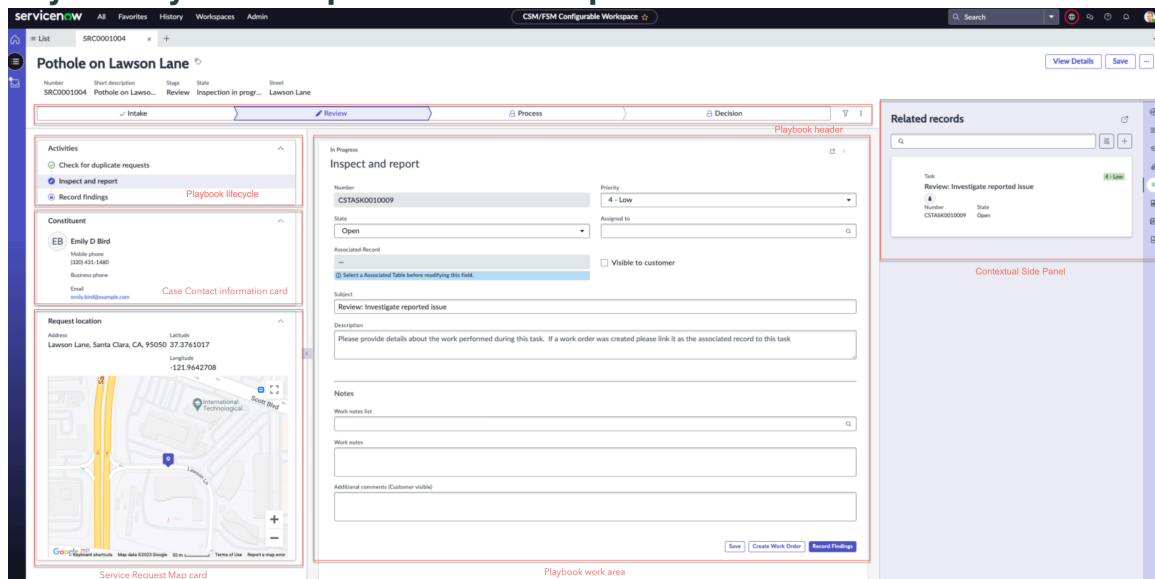
Ein Playbook besteht aus mehreren Bereichen, einschließlich des Playbook-Lebenszyklus, des Playbook-Arbeitsbereichs und des kontextbezogenen Seitenbereichs. Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden.

Die Standardaktivitätsansicht für Service Request Playbook ist die prozessbasierte Experience-Ansicht. Diese Ansicht, die im folgenden Beispiel gezeigt wird, zeigt Informationen zu Beteiligten oder Unternehmen und Fallaufgaben im Playbook-Arbeitsbereich an, während Sie daran arbeiten.

Das prozessbasierte Playbook-Layout weist die folgenden Funktionen auf:

- Eine horizontale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter eine vollständige Ansicht des gesamten Prozesses und der aktuellen Position in diesem Prozess bietet. Service Desk-Mitarbeiter können die Phasenauswahl verwenden, um ihren Gesamtfortschritt bei der Arbeit an Fällen nachzuverfolgen.
- Datensatzinformationen auf der linken Seite der Seite, z. B. die Kontaktinformationen, die immer verfügbar sind.
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die von der Komponente für dynamische zugehörige Datensätze unterstützt werden.

Playbook-Layout mit der prozessbasierten Experience-Ansicht



Die folgende Tabelle zeigt die Komponenten, die im prozessbasierten Arbeitsbereich Service Request Playbook angezeigt werden.

Playbook-Komponenten

Playbook-Bereich	Beschreibung
Playbook-Header	• Wird oben im Playbook angezeigt. • Zeigt den Titel des Playbooks und eine horizontale Phasenauswahl an, die den Fortschritt durch die Playbook-Phasen anzeigt. • Enthält einen Filter, mit dem Sie die Aktivitäten nach dem zugewiesenen Benutzer oder dem Aktivitätsstatus filtern können. • Enthält das Menü „Playbook-Aktionen“, mit dem Sie die Aktionen auf Playbook-Ebene und Aktivitätsebene auswählen können.
Playbook-Lebenszyklus	• Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt eine Liste der Aktivitäten für jede Phase an. • Mit dem horizontalen Phasenlayout können Sie die gesamte Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren.
Playbook-Arbeitsbereich	• Wird in der Mitte des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt die Karte für die aktuelle Aktivität an.

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

Playbook-Bereich	Beschreibung
Kontextbezogener Seitenbereich	• Wird auf der rechten Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Enthält die Registerkarten, mit denen Sie die folgenden Arten von Informationen anzeigen können: ◦ Aktivitätenstrom für Fall oder Fallaufgabe. ◦ Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs). ◦ Dynamische zugehörige Datensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze.
Beteiligter oder Visitenkarte	• Kontaktinformationen für den Beteiligten oder das Unternehmen, der die Anforderung gesendet hat. • Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.
Serviceanfrage-Zuordnungskarte	• Neue Komponente des prozessbasierten Playbook-Layouts. • Wird nach der Aufnahmephase angezeigt, wenn das Plugin „sn-geo-map“ installiert und der Google API-Schlüssel konfiguriert ist.

Weitere Informationen zu prozessbasierten Layouts und prozessbasierten Varianten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM finden Sie unter [Process page variants](#) .

Erstellen Sie mithilfe von Playbooks in einen Serviceanfrage-Datensatz Public Sector Digital Services

Erstellen Sie einen Serviceanfrage-Datensatz in der Anwendung Public Sector Digital Services mithilfe einer Service Request Playbook -Aktivität. Durch die Verwendung eines Playbooks erhalten Sie eine effiziente und optimierte Möglichkeit, eine Serviceanfrage zu erstellen und zu lösen.

Vorbereitungen

Hinweis:

Stellen Sie vor Beginn dieses Verfahrens sicher, dass die Anwendung Service Request Playbook, die von Public Sector Digital Services Core getrennt ist, in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM] installiert und aktiviert wurde. Anweisungen finden Sie unter [Service Request Playbook für Public Sector Digital Services installieren](#).

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent und sn_gsm.service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Playbook für die Verwendung der Datensatzgeneratorfunktion konfiguriert ist, können Sie einen Datensatz mit einer Playbook-Aktivität erstellen. Wenn ein Fall bereits einem Playbook zugeordnet ist, wird ein neuer Service Request-Falltyp auf einer neuen Registerkarte mit Playbook als Standardregisterkarte geöffnet. Wenn Sie einen Datensatz aus einer Liste oder einem Formular oder aus einer Aktivität in einem anderen Playbook erstellen, wird das Serviceanfrage-Playbook geöffnet und die erste Aktivität initiiert. Diese Aktivität, der erste Schritt der Aufnahmephase, führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu **Lists > Liste „Serviceanfragen“ > Alle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
Service Request Playbook wird geöffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln der Anforderungsdetails, die Aufnahmephase.
3. Füllen Sie die Informationen auf der Aktivitätskarte „Anforderungsdetails eingeben“ aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.
Ein Fall wird mit den Serviceanfrageinformationen erstellt. Die Fallnummer wird der Registerkarte hinzugefügt, und die erste Aktivität in der Aufnahmephase wird als abgeschlossen markiert. Die zweite Aktivität in dieser Phase wird als aktuelle Aktivität hervorgehoben.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie weiterhin die Playbook-Phasen und -Aktivitäten, um das Problem des Beteiligten zu lösen und den Fall abzuschließen.

Lösung eines Serviceanfragefalls mithilfe von Playbooks in Public Sector Digital Services

Sie können Playbooks verwenden, um Fälle zu erstellen und die Aufgaben und Aktivitäten abzuschließen, die zur Lösung bestimmter Arten von Fällen erforderlich sind.

Hinweis:

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung „Service Request Playbook“, die von der Anwendung Public Sector Digital Services Core getrennt ist, installiert und konfiguriert wurde. Anweisungen dazu finden Sie unter [Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Service Request Playbook](#) ..

Standardmäßig stehen Ihnen als Behördenmitarbeiter in Service Request Playbook in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM die folgenden Phasen zur Verfügung.

- Aufnahme
- Prüfung
- In Verarbeitung
- Entscheidung

Phasen in einem Serviceanfrage-Playbook

Die Experience Service Request Playbook beginnt mit der Aufnahmephase. Diese Phase ist die standardmäßige Playbook-Phase für einen neuen Serviceanfragefall. Verwenden Sie diese Playbook-Phase, um Informationen über die anfordernde Person und die Beschwerde für den Serviceanfragefall zu sammeln. Sie können auch zusätzliche Informationen von der anfordernden Person anfordern.

Das Playbook wird mit der Überprüfungsphase fortgesetzt. In dieser Phase können Sie die erste Fehlerbehebung für den Fall durchführen, nach ähnlichen oder doppelten Fallanforderungen suchen und bestimmen, welche Services gerendert werden müssen

und ob ein Außendienstmitarbeiter entsandt werden muss. Weitere Informationen zur Integration von [Public Sector Digital Services mit Außendienst-Management finden Sie unter [Integration mit Außendienst-Management](#).

Das Playbook wird mit der Prozessphase fortgesetzt. In dieser Phase können Sie Ressourcen bewerten, die Genehmigung von Ressourcen anfordern, Fallaufgaben erstellen und neue Informationen hinzufügen oder anfordern, bevor die Fallauflösung beginnt. Wenn ein Außendienstmitarbeiter an den Standort der Serviceanfrage entsandt werden muss, können Sie während der Prozessphase einen Arbeitsauftrag erstellen. Der Fallstatus ändert sich in In Bearbeitung, nachdem der Außendienstmitarbeiter mit der Arbeit am Serviceanfragefall begonnen hat. Nach Abschluss der Arbeit wird der Fall in die Entscheidungsphase verschoben.

Die letzte Stufe von Service Request Playbook ist die Entscheidungsphase. In der Entscheidungsphase wird der Status des Falls von „In Arbeit“ auf „Bereit für Entscheidung“ aktualisiert, nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter eine Entscheidung gesendet hat. Eine Benachrichtigung wird an die anfordernde Person gesendet, die sie darüber informiert, dass eine Entscheidung getroffen wurde. Die anfordernde Person kann dann die Lösung akzeptieren oder ablehnen. Wenn die anfordernde Person die Lösung akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn die anfordernde Person die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Service Desk-Mitarbeiter muss eine andere Lösung vorschlagen.

Schließen Sie die Aufnahmephase in ab Service Request Playbook

Schließen Sie die Aufnahmephase als ersten Schritt bei der Lösung eines Falls mit Service Request Playbook ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent und sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu **Lists > Service Request-Fallliste > Alle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
Das Service Request-Playbook wird geöffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln der Anforderungsdetails
3. Füllen Sie die Informationen auf der Aktivitätskarte „Anforderungsdetails eingeben“ aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.
Ein Fall wird mit den Serviceanfrageinformationen erstellt. Die Fallnummer wird der Registerkarte hinzugefügt, und die erste Aktivität in der Aufnahmephase wird als abgeschlossen markiert. Die zweite Aktivität in dieser Phase wird als aktuelle Aktivität hervorgehoben. Wenn Sie die UI-Aktivität „Ähnliche Datensätze“ aktiviert haben, wird diese als zweite Aktivität angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze in Service Request Playbook](#).
5. Überprüfen Sie die ähnlichen Datensätze, die in der Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze angezeigt werden, und bestimmen Sie, ob es sich bei einem von ihnen um ein Duplikat des aktuellen Falls handelt.
 - Wenn der aktuelle Fall ein Duplikat eines der in der Benutzeroberfläche für ähnliche Datensätze angezeigten Fälle ist, wählen Sie **Als primären Fall markieren** und dann **Zu Entscheidung verschieben aus**.
 - Wenn der aktuelle Fall kein Duplikat eines der in der Benutzeroberfläche für ähnliche Datensätze angezeigten Fälle ist, wählen Sie **Sie Prüfung vorhandener** Fälle abgeschlossen aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
6. Überprüfen Sie die Details des Falls, und nehmen Sie bei Bedarf Aktualisierungen vor.

7. Wählen Sie **Absenden**.

8. Wählen Sie **Zu Überprüfung verschieben aus**.

Die Aufnahmephase ist jetzt abgeschlossen, und der Fall wird in die Überprüfungsphase verschoben.

Schließen Sie die Überprüfungsphase in ab Service Request Playbook

Schließen Sie die Überprüfungsphase als zweiten Schritt bei der Lösung eines Falls mit Service Request Playbook ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent und sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. Suchen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich mithilfe der Funktion „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich nach doppelten Fällen.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob Sie doppelte Fälle haben.
3. Füllen Sie das Formular „Fall untersuchen und melden“ aus.
Weitere Informationen zur Integration von [Public Sector Digital Services mit Außendienst-Management finden Sie unter [Integration mit Außendienst-Management](#).
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob ein Außendienstmitarbeiter an den Standort der Serviceanfrage entsandt werden muss.
5. Füllen Sie das Fallformular „Ergebnisse aufzeichnen“ aus.
6. Überprüfen Sie, ob offene Fallaufgaben geschlossen werden müssen, und wählen Sie dann **Zu Prozess verschieben aus**.
Die Überprüfungsphase ist jetzt abgeschlossen, und der Fall wird in die Prozessphase verschoben.

Schließen Sie die Prozessphase in ab Service Request Playbook

Schließen Sie die Prozessphase als dritten Schritt bei der Lösung eines Falls mit Service Request Playbook ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent und sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. Füllen Sie das Formular „Ressourcen bewerten“ aus.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob eine Ressourcengenehmigung erforderlich ist, um fortzufahren.
3. Füllen Sie das Formular „Arbeitsfall durchführen“ aus.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob ein Außendienstmitarbeiter an den Standort der Serviceanfrage entsandt werden muss.

5. Vergewissern Sie sich, dass alles korrekt ist und Sie alle Ihre Kommentare hinzugefügt haben.
6. Wählen Sie **Zu Entscheidung verschieben** aus und bestätigen Sie erneut, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
Die Prozessphase ist abgeschlossen, und der Fall wird in die Entscheidungsphase verschoben.

Schließen Sie die Entscheidungsphase in ab Service Request Playbook

Schließen Sie die Entscheidungsphase als letzten Schritt bei der Lösung eines Falls mit Service Request Playbook ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent und sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. Füllen Sie das Formular „Fall lösen“ aus.

2. Wählen Sie **Lösung vorschlagen** aus.

Alle Fallaufgaben müssen geschlossen werden, bevor ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall vorschlagen kann.

Eine Benachrichtigung wird an die Beteiligten gesendet, die sie darüber informiert, dass eine Entscheidung getroffen wurde. Der Beteiligte kann die Lösung entweder akzeptieren oder ablehnen. Wenn der Beteiligte die Lösung akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn der Beteiligte die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Service Desk-Mitarbeiter muss eine andere Lösung vorschlagen.

Verwenden des kontextbezogenen Seitenbereichs in Public Sector Digital Services Service Request Playbook

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet Ihnen die Tools, die Sie bei der Untersuchung und Lösung von Problemen in Bezug auf Ihre Fälle unterstützen können.

Der kontextbezogene Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM bietet Ihnen Zugriff auf Informationen, die Sie bei der Lösung von Behördendienstleistungsfällen unterstützen können.

Sie enthält eine Spalte mit Symbolen, die Sie auswählen können, um auf verschiedene Arten von Informationen zuzugreifen.

Die folgende Tabelle zeigt die Registerkarten, die im kontextbezogenen Seitenbereich in Service Request Playbook angezeigt werden sollen.

Kontextbezogene Seitenbereich-Registerkarten

Feld	Beschreibung
Symbol  Symbol für Datensatzinformationen	Relevante Informationen zu einem Datensatz. In Service Request Playbook zeigt das Menüband die Datensatzinformationen, die Details der Beteiligten, die Fallzeitleiste sowie die aktiven und inaktiven Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) an. Weitere Informationen zum Anzeigen von Informationen zum Menüband in Playbooks finden Sie unter

Kontextbezogene Seitenbereich-Registerkarten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Menübandinformationen in anzeigen Service Request Playbook.
SymbolAgent Assist (Symbol „  “)	Liste der Suchergebnisse mit dem Inhalt, der sich auf den angezeigten Datensatz bezieht. Der Inhalt kann Wissensartikel, empfohlene Aktionen oder andere Datensätze umfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Assist – Übersicht  .
Symbol )	Möglichkeit, Knowledge Base-Inhalte an eine Antwort an die anfordernde Person im Aktivitätenstrom anzuhängen.
Vorlagensymbol ()	Standardinhalt, der sich auf die Lösung des Problems bezieht. Um eine Vorlage zu erstellen, wählen Sie das Vorlagensymbol Create  .
Antwortvorlagen-Symbol ()	Wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in die Fälle und Fallaufgaben einfügen können. Weitere Informationen zum Verwenden und Erstellen von Antwortvorlagen finden Sie unter Verwenden Sie Antwortvorlagen in Service Request Playbook.
Symbol )	Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die sich je nach Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern.
Aktivitätenstrom-Symbol 	Möglichkeit, mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einem Datensatz zu machen.

Verwenden Sie Antwortvorlagen in Service Request Playbook

Reagieren Sie auf Fälle mithilfe der Antwortvorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Gute Vorlagen sparen Zeit, da sich wiederholende Arbeiten entfallen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent oder sn_gsm.service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auswählen des Antwortvorlagen-Symbols Antwortvorlagen  zeigt die wiederverwendbaren Nachrichten an, die Sie kopieren und in Fälle und Fallaufgaben einfügen können. Weitere Informationen zum Erstellen von Antwortvorlagen finden Sie unter [Antwortvorlagen erstellen oder ändern](#) .

Prozedur

- Öffnen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeine Serviceanfrageaufgabe.
- Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Antwortvorlagen-Symbol Antwortvorlagen- , um eine Liste der verfügbaren Vorlagen anzuzeigen.

3. Suchen Sie im Antwortvorlagen-Seitenbereich nach einer Vorlage.
4. Wählen Sie eine Vorlage und dann **Kopieren** aus, um die Vorlage in die Zwischenablage zu kopieren.
Fügen Sie den Vorlagentext in das Feld **Arbeitsnotizen** oder das Feld **Zusätzliche Kommentare** ein.

Aktivitätenstrom in verwenden Service Request Playbook

Sie können im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM auf den Aktivitätenstrom zugreifen, nachdem Sie einen Serviceanfrage-Datensatz erstellt haben. Der Aktivitätenstrom ermöglicht Ihnen die Kommunikation mit Beteiligten und die Erstellung interner Notizen zur Arbeit an einem Datensatz, wodurch die Informationen leichter weitergeleitet und nachverfolgt werden können.

Verwenden des Aktivitätenstroms

Sie können einen Aktivitätenstrom verwenden, um mit Beteiligten zu kommunizieren und die Informationen in einem Datensatz nachzuverfolgen. Der Aktivitätenstrom wird aktualisiert, wenn die aktuelle Aktivität im Playbook aktualisiert wird.

Sie können auf den Aktivitätenstrom zugreifen, indem Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Aktivitätenstrom-Symbol () klicken.

Agent-Aufgaben im Aktivitätenstrom

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben aufgelistet, die Sie im Aktivitätenstrom ausführen können.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Beiträge für Fälle oder Fallaufgaben anzeigen	Aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich, die die Informationen bestimmt, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden. Scrollen Sie durch die Beiträge im Abschnitt „Aktivität“, um die Fall- oder Aufgabeninformationen anzuzeigen. Wählen Sie oben im Aktivitätenstrom Fall oder Aufgabe aus, um zu den Ansichten zu wechseln.
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	Im Abschnitt „Verfassen“: 1. Wählen Sie die Aktivität „Arbeitsnotizen“ oder „Kommentare“ aus. 2. Geben Sie Informationen in das Textfeld ein. 3. Wählen Sie Arbeitsnotizen veröffentlichen oder Kommentare veröffentlichen aus. Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt. Interne Arbeitsnotizen sind

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	privat und nur für andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.
Filtern oder durchsuchen Sie Beiträge	Wählen Sie oben im Abschnitt „Aktivität“ das Filtersymbol () aus, um die Filterauswahl anzuzeigen: • Beitragstypen: Wählen Sie die Arten der anzuzeigenden Beiträge aus, z. B. Arbeitsnotizen oder Anhänge. • Feldänderungen: Wählen Sie die Felder aus, für die Sie die Beiträge nur in diesen Feldern anzeigen möchten. • Gekennzeichnet: Aktivieren Sie diese Schaltfläche, um die als wichtig gekennzeichneten Beiträge anzuzeigen. • Filtersätze: Wählen Sie zwei oder mehr Filter in dieser Liste aus. Klicken Sie auf das Suchsymbol (), um alle Aktivitätsbeiträge zu durchsuchen.
Beiträge sortieren	Wählen Sie das Sortiersymbol (Sortiersymbol ), um die Beiträge vom neuesten zum ältesten oder vom ältesten zum neuesten Beitrag zu sortieren.
Beiträge erweitern und reduzieren	Wählen Sie das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ) aus, um Beiträge zu erweitern und zu reduzieren: • Alle Beiträge erweitern: Erweitert die Beiträge, um zusätzliche Details anzuzeigen. • Alle Beiträge reduzieren: Setzt die Beiträge in ihren vorherigen Status zurück.

Anzeigen der dynamischen zugehörigen Datensätze in Service Request Playbook

Sie können die dynamischen zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich des Playbooks in konfigurierbaren Arbeitsbereich für CSManzeigen. Diese Datensätze ändern sich dynamisch basierend auf der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität.

Zugehörige Datensätze in verwenden Service Request Playbook

Sie können die Datensätze auf der Registerkarte „**Zugehörige Datensätze**“ im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen, durchsuchen und sortieren, nachdem Sie einen Serviceanfrage-Datensatz erstellt haben. Weitere Informationen zum Erstellen eines

Datensatzes finden Sie unter [Serviceanfragedatensätze mit Playbooks in Public Sector Digital Services erstellen](#).

Auf der Registerkarte „**Zugehörige Datensätze**“ werden die zugehörigen Datensätze angezeigt, die sich je nach Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern. Die Datensätze, die auf der Registerkarte „**Zugehörige Datensätze**“ angezeigt werden, hängen von den folgenden Einstellungen ab:

- Die zugehörigen Datensatzkontexte und -definitionen, die für eine Datensatz- oder Playbook-Aktivität konfiguriert wurden.
- Die Zugriffsberechtigungen des Kundenservice-Mitarbeiters für Daten.

Typen der zugehörigen Datensätze

Die zugehörigen Datensätze werden in der Liste als schreibgeschützte Karte angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, der in der Liste angezeigt wird, wird durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen. Abhängig von der Konfiguration des zugehörigen Datensatzes für den Quelldatensatz oder die Playbook-Aktivität können Sie die folgenden Arten von zugehörigen Datensätzen anzeigen:

- Ähnliche Serviceanfragen
- Offene Fallaufgaben
- Zugehörige Arbeitsaufträge
- Blockierte Aufgaben
- E-Mails
- Genehmigungen
- SLAs
- Eskalationen für den Fall oder Kunden

Zugehörige Standarddatensätze

Die folgende Tabelle zeigt die zugehörigen Standarddatensätze, die auf jedem Playbook-Schritt basieren.

Zugehörige Standarddatensätze

Stufe	Playbook-Aktivität	Standardmäßiger zugehöriger Datensatz
Intake	Alle Aktivitäten	Ähnliche Serviceanfragen
Prüfung	Überprüfen Sie ähnliche Anforderungen	Ähnliche Serviceanfragen
Prüfung	• Inspizieren und melden • Ergebnisse aufzeichnen	Offene Fallaufgaben
Prozess	• Ressourcen bewerten • Arbeit ausführen	Offene Fallaufgaben

Zugehörige Standarddatensätze (Fortsetzung)

Stufe	Playbook-Aktivität	Standardmäßiger zugehöriger Datensatz
Prozess	Ressourcen genehmigen	Genehmigungen
Entscheidung	Alle Aktivitäten	Offene Fallaufgaben

Sie können die Liste Zugehörige Datensätze durchsuchen, indem Sie den Text in das Suchfeld eingeben oder die Liste filtern, um die Datensätze eines bestimmten Typs anzuzeigen. Sie können eine Karte erweitern, um eine detailliertere Ansicht anzuzeigen, oder die Liste auf einer Unterregisterkarte öffnen. Wenn Sie über die Berechtigung zum Erstellen verfügen, können Sie auch neue zugehörige Datensätze des ausgewählten Typs erstellen.

Ansicht der zugehörigen Datensätze anpassen

In der folgenden Tabelle sind die Anpassungsoptionen für die zugehörige Datensatzansicht aufgeführt.

Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an	Symbol „☰“, das Sie auswählen können, um die Liste „Zugehörige Datensätze“ anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden als Kartenformat in der Liste angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, der in der Liste angezeigt wird, wird durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Filtern Sie oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, in der Sie den Typ der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze auswählen können. Sie können auch den Filter verwenden, um die aktuelle Auswahl anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Ansicht zugehöriger Datensätze in anpassen Service Request Playbook.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Suchfeld oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, um eine Textsuche durchzuführen. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. Weitere Informationen finden Sie unter Ansicht zugehöriger Datensätze in anpassen Service Request Playbook.
Öffnen Sie einen zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte	Karte in der Liste „Zugehörige Datensätze“, mit der Sie den Datensatz auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz öffnen können. Auf der Unterregisterkarte können Sie die Datensatzdetails anzeigen und die verfügbaren Aktionen ausführen.

Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Öffnen Sie die Liste der zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte	Listenansicht-Symbol (Listenansicht- ) , um die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz anzuzeigen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Neuer Datensatz für den Datensatztyp, der derzeit in der Liste „Zugehörige Datensätze“ ausgewählt ist. Mit dieser Aktion wird ein neues Datensatzformular auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz geöffnet.

Menübandinformationen in anzeigen Service Request Playbook

Sie können die Informationen zum Menüband im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzeigen. Das Menüband zeigt die wichtigen Informationen zum Fall an, z. B. die Servicedatensatzinformationen, die Kontaktdetails der Beteiligten und die Fallzeitleiste.

Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Datensatzinformationen (Symbol für ) aus, um die Informationen zum Menüband anzuzeigen.

In der folgenden Tabelle sehen Sie die Informationen zu den Feldern im kontextbezogenen Seitenbereich.

Menübandfelder des kontextbezogenen Seitenbereichs

Feld	Definition
Datensatzinformationen	Felder, Falldatensatznummer, Kurzbeschreibung, Phase, Status und Adresse.
Übersichtskarte für anfordernde Person	Details zum Beteiligten und Kontakt für den Fall.
Zeitleiste	Die chronologische Zusammenfassung der Fallaktivitäten, einschließlich der Änderungen des Fallstatus und der Interaktionen zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunde. Sie können auch sehen, wie viel Zeit der Service Desk-Mitarbeiter und der Kunde für den Fall aufgewendet haben.
SLAs	Aktive Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für den Fall, einschließlich der verbleibenden Zeit, des SLA-Status und aller Verstöße.

Ansicht zugehöriger Datensätze in anpassen Service Request Playbook

Sie können anpassen

In der folgenden Tabelle sind die Anpassungsoptionen für die zugehörige Datensatzansicht aufgeführt.

Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an	Symbol „“ (Symbol „Zugehörige Datensätze“), das Sie auswählen können, um die Liste „Zugehörige Datensätze“ anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden als Kartenformat in der Liste angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, der in der Liste angezeigt wird, wird durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Filtern Sie oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, in der Sie den Typ der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze auswählen können. Sie können auch den Filter verwenden, um die aktuelle Auswahl anzuzeigen. 1. Wählen Sie das Filtersymbol () aus. 2. Wählen Sie im Menü einen Datensatztyp aus. Das Menü enthält die zugehörigen Listen, die für den übergeordneten Datensatz konfiguriert wurden.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Suchfeld oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, um eine Textsuche durchzuführen. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. 1. Geben Sie im Suchfeld oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“ den Suchtext ein. 2. Wählen Sie das Suchsymbol () aus. i Hinweis: Das Suchfeld ist ausgegraut, wenn die Suchfunktion für den ausgewählten Typ zugehöriger Datensätze nicht verfügbar ist.
Öffnen Sie einen zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte	Karte in der Liste „Zugehörige Datensätze“, mit der Sie den Datensatz auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz öffnen können. Auf der Unterregisterkarte können Sie die Datensatzdetails anzeigen und verfügbare Aktionen ausführen.
Öffnen Sie die Liste der zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte	Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz an, indem Sie das Symbol für die untergeordnete Registerkarte ( Registerkarten) auswählen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Neuer Datensatz für den Datensatztyp, der derzeit in der Liste „Zugehörige Datensätze“ ausgewählt ist.

Ansicht „Zugehörige Datensätze“ anpassen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Mit dieser Aktion wird ein neues Datensatzformular auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz geöffnet. 1. Wählen Sie oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“ das Symbol „“ aus. 2. Füllen Sie die Felder im Datensatzformular aus, und wählen Sie Speichern.

Verfolgen Sie Anfragen zu behördlichen Dienstleistungen mit nach Service Request Playbook

Verfolgen Sie mithilfe von Service Request Playbook alle Serviceanfragen nach, die Ihnen oder anderen Mitarbeitern in Ihrer Behörde zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent und sn_gsm.service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall auswählen, wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Eine Konversation über die Interaktion zwischen dem Benutzer und dem Behördenmitarbeiter.
- Die Aktion, die seitens des Benutzers ausgeführt werden muss, z. B. das Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung.
- Die Falldetails, einschließlich Fallnummer und Status.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Öffnen Sie Service Request Playbook, indem Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu Listen navigieren.
2. Navigieren Sie zur Liste **Serviceanfragen**, und klicken Sie auf **Alle**.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Serviceanfragen“ eine Liste aus, die in der folgenden Tabelle beschrieben wird:

Serviceanfragelisten

Liste	Beschreibung
Alle	Alle Serviceanfragefälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat.
Meine Fälle	Alle Serviceanfragefälle, die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind.
Meine offenen Elemente	Offene Fälle, die dem Behördenmitarbeiter zugewiesen sind.
Nicht zugewiesen für meine Gruppe	Fälle, die zu einer der Gruppen des Behördenmitarbeiters gehören, aber keinem Mitarbeiter zugewiesen wurden.

Unter jeder Liste werden die folgenden Felder angezeigt:

- Nummer
- Kurzbeschreibung

- Aktionsstatus
- Service
- Beteiligter
- Geschäft
- Geschäftskontakt
- Status
- Adresstyp
- Gemeldet am
- Der Behörde zugewiesen
- Zugewiesen an

Eine detaillierte Beschreibung dieser Felder finden Sie unter [Formular „Behördendienstleistungsfall“](#) [1].

Mobile Agent -Experience für Public Sector Digital Services

Wenn Sie ein Regierungsmitarbeiter sind, können Sie die App Mobile Agent auf Ihrem Mobilgerät verwenden, um den Status von Nicht-Notfall-Serviceanfragen in der Anwendung Public Sector Digital Services zu erstellen, zu aktualisieren und zu überwachen. Sie können auch eine Übersicht über Ihre Falllast erhalten, einschließlich Ihrer neuen und aktiven Fälle.

Mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Behörden“ können Sie mit der App die folgenden Aufgaben ausführen:

- Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über Ihre Falllast.
- Fügen Sie den Fällen Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu.
- Überprüfen Sie Ihre Falldetails, den Aktivitätenstrom und zugehörige Informationen, z. B. Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), Fallaufgaben und zugehörige Fälle.
- Bearbeiten Sie die Fallinformationen.
- Fallaufgaben abschließen.

Das folgende Video zeigt einige der Funktionen der App ServiceNow® Mobile Agent. Einführung in ServiceNow Mobile-Apps.

Hinweis:

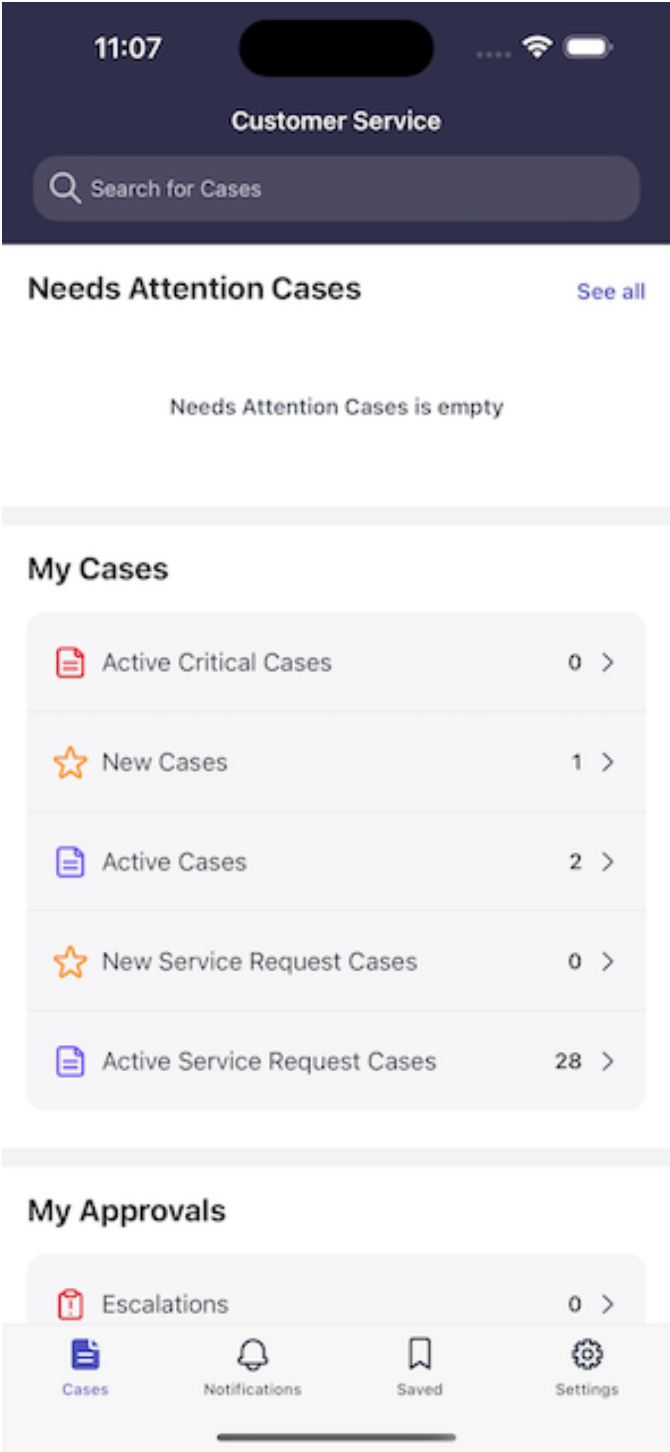
Zur Verwendung von Mobile Agent müssen die erforderlichen Plugins von einem Administrator aktiviert werden. Wenn Sie Administrator sind, finden Sie unter [Mobile Agent für Service Request Playbook konfigurieren](#) Informationen zum Konfigurieren von Mobile Agent. Anweisungen für die ersten Schritte mit der App, nachdem ein Administrator diese Einstellungen konfiguriert hat, finden Sie unter [Get started with the Customer Service mobile application](#) .

Mobile Agent Homepage

Wenn Sie Mobile Agent öffnen und sich anmelden, wird ein Applet-Startprogramm mit allen Applets angezeigt, die für dieses Startprogramm konfiguriert sind.

Das folgende Beispiel zeigt die Homepage von Mobile Agent, auf der eine Übersicht über Fälle angezeigt wird.

Mobile Agent Applet-Startprogramm für Agents



Automatische Übersetzung

Das Applet-Startprogramm enthält alle Applets, die Sie benötigen, um Serviceanfragefälle zu bearbeiten oder zu lösen. Sie haben Zugriff auf die folgenden Applets:

Neue Serviceanfragefälle	Alle Serviceanfragefälle, die Ihnen im Status Neu zugewiesen sind.
Aktive Serviceanfragefälle	Alle Serviceanfragefälle, auf die Sie Zugriff haben, die jedoch nicht gelöst oder abgebrochen wurden, einschließlich der Fälle im Status „ Offen “, „ Warten auf Info “ und „ Gelöst “.

Neue Informationsanforderungsfälle	Alle Serviceanfragefälle, die Ihnen im Status Neu zugewiesen sind.
Aktive Informationsanforderungsfälle	Alle Informationsanforderungsfälle, auf die Sie Zugriff haben, die jedoch nicht gelöst oder abgebrochen wurden, einschließlich der Fälle im Status Offen , Auf Info warten und Gelöst .

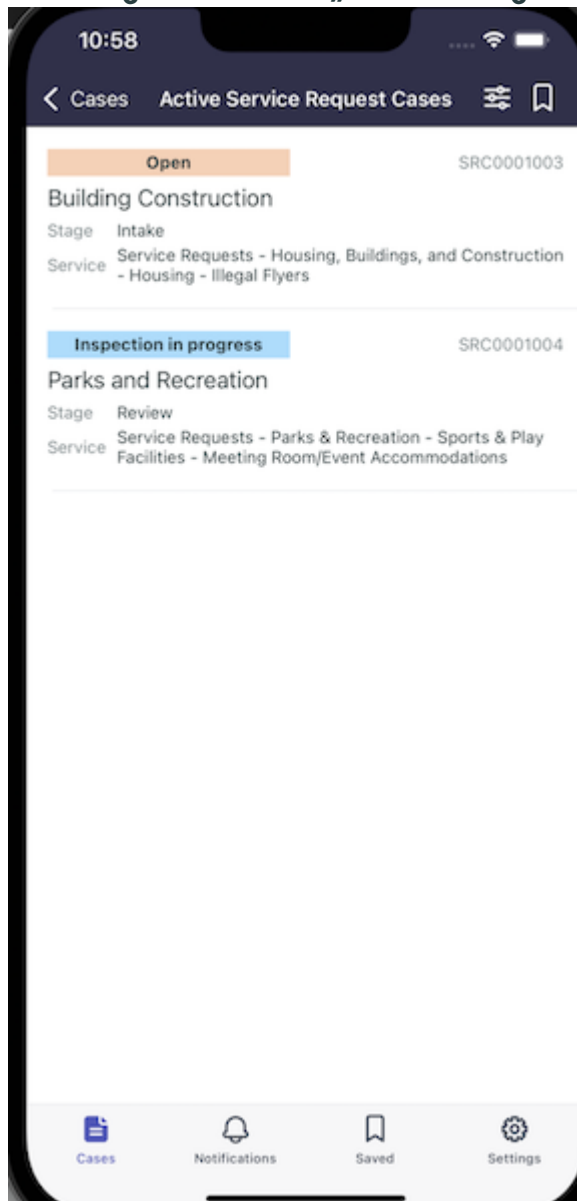
Um ein Applet zu starten, wählen Sie es in der App aus.

Applets und Karten

Jedes Applet im Applet-Startprogramm-Bildschirm zeigt die Datensätze an, die der Applet-Funktion entsprechen. Wenn Sie beispielsweise im Applet „Aktive Serviceanforderungen“ darauf tippen, wird eine Liste aller aktiven Serviceanfrage-Falldatensätze angezeigt.

Das folgende Beispiel zeigt eine Serviceanfrage-Kartenansicht mit einer Liste aller aktiven Serviceanfrage-Falldatensätze.

Mobile Agent Kartenliste „Serviceanfragefall“.



Die Fälle in der Liste werden als Karten angezeigt, und der Status des Falls wird oben auf der Karte angezeigt. Weitere Informationen zu den Fallstatus finden Sie unter [Lebenszyklus eines Behörden-Serviceanfrage-Falls](#).

Wählen Sie eine Karte aus, um die Falldatensatzdetails anzuzeigen. Sie können beispielsweise die Fallaktivität, zugehörige Listen und Falleskalationen anzeigen, falls vorhanden.

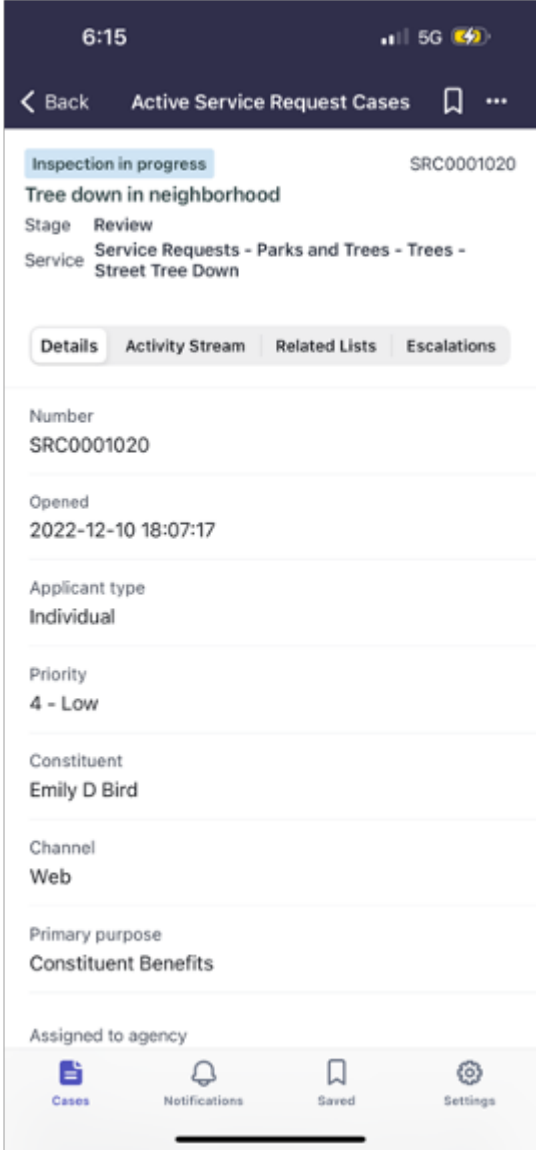
Sie können die Liste der Fälle mithilfe des Filtersymbols () eingrenzen oder sortieren.

Service Request-Fallkarten in der App Mobile Agent .

Die Fallkarten in der App Mobile Agent zeigen Informationen an, die denen ähneln, die Sie sehen würden, wenn Sie einen Fall in der App Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM] anzeigen würden. Eine vollständige Liste der Service Request-Fallfelder und ihre Beschreibungen finden Sie unter [Formular „Service Request -Fall](#).

Das folgende Beispiel zeigt die Kartenansicht der Falldetails. In dieser Ansicht sehen Sie die Fallnummer, das Eröffnungsdatum des Falls, den Anwendungstyp, die Priorität, den Beteiligten, den Kanal, den primären Zweck und die Behörde, die dem Fall zugewiesen ist.

Mobile Agent Detailkarte für Serviceanfragefall



6:15 5G

< Back Active Service Request Cases

Inspection in progress SRC0001020

Tree down in neighborhood

Stage Review

Service Service Requests - Parks and Trees - Trees - Street Tree Down

Details Activity Stream Related Lists Escalations

Number
SRC0001020

Opened
2022-12-10 18:07:17

Applicant type
Individual

Priority
4 - Low

Constituent
Emily D Bird

Channel
Web

Primary purpose
Constituent Benefits

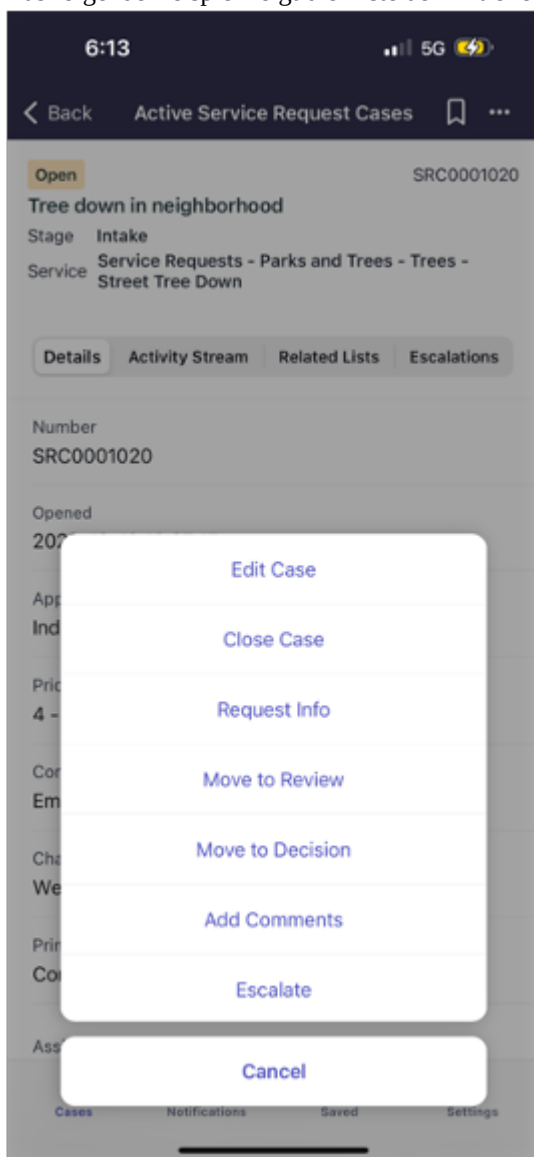
Assigned to agency

Cases Notifications Saved Settings

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie in der App Mobile Agent in den Fallkarten mehrere Aktionen für Serviceanfragefälle ausführen. In der Detailansicht des Falls können Sie das Symbol „...“ auswählen, um eine Liste der Aktionen anzuzeigen, und auf die Schaltfläche „Zurück“ klicken, um zur Datensatzliste zurückzukehren. Zu diesen Aktionen gehören:

- Bearbeiten des Falls.
- Der Fall wird geschlossen.
- Weitere Informationen vom Beteiligten oder Kontakt anfordern.
- Verschieben des Falls zur Überprüfung.
- Verschieben des Falls direkt zu einer Entscheidung.
- Kommentare werden hinzugefügt.
- Der Fall wird eskaliert.

Das folgende Beispiel zeigt die Liste der Aktionen, die Sie für einen Service Request-Fall ausführen können.



Weitere Informationen zu den Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern in der App Mobile Agent finden Sie unter [Verwenden von Mobile Agent zum Ausführen von Agent-Aufgaben](#).

Informationsanforderungs-Fallkarten im Mobile Agent

Die Fallkarten in Mobile Agent zeigen Informationen an, die denen ähneln, die Sie sehen würden, wenn Sie einen Fall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM] anzeigen würden. Eine vollständige Liste der Felder für Informationsanforderungsfälle und ihre Beschreibungen finden Sie unter [Formular „Informationsanforderungsfall“](#)..

Das folgende Beispiel zeigt die Kartenansicht der Falldetails. In dieser Ansicht sehen Sie die Fallnummer, das Eröffnungsdatum des Falls, den Anwendungstyp, die Priorität, den Kontakt, den Kanal, den primären Zweck und die Behörde, die dem Fall zugewiesen ist.

Mobile Agent Detailkarte für Informationsanforderungsfall

1:15

< Back Active Information Request Case

Under Evaluation IRC0001049

A Test IR for Business - 2

Stage Review

Service(product) Information Request - FOIA Request - FOIA Request

Priority 4 - Low

Details Activity Stream Exemption Cases

Number
IRC0001049

Opened
2023-03-27 09:39:32

Requesting on behalf of someone
False

On behalf of

Applicant type
Business

Business
Lemon Software

Business contact
Donnie Brasco Lemon Contact

Priority

Cases Notifications Saved Settings

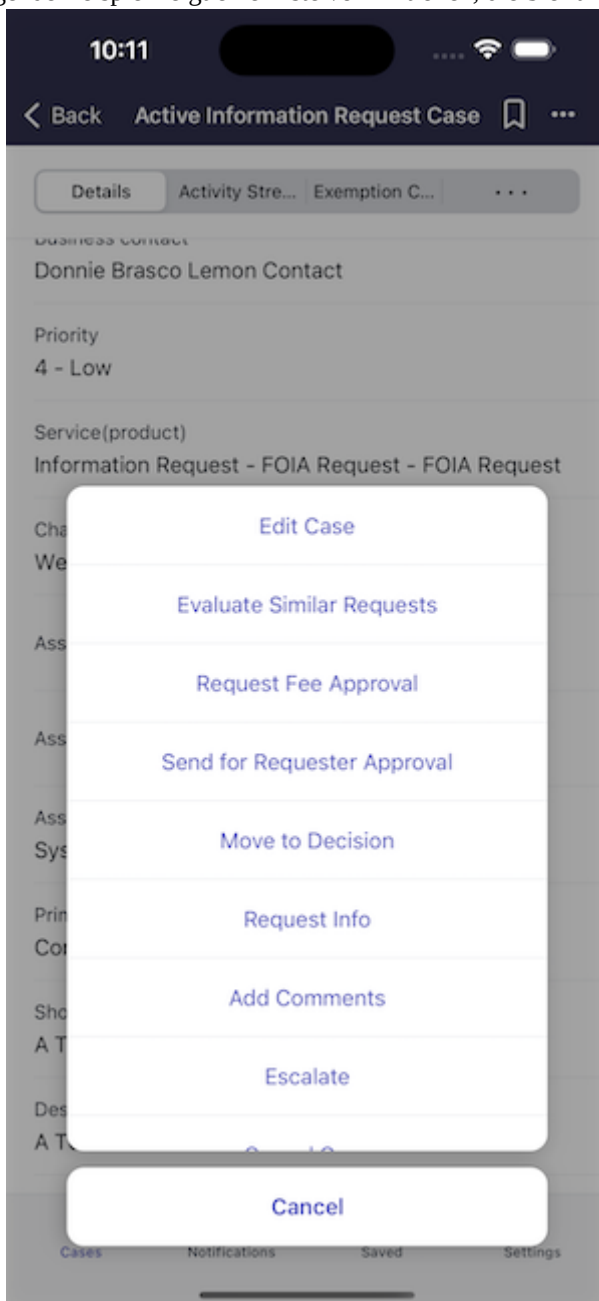
Automatische Übersetzung

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie in den Fallkarten mehrere Aktionen für Informationsanforderungsfälle in Mobile Agent ausführen. In der Detailansicht des Falls

können Sie das Symbol „“) auswählen, um eine Liste der Aktionen anzuzeigen, und auf die Schaltfläche „Zurück“ klicken, um zur Datensatzliste zurückzukehren. Zu diesen Aktionen gehören:

- Bearbeiten des Falls.
- Der Fall wird geschlossen.
- Weitere Informationen von der anfordernden Person anfordern.
- Gebührengenehmigungen anfordern.
- Ähnliche Informationsanforderungen werden ausgewertet.
- Verschieben des Falls direkt zu einer Entscheidung.
- Kommentare werden hinzugefügt.
- Der Fall wird eskaliert.

Das folgende Beispiel zeigt eine Liste von Aktionen, die Sie für einen Informationsanforderungsfall ausführen



können.

Weitere Informationen zu den Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern in Mobile Agentfinden Sie unter [Verwenden von Mobile Agent zum Ausführen von Agent-Aufgaben](#).

Navigationseiste

Die Navigationseiste wird unten auf dem Bildschirm der mobilen App angezeigt. Diese Eiste enthält die folgenden Registerkarten:



Zeigt die Hauptfallseite an. Verwenden Sie dieses Applet-Startprogramm, um auf die Fallverwaltungsfunktionalität zuzugreifen.



Zeigt die gespeicherten Fälle oder Falllisten an.



Verwaltet Einstellungen für die Mobile-Anwendung.

Zugehörige Listen in Mobile Agent

Sie können über die Falldetails auf die zugehörigen Listen zugreifen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Zugehörige Listen in der Mobile Agent-App

Zugehörige Liste	Beschreibung
Arbeitsaufträge	Liste der Arbeitsaufträge, die für diesen Fall erstellt wurden. Sie müssen das Plugin „Field Service Management“ (com.snc.work_management) installieren, um die Arbeitsaufträge anzuzeigen.
Fallaufgaben	Zeigt eine Liste von Fallaufgaben an. Sie können die folgenden Informationen für die Fallaufgaben in dieser Liste anzeigen: • Status • Zahl • Betreff • Zugewiesen an • Priorität
SLAs	Zeigt eine Liste der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für einen Fall an. Die folgenden Informationen für SLAs sind in dieser zugehörigen Liste enthalten: • Aufgabe • SLA-Stufe • SLA-Definition

Zugehörige Listen in der Mobile Agent-App (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	• Tatsächlich verstrichener Prozentsatz • Tatsächlich verstrichene Zeit
Blockierte Aufgaben	Liste der blockierenden Aufgaben, die für diesen Fall erstellt wurden. Eine blockierende Aufgabe verhindert, dass Sie bei der Lösung eines Falls Fortschritte machen.
Zugehörige Parteien	Liste der zugehörigen Parteien, z. B. die Kontakte oder Beteiligten, die dem Fall hinzugefügt wurden.
Verwandte Fälle	Zeigt eine Liste der zugehörigen Fälle für einen Fall an. Sie können die folgenden Informationen für die zugehörigen Fälle anzeigen, die in dieser Liste enthalten sind: • Fallnummer • Status • Kurzbeschreibung • Kontakt Wählen Sie einen zugehörigen oder untergeordneten Fall aus, um die zusätzlichen Details im Fallformular anzuzeigen.
Angehängtes Wissen	Wissensartikel, die als vorgeschlagene Lösung an den Fall angehängt wurden.
Dokumente	Liste der angehängten Dokumente für den Fall.

Verwenden von Mobile Agent zum Ausführen von Agent-Aufgaben

Wenn Sie ein staatlicher Service Desk-Mitarbeiter sind, können Sie mit Mobile Agent Ihre Fälle verwalten und Echtzeit-Updates auf Ihrem Mobilgerät erhalten.

Mit Mobile Agent können Sie Routineaktionen und Genehmigungen jederzeit und überall über Ihr Mobilgerät ausführen. In der folgenden Tabelle werden die Aufgaben beschrieben, die Sie mit ausführen können Mobile Agent

unabhängig davon, ob Sie einen Serviceanfragefall selektieren oder eine Informationsanforderung erfüllen.

Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern für Behörden

Agent-Aufgabe	Schritte
Zeigen Sie einen Fall an	Zeigen Sie die Details eines Falls an, und bestimmen Sie, ob Sie Änderungen vornehmen oder Maßnahmen ergreifen müssen.

Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern für Behörden (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
	1. Wählen Sie in der unteren Navigationsleiste Fälle aus. 2. Wählen Sie Neu, um einen Fall zu erstellen, oder wählen Sie Aktiv, um eine Liste der aktiven Serviceanfragefälle anzuzeigen. 3. Wählen Sie einen Fall aus, um seine Details anzuzeigen. 4. Bestimmen Sie, ob Sie Änderungen vornehmen oder andere Aktionen ausführen müssen. Wenn dies der Fall ist, führen Sie eine der Aufgaben in dieser Tabelle aus. Weitere Informationen zum Anzeigen eines Falls in Mobile Agent finden Sie unter Verfolgen Sie Anfragen zu behördlichen Dienstleistungen mit der App ServiceNow Mobile Agent ..
Fall bearbeiten	1. Öffnen Sie in der Liste „Serviceanfragen“ einen Fall. 2. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Fall bearbeiten aus. Weitere Informationen zu den Fallfeldern finden Sie unter Formular „Service Request -Fall.
Kommentare zu einem Fall hinzufügen	1. Öffnen Sie in der Liste „Serviceanfragen“ einen Fall. 2. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Sie Kommentare hinzufügen aus. 3. Fügen Sie in den Feldern Arbeitsnotizen oder Zusätzliche Kommentare Ihre Arbeitsnotizen oder Kommentare zum Fall hinzu. Sie können Kommentare auch über die zugehörige Liste „Aktivitätenstrom“ hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden des Aktivitätenstroms in Mobile Agent.

Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern für Behörden (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
Lösung für einen Fall vorschlagen	1. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Lösung vorschlagen aus. 2. Fügen Sie in den Feldern Lösungscode und Lösungsnutzen den Code und die Notizen hinzu, die Sie als Lösung zur Lösung des Falls vorschlagen, und wählen Sie dann Absendenaus.
Weitere Informationen anfordern	1. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Info anfordernaus. 2. Fügen Sie im Feld Zusätzliche Kommentare weitere Kommentare zur Anforderung hinzu.
Fall eskalieren	1. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Eskalieren aus. 2. Geben Sie im Dialogfeld „Eskalationen“ die Details der Eskalation ein.
Zeigen Sie Eskalationen an	1. Wählen Sie im Applet-Startprogramm das Applet „Eskalationen“ aus. 2. Zeigen Sie ggf. eine Liste der Eskalationen für diesen Fall an.
Einen Fall schließen	1. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Fall schließenaus. 2. Geben Sie in den Feldern Lösungscode und Lösungsnutzen den Code und Ihre Notizen dazu ein, wie der Fall gelöst wurde.

Aufgaben von Informationsanforderungsmitarbeitern

Agent-Aufgabe	Schritte
Zeigen Sie einen Fall an	Zeigen Sie die Details eines Falls an, und bestimmen Sie, ob Sie Änderungen vornehmen oder Maßnahmen ergreifen müssen.

Aufgaben von Informationsanforderungsmitarbeitern (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
	1. Wählen Sie in der unteren Navigationsleiste Fälle aus. 2. Wählen Sie Neu, um einen Fall zu erstellen, oder wählen Sie Aktiv, um eine Liste der aktiven Serviceanfragefälle anzuzeigen. 3. Wählen Sie einen Fall aus, um seine Details anzuzeigen. 4. Bestimmen Sie, ob Sie Änderungen vornehmen oder andere Aktionen ausführen müssen. Wenn dies der Fall ist, führen Sie eine der Aufgaben in dieser Tabelle aus. Weitere Informationen zum Anzeigen eines Falls in Mobile Agent finden Sie unter Verfolgen Sie Informationsanforderungen mit nach Mobile Agent.
Fall bearbeiten	1. Öffnen Sie in der Liste „Informationsanforderungen“ einen Fall. 2. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Fall bearbeiten aus. Weitere Informationen zu den Fallfeldern finden Sie unter Formular „Informationsanforderungsfall“.
Kommentare zu einem Fall hinzufügen	1. Öffnen Sie in der Liste „Informationsanforderungen“ einen Fall. 2. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Sie Kommentare hinzufügen aus. 3. Fügen Sie in den Feldern Arbeitsnotizen oder Zusätzliche Kommentare Ihre Arbeitsnotizen oder Kommentare zum Fall hinzu. Sie können Kommentare auch über die zugehörige Liste „Aktivitätenstrom“ hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden des Aktivitätenstroms in Mobile Agent.

Aufgaben von Informationsanforderungsmitarbeitern (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
Lösung für einen Fall vorschlagen	1. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Lösung vorschlagen aus. 2. Fügen Sie in den Feldern Lösungscode und Lösungsnotizen den Code und die Notizen hinzu, die Sie als Lösung zur Lösung des Falls vorschlagen, und wählen Sie dann Absendenaus.
Weitere Informationen anfordern	1. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Info anfordernaus. 2. Fügen Sie im Feld Zusätzliche Kommentare weitere Kommentare zur Anforderung hinzu.
Fall eskalieren	1. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Eskalieren aus. 2. Geben Sie im Dialogfeld „Eskalationen“ die Details der Eskalation ein.
Zeigen Sie Eskalationen an	1. Wählen Sie im Applet-Startprogramm das Applet „Eskalationen“ aus. 2. Zeigen Sie ggf. eine Liste der Eskalationen für diesen Fall an.
Ähnliche Anforderungen auswerten	1. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Ähnliche Anforderungen auswerten aus. 2. Geben Sie im Dialogfeld „Eskalationen“ die Details der Eskalation ein.
Zur Genehmigung durch anfordernde Person senden	1. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Zur Genehmigung durch anfordernde Person senden aus. 2. Geben Sie im Dialogfeld „Zur Genehmigung durch anfordernde Person senden“ die Details der Eskalation ein.

Aufgaben von Informationsanforderungsmitarbeitern (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
Gebührengenehmigung anfordern	1. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Gebührengenehmigung anfordern aus. 2. Geben Sie im Dialogfeld „Eskalationen“ die Details der Eskalation ein.
Zeigen Sie die Ausnahmeprüfliste an	1. Wählen Sie im Applet-Startprogramm das Applet Ausnahmenprüfliste aus. 2. Überprüfen Sie die Liste der Ausnahmen gemäß dem Freedom of Information Act (FOIA) oder dem Public Records Act, und wählen Sie gegebenenfalls eine oder mehrere Ausnahmen aus.
Einen Fall schließen	1. Tippen Sie auf das Symbol „“, und wählen Sie Fall schließen aus. 2. Geben Sie in den Feldern Lösungscode und Lösungsnotizen den Code und Ihre Notizen dazu ein, wie der Fall gelöst wurde.
Fall abbrechen	Tippen Sie auf das Symbol „  “, und wählen Sie Fall abbrechen aus.

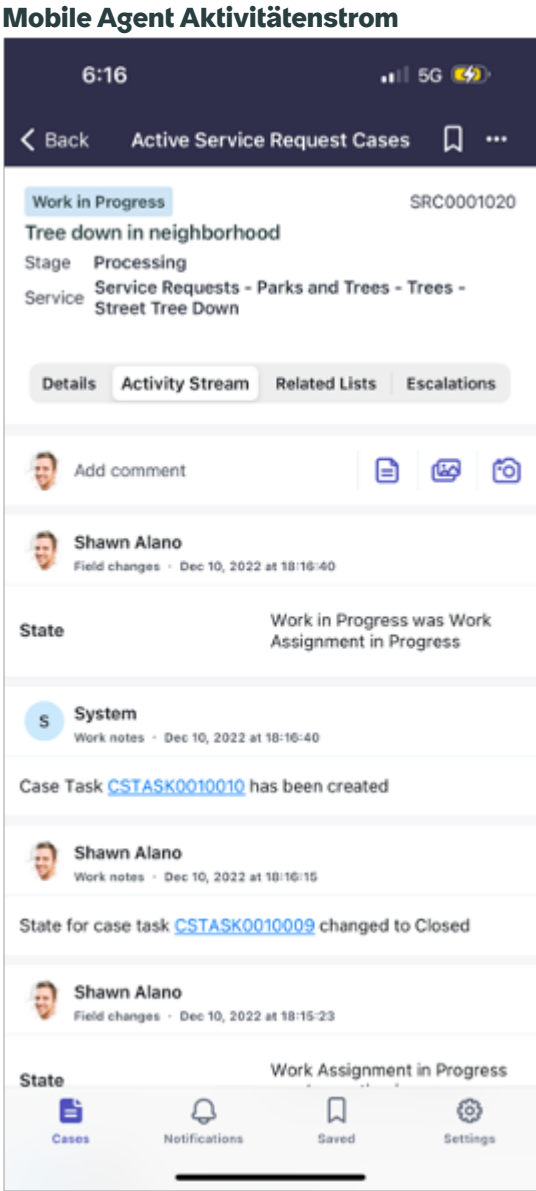
Verwenden des Aktivitätenstroms in Mobile Agent

Wenn Sie ein Behördenmitarbeiter sind, können Sie über die Fallkarte in Mobile Agent auf den Aktivitätenstrom zugreifen. Sie können auch mit anfordernden Personen kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einem Datensatz machen, sodass Sie Informationen effizienter weiterleiten und nachverfolgen können.

Verwenden des Aktivitätenstroms

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie den Aktivitätenstrom verwenden, um mit Beteiligten zu kommunizieren und die Informationen in einem Datensatz nachzuverfolgen. Sie können auf den Aktivitätenstrom zugreifen, indem Sie die zugehörige Liste „Aktivitätenstrom“ auswählen.

Das folgende Beispiel zeigt die Aktivitätsinformationsansicht für einen Datensatz in Mobile Agent.



Agent-Aufgaben im Mobile-Aktivitätenstrom

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben aufgelistet, die Sie im Aktivitätenstrom in Mobile Agentausführen können.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie Kommentare, Anhänge oder Fallaufgaben für den Fall an	Scrollen Sie durch den Abschnitt „Aktivitätenstrom“, um alle Kommentare, Anhänge und Fallaufgaben anzuzeigen, die dem Service- oder Informationsanforderungsfall zugeordnet sind.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	1. Wählen Sie Kommentar hinzufügen aus. 2. Fügen Sie im Abschnitt „Verfassen“ die Informationen zum Textfeld hinzu. 3. (Optional) Aktivieren Sie die Checkbox, um den Kommentar oder die Arbeitsnotiz öffentlich sichtbar zu machen. 4. Wählen Sie Veröffentlichen aus. Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt. Interne Arbeitsnotizen sind privat und nur für andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.
Fügen Sie Fotos oder Anhänge hinzu	• Klicken Sie auf das Dokumentsymbol (), um ein Dokument an den Fall anzuhängen. • Wählen Sie die Kamera Kamerasymbol  Symbol, um ein Foto aufzunehmen und an den Fall anzuhängen. • Klicken Sie auf das Galeriesymbol (Galleriesymbol ), um ein vorhandenes Foto an den Fall anzuhängen.

Verfolgen Sie Anfragen zu behördlichen Dienstleistungen mit der App ServiceNow Mobile Agent .

Verfolgen Sie die Details aller Serviceanfragen, die Ihnen zugewiesen sind, und zeigen Sie sie mit der App ServiceNow Mobile Agent an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm. Government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent oder sn_gsm.agency_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall in der Anwendung Mobile Agent auswählen, wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Die Falldetails, einschließlich Fallnummer, Priorität und Status.
- Ein Datensatz der Interaktion zwischen dem Benutzer und dem Behördenmitarbeiter.
- Die Aktion, die seitens des Benutzers ausgeführt werden muss, z. B. das Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ServiceNow Mobile Agent.
2. Wählen Sie unter **Meine Fälle** eines der Applets in der folgenden Tabelle aus.

Applet-Liste für Serviceanfragen

Applets	Beschreibung
Neue Serviceanfragefälle	Alle Serviceanfragefälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter im Status Neu Zugriff hat.
Aktive Serviceanfragefälle	Alle Serviceanfragefälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat und die noch nicht gelöst oder abgebrochen wurden. Diese Fälle könnten sich im Status „ Offen “, „ Warten auf Info “ oder „ Gelöst “ befinden.

3. Wählen Sie den Serviceanfragefall aus, für den Sie [] und benötigen, um weitere Details anzuzeigen. Eine detaillierte Beschreibung der Service Request-Fallfelder finden Sie unter [Formular „Service Request -Fall](#).

Verfolgen Sie Informationsanforderungen mit nach Mobile Agent

Verfolgen Sie die Details aller Ihnen zugewiesenen Informationsanforderungen nach und zeigen Sie sie an, indem Sie Mobile Agent auf Ihrem Mobilgerät verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm. Government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent oder sn_gsm.agency_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall in der App Mobile Agent auswählen, wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Die Falldetails, einschließlich Fallnummer, Priorität und Status.
- Ein Datensatz der Interaktion zwischen dem Benutzer und dem Service Desk-Mitarbeiter des Informationsanforderungsfalls.
- Die Aktion, die seitens des Benutzers ausgeführt werden muss, z. B. das Akzeptieren oder Ablehnen eines Fallergebnisses.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Öffnen Sie ServiceNow Mobile Agent.
2. Wählen Sie unter **Meine Fälle** eines der Applets in der folgenden Tabelle aus.

Applet-Liste für Informationsanforderung

Applets	Beschreibung
Neue Informationsanforderungsfälle	Alle Informationsanforderungsfälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter im Status Neu Zugriff hat.
Aktive Informationsanforderungsfälle	Alle Informationsanforderungsfälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat und die nicht gelöst oder abgebrochen wurden. Diese Fälle können sich im Status Offen , Auf Info warten oder Gelöst befinden.

3. Wählen Sie den Informationsanforderungsfall aus, für den Sie weitere Details anzeigen möchten.
Eine detaillierte Beschreibung der Felder für Informationsanforderungsfälle finden Sie unter [Formular „Informationsanforderungsfall“](#).

Virtual Agent für Public Sector Digital Services verwenden

Als Administrator können Sie Virtual Agent verwenden, um Chatbot-Konversationen zu erstellen, die auf Anwendungsfälle im öffentlichen Sektor zugeschnitten sind.

Mit Virtual Agent, das im Abonnement verfügbar ist, können Sie Konversationsthemen erstellen, die Ihre Bürger bei Selfservice-Aufgaben unterstützen. Sie können beispielsweise Virtual Agent -Themen erstellen, mit denen Beteiligte Behördenfälle übermitteln oder relevante Informationen zu staatlichen Vorschriften oder Leistungen finden können.

Als Administratoren oder Themenautoren können Sie Ihre eigenen benutzerdefinierten Konversationsthemen für den öffentlichen Sektor erstellen. Oder Sie können vorgefertigte Konversationen verwenden, die mit der Plattform [Virtual Agent und dem Plugin „ Kundenservice Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent) verfügbar sind, und sie für Anwendungsfälle im öffentlichen Sektor ändern.

Wenn Sie Themen erstellen oder ändern, können Sie auch vorgefertigte Komponenten verwenden, die als *Themenblöcke* bezeichnet werden. Diese Blöcke sind Subflows, die Konversationselemente oder allgemeine Aufgaben in einer Konversation ausführen, z. B. das Hinzufügen oder Abrufen von Datensätzen. Vorgefertigte Themenblöcke sind in der Virtual Agent -Plattform und den Kundenservice -Konversationen enthalten. Themenblöcke ermöglichen es Themenautoren, Virtual Agent -Konversationen schnell Standardfunktionen hinzuzufügen, wodurch das Konversationsdesign und die Wartung vereinfacht werden.

Die Anwendung Public Sector Digital Services Core stellt mehrere Themenblöcke bereit, die Sie in öffentlichen Sektorkonversationen verwenden können:

- Service für Beteiligten auffordern: Fordert die Beteiligten auf, eine Art von Behördendienstleistung auszuwählen.
- Zusätzliche Mitglieder für öffentlichen Sektor erstellen: Fordert die Beteiligten auf, weitere Personen hinzuzufügen, die ein berechtigtes Interesse an einem Problem oder Fall haben.

Weitere Informationen zu Themenblöcken und ihrer Verwendung in Virtual Agent-Konversationen finden Sie unter [Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren](#).

Vor dem Erstellen von Virtual Agent -Themen für Anwendungsfälle im öffentlichen Sektor

Überprüfen Sie vor dem Erstellen von Virtual Agent -Konversationen die folgenden Voraussetzungen und den grundlegenden Prozess für die Arbeit mit vordefinierten Themen und Themenblöcken in Virtual Agent-Designer.

- [Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“](#) (com.sn_csm.virtualagent), um auf vorgefertigte Kundenservice Konversationen und Themenblöcke zuzugreifen.
- Bestimmen Sie die Anwendungsfälle im öffentlichen Sektor für zu erstellende Themen.
- In Virtual Agent-Designer:

- Zeigen Sie eine [Vorschau \(Test\)](#) von vorab erstellten Themen und Themenblöcken an, z. B. die Blöcke des öffentlichen Sektors, um zu sehen, wie sie funktionieren. Verwenden Sie den Filter **Typ**, um die Liste der Elemente, z. B. Themenblöcke, auf der Seite „Themen“ zu sortieren.
- Wenn Sie ein vorab erstelltes Thema oder einen Themenblock verwenden möchten, [duplizieren](#) und [veröffentlichen](#) Sie es.
- Fügen Sie dem ursprünglichen (aufrufenden) Thema die entsprechenden Kopien von Themenblöcken hinzu, z. B. die Themenblöcke des öffentlichen Sektors. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Themenblöcken zu einer Konversation finden Sie [unter Wiederverwendbare Themenblöcke zu einem Aufrufthema oder Themenblock](#) hinzufügen

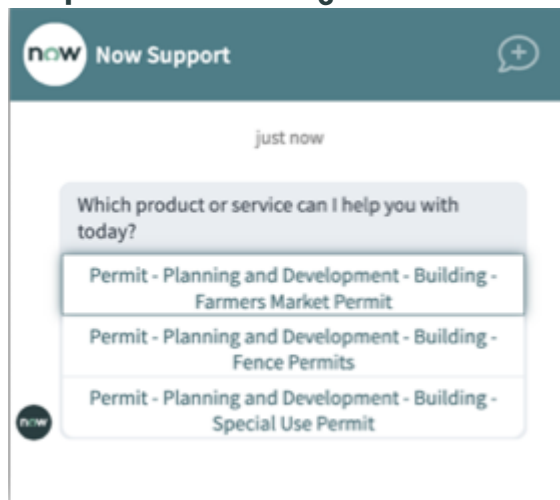
? Hinweis:

Sie können beide Themenblöcke des öffentlichen Sektors in einer Konversation verwenden.

Aufforderungsservice für Themenblock „Beteiligter“.

Verwenden Sie diesen Themenblock in einer Konversation, um die Beteiligten zu bitten, einen Service aus einer Liste verfügbarer Behördenservices auszuwählen, z. B. Genehmigungen oder Lizenzen. Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent), um diesen Themenblock zu verwenden.

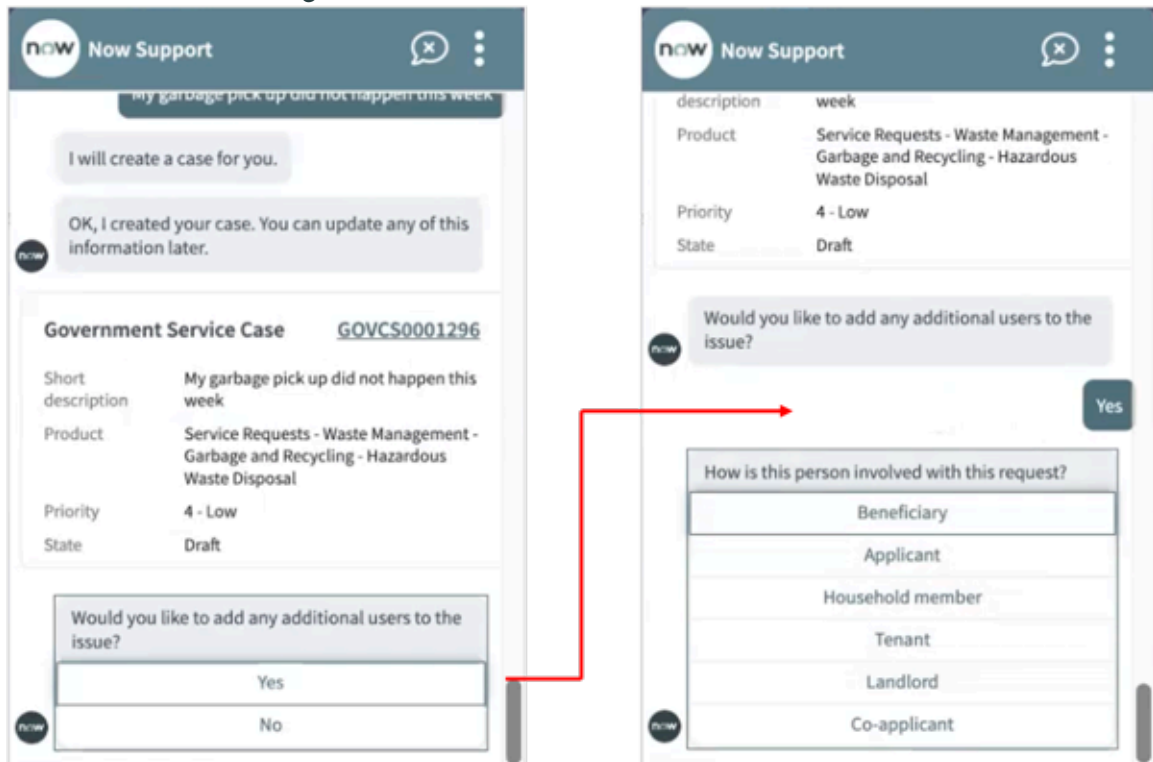
Beispiel für Aufforderung für Services



Themenblock „Zusätzliche Mitglieder für öffentlichen Sektor“ erstellen

Verwenden Sie diesen Themenblock, damit Ihre Beteiligten andere Personen angeben können, z. B. Familienmitglieder oder andere autorisierte Personen, die einen Fall oder ein Problem anzeigen können. Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent), um diesen Themenblock zu verwenden.

Beispielaufforderungen zum Hinzufügen von Mitgliedern zu einem Behördendienstleistungsfall



Wenn Sie diesen Themenblock in einer Konversation verwenden, geben Sie die Eingabeparameter aus dem ursprünglichen (aufrufenden) Thema für den Themenblock an.

Eingabeparameter für „Zusätzliche Mitglieder des öffentlichen Sektors“.

Parameter	Beschreibung
case_id	sys_id des erstellten Falldatensatzes für den öffentlichen Sektor.
case_type	Erweiterung des Basisservice für den öffentlichen Sektor.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für Public Sector Digital Services verwenden

Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich für Ihre Service Desk-Mitarbeiter ein, und erweitern Sie die Arbeitsbereich-UI, damit sie mit Kunden interagieren, Fragen beantworten, Fälle erstellen und Probleme lösen können.

Erstellen und Lösen von Fallaufgaben als Service Desk-Mitarbeiter für Behörden in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Serviceanfrage-Fallaufgaben in Public Sector Digital Services werden automatisch erstellt und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen, wenn jeder Serviceanfragefall seinen Lebenszyklus durchläuft. Behördenmitarbeiter können diese Fallaufgaben in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM anzeigen und abschließen (oder sogar ihre eigenen Aufgaben erstellen).

Zeigen Sie vorhandene Service Request-Fallaufgaben in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie eine Liste der Fallaufgaben an, die einem Serviceanfragefall zugeordnet sind, unabhängig davon, ob die Fallaufgabe automatisch oder manuell erstellt wurde, in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm. Government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent oder sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie im Menü „Listen“ in der Seitenleiste Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu **Serviceanfragen > Alle**.
2. Öffnen Sie den Serviceanfragefall, indem Sie die Fallnummer auswählen.
3. Öffnen Sie im Header Zugehörige Liste die zugehörige Liste Aufgaben, indem Sie **Fallaufgaben** auswählen. Alle Aufgaben, die diesem Serviceanfragefall zugeordnet sind, werden angezeigt.

Nächste Maßnahme

Um eine Liste aller Serviceanfrage-Fallaufgaben anzuzeigen, die einem Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Behörde zugewiesen wurden, navigieren Sie zu **Lists > Behördendienstleistungsfälle – Aufgaben > Alle**.

Erstellen Sie eine Serviceanfrage-Fallaufgabe in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie Fallaufgaben manuell aus Informationen, die Sie in einem Serviceanfragefall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM gesammelt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm. Government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent oder sn_gsm.agency_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Serviceanfrage-Fallaufgabe erstellt, verwendet das System Informationen aus dem Serviceanfragefall, um die Felder im Formular „Fallaufgabe“ automatisch auszufüllen. Service Desk-Mitarbeiter können automatisch ausgefüllte Informationen sowie die vom Endbenutzer erfassten Daten verwenden, um Serviceanfrage-Fallaufgaben zu erstellen. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Fallaufgabe erstellt und gespeichert hat, wird sie in der zugehörigen Liste Fallaufgaben im Formular „Serviceanfragefall“ angezeigt.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Fall.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Fallaufgaben“ die Option **Neu** aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter [Serviceanfrage-Fallaufgabenformular](#).
4. Wählen Sie **Speichern**.

Lösen Sie eine Serviceanfrage-Fallaufgabe in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Lösen Sie einen Serviceanfragefall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Nachdem alle Informationen zu den Kommentaren oder Arbeitsnotizen einer Serviceanfrage-Fallaufgabe hinzugefügt wurden, können Sie die Fallaufgabe als gelöst markieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.Government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent oder sn_gsm.agency_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Seitenleiste Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zum Listenmenü.
2. Navigieren Sie im Listenmenü in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu **Serviceanfragen > Alle**.
3. Öffnen Sie den Serviceanfragefall, indem Sie die Fallnummer auswählen.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aufgaben“ die Aufgabennummer aus.
5. Fügen Sie zusätzliche Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzu.
Die Fallaufgabe kann nicht ohne hinzugefügte Arbeitsnotizen oder Kommentare gelöst werden.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie **Schließen** aus.

Fügen Sie den erhaltenen Elementen zugehörige Parteien hinzu

Fügen Sie einem Element, das in der Anwendung Public Sector Digital Services empfangen wurde, zugehörige Parteien hinzu, damit die Kontakte, Unternehmen, Beteiligten oder Behörden die richtige Zugriffsebene erhalten, um die für einen Fall erforderlichen Aktionen auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gsm.constituent, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent oder sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, und wählen Sie das Listensymbol  in der Seitenleiste.
2. Navigieren zu **Element erhalten > Alle**.
3. Wählen Sie den Datensatz aus, dem Sie die zugehörigen Parteien hinzufügen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Parteien“ **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Datensatz der zugehörigen Parteien“

Feld	Beschreibung
Typ	Typ der zugehörigen Partei. Der Typ der zugehörigen Partei kann ein Kontakt, ein Verbraucher oder ein beitragender Benutzer sein. Sie können aus der Liste der Konfigurationen der zugehörigen Partei für die mit dem Basissystem bereitgestellten Fälle auswählen:

Feld	Beschreibung
	○ Autorisiertes Unternehmen ○ Autorisierter Kontakt ○ Autorisierter Beteiligter ○ Autorisierter Haushalt ○ Autorisierte Behörde ○ Autorisierter Anwender ○ Aufgeführter Beteiligter ○ Gelistete Behörde
Fall	Automatisch generierte Fallnummer.
Unternehmen, Bürger, Haushalt oder Benutzer	Kontakt, der für den Fall verantwortlich ist.
Verantwortlichkeit	Zugriffsebene für die Fallinformationen. Wenn Sie den Typ der zugehörigen Partei auswählen, wird standardmäßig die zugehörige Verantwortlichkeit hinzugefügt. Wenn der Typ der zugehörigen Partei geändert wird, wird die Zuständigkeit, die dem Typ der zugehörigen Partei entspricht, entsprechend aktualisiert. i Hinweis: Wenn der Typ der zugehörigen Partei ausgewählt ist, das Zuständigkeitsfeld jedoch nicht automatisch ausgefüllt wird, haben Ihre Kontakte keinen Zugriff auf das verkaufte Produkt (erhaltene Dienstleistung) und den zugehörigen Fall.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Die zugehörigen Parteien werden dem Fall hinzugefügt.

Ergebnisse

Nachdem dem Fall eine zugehörige Partei als autorisierter Vertreter mit einer funktionalen Rolle hinzugefügt wurde, kann die zugehörige Partei die folgenden Aktionen ausführen:

- Schließen Sie einen Fall.
- Erstellen Sie einen Fall für den erhaltenen Service (verkauftes Produkt).
- Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen empfangen.
- Aktualisieren Sie die für Kunden sichtbaren Fallaufgaben.
- Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen.
- Eine Lösung akzeptieren oder ablehnen

Erstellen Sie einen Geschäftsdatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Wenn Sie ein staatlicher Service Desk-Mitarbeiter sind, erstellen Sie einen Geschäftsdatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM direkt aus einer Serviceanfrage,

einer Interaktion oder einem Fall, wenn ein Incident von einem Bürger, Unternehmen oder Geschäftskontakt gemeldet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent oder sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, und wählen Sie **Interaktionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Interaktionsnummer aus, um einen vorhandenen Interaktionsdatensatz zu öffnen, oder wählen Sie das neue Symbol , um eine Interaktion zu erstellen.
3. Wählen Sie den Interaktionstyp aus, und weisen Sie die Interaktion einem Benutzer zu.
4. **Wahlweise:** Geben Sie eine kurze Beschreibung der Interaktion ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen **Sie Geschäft erstellen** aus, und füllen Sie die Felder aus.
Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter [Formular „Geschäftsprofil“](#).
7. Wählen Sie **Absenden**.
Das Geschäft ist jetzt mit der Interaktion verknüpft, und eine neue Registerkarte mit den Geschäftsdetails wird geöffnet.

Legen Sie eine Standardansicht in der Plattform Public Sector Digital Services fest

Passen Sie die Standardansicht im Arbeitsbereich der Public Sector Digital Services -Plattform so an, dass die zugehörige Liste „Erhaltene Elemente“ unter einem Geschäfts-, Beteiligten- oder Behördendatensatz angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Geschäfts-, Beteiligten- oder Behördendatensatz in der Public Sector Digital Services -Plattform.
2. Wählen Sie das Symbol für Listensteuerelemente ( für Listensteuerelemente) aus, und zeigen Sie auf **Ansicht**.
3. Wählen Sie **PSDS** aus der Dropdown-Liste aus.

Ergebnisse

Die Benutzeransicht wird geändert, und die zugehörige Liste „Empfangene Elemente“ wird angezeigt.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Public Sector Digital Services

Plattform Analytics-Lösungen enthalten vorverpackte Plattform Analytics -Inhalte zur Verwendung mit anderen Now Plattform -Produkten. Diese Plattform Analytics-Lösung stellt KPIs und Benchmarks bereit, um die für die Bürger erbrachten Behördendienstleistungen zu messen.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind dieser Lösung zugeordnet:

- Now Platform-Administrator (admin): Installieren und aktivieren Sie diese Analytics- und Reporting-Lösung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an den Systemeigenschaften vor.
- Platform Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richtet die Datenerfassung ein und startet sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.

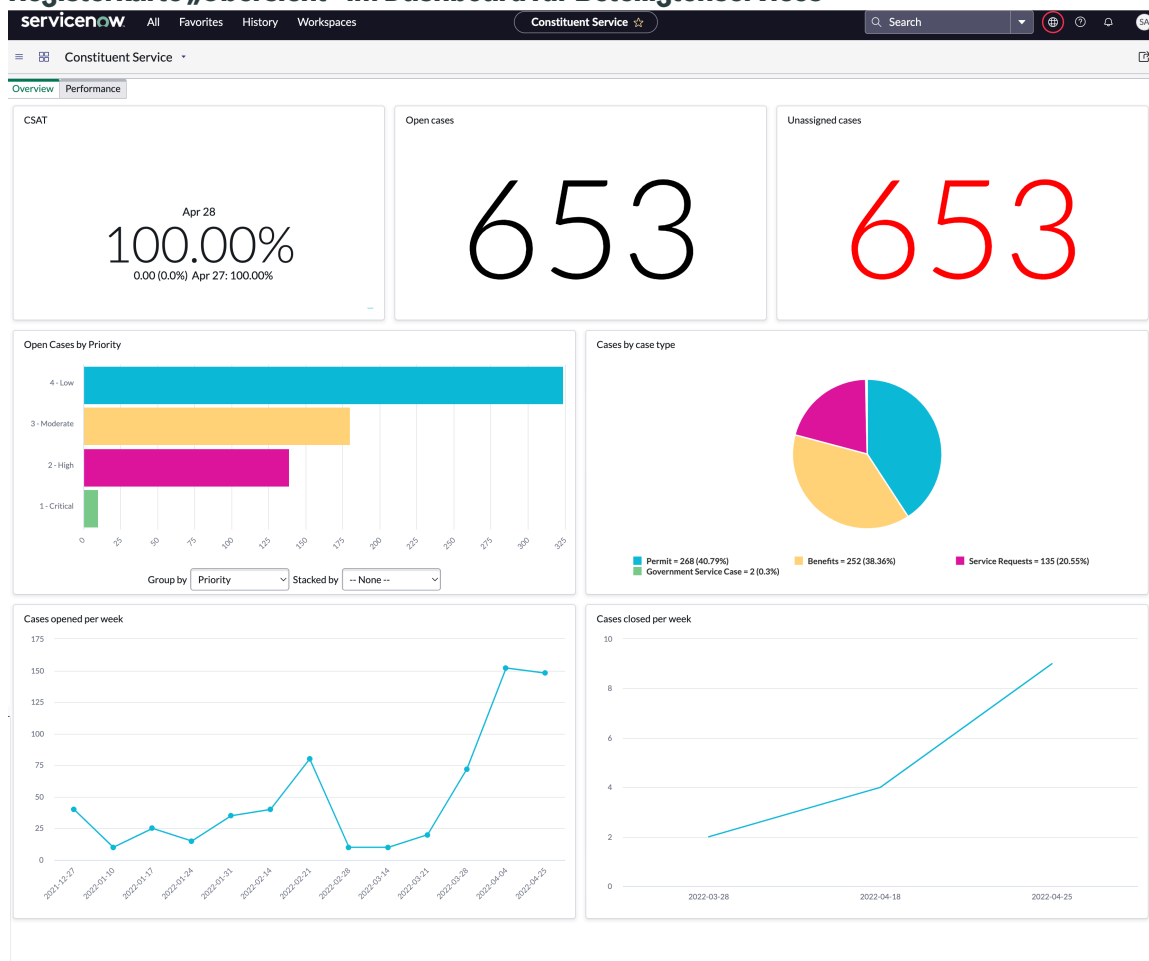
Zugehörige Informationen

[Analytics- und Reporting-Lösungen](#)

Dashboard „Beteiligenservice“

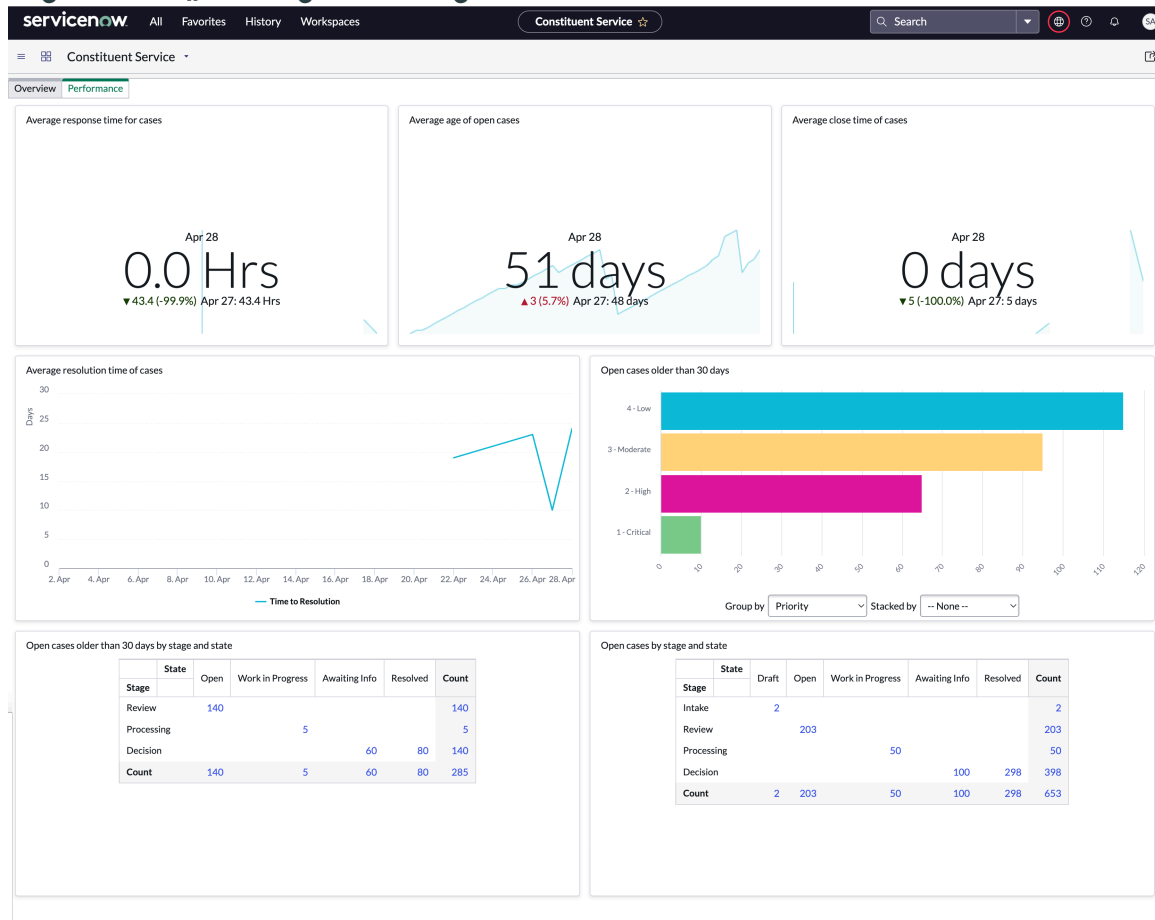
Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Integrität von Bürgerservices zu überwachen, Einblicke in die Effizienz der Behandlung von Behördenfällen zu erhalten und die Gesamtleistung der angebotenen Services zu bewerten.

Registerkarte „Übersicht“ im Dashboard für Beteiligenservices



Automatische Übersetzung

Registerkarte „Leistung des Beteiligten-Service-Dashboards“



Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_gsm.constituent_agent, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und -Daten.
- sn_gsm.constituent_admin, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Greifen Sie auf das Dashboard „Beteiligter-Service“ zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** > **Beteiligterservice**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Dashboard für Beteiligterservices – Anwendungsfälle

Benutzer	Dashboard-Verwendung
Administrator oder Service Desk-Mitarbeiter	Erstellt und überwacht Fälle von Beteiligten, um die Falllösung zu beschleunigen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Führt Folgendes aus:

Dashboard für Beteiligenservices – Anwendungsfälle (Fortsetzung)

Benutzer	Dashboard-Verwendung
	• Verfolgt Fälle nach, die für einen bestimmten Zeitraum geöffnet waren. • Überwacht die Anzahl der Fälle für einen bestimmten Servicetyp. • Überprüft die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für jeden Servicetyp. • Ruft Detailinformationen zu Fällen für bestimmte Servicetypen ab.
Manager für Behördendienstleistungen	Überwacht die Integrität von Behördendiensten. Verfolgt die Falllösung nach, um Verbesserungen der Servicebereitstellungsprozesse und der Leistung der Service Desk-Mitarbeiter zu erzielen.

Indikatoren**Durchschnittliche Antwortzeit für Fälle**

Durchschnittliche Stunden, die Service Desk-Mitarbeiter benötigen, um auf einen neuen Behördenfall zu reagieren. Diese Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: $[[\text{GSM-Summierte Dauer von FirstResponseTime}]]/[[\text{GSM-Anzahl der beantworteten Fälle}]]$

GSM – Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der täglich erstellten offenen Fälle.

GSM-CSAT

Kundenzufriedenheitspunktzahl basierend auf Umfrageergebnissen. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: $[[\text{GSM_Anzahl der zufriedenen Kunden (CSAT)}]]/[[\text{GSM_Anzahl der CSAT-Umfrageteilnehmer}]] * 100$.

GSM:Durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen

Durchschnittliche Anzahl der Tage bis zum Schließen von Fällen. Diese Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: $[[\text{GSM-Summe der Dauer der geschlossenen Fälle}]]/[[\text{GSM-Anzahl der geschlossenen Fälle}]]/24$.

GSM: Durchschnittliches Alter der offenen Fälle

Durchschnittliche Anzahl der Tage, die Fälle offen bleiben. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: $[[\text{GSM-Summiertes Alter der offenen Fälle}]]/[[\text{GSM-Anzahl der offenen Fälle}]]/24$.

Durchschnittliche Lösungszeit von Fällen

Durchschnittliche Anzahl der Tage bis zur Lösung von Fällen. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: $[[\text{GSM_Summierte Dauer der gelösten Fälle}]]/[[\text{GSM_Anzahl der gelösten Fälle}]]/24$

Durchschnittliche Antwortzeit für GSM-Fall

Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um auf einen Fall zu reagieren. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: $[[\text{GSM-Summierte Dauer von FirstResponseTime}]]/[[\text{GSM-Anzahl der beantworteten Fälle}]]$.

GSM_Anzahl der gelösten Fälle

Tägliche Anzahl der gelösten Behördenfälle. Das Ziel dieses Indikators besteht in der Maximierung der Anzahl.

GSM: Anzahl der geschlossenen Fälle

Tägliche Anzahl der geschlossenen Fälle.

GSM – Anzahl der beantworteten Fälle

Tägliche Anzahl der Fälle, auf die Service Desk-Mitarbeiter reagiert haben.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

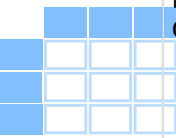
- GSM – Summierte Dauer der geschlossenen Fälle (Stunden)
- GSM – Summierte Dauer von FirstResponseTime (Stunden)
- GSM – Summiertes Alter der offenen Fälle
- GSM – Summierte Dauer der gelösten Fälle (Stunden)

Aufgliederungen

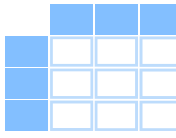
- GSM-Konto
- GSM-Alter
- GSM-Zugewiesen an
- GSM-Zuweisungsgruppe
- GSM-Kategorie
- GSM-Kanal
- GSM-Kontakt
- GSM-Priorität
- GSM-Produkt
- GSM-Status

Datenvisualisierungen

Dashboard für Beteiligteservices Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Offene Fälle, die nach Phase und Status älter als 30 Tage sind	 Pivot	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_ Government_service_case]	Detaillierte Zusammenfassung offener Fälle, die älter als einen Monat sind, geordnet nach Phase und Status.

Dashboard für Beteiligteservices Datenvisualisierungen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Offene Fälle	 Punktzahl	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_ Government_service_case]	Gesamtzahl der nicht gelösten Behördenfälle im System.
Pro Woche geöffnete Fälle	 Liniendiagramm	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_ Government_service_case]	Wöchentlicher Trend der neu eröffneten Behördenfälle.
Offene Fälle, die älter als 30 Tage sind	Horizontale Leiste	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_ Government_service_case]	Verteilung der offenen behördlichen Fälle, die älter als 30 Tage sind.
Nicht zugewiesene Fälle	 Punktzahl	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_ Government_service_case]	Gesamtzahl der Behördenfälle, die Service Desk-Mitarbeitern noch nicht zugewiesen wurden.
Fälle nach Falltyp	Kreis	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_ Government_service_case]	Prozentsatz der behördlichen Fälle nach Falltyp.
Offene Fälle nach Phase und Status	 Pivot	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_ Government_service_case]	Detaillierte Zusammenfassung offener Behördenfälle, geordnet nach Phase und Status.
Pro Woche geschlossene Fälle	 Zeile	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_ Government_service_case]	Wöchentlicher Trend in Behördenfällen, die von Service Desk-Mitarbeitern geschlossen wurden.
Offene Fälle nach Priorität	Horizontale Leiste	Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_ Government_service_case]	Verteilung nicht zugewiesener

Automatische Übersetzung

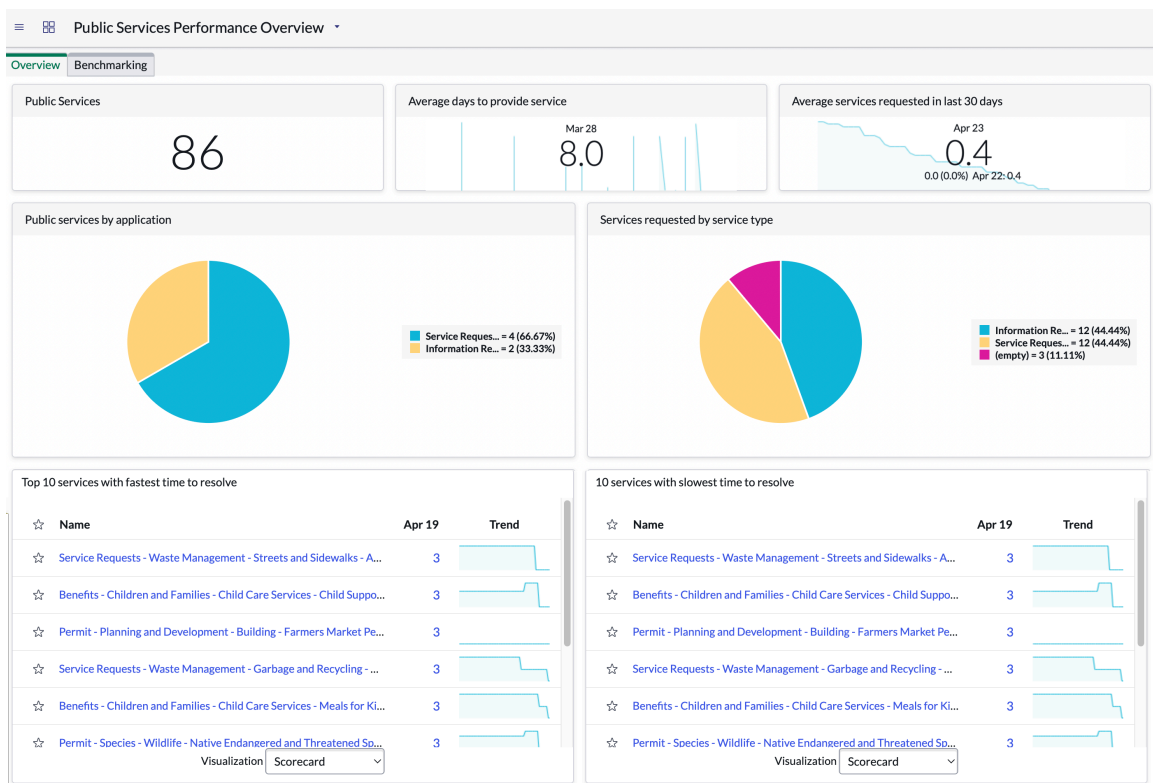
Dashboard für Beteiligenservices Datenvisualisierungen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Behördenfälle nach Priorität.

Dashboard „Übersicht über öffentliche Services“

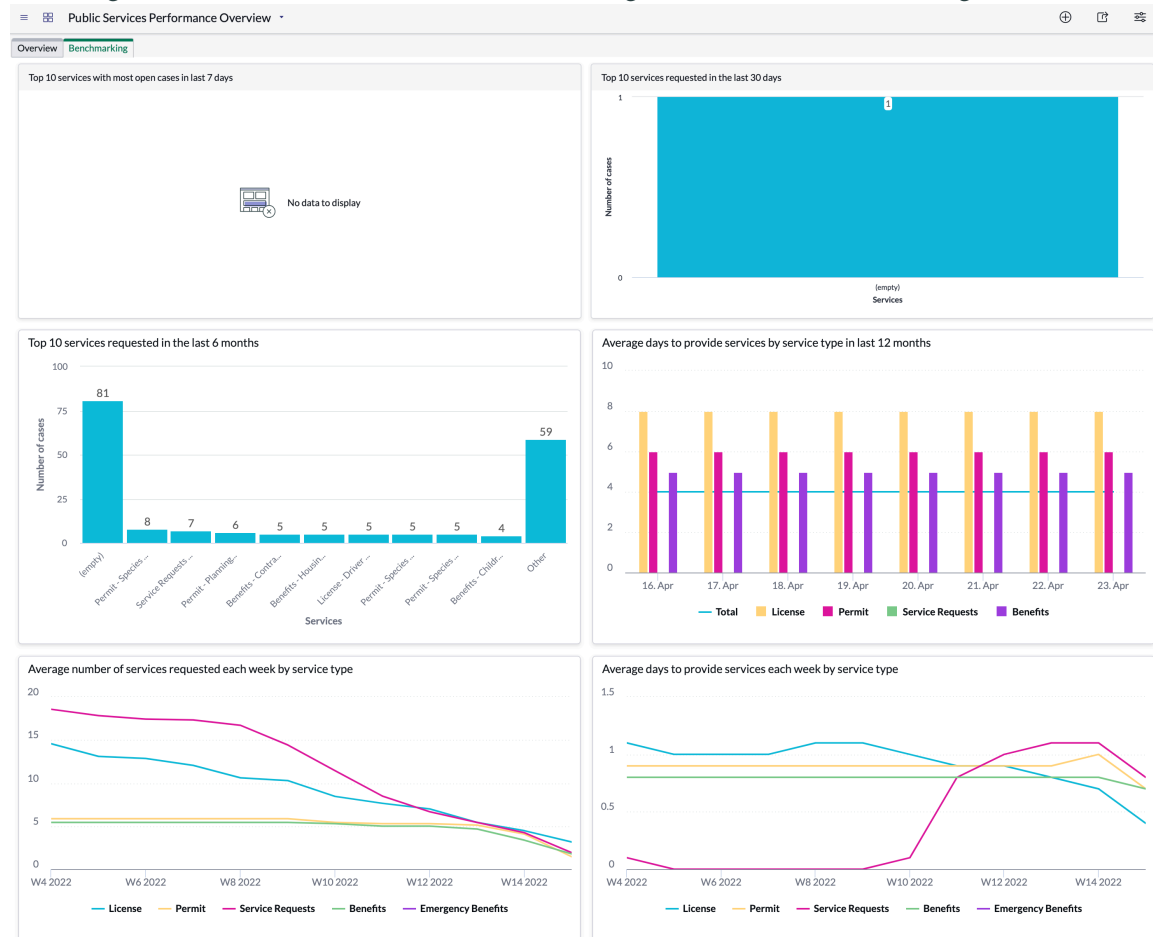
Verwenden Sie das Dashboard „Übersicht über die Leistung öffentlicher Services“, um Leistungskennzahlen und Datenvisualisierungen zu öffentlichen Services zu bewerten, die Bürgern, Unternehmen und Behörden angeboten und von diesen angefordert werden.

Leistungsübersicht für öffentliche Services – Registerkarte „Übersicht“.



Automatische Übersetzung

Leistungsübersicht für öffentliche Services – Registerkarte „Benchmarking“.



Erforderliche Now Platform-Rollen

- `sn_gsm.service_offered_viewer`, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und -Daten.
- `sn_gsm.service_offered_admin`, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Greifen Sie auf das Dashboard „Übersicht über öffentliche Services“ zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards** > **Leistungsübersicht für öffentliche Services**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Dashboard „Übersicht über öffentliche Services“ Anwendungsfälle

Benutzer	Dashboard-Verwendung
Administrator	Überprüft Benchmarking-Informationen, um die öffentlichen Services nachzuverfolgen, die Bürgern, Unternehmen und Behörden

Dashboard „Übersicht über öffentliche Services“ Anwendungsfälle (Fortsetzung)

Benutzer	Dashboard-Verwendung
	angeboten und von diesen angefordert werden.
Manager, Serviceanbieter und Besitzer von Behördendienstleistungen	Überwacht die öffentlichen Services, die Bürgern, Unternehmen und Behörden angeboten und von diesen angefordert werden. Führt Folgendes aus: • Beobachtet kurz- und langfristige Trends und Muster in der Servicebereitstellung. • Identifiziert Möglichkeiten zur Verbesserung der Fallauflösung, der Service Desk-Mitarbeiter-Leistung und der Service-Experience.

Indikatoren

GSM-Regierung – Fallanzahl für angeforderte Services

Tägliche Anzahl der von Bürgern, Unternehmen und Behörden angeforderten Behördendienstleistungen.

GSM-Durchschnitt des Behördenfalls für angeforderte Services

Täglicher Durchschnitt der Behördenfälle für Services, die von Bürgern, Unternehmen und Behörden angefordert werden. Der Durchschnitt wird mit der folgenden Formel berechnet: $[[\text{GSM-Regierungsfallanzahl für angeforderte Services}]]/30$.

GSM – Durchschnittliche Lösungsdauer von Behördenfällen

Durchschnittliche Anzahl der Tage bis zur Lösung von Behördenfällen.

GSM: Durchschnittliche Anzahl der pro Woche bereitgestellten Services nach Servicetyp

Durchschnittliche Anzahl der angeforderten Behördendienstleistungen pro Arbeit, nach Art der Dienstleistung. Die Anzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: $[[\text{GSM-Durchschnittliche Tage für die Bereitstellung von Services nach Servicetyp}]]/7$.

GSM – Durchschnittliche Lösungsdauer von Behördenfällen in den letzten 365 Tagen

Durchschnittliche Anzahl der Tage für die Lösung von Behördenfällen in den letzten 12 Monaten.

GSM – Durchschnittliche Anzahl der pro Woche angeforderten Services nach Servicetyp

Durchschnittliche Anzahl der wöchentlich angeforderten Behördendienstleistungen nach Servicetyp. Die Anzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: $[[\text{GSM-Anzahl der pro Woche angeforderten Services nach Servicetyp}]]/7$.

GSM: Anzahl der pro Woche angeforderten Services nach Servicetyp

Durchschnittliche Anzahl der pro Woche angeforderten Behördendienstleistungen nach Servicetyp. Täglich gemessen.

GSM-Durchschnittliche Tage für die Bereitstellung von Services nach Servicetyp

Anzahl der jede Woche erbrachten Behördendienstleistungen nach Art der Dienstleistung. Täglich gemessen.

GSM-Regierungsservices mit schnellster/langsamster Zeit bis zur Lösung

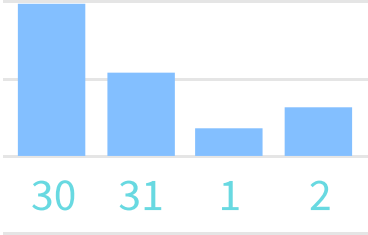
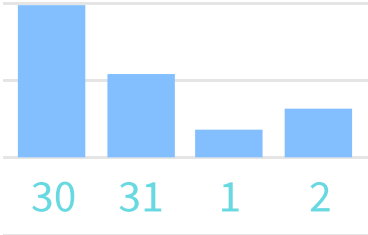
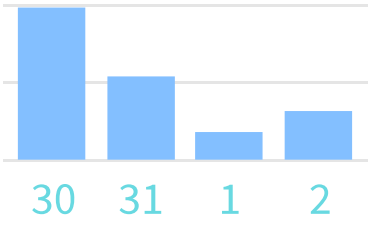
Behördendienstleistungen mit den schnellsten und langsamsten Lösungszeiten.

Aufgliederungen

- GSM-Zuweisungsgruppe
- GSM-Regierung.ServiceOffered.Type
- GSM-Produkt
- GSM-Status

Datenvisualisierungen

Dashboard „Übersicht über öffentliche Services“ Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Top 10 der in den letzten 30 Tagen angeforderten Services		Behördendienstleistungen [sn_gsm_Government_services]	Top 10 der angeforderten Services über einen Zeitraum von 30 Tagen (monatlich).
Top-10-Services mit den meisten offenen Fällen in den letzten 7 Tagen		Behördendienstleistungen [sn_gsm_Government_services]	Top 10 der angeforderten Services in einem Zeitraum von sieben Tagen (wöchentlich).
Top 10 der in den letzten 6 Monaten angeforderten Services		Behördendienstleistungen [sn_gsm_Government_services]	Top 10 der häufigsten angeforderten Services über einen Zeitraum von 6 Monaten.

Automatische Übersetzung

Dashboard „Übersicht über öffentliche Services“ Datenvisualisierungen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Angeforderte Services nach Servicetyp		Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_Government_service_case]	Verteilung (Prozentsatz) der von Bürgern, Unternehmen und Behörden angeforderten Behördendienstleistungen.
Öffentliche Dienste		Servicedefinition [sn_gsm_Government_service_model]	Gesamtzahl aller im System verfügbaren Behördenservices.
Öffentliche Services nach Anwendung		Servicedefinition [sn_gsm_Government_service_model]	Verteilung (Prozentsatz) der im System verfügbaren Behördendienstleistungen.

Automatische Übersetzung

Public Sector Digital Services-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Public Sector Digital Services.

Mit Public Sector Digital Services Core installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten wie Tabellen, Benutzerrollen und Flows werden installiert, wenn Sie das Plugin Public Sector Digital Services Core aktivieren.

Die folgenden Plugins werden aktiviert, wenn Sie das Plugin Public Sector Digital Services Core aktivieren (com.sn_public_sector_digital_services_core):

- UI-Komponenten für Kundenportale (com.sn_ciwf_ui_cmpnt)
- Behördensupportmodell (com.sn_agency_support_model)
- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
- Kundenserviceportal (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

i Hinweis:

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#) .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

i Hinweis:

Informationen zu den Rollen, die installiert werden, wenn Sie das Plugin [Public Sector Digital Services Core aktivieren, finden Sie unter [Mit Public Sector Digital Services Core installierte Rollen](#).

Mit Public Sector Digital Services installierte Tabellen

Mit Public Sector Digital Services installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Behördendienstleistungsfall [sn_gsm_Government_service_case]	Tabelle „Behördendienstleistungsfall“. i Hinweis: Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Falltabelle [sn_customerservice_case].
Beteiligtenprofil [sn_gsm_constituent_profile]	Tabelle „Beteiligtenprofil“.
Servicedefinition [sn_gsm_Government_service_model]	Servicedefinitionstabelle i Hinweis: Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Produktmodelltabelle [cmdb_model].
Geschäftsregistrierungsanforderung [sn_gsm_business_registration]	Tabelle für eine neue Geschäftsregistrierungsanforderung

Mit Public Sector Digital Services installierte Flows

Mit Public Sector Digital Services installierte Flows

Fluss	Beschreibung
Erstellen Sie eine Blockierung nach Datensatz, wenn die Fallaufgabe einem Behördenfall zugeordnet ist [create_blocked_by_record_if_case_task_is_associated_with_Government_case]	Erstellt einen Blockierung nach-Datensatz, wenn die Fallaufgabe einem Behördenfall zugeordnet ist.
Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn Behördenfall Kundeninformationen benötigt [create_blocked_by_record_if_case_needs_customer_information]	Erstellt einen Blockierung nach-Datensatz, wenn der Behördenfall weitere Kundeninformationen benötigt.
Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn die Fallaufgabe geschlossen und dem Behördenfall zugeordnet wird [resolve_blocked_by_record_if_case_task_is_closed_and_associated_with_Government_case]	Entfernt den Datensatz „Blockiert von“ für den zugehörigen Behördenfall, wenn der Behördenfall gelöst wird.
Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn Benutzerinformationen für Behördenfall bereitgestellt werden [resolve_blocked_by_record_if_user_information_is_provided_for_govt_case]	Entfernt den Datensatz „Blockiert nach“, wenn die Fallaufgabe geschlossen wird.

Mit Public Sector Digital Services Core installierte Rollen

Die Anwendung Public Sector Digital Services Core verwendet Rollen, um Zugriff auf Informationen bereitzustellen, interne und externe Benutzer zu identifizieren, die Datensicherheit zu gewährleisten und verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Benutzern herzustellen.

Kernrollen

Rollen der Beteiligten

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Beteiligter [sn_gsm.constituent]	Ermöglicht Beteiligten, Services anzufragen und ihre Informationen, Behördenfälle und erhaltenen Services zu verwalten.	• sn_install_base.sold_product_authoriz • sn_gsm.service_received_read_granul • sn_customerservice.consumer • sn_gsm.case_write_granular
konstituent_agent [sn_gsm.constituent_agent]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Ausführung der folgenden Aktionen:	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer

Rollen der Beteiligten (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Lesen, schreiben und aktualisieren Sie Behördendienstleistungsfälle für alle Beteiligten. • Datensätze von Beteiligten lesen, schreiben und aktualisieren	• sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.constituent_writer • interaction_agent
konstituent_beitragender [sn_gsm.constituent_contributor]	Ermöglicht Benutzern das Anfordern von Services und das Einreichen von Behördendienstleistungsfällen im Namen von Bürgern.	• sn_customerservice.consumer_control • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized
konstituent_admin [sn_gsm.constituent_admin]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern Administratorzugriff und ermöglicht ihnen das Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen für Beteiligte.	sn_gsm.constituent_writer
konstituent_writer [sn_gsm.constituent_writer]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Datensätzen von Beteiligten.	sn_gsm.constituent_viewer
Lizenz- und Erlaubnis-Installationsbasisautor [sn_gsm_lic_prmt.ib_writer]	Gewährt Erstellungs-, Lese- und Schreibzugriff auf Installationsbasiselemente.	sn_gsm_lic_prmt.ib_writer
konstituent_viewer [sn_gsm.constituent_viewer]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze von Beteiligten.	sn_customerservice.customer_data_viewer
Element-Viewer für Installationsbasis für Lizenzen und Erlaubnisse [sn_gsm_lic_prmt.ib_viewer]	Diese Rolle bietet Lesezugriff auf Installationsbasiselemente	sn_gsm.report_viewer

Geschäftsrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
business_contact [sn_gsm.business_contact]	Ermöglicht Stakeholdern die Anforderung von Services und die Verwaltung von Informationen, Behördendienstleistungsfällen und erhaltenen Services.	• sn_customerservice.consumer • sn_install_base.sold_product_authorized_co • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_gsm.case_write_granular

Geschäftsrollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
business_contact_admin [sn_gsm.business_contact_admin]	Bietet einem Business-Stakeholder Administratorzugriff auf einen Geschäfts-Account. Diese Rolle hat Zugriff auf alle Daten innerhalb des Geschäftskontos.	• sn_customerservice.customer_admin • sn_gsm.business_contact
business_case_manager [sn_gsm.business_case_manager]	Ermöglicht einem Business Stakeholder, Behörden-Servicefälle für einen Geschäfts-Account und zugehörige untergeordnete Accounts zu verwalten. Diese Rolle kann die folgenden Aktionen ausführen: • Erstellen Sie einen Fall im Namen eines anderen Geschäftskontakts. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zum Unternehmen gehören. • Bearbeiten Sie Fälle, die zum Unternehmen gehören.	• sn_customerservice.customer_case_manag • sn_gsm.business_contact
business_contributor [sn_gsm.business_contributor]	Ermöglicht Geschäfts-Stakeholdern, Services anzufordern und Behörden-Service-Fälle im Namen eines Unternehmens zu stellen.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contr
business_partner [sn_gsm.business_partner]	Ermöglicht Geschäftspartnern das Erstellen, Anzeigen und Bearbeiten von Behördendienstleistungsfällen über ihren eigenen Account oder über einen Geschäfts-Account, dem sie zugeordnet sind.	• sn_customerservice.partner • sn_gsm.business_contact
business_partner_admin [sn_gsm.business_partner_admin]	Bietet einem Business Stakeholder Administratorzugriff auf einen Partner-Account. Dieser Benutzer kann auf alle Daten innerhalb des Partner-Accounts und auf die von den	• sn_customerservice.partner_admin • sn_gsm.business_partner • sn_gsm.business_contact • sn_gsm.business_contact_admin

Automatische Übersetzung

Geschäftsrollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Partnern erstellten Behörden-Servicefälle zugreifen.	
business_agent [sn_gsm.business_agent]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Ausführung der folgenden Aktionen: • Lesen, schreiben und aktualisieren Sie Fälle zu öffentlichen Dienstleistungen für alle Geschäftskonten. • Geschäftsdatensätze lesen, schreiben und aktualisieren.	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.business_writer • interaction_agent

Rollen von Service Desk-Mitarbeitern der Agentur

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
agent_agent [sn_gsm.agency_agent]	Ermöglicht Behördenmitarbeitern das Erstellen und Erfüllen von Behördendienstleistungsfällen für die Unternehmen und Geschäftskontakte, die der Behörde zugeordnet sind.	sn_customerservice.svc_locat
„agency_constituent_agent“ [sn_gsm.agency_constituent_agent]	Ermöglicht Behördenmitarbeitern das Erstellen und Erfüllen von Behördendienstleistungsfällen für Bürger und Haushalte, die der Behörde zugeordnet sind.	sn_customerservice.svc_locat
Agent für Lizenz- und Erlaubnisbeteiligter [sn_gsm_lic_prmt.constituent_agent]	Ermöglicht Benutzern die Arbeit an Lizenz- und Erlaubnisfällen für alle Beteiligten. Sie umfasst die Fähigkeit zum Lesen/Schreiben/Aktualisieren aller Lizenz- und Erlaubnisfälle und Beteiligendatensätze	• sn_gsm.constituent_ag • sn_gsm_lic_prmt.case • sn_gsm_lic_prmt.repor
„agency_contributor“ [sn_gsm.agency_contributor]	Ermöglicht Behördenmitarbeitern, Services anzufordern und Fälle für Behördendienstleistungen im Namen der Behörde zu stellen.	• sn_customerservice.se • sn_gsm.contributor_cn • sn_customerservice.ca
Lizenz und Erlaubnis – Beitragender der Behörde [sn_gsm_lic_prmt.agency_contributor]	Ermöglicht Benutzern, Service anzufordern und Lizenz- und Erlaubnisfälle für ihre Serviceorganisation (Geschäftsstandort) zu stellen. Diese Rolle ist intern und extern agnostisch.	• sn_gsm.agency_contri • sn_gsm_lic_prmt.contr

Rollen von Service Desk-Mitarbeitern der Agentur (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
agent_manager [sn_gsm.agency_manager]	Ermöglicht es einem Behördenmanager, die folgenden Aktionen auszuführen: • Erstellen und aktualisieren Sie Behördendienstleistungsfälle für Bürger, Haushalte, Unternehmen und Geschäftskontakte. • Verwalten Sie Daten für Bürger und Haushalte, die den Behörden innerhalb der Behördenhierarchie zugeordnet sind. • Verwalten Sie Daten für Unternehmen und Geschäftskontakte, die den Behörden innerhalb der Behördenhierarchie zugeordnet sind.	• sn_customerservice.sv • sn_gsm.agency_agent • sn_gsm.agency_const
Manager der Lizenz- und Erlaubnisbehörde [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager]	Ermöglicht Benutzern das Verwalten von Daten für Behörden in der Behördenhierarchie des Managers.	• sn_gsm.agency_manag • sn_gsm_lic_prmt.agen • sn_gsm_lic_prmt.agen
„agency_manager_contributor“ [sn_gsm.agency_manager_contributor]	Ermöglicht Benutzern das Erstellen, Aktualisieren, Anzeigen und Genehmigen von Fällen. Ermöglicht das Registrieren und Entfernen von Mitarbeitern in allen von ihnen verwalteten Behörden.	• „sn_gsm.business_con • sn_gsm. Government • sn_gsm.constituent_co • sn_gsm. Government • sn_gsm.agency_manag • sn_customerservice.sv
Manager für Lizenz und Erlaubnis – Beitragender [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor]	Ermöglicht Benutzern das Erstellen, Aktualisieren, Anzeigen und Genehmigen von Fällen. Sie können auch Mitarbeiter in allen von ihnen verwalteten Behörden registrieren und entfernen.	• sn_gsm_lic_prmt.busin • sn_gsm_lic_prmt. Gove • sn_gsm_lic_prmt.const • sn_gsm_lic_prmt.agen • sn_gsm_lic_prmt.agen • sn_gsm.agency_manag

Rollen von Service Desk-Mitarbeitern der Agentur (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Beziehungsmanager [sn_gsm.agency_relationship_manager]	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen von Fällen in allen externen Behörden, für die sie die Verantwortung location_relationship_manager haben.	• sn_bus_loc.location_re • sn_gsm.agency_manag
Behördenmanager für Lizenzen und Erlaubnisse – Core [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	Granulare Rolle zum Verwalten der Registrierungen von Behördenmitarbeitern und der Mitarbeiterbeziehungen zu Unternehmen, Bürgern und Haushalten für alle Behörden innerhalb der Hierarchie.	• sn_gsm.agency_manag • contract_manager
Beziehungsmanager der Lizenz- und Erlaubnisbehörde [sn_gsm_lic_prmt.agency_relationship_manager]	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen von Fällen in allen externen Behörden, für die sie die Verantwortung location_relationship_manager haben.	• sn_gsm.agency_relatio • sn_gsm_lic_prmt.agen
service_manager [sn_gsm.service_manager]	Ermöglicht einem Servicemanager, die folgenden Aktionen auszuführen: • Alle Arbeiten verwalten, die von Service Desk-Mitarbeitern ausgeführt werden, die an Fällen für Behördendienstleistungen arbeiten. • Lesen, schreiben, aktualisieren und löschen Sie alle Behördendienstleistungsfälle. • Lesen, schreiben, aktualisieren und löschen Sie alle Datensätze von Beteiligten, Unternehmen und Behörden.	• sn_gsm.service_offere • sn_gsm.service_offere • sn_gsm.constituent_ag • sn_gsm.constituent_ag • sn_gsm.business_agen
Agent für Fallaufgabe für Lizenz und Erlaubnis [sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent]	Diese Rolle bietet Benutzern die Möglichkeit, Lizenz- und Erlaubnisfälle für die Beteiligten und Haushalte in der Behörde des Service Desk-Mitarbeiters zu erstellen und zu erfüllen.	• sn_gsm_lic_prmt.contr • sn_gsm_lic_prmt.case • sn_gsm.case_task_age
Geschäftsmitarbeiter der Lizenz- und Erlaubnisbehörde [sn_gsm_lic_prmt.agency_agent]	Ermöglicht Benutzern das Erstellen und Erfüllen von Lizenz- und Erlaubnisfällen für die Accounts und Kontakte in der Behörde des Service Desk-Mitarbeiters.	• sn_gsm.agency_agent • contract_manager

Automatische Übersetzung

Administrator und andere Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator [sn_gsm.admin]	Bietet einem Benutzer delegierten Administratorzugriff auf bereichsbezogene Anwendungen, die auf der Plattform Public Sector Digital Services erstellt wurden.	sn_gsm.service_manager
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]	Bietet Benutzern Administratorzugriff und ermöglicht ihnen das Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen zu angebotenen Services und Datensätzen zu erhaltenen Services.	sn_gsm.service_offered_writer
license_permit_admin [sn_gsm_lic_prmt.admin]	Ermöglicht Benutzern die Verwaltung der gesamten Arbeit von Service Desk-Mitarbeitern, die an Lizenz- und Erlaubnisfällen arbeiten (Beteiligter und Unternehmen). Benutzer mit dieser Rolle können alle Lizenz- und Erlaubnisfälle und Beteiligten-/Geschäftsdatensätze lesen/schreiben/aktualisieren/löschen.	• sn_gsm_lic_prmt.manager • sn_gsm.admin
Lizenz und Erlaubnisse Installationsbasisadministrator [sn_gsm_lic_prmt.ib_admin]		
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]		
service_offered_writer [sn_gsm.service_offered_writer]	Bietet Benutzern Zugriff zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Datensätzen zu angebotenen Services und Datensätzen zu erhaltenen Services.	sn_gsm.service_offered_viewer
service_offered_viewer [sn_gsm.service_offered_viewer]	Bietet Benutzern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze zu angebotenen Services und Datensätze zu erhaltenen Services.	sn_customerservice.customer_data_viewer

Automatische Übersetzung

Administrator und andere Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
case_writer [sn_gsm.case_writer]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Behördendienstleistungsfällen.	sn_gsm.case_viewer
case_viewer [sn_gsm.case_viewer]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern schreibgeschützten Zugriff auf Behördendienstleistungsfälle.	Keine
contributor_creator [sn_gsm.contributor_creator]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern oder Stakeholdern das Erstellen von Behördendienstleistungsfällen und ist in den Rollen für Beitragende der obersten Ebene enthalten. Diese Rolle kann Fälle erstellen, aber keine anderen Fälle anzeigen.	Keine
„relationship_agent“ [sn_gsm.relationship_agent]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, an Fällen für Behördendienstleistungen für Kunden zu arbeiten, mit denen sie eine Beziehung haben.	• sn_gsm.report_viewer • sn_customerservice.relationship_agent
„relationship_contributor“. [sn_gsm.relationship_contributor]	Ermöglicht Stakeholdern, Fälle im Namen von Kunden, mit denen sie eine Beziehung haben, zu stellen.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor

Granulare Rollen

Sie können vordefinierte funktionale und granulare Rollen verwenden, die mit Public Sector Digital Services installiert werden, um Beziehungen zwischen Benutzern und Entitäten des öffentlichen Sektors herzustellen. Diese funktionalen und granularen Rollen bieten verschiedene Zugriffsebenen auf Daten des öffentlichen Sektors, um die Datensicherheit zu gewährleisten.

- **Funktionale Rollen:** Eine Reihe von Rollen, die zum Ausführen einer Funktion oder sinnvollen Aktion erforderlich sind, die Zugriff auf mehrere Entitäten erfordert.
- **Granulare Rollen:** Rollen, die Zugriff auf Fälle, verwendete Services und zugehörige Entitäten des öffentlichen Sektors bieten. Eine oder mehrere granulare Rollen können als funktionale Rolle gebündelt werden.

Ein granulares Modell trägt zum Schutz von Daten bei, indem es den entsprechenden Entitäten des öffentlichen Sektors die entsprechende Zugriffsebene gewährt. Mit dieser Funktionalität ist jede Rolle mit einer Reihe von Berechtigungen oder Verantwortlichkeiten verknüpft, die den Zugriff von Benutzern auf bestimmte Informationen bestimmen. Sie können eine fein granulierte Zugriffskontrolle haben, indem Sie granulare Richtlinien festlegen, die Einzelpersonen den Zugriff auf die Informationen ermöglichen, die für ein

effizientes und effektives Arbeiten erforderlich sind, was letztendlich zur Verbesserung der Experience der Beteiligten beiträgt.

Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „Government Service Case“ oder andere Tabellen in der App Public Sector Digital Services erweitern, müssen Sie die Zugriffssteuerungslisten für die erweiterten Tabellen replizieren. Sie können Benutzern des öffentlichen Sektors granulare Rollen zuweisen, um den Zugriff auf diese erweiterten Tabellen zu steuern.

Granulare Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
case_create_granular [sn_gsm.case_create_granular]	Bietet Bürgern oder Geschäfts-Stakeholdern granularen Erstellungszugriff auf Behördendienstleistungsfälle.	sn_gsm.case_read_granular
case_read_granular [sn_gsm.case_read_granular]	Bietet Bürgern oder Geschäfts-Stakeholdern granularen Lesezugriff auf Behördendienstleistungsfälle.	sn_customerservice.case_read_granular
case_write_granular [sn_gsm.case_write_granular]	Bietet Bürgern oder Geschäfts-Stakeholdern granularen Schreibzugriff auf Behördendienstleistungsfälle.	• sn_gsm.case_create_granular • sn_gsm.case_read_granular
service_received_read_granular [sn_gsm.service_received_read_granular]	Bietet Beteiligten oder Stakeholdern granularen Lesezugriff auf Datensätze über erhaltene Services.	sn_install_base.sold_product_read_granular
Lizenz und Erlaubnisse – Installationsbasis – granular [sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	Bietet granularen Lesezugriff auf ausgestellte Lizenzen und Erlaubnisse.	sn_install_base.install_base_read_granular
Behördenmanager für Lizenzen und Erlaubnisse – Core [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	Granulare Rolle zum Verwalten der Registrierungen von Behördenmitarbeitern und der Mitarbeiterbeziehungen zu Unternehmen, Bürgern und Haushalten für alle Behörden innerhalb der Hierarchie.	• sn_gsm.agency_manager_core • contract_manager
Ersteller von Lizenzen und Erlaubnissen – Beitragender [sn_gsm_lic_perm.contributor_creator]	Ermöglicht Benutzern das Erstellen von Behördendienstleistungsfällen und ist in den Rollen für Beitragende der obersten Ebene enthalten. Sie ermöglicht nur die Erstellung von Datensätzen, lässt jedoch keine Sichtbarkeit für einen eigenen Datensatz zu.	sn_gsm.contributor_creator

Automatische Übersetzung

Business Stakeholder-Rollen

Business Stakeholder für Public Sector Digital Services enthält Plugins und Rollen, die Zugriff auf Business Stakeholder-Funktionen bieten.

Administratoren mit Zugriff auf Business Stakeholder können Business Stakeholder-Benutzer mit Rechten für die folgenden Aktionen ausstatten:

- Fälle im Namen eines Unternehmens oder einer Behörde (Serviceorganisation) erstellen
- Fälle, Fallaufgaben und Geschäftsdaten anzeigen.
- Anforderungen genehmigen

Fälle im Namen von Kunden erstellen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Benutzertyp
Beteiligter – Beitragender [sn_gsm.constituent_contributor]	Ermöglicht Benutzern das Anfordern von Services und das Einreichen von Behördendienstleistungsfällen im Namen von Bürgern.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services_core	Individualuser
Lizenz und Erlaubnis – Beteiligter – Beitragender [sn_gsm_lic_prmt.constituent_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Services anfordern und Lizenz- und Erlaubnisfälle im Namen von Beteiligten einreichen. Dadurch können Geschäfts-Stakeholder im Namen von Kunden als anfordernde Person fungieren.	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
Geschäftlicher Beitragender [sn_gsm.business_contributor]	Ermöglicht Geschäfts-Stakeholdern, Services anzufordern und Behörden-Service-Fälle im Namen eines Unternehmens zu stellen.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services_core	Individualuser
Lizenz und Erlaubnis für einen geschäftlichen Beitragenden [sn_gsm_lic_prmt.business_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer im Namen eines Unternehmens Services anfordern und Lizenz- und Erlaubnisfälle einreichen. Dadurch	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		

Automatische Übersetzung

Fälle im Namen von Kunden erstellen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Benutzertyp
	können Geschäfts-Stakeholder im Namen von Kunden als anfordernde Person fungieren.			
Beitragender zu Beziehungen [sn_gsm.relationship_contributor]	Ermöglicht Stakeholdern, Fälle im Namen von Kunden, mit denen sie eine Beziehung haben, zu stellen.	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital services_core
Beitragender im Zusammenhang mit Lizenz und Erlaubnis [sn_gsm.lic_prmt.relationship_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Lizenz- und Erlaubnisfälle im Namen von Kunden stellen, mit denen sie Beziehungen haben. Dies ermöglicht Business Stakeholdern den Zugriff, um im Namen von Kunden als anfordernde Person zu fungieren.		• sn_gsm.relationship_contributors • n_gsm.lic_prmt.contributor_creator	

Fälle im Namen von Behörden erstellen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Benutzertyp
Beitragender der Behörde [sn_gsm.agency_contributor]	Ermöglicht Behördenmitarbeitern, Services und Fälle für Behördendienstleistungen im Namen der Behörde zu stellen.	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_gsm.contributor_creator	Behördensupportmodel (com.sn_agency_support_model)	Intern und extern

Fälle, Fallaufgaben und Kundendaten anzeigen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Benutzertyp
Fall-Viewer [sn_gsm.case_viewer]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern Schreibgeschützten Zugriff auf Behördendienstleistungsfälle.	Keine	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital services_core
Beteiligter-Betrachter	Bietet Service Desk-Mitarbeitern	sn_customerservice.customer_public_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital services_core

Fälle, Fallaufgaben und Kundendaten anzeigen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Benutzertyp
[sn_gsm.constituent_viewer]	schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze von Beteiligten.			
Business Viewer [sn_gsm.business_viewer]			com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Betrachter der angebotenen Services [sn_gsm.service_offered_viewer]	Bietet Benutzern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze zu Services und Datensätze zu erhaltenen Services.	sn_customerservice.customer_public_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Betrachter der erhaltenen Behördendienstleistungen [sn_gsm.service_received_viewer]	Bietet Benutzern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze zu erhaltenen Services.		com.sn_public_sector_digital_services_core	Intern

Berichte und Dashboards anzeigen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Benutzertyp
report_viewer [sn_gsm.report_viewer]	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen von Berichten auf der Plattform Public Sector Digital Services.	Keine	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital
Lizenz- und Erlaubnisbericht-Viewer [sn_gsm_lic_prmt_report_viewer]	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen von Berichten auf der Plattform Public Sector Digital Services.	sn_gsm.report_viewer		

i Hinweis:

Kunden, die ein Public Sector Digital Services -Abonnement erworben haben, können Business Stakeholder-Benutzer mit Rechten für Aktionen ausstatten, die unter [Business Stakeholder für Customer Service Management](#)  aufgeführt sind.

Persona-basierte Rollen in Public Sector Digital Services

Rollen und Personas helfen Ihnen, die verschiedenen Rollen in Public Sector Digital Services zu verstehen.

Public Sector Digital Services unterstützt Benutzer mit den folgenden grundlegenden Auftragsfunktionen (Personas).

Personas werden als die einzelnen Rollen definiert, die verschiedene Aufgaben in Public Sector Digital Services ausführen.

Personas des öffentlichen Sektors

Auftragsfunktion	Beschreibung
Administrator	Systemadministrator, der unabhängig von Sicherheitsbeschränkungen Zugriff auf alle Systemfeatures, -funktionen und -daten hat: • Verwaltet bestimmte bereichsbezogene Apps, die mit verschiedenen Falltypen erstellt wurden. • Verwaltet die Informationen für Beteiligte.
Beteiligter	Endbenutzer, z. B. Bürger, Anwohner, Besucher, Veteranen: • Fordert Services von Behörden an. • Verfolgt die Lösung von Anforderungen nach.
Business-Stakeholder	Endbenutzer, z. B. Geschäftsinhaber, Geschäftskontakt, Geschäftspartner: • Fordert Services von Behörden an. • Verfolgt die Lösung von Anforderungen nach.
Behördenmitarbeiter	Erfüller, z. B. Beteiligter, Geschäftsmitarbeiter, Agenturmitarbeiter: • Arbeitet an Behördendienstleistungsfällen für alle Beteiligten. Kann alle Behördendienstleistungsfälle und Profildatensätze lesen, schreiben und aktualisieren. • Sie können bestimmten Teams oder Behörden angehören. • Kann an bestimmten Falltypen arbeiten (z. B. Lizenzen oder Arbeitslosigkeit).
Beitragender	Business Stakeholder oder anfordernde Person für Beteiligte: • Helfen Sie Bürgern oder Unternehmen mit Services, die sie benötigen. • Übermittelt Anforderungen im Namen von Beteiligten und fungiert als Proxy.
Manager für Behördendienstleistungen	Manager von Beteiligten- und Geschäftsservices und Service Desk-Mitarbeiter, die die Services der Beteiligten unterstützen: • Verwaltet Services, die an Beteiligte, Stakeholder und Behörden geliefert werden. • Kann alle Fälle für Behördendienstleistungen lesen, schreiben, aktualisieren und löschen.

Personas des öffentlichen Sektors (Fortsetzung)

Auftragsfunktion	Beschreibung
	• Kann alle Datensätze von Beteiligten, Unternehmen und Behörden lesen, schreiben, aktualisieren und löschen. • Verbessert die Servicebereitstellung und die Zufriedenheit der Beteiligten.

Public Sector Digital Services-Datenmodell

Erfahren Sie mehr über die Anwendung Public Sector Digital Services, indem Sie sich Datenmodell- und Rollenbeziehungsdiagramme ansehen. Diese Diagramme zeigen die Beziehungen zwischen den Tabellen und Rollen in der Anwendung und geben einen Überblick über die Funktionsweise der Anwendung Public Sector Digital Services.

Datenmodell

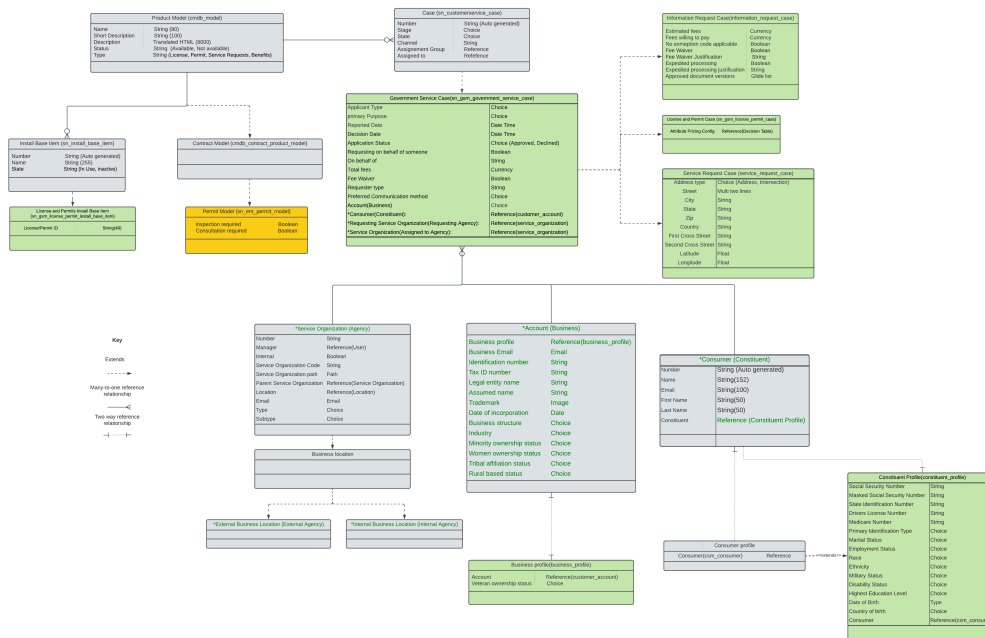
Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen innerhalb der Anwendung Public Sector Digital Services.

Die Flexibilität der Public Sector Digital Services -Plattform bietet Ihnen ein Datenmodell, das Sie erweitern und entsprechend Ihren Anforderungen nutzen können.

Verwenden Sie das erweiterte Installationsbasis-Datenmodell, um autorisierten Benutzern zusätzliche Rollen für den Zugriff auf (Lesen oder Aktualisieren) von Fällen, Behördenstandortelementen und allen Installationsbasiselementen bereitzustellen.

***i* Hinweis:**

In Public Sector Digital Services v8.0 wurden die Tabellen „Angebotene Services“ und „Erhaltene Services“ in die Tabelle „Servicedefinition“ migriert. Kategoriebezogene Felder in Behördenservice-Formularen werden ebenfalls entfernt, und die Quelltablette des Dashboards „Leistungsübersicht über angebotene Services“ wurde neu übergeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie eine Servicedefinition für Playbooks in Public Sector Digital Services](#).



[store-future: BEGIN review][End] Glossar

Eine Liste von Begriffen, die in der gesamten Public Sector Digital Services -Dokumentation verwendet werden.

Geschäftsstandort

Mit dem Geschäftsstandort können Sie interne und externe Organisationsstrukturen modellieren, um Endbenutzer zu unterstützen und Service Desk-Mitarbeitern das richtige Maß an Transparenz in Bezug auf Daten und Anforderungen von Beteiligten zu bieten.

Fall

Ein Datensatz, der zum Nachverfolgen und Verwalten eines bestimmten Problems, einer Anforderung oder eines Incident von Beteiligten verwendet wird. Es wird bei der Lösung von Problemen verwendet, die über Serviceportal für Behördendienstleistungen übermittelt wurden.

Fallaufgabe

Aufgaben, die für zusätzliche Arbeit erstellt wurden, die im Rahmen der Lösung eines Falls für Behördendienstleistungen abgeschlossen werden muss.

Beteiligter

Ein Endbenutzer, z. B. ein Bürger, Anwohner, Besucher oder Veteran, der Services von Behörden anfordern und die Ergebnisse und Lösungen dieser Anforderungen nachverfolgen kann. Beteiligte werden auch als anfordernde Personen oder Benutzer bezeichnet.

Entscheidungstabelle

Entscheidungstabellen bieten einen zentralen Ort, an dem Sie Preise und abhängige Attribute erstellen, anzeigen und ändern können. Jeder Faktor ist eine Entscheidungseingabe in diesen Tabellen. Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter [Decision Tables](#).

Installationsbasiselement (IBI)

Ein Installationsbasiselement ist ein Konfigurationselement, das Endbenutzern zugänglich gemacht wurde. Public Sector Digital Services verweist auf diese Installationsbasiselemente als erhaltene Elemente.

Produktmodell

Eine bestimmte Version oder Konfiguration eines angebotenen öffentlichen Service. Produktmodelle bieten Service Desk-Mitarbeitern und Benutzern von Behörden ein gemeinsames Verständnis der angebotenen und angeforderten öffentlichen Services.

Datensatzersteller

Eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endbenutzer aufgabenbasierte Datensätze, z. B. Serviceanfragedatensätze, aus dem Servicekatalog erstellen können. Der Datensatzersteller generiert anstelle eines angeforderten Elements einen Aufgabendatensatz, z. B. eine Beschwerde über öffentliche Dienstleistungen.

Servicedefinition

Datensätze, die zum Speichern der Details zu einem Service verwendet werden, der Endbenutzern bereitgestellt wird. Weitere Informationen zu Servicedefinitionen finden Sie unter [Servicedefinitionen für Public Sector Digital Services](#).

Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA)

Eine Vereinbarung, die die Zeit angibt, innerhalb derer der Service bereitgestellt werden muss. SLA-Definitionen sind so konfiguriert, dass sie die erforderlichen Informationen zum Erstellen und Fortführen von SLAs für Behördendienstleistungsfälle enthalten.

Servicelevel-Vereinbarungsdefinition

Eine Definition, die die Zeiten, Bedingungen, Workflows und andere Informationen enthält, die für die Erstellung und den Fortschritt von Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für Aufgaben erforderlich sind, sodass Sie ein SLA-System für die Aufgaben Ihrer Behörde verwenden können.

Spezielle Bearbeitungsnotizen

Notizen, die mit der Anwendung „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ erstellt wurden, die wichtige Informationen zu einzelnen Datensätzen enthalten und denen ein Status, eine Priorität und ein Ablaufdatum zugewiesen werden können.

[store-future: BEGIN review]

Mit installierte Demodaten Public Sector Digital Services

Die mit Public Sector Digital Services verfügbaren Demodaten enthalten Beispiele für die Datentypen, um ihre Verwendung zu veranschaulichen.

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Die in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen enthaltenen Demodaten bieten ein Beispiel für den End-to-End-Prozess einer Anforderung für eine Fangerlaubnis. Weitere Informationen zu diesem Anwendungsfall finden Sie unter [Anwendungsfälle in Public Sector Digital Services](#).

Information Request Playbook

Die in Information Request Playbook enthaltenen Demodaten bieten.

Service Request Playbook

Die in Service Request Playbook enthaltenen Demodaten bieten.

[End]

Definieren der Prozesse und Daten für einen Fall zu öffentlichen Dienstleistungen

Sie können einen Behördenservice-Fall, der auf dem Falltyp „Government Service“ basiert, verwenden, um einen Kundenservicefall zu erweitern. Wenn Sie einen Falltyp verwenden, können Sie die Prozesse und Daten definieren, die zur Lösung Ihrer Behörden-Serviceanfragen erforderlich sind.

Übersicht über einen Falltyp

Ein Falltyp stellt die Daten und Prozesse dar, die zur Lösung eines bestimmten Typs von Beteiligten oder Geschäftsanforderungen erforderlich sind. Zusätzlich zur Verwendung von Servicedefinitionen können Sie die Funktion „Falltypen“ verwenden, um die verschiedenen Arten von Behördendienstleistungsfällen zu erstellen und zu konfigurieren, die von Ihrer Behörde bearbeitet werden. Weitere Informationen zu Servicedefinitionen finden Sie unter [Servicedefinitionen für Public Sector Digital Services](#).

Der Basisfalltyp „Government Service“ wird als „Government Service Case“ bezeichnet und ist eine Erweiterung des Falltyps „Customer Service“ aus der Anwendung Kundenservice-Management. Die Anwendung Public Sector Digital Services verfügt auch über einen Serviceanfrage-Falltyp (auch bekannt als 311-Serviceanfrage-Falltyp), der eine Erweiterung des Basisfalltyps „Government Service Request“ ist.

Weitere Informationen zum Basis-Falltyp „Behördendienstleistung“ finden Sie unter [Formular „Behördendienstfall“](#). Weitere Informationen zum Serviceanfrage-Falltyp finden Sie unter [Serviceanfrage-Fallformular](#).

Als Administrator können Sie diesen Basisfalltyp erweitern, um zusätzliche Falltypen für verschiedene Behördenservices zu erstellen, die Ihre Behörde anbietet.

Das Erstellen eines Falltyps umfasst das Erstellen einer Tabelle, die eine Erweiterung eines vorhandenen Falls ist, oder das Erstellen einer völlig neuen Falltypentabelle. Normalerweise erstellen Sie Rollen, Module, Arbeitsbereiche und andere erforderliche Entitäten für den Falltyp.

Sie können sowohl Falltypen als auch Servicedefinitionen verwenden, um die Daten und Prozesse zu definieren, die zur Lösung einer Anforderung für einen behördlichen Service erforderlich sind. Weitere Informationen zu Servicedefinitionen in Public Sector Digital Services finden Sie unter [Servicedefinitionen für Public Sector Digital Services](#).

Falltypaufgaben für Administratoren

Sie können einen Falltyp konfigurieren, indem Sie eine Tabelle für den neuen Falltyp erstellen, der die Basisfalltabelle „Behördenservice“ erweitert. Anschließend können Sie eine Reihe von Prozessen und Komponenten für diesen Falltyp einrichten.

- Eine Übersicht über diesen Prozess finden Sie unter Falltypen für Behördendienstleistungen – geführtes Setup.
- Weitere Informationen zum Konfigurieren von Falltypen mit dem geführten Setup finden Sie unter [Configuring customer service case types](#) .

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann diesen benutzerdefinierten Falltyp dann verwenden, um einen Fall zur Lösung einer Bürger- oder Geschäftsanforderung zu erstellen.

Plugin „Government Service Case Types“

Das Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) wird aktiviert, wenn Sie das Plugin „Public Sector Digital Services Core“ (com.sn_public_sector_digital_services_core) aktivieren.

Durch die Aktivierung dieses Plugins wird dem Anwendungsnavigator das Modul „Falltypen“ hinzugefügt. Sie können dieses Modul verwenden, um Falltypen zu erstellen und zu verwalten sowie den Basisfalltyp „Government Service“ zu erweitern.

Weitere Informationen zu den Plugins, die mit der Anwendung [Public Sector Digital Services Core installiert werden, finden Sie unter [Mit Public Sector Digital Services Core installierte Komponenten](#).

Falltypen für Behördendienstleistungen – Geführtes Setup

Durch Aktivieren des Plugins „Customer Service Case Types“ wird der Abschnitt „Falltypen“ zum Guided Setup für Public Sector Digital Services Core hinzugefügt.

Navigieren zu **Alle > Beteiligtenservice > Administration > Geführtes Setup** und verwenden die Aufgaben in diesem Abschnitt, um einen Falltyp zu erstellen und zu konfigurieren.

Sie können mithilfe des geführten Setups verschiedene Prozesse und Komponenten für einen Falltyp „Behörde

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um einen Falltyp zu erstellen und zu konfigurieren.

- Erstellen Sie eine Tabelle für den neuen Falltyp, der die Basis-Falltabelle (sn_gsm_Government_service_case) erweitert.
- Konfigurieren Sie die UI-Aktionen, UI-Richtlinien und Clientskripts für den neuen Falltyp.
- Konfigurieren Sie die Ansichten und Ansichtsregeln, Rollen und Zugriffskontrollen (ACLs), Geschäftsregeln und mehr für den neuen Falltyp.
- Richten Sie die Prozesse für den Falltyp ein, einschließlich der Datensatzersteller, Statusabläufe und speziellen Bearbeitungsnotizen.
- Erstellen Sie einen Datensatz für die Falltypdefinition des neuen Falltyps, und fügen Sie ihn der Tabelle „Falltyp“ (sn_case_type) hinzu.
- Konfigurieren Sie den Flow „Falltypen abrufen“, und ändern Sie die Bedingungen, die die Sichtbarkeit für einen Falltyp bestimmen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Configuring customer service case types](#) .

Weitere Informationen zur Verwendung des geführten Setups für Public Sector Digital Services finden Sie unter [Konfigurieren Sie Public Sector Digital Services Core mithilfe des Guided Setups](#).

Anwendungen für Falltyp „Government Service“

In der folgenden Tabelle werden die über ServiceNow Store verfügbaren Anwendungen aufgelistet, die den Falltyp „Government Service“ und seine Erweiterungen verwenden.

Anwendungen für Falltyp „Government Service“

Anwendung	Beschreibung
Serviceanfrage-Playbook (sn_gsm_srvc_req)	Playbook, das eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus eines Anforderungsfalls für behördliche Services bereitstellt. Dieses Playbook verwendet den Falltyp „Serviceanfrage“, um die Details der Anforderungen für die verschiedenen Arten von Community-Wartung zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus eines Behörden-Serviceanfrage-Falls .
Informationsanforderungs-Playbook (sn_gsm_info_req)	Playbook, das eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus eines Informationsanforderungsfalls bietet. In diesem Playbook wird der Falltyp „Informationsanforderung“ verwendet, um die Details einer Anforderung für verschiedene Arten von öffentlichen Datensätzen auf Bundes-, Landes- und lokaler Ebene zu erfassen, die außerhalb von neun Ausnahmen liegen.
Playbook für Lizenz- und Erlaubnisanforderungen (sn_gsm_info_req)	Playbook, das eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus eines Lizenz- oder Erlaubnisanforderungsfalls bietet. Dieses Playbook verwendet den Falltyp „Lizenz- und Erlaubnisanforderung“, um die Details einer Anforderung für eine neue Erlaubnis oder Lizenz zu erfassen.

Überprüfen Sie die Anwendungsliste [Service Request Playbook](#), [Information Request Playbook](#) oder [License and Permit Playbook](#) im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Phasen des Behördendienstleistungsfalls

Der behördliche Falltyp durchläuft die Phasen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Fallphasen der Anforderung von Behördenleistungen

Stufe	Beschreibung
Aufnahme	Standardstufe für einen neuen Fall.
Prüfung	Phase, in der der Status von „Entwurf“ in „Offen“ aktualisiert wird, da der Fall zugewiesen ist und von dem im Feld Zugewiesen an genannten Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert wurde.
Prozess	Phase, in der der Status von „Offen“ auf „In Arbeit“ aktualisiert wird.

Fallphasen der Anforderung von Behördenleistungen (Fortsetzung)

Stufe	Beschreibung
Entscheidung	Phase, in der der Status von „In Arbeit“ auf „Gelöst“ aktualisiert wird.

Status des Behördendienstleistungsfalls

Der Behördenfalltyp durchläuft die in der folgenden Tabelle aufgeführten Status. Weitere Informationen finden Sie unter [Lebenszyklus eines Behörden-Serviceanfrage-Falls](#).

Status des Falls für Anfragen zu behördlichen Dienstleistungen

Status	Beschreibung
Entwurf	Standardstatus für einen neuen Fall.
Neu	Fall, der von Entwurf nach Neu verschoben wird, wenn der Benutzer Absenden auswählt.
Offen	Fall, der von „Neu“ zu „Offen“ verschoben wird, wenn er zugewiesen wird und vom Service Desk-Mitarbeiter im Feld Zugewiesen an akzeptiert wurde.
„In Arbeit“	Fall, der von „Offen“ zu „In Arbeit“ verschoben wird, wenn der Service Desk- Mitarbeiter „Arbeit beginnen“ auswählt.
Auf Info warten	Fall, der von In Bearbeitung zu Auf Info warten verschoben wird, wenn der Service Desk-Mitarbeiter Info anfordern auswählt.
Gelöst	Fall, der in den Status Gelöst verschoben wird, wenn der Service Desk- Mitarbeiter Lösung vorschlagen auswählt.
Geschlossen	Fall, der in den Status „Geschlossen“ verschoben wird, wenn die anfordernde Person Lösung akzeptieren oder Fall schließen auswählt.
Storniert	Fall, der in den Status „Abgebrochen“ verschoben wird. Dies kann durch eine automatische Zeitüberschreitung geschehen oder wenn die anfordernde Person Abbrechen auswählt.

Automatische Übersetzung

Lebenszyklus eines Behörden-Serviceanfrage-Falls

Ein Anforderungsfall für Behördenleistungen in der Anwendung Public Sector Digital Services Service Request Playbook kann einen von mehreren Status haben, während er den Erfüllungszyklus durchläuft.

Serviceanfrage-Fallphasen

Eine Serviceanfrage hat vier Phasen:

- Aufnahme
- Prüfung

- Prozess
- Entscheidung

Während ein Serviceanfragefall die oben aufgeführten Phasen durchläuft und einer Lösung entgegengeht, wird der Fallstatus aktualisiert. Phase und Status sind miteinander verknüpft, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Serviceanfrage-Fallstufen und -status

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
	Entwurf	Der Fall wurde noch nicht übermittelt, und der Serviceanfrage-Falldatensatz wurde noch nicht erstellt.
Aufnahme Leitet den Service Desk-Mitarbeiter an, die Informationen zu sammeln, die zum Erstellen des Service Request-Falls erforderlich sind.	Neu	Der Anfangsstatus für einen neuen Serviceanfragefall, der über das Government Service Portal oder Service Request Playbook erstellt wurde. In diesem Status kann ein Behördenmitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen: • Mirzuweisen: Weisen Sie sich selbst den Fall zu. Der Status ändert sich in Offen. • Akzeptieren: Wenn der Fall dem Service Desk-Mitarbeiter von einem Behörden-Servicemanager zugewiesen wurde, kann der Service Desk-Mitarbeiter den Fall akzeptieren oder neu zuweisen. Wenn akzeptiert, ändert sich der Status in Offen. • Aktualisieren: Aktualisiert den Fall. • Fall schließen: Schließen Sie den Fall. • Löschen: Löschen Sie den Fall. In diesem Status kann ein Beteiligter eine der folgenden Aktionen ausführen: • Aktualisieren: Aktualisieren Sie den Fall mit zusätzlichen Informationen. • Fall schließen: Schließen Sie den Fall.
	Offen	Ein Fall ändert sich von „ Neu “ in „ Offen “, wenn ein Behördenmitarbeiter den Fall sich selbst zuweist (Mirzuweisen) oder einen Fall akzeptiert, der ihm von einem Behördenmitarbeiter zugewiesen wurde.

Serviceanfrage-Fallstufen und -status (Fortsetzung)

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
		In diesem Status kann der Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen: • Aktualisieren: Aktualisiert den Fall. • Info anfordern: Fordern Sie zusätzliche Informationen vom Beteiligten an. Der Fallstatus ändert sich in Auf Info warten. • Lösung vorschlagen: Schlagen Sie eine Lösung für den Fall vor. Der Fallstatus ändert sich in Gelöst. • Fall schließen: Schließen Sie den Fall. • Löschen: Löschen Sie den Fall.
	Auf Info warten	Zusätzliche Informationen wurden vom Beteiligten angefordert. In diesem Status kann der Beteiligte eine der folgenden Aktionen ausführen: • Aktualisieren: Fügen Sie dem Fall die angeforderten Informationen hinzu. Sobald diese Informationen eingegangen sind, wird der Fall wieder in den Status „Offen“ verschoben. • Fall schließen: Schließen Sie den Fall.
Überprüfen Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, eine anfängliche Fehlerbehebung für den Fall durchzuführen, nach ähnlichen oder doppelten Fallanforderungen zu suchen und zu bestimmen, welche Services gerendert werden müssen.	Offen	In diesem Status kann der Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen: • Überprüfen Sie, ob ähnliche oder doppelte Anforderungen vorhanden sind. Wenn dies der Fall ist, kann der Fall direkt in den Status „Fortschritt“ verschoben werden. • Inspektion anfordern: Wenn eine Inspektion angefordert wird, wird der Fallstatus in „Inspektion wird durchgeführt“ geändert
	Inspektion wird durchgeführt	Die Inspektion des Servicestandorts durch einen Außendienstmitarbeiter wird ausgeführt. Nach Abschluss wird der Fall in Verarbeiten verschoben.

Serviceanfrage-Fallstufen und -status (Fortsetzung)

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
	Auf Info warten	Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Überprüfungsphase weitere Informationen anfordert, ändert sich der Status des Falls in Auf Info warten. In diesem Status kann der Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen: • Offener Fall: Ändern Sie den Fallstatus zurück in „Offen“. • Aktualisieren: Aktualisiert den Fall. • Fall schließen: Schließen Sie den Fall. • Löschen: Löschen Sie den Fall. In diesem Status kann der Beteiligte eine der folgenden Aktionen ausführen: • Aktualisieren: Fügen Sie dem Fall die angeforderten Informationen hinzu. Sobald der Beteiligte den Fall aktualisiert hat, ändert sich der Status in Offen. • Fall schließen: Schließen Sie den Fall.
Vorgang	„In Arbeit“	Der Fallstatus ändert sich in In Bearbeitung , wenn der Service Desk-Mitarbeiter Arbeit beginnen auswählt. Ein Arbeitsauftrag wird derzeit ausgeführt, um die Serviceanfrage zu lösen.
	Arbeitszuweisung wird durchgeführt	Ein Arbeitsauftrag wird ausgeführt, und der Service Desk-Mitarbeiter der öffentlichen Hand löst alle offenen Fallaufgaben, die dem Fall zugeordnet sind.
	Auf Info warten	Der Fall wird in den Status Auf Info warten verschoben, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter Info anfordern auswählt, um weitere Informationen von der anfordernden Person anzufordern. Der Service Desk-Mitarbeiter hat während oder nach der Arbeit zur Lösung des Falls weitere Informationen angefordert.
Entscheidung Ermöglicht der anfordernden Person, die Entscheidung des	Bereit für Entscheidung	Der Fall ist bereit für eine Service Desk-Mitarbeiter-Entscheidung.

Serviceanfrage-Fallstufen und -status (Fortsetzung)

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter zu überprüfen und entweder zu akzeptieren oder abzulehnen.		
	Gelöst	Sobald ein Service Desk-Mitarbeiter einen Lösungscod bereitstellt, Lösungsnotizen auf der Registerkarte Auflösungsinformationen eingibt und Lösung vorschlagen auswählt, ändert sich der Status des Falls von Auf Info warten in Gelöst. Die Felder Lösungscod und Auflösungshinweise sind obligatorisch, damit ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall vorschlagen kann. In diesem Status kann der Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen: • Aktualisieren: Aktualisiert den Fall • Fall schließen: Schließen Sie den Fall. Ein Fall kann nicht von einem Service Desk-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager geschlossen werden, wenn er sich in diesem Status befindet. In diesem Status kann der Beteiligte eine der folgenden Aktionen ausführen: • Lösung akzeptieren: Akzeptiert die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung. Der Fallstatus ändert sich in Geschlossen, und eine Umfrage wird angezeigt. • Lösung ablehnen: Lehnen Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung ab. Der Fallstatus ändert sich in Offen. • Löschen: Löschen Sie den Fall.
	Geschlossen	Nach dem Vorschlagen einer Lösung wartet der Service Desk-Mitarbeiter auf eine Antwort der Beteiligten.

Serviceanfrage-Fallstufen und -status (Fortsetzung)

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
		• Wenn der Beteiligte auf Lösung akzeptieren klickt, ändert sich der Fallstatus von Gelöst in Geschlossen. • Wenn der Beteiligte auf Lösung ablehnen klickt, ändert sich der Status von Gelöst in Offen, und der Service Desk-Mitarbeiter muss eine andere Lösung vorschlagen. Wenn Sie einen Fall als Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager schließen, müssen dem Feld Auflösungsnotizen Kommentare hinzugefügt werden. Dies ist nicht erforderlich, wenn ein Kunde einen Fall schließt. Ein Fall kann nicht aktualisiert werden, nachdem er geschlossen wurde.
	Storniert	Die Serviceanfrage wurde storniert.

i Hinweis:

Sie können einen Serviceanfragefall nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** festgelegt ist.

Zugehörige Listen im Formular „Fall für öffentliche Services“.

Das Fallformular enthält zugehörige Listen, in denen Fallinformationen gespeichert werden und die von Kundenservice-Mitarbeitern zum Ausführen von fallbezogenen Aufgaben verwendet werden können. Behördenmitarbeiter können auf einen Serviceanfragefall, einen Informationsanforderungsfall oder einen Lizenz- und Erlaubnisfall zugreifen und die folgenden zugehörigen Listen anzeigen.

Zugehörige Listen im Formular „Behördendienstleistungsfall“.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Fallaufgaben	Aufgaben, die für diesen Fall vom Behördenmitarbeiter oder Mitarbeitermanager erstellt wurden. Wenn Sie eine Aufgabe erstellen oder den Status einer Aufgabe ändern, werden die Informationen im Feld Aktivität des Falls aufgezeichnet. Wenn Sie eine Fallaufgabe erstellen, generiert das System eine Aufgabennummer mit einem Präfix. Neue und vorhandene Fallaufgaben verwenden unabhängig vom Status das Präfix CSTASK.
Zugehörige Parteien	Eine Liste der zugehörigen Parteien, z. B. Kontakte oder Beteiligte, die dem Fall hinzugefügt wurden.

Zugehörige Listen im Formular „Behördendienstleistungsfall“. (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
Verwandte Fälle	Eine Liste von Fällen, die für denselben Account oder Kontakt erstellt wurden.
Arbeitsaufträge	Eine Liste von Arbeitsaufträgen, die für diesen Fall erstellt wurden.
Interaktionen	Eine umfassende Liste von Interaktionen, die zwischen Beteiligten und Behördenmitarbeitern für diesen Fall erstellt wurden. Für Interaktionen wird das IMS-Präfix verwendet.
SLAs	Die Servicelevel-Agreements, die diesem Fall zugeordnet sind.
E-Mail-Entwürfe	E-Mails, die nicht gesendet wurden.
E-Mails	Das Fall-E-Mail-Protokoll. Eine Liste der E-Mails, die als Teil der Lösung dieses Falls gesendet oder empfangen wurden. Der Behördenmitarbeiter oder Mitarbeitermanager kann E-Mails innerhalb des Falls senden, z. B. Aktualisierungen und Anfragen an Bürger oder andere Mitarbeiter oder Parteien. Eine Änderung des Status des Falls löst eine automatische E-Mail aus, die an den Beteiligten gesendet wird. Kontakte von Beteiligten können Fälle per E-Mail erstellen und aktualisieren und Aktualisierungen von Service Desk-Mitarbeitern der öffentlichen Hand erhalten.
Blockierte Aufgaben	Eine Liste der Blockierungsaufgaben, die für diesen Fall erstellt wurden. Eine blockierende Aufgabe verhindert, dass der Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung des Falls Fortschritte macht.
Eskalationen	Eine Liste der Eskalationsdatensätze, die sich auf diesen Fall beziehen.
Angehängtes Wissen	Wissensartikel, die als vorgeschlagene Lösung für den Fall beigefügt sind.
Wissenslücken	Feedback-Aufgaben, die erstellt werden, wenn eine Wissenslücke gemeldet wird.
Termine	Termine, die der Regierungsmitarbeiter mit dem Beteiligten oder anderen im Rahmen der Lösung dieses Falls vereinbart. Wenn Sie einen Termin erstellen, wird eine Terminerstellungsnachricht im Feld Aktivität des Falls aufgezeichnet. Der im Feld An im Terminformular ausgewählte Benutzer erhält eine E-Mail mit den Termindetails.

Formular „Behördendienstleistungsfall“ [].

Service Desk-Mitarbeiter können ein Formular Behördendienstleistungsfall erstellen, um detaillierte Informationen zu Fragen, Anforderungen und Problemen anzuzeigen, die für Beteiligte, Stakeholder oder Service Desk-Mitarbeiter [vorliegen. Beteiligte, Business Stakeholder oder Service Desk-Mitarbeiter können das Formular ebenfalls anzeigen, um den Status ihrer Anforderungen und Servicefälle anzuzeigen.

Formular „Behördendienstleistungsfall“ [].

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für den Fall. Nummern für Fälle verwenden das Standardpräfix „GOVCS“.
Antragstellertyp	Typ des Antragstellers: • Person • Geschäft • Behörde
Geschäft	Name des Unternehmens. Wenn das Geschäft nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftsdatensatz aus dem Fall erstellen.
Geschäftskontakt	Name des Geschäftskontakts. Wenn der Geschäftskontakt nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus dem Fall erstellen.
Kanal	Methode, mit der der Beteiligte den Kontakt initiiert und der Fall geöffnet wurde: • Web (Standard) • Telefon • E-Mail • Chat • Social Media • Community • Warnung • Virtual Agent • Persönlich
Beteiligter	Name des Beteiligten. Wenn der Beteiligte nicht vorhanden ist, kann der Kundenservice-Mitarbeiter einen Beteiligter-Datensatz aus dem Fall erstellen.
Von Behörde angefordert	Name der Behörde, die den Fall angefordert hat.
Der Behörde zugewiesen	Name der Behörde, der der Fall zugewiesen ist.
Service S.	Der im Fall angegebene angeforderte Service.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Eröffnung des Falls.
Priorität	Zugewiesene Priorität: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Zuweisungsgruppe	Zugewiesene Gruppe von Behördenmitarbeitern.

Formular „Behördendienstleistungsfall“ []. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an	Zugewiesener Service Desk-Mitarbeiter. Wenn eine Gruppe im Feld Zuweisungsgruppe ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Primärer Zweck	Der Grund, warum der Beteiligte den Fall erstellt hat: • Leistungen für Beteiligte: Services, die von Beteiligten beantragt werden können. • Governance Verfahren: andere Arten von Fällen wie Betrug, Beschwerden, Untersuchungen, Beschwerden.
Partner	Der Name des Partnerunternehmens.
Partnerkontakt	Der Name des Partnerkontakts für diesen Fall.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Frage, Anforderung oder des Problems.
Antragstellerinformationen	
Primärer Identifikationstyp	Der Typ des Dokuments, das als Identifizierung des Beteiligten verwendet wird: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Identifikationsfeld	Eines der folgenden Felder basierend auf der Auswahl im Feld Primärer Identifizierungstyp : • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
E-Mail	Die E-Mail-Adresse der anfordernden Person .
Straße	Der Straßename für die primäre Adresse.
Stadt	Stadt für die primäre Adresse.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region für die primäre Adresse.
Postleitzahl	Die Postleitzahl für die primäre Adresse.
Land	Land der anfordernden Person.
Anwendungsinformationen	
Meldungsdatum	Das Datum, an dem der Fall übermittelt wurde. Dieses Feld enthält standardmäßig das Fallerstellungsdatum, kann jedoch geändert werden.
Entscheidungsdatum	Datum, an dem eine Entscheidung über den Fall getroffen wurde.
Antragsstatus	Status der Anwendung:

Formular „Behördendienstleistungsfall“ []. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Genehmigt • Abgelehnt
Beschreibung	Eine Beschreibung des Fallstatus.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in Gelöst oder Geschlossen geändert wird. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Kommentare für den Fall, die für den Beteiligten sichtbar sind.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Fall gelöst werden kann, oder Schritte, die unternommen wurden, um ihn zu lösen, falls zutreffend. Interne Benutzer, die der Liste „Arbeitsnotizen“ hinzugefügt wurden, erhalten eine Benachrichtigung, dass Fall-Arbeitsnotizen hinzugefügt wurden. Sie können die Benachrichtigung nach Bedarf konfigurieren. Die Notizen können vom Administrator, Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager angezeigt werden.
Beitragende	
Beitragende Anwender	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird er dem Feld Beitragende Benutzer hinzugefügt. Wenn dieser Benutzer aus dem Feld Zugewiesen an im Formular „Fallaufgabe“ entfernt wird und dieser Benutzer keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird er auch aus dem Feld Beitragende Anwender entfernt.
Beitragende Gruppen	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird die Zuweisungsgruppe des Benutzers zum Feld Beitragende Gruppen hinzugefügt.

Formular „Behördendienstleistungsfall“ []. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn der Benutzer aus dem Feld Zugewiesen an im Fallaufgabenformular entfernt wird und kein anderes Mitglied seiner Zuweisungsgruppe anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld Beitragende Gruppen entfernt. Wenn eine Gruppe aus dem Feld Zugewiesen an im Fallaufgabenformular entfernt wird und die Gruppe keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld Beitragende Gruppen entfernt.
Lösungsdetails	
Gelöst von	Service Desk-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen wird, wenn der Fall gelöst wird.
Gelöst	Datum und Uhrzeit der Lösung des Falls.
Lösungscode	Liste der Lösungsstatus für den Fall. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt.
Geschlossen von	Name des Benutzers, der den Fall geschlossen hat.
Geschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geschlossen wurde.
Ursache	Details zur Ursache der Lösung.
Auflösungshinweise	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder ein Mitarbeiter-Manager einen Fall schließt. Wenn ein Beteiligter einen Fall schließt, ist dies nicht obligatorisch.

Formular „Service Request -Fall

Ein Service Desk-Mitarbeiter für Behörden kann einen Fall mithilfe des Service Request-Fallformulars erstellen, um detaillierte Informationen zu Fragen, Anforderungen und Problemen von Beteiligten, Stakeholdern oder Service Desk-Mitarbeitern zu erfassen. Beteiligte, Stakeholder oder Service Desk-Mitarbeiter können das Formular ebenfalls anzeigen, um den Status ihrer Anforderungen und Servicefälle anzuzeigen.

Ein Behördenmitarbeiter erstellt einen Fall, um die Frage oder das Problem eines Beteiligten zu identifizieren und die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Ein Kundenservice-Mitarbeiter verwendet einen Fall auch, um die Kommunikation mit dem Beteiligten nachzuverfolgen, einschließlich der verwendeten Kommunikationskanäle.

Fallaktivitäten umfassen alle Aktionen im Rahmen der Problembehebung. Dies kann Anrufe oder E-Mails, Recherchen in der Knowledge Base, Konversationen mit Fachexperten und Versandanforderungen an Außendienstmitarbeiter sowie andere Aktivitäten einschließen.

Über das Fallformular kann ein Service Desk-Mitarbeiter die zugehörigen Informationen zuordnen und speichern, z. B. Name, Telefonnummer und Unternehmen des Beteiligten. Kontoinformationen; Produkt- und Asset-Informationen; Servicevertrags- und Berechtigungsdetails und alle zugehörigen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs).

Es gibt mehrere Schlüsselfunktionen für einen Fall.

- Kommunikation zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und dem Beteiligten oder einem Service Desk-Mitarbeiter und anderen Mitarbeitern innerhalb der Organisation. Die Details der gesamten internen und externen Kommunikation werden im Fallformular aufgezeichnet.
- Alle zusätzlichen Aufgaben, die sich aus einem Fall ergeben, z. B. ein Arbeitsauftrag. Aufgaben werden über eine zugehörige Liste im Fallformular nachverfolgt. Diese Aufgaben können intern für die Organisation sein oder die Beteiligten einbeziehen.
- Informationen aus dem Fall, die in die Knowledge Base aufgenommen und zur Behebung anderer Fälle verwendet werden können.

Es gibt zwei verschiedene Fallformularansichten: eine detaillierte Ansicht, die Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeiter-Managern in der Anwendung Public Sector Digital Services zur Verfügung steht, und eine vereinfachte Ansicht, die externen Beteiligten über das Government Service Portal zur Verfügung steht.

Mitarbeiter-Ansicht

Die Mitarbeiter-Ansicht des Fallformulars enthält die folgenden Komponenten:

- Eine Zeitleiste, die eine visuelle Darstellung von Fallaktivitäten bereitstellt.
- Referenzierte Entitäten für den Fall, einschließlich Account- und Kontaktinformationen, Produkt- und Asset-Informationen, Servicevertrag- und Serviceberechtigungsdetails sowie alle relevanten SLAs. Mit Ausnahme von SLAs sind diese Informationen im System vorhanden und können vom Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager dem Fall zugeordnet werden.
- Die gesamte Kommunikation über den Fall, sowohl extern als auch intern. Diese Informationen werden im Feld **Zusätzliche Kommentare** (externe Kommunikation), im Feld **Arbeitsnotizen** (interne Kommunikation), im Feld **Auflösungsnotizen** gespeichert. Das Feld **Auflösungshinweise** speichert Details zur Fallauflösung und das Feld **Aktivität**, in dem die gesamte Kommunikation in einer chronologischen Liste gespeichert wird.

Service Desk-Mitarbeiter und Manager können ein Fallformular in der Anwendung Public Sector Digital Services anzeigen, indem sie zu navigieren **Lists > Serviceanfragen** und eine der folgenden Menüoptionen auswählen:

- **Alle**
- **Meine Fälle**
- **Meine offenen Elemente**
- **Nicht zugewiesen für meine Gruppe**

Klicken Sie in der Fall-Liste auf eine Fallnummer, um das Fallformular anzuzeigen.

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Mitarbeiter-Ansicht)

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für den Fall. Nummern für Fälle verwenden das Standardpräfix „GOVCS“.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Eröffnung des Falls.
Antragstellertyp	Typ des Antragstellers:

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Mitarbeiter-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Person • Geschäft • Behörde
Geschäft	Name des Unternehmens. Wenn das Geschäft nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftsdatensatz aus dem Fall erstellen.
Geschäftskontakt	Name des Geschäftskontakts. Wenn der Geschäftskontakt nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus dem Fall erstellen.
Beteiligter	Name des Beteiligten. Wenn der Beteiligte nicht vorhanden ist, kann der Kundenservice-Mitarbeiter einen Beteiligter-Datensatz aus dem Fall erstellen.
Priorität	Wie schnell der Service Desk-Mitarbeiter die Serviceanfrage bearbeiten soll. Die Prioritätsrangfolge lautet wie folgt: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Kanal	Methode, mit der der Beteiligte den Kontakt initiiert und der Fall geöffnet wurde: • Web (Standard) • Telefon • E-Mail • Chat • Social Media • Community • Warnung • Virtual Agent • Persönlich
Primärer Zweck	Der Grund, warum der Beteiligte den Fall erstellt hat: • Leistungenfür Beteiligte: Services, die Beteiligte beantragen können. • Governance-Verfahren: andere Arten von Fällen wie Betrug, Beschwerden, Untersuchungen, Beschwerden. Standardmäßig auf Leistungen für Beteiligte festgelegt.
Service	Der im Fall angegebene angeforderte Service. Standardmäßig werden in diesem Feld öffentliche Services mit „Servicetyp“ = Serviceanfragen angezeigt.
Der Behörde zugewiesen	Name der Behörde, der der Fall zugewiesen ist.

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Mitarbeiter-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Von Behörde angefordert	Name der Behörde, die den Fall angefordert hat.
Zuweisungsgruppe	Zugewiesene Gruppe von Behördenmitarbeitern.
Zugewiesen an	Service Desk-Mitarbeiter, denen der Fall zugewiesen ist. Wenn eine Gruppe im Feld Zuweisungsgruppe ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Service	Angeforderter Service, der im Fall angegeben ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Frage, Anforderung oder des Problems. Benutzer können die zugehörigen Suchergebnisse verwenden, um eine Liste von Knowledge Base-Artikeln mit einer möglichen Lösung zu finden.
Standort anfordern	
Adresstyp	Typ des Standorts, an dem das Problem gemeldet wird. Adresse oder Kreuzung
Straße	Die Adresse, an der sich das Problem befindet. Dieses Feld ist nur erforderlich, wenn Adresse als Adresstyp ausgewählt ist.
Erste Querstraße, Zweite Querstraße	Die Querstraßen, in denen sich das Problem befindet. Dieses Feld ist nur erforderlich, wenn Kreuzung als Adresstyp ausgewählt ist.
Stadt	Stadt, in der sich das Problem befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region, in dem/der sich das Problem befindet.
Postleitzahl	Die Postleitzahl des Orts, an dem sich das Problem befindet.
Land	Land, in dem sich das Problem befindet.
Breitengrad, Längengrad	Die Koordinaten, an denen sich das Problem befindet. Dieses Feld ist für beide Adresstypen erforderlich und wird basierend auf den eingegebenen Adressdaten automatisch ausgefüllt.
Details anfordern	
Meldungsdatum	Das Datum, an dem der Fall übermittelt wurde. Dieses Feld enthält standardmäßig das Fallerstellungsdatum, kann jedoch geändert werden.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Fallstatus.
Antragstellerinformationen	
Primärer Identifikationstyp	Der Typ des Dokuments, das als Identifizierung des Beteiligten verwendet wird: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Identifikationsfeld	Eines der folgenden Felder basierend auf der Auswahl im Feld Primärer Identifizierungstyp : • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Mitarbeiter-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Führerscheinnummer • Medicare-ID
E-Mail	Die E-Mail-Adresse der anfordernden Person.
Straße	Der Straßenname für die primäre Adresse.
Stadt	Stadt für die primäre Adresse.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region für die primäre Adresse.
Postleitzahl	Die Postleitzahl für die primäre Adresse.
Land	Land der anfordernden Person.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in Gelöst oder Geschlossen geändert wird. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Zusätzliche Kommentare (Beteiligter sichtbar)	Weitere Informationen zum Problem nach Bedarf. Zusätzliche Anmerkungen sind für alle Benutzer, die Incidents anzeigen können, sichtbar.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Fall gelöst werden kann, oder Schritte, die unternommen wurden, um ihn zu lösen, falls zutreffend. Interne Benutzer, die der Liste „Arbeitsnotizen“ hinzugefügt wurden, erhalten eine Benachrichtigung, dass Fall-Arbeitsnotizen hinzugefügt wurden. Sie können die Benachrichtigung nach Bedarf konfigurieren. Die Notizen können vom Administrator, Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager angezeigt werden.
Beitragende	
Beitragende Anwender	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird er dem Feld Beitragende Benutzer hinzugefügt. Wenn dieser Benutzer aus dem Feld Zugewiesen an im Formular „Fallaufgabe“ entfernt wird und dieser Benutzer keinen anderen

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Mitarbeiter-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird er auch aus dem Feld Beitragende Anwender entfernt.
Beitragende Gruppen	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird die Zuweisungsgruppe des Benutzers zum Feld Beitragende Gruppen hinzugefügt. Wenn der Benutzer aus dem Feld Zugewiesen an im Fallaufgabenformular entfernt wird und kein anderes Mitglied seiner Zuweisungsgruppe anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld Beitragende Gruppen entfernt. Wenn eine Gruppe aus dem Feld Zugewiesen an im Fallaufgabenformular entfernt wird und die Gruppe keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld Beitragende Gruppen entfernt.
Lösungsdetails	
Gelöst von	Der Kundenservice-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen ist, wenn der Fall gelöst wird.
Gelöst	Datum und Uhrzeit der Lösung des Falls.
Geschlossen von	Name des Benutzers, der den Fall geschlossen hat.
Geschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geschlossen wurde.
Lösungscode	Liste der Lösungsstatus für den Fall. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt. Standardmäßig ist dieses Feld auf Nicht genehmigte Ressourcen festgelegt.
Ursache	Details zur Ursache der Lösung.
Auflösungshinweise	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Behördenmitarbeiter oder Mitarbeitermanager einen Fall schließt. Wenn ein Beteiligter einen Fall schließt, ist dies nicht obligatorisch.
Zugehörige Datensätze	
Übergeordnet	Zugeordneter übergeordneter Incident, der den aktuellen Incident zu einem untergeordneten Incident macht. i Hinweis: Wenn der übergeordnete Incident gelöst wurde, wird der untergeordnete Incident auch als gelöst markiert.
Problem	Alle zugehörigen Problemdatensätze.
Change Request	Alle zugehörigen Change-Anforderungen.
Verursacht durch Change	Zugehörige Change-Anforderung, die die Erstellung des incident veranlasst hat.

Ansicht „Beteiligter“.

Benutzer mit der Rolle „Beteiligter“ oder „Geschäftskontakt“ können Fallformulare anzeigen, indem sie im Header des Behörden-Serviceportals **Ihre Fälle** auswählen und dann die Fallnummer aus der Fallliste auswählen.

Die Ansicht „Beteiligter“ oder „Geschäftskontakt“ des Fallformulars enthält die folgenden Komponenten:

- Einen Formatierer für Prozess-Flows, der den aktuellen Status des Falls angibt.
- Die zugehörigen Entitätsinformationen, einschließlich Behörden- und Kontaktinformationen, Informationen zu ausstehenden Servicefallaufgaben und Informationen zu Serviceanfragen.
- Ein **Aktivität**-Feld, das die gesamte Kommunikation für den Fall in einer chronologischen Liste speichert.

Formular „Informationsanforderungsfall“.

Ein Regierungsmitarbeiter kann einen Fall erstellen, indem er das Informationsanforderungs-Fallformular verwendet, um detaillierte Informationen zu öffentlichen Datensatzanforderungen zu erfassen, die Bürger, Stakeholder oder andere Service Desk-Mitarbeiter haben. Beteiligte, Stakeholder oder Service Desk-Mitarbeiter können das Formular ebenfalls anzeigen, um den Status ihrer Informationsanforderungen anzuzeigen.

Formular „Informationsservicefall“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für den Fall. Die Nummern für die Fälle verwenden das Standardpräfix „GOVCS“.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Eröffnung des Falls.
Im Namen von	Name des Kontakts, für den der Datensatz im Namen von angefordert wird. Dieses Feld ist erforderlich, wenn das Kontrollkästchen Anforderung im Namen einer Person aktiviert ist.
Antragstellertyp	Typ des Antragstellers: • Person • Geschäft • Behörde
Geschäft	Name des Unternehmens, wenn das Unternehmen als Antragstellertyp ausgewählt ist. Wenn das Unternehmen nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftsdatensatz aus dem Fall erstellen.
Geschäftskontakt	Name des Geschäftskontakts. Wenn der Geschäftskontakt nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus dem Fall erstellen.
Beteiligter	Name des Beteiligten, wenn die Einzelperson als Antragstellertyp ausgewählt ist. Wenn der Beteiligte nicht vorhanden ist, kann der Kundenservice-Mitarbeiter einen Beteiligter-Datensatz aus dem Fall erstellen.
Priorität	Zugewiesene Priorität:

Formular „Informationsservicefall“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Service	Angeforderter Service, der im Fall angegeben ist.
Kanal	Methode, mit der der Beteiligte den Kontakt initiiert und der Fall geöffnet wurde: • Web (Standard) • Telefon • E-Mail • Chat • Social Media • Community • Warnung • Virtual Agent • Persönlich
Der Behörde zugewiesen	Name der Behörde, die dem Fall zugewiesen ist.
Zuweisungsgruppe	Gruppe von Behördenmitarbeitern, der dieser Fall zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name des Service Desk-Mitarbeiters, der diesem Fall zugewiesen ist. Wenn eine Gruppe im Feld Zuweisungsgruppe ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Primärer Zweck	Grund, warum der Beteiligte den Fall erstellt hat: • Leistungen für Beteiligte: Services, die von Beteiligten beantragt werden können. • Governance-Verfahren: Andere Arten von Fällen wie Betrug, Beschwerden, Untersuchungen oder Beschwerden.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Frage, Anforderung oder des Problems.
Antragstellerinformationen	
Primärer Identifikationstyp	Typ des Dokuments, das als Identifizierung des Beteiligten verwendet wird: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID

Formular „Informationsservicefall“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bevorzugte Kommunikationsmethode	Bevorzugte Kommunikationsmethode der anfordernden Person: • Keine • E-Mail • E-Mail • Anrufen
Identifikationsfeld	Feld, das auf der Auswahl im Feld „ Primärer Identifizierungstyp “ basiert: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
E-Mail	E-Mail-Adresse der anfordernden Person.
Straße	Straßenname für die primäre Adresse.
Stadt	Ort für die primäre Adresse.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region für die primäre Adresse.
Postleitzahl	Postleitzahl für die primäre Adresse.
Land	Land der anfordernden Person.
Anwendungsinformationen	
Beschreibung	Beschreibung des Fallstatus.
Gebührenbefreiung	Gibt an, ob die anfordernde Person der Meinung ist, dass der Fall für eine Gebührenbefreiung in Frage kommt.
Begründung der Gebührenbefreiung	Begründung für die Qualifizierung der Gebührenbefreiung. Bestimmte Arten von anfordernden Personen qualifizieren sich automatisch für eine Gebührenbefreiung.
Beschleunigte Verarbeitung	Gibt an, ob eine beschleunigte Verarbeitung erforderlich ist.
Begründung für beschleunigte Verarbeitung	Begründung für die Anforderung einer beschleunigten Verarbeitung.
Typ der anfordernden Person	Typ der anfordernden Person: • Vertreter der Nachrichtenmedien • Bildungseinrichtung • Nichtkommerzielle wissenschaftliche Einrichtung • Anfordernde Person für kommerzielle Nutzung • Alle anderen anfordernden Personen

Formular „Informationsservicefall“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bereitschaft zur Zahlung von Gebühren	Schätzung der Gebühren, die die anfordernde Person für die Erfüllung dieser Anforderung zu zahlen bereit ist.
Geschätzte Gebühren	Schätzung der Gebühren, die zur Erfüllung dieser Anforderung erforderlich sind.
Kein Freistellungscode anwendbar	Checkbox, die aktiviert ist, wenn keine der neun Ausnahmen aus der Prüfliste für Ausnahmen für diesen Fall gilt.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in Gelöst oder Geschlossen geändert wird. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Arbeitsnotizenliste	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Kommentare für den Fall, die für den Beteiligten sichtbar sind.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Fall gelöst werden kann, oder Schritte, die unternommen wurden, um ihn zu lösen, falls zutreffend. Interne Benutzer, die der Liste „Arbeitsnotizen“ hinzugefügt wurden, erhalten eine Benachrichtigung, dass Fall-Arbeitsnotizen hinzugefügt wurden. Sie können die Benachrichtigung nach Bedarf konfigurieren. Die Notizen können vom Administrator, Service Desk-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager angezeigt werden.
Beitragende	
Beitragende Anwender	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird er dem Feld Beitragende Benutzer hinzugefügt. Wenn dieser Benutzer aus dem Feld Zugewiesen an im Formular „Fallaufgabe“ entfernt wird und dieser Benutzer keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird er auch aus dem Feld Beitragende Anwender entfernt.
Beitragende Gruppen	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird die Zuweisungsgruppe des Benutzers zum Feld Beitragende Gruppen hinzugefügt.

Formular „Informationsservicefall“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn der Benutzer aus dem Feld Zugewiesen an im Fallaufgabenformular entfernt wird und kein anderes Mitglied seiner Zuweisungsgruppe anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld Beitragende Gruppen entfernt. Wenn eine Gruppe aus dem Feld Zuweisungsgruppe im Fallaufgabenformular entfernt wird und die Gruppe keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld Beitragende Gruppen entfernt.
Lösungsdetails	
Gelöst von	Service Desk-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen wird, wenn der Fall gelöst wird.
Gelöst	Datum und Uhrzeit der Lösung des Falls.
Lösungscode	Liste der Lösungsstatus für den Fall. Dieses Feld ist erforderlich, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt.
Geschlossen von	Name des Benutzers, der den Fall geschlossen hat.
Geschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geschlossen wurde.
Ursache	Details zur Ursache der Lösung.
Auflösungshinweise	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist erforderlich, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager einen Fall schließt. Wenn ein Beteiligter einen Fall schließt, ist dies nicht erforderlich.

Zugehörige Listen im Formular „Informationsanforderungsfall“.

Das Fallformular enthält zugehörige Listen, in denen Fallinformationen gespeichert werden und die von Kundenservice-Mitarbeitern zum Ausführen von fallbezogenen Aufgaben verwendet werden können.

Zugehörige Listen des Informationsanforderungsfallformulars

Zugehörige Liste	Beschreibung
Zugehörige Parteien	Eine Liste der zugehörigen Parteien, z. B. Kontakte oder Beteiligte, die dem Fall hinzugefügt wurden.
Dokumente	Service Desk-Mitarbeiter können folgende Aktionen durchführen: • Fügen Sie der Informationsanforderung Dokumente hinzu, ohne sie für die anfordernde Person sichtbar zu machen • Zeigen Sie eine Liste der Dokumente an, die der Informationsanforderung hinzugefügt wurden

Zugehörige Listen des Informationsanforderungsfallformulars (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	• Zeigen Sie Dokumente an, deren Veröffentlichung für die anfordernde Person genehmigt wurde • Veröffentlichen Sie genehmigte Dokumente für die anfordernde Person Um die zugehörige Liste „Dokumente“ anzuzeigen, müssen Sie zuerst das Plugin „Document Management“ installieren.
Eskalationen	Eine Liste der Eskalationsdatensätze, die sich auf diesen Fall beziehen.
Angehängtes Wissen	Wissensartikel, die als vorgeschlagene Lösung für den Fall beigefügt sind.
Wissenslücken	Feedback-Aufgaben, die erstellt werden, wenn eine Wissenslücke gemeldet wird.
Termine	Termine, die der Mitarbeiter des Informationsanforderungsfalls mit dem Beteiligten oder anderen im Rahmen der Lösung dieses Falls vereinbart. Wenn Sie einen Termin erstellen, wird eine Terminerstellungsnachricht im Feld Aktivität des Falls aufgezeichnet. Der im Feld An im Terminformular ausgewählte Benutzer erhält eine E-Mail mit den Termindetails.

Formular „Serviceanfrage-Fallaufgabe“.

Das Serviceanfrage-Fallformular zeigt detaillierte Informationen zu einer Serviceanfrage-CAE-Aufgabe an.

Das Formular „Service Request-Fallaufgabe“ zeigt Informationen zu Service Request-Fallaufgaben an, die erstellt und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden, um die Arbeit zur Lösung von Service Request-Fällen abzuschließen.

Das Fallaufgabenformular enthält die folgenden Felder.

Formular „Serviceanfrage-Fallaufgabe“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch zugewiesene Fallnummer.
Priorität	Zugewiesene Priorität: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Übergeordnet	Fall, für den diese Fallaufgabe erstellt wurde. Dies kann ein Fall aus der Falltabelle (sn_gsm_Government_service_case) oder einer beliebigen untergeordneten Tabelle der Falltabelle sein.
Status	Aktueller Status der Fallaufgabe:

Formular „Serviceanfrage-Fallaufgabe“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Offen • Auf Info warten • In Bearbeitung • Geschlossen
Zugeordnete Tabelle	Tabelle, die dieser Aufgabe zugeordnet ist.
Zugeordneter Datensatz	Datensätze, die dieser Aufgabe zugeordnet sind.
Zugewiesen an	Zugewiesener Benutzer.
Betreff	Betreff der Fallaufgabe.
Beschreibung	Beschreibung der Arbeit, die zum Abschließen der Fallaufgabe ausgeführt werden muss.
Arbeitsnotizliste	Anpassbare Liste der Service Desk-Mitarbeiter, die die Arbeitsnotizen anzeigen können.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text für private Arbeitsnotizen, der nur zugewiesenen Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden kann.
Zusätzliche Kommentare	Hinweise, die für den Beteiligten sichtbar sind. Service Desk-Mitarbeiter können dieses Feld verwenden, um weitere Informationen vom Beteiligten anzufordern.

Service Catalog-Liste des Behörden-Serviceportals

Die folgenden Services sind Basissystem-Katalogelemente, die mit dem Government Service Portal angeboten werden.

Diese Services werden automatisch für angemeldete Benutzer angezeigt, und wenn Sie eines dieser Katalogelemente zum Erstellen eines Falls verwenden, wird das Element automatisch bestimmten vorab erstellten Anforderungen zugeordnet.

Informationen zum Einrichten und Anpassen der in Ihrem Servicekatalog für das Behörden-Serviceportal angezeigten Optionen finden Sie unter [Konfigurieren Sie einen Service für Bürger, Unternehmen oder Behörde](#).

Ein Benutzer kann zum Servicekatalog wechseln und einen Fall mithilfe der in der folgenden Tabelle aufgeführten Kategorien und Unterkategorien erstellen.

311 Service Request-Katalogelemente

Kategorie	Unterkategorie	Beschreibung
Tier	Aggressives Tier	Wirklich aggressive Tiere im Gegensatz zu Tieren melden, die nur bellen oder herumlaufen
	Missbrauchtes und vernachlässigtes Tier	Ein verletztes, misshandeltes, vernachlässigtes oder anderweitig in Gefahr

311 Service Request-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
			befindliches Haustier melden.
		Verletztes Tier	Verletzte oder kranke Tiere ohne Besitzer auf öffentlichen Wegen, an öffentlichen Orten, im Stadtpark, an einem Mast, an Stromkabeln oder auf Bahngleisen melden.
		Abholung von Wildtieren, Streunern oder toten Tieren	Totes Wildtier oder Streuner auf öffentlichen Straßen melden und dessen Entfernung beantragen
Wohnen, Gebäude und Konstruktion	Gehäuse	Verlassenes Fahrzeug (Privateigentum)	Verlassene Fahrzeuge auf privaten bewohnten Grundstücken, privaten unbebauten Grundstücken und öffentlichen unbebauten Parzellen/ Grundstücken melden.
		Wohnungsinspektion, Tier	Probleme in Wohngebieten mit Tieren wie Tierkot, zu viele Tiere und/oder exotische Tiere auf bewohntem Privatgrundstücken melden.
		Wohnungsinspektion, Brandschutz	Beschädigte oder fehlende geeignete Brandschutzausrüstung (z. B. Feuerlöscher, Feuerleiter, Rauchmelder) in Mietwohnungen melden
		Wohnungsinspektion, Leerstehende Wohnimmobilie	Wohnimmobilie melden, die für den gelegentlichen Zutritt durch die Öffentlichkeit geöffnet wurde und eine Gefahr für die Gemeinschaft darstellt.
		Illegale Flyer	Illegale Flyer melden, die auf privatem Eigentum verteilt wurden.
Müll, Recycling und Graffiti	Müll	Austausch von beschädigten Mülleimern	Senden Sie eine Anforderung zum

311 Service Request-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
			Austausch eines beschädigten Mülleimers
		Problem mit öffentlichem Mülleimer	Überlaufende öffentliche Mülleimer für die Leerung melden
		Illegale Müllentsorgung	Große Mengen an Müllsäcken oder mehr, Sperrgut oder Baumaterialien, die über Nacht aufgetaucht sind, melden, oder melden, wenn Sie Zeuge des Abladens von Müll aus einem Fahrzeug geworden sind
		Fehlende Abholung von Hausmüll	Fehlende Abholung von Müll in Wohngebieten melden
	Recycling	Verpasstes Recycling	Verpasste Abholung von Recyclingmaterial in Wohngebieten melden
	Graffiti	Graffiti-Entfernung	Graffiti auf privatem oder öffentlichem Eigentum melden
Parks und Bäume	Parks	Mülleimer in Parks	Anfrage zum Entfernen von überlaufenden Mülleimern und Müll in der Nähe von Mülleimern aus Parks und Freizeiteinrichtungen
		Parkwartung	Fordern Sie die Wartung in einem öffentlichen Park oder in einer Parkstruktur (z. B. Pavillon oder Gartenlaube) an. Typische Parkwartungsanfragen umfassen Müll auf dem Gelände, Ersatz für Ersatzbälle, Reparaturen von Tennis-/ Badmintonplätzen, Reparaturen von Zäunen, Reparaturen von Bächen, Mauerwerksarbeiten, Reparaturen von Wasserfontänen und

311 Service Request-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
	Bäume		andere Wasseraustritte im Freien.
		Baum an der Straße umgestürzt	Einen losen oder umgestürzten Ast von einem Baum in einer Stadtstraße melden, der eine Gefahr für den öffentlichen Nahverkehr oder die öffentliche Sicherheit darstellt
		Überprüfung von Bäumen an der Straße	Überprüfung eines Baums an der Straße in der Stadt anfordern, der möglicherweise entfernt oder geschnitten werden muss.
		Baumpflanzanfrage	Anfragen über das Pflanzen eines Baums auf der Parkanlage der Stadt vor Ihrem Haus.
Öffentliche Sicherheit		Anfrage zur Baumentfernung	Anfrage zum Entfernen eines toten oder kranken Baums auf öffentlichen Wegen
		Beschwerde zu Gerätelärm	Übermäßige Geräusche von Klimaanlage, Kompressoren, Generatoren oder anderen industriellen oder gewerblichen Geräten melden.
		Verschmutzungen oder Ablagerungen in natürlichen Wasserwegen	Verschmutzungen in Flüssen, Seen, Kanälen oder Abwasserkanälen melden.
Straßen und Gehwege	Straßen	Probleme mit der Wasserversorgung	Probleme mit der Wasserversorgung oder fehlendes Wasser in Unterkunft melden
		Straßenreinigungsanfrage	Anfrage zur Reinigung von Bordstein zu Bordstein, um den Schmutz mit einer Straßenkehrmaschine von der Straße zu fegen
		Wasser auf der Straße	Wasser melden, das aufgrund von defekten Hydranten, Abflüssen

311 Service Request-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
			usw. auf der Straße zurückbleibt
		Hindernisse in der Vorfahrt entfernen	Elemente melden, die die Vorfahrt behindern, wie z. B. konkrete Pfähle, Hölzer, Werkzeuge, Autoteile usw.
		Schlaglöcher	Schlagloch melden (Oberflächenschaden an einer Straße oder eine Vertiefung/Aushöhlung in einer Straßenoberfläche, die durch Abnutzung oder Absenkung verursacht wurde.)
	Bürgersteige	Anfrage zur Überprüfung von Gehwegen	Den Zustand von Gehwegen oder Probleme mit der Barrierefreiheit melden
Verkehr und Parken	Parkplatz	Defekte Parkuhr	Defekte Parkuhr melden
		Parkbeschwerde	Vermutlich illegales Parken melden
	Datenverkehr	Beschädigte oder fehlende „Nicht eintreten“-Schilder	Wartungsprobleme an beschädigten oder fehlenden „Nicht eintreten“-Schildern melden.
		Beschädigte oder fehlende Stoppschilder	Wartungsprobleme an beschädigten oder fehlenden Stoppschildern melden
		Beschädigtes oder fehlendes Straßenschild	Ein beschädigtes oder fehlendes Straßenschild melden, das ersetzt oder repariert werden muss
		Ampel aus	Nicht funktionierende oder blinkende Verkehrsampeln und/oder Fußgängerüberwegsignale melden
Wasser & Kanalisation	Kanalisation	Untersuchung der Kanalisation	Alle Probleme im Zusammenhang mit der Kanalisation melden, z. B. Beschädigung/Fehlen der Kanalabdeckung/ Sanitärschachtabdeckung,

311 Service Request-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
			Geruch von Abwasser ohne sichtbare Anzeichen oder Wartung von Baumwurzeln in einem Abwasserabfluss, die einen Rückstau verursachen könnten.
	Wasser	Kanalüberlauf	Melden Sie, dass Abwasser aus Außenrohren austritt oder überläuft.
		Wasserzählerabdeckung fehlt oder ist beschädigt	Melden Sie eine fehlende oder beschädigte Wasserzählerabdeckung.
		Wassergeruch oder schlechter Geschmack	Jeden ungewöhnlichen Geruch oder Geschmack von Leitungswasser in einer Wohnung melden.
		Offener Hydrant	Melden, dass Wasser aus einer Hydrantendüse fließt.

Formular „Geschäftsprofil“

Verwenden Sie das Formular „Geschäftsprofil“ in Public Sector Digital Services, um die Details zu einem Unternehmen zu erfassen und anzuzeigen. Sie können den Namen und die Adresse des Geschäftsinhabers, den Markenstatus, Brancheninformationen, Partnerdatensätze oder die Geschäftsstruktur hinzufügen.

Das Formular „Geschäftsprofil“ zeigt detaillierte Informationen zu einem Unternehmen und seinen Kontakten an. Diese Informationen werden bei der Registrierung für das Government Service Portal erfasst.

Formular „Geschäftsprofil“

Das Formular „Geschäftsprofil“ zeigt detaillierte Informationen zu einem Unternehmen und seinen Kontakten an, die bei der Registrierung für das Government Service Portal erfasst werden.

Feld	Beschreibung
Geschäft	
Name	Name des Unternehmens.
E-Mail	E-Mail-Adresse des primären Kontakts für das Unternehmen.
Straße	Straße und Hausnummer, an der sich das Unternehmen befindet.
Stadt	Stadt, in der sich das Unternehmen befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region, in der sich das Unternehmen befindet.

Formular „Geschäftsprofil“

Das Formular „Geschäftsprofil“ zeigt detaillierte Informationen zu einem Unternehmen und seinen Kontakten an, die bei der Registrierung für das Government Service Portal erfasst werden.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Postleitzahl	Postleitzahl der Geschäftsadresse.
Land	Land, in dem sich das Unternehmen befindet.
Geschäftstelefon	Telefonnummer des primären Kontakts für das Unternehmen.
Geschäftsinformationen	
Kunde	Kundenkontakt für das Unternehmen.
Partner	Partner des Unternehmens.
Identifikationsnummer	Referenznummer für die Geschäftsentität.
Steuernummer	Steuernummer.
Geschäftsstruktur	Details zur Struktur des Geschäfts.
Name der juristischen Person	Name des Geschäftsinhabers.
Marke	Marke des Unternehmens.
Angenommener Name	Name des registrierten Geschäftsinhabers.
Datum der Unternehmensgründung	Datum, an dem das Unternehmen eingetragen wurde.
Branche	Branche des Unternehmens.
Zusätzliche Informationen	
Status der Minderheitsbeteiligung	Option, um anzugeben, dass ein Unternehmen einer Minderheit gehört.
Ländlich basierter Status	Option, um anzugeben, dass ein Unternehmen in einer ländlich gelegenen Region ansässig ist.
Status der Stammeszugehörigkeit	Option, um anzugeben, dass der Geschäftsinhaber einem Stamm angehört.
Eigentümerstatus von Frauen	Option, um anzugeben, dass ein Unternehmen einer Frau gehört.
Eigentümerstatus von Veteranen	Option, um anzugeben, dass ein Unternehmen einem Veteranen gehört.
Kontaktregistrierungsinformationen	
Geschäftsregistrierungscode	Registrierungscode. Wenn eine Anforderung mit einem gültigen Registrierungscode übermittelt wird, werden die Geschäftskontoinformationen automatisch erkannt und dem Geschäftsdatensatz hinzugefügt.
Primäre Kontaktinformationen	
Primärer Identifikationstyp	Typ der primären Identifizierung:

Formular „Geschäftsprofil“

Das Formular „Geschäftsprofil“ zeigt detaillierte Informationen zu einem Unternehmen und seinen Kontakten an, die bei der Registrierung für das Government Service Portal erfasst werden.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Identifikationsfeld	Typ der Identifizierung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld Primärer Identifizierungstyp eine Option ausgewählt wird: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID

Formular „Behördenprofil“.

Verwenden Sie das Formular „Behördenprofil“ in der Anwendung Public Sector Digital Services, um die Details zu einer Behörde und den Fällen, an denen sie beteiligt ist, zu erfassen und anzuzeigen.

Im Formular „Behördenprofil“ werden detaillierte Informationen zu einer Behörde und ihren Service Desk-Mitarbeitern angezeigt.

Formular „Behördenprofil“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für die Behörde.
Name	Name der Behörde.
Vorgesetzter	Name des Behördenleiters.
Übergeordnete Behörde	Name der übergeordneten Behörde.
Straße	Postanschrift der Behörde.
Stadt	Stadt, in der sich die Behörde befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region, in der sich die Behörde befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl der Behörde.
Website	URL der Website der Behörde.
E-Mail	Primäre Kontakt-E-Mail-Adresse der Behörde.
Telefon	Telefonnummer des primären Kontakts der Behörde.

Formular „Behördenprofil“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Identifikationsnummer	Automatisch generierte Identifikationsnummer für die Behörde.
Typ	Typ, der standardmäßig auf „ Agentur “ festgelegt ist
Untertyp	Behördenuntertyp: • Gebietsschema • Landkreis • Status • Föderativ

Formular „Beteiligter des Behördenservice“

Verwenden Sie das Formular „Beteiligter am Behördenservice“ in der Anwendung Public Sector Digital Services, um detaillierte Informationen zu einem Beteiligten anzuzeigen, z. B. Name und Adresse, Geburtsdatum, Kontaktinformationen und Sprachauswahl.

In der folgenden Tabelle werden die detaillierten Informationen beschrieben, die Sie dem Formular „Beteiligter des Behördenservice“ hinzufügen können.

Formular „Beteiligter des Behördenservice“

Feld	Beschreibung
Verbraucherreferenz	Referenznummer für den Beteiligtenfall.
Vorname	Vorname.
Nachname	Nachname.
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname.
Nummer	Telefonnummer des Beteiligten.
Suffix	Suffix des Namens des Beteiligten. Das Suffix kann MD oder Jr enthalten.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Beteiligten.
Telefon (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer des Beteiligten.
Fax	Faxnummer.
Foto	Foto des Beteiligten.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Beteiligten.
Geschlecht	Geschlecht des Beteiligten.
Geburtsdatum	Geburtsdatum des Beteiligten.
Geburtsland	Geburtsland des Beteiligten.
Alter	Alter des Beteiligten.
Identifizierungsinformationen	

Formular „Beteiligter des Behördenservice“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Primärer Identifikationstyp	Typ der primären Identifizierung: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Identifikationsfeld	Typ der Identifizierung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld Primärer Identifizierungstyp eine Option ausgewählt wird. • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Primäre Korrespondenzinformationen	
Primärer Adresstyp	Typ der primären Adresse für den Beteiligten: • Adresse (privat) • Geschäftsadresse • Postanschrift
Straße	Straße des Beteiligten.
Stadt	Stadt, in der der Beteiligte lebt.
Bundesland/Kanton	Bundesstaat, in dem der Beteiligte lebt.
Postleitzahl	Postleitzahl für die Adresse des Beteiligten.
Breitengrad	Breitengrad der Adresse des Beteiligten.
Längengrad	Längengrad der Adresse des Beteiligten.
Telefonnummer des Kontakts	Primäre Telefonnummer des Beteiligten.
Zusätzliche Informationen	
Familienstand	• Verheiratet • Alleinstehend • Geschieden • Verwitwet • Ich möchte diese Information nicht angeben

Formular „Beteiligter des Behördenservice“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beschäftigungsstatus	• Beschäftigt • Arbeitslos • Selbstständig • Ich möchte diese Information nicht angeben
Ethnizität	• Indianer oder Ureinwohner Alaskas • Asiatisch • Ureinwohner Hawaiis oder anderer Pazifikinsulaner • Schwarz oder afroamerikanisch • Weiß • Ich möchte diese Information nicht angeben
Volkszugehörigkeit	• Hispano oder Latino • Nicht Hispano oder Latino • Ich möchte diese Information nicht angeben
Militärstatus	• Aktiver Dienst • Veteran • Kein Wehrdienst • Ich möchte diese Information nicht angeben
Behinderungsstatus	• Ja, ich habe eine Behinderung • Nein, ich habe keine Behinderung • Ich möchte diese Information nicht angeben
Höchster Bildungsabschluss	• Abitur oder gleichwertig • Fachoberschule (Technical or occupational certificate) • Associate Degree • Hochschulbesuch ohne Abschluss • Bachelor-Abschluss • Master-Abschluss • Dokortitel

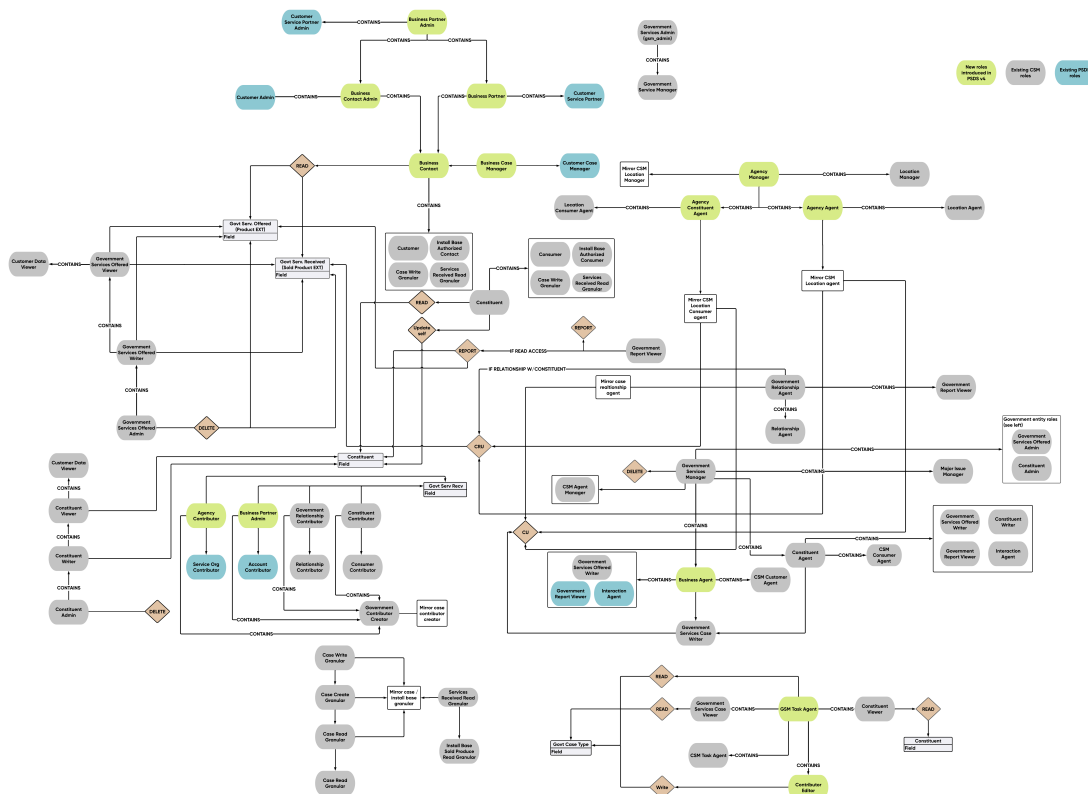
Formular „Beteiligter des Behördenservice“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Berufsqualifizierender Abschluss • Sonstige
Primäre Sprachauswahl	• Englisch • Spanisch
Notizen	
Notizen	Zusätzliche Hinweise zum Beteiligten oder Fall.

Kernrollenbeziehungen

Das folgende Diagramm zeigt die wichtigsten Rollenbeziehungen in der Anwendung Public Sector Digital Services. Verwenden Sie dieses Diagramm, um zu verstehen, wie jede Rolle mit den anderen Rollen in der Anwendung verknüpft ist.

Kernrollenbeziehungen



[store-future: BEGIN review]

Anwendungsfälle in Public Sector Digital Services

Abhängig von den Anforderungen Ihres Unternehmens gibt es zahlreiche Möglichkeiten zur Integration mit Public Sector Digital Services. In diesem Abschnitt werden einige der häufigsten dieser Anwendungsfälle beschrieben. Sie können jeden dieser Anwendungsfälle einzeln bereitstellen oder sie kombinieren, um Ihre spezifischen Anforderungen zu erfüllen.

i Hinweis:

Die Umgebung jedes Kunden ist anders. Diese Anwendungsfallszenarien zeigen nur generische Implementierungen für die angegebenen Anwendungsfälle. Die tatsächliche Implementierung kann abweichen.

- Anwendungsfall 1
- Anwendungsfall 2
- Anwendungsfall 3
- Anwendungsfall 4

[End]