



Yokohama Service Management

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

Servicemanagement.....	4
Aktivieren Sie Servicemanagement.....	4
Aktivieren Sie andere Servicemanagement-Anwendungen.....	4
Service Management – Status.....	7
Status-Flow-Anpassung.....	7
Beispiel für Status-Flow.....	12
Auswirkungen der Deaktivierung von SM-Status-Flows.....	13
Service Management Core-Installationsreferenz.....	15
Wird mit Service Management Core installiert.....	15
Geplante Wartung.....	34
Geplante Wartung aktivieren.....	34
Wartungspläne verwalten.....	37
Beispiele für Wartungspläne.....	48
Domain Separation und Geplante Wartung.....	50
Facility-Servicemanagement.....	51
Facilities Service Management # Übersicht.....	51
Request Management in einer Service Management-Anwendung.....	143
Anforderungserstellung.....	144
Anforderungsstatus.....	146
Anforderungsgenehmigungen.....	147
Methoden für die Agentenzuweisung.....	148
Zusammenarbeit bei Anforderungen.....	155
Anforderungen schließen.....	155
Anforderungsaufgabenmanagement.....	156
Anforderungsmanagement Platform Analytics-Lösungen.....	161

Servicemanagement

Servicemanagement (SM) bezieht sich auf die ServiceNow Servicemanagement-Anwendungen, die Sie installieren, z. B. Facilities Service Management. Mit jeder dieser Anwendungen können Sie Geschäftsfunktionen verwalten, die einen Anforderungs-Workflow erfordern, in dem Anforderungen genehmigt, qualifiziert, zugewiesen und abgeschlossen werden.

Aktivieren Sie Servicemanagement

Das Service Management Core-Plugin wird automatisch aktiviert, wenn Sie eine Service Management-Anwendung aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Abonnieren einer Servicemanagement-Anwendung finden Sie unter [Aktivieren Sie Facilities Service Management](#).

Das Service Management Core-Plugin aktiviert auch die folgenden Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

- Automatische Zuweisung
- Asset-Management
- Formatierer für Prozess-Flows
- Status-Flows
- Wissensmanagement V3
- Kompetenzmanagement
- Gebietsmanagement
- Verwaltete Dokumente
- Aufgabenaktivitäten
- Service Management Geolocation
- Verschlüsselungsunterstützung
- Workbench
- Prüfliste

Zugehörige Informationen

[Formatierer für Prozess-Flows](#) 

[Status-Flows](#) 

[Verwaltete Dokukmente](#) 

Aktivieren Sie andere Servicemanagement-Anwendungen

Nachdem das Plugin „Service Management Core“ aktiviert wurde, können Sie andere SM-Anwendungen wie Field Service Management und Facilities Service Management aktivieren. Sie können auch CMS-Portale für jede dieser SM-Anwendungen aktivieren, um sie dem Servicemanagement-Portal hinzuzufügen.

Andere zu aktivierende SM-Plugins

Plugin	ID	Beschreibung
Facility-Servicemanagement	com.snc.facilities.core	Verwaltet Facility-Anforderungen und ermöglicht Anwendern das Melden und Nachverfolgen von Anforderungen anhand ihres Standorts auf einem Stockwerksplan. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. Facility-Servicemanagement wird auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, wird jedoch bis zur Einstellung weiterhin unterstützt. Workplace Service Delivery bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel KB0867184 Abkündigungsprozess in der Knowledge Base Now Support.
Facility-Servicemanagement CMS-Portal	com.snc.facilities.core.cms	Zeigt die Anwendung Facilities Service Automation SM im Servicemanagement-Portal an. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
Außendienst-Management	com.snc.work_management	Bietet Unterstützung für die Planung und Verwaltung der Arbeit vor Ort.
Außendienst-Management CMS-Portal	com.snc.work_management.cms	Zeigt die Anwendung Work Management SM im Servicemanagement-Portal an. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.

Andere zu aktivierende SM-Plugins (Fortsetzung)

Plugin	ID	Beschreibung
Finanzdienstleistungs-Management	com.snc.finance_service_automation	Veraltet am 1. Februar 2023.
Finance Service Management CMS-Portal	com.snc.finance_service_automation.cms	Zeigt die Anwendung Finance Service Automation SM im Servicemanagement-Portal an. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
'HR-Servicebereitstellung: Kern	com.snc.hr.core	Bietet ein grundlegendes Daten- und Sicherheitsmodell für HR-Systeme.
'HR-Servicebereitstellung: Core-CMS-Portal	com.snc.hr.core.cms	Zeigt die Anwendung „Human Resources Service Automation SM“ (Human Resources Service Automation SM) im Servicemanagement-Portal an. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
Rechts-Service Management	com.snc.legal_service_automation	Veraltet am 1. Februar 2023.
CMS-Portal für Rechts-Servicemanagement	com.snc.legal_service_automation.cms	Zeigt die Anwendung „Legal Service Automation SM“ im Servicemanagement-Portal an. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
Marketing-Service Management	com.snc.marketing_service_automation	Veraltet am 1. Februar 2023.
Marketing Service Management CMS-Portal	com.snc.marketing_service_automation.cms	Zeigt die Anwendung „Marketing Service Automation SM“ im Servicemanagement-Portal an. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.

Service Management – Status

Von der Erstellung bis zum Abschluss folgen SM-Anwendungsanforderungen für Arbeit (z. B. Arbeitsaufträge und Facility-Anforderungen) und ihre jeweiligen Aufgaben einem Lebenszyklus, der von nachverfolgt wird **Status** -Feld in Außendienst-Management und Facility-Servicemanagement.

Der Lebenszyklus wird durch Geschäftsregeln und UI-Aktionen gesteuert, die vom System automatisch aktualisiert werden.

Hinweis:

Die zugehörigen Listen namens **Status** -Feld im Datensatz ist immer schreibgeschützt.

Zugehörige Informationen

[Status-Flow anpassen](#)

Status-Flow-Anpassung

Status-Flows steuern die Reihenfolge der Statusübergänge in Datensätzen von Service Management-Anwendungen.

Ein Administrator kann die folgenden Aufgaben ausführen:

- Status hinzufügen oder löschen
- Events für bestimmte Statusübergänge auslösen
- Automatisch in einen anderen Status wechseln, wenn sich Daten in einer Anforderung oder der zugehörigen Aufgabe ändern, oder manuell Status ändern, wenn der Benutzer auf eine Schaltfläche klickt.
- Die Auswahlliste für das Feld „Status“ auf diejenigen Endstatus beschränken, die gültige Übergänge vom angegebenen Ausgangsstatus sind.
- Sichtbarkeit und Verhalten ausgewählter Felder in einer Zieltabelle steuern, wenn sich der Status von Datensätzen in dieser Tabelle ändert.
- Benutzerdefinierte Status-Flows erstellen. Deaktivieren Sie die Option **Status-Flows sind aktiviert** im Konfigurationsbildschirm. Zum Erstellen und Anpassen von Status-Flows ist Skripting-Wissen erforderlich.

Hinweis:

Benutzer mit der Rolle `wm_admin` können nur Arbeitsauftrags-Flows und Arbeitsauftragsaufgaben-Flows erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. Benutzer mit der Rolle `facilities_admin` können nur Facility-Anforderungs-Flows und Anforderungsaufgaben-Flows erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. Benutzer mit der Rolle `wm_admin` können keine Facility-Datensätze bearbeiten, und Benutzer mit der Rolle `facilities_admin` können keine Arbeitsauftragsdatensätze bearbeiten.

SM-Anforderungs- und SM-Aufgabenstatus-Flows – Funktionsweise

Status-Flows ersetzen den Standardprozess, der den Statusübergang von Anforderungen und der zugehörigen Aufgaben steuert. Das ServiceNow-System erstellt Geschäftsregeln, Clientskripts und UI-Aktionen, die die von Ihnen angegebenen Übergänge und Feldsteuerelemente ausführen. Diese Programmiererelemente bleiben in Gebrauch, solange wie die Status-Flow-Datensätze, die sie verwenden, vorhanden sind. Wenn Status-Flows in einer SM-Anwendungstabelle gelöscht werden, versucht das System, alle unnötigen Programmiererelemente zu löschen, die in dieser Tabelle erstellt wurden. Sie können die Auswahlmöglichkeiten für das Statusfeld auf gültige Status für den Übergang begrenzen, basierend auf dem Ausgangsstatus.

Status-Flows bieten die folgenden Steuerelemente:

- **Manuelle Übergänge:** Eine UI-Aktion, die automatisch vom System erstellt wird, wenn Sie eine Bedingung oder ein Skript angeben, initiiert einen Übergang.
- **Automatische Übergänge:** Eine Geschäftsregel, die automatisch vom System erstellt wird, wenn Sie eine Bedingung und ein Skript angeben, initiiert einen Übergang, wenn Änderungen an einer Anforderung oder Aufgabe vorgenommen werden.

Mit Status-Flows verfügbare Funktionen

- **Benutzerdefinierte Übergänge:** Passen Sie die Reihenfolge an, in der Status für Anforderungen und Aufgabendatensätze geändert werden können.
- **Feldsteuerelemente:** Steuern Sie das Verhalten und die Sichtbarkeit bestimmter Felder, wenn sich der Status einer Aufgabe ändert oder ein bestimmter Endstatus erreicht wird.
- **Statusauswahlliste:** Beschränken Sie die im Statusfeld eines Aufgabendatensatzes angebotenen Werte auf gültige Status für diesen Übergang. Dies ist dasselbe Clientskript, das das System zum Verwalten von Feldsteuerelementen für Statusübergänge erstellt.
- **Ereignisse:** Lösen Ereignisse aus, wenn ein Statusübergang stattfindet oder wenn ein Datensatz einen bestimmten Endstatus erreicht.

Start- und Endstatus

Sie können einen benutzerdefinierten Status-Flow für die Verarbeitung erstellen, der ausgeführt werden muss, wenn ein Aufgabendatensatz einen bestimmten Übergang von einem Status in einen anderen durchführt. Diese Datensätze erfordern einen Ausgangsstatus und einen Endstatus, und die Verarbeitung erfolgt während des Übergangs zwischen den beiden Status. Um eine Verarbeitung durchzuführen, wenn ein Aufgabendatensatz einen bestimmten Endstatus erreicht, müssen Sie nur den Endstatus definieren. In einigen Fällen kann ein Status-Flow nur einen Ausgangsstatus haben, z. B. wenn Sie eine Art Bereinigung durchführen müssen, nachdem eine Aufgabe abgebrochen wurde. Wenn die Verarbeitung im Datensatz auf mehr als einen Statusübergang angewendet wird, besitzt ein Status-Flow möglicherweise keinen Start- oder Endstatus.

Die Lösung hierfür lautet, die Geschäftsregel oder das Clientskript in einem Status-Flow-Datensatz zu speichern und eine Bedingung zu erstellen, die die Verarbeitung für alle Statusänderungen auslöst, für die sie erforderlich ist. Ein Beispiel hierfür in Field Service Management ist die Geschäftsregel „Rollup-Changes“ in der Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task]. Mit dieser Geschäftsregel werden Statusänderungen in Aufgaben für den übergeordneten Arbeitsauftrag zusammengefasst.

Außerkraftsetzung des Status-Flow-Wörterbuchs

Eine Dictionary-Übersteuerung in einem Statusfluss definiert den Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in einer bestimmten Tabelle. Sie legen eine Außerkraftsetzung in Tabellen fest, die nur eine Basistabelle erweitern, sodass Ihre Anpassungen nur auf die erweiterte Tabelle angewendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie in einem Status-Flow-Datensatz einen **Endstatus** aus.

Dies ist der Übersteuerungswert, der zum Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in der genannten Tabelle wird.

2. Klicken Sie auf **Standardwert erstellen**.

Das System fügt in das Feld **Außerkraftsetzung des Wörterbuchs** einen Statuswert ein, der dem Feld in der Aufgabentabelle entspricht, die von der Außerkraftsetzung betroffen ist. Das Feld Dictionary-Übersteuerung ist schreibgeschützt. Nachdem die Übersteuerung erstellt wurde, blendet das System die Schaltfläche **Standardwert erstellen** in allen nachfolgenden Statusflussformularen für diese Tabelle aus.

Arbeitsnotizen in Status-Flows

Arbeitsnotizen sind ein wichtiger Teil des Statusflussprozesses und werden verwendet, um Informationen über Statusübergänge zu kommunizieren.

Der Status-Flow fügt dem Feld **Arbeitsnotizen** Arbeitsnotizen für jede Aufgabe hinzu, die diesen Übergang durchführt. Sie können z. B. den Hinweis „Vom Außendienstmitarbeiter abgelehnte Aufgabe“ im Status-Flow **Ablehnen** einfügen, der auftritt, wenn die Aufgabe vom Status **Zugewiesen** zu **Zuteilung ausstehend** verschoben wird. Wenn ein Außendienstmitarbeiter die Aufgabe ablehnt und keine Arbeitsnotiz eingibt, teilt dieser Hinweis dem Einsatzplaner mit, warum die Aufgabe erneut in der Einsatz-Warteschlange angezeigt wurde. Arbeitsnotizen, die von einem Außendienstmitarbeiter hinzugefügt werden, der die Aufgabe ablehnt, werden an die vom Status-Flow übernommenen Arbeitsnotizen angehängt.

Diese Regeln gelten für Statusfluss-Arbeitsnotizen:

- Bei einem Status-Flow ohne **Ausgangsstatus** wird die Arbeitsnotiz jedes Mal hinzugefügt, wenn die Aufgabe in den **Endstatus** übergeht.
- Bei einem Status-Flow mit einem **Ausgangsstatus** und einem **Endstatus** wird die Arbeitsnotiz nur hinzugefügt, wenn die Aufgabe vom Startstatus in den Endstatus übergeht.
- Wenn zwei Status-Flows mit Arbeitsnotizen denselben **Endstatus** aufweisen, jedoch nur ein Flow über einen **Ausgangsstatus** verfügt, fügt das System die Arbeitsnotizen aus dem Status-Flow mit dem Ausgangsstatus hinzu. Dies passt den Arbeitshinweis für den Status-Flow besser an den wichtigeren Übergang zwischen bestimmten Ausgangs- und Endstatus an. Im Beispiel hier sind die Informationen in der Arbeitsnotiz relevanter für eine Aufgabe, die von **Zugewiesen** in **Zuweisung ausstehend** übergeht, als für eine Aufgabe, die den Status „Zuweisung ausstehend“ ausgehend von einem unbestimmten Ausgangsstatus erreicht.

Zugehörige Informationen

[Status-Flow-Anpassung](#)

[Anforderungsstatus](#)

[Status von Anforderungsaufgaben](#)

Feldsteuerelemente in Status-Flows

Sie können Steuerungen für einzelne Felder definieren, die erzwungen werden, wenn ein Datensatz zwischen den Status wechselt.

Mit den Einstellungen im Abschnitt „Feldsteuerungen“ des Statusflussformulars können Sie Feldsteuerungen anwenden, wenn das System einen angegebenen Statusübergang erkennt oder wenn der Endstatus bei Öffnen des Formulars der aktuelle Status ist. Das Steuerelement wird nur auf vorhandene Felder im Formular angewendet. Statusflüsse können dem Formular keine Felder hinzufügen.

Beispielsweise können Sie möchten, dass das Feld **Problem** sichtbar ist, wenn ein Incident in den Status **Problem ausstehend** übergeht. Wenn sich der Incident-Status zu **Benutzerinformationen ausstehend** ändert, verbergen Sie das Feld **Problem** und machen das Feld **Anrufer** obligatorisch.

Konfigurieren Sie Status-Flow-Datensätze nur mit einem Endstatus, und erstellen Sie das richtige Verhalten für jeden Endstatus, den Sie steuern möchten. Diese Konfiguration stellt sicher, dass die Feldsteuerelemente richtig eingestellt sind, wenn der Benutzer einen neuen Status auswählt, und auch, wenn der Benutzer das Feld **Status** eines Datensatzes auf den ursprünglichen Zustand zurücksetzt. Geben Sie nur dann einen vollständigen Statusübergang mit Anfangs- und Endstatus an, wenn Sie ein bestimmtes Verhalten für diesen genauen Statusübergang wünschen.

i Hinweis:

Statusflüsse verwenden Client-Skripts, um Feldsteuerungen durchzusetzen. Es ist möglich, dass Ihre Einstellungen durch vorhandene UI-Richtlinien geändert werden können, die nach Client-Skripts ausgeführt werden.

Zugehörige Informationen

[Anforderungsstatus](#)

[Status von Anforderungsaufgaben](#)

Events bei Statusänderungen auslösen

Sie können einen Statusfluss so konfigurieren, dass ein registriertes Systemereignis ausgelöst wird, wenn eine Aufgabe von einem Anfangsstatus in einen angegebenen Endstatus übergeht. Sie können beispielsweise Ereignisse verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen auszulösen und Skriptaktionen zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Statusfluss so konfigurieren, dass ein registriertes Systemereignis ausgelöst wird, wenn eine Aufgabe von einem Anfangsstatus in einen angegebenen Endstatus übergeht. Sie können beispielsweise Ereignisse verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen auszulösen und Skriptaktionen zu erstellen. Wenn Sie ein Event an einen Status-Flow anhängen, erstellt das ServiceNow-System die Geschäftsregel **Status-Flow-Events für <table name>** für die im Status-Flow angegebene Tabelle. Wenn Sie einen Anfangs- und Endstatus angeben, wird die Business Rule ausgeführt, wenn der Datensatz vom Anfangsstatus in den Endstatus übergeht. Wenn der Statusfluss nur einen Endstatus angibt, wird die Business Rule immer dann ausgeführt, wenn dieser Endstatus erreicht wird. Das System erstellt eine Business Rule für alle Statusflüsse, die Ereignisse in einer einzigen Tabelle enthalten. Wenn alle Ereignisse oder alle Statusflüsse einer Tabelle gelöscht werden, löscht das System die Business Rule.

So erstellen Sie ein Event, das ausgelöst wird, wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe vom Ausgangsstatus **In Bearbeitung** in den Endstatus **Abgeschlossen** übergeht:

Prozedur

1. Registrieren Sie ein neues Event in der Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] mit der Bezeichnung task.closed.
2. Navigieren Sie zu **Status Flows Arbeitsaufgaben-Flows**.
3. Öffnen Sie den Status-Flow-Datensatz **Geschlossen – vollständig**.
4. Wählen Sie task.closed im Feld **Event** aus, und speichern Sie die Änderungen.

Das ServiceNow-System erstellt automatisch die Geschäftsregel **Status-Flow-Events für wm_task**.

Statusübergänge neu erstellen

Sie können Statusflüsse neu erstellen, wenn ein Konflikt zwischen vorhandenen und neuen sys_ids auftritt.

Wenn Sie eine XML-Datei verwenden, um einen Statusflussdatensatz in eine Instanz zu importieren, versucht das System, die eingehenden Status mit den vorhandenen Status durch Vergleichen der sys_ids abzugleichen. Da die sys_ids der Elemente in einer Auswahlliste zwischen den Instanzen variieren können, kann das System die Status nicht erfüllen, obwohl sie ansonsten identisch sind.

Wenn der Abgleich fehlschlägt, bleiben Anfangs- und Endstatus der betroffenen Datensätze leer oder enthalten numerische Werte. Um diese Datensätze zu reparieren, navigieren Sie zu **Status-Flows > Administrator > Status-Flows neu erstellen**. Dieses Modul führt ein Skript aus, das den numerischen Wert jedes Elements in der Datei in der Feldauswahlliste **Status** vergleicht, bis eine Übereinstimmung im importierten Statusflussdatensatz gefunden wird.

Statusflussbereinigung

Die Business Rules, Client-Skripts und UI-Aktionen, die das System automatisch erstellt, um benutzerdefinierte Übergänge durchzuführen, sind nur vorhanden, wenn die Statusflussdatensätze vorhanden sind, in denen sie verwendet werden.

Wenn alle Statusflüsse in einer Tabelle gelöscht werden, versucht das System, überflüssige Programmier Elemente zu löschen, die in dieser Tabelle erstellt wurden. Dabei werden folgende Kriterien verwendet:

Status-Flow-Bereinigung

Element	Gelöscht wenn
• UI Action • Business Rule • Dictionary-Übersteuerung	Der Statusfluss, der es erstellt hat, wird gelöscht.
Business Rule, das Ereignisse verarbeitet, die durch einen Statusfluss ausgelöst werden.	Alle Statusflüsse für die angegebene Tabelle, für die Ereignisse konfiguriert sind, werden gelöscht.
Client-Skript (onLoad)	Alle Statusflüsse für die Tabelle werden gelöscht.
Client-Skript (onChange)	Alle Statusflüsse mit Feldsteuerungen werden gelöscht.

Status-Flow-Bereinigung (Fortsetzung)

Element	Gelöscht wenn
Business-Rule-Arbeitsnotizen	Alle Statusflüsse mit Feldsteuerungen oder Arbeitsnotizen werden gelöscht.

Zugehörige Informationen

[Status-Flow-Anpassung](#)

[Anforderungsstatus](#)

[Status von Anforderungsaufgaben](#)

Beispiel für Status-Flow

Ihre Geschäftsprozesse erfordern möglicherweise, dass Arbeitsauftragsaufgaben automatisch akzeptiert werden, wenn sie einem Außendienstmitarbeiter zugeteilt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen neuen Status-Flow-Datensatz, der den Übergang von „Zuteilung ausstehend“ zu „Akzeptiert“ automatisiert und den Status „Zugewiesen“ überspringt, in dem Außendienstmitarbeiter Aufgaben ablehnen können. Dadurch wird verhindert, dass das System das mit UI-Aktionen verknüpfte manuelle Skript ausführt. Das automatische Skript führt die Schritte aus, die das manuelle Skript durchführen würde, z. B. das Aktualisieren des Datums und der Uhrzeit, zu der die Aufgabe zugewiesen wurde, oder zusätzliche Aufgaben wie das Senden einer Benachrichtigung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Außendienst > Status-Flows > Arbeitsaufgaben-Flows**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Zugewiesen**, der einen Aufgabenübergang vom Ausgangsstatus **Zuteilung ausstehend** zum Endstatus **Zugewiesen** definiert.

Dies ist eine automatische Statusänderung, die auftritt, wenn der Name eines Außendienstmitarbeiters dem Feld „Zugewiesen an“ hinzugefügt und die Aufgabe aktualisiert wird.

3. Ändern Sie den Namen des Status-Flow.

Ändern Sie in diesem Beispiel den Namen in **Skip Agent Acceptance**.

4. Ändern Sie den Wert im Feld **Endstatus** in **Akzeptiert**.

Dieser Übergang ermöglicht es Ihnen, den Status-Flow-Datensatz **Akzeptieren** zu umgehen, mit dem Außendienstmitarbeiter Aufgaben ablehnen können.

5. Richten Sie die Bedingungskriterien in den folgenden Feldern ein:

- **Automatische Bedingungszeichenfolge:** Diese Bedingung stellt sicher, dass der aktuelle Status **Ausstehende Lieferung** lautet und sich der Wert im Feld **Zugewiesen an** ändert. Beispiel: `current.state == 10 && current.assigned_to.changes()`.
- **Automatische Bedingung:** Die Bedingung **[Zugewiesen an] [ist nicht leer]** stellt sicher, dass alle gesendeten Aufgaben automatisch akzeptiert werden.
- **Automatisches Skript:]** Das automatische Skript legt die Zeit fest, zu der die Aufgabe gesendet wurde. Verwenden Sie beispielsweise die folgende Methode: `current.dispatched_on = gs.nowDateTime()`.

i Hinweis:

Die beiden vorherigen Bedingungsanweisungen weisen eine **[und]**-Beziehung auf. In diesem Beispiel wird die Geschäftsregel ausgeführt, wenn eine Aufgabe im Status **Zuteilung ausstehend** einem beliebigen Außendienstmitarbeiter zugewiesen ist.

6. Kopieren Sie den Datensatz mit dem Befehl Einfügen und beibehalten.

Diese Aktion erhöht die Datensatznummer und löscht das Feld **Geschäftsregel**. Das System erstellt automatisch eine neue Geschäftsregel mit dem Namen des neuen Status-Flow-Datensatzes. Die Geschäftsregel „Skip Agent Acceptance“ verschiebt die Aufgabe automatisch von **Zuteilung ausstehend** nach **Akzeptiert**, wenn ein Einsatzplaner einen Benutzernamen in das Feld **Zugewiesen an** eingibt. Beachten Sie, dass alle Änderungen, die Sie in Zukunft an diesem Status-Flow-Datensatz vornehmen, von dieser Geschäftsregel ausgeführt werden.

7. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen Aktiv aktiviert ist.

8. Suchen Sie in der Liste „Arbeitsaufgaben-Flows“ nach dem Status-Flow-Datensatz Akzeptieren, und ändern Sie den Status Aktiv in false.

Diese Aktion deaktiviert den Übergang, mit dem Außendienstmitarbeiter Aufgaben annehmen können, und verschiebt den Status-Flow direkt von **Ausstehende Lieferung** nach **Akzeptiert**.

Auswirkungen der Deaktivierung von SM-Status-Flows

Status-Flows werden von SM-Anwendungen verwendet, um zu steuern, wie ein Arbeitsauftrag oder eine Anforderung automatisch von einem Status in den nächsten übergeht. Wenn die Status-Flows deaktiviert werden, ändern sich auch verschiedene Aspekte des ServiceNow -Systems, wie hier beschrieben.

Überprüfen Sie die folgenden Implikationen, bevor Sie die Konfigurationsoption **Status-Flows aktivieren** auf **Aussetzen**. Nachdem die Konfiguration gespeichert wurde, können Status-Flows über die Anwenderoberfläche nicht erneut aktiviert werden.

Wenn Status-Flows deaktiviert sind, wirkt sich dies auf das Verhalten im Zusammenhang mit dem Statusübergang der folgenden Business-Regeln, UI-Aktionen und Sicherheitsregeln aus.

• Business-Regeln für Anforderungen:

- Validierung des Gruppen-Change
- Verschieben Sie Aufgaben in die ausstehende Zuweisung
- Anforderungsgesteuerte Verteilung

- Nicht zugewiesen
- Überprüfen Sie die Arbeitsnotizen
- **Business-Regeln für Aufgaben:**
 - Wenden Sie die Versandmethode an
 - Füllen Sie den Zeitplan aus
 - Zeitplan ausfüllen – neuer SOT (Serviceauftragsaufgabe)
 - Übergänge
 - Nicht zugewiesen
- **Die folgenden Geschäftsregeln werden teilweise ausgeführt:**
 - Der Teil von **Scratchpad erstellen und Infonachrichten anzeigen**, der eine Fehlermeldung anzeigt, wenn die Zuteilung einer Aufgabe aussteht und die automatische Zuweisung fehlschlägt, ist deaktiviert.
 - Bei der Geschäftsregel „**Changes validieren**“ wird nur der Teil ausgeführt, wenn das System nach Arbeitsnotizen sucht und sie zusammenfasst.
- **UI-Aktionen für Anforderungen:**
 - Wenn auf die Schaltfläche „**Spam**“ im Anforderungsformular geklickt wird, ändert sich der Status nicht. In den Arbeitsnotizen wird jedoch angezeigt, dass die Anforderung als Spam geschlossen wurde.
- **UI-Aktionen für Aufgaben:**
 - Mir zuweisen
 - Aufgabe auf Zuordnung anzeigen
 - Neu
- **Sicherheitsregeln:**
 - Statusbasierte Aspekte von Sicherheitsregeln gelten nicht mehr. Wenn beispielsweise Status-Flows aktiviert sind, kann das Feld **Kurzbeschreibung** nicht bearbeitet werden, wenn eine Anforderung oder Aufgabe abgeschlossen, unvollständig oder abgebrochen wird. Wenn die Status-Flows deaktiviert sind, kann die **Kurzbeschreibung** immer bearbeitet werden.
 - Rollenbasierte Aspekte von Sicherheitsregeln gelten weiterhin, wenn Status-Flows deaktiviert sind.
- **Zusätzliche Änderungen, wenn Status-Flows deaktiviert sind:**
 - Der Formatierer für Prozess-Flows wird aus Anforderungs- und Aufgabenformularen entfernt.
 - Das Feld „**Status**“ kann in Anforderungs- und Aufgabenformularen bearbeitet werden.
 - Die folgenden Konfigurationsfelder werden geändert:
 - **Der Prozesslebenszyklus** ist auf **anforderungsorientiert** festgelegt.
 - **Die Zuweisungsmethode für Anforderungen** ist auf **manuell** festgelegt.
 - **Die Zuweisungsmethode für Aufgaben** ist auf **manuell** festgelegt.
 - **Die erforderliche Genehmigung für neue Anforderungen** ist deaktiviert.
 - **Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich** ist deaktiviert.

- **Der Service Desk-Mitarbeiter muss die zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen** ist deaktiviert.
- **„Versandwarteschlange verwenden“** ist deaktiviert.

Status-Flows erneut aktivieren

Wenn Servicemanagement-Status-Flows deaktiviert wurden, können sie über die Anwenderoberfläche nicht erneut aktiviert werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Status-Flows können jedoch erneut aktiviert werden, indem für jede Servicemanagement-Anwendung ein Skript ausgeführt wird.

Prozedur

Führen Sie für jede Servicemanagement-Anwendung das folgende Skript aus:

```
var now_GR = new GlideRecord('sm_config');
gr.get('name', '{YOUR_APP_NAME}'); //this can be looked up by navigating to
the sm_config list
gr.use_sf = true;
gr.update();
```

Service Management Core-Installationsreferenz

Servicemanagement Core enthält mehrere Funktions-Plugins. Jedes dieser Plugins installiert verschiedene Arten von Komponenten zur Unterstützung des Servicemanagement-Prozesses.

Wird mit Service Management Core installiert

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Plugin „Service Management Core“ installiert.

Demodaten sind mit Service Management Core verfügbar.

Mit Servicemanagement Core installierte Tabellen

Tabellen werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsauftragsmodell [cmdb_model_part_requirement]	Definiert eine Beziehung zwischen einer Serviceauftragsaufgabe und dem für den Abschluss dieser Aufgabe erforderlichen Asset (Teil).
Serviceauftragsmodell [cmdb_serviceorder_product_model]	Speichert Serviceauftragsvorlagen.
Serviceaufgabenmodell [cmdb_servicetask_product_model]	Speichert Aufgabenvorlagen für Services.
Servicemanagement-Flow	Status-Flows für Servicemanagement.

Tabelle	Beschreibung
[sf_state_flow]	
Serviceauftrags-Flow [sf_sm_order]	Status-Flows für Serviceaufträge.
Serviceaufgaben-Flow [sf_sm_task]	Status-Flows für Serviceauftragsaufgaben.
Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	Definiert eine Beziehung zwischen einer Serviceauftragsaufgabe und den zum Abschließen dieser Aufgabe verwendeten Assets.
SM-Kategorie sm_category	Verknüpft eine einzelne Serviceauftragsvorlage mit einem Serviceauftragskategoriewert.
SM-Konfigurationsmodul sm_config_module	Verknüpft eine Konfiguration mit einer Reihe von Navigationsmodulen, die je nach Konfigurationseinstellungen ein- oder ausgeblendet werden.
SM-Konfig sm_config	Konfiguration der Servicemanagement-Anwendung
Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Nebenkosten, die zum Abschließen einer Serviceauftragsaufgabe verwendet werden.
Serviceauftrags-Gruppenabhängigkeit [sm_m2m_group_dependency]	Versandgruppen, die die Zeitplanung für Zuweisungsgruppen übernehmen.
SM-Modellanwendung [sm_m2m_model_application]	Verknüpft SM-Anwendungen mit Hardware- und Verbrauchsgütermodellen, die häufig bei der Teilebeschaffung verwendet werden.
SM-Modell-Wissen [sm_m2m_model_knowledge]	Verknüpft jede Wissensseite mit einem beliebigen Modell.
Betroffenes CI [sm_m2m_order_affected_ci]	Konfigurationselemente im Zusammenhang mit einem Serviceauftrag.
Serviceauftrags-Aufgabenmodelle [sm_m2m_somodel_stmodel]	Verknüpft Serviceaufgabenmodelle mit Serviceauftragsmodellen.
Von der Serviceauftragsaufgabe betroffenes CI [sm_m2m_task_affected_ci]	Konfigurationselemente im Zusammenhang mit einer Serviceauftragsaufgabe.
Serviceauftragsaufgaben-Vertrag	Definiert eine Beziehung zwischen einer Aufgabe und einem Vertrag.

Tabelle	Beschreibung
[sm_m2m_task_contract]	
Serviceauftragsaufgaben-Abhängigkeit [sm_m2m_task_dependency]	Definiert eine Abhängigkeit zwischen zwei Serviceauftragsaufgaben: Die nachfolgende Aufgabe kann erst nach Abschluss der vorangegangenen Aufgabe gestartet werden.
Abhängigkeit Serviceauftragsaufgaben-Vorlage [sm_m2m_task_template_dependency]	Definiert eine Abhängigkeit zwischen zwei Serviceauftragsaufgaben-Vorlagen: Die nachfolgende Aufgabe kann erst nach Abschluss der vorangegangenen Aufgabe gestartet werden.
SM-Benachrichtigungsregel sm_notification_rule	Benachrichtigungsregeln für Servicemanagement.
Serviceauftrag [sm_order]	Definiert und verwaltet die durchzuführenden Arbeiten.
Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Definiert eine Beziehung zwischen einer Serviceauftragsaufgabe und dem für den Abschluss dieser Aufgabe erforderlichen Asset (Teil).
Serviceaufgabe sm_task	Von einer Person in einer Sitzung ausgeführte Arbeitseinheit (ein Standort, eine Uhrzeit).
SM-Vorlagendefinition [sm_template_definition]	Definiert ein Feld und einen Wert, die in eine Serviceauftragsvorlage aufgenommen werden.
Aufgaben-Asset [task_asset]	Assets, die sich auf eine Aufgabe beziehen.

Mit Servicemanagement Core installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Eigenschaft	Beschreibung
Eigenschaften für Service Management Core	
sm.vorlage.minute.schritt	Standard-Minutenschritt für Datum/Uhrzeit-Felder auf der Seite mit der Serviceauftragsvorlage. Kann für eine bestimmte Anwendung überschrieben werden, indem „sm.template“ durch das entsprechende Eigenschaftspräfix ersetzt wird. Siehe Anwendungskonfigurationsdatensatz.
sm.vorlage.stunde.schritt	Standardstundenschritt für Datums-/Uhrzeit-Felder auf der Seite mit der Serviceauftragsvorlage. Kann für eine bestimmte Anwendung überschrieben werden, indem „sm.template“ durch das entsprechende Eigenschaftspräfix ersetzt wird. Siehe Anwendungskonfigurationsdatensatz.
glide.autodispatch.debug	Gibt an, ob die Engine für die automatische Einsatzplanung beim Zuweisen von Aufgaben Protokolle ausgeben soll.

Mit Service Management Core installierte Rollen

Rollen werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Rollentitel [Name]	Beschreibung
personalize_read_dictionary	Rolle, die es Servicemanagement-Anwendungsadministratoren ermöglicht, Felder anzuzeigen, wenn Feldsteuerelemente (z. B. Pflichtfelder, schreibgeschützte Felder) im Status-Flow-Formular geändert werden.
sm_qualifier	Qualifizierenderrolle, die beim Erstellen von SM-Anwendungen verwendet wird. Diese Rolle dient nur als Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze.
sm_agent	Beim Erstellen von SM-Anwendungen verwendete Agent-Rolle. Führt Arbeit an einer Aufgabe aus. Diese Rolle dient nur als Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze.
sm_approver_user	Genehmiger-Anwenderrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Genehmigt Anforderungen. Diese Rolle dient nur als Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze
sm_initiator	Anwenderrolle „Initiator“, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Gewährt UI-Zugriff und führt die gleichen Funktionen wie Standard aus. Diese Rolle dient nur als Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze.
service_fulfiller	Rolle, die Servicemanagement-Anwendern das Anzeigen der Service Desk-Module ermöglicht.
sm_admin	Administratorrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Steuert alle Daten. Diese Rolle dient nur als Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze
sm_basic	Standardanwenderrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Liest und erstellt Anforderungen und geht ihnen nach. Diese Rolle dient nur als Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze.
sm_dispatcher	Dispatcher-Anwenderrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Plant Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben und weist sie ihnen zu. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze.
sm_read	Schreibgeschützte Anwenderrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Diese Rolle dient nur als Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -datensätze.
template_admin	Erteilt die Möglichkeit zum Erstellen und Verwalten von Servicemanagement-Vorlagen.

Mit Service Management Core installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden mit Servicemanagement Core hinzugefügt.

Skripteinbindungen	Beschreibung
PartRequirementStateHandler	Markiert eine Teileanforderung basierend auf den Transferaufträgen als bezogen oder geliefert.

Skripteinbindungen	Beschreibung
SMTemplates	Erstellt einen Serviceauftrag und zugehörige Aufgaben aus einer SM-Vorlage.
SMAutoZuweisung	Javascript-Wrapper um SNC.SMAutoassignment, der automatisch das erforderliche Eigenschaftspräfix bestimmt.
SMStockRooms	Ruft persönliche Lager ab und erstellt sie.
BaseSMControls	Bietet Funktionen zur Steuerung des Zugriffs auf Servicemanagement-Datensätze wie Konfigurations- und Benachrichtigungsregeln. Ändern Sie die Skripteinbindung SMControls, um Änderungen vorzunehmen, anstatt diese Skripteinbindung zu ändern.
SMConfigProcessor	Verarbeitet Änderungen, die an der Konfigurationsseite vorgenommen werden. Verarbeitet auch das Senden von Benachrichtigungen, die auf der Konfigurationsseite eingerichtet wurden.
SMTemplateHelper	Back-End-Code für die SM-Vorlagenseite. Sollte nicht angepasst werden.
AppCreatorCMSCreation	Erstellt CMS-Seiten für Apps, die mit der Servicemanagement-Vorlage erstellt wurden.
SMdateRollup	Rollup der Daten aus Serviceauftragsaufgaben für Serviceaufträge.
SMI18nUtils	Utilities zum Internationalisieren von Servicemanagement- und Konfigurationsseiten.
SMJAX	Verarbeitet AJAX-Anrufe für das Servicemanagement.
AJAXMeilenageRechner	Berechnet die Kilometerkosten für Nebenkosten.
SMCISteuerungen	CI-Steuerungen von Servicemanagement für das Hinzufügen und Entfernen von CIs zu Aufträgen und Aufgaben.
SharedServiceUtils	Gemeinsam genutzte Servicedienstprogramme
SMSourcingDispatch	Enthält Methoden, die den Abschnitt „Zeitplan für Mitarbeiter“ im unteren Bereich des Popups „Quelle“ unterstützen.
SMSstateFlowCreator	Methoden zum Erstellen von Status-Flows für ESM-basierte Anwendungen.
SMAgentStatusAJAX	AJAX-Wrapper um die in SMScheduleStatus verfügbare updateStatus-Funktion.
SMdateValidation	Überprüft, ob die Daten in Serviceauftragsaufgaben gültig sind und in Bezug auf die Zeitplanung miteinander konsistent sind.
SMTask	Funktionen des Dienstprogramms Servicemanagement-Aufgaben.
AppCreatorKnowledgeCreation	Methoden für die App-Ersteller-Engine zum Erstellen von Knowledge Base-Seiten.
SMAgentStatus	Code zum Aktualisieren von „im Zeitplan“ und Status eines Service Desk-Mitarbeiters.
SMAppCreator	Methoden zum Erstellen von Servicemanagement-Anwendungen.
SMScheduleGrapper	APIs planen. Ruft Zeitplanzeiten aus einer Arbeitsauftragsaufgabe in Millisekunden ab. Tatsächliche Zeiten werden priorisiert. Wenn diese nicht verfügbar sind, werden die geplanten Zeiten zurückgegeben.
SMTabelleErsteller	Methoden zum Erstellen von Tabellen für Servicemanagement-Anwendungen

Skripteinbindungen	Beschreibung
SMSteuerungen	Erweiterung von BaseSMControls. Ändern Sie dieses Skript, um den Zugriff auf Servicemanagement-Datensätze wie die Konfigurations- und Benachrichtigungsregeln zu steuern
AssetUsageFilters	Referenzqualifizierer-Filter für AssetUsage.
SMTaskDependency	Sammlung von Methoden, die die Datenintegrität der Tabelle „Serviceauftragsaufgaben-Abhängigkeit“ [sm_m2m_task_dependency] steuern.
AppCreatorCatalogCreation	Erstellt einen SM-Anwendungskatalog.
SMAssetUsage	Asset-Nutzungs-APIs
SMConstants	Liste der Konstanten, die im Feld „Status“ der Servicemanagement(SM)-Flows (sm_order und sm_task) und erweiterten Tabellen (z. B. wm_order, wm_task) verwendet werden.
SMNotifRuleTables	Beschränkt Tabellen, die im Formular „SM-Benachrichtigungsregel“ angezeigt werden, auf die Anforderungs- und Aufgabentabelle der Anwendung.
SMTransferAufträge	Sammlung von Methoden, die Transferauftrags-Positionen im Zusammenhang mit Servicemanagement erstellen oder aktualisieren.
SMPortalCreator	Methoden zum Erstellen eines Portals und von Berichten für SM-basierte Anwendungen.
WMSourcingAjax	AJAX-Anrufe, die im Popup „Quelle“ verwendet werden, die in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben verfügbar sind. Enthält Methoden zum Anzeigen von Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen im Strukturabschnitt (linke Seite), zum Löschen und Kopieren von Teileanforderungen mithilfe der Struktur und zum Abrufen von Aufgabeninformationen und Mitarbeiterinformationen für den unteren Abschnitt.
SMFilter	Filter für Servicemanagement.
SMUpgradeManager	Übernimmt die Suche nach SM-Anwendungselementen, die aktualisiert werden müssen, das Speichern von Informationen und das Aktualisieren.
SMTemplateMigration	Verarbeitet die Migration von SM-Vorlagen aus der vorherigen Version von Genf.

Mit Service Management Core installierte Client-Skripteinbindungen

Clientskripts werden mit Servicemanagement Core hinzugefügt.

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Blenden Sie ausgeschlossene Felder aus	SM-Konfig sm_config	Blenden Sie „sm_config“-Felder basierend auf der Ausschlussliste aus.
Arbeit schreibgeschützt starten (ex. Reisekosten)	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Beginnen Sie die Arbeit schreibgeschützt, wenn eine Reise erforderlich ist und noch nicht begonnen wurde.

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Beginnen Sie die Arbeit schreibgeschützt, wenn eine Reise erforderlich ist und noch nicht begonnen wurde	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Zeigt einen Fehler nach einer Standortänderung an, wenn keine Versandgruppe oder Zuweisungsgruppe den Standort der Arbeitsauftragsaufgabe abdeckt.
Vertragsfeld anzeigen oder ausblenden/löschen	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Wenn der Typ „Lieferantenkosten“ ist, wird das Feld „Vertrag“ angezeigt. Andernfalls löschen Sie das Vertragsfeld und blenden es aus.
Überprüfen Sie die Reihenfolge von Startdatum und Enddatum	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Stellen Sie sicher, dass das Startdatum vor dem Enddatum liegt.
„Zugewiesen an“ aktualisieren (Änderung „Gruppe zuweisen“)	Serviceauftrag [sm_order]	„Zugewiesen an“ aktualisieren, wenn sich die Zuweisungsgruppe ändert: - Löschen Sie das Feld „Zugewiesen an“
CI-Update	Serviceauftrag [sm_order]	Aktualisiert das zugehörige Asset und den Standort basierend auf Changes am betroffenen CI.
CI-Standort ausfüllen	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt den Standort des Arbeitsauftrags basierend auf dem CI-Standort aus.
check_work_duration	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Stellen Sie sicher, dass die Arbeitsdauer nicht 0 oder leer ist.
Gesamtbetrag berechnen – Menge	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Berechnet die Gesamtmeilenkosten, wenn sich die Menge ändert.
Validiert die geschätzte Reisedauer	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Stellen Sie sicher, dass die geschätzte Reisedauer nicht mit der erwarteten Startzeit überschneidet sich.
Validiert den geplanten Reisebeginn	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Stellen Sie sicher, dass der geplante Reisebeginn (mit seiner Dauer) vor dem geplanten Arbeitsbeginn liegt.
Vorlage ausgewählt	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt das Formular basierend auf Vorlagenwerten aus.
Geben Sie den Standort des Anrufers ein	Serviceauftrag [sm_order]	Legt das Standortfeld fest, wenn der Anrufer geändert wird.
Auf Gruppenfehler prüfen	Serviceauftrag [sm_order]	Zeigt einen Fehler beim Laden an, wenn keine Qualifizierungsgruppe den Standort des Arbeitsauftrags abdeckt.
Blenden Sie nicht verwendete zugehörige Listen/Felder aus	Serviceauftrag [sm_order]	Blendet zugehörige Listen aus, die basierend auf der

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
		Anwendungskonfiguration nicht relevant sind
CI-Update	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Aktualisiert das zugehörige Asset und den Standort basierend auf Changes am betroffenen CI.
Neue Steuerung für Feldtyp	SM-Vorlagendefinition [sm_template_definition]	Zeigt den entsprechenden Feldtyp basierend auf der Auswahl des Felds auf der Vorlagendefinitionsseite an.
Asset-Update	Serviceauftrag [sm_order] [sm_order]	Aktualisiert das zugehörige Configuration Item und den Standort basierend auf Änderungen am betroffenen Asset.
Feld-Onload-Helfer	SM-Vorlagendefinition [sm_template_definition]	Zeigt den entsprechenden Feldtyp basierend auf der Auswahl des Felds auf der Vorlagendefinitionsseite (Onload) an.
Abhängigkeiten von schreibgeschützten Aufgabenvorlagen	Abhängigkeit Serviceauftragsaufgaben-Vorlage [sm_m2m_task_template_dependency]	Legt das abhängige Feld schreibgeschützt fest, wenn Abhängigkeiten von Aufgabenvorlagen in der Tabelle „sm_m2m_task_template_dependencies“ erstellt werden.
Standort als nicht obligatorisch festlegen	Lager [alm_stockroom]	Legt den Standort für den Lagertyp „field_agent“ als nicht obligatorisch fest
Endzeit berechnen (Änderung der Dauer)	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Berechnet die geschätzte Endzeit in einer Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf einer Änderung der geschätzten Arbeitszeit.
Fehler anzeigen, wenn keine Anwendung installiert ist	Serviceauftragsmodell [cmdb_serviceorder_product_model]	Fehler anzeigen, wenn keine Anwendung installiert ist.
Gesamtbetrag berechnen – Kosten pro Meile	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Berechnet die Gesamtmeilenkosten, wenn sich die Menge ändert.
Prioritätszuweisung	SM-Konfig sm_config	Legen Sie die Planung auf „wahr“ fest, und blenden Sie die konsistente Zuweisung von Prioritätszuweisungen bei aktivierter Zuweisung aus.
Asset-Update	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Aktualisiert das zugehörige Configuration Item und den Standort basierend auf Änderungen am betroffenen Asset.
Schreibgeschützte Gruppenabhängigkeiten	Serviceauftrags-Gruppenabhängigkeit [sm_m2m_group_dependency]	Einmal festgelegt, sind Felder schreibgeschützt.

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Fügen Sie UI-Listener für die Beschaffung hinzu	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Richtet Ereignis-Listener für Änderungen der Reisedauer, der Arbeitsdauer oder des erwarteten Arbeitsbeginns ein, sodass sie automatisch in der Beschaffungs-UI aktualisiert werden (wenn die Aufgabe über die Beschaffungs-UI geöffnet wird).
Überprüfen Sie window_start	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Stellen Sie sicher, dass der Fensterstart vor dem Fensterende liegt.
Legen Sie die erforderliche Menge als schreibgeschützt fest	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Legt das Feld Erforderliche Menge als schreibgeschützt fest, wenn die erforderliche Anzahl von Assets für die Teileanforderung bereitgestellt wird
Nachrichten anzeigen	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Zeigt Nachrichten an, wenn das erwartete Fälligkeitsdatum für die Aufgabe nach dem angeforderten Fälligkeitsdatum liegt oder wenn die automatische Zuweisung nicht funktioniert.
Gesamtbetrag berechnen – Typ	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Berechnet die Gesamtmeilenkosten, wenn sich der Typ ändert.
„Zugewiesen an“ aktualisieren (Änderung „Gruppe zuweisen“)	Serviceauftragsaufgabe sm_task	„Zugewiesen an“ aktualisieren, wenn sich die Zuweisungsgruppe ändert: - Löschen Sie das Feld „Zugewiesen an“.
Blenden Sie das Gruppenfeld aus	Serviceaufgabenmodell [cmdb_servicetask_product_model]	Blendet das Feld „Versandgruppe“ aus, wenn die Versandwarteschlange deaktiviert ist
Blenden Sie das Status-Flow-Feld aus	SM-Konfig sm_config	Wenn der Status-Flow deaktiviert ist, blenden Sie das Feld aus dem Formular aus.
Überprüfen Sie die TOs vor der Neuzuweisung	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Beim erneuten Zuweisen oder Aufheben der Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe den Anwender auffordern, alle Transferaufträge an private Lager für eine Aufgabe zu stornieren, wenn die Aufgabe nur stornierbare Transferaufträge enthält.
Gruppe nach Versandgruppen-Change verifizieren	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Zeigt einen Fehler beim Laden an, wenn keine Zuweisungsgruppe den Standort der Arbeitsauftragsaufgabe abdeckt.
Tabellen festlegen	SM-Benachrichtigungsregel sm_notification_rule	Beschränken Sie die Tabellen auf die zwei möglichen Tabellen. Wenn keine ausgewählt ist, legen Sie die erste als Standard fest.

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Endzeit berechnen (Startzeitänderung)	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Berechnen Sie die geschätzte Endzeit basierend auf der Änderung der erwarteten Startzeit. Prüft auch auf Inkonsistenzen, die möglicherweise mit dem geschätzten Reisebeginn erstellt wurden.
Modell und Menge basierend auf Asset aktualisieren	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	Synchronisiert die Modell- und Mengeninformationen eines Asset-Nutzungsdatensatzes basierend auf dem Asset, auf das er verweist.
Schreibgeschützter Auftrag – betroffene CIs	Betroffenes CI [sm_m2m_order_affected_ci]	Legt ein Feld als schreibgeschützt fest, sobald ein Wert für dieses Feld ausgewählt wurde.
Menge zurücksetzen	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Wenn der Typ zurück in Autovermietung geändert wird, wird die Menge auf 1 zurückgesetzt.
Schreibgeschützte, von der Aufgabe betroffene CIs	Von der Serviceauftragsaufgabe betroffenes CI [sm_m2m_task_affected_ci]	Legt ein Feld als schreibgeschützt fest, sobald ein Wert für dieses Feld ausgewählt wurde.
Blenden Sie das Gruppenfeld aus	Serviceauftragsmodell [cmdb_serviceorder_product_model]	Blenden Sie das Feld „Zuweisungsgruppe“ aus, wenn die Anwendung nicht anforderungsorientiert ist. Blenden Sie das Feld „Qualifizierungsgruppe“ aus, wenn die Qualifizierung deaktiviert ist.
Überprüfen Sie die TOs vor der Neuzuweisung	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Beim erneuten Zuweisen oder Aufheben der Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe den Anwender auffordern, alle Transferaufträge an private Lager für eine Aufgabe zu stornieren, wenn die Aufgabe nur stornierbare Transferaufträge enthält.
Übergeordnetes Element beim Senden benachrichtigen	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Aktualisiert die Quellstruktur, wenn im Popup-Fenster „Quelle“ eine neue Teileanforderung erstellt wird.
Warnmeldung zum Vorlagen-Upgrade anzeigen	SM-Konfig sm_config	Warnmeldung anzeigen, wenn die Vorlagen migriert werden müssen.
Überprüfen Sie die Gruppenfelder	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Zeigt einen Fehler beim Laden an, wenn keine Versandgruppe oder Zuweisungsgruppe den Standort der Arbeitsauftragsaufgabe abdeckt.
Stellen Sie sicher, dass keine negativen und dezimalen Mengen vorhanden sind	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Stellt sicher, dass die für ein Teil erforderliche Menge gültig ist.

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Schreibgeschützte Aufgabenabhängigkeiten	Serviceauftragsaufgaben-Abhängigkeit [sm_m2m_task_dependency]	Das abhängige Feld wird beim Erstellen von Aufgabenabhängigkeiten in der Tabelle „sm_m2m_task_order“ schreibgeschützt.
Arbeit schreibgeschützt starten (tatsächliches Reisebuch)	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Beginnen Sie die Arbeit schreibgeschützt, wenn eine Reise erforderlich ist und noch nicht begonnen wurde. „Reisebeginn planen“ und „Start planen“ sind obligatorisch, wenn „Mitarbeiter-Nachverfolgungszeit“ aktiviert ist.
Warnmeldung von „SF deaktivieren“ anzeigen	SM-Konfig sm_config	Zeigt eine Warnmeldung an, wenn Status-Flows deaktiviert sind.
Aus Lagerraum für Abgabe ausfüllen	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Legt „Aus Lagerraum“ auf das persönliche Lager des angemeldeten Anwenders fest, wenn ein Abgabe-Transferauftrag erstellt wird.
Legen Sie den Wert vor dem Senden fest	SM-Vorlagendefinition [sm_template_definition]	Legt den Wert aus den verschiedenen Widgets auf den entsprechenden Wert fest, bevor das Vorlagendefinitionsformular übermittelt wird.
Vorlage ausgewählt	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Füllt das Formular basierend auf Vorlagenwerten aus.
Privates Lager – Name nach Typ	Lager [alm_stockroom]	Legt den Namen eines Lagers basierend auf seinem Manager fest, wenn es zu einem persönlichen Lager wird.
Aktualisiert den Agent-Status	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Aktualisiert den Status des zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiters.
UI beim Laden und bei Modellwechseln aktualisieren	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	UI beim Laden und bei Modellwechseln aktualisieren
Name des persönlichen Lagers nach Manager	Lager [alm_stockroom]	Aktualisiert den Namen eines persönlichen Lagers, wenn sich der Manager ändert.
Blenden Sie nicht verwendete zugehörige Listen/Felder aus	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Blendet zugehörige Listen aus, die basierend auf der Anwendungsconfiguration nicht relevant sind.
Zeitplan verwenden	SM-Konfig sm_config	Prioritätszuweisung deaktivieren und konsistente Zuweisung anzeigen, wenn die Planung deaktiviert ist.
Verifiziert die Gruppe nach der Standortänderung	Serviceauftrag [sm_order]	Zeigt einen Fehler nach einem Standortwechsel an, wenn keine

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
	[alm_stockroom]	Qualifizierungsgruppe den Standort des Arbeitsauftrags abdeckt.

Mit Service Management Core installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregeln werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Scratchpad erstellen und Infonachrichten anzeigen	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Erstellen Sie Scratchpad-Variablen, die zum Anzeigen der ersten Informationsnachrichten auf der Seite verwendet werden.
Betroffenes CI geändert oder entfernt	Serviceauftrag [sm_order]	Synchronisiert das Feld „Primäre CI“ und die zugehörige Liste „Betroffene CIs“ im Serviceauftragsformular.
Verifiziert Arbeitsnotizen	Serviceauftrag [sm_order]	Stellt sicher, dass das Feld Arbeitsnotizen in Arbeitsaufträgen gefüllt wird, die in den Status Abbrechen übergehen.
Standardwerte festlegen	SM-Vorlagendefinition [sm_template_definition]	Legt das Tabellenfeld standardmäßig fest.
Persönliches Lager festlegen	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Legt das Lager für Abgabe-Transferaufträge automatisch auf das persönliche Lager des angemeldeten Benutzers fest.
In Update-Satz exportieren	Arbeitsauftragsmodell [cmdb_model_part_requirement]	Exportiert Teileanforderungsvorlagen in das aktuelle Update Set und erstellt einen sys_metadata_link-Datensatz, um die Vorlage der aktuellen Anwendung zuzuordnen.
In Update-Satz exportieren	Serviceauftrags-Aufgabenmodelle [sm_m2m_somodel_stmodell]	Exportiert den Link zwischen Serviceauftragsvorlage und Serviceaufgabenvorlage in das aktuelle Update Set und erstellt einen sys_metadata_link-Datensatz, um die Vorlage der aktuellen Anwendung zuzuordnen.
In Update-Satz exportieren	Serviceauftragsaufgabe – Vorlage [cmdb_servicetask_product_model]	Exportiert Serviceaufgabenvorlagen in das aktuelle Update Set und erstellt einen sys_metadata_link-

Automatische Übersetzung

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		Datensatz, um die Vorlage der aktuellen Anwendung zuzuordnen.
In Update-Satz exportieren	Serviceauftragsvorlage [cmdb_serviceorder_product_model]	Exportiert Serviceauftragsvorlagen in das aktuelle Update Set und erstellt einen sys_metadata_link-Datensatz, um die Vorlage der aktuellen Anwendung zuzuordnen.
Synchronisierte Aktualisierung der zugehörigen Variablen	SM-Vorlagendefinition [sm_template_definition]	Synchronisiert die Vorlagendefinition mit der zugehörigen Katalogvariablen.
Datumsprüfungen	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Validiert das Fenster, das geschätzte sowie das tatsächliche Start- und Enddatum.
Standort ausfüllen – Neue SOT	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Füllt den Standort, wenn möglich, basierend auf dem Standort des übergeordneten Arbeitsauftrags aus.
add_model_filter	Global [global]	Filtert nach Slushbucket der SM-Modellanwendung, beschränkt verfügbare Modelle auf Hardware- und Verbrauchsgüter-Modelle.
Setzen Sie die Menge auf 1 zurück	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Legt das Mengenfeld auf 1 fest, wenn der Typ Autovermietung ist.
Validieren Sie die Benachrichtigung	SM-Benachrichtigungsregel sm_notification_rule	Überprüft, ob beim Einfügen oder Aktualisieren einer Benachrichtigungsregel ein Anwender oder eine Gruppe ausgewählt ist
Typ „Außendienstmitarbeiter“ validieren	Lager [alm_stockroom]	Verhindert die Duplikate persönlicher Lager.
Kosten berechnen	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Hilft bei der Berechnung der Kosten , wenn der Typ „Kilometerstand“ ist (ab „Eureka“-Release).
Überprüfen Sie Asset und CI	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Synchronisiert betroffene CIs und betroffene Assets.
Weisen Sie den vorherigen Service Desk-Mitarbeiter der Aufgabe zu	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Legt den vorherigen Service Desk-Mitarbeiter fest, wenn sich die zugewiesene Aufgabe ändert.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Füllen Sie den Serviceauftrag aus einer Vorlage aus	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt einen neuen Arbeitsauftrag aus dem als Vorlage ausgewählten Arbeitsauftragsmodell.
Validiert die angeforderte Menge	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Überprüft, ob die für eine Transferauftrags-Position mit einer Teileanforderung angeforderte Menge die Menge nicht überschreitet, die zur Erfüllung der Teileanforderung erforderlich ist (ab Release „Eureka“).
Serviceauftrag bei Workflow-Abschluss schließen	Workflow-Kontexte [wf_Kontext]	Verhindert ein Rollup von Aufgabenabschlüssen, wenn aktive Workflows für Serviceaufträge vorhanden sind.
Unteraufgaben erstellen	Serviceauftrag [sm_order]	Wenn der Serviceauftrag den Status „Entwurf“ verlässt, erstellt Aufgaben aus der Vorlage, wenn der Serviceauftrag aus einer Vorlage erstellt wird, oder erstellt eine Standardaufgabe, wenn er aufgabenorientiert ist.
Validieren Sie den Namen des Außendienstmitarbeiters	Lager [alm_stockroom]	Überprüft, ob einem persönlichen Lager ein gültiger Service Desk-Mitarbeiter zugeordnet ist.
Kostenzeile erstellen	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Erstellt oder aktualisiert eine Kostenzeile basierend auf den Kosten der Nebenkosten, wenn die Nebenkosten gespeichert werden und alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind: • Der Status lautet „Angefallen“. • Der Typ ist nicht „Keine“. • Die Kosten sind nicht null
Validierung	Serviceauftrags-Gruppenabhängigkeit [sm_m2m_group_dependency]	Überprüft, ob die Abhängigkeit gültig ist
Verifiziert das CI in der SM-Aufgabe	Betroffene CIs	Überprüft, ob das betroffene CI für eine Aufgabe auch ein

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	[task_ci]	betroffenes CI für den Auftrag ist.
Lieferantentyp erfordert Manager	Anwendergruppe [sys_user_group]	Lieferant ist für Lieferantengruppen erforderlich.
Benötigte Teile	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Erstellt Teileanforderungen für eine Serviceauftragsaufgabe aus den Teileanforderungen, die für ein Serviceauftrags-Aufgabenmodell konfiguriert sind, das als Vorlage verwendet wird. Assets freigeben, wenn deren Zuweisung aufgehoben oder neu zugewiesen wird. Asset-Nutzungen aktualisieren, wenn Aufgaben geschlossen werden.
Wenden Sie die Versandmethode an	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Weist automatisch eine Aufgabe zu, sobald sie als bereit für Zuweisung markiert ist, wenn die Zuweisungsmethode der Anwendung Workflow oder Automatisch ist.
Validierung des Gruppen-Change	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Validiert Änderungen an Zuweisungs- und Versandgruppen in Arbeitsauftragsaufgaben.
Weisen Sie den vorherigen Mitarbeiter im Auftrag zu	Serviceauftrag [sm_order]	Legt den vorherigen Service Desk-Mitarbeiter fest, wenn sich der zugewiesene Auftrag ändert.
ValidateChanges	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Überprüft, ob die Typen von Versandgruppe und Zuweisungsgruppe übereinstimmen und ob bei Bedarf Arbeitsnotizen bereitgestellt werden.
Übergänge	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Versetzt eine Aufgabe auf „In Bearbeitung“, wenn die Aufgabe akzeptiert wird und der Arbeitsbeginn angegeben ist.
Katalog synchronisieren	SM-Konfig sm_config	Synchronisiert den Anwendungskatalog, wenn sich die Servicemanagement-Konfiguration ändert.
Legen Sie „Erforderlich bis Datum“ in der Anzeige fest	Arbeitsauftragsmodell	Legt die Teileanforderung, die von benötigt wird, auf den erwarteten

Automatische Übersetzung

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	[sm_part_requirement]	Reisebeginn der zugeordneten Serviceauftragsaufgabe fest.
Anforderungsbezogener Versand	Serviceauftrag [sm_order]	Verantwortlich für die Zuteilung von Serviceaufträgen basierend auf der Anwendungskonfiguration.
Scratchpad erstellen und Infonachrichten anzeigen	Serviceauftrag [sm_order]	Erstellen Sie Scratchpad-Variablen, die zum Anzeigen der ersten Informationsnachrichten auf der Seite verwendet werden.
Schleife in TaskTemplateDependencies verhindern	Abhängigkeit Serviceauftragsaufgaben-Vorlage [sm_m2m_task_template_dependency]	Verhindert Schleifen in Abhängigkeiten von Aufgabenvorlagen
getMainSMMModels abrufen	Global [global]	Slushbucket-Filter beim Verknüpfen von Serviceauftragsaufgaben-Vorlagen mit Serviceauftragsvorlagen.
Aufgabenvertrag m2m	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Synchronisiert Verträge, Kostenzeilen und Nebenkosten
Benachrichtigung für Aufgabe	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Sendet Benachrichtigungen, wenn sich die Aufgabe ändert, wenn sich die Werte für die auf der Konfigurationsseite angegebenen Felder ändern.
Erstellen Sie Scratchpad-Tabellen	SM-Benachrichtigungsregel sm_notification_rule	Legt die Tabellen fest, die auf der Benachrichtigungsregelseite angezeigt werden sollen.
PR basierend auf TOL aktualisieren	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Aktualisiert die Teileanforderung, wenn die zugehörige Transferauftrags-Position die Phase ändert.
Entferntes Asset hinzufügen	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	Bestimmt die Gültigkeit der Asset-Entfernung und aktualisiert das entfernte Asset entsprechend.
Hinzufügen/Entfernen von Managern zu/aus Lieferantengruppe	Gruppe [sys_user_group]	Wenn der Gruppenmanager für eine Lieferantengruppe geändert wird, wird der neue Manager als Gruppenmitglied hinzugefügt und der vorherige Manager als Gruppenmitglied entfernt.
Servicemanagement-Gruppentypen	Gruppe	Stellt die Datenintegrität der Informationen über

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	[sys_user_group]	die Abdeckung von Einsatzplanungsgruppen sicher.
Löschung des betroffenen CI	Betroffene CIs [task_ci]	Teil des Synchronisierungsmechanismus zwischen dem primären CI-Feld und der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ im Serviceauftragsformular.
Verhindern Sie das Einschleifen von Aufgabenabhängigkeiten	Serviceauftragsaufgaben-Abhängigkeit [sm_m2m_task_dependency]	Verhindert Zirkelabhängigkeiten bei Arbeitsauftragsaufgaben.
SO-Löschung kaskadieren	Serviceauftrag [sm_order]	Löschen Sie Serviceauftragsaufgaben und Prüflisten, wenn der Serviceauftrag gelöscht wird.
Erstellt ein persönliches Lager	Anwenderrolle [sys_user_has_role]	Erstellt ein persönliches Lager für Benutzer (falls noch keine vorhanden sind), wenn ihnen die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ zugewiesen wird.
Löschen Sie das persönliche Lager	Anwenderrolle [sys_user_has_role]	Löscht das persönliche Lager eines Anwenders, wenn alle Mitarbeiterrollen von dem Anwender entfernt werden.
Validiert die Teileanforderung	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Validiert die Teileanforderung und prüft die Verfügbarkeit des Teils. Validiert Beschaffungsinformationen.
Vorlagen-Workflow und Umzugsaufgabe aufrufen	Serviceauftrag [sm_order]	Starten Sie den Workflow für den Serviceauftrag, und verschieben Sie Teilaufgaben in den Status „Ausstehende Lieferung“.
Gruppe ausfüllen – Qualifizierung	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt die Qualifizierungsgruppe, wenn möglich, basierend auf dem Standort aus.
Erstellen Sie einen Katalog	Serviceauftragsvorlage [cmdb_serviceorder_product_model]	Erstellen Sie einen entsprechenden Datensatzersteller, wenn die automatische Veröffentlichung aktiviert ist.
Füllen Sie den Zeitplan aus	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Füllt Planungsfelder aus, wenn sie nicht bereits festgelegt sind. Sie werden nur festgelegt, wenn sich der Status in Ausstehende Disposition ändert.
Benachrichtigung für Anforderung	Serviceauftrag	Sendet Benachrichtigungen, wenn sich die Aufgabe ändert,

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	[sm_order]	wenn sich die Werte für die auf der Konfigurationsseite angegebenen Felder ändern.
Kaskadierende Löschrüflliste	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Prüflisten löschen, wenn die Serviceauftragsaufgabe gelöscht wird.
Scratchpad	SM-Konfig sm_config	Erstellt ein Scratchpad für das SM-Konfigurationsformular.
TAP validieren und Verfügbarkeit prüfen	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Validiert Statusänderungen der Transferauftrags-Position und stellt sicher, dass das Asset im Lager verfügbar ist.
Löschen Sie alle Kostenzeilen	SM Nebenkosten [sm_incidentals]	Löschen Sie Kostenzeilen, wenn Nebenkosten gelöscht werden.
Zeitplan ausfüllen – Neue SOT	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Füllt Planungsfelder aus, wenn sie nicht bereits festgelegt sind. Sie werden nur festgelegt, wenn sich der Status in Ausstehende Disposition ändert.
Füllen Sie den Standort aus	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt den Standort, wenn möglich, basierend auf dem vom Anrufer identifizierten betroffenen CI aus.
Als primär hinzufügen, wenn keiner festgelegt ist	Betroffene CIs [task_ci]	Fügen Sie das Konfigurationselement als primäres betroffenes CI hinzu, wenn kein primäres CI vorhanden ist.
Änderungen hochrollen	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Rollup von Statusänderungen und geschätzten Arbeitszeiten auf Serviceauftrag
Scratchpad erstellen	Serviceauftragsvorlage [cmdb_serviceorder_product_model]	Legt das Scratchpad für das Serviceauftrags-Vorlagenformular fest.
Überprüfen Sie Asset und CI	Serviceauftrag [sm_order]	Synchronisiert betroffene CIs und betroffene Assets.
Nicht zugewiesen	Serviceauftrag [sm_order]	Setzt den Status des Serviceauftrags wieder auf „Bereit“, wenn die Zuweisung aufgehoben wird.
Priorität weitergeben	Serviceauftrag [sm_order]	Verteilt die Priorität vom Serviceauftrag an die Serviceauftragsaufgaben.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Wenden Sie Konfigurationseinstellungen an	SM-Konfig sm_config	Verarbeitet Änderungen am SM-Konfigurationsdatensatz.
Aktualisiert den Agent-Status	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Aktualisiert den Status eines Service Desk-Mitarbeiters, der einer Aufgabe zugewiesen ist.
Scratchpad erstellen	Serviceauftragsaufgabe – Vorlage [cmdb_servicetask_product_model]	Legt das Scratchpad für das Formular für Serviceauftragsaufgaben-Vorlagen fest.
Überprüfen Sie die TOs vor der Neuzuweisung	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Legt ein Scratchpad fest, um die Neuzuweisung einer Aufgabe zu verhindern, wenn Transferaufträge unterwegs sind.
Doppelte Bestellung für betroffene CIs verhindern	Betroffene CIs [task_ci]	Verhindern Sie die Duplizierung betroffener CIs
Nicht zugewiesen	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Verhindern Sie die erneute Zuweisung einer Aufgabe, wenn Transferaufträge unterwegs sind.
SNC – Übergeordnete Workflows ausführen (Genehmigung)	Genehmigung [sysapproval_approver]	Behandelt Bestell-Workflows, wenn die Genehmigung auf „Weitere Informationen erforderlich“ oder „Duplikat“ festgelegt ist.
getTaskSMModels abrufen	Global [global]	Slushbucket-Filter beim Verknüpfen von Serviceauftragsvorlagen mit Serviceaufgabenvorlagen.
Verhindern Sie einen Modellwechsel nach der Beschaffung	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_requirement]	Verhindert, dass das Modell geändert wird, nachdem die Teileanforderung erfüllt wurde.
AssetNutzung erstellen, wenn TOL geliefert wurde	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Erstellt eine Asset-Nutzung, sobald eine Transferauftragsposition geliefert wurde.
Geben Sie das Asset bei AssetUsage-Löschung frei	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	Machen Sie ein Asset verfügbar, wenn die Asset-Nutzung gelöscht wird.
TOL zu vorhandenem TO unter WOT umleiten	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Versucht, Transferauftrags-Positionen unter demselben Transferauftrag für einen Serviceauftrag zu gruppieren, wenn die Transferauftrags-

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		Positionen dieselben „Von“- und „Zu“-Standorte haben.
Gruppe ausfüllen – Disposition/Arbeit	Serviceauftragsaufgabe sm_task	Füllt die Zuteilungsgruppe und die Zuweisungsgruppen aus, wenn nur eine Zuteilungsgruppe den Standort einer Aufgabe abdeckt und nur eine Zuweisungsgruppe von der Zuteilungsgruppe abgedeckt wird.

Mit Service Management Core installierte E-Mail-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungen werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Benachrichtigung	Tabelle	Beschreibung
\${Request_Label} aus E-Mail erstellt	Serviceauftrag [sm_order]	Vorlage, die zum Erstellen von Benachrichtigungen für neue Anwendungen verwendet wird, die aus einer Servicemanagement-Vorlage erstellt wurden. Diese Benachrichtigung darf inaktiv bleiben und darf nicht verwendet werden.
\${Request_Label} geändert	Serviceauftrag [sm_order]	Vorlage, die zum Erstellen von Benachrichtigungen für neue Anwendungen verwendet wird, die aus einer Servicemanagement-Vorlage erstellt wurden. Diese Benachrichtigung darf inaktiv bleiben und darf nicht verwendet werden.
\${Task_Label} geändert	Serviceauftrag [sm_order]	Vorlage, die zum Erstellen von Benachrichtigungen für neue Anwendungen verwendet wird, die aus einer Servicemanagement-Vorlage erstellt wurden. Diese Benachrichtigung darf inaktiv bleiben und darf nicht verwendet werden.

Geplante Wartung

Die Anwendung Geplante Wartung ist keine Anwendung Servicemanagement, funktioniert aber mit den Anwendungen Servicemanagement zusammen, um Unternehmen bei der Verwaltung der regelmäßigen vorbeugenden Wartung von Assets zu unterstützen.

Geplante Wartung verwendet Wartungspläne, um die Erstellung von Arbeitsaufträgen oder Facility-Anforderungen auszulösen. Diese Arbeitsaufträge und Facility-Anforderungen geben an, wie die Wartung von Geräten und Fahrzeugen oder von jeder Art von Asset, das Wartung erfordert, durchgeführt wird. Arbeitsaufträge und Anforderungen können auf Folgendem basieren:

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

Geplante Wartung aktivieren

Das Plugin „SM Planned Maintenance“ ist als separates Abonnement verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

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

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

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

Hinweis:

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

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter [Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden](#) .

Installiert mit SM Geplante Wartung

Das Core-Plugin „SM Planned Maintenance“ enthält auch Demodaten.

Mit SM installierte Tabellen Geplante Wartung

Tabelle	Beschreibung
Sm-M2m-Wartungsplan für Datensatz [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Verknüpft einen Wartungsplan mit einem Datensatz im System (von einer Dokument-ID). Enthält auch Informationen darüber, wann oder zu welchem Wert der Zeitplan für den Datensatz zuletzt ausgeführt wurde und wann oder zu welchem Wert der Zeitplan beim nächsten Mal ausgeführt wird.
Zeitplanvorlage [sm_m2m_schedule_template]	Verknüpft einen Wartungsplan mit Servicemanagement-Vorlagen.
Wartungsplan sm_maint_plan	Definiert einen Wartungsplan und enthält auch die Tabellen und Datensätze, für die der Plan gilt.
Wartungszeitplan sm_schedule	Definiert einen Zeitplan, der Teil eines Wartungsplans ist. Ein Zeitplan kann auf Dauer, Zähler, Bedingung oder Skript basieren.

Mit SM installierte Rollen Geplante Wartung

Rollentitel [Name]	Beschreibung
plan_maint_admin	Administrator für geplante Wartung.

Mit SM installierte Skripteinbindungen Geplante Wartung

Skripteinbindung	Beschreibung
PlannedMaintenanceUtils	Dienstprogramme für geplante Wartung
PlannedMaintenanceAjax	AJAX-Einstiegspunkte in PlannedMaintenanceUtils.

Mit SM installierte Clientskripts Geplante Wartung

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Feldanzeige aktualisieren – Auslösertyp ändern	Wartungszeitplan sm_schedule	Aktualisiert die im Formular „Wartungsplan“ angezeigten Felder basierend auf dem ausgewählten Auslösertyp.
Feldanzeige aktualisieren – Wiederholungs-Chg	Wartungszeitplan sm_schedule	Aktualisiert die im Formular „Wartungsplan“ angezeigten Felder basierend auf der ausgewählten Wiederholung.
Tabelle aktualisieren, wenn sich der Typ ändert	Wartungsplan sm_maint_plan	Aktualisiert das Tabellenfeld basierend auf den ausgewählten Modellen (für modellbasierte Pläne).
Validieren Sie das Feld jedes	Wartungszeitplan sm_schedule	Überprüft, ob jedes Feld eine positive Zahl ist; andernfalls ist der Standardwert 1.
Tabelle aktualisieren, wenn sich Modelle ändern	Wartungsplan sm_maint_plan	Aktualisiert das Tabellenfeld basierend auf den ausgewählten Modellen (für modellbasierte Pläne).

Mit SM installierte Geschäftsregeln Geplante Wartung

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktualisieren Sie den Wartungsplan- Datensatz	Serviceauftrag [sm_order]	Aktualisiert die Wartungsdatensätze [sm_m2m_maint_plan_to_record], sobald ein Serviceauftrag geschlossen wird.
Aktualisieren Sie M2M- Zeitplandatensätze	Wartungszeitplan sm_schedule	Berechnet den nächsten Wert oder die nächste Laufzeit neu, wenn sich die Felder für Zähler oder Dauer ändern.
Aktive Changes	Sm-M2m-Wartungsplan für Datensatz [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Verarbeitet Änderungen an der aktiven Kennzeichnung für einen Wartungsplandatenatz.
Aktive Einfügung	Sm-M2m-Wartungsplan für Datensatz [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Verarbeitet Änderungen an der aktiven Kennzeichnung für einen Wartungsplandatenatz.
Aktive Changes	Wartungszeitplan sm_schedule	Verarbeitet Änderungen an der Kennzeichnung „Aktiv“ für einen Wartungsplan.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktive Changes	Wartungsplan sm_maint_plan	Verarbeitet Änderungen an der aktiven Kennzeichnung für einen Wartungsplan.
Aktive Einfügung	Wartungszeitplan sm_schedule	Verarbeitet Änderungen an der Kennzeichnung „Aktiv“ für einen Wartungsplan.
Plan auf neue Datensätze anwenden	Wartungsplan sm_maint_plan	Aktualisiert die Business-Regel für die Anwendung eines Plans auf neue Datensätze bei jeder Änderung des Felds Auf neue Datensätze anwenden .

Mit SM installierte geplante Aufgaben Geplante Wartung

Geplante Aufgaben	Beschreibung
Geplante nächtliche Wartungsausführung	Erstellt Wartungsanforderungen basierend auf aktiven Wartungsplänen.

Wartungspläne verwalten

Geplante Wartung ermöglicht Ihnen das Erstellen, Verwalten und Planen von Wartungen für Geräte, die regelmäßige Wartung erfordern.

Der Wartungsplan gibt die CI-Klasse, das Produktmodell oder andere Kriterien wie den Standort an und legt die durchzuführende Wartung fest. Der Wartungsplan gibt das Timing an, indem er festlegt, wie oft und wann die Wartung durchgeführt werden soll.

Sie können beispielsweise einen Wartungsplan konfigurieren, um alle Klimaanlage für ein bestimmtes Produktmodell zu überprüfen und zu reinigen. Im Wartungsplan ist festgelegt, dass die Inspektion alle 6 Monate durchgeführt wird.

Wartungs- und Zeitpläne berücksichtigen auch Servicemanagement-Arbeitsaufträge und Facility-Anforderungen, die für diese Geräte geöffnet wurden.

Timing der ersten Wartung

Standardmäßig wird die erste geplante Wartung basierend auf dem im Zeitplan eingegebenen Zeitpunkt geplant. Wenn Sie beispielsweise einen Zeitplan erstellen, um die Klimaanlage alle sechs Monate zu überprüfen, findet die erste Wartung sechs Monate nach dem Zeitpunkt der Erstellung des Zeitplans statt.

So planen Sie das Datum der ersten Wartung:

1. Navigieren Sie zum Formular Wartungsplan.
2. Klicken Sie **auf den zugehörigen Link Bei Bedarf ausführen**.
3. Deaktivieren Sie das Feld **Jetzt ausführen**.
4. Verwenden Sie im Feld **Nächstes Ausführungsdatum auswählen** den Kalender, um das gewünschte Datum auszuwählen.
5. Speichern Sie das Datum.
6. Klicken Sie auf **Zeitplan**. Dadurch wird die nächste Laufzeit für die Wartungsplan-Datensätze aktualisiert.

Sie können jeden Wartungszeitplan nach Bedarf aktualisieren. Wenn beispielsweise das regelmäßige Intervall im nächsten Monat fällig ist, können Sie ein früheres oder späteres Datum auswählen, um das Datum zu ändern, wenn die Wartung stattfindet.

Erstellen Sie einen Wartungsplan

Beim Erstellen eines Wartungsplans helfen Optionen im Formular, zu bestimmen, wie und wann die Wartung durchgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geplante Wartung > Wartungspläne**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, geben Sie einen aussagekräftigen **Namen** und **eine Kurzbeschreibung** ein, füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

Wartungsplan

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Identifikationsnummer für den Wartungsplan.
Bedingungen	
Typ	Typ des Auslösers, der bestimmt, wann eine Wartung durchgeführt werden sollte. ○ Modellbasiert: Basiert den Wartungsplan auf einem angegebenen Modell eines CI, z. B. einem Produktmodell. ○ Allgemein: Basiert den Wartungsplan auf einer Tabelle und einem Filter. i Hinweis: Modellbasierte Pläne gelten nur für Hardwaremodelle, insbesondere für Modelle, für die mindestens eine Modellkategorie definiert ist.
Modell	Wählen Sie mindestens ein Produktkatalogelement  aus, um die CIs zu identifizieren, die vorbeugende Wartung erfordern. Wenn Sie ein Modell auswählen, wird die zugehörige Tabelle im Feld Tabelle angezeigt. Wenn Sie beispielsweise ein bestimmtes PC-Modell auswählen, wird im Feld Tabelle <i>Computer [cmdb_ci_computer]</i> angezeigt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den modellbasierten Typ ausgewählt haben. Wenn Sie mehr als ein Modell in derselben Kategorie auswählen, ändert sich die Tabelle nicht. Wenn Sie jedoch ein CI aus einer anderen Kategorie auswählen, wird im Feld Tabelle die Tabelle der niedrigsten Ebene angezeigt, die alle ausgewählten CIs enthält. Wenn Sie beispielsweise zwei PCs und einen Laserdrucker auswählen, ändert sich das Feld Tabelle in <i>Hardware [cmdb_ci_hardware]</i>, da diese

Feld	Beschreibung
	Tabelle Computer und Drucker enthält. Wenn Sie dann ein Computer-Rack hinzufügen, ändert sich das Feld Tabelle in <i>Konfigurationselement [cndb_ci]</i> , das alle CIs enthält.
Tabelle	Wenn Sie den Typ Allgemein ausgewählt haben, wählen Sie die Tabelle aus, die Sie dem Wartungsplan zuordnen möchten. Wenn Sie den modellbasierten Typ ausgewählt haben, zeigt dieses Feld die Tabelle der niedrigsten Ebene an, die alle ausgewählten CIs enthält.
Filterbedingung	Filtern Sie Bedingungen, um die spezifischen Assets zu finden, die Sie warten möchten. Nur Datensätze in der ausgewählten Tabelle, die den Filterkriterien entsprechen, müssen gewartet werden.
Auf neue passende Datensätze anwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um sicherzustellen, dass die für diesen Wartungsplan definierten Zeitpläne auf alle Datensätze angewendet werden, die der angegebenen Tabelle seit der letzten Ausführung des Plans hinzugefügt wurden und die unter Filterbedingung eingegebenen Bedingungen erfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie gefilterten Datensätzen einen Wartungsplan zu .
Wartungsüberschreibungsrichtlinie	Geben Sie an, was geschehen soll, wenn ein Wartungsplan für einen bereits in Wartung befindlichen Datensatz ausgeführt wird. ○ In Ruhe lassen: Das Erstellen neuer Aufgaben oder das Löschen vorhandener Aufgaben nicht zulassen. ○ Bestehende abbrechen: Zulassen, dass Aufgaben, die derzeit dem Plan zugeordnet sind, gelöscht werden. ○ Zu vorhandenen hinzufügen: Zulassen, dass neuen Aufgaben zusammen mit vorhandenen aktiven Aufgaben zu Wartungsplänen hinzugefügt werden.

Der Wartungsplan ist jetzt für Sie bereit für [Konfigurieren Sie einen Wartungszeitplan](#).

i Hinweis:

Sie können [das Formular so konfigurieren](#) , dass Referenzfelder für **Asset**, **CI** und **Benutzer** hinzugefügt werden. Diese Felder sind in der zugehörigen Tabelle entsprechend vorab ausgefüllt und können beim Generieren von Berichten nützlich sein. Wenn ein Configuration Item für den Wartungsplan ausgewählt und einem Asset zugeordnet ist, wird dieses CI im Feld **Asset** vorab ausgefüllt.

i Hinweis:

Nachdem Sie einen Wartungsplan definiert und Wartungszeitpläne für den Plan erstellt haben, können Sie die Felder **Typ**, **Modell** und **Tabelle** sowie die **Filterbedingungen** nicht mehr ändern. Änderungen können potenziell Konflikte verursachen. Wenn Sie Änderungen an diesen Feldern vornehmen müssen, löschen Sie zuerst die Wartungszeitpläne und erstellen Sie dann die Zeitpläne mit den gewünschten Einstellungen neu.

Eigenschaftseinstellungen für Geplante Wartung

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Geplante Wartung unter **Geplante Wartung > Eigenschaften**.

Auslösereigenschaften

Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Regelmäßigkeit der geplanten Wartungsintervalle aufrechtzuerhalten

[planned_maintenance.fixed_meter]

Berechneten Zählerauslöser beibehalten. Siehe Abbildung.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die nächste geplante Wartung mit dem ursprünglich berechneten Zählerwert durchzuführen, auch wenn der letzte Arbeitsauftrag mit einem späteren Zählerwert abgeschlossen wurde.
- Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Zählerberechnung mit dem Messwert neu zu starten, der beim Abschluss des Arbeitsauftrags angezeigt wurde.

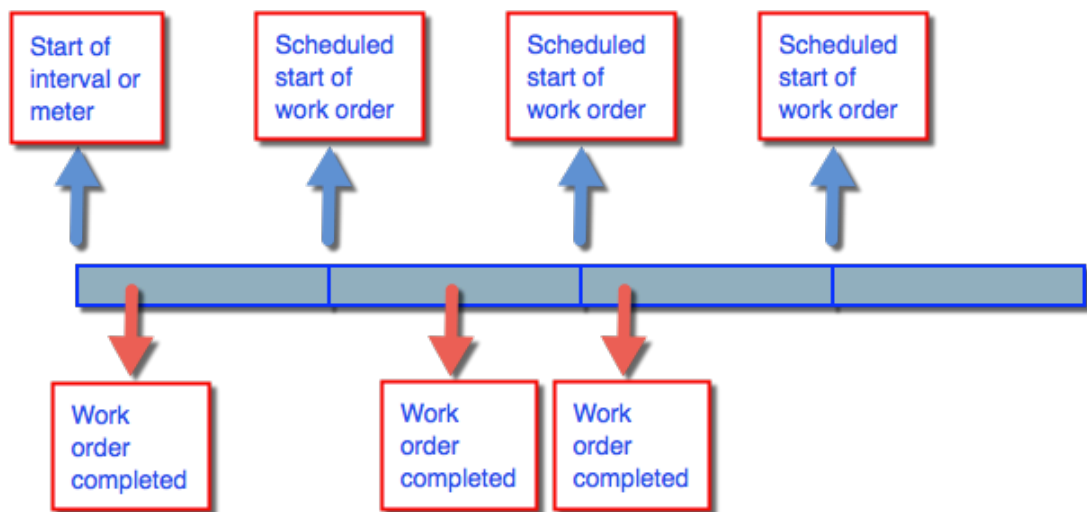
Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Regelmäßigkeit der geplanten Wartungsintervalle aufrechtzuerhalten

[planned_maintenance.fixed_interval]

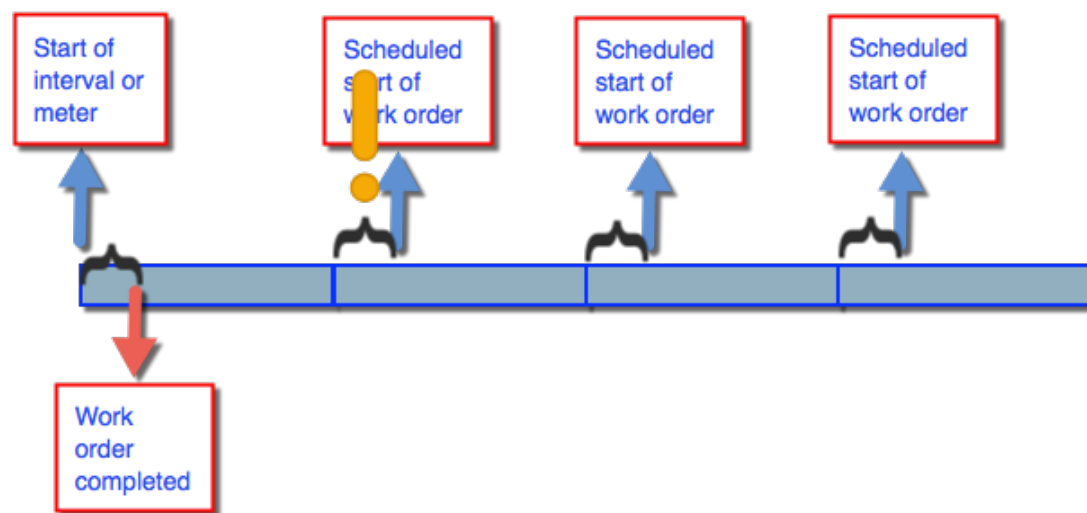
Berechneten Intervallauslöser beibehalten. Siehe Abbildung.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die nächste geplante Wartung zu dem Zeitpunkt/Datum durchzuführen, der bzw. der ursprünglich auf der Grundlage des konfigurierten Intervalls berechnet wurde, auch wenn der letzte Arbeitsauftrag verspätet abgeschlossen wurde.
- Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Intervallberechnung neu zu starten, wenn der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist.

'Preserve the calculated trigger': Selected



'Preserve the calculated trigger': Not selected



Automatische Übersetzung

Konfigurieren Sie einen Wartungszeitplan

Definieren Sie nach dem Erstellen eines Wartungsplans bestimmte Kriterien, um zu bestimmen, wann der Plan ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abhängig vom Asset oder CI, für das Sie Wartungspläne einrichten, können Sie einen einzelnen Plan oder mehrere Pläne erstellen. Sie können beispielsweise Pläne für eine Klasse von Computern einrichten, die am ersten und fünfzehnten jedes Monats neu gestartet werden.

i Hinweis:

Planen Sie sorgfältig, wenn Sie mehrere Wartungszeitpläne für denselben Plan definieren. Sie können beispielsweise einen Zeitplan einrichten, um alle drei Monate eine Druckerpatrone zu ersetzen. Sie richten einen anderen Zeitplan ein, um die Druckerpatrone nach dem Drucken von 10.000 Seiten auszutauschen. Dieser Konflikt kann dazu führen, dass die Kartusche zweimal in derselben Woche ersetzt wird. Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitpläne nicht miteinander in Konflikt stehen.

Basierend auf den dem Plan zugeordneten Vorlagen werden automatisch eine oder mehrere Servicemanagement-Arbeitsaufträge und Facility-Anforderungen generiert.

Wartungszeitpläne können entweder auf der Dauer oder dem Zähler basieren und werden durch die erste auftretende zugehörige Bedingung ausgelöst. Wählen Sie beispielsweise im Formular „Wartungsplan“ **Dauer oder Zähler** als Auslöser für einen Kfz-Wartungsplan aus, und definieren Sie dann die Dauer als drei Monate und den Zähler als 5.000 Meilen. Der Zeitplan wird dadurch ausgelöst, was zuerst eintritt. Wenn der Auslöser **Dauer oder Zähler** ausgewählt ist, werden die Felder **Nächste Laufzeit** und **Nächster Ausführungswert** in der zugehörigen Liste **Wartungsplan-Datensätze** im Formular Wartungsplan ausgefüllt.

i Hinweis:

In einem Wartungsplan-Datensatz stimmt der im Feld **Nächste Laufzeit** angezeigte Zeitstempel nicht mit der Zeit überein, die für die Ausführung der geplanten Wartung festgelegt wurde. Das Feld **Nächste Aktion** im Datensatz „**Geplante nächtliche Wartungsausführung**“ zeigt die tatsächliche Ausführungszeit der geplanten Aufgabe für die geplante Wartung an.

Bei der Ausführung der geplanten Aufgabe wird überprüft, ob der Wert im Feld **Nächste Laufzeit** kürzer ist als die Zeit, die für die nächste geplante nächtliche Wartungsaufgabe festgelegt ist. Ist dies der Fall, generiert das System eine Anforderung. Basierend auf der nächsten Laufzeit wird keine geplante nächtliche Wartung ausgeführt, und es wird keine Anforderung generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geplante Wartung > Wartungspläne**.
2. Klicken Sie auf die Anzahl der Wartungspläne, die Sie einem Wartungsplan zuordnen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Wartungszeitpläne** auf **Neu**, geben Sie einen aussagekräftigen **Namen** und **eine Kurzbeschreibung** an, füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

i Hinweis:

Wenn das Formular so konfiguriert ist, dass das Feld **Nächste Aktion** angezeigt wird, können Sie Datum und Uhrzeit der ersten durchzuführenden Wartung auswählen.

Wartungszeitplan

Feld	Beschreibung
Planen	Name des Wartungsplans, zu dem dieser Zeitplan gehört.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Zeitplan für den Wartungsplan zu aktivieren.
Auslöser	Timing-Bedingung, die die Ausführung des Plans auslöst.

Feld	Beschreibung
	○ Dauer: Wartung, die basierend auf der Zeit durchgeführt werden soll. Abhängig von Ihrer Auswahl werden zusätzliche Felder angezeigt, um die Dauer zu definieren. ○ Zähler: Auszuführende Wartung basierend auf der Anzahl. Die Felder Alle und Feld werden angezeigt. ○ Bedingung: Wartung, die durchgeführt werden soll, wenn eine bestimmte Bedingung erfüllt ist. Das Feld Filterbedingung wird angezeigt ○ Skript: Wenden Sie erweiterte Kriterien für die Ausführung eines Wartungsplans an. Das Feld Skript wird angezeigt. ○ Dauer oder Meter: Auszuführende Wartung basierend auf Zeit und Anzahl (je nachdem, was zuerst eintritt). Sie müssen die Dauer und die Zählerdetails angeben.
Auslösertyp	Dauerkategorie für den Wartungsplan. Wenn Sie beispielsweise Monatlich auswählen, wird das Feld Fälligkeitstag des Monats angezeigt, sodass Sie angeben können, an welchem Tag des Monats die Wartung ausgeführt werden soll. Je nach ausgewähltem Auslösertyp werden unterschiedliche Felder angezeigt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Dauer für Auslöser ausgewählt ist.
Wiederholen	Häufigkeit der Wiederholung. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Intervall als Auslösertyp ausgewählt wird.
Wochentag der Ausführung	Wochentag, an dem die Wiederholung erfolgen soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Wöchentlich als Auslösertyp ausgewählt ist.
Monatstag der Ausführung	Tag des Monats, an dem wiederholt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Monatlich oder Jährlich als Auslösertyp ausgewählt ist.
Monat der Ausführung	Monat für Wiederholung am. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Jährlich als Auslösertyp ausgewählt ist.
Laufzeit	Uhrzeit in Stunden, Minuten und Sekunden. Dieses Feld wird für alle Auslösertypen außer Intervall angezeigt.
Jede/n/s	Anzahl der Vorkommen, z. B. Meilen oder Seiten, die aufgezeichnet werden müssen, bevor der Wartungsplan ausgeführt wird. Muss größer als null (0) sein. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Zähler für Auslöser ausgewählt ist.
Feld	Feld, in dem definiert wird, für was die Vorkommen im Feld „ Jeden “ gelten. Wenn beispielsweise das Feld Seiten ausgefüllt wird, kann das Feld Jedes die Anzahl der Seiten enthalten, die gedruckt werden, bevor die im Plan definierte Aktion ausgeführt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Zähler für Auslöser ausgewählt ist.
Tabelle	Listet die Tabelle auf, die den für die Wartung ausgewählten Assets oder CIs zugeordnet ist. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Zähler oder Bedingung für Auslöser ausgewählt ist.
Vorlaufzeit	Anzahl der Tage vor dem Datum „ Geforderte Fälligkeit bis “ zur Bestimmung des Datums, an dem die Arbeit beginnen soll. Dieses Datum ist im Feld Geplanter Start für die Aufgabe vorab ausgefüllt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Dauer für Auslöser ausgewählt ist.
Bedingung	Bedingung, die bestimmt, ob der Wartungsplan ausgeführt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Bedingung für Auslöser ausgewählt ist.

Feld	Beschreibung
Skript	Skript, das bestimmt, ob der Wartungsplan ausgeführt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn <i>Skript</i> für Auslöser ausgewählt ist. Wenn das Skript „wahr“ zurückgibt, wird die Wartung ausgeführt. Die Variable „current“ ist verfügbar und stellt den Datensatz dar, der gewartet wird, z. B. ein CI.

4. Geben Sie an, ob die nächste geplante Wartung zum ursprünglich berechneten Zeit-/Zählerwert erfolgen soll oder ob die Zähler-/Intervallberechnung ab dem Zeitpunkt des Abschlusses des Arbeitsauftrags neu gestartet werden soll.

Weitere Informationen finden Sie unter [Eigenschaftseinstellungen für Geplante Wartung](#).

Änderungen an Wartungszeitplänen

Wenn Sie Änderungen an einem vorhandenen Wartungsplan vornehmen und speichern, werden alle zuvor zugeordneten Datensätze entsprechend aktualisiert.

In den folgenden Beispielen wird erläutert, welche Verhaltensweisen nach Änderungen zu erwarten sind:

- Wenn Sie einen Zeitplan von einem dauerbasierten in einen zählerbasierten Zeitplan ändern, wird die nächste Ausführungszeit gelöscht, und die zugehörigen Datensätze werden stattdessen mit einem Wert für die nächste Ausführung gefüllt.
- Wenn das Feld **Jedes** in einem zählerbasierten Zeitplan geändert wird, wird der nächste Ausführungswert basierend auf dem vorhandenen *Wert Letzte Ausführung* oder basierend auf dem aktuellen Wert des Assets aktualisiert, wenn kein letzter Ausführungswert vorhanden ist.
- Wenn Sie den **Feldwert** für einen zählerbasierten Zeitplan ändern, werden die nächsten Ausführungswerte der mit dem Zeitplan verknüpften Datensätze auf Grundlage des neuen **Feldwerts** neu berechnet.
- Bei intervallbasierten Zeitplänen aktualisiert der Wechsel von einem **Auslösertyp** zu einem anderen die nächste Laufzeit basierend auf dem vorhandenen Wert **Letzte Laufzeit** oder von **Jetzt**, wenn keine letzte Laufzeit vorhanden ist.

Ordnen Sie gefilterten Datensätzen einen Wartungsplan zu

Sie können einen Wartungsplan mit Filterkriterien konfigurieren. Beispielsweise können Sie einen Wartungsplan auf alle Datensätze anwenden, die Computer enthalten, die mit „apple“ beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM-Administrator

Prozedur

1. Erstellen Sie einen [Wartungsplan](#).
2. Richten Sie eine **Filterbedingung** ein, um die Datensätze zu erfassen, die den Wartungsplan verwenden sollen.

Hinweis:

Sie können auf **Aktualisieren** klicken (), um die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze anzuzeigen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Konfigurieren Sie einen Wartungszeitplan.

5. Klicken Sie in den **zugehörigen Links** für den Wartungsplan **auf Zeitpläne auf gefilterte Datensätze anwenden**.

Ergebnisse

Der Zeitplan wird auf die Datensätze angewendet, die die angegebenen Filterbedingungen erfüllen.

Hinweis:

Wenn mehrere Zeitpläne definiert sind, werden sie alle auf die übereinstimmenden Datensätze angewendet, wenn Sie **auf Zeitpläne auf gefilterte Datensätze anwenden** klicken. Details siehe [Konfigurieren Sie einen Wartungszeitplan](#). Dieselbe Funktionalität ist für Wartungszeitpläne vorhanden. Die **zugehörigen Links** für den Zeitplan enthalten auch den Link **Zeitplan auf gefilterte Datensätze anwenden**. Wenn Sie im Wartungsplan auf diesen Link klicken, wird nur dieser spezifische Zeitplan auf die Datensätze angewendet, die die Filterbedingungen im zugehörigen Wartungsplan erfüllen.

Ordnen Sie übereinstimmenden Datensätzen eine Zeitplanvorlage zu

Die Instanz fügt einem Wartungsplan Vorlagen hinzu, sodass die entsprechenden Anforderungen und Aufgaben, z. B. Arbeitsaufträge und Facility-Anforderungen, automatisch generiert werden können, wenn ein Wartungsplan ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Wartungsplan wird ausgeführt, und die Anforderungen oder Aufträge werden generiert, wenn eine geplante Aufgabe namens „*Geplante nächtliche Wartungsausführung*“ den Zeitplan auswertet und feststellt, dass die Zähler- oder Intervallkriterien im Zeitplan erfüllt oder überschritten sind. Sie können [eine regelmäßige Aufgabe ausführen, um einen Wartungsplan auszuführen](#), der an einem für Ihr Unternehmen geeigneten Tag oder zu einer für Ihr Unternehmen geeigneten Uhrzeit ausgeführt wird.

Jeder automatisch generierte Serviceauftrag ist auf folgende Weise mit dem zu wartenden Datensatz verknüpft:

- Jede **Datensatztabelle** und **jedes Datensatz-ID-** Feld für Serviceaufträge enthält immer den Tabellennamen und die ID des zu wartenden Datensatzes.
- Wenn der zu wartende Datensatz ein Konfigurationselement ist, wird das Feld **Betroffenes CI** des Serviceauftrags ausgefüllt.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Wartungsplan.

2. Fügen Sie eine **Filterbedingung** hinzu, um die Datensätze zu identifizieren, auf die Sie den Wartungsplan anwenden möchten.

Hinweis:

Sie können auf **Aktualisieren** klicken (), um die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze anzuzeigen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Definieren oder wählen Sie einen Wartungsplan aus.

5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Wartungszeitplan** auf den Namen des Zeitplans.

Im Formular „**Wartungsplan**“ wird die zugehörige Liste „**Zeitplanvorlagen**“ angezeigt.

6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Zeitplanvorlagen auf **Bearbeiten**.**

Der Slushbucket „**Mitglieder bearbeiten**“ zeigt alle Vorlagen für Serviceaufträge, Arbeitsmanagement und Facility-Anforderungen an, die mit einer der folgenden Anwendungen definiert wurden:

- **Produktkatalog > Vorlagen > Arbeitsauftragsvorlagen**
- **Facilitys > Katalog&Wissen > Facility-Anforderungsvorlagen**

7. Verschieben Sie die Vorlagen, die Sie auf den entsprechenden Datensatz anwenden möchten, aus dem Bucket **Sammlung in den Bucket **Modellliste**, und klicken Sie dann auf **Speichern**.**

8. Klicken Sie im Header Wartungsplan auf **Zurück.**

Ergebnisse

Arbeitsaufträge oder Facility-Anforderungen, die von geplanten Aufgaben erstellt wurden, die für die zugeordneten Datensätze ausgeführt werden, enthalten die ausgewählte Vorlage.

Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um einen Wartungsplan auszuführen

Wartungszeitpläne werden immer dann ausgeführt, wenn die Kriterien für Zähler, Dauer, Skript oder Bedingung erfüllt sind. Sie können auch die Funktion Ad-hoc-Zeitplan planen verwenden, um einen Wartungsplan manuell auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wartungszeitpläne werden regelmäßig mit der *geplanten Aufgabe* „*Geplante nächtliche Wartungsausführung*“ ausgeführt. Wenn die geplante Aufgabe ausgeführt wird, werden die entsprechenden Serviceaufträge für alle Datensätze erstellt, die die Zeitplankriterien erfüllen (einschließlich aller Datensätze für den aktuellen Tag).

So konfigurieren Sie die geplante Aufgabe für die nächtliche geplante Wartung:

Prozedur

- 1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben**.**
- 2. Offene **geplante Wartung – nächtliche Ausführung**.**
- 3. Klicken Sie unter Zugehörige Links auf **Konfigurieren Auftragsdefinition**.**
- 4. Um einen anderen Zeitplan für die Ausführung der Aufgabe anzugeben, ändern Sie die Felder **Ausführung** und **Zeit**.**
Eine geplante Aufgabe wird nicht basierend auf dem Wert ausgeführt, der im Feld „**Nächste Laufzeit**“ im Wartungsplan-Datensatz für diese Aufgabe festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie einen Wartungszeitplan](#).
- 5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.**
- 6. Sie können die geplante Aufgabe jederzeit ausführen, indem Sie auf **Jetzt ausführen** klicken.**
Die geplante Aufgabe wertet alle zuvor definierten Zeitpläne aus und führt diejenigen aus, deren Ausführung geplant ist.

i Hinweis:

Wenn ein oder mehrere Datensätze in der Tabelle, die dem Wartungsplan zugeordnet ist, gelöscht werden, nachdem die übereinstimmenden Datensätze dem Wartungsplan zugeordnet wurden, werden bei der nächsten nächtlichen Ausführung alle Datensätze entfernt, die diesen entfernten Assets zugeordnet sind.

Führen Sie bei Bedarf einen Wartungsplan aus

Wartungszeitpläne werden in der Regel mit der regelmäßigen Aufgabe namens „*Geplante Wartung – nächtliche Ausführung*“ ausgeführt. Möglicherweise möchten Sie den Zeitplan jedoch sofort ausführen oder das Datum ändern, an dem ein Zeitplan ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Wartungsplan bei Bedarf ausführen, werden alle nächsten Ausführungsdaten für die relevanten Wartungsplan-Datensätze auf die anwenderdefinierte Zeit, jetzt oder in der Zukunft, aktualisiert. Alle entsprechenden Serviceaufträge werden erstellt. Wenn der Zeitplan zähler-, bedingungs- oder skriptbasiert ist, werden Serviceaufträge für Wartungsplandatensätze erstellt, die die Zeitplankriterien erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geplante Wartung > Wartungspläne**.
2. Öffnen Sie den Wartungsplan, der den auszuführenden Zeitplan enthält.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Wartungszeitplan** den Wartungsplan aus, den Sie ausführen möchten.
4. Klicken Sie **auf den zugehörigen Link Bei Bedarf ausführen**, und füllen Sie das Formular aus.

Zeitplan bei Bedarf

Feld	Beschreibung
Jetzt ausführen	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Wartung für den Zeitplan sofort auszuführen. Deaktivieren Sie die Checkbox, um ein Datum für die Ausführung des Zeitplans zu planen.
Datum auswählen	Datum in der Zukunft für die Ausführung der Wartung.  Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen Jetzt ausführen nicht aktiviert ist.

Zeigen Sie ein Wartungsprotokoll an

Sie können alle für ein bestimmtes CI durchgeführten Wartungsarbeiten, die nächste geplante Wartung und den Zeitpunkt der letzten Wartung anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM-Administrator

Prozedur

1. Nachdem die geplante Aufgabe „*Geplante nächtliche Wartung*“ für einen Wartungsplan ausgeführt“ für einen Wartungsplan ausgeführt wurde, navigieren Sie zum Speicherort des CI, für das Sie den Plan ausgeführt haben.
Beispiel: **Konfiguration > Server > Linux**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatzheader, und wählen Sie **Ansicht > Wartung**.

3. Wählen Sie das CI aus, um das Protokoll anzuzeigen.

Zugehörige Listen zeigen Wartungspläne, Wartungsplan-Datensätze für das CI und Serviceaufträge an.

Beispiele für Wartungspläne

Sie können Wartungspläne anhand von Auswahlkriterien auf Modell-, Zähler- oder Dauerbasis definieren.

- Um einen Neustart für bestimmte Computermodele nach einer bestimmten Anzahl von Tastenanschlägen zu planen, definieren Sie einen modellbasierten Plan mit einem zählerbasierten Wartungsplan.
- Um den Austausch der Druckertinte nach dem Drucken einer bestimmten Anzahl von Seiten zu planen, definieren Sie einen allgemeinen Plan mit einem zählerbasierten Wartungsplan.
- Um einen Virensan auf bestimmte Computer nach einer bestimmten Anzahl von Tagen zu planen, definieren Sie einen modellbasierten Plan mit einem dauerbasierten Wartungsplan.

Definieren Sie einen Wartungsplan für einen Computerneustart

Um einen Neustart für bestimmte Computermodele nach einer bestimmten Anzahl von Tastenanschlägen zu planen, definieren Sie einen modellbasierten Plan mit einem zählerbasierten Wartungsplan. Im Beispiel wird der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] ein Feld mit der Bezeichnung **Tastenanschläge** hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geplante Wartung > Wartungspläne**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und erstellen Sie einen Wartungsplan namens „Apple-Computer neu starten“ mit den folgenden Definitionen. Klicken Sie dann auf **Absenden**.
 - **Typ:** Modellbasiert
 - **Modell:** Klicken Sie auf das Schlosssymbol, und wählen Sie **Apple iMac 27** und **Apple MacBook Pro 17** aus.
3. Navigieren zu **Geplante Wartung > Wartungspläne** und klicken Sie dann auf die Nummer des soeben erstellten Wartungsplans.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Wartungszeitpläne** auf **Neu**, geben Sie die folgenden Einstellungen ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
 - **Name:** Apple-Computer neu starten
 - **Kurzbeschreibung:** Geplanter Neustart für Apple-Computer
 - **Wiederholung:** Meter
 - **Alle:** 500000
 - **Feld:** Tastenanschläge

Ergebnisse

Der Wartungsplan „Apple-Computer neu starten“ plant für alle Apple iMac 27- und Apple MacBook Pro 17-Computer einen Neustart nach 500.000 Tastenanschlägen.

Definieren Sie einen Wartungsplan für den Austausch von Druckerpatronen

Um den Austausch der Druckertinte nach dem Drucken einer bestimmten Anzahl von Seiten zu planen, definieren Sie einen allgemeinen Plan mit einem zählerbasierten Wartungsplan. Im Beispiel wird eine Tabelle namens „**Drucker**“ mit Zeichenfolgenfeldern für Drucker, Modell, Seiten usw. hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geplante Wartung > Wartungspläne**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und erstellen Sie einen Wartungsplan namens „Ersatz von EPSON-Lasermodulen“ mit den folgenden Definitionen. Klicken Sie dann auf **Absenden**.
 - **Typ:** Allgemein
 - **Tabelle:** Drucker
 - **Filterbedingung:** Modell ist EPSON
3. Navigieren zu **Geplante Wartung > Wartungspläne** und klicken Sie dann auf die Nummer des soeben erstellten Wartungsplans.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Wartungszeitpläne** auf **Neu**, geben Sie die folgenden Einstellungen ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
 - **Name:** Ersatz für EPSON-Laserkartusche
 - **Kurzbeschreibung:** Geplanter Ersatz von Druckerpatronen für EPSON-Laserdrucker
 - **Wiederholung:** Meter
 - **Alle:** 7500
 - **Feld:** Seiten

Ergebnisse

Der Wartungsplan für den Austausch von EPSON-Laserdruckern plant, dass alle EPSON-Laserdrucker die Druckerpatronen nach dem Drucken von 7.500 Seiten austauschen.

Definieren Sie einen Wartungsplan für die Ausführung von Antivirensoftware

Um einen Antivirus-Scan auf bestimmten Computern nach einer bestimmten Anzahl von Tagen zu planen, definieren Sie einen modellbasierten Plan mit einem dauerbasierten Wartungsplan. Im Beispiel wird der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] ein Feld mit der Bezeichnung „**Auslösertyp**“ hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geplante Wartung > Wartungspläne**.
2. Klicken Sie auf **Neu** und erstellen Sie einen Wartungsplan namens Update Antivirus mit den folgenden Definitionen:
 - **Typ:** Modellbasiert
 - **Modell:** Klicken Sie auf das Schlosssymbol, und wählen Sie **Apple iMac 27** und **Apple MacBook Pro 17** aus.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Navigieren zu **Geplante Wartung > Wartungspläne** und klicken Sie dann auf die Nummer des soeben erstellten Wartungsplans.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Wartungszeitpläne** auf **Neu**, geben Sie die folgenden Einstellungen ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
 - **Name:** Antivirus-Update
 - **Kurzbeschreibung:** Geplantes Virenschutz-Update für Apple-Computer
 - **Wiederholung:** Dauer
 - **Auslösertyp:** Intervall
 - **Tage:** 30

Ergebnisse

Mit dem Wartungsplan Update Antivirus wird auf allen Apple iMac 27- und Apple MacBook Pro 17- Computern festgelegt, dass die Antivirensoftware alle 30 Tage ausgeführt wird.

Domain Separation und Geplante Wartung

Die Domänentrennung wird in Geplante Wartung **unterstützt**. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard*

Die Supportstufe ist „Standard“, weist jedoch einige Ausnahmen oder besondere Bedingungen auf.

- Umfasst alle Aspekte des **Basis** -Supports.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter zu konfigurieren. Diese Konfiguration erfolgt für jeden Mandanten einzeln, wie es den Erwartungen bei der betreffenden Anwendung entspricht.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

Funktionsweise der Domänentrennung in der geplanten Wartung

Die Tabelle „Wartungsplan“ (sm_maint_plan) enthält keine Spalte „sys_domain“. Die Anwendung kann für Kundenerfüller nicht verfügbar gemacht werden. Die Tabelle basiert jedoch auf Bedingungen, daher gibt es eingeschränkten Support.

Sie können Wartungspläne so festlegen, dass Domänen ein- oder ausgeschlossen werden, oder sie standardmäßig global festgelegt werden. Unterstützung in der Tabelle „Teileanforderungen“ (sm_part_requirement) bezieht sich nur auf Daten.

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Facility-Servicemanagement

Mit der Anwendung ServiceNow® Facility-Servicemanagement können Sie Änderungen an Betrieb und Wartung Ihrer Einrichtungen anfordern, diese Anforderungen nachverfolgen und die erforderlichen Änderungen vornehmen.

Ankündigung der Ablehnung

Facility-Servicemanagement wird auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, wird jedoch bis zur Einstellung weiterhin unterstützt. Workplace Service Delivery bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel [KB0867184 Abkündigungsprozess](#) in der Knowledge Base Now Support.

Erkunden	Einrichten	Verwalten
- Facilities Service Management # Übersicht - Domain Separation und Facility-Servicemanagement	Aktivieren Sie die Facility-Visualisierungs-Workbench	- Facility Service Management-Prozess - Konfigurieren Sie Facility Service Management - Konfigurieren Sie Enterprise Move - Mit Facility-Servicemanagement installierte Eigenschaften - Mit Facility-Umzugsverwaltung installierte Eigenschaften
Verwenden	Entwickeln	Problembehandlung und Hilfe
- Facility-Anforderungen - Facility-Anforderungsaufgaben - Flächenmanagement - Verwaltung von Facility-Umzügen	- Entwicklerschulungen - Entwicklerdokumentation - Wird mit Facilities Service Management installiert	- In der Community Fragen stellen oder beantworten - Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen - Kontakt Kundenservice und Support

Facilities Service Management – Übersicht

Mit der Anwendung Facility-Servicemanagement können Benutzer Änderungen an Betrieb und Wartung Ihrer Anlagen anfordern. Die Mitarbeiter der Einrichtung können diese Anforderungen dann nachverfolgen und die erforderlichen Änderungen vornehmen.

Die Anwendung Facility-Servicemanagement bietet die folgenden Vorteile:

Automatische Übersetzung

- Gibt den Standort einer Facility-Anforderung an, damit das Facility-Team genau weiß, wo Benutzer auf das Problem gestoßen sind.
- Identifiziert Configuration Items (CIs) für jede Facility-Anforderung, damit Sie wissen, welche Elemente in Ihrer Infrastruktur ebenfalls betroffen sind.
- Ermöglicht jedem Benutzer im System, alle offenen Facility-Anforderungen anzuzeigen. Benutzer können die bereits gemeldeten Facility-Probleme anzeigen, bevor sie eine neue Anforderung senden.

Aktivieren Sie Facilities Service Management

Das Plugin Facility-Servicemanagement (com.snc.facilities_service_automation) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Weitere Informationen finden Sie im Artikel [Deprecation Process \[KB0867184\]](#) (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Zugehörige Informationen

[Liste der Plugins](#)

[Aktivieren Sie Facility-Umzugsverwaltung](#)

[Aktivieren Sie die Facility-Visualisierungs-Workbench](#)

Gruppe erstellen

Richten Sie Gruppen ein und weisen Sie die erforderlichen Rollen und Benutzer zu. Die Benutzer in einer Gruppe erben die Rollen der Gruppe, sodass Sie nicht jeden Benutzer einzeln Rollen zuweisen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Erstellen von Gruppen gibt es einige bewährte Vorgehensweisen:

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Gruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
Eine Erklärung der einzelnen Felder finden Sie unter [Benutzergruppen erstellen](#).
4. Klicken Sie auf das Schlosssymbol neben dem Feld **Typ**.
Wenn das Feld nicht sichtbar ist, konfigurieren Sie das Formular, um es hinzuzufügen.
Das Feld **Typ** wird erweitert.
5. Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), und wählen Sie den Typ **[Anwendung]** aus.

6. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie die Rolle [application]_admin oder [application]_staff der Themenliste **Rollen** hinzu.
8. Fügen Sie Benutzer der Themenliste **Gruppenmitglieder** hinzu.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Facility Service Management

Facility-Administratoren können Facility-Konfigurationen festlegen, um zu bestimmen, wie das System den täglichen Betrieb handhabt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: facilities_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Facility-Servicemanagement verwendet standardmäßig die anforderungsgesteuerte Verarbeitungsmethode für die Bearbeitung von Aufgaben. Informationen zu beiden Verarbeitungsmethoden finden Sie unter [Aufgabe vs.. anforderungsgesteuerte Verarbeitung](#).

Prozedur

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

Hinweis:

Administratoren in Domänen, die niedriger als die globale Domäne sind, können den Bildschirm „Konfigurationen“ anzeigen, aber die Einstellungen nicht ändern.

Die Optionen auf dem Konfigurationsbildschirm sind wie folgt in einem Layout mit mehreren Registerkarten angeordnet:

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

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

Hinweis:

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

Konfigurationsbildschirm – Geschäftsprozess

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
Statusflüsse aktivieren	Mit allen Service-Management-Anwendungen konsistente Statusabläufe aktivieren. Wenn Sie Ihre eigenen Statusabläufe mithilfe von Business Rules, Client-Skripts und UI-Aktionen erstellen möchten, deaktivieren Sie diese Option. Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt und enthält einen	

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
	Link zu einem Hilfeartikel, der die Auswirkungen der Deaktivierung von Statusabläufen beschreibt. Es wird dringend empfohlen, den Artikel zu lesen, bevor Sie fortfahren. Wenn Sie Statusabläufe deaktivieren und speichern, wird diese Konfigurationsoption vom Bildschirm entfernt und Statusabläufe können über die Benutzeroberfläche nicht mehr aktiviert werden.	
Prozesslebenszyklus	Wählen Sie anforderungsorientiert (untergeordnete Aufgaben sind optional) aus, wenn Sie keine Aufgaben zum Erfüllen von Anforderungen anfordern möchten. Wenn der Anforderungslebenszyklus anforderungsbezogen ist, können Anforderungen direkt Benutzern in einer Zuweisungsgruppe zugewiesen werden. Benutzer können weiterhin Aufgaben Anforderungen hinzufügen. Das Schließen aller Aufgaben schließt jedoch nicht automatisch die Anforderung. ? Hinweis: Wenn die Option Status-Flows aktivieren nicht ausgewählt ist, wird der Prozess-Lebenszyklus anforderungsorientiert und dieses Feld wird nicht angezeigt.	Status-Flows aktivieren ist aktiviert.
Der Service Desk-Mitarbeiter muss die zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen.	Aktivieren Sie diese Option, um den zugewiesenen Mitarbeiter aufzufordern, die Aufgabe anzunehmen oder abzulehnen.	Status-Flows aktivieren ist aktiviert.
Zum Schließen oder Abbrechen einer Anforderung oder Aufgabe sind Arbeitshinweise erforderlich.	Aktivieren Sie diese Option, wenn Arbeitshinweise beim Schließen, Fertigstellen oder Abbrechen von Anforderungen und Aufgaben erforderlich sind. Wenn sie deaktiviert ist, werden keine Arbeitshinweise beim Schließen, Fertigstellen oder Abbrechen erforderlich.	
Arbeitsnotizen zur Aufgabe in die Anforderung kopieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Arbeitshinweise zu den Aufgaben mit den Arbeitshinweisen zum Auftrag oder zur Anforderung zu synchronisieren. Wenn der Aufgabe Arbeitshinweise hinzugefügt werden, werden dieselben Arbeitshinweise im Auftrag oder in der Anforderung angezeigt.	Status-Flows aktivieren ist aktiviert.
Katalog- und Anforderungserstellung		
Anforderungen per eingehender E-Mail erstellen und aktualisieren.	Aktivieren Sie diese Option, damit eingehende E-Mail-Nachrichten Anforderungen erstellen oder aktualisieren können. Diese Option muss aktiviert sein, damit Anforderungen als Spam markiert werden können.	
Anforderungen werden erstellt mit	Wählen Sie Katalog- oder reguläres Formular aus, um den Katalog zu installieren und die automatische Veröffentlichung von Anforderungsvorlagen im Katalog zu ermöglichen.	

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

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

Konfigurationsbildschirm: Registerkarte „Zuweisung“.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Zuweisungsmethode für Aufgaben: Manuell		
Anforderungen oder Aufgaben basierend auf Abdeckungsgebieten von Zuweisungsgruppen zuweisen	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl von Gruppen aus den Feldern Versandgruppe und Zuweisungsgruppe auf die Gruppen zu beschränken, die den Standort der Aufgabe abdecken.	
Zeitplanung		

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne verwenden	Aktivieren Sie diese Option, um eine automatische Zuweisung von Mitarbeitern und eine automatische Auswahl von Mitarbeitern zu ermöglichen.	
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern wird die Zeitzone für Aufgaben berücksichtigt.	Aktivieren Sie diese Option, um die Zeitzone des Mitarbeiters zu berücksichtigen, wenn Sie eine Aufgabe zuweisen.	Status-Flows aktivieren ist aktiviert.
Prioritätszuweisung aktivieren	Aktivieren Sie diese Option zur Verwendung der Prioritätszuweisung für das automatische Zuweisen von Mitarbeitern.	○ Status-Flows aktivieren ist aktiviert. ○ Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabenorientiert. ○ Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern werden Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne berücksichtigt. i Hinweis: Die Option Prozesslebenszyklus ist nicht in allen Service-Management-Anwendungen verfügbar.
Wählen Sie die Prioritäten für die Prioritätszuweisung aus.	Wählen Sie die Prioritäten für die Zuweisung aus.	○ Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne verwenden ist aktiviert. ○ Prioritätszuweisung aktivieren ist aktiviert.
Zusätzliche Faktoren		
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern wird deren Standort berücksichtigt.	Aktivieren Sie diese Option, um den Mitarbeiter und den Standort zu verwenden, wenn Sie bestimmen, wem die Aufgabe zugewiesen wird. Mitarbeiter näher am Standort der Aufgabe werden vorgezogen.	○ Status-Flows aktivieren ist aktiviert. ○ Bei Verwendung von Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabenorientiert, dann Zuweisungsmethode für Aufgaben: automatische Zuweisung verwenden. ○ Bei Verwendung von Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
		anforderungsbezogen, dann Zuweisungsmethode für Anforderungen: automatische Zuweisung verwenden.
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern für Aufgaben werden bestimmte Kompetenzen vorausgesetzt.	Diese Option bestimmt den Umfang erforderlicher Fähigkeiten, wenn eine Aufgabe automatisch zugewiesen wird. - Wählen Sie alle aus, um es erforderlich zu machen, dass ein zugewiesener Mitarbeiter über alle Fähigkeiten zur Ausführung der Aufgabe verfügt. Ein Mitarbeiter, dem eine Fähigkeit fehlt, wird ausgeschlossen. - Wählen Sie einige aus, wenn Sie Mitarbeiter möchten, die die meisten Fähigkeiten zur Ausführung der Aufgabe haben. - Wählen Sie keine aus, wenn Sie Mitarbeiter automatisch zuordnen möchten, ohne Fähigkeiten zu berücksichtigen.	Status-Flows aktivieren ist aktiviert. - Bei Verwendung von Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabenorientiert, dann Zuweisungsmethode für Aufgaben: automatische Zuweisung verwenden. - Bei Verwendung von Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist anforderungsbezogen, dann Zuweisungsmethode für Anforderungen: automatische Zuweisung verwenden.

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

Konfigurationsbildschirm – Registerkarte „Add-Ons“.

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Benötigte Teile		
Teileanforderungen werden von Mitarbeitern benötigt	Aktivieren Sie diese Option, damit Mitarbeiter Teile für diese Aufgabe angeben müssen.	
Zugeordnete Modelle bearbeiten	Klicken Sie auf Hinzufügen , und wählen Sie das Teilemodell, das für diese Aufgabe verwendet werden soll. Klicken Sie auf mehr , um weitere Teilemodelle auszuwählen.	Teileanforderungen werden von Service Desk-Mitarbeitern benötigt.
Dokumentation		
Eigene Wissensdatenbank aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Knowledge Base für die Anwendung zu installieren.	
Managed Documents aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um eine zugehörige Liste zu den verwalteten Dokumenten hinzuzufügen.	
Aufgabenaktivitäten aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Aufgabenaktivitäten und Kommunikationen, z. B. Anrufe und E-Mail-Nachrichten, zu protokollieren.	

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Benötigte Teile		
Zugeordnete Aufgabentabellen		
Zugeordnete Tabellen auswählen	Klicken Sie auf Hinzufügen , um weitere Tabellen auszuwählen.	
Karten		
Maps aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um Zuordnungen zu verwenden.	

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

⚠ **Warnung:**

Wenn die Option „**Status-Flows aktivieren**“ deaktiviert ist, wird ein Bestätigungsfeld mit einem Link zur Dokumentation angezeigt, in dem die Konsequenzen des Deaktivierens von Status-Flows erläutert werden. Es wird dringend empfohlen, dass Sie die Dokumentation lesen, bevor Sie diese Änderung vornehmen, da die Aktion zur Deaktivierung von Servicemanagement-Status-Flows nicht rückgängig gemacht werden kann.

Aufgabe vs.. anforderungsgesteuerte Verarbeitung

Alle Anwendungen verwenden entweder aufgabenorientierte oder anforderungsorientierte Prozesse für die Verarbeitung von Aufgaben.

Jede Anwendung verwendet standardmäßig einen dieser beiden Verarbeitungstypen, Sie können jedoch nach Bedarf zwischen ihnen wechseln.

Aufgabenorientierte Verarbeitung bedeutet, dass der Arbeitsauftrag oder die Arbeitsanforderung einfach eine Liste der Aufgaben enthält, die zum Abschließen der Arbeit insgesamt erforderlich sind. Bei der Erstellung eines Arbeitsauftragsdatensatzes wird automatisch ein zugehöriger Aufgabendatensatz erstellt. Eine Anforderung muss mindestens eine Aufgabe besitzen. Es können aber auch weitere Aufgaben definiert werden, um alle Aspekte der Anforderung zu behandeln. Während Aufgaben durchgeführt und abgeschlossen werden, wechselt die Anforderung durch eine Reihe von Status. Nachdem die letzte Aufgabe abgeschlossen wurde, ist die Anforderung automatisch abgeschlossen.

Anforderungsorientierte Verarbeitung bedeutet, dass Aufgaben einer Anforderung zugewiesen werden, die Anforderung durch das Abschließen aller Aufgaben jedoch nicht automatisch geschlossen wird. Eine Anforderung erfordert keine Aufgaben und kann unabhängig geöffnet und geschlossen werden. Alle Aufgaben können unabhängig voneinander an andere Außendienstmitarbeiter als den in der Anforderung angegebenen übertragen werden. Nach Abschluss aller Aufgaben kann die Anforderung weiter geöffnet bleiben und bearbeitet werden. Die Anforderung kann jedoch erst geschlossen werden, wenn alle Aufgaben abgeschlossen sind. Bei der anforderungsorientierten Verarbeitung basieren Statusübergänge ausschließlich auf der Anforderung.

Wird mit Facilities Service Management installiert

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Plugin Facility-Servicemanagement installiert.

Demodaten sind verfügbar mit Facility-Servicemanagement.

Mit Facility Service Management installierte Tabellen

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Ausrüstungsartikel cmdb_equipment_item	Speichert Geräteartikel-Datensätze
Facility-Anforderung [facilitys_request]	Speichert Facility-Anforderungsdatensätze
Facility-Anforderungsaufgabe [Einrichtungen_Anforderung_Aufgabe]	Speichert Datensätze für Facility-Anforderungsaufgaben
Flow für Facility-Anforderung sf_facilities_request	Speichert Datensätze für Anforderungsstatus-Flows
Facility-Anforderungsaufgaben-Flow [sf_facilities_request_task]	Speichert Status-Flow-Datensätze von Anforderungsaufgaben
Facility-Anforderungsmodell [cmdb_factreq_product_model]	Speichert Anforderungsmodelle
Facility-Anforderungsaufgabenmodell [cmdb_factask_product_model]	Speichert Anforderungsaufgabenmodelle

Mit Facility-Servicemanagement installierte Eigenschaften

Eigenschaften von Facilities Service Management steuern das Verhalten der Anwendung Facility-Servicemanagement.

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Eigenschaft	Beschreibung
Facilities.management.autoclose.request.time	Anzahl der Tage (Ganzzahl), nach denen gelöste Anforderungen automatisch Feature deaktiviert. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.management.workflow.state	Wählen Sie den Status aus, bei dem der Vorlagen-Workflow startet. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 5 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.management.default.end.time	Standardmäßige Endzeit für alle Mitarbeiter, wenn kein Zeitplan festgelegt

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 17:00 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.management.fvw.area.unit	Die Basisflächeneinheit des Systems für Gebäudeflächentabellen. Legen Sie ein Quadrat zu verwenden, oder „falsch“, um Quadratfuß zu verwenden. • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: falsch • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.Management.Zeitzone.Gewichtung	Zeitzonengewichtung. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.management.state.value	Wählen Sie den Status aus, in den die Anforderung nach der Ausführung überführt wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 6 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.Management.Work.Space	Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Reistestart der nächsten hinzuzufügen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.Management.Kompetenzen.Gewichtung	Kompetenzgewichtung. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.Management.Standort.Gewichtung	Standortgewichtung • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.management.default.start.time	Standardmäßige Startzeit für alle Agenten, wenn kein Zeitplan ausgewählt ist oder die Aufgabe vom vorherigen Tag fortgesetzt wird, wird die Startzeit festgelegt. Diese Eigenschaft nutzt das 24-Stunden-Format.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 08:00 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.management.override.user.location	Überschreiben Sie den Anwenderstandort mit dem primären Standort, der ist. • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: wahr • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
glide.ui.facilities_request_task_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für Facility-Anforderungsaufgaben • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities_management.map.merge.task.agent.markers	Führen Sie die Aufgaben- und Mitarbeiterkennzeichnungen auf den Karte Markierung zusammen. • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: falsch • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.Management.Max.Service Desk-Mitarbeiter.Verarbeitet	Legt die maximale Anzahl von Außendienstmitarbeitern fest, die von der werden. Das System hat ein absolutes Limit von 300 Mitarbeitern. Das System Einsatzplanungsgruppe automatisch zuzuteilen, die mehr Agents als der k • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften

Mit Facilities Service Management installierte Rollen

Durch Rollen wird der Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Facility-Servicemanagement gesteuert.

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Rollen hinzu.



Hinweis:

Sie müssen die Rolle „Notify-Betrachter“ (notify_view) den Mitarbeitern hinzufügen, für die Sie Benachrichtigungsinhalte (Telefonkonferenzen und SMS-Nachrichten) anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie [unter Mit Notify installierte Rollen](#).

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Facilities_read	Kann Facility-Anforderungen lesen.	Keine
facilities_admin	Kann alle Facility-Anforderungen erstellen und ändern, Stockwerkspläne ändern und Gebäude, Stockwerke und Räume konfigurieren. Administratoren können Aufgaben auch mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen.	• knowledge_manager • facilities_staff • Facilities_dispatcher • catalog_admin • territory_admin • skill_admin • Facilities_approver_user • template_admin • skill_model_admin
Facilities_asset_admin	Kann alle Facility-Assets erstellen und ändern.	Asset
Facilities_approver_user	Kann genehmigen, ob eine Facility-Anforderung verschoben werden kann	approver_user
Facilities_dispatcher	Kann Aufgaben planen und dem Gebäudepersonal zuweisen. Sie können nach der von ihnen verwalteten Gruppe durchsucht (nach ihr gefiltert) werden.	• skill_model_user • facilities_staff • territory_user • inventory_user
facilities_staff	Bietet vollständigen Zugriff auf die Facility-Anwendung und alle Module. Kann Facility-Anforderungen erstellen und ändern und auf Facility-Berichte zugreifen. Facility-Mitarbeiter sind in der Regel die Benutzer, die Facility-Anforderungen zugewiesen sind und den Anforderungsdatensatz entsprechend aktualisieren.	• inventory_user • skill_user • document_management_user • fc_request_reader • territory_user • Serviceerfüller • fc_request_writer • Facilities_read
Die Rollen Facilities_staff und Facilities_admin erben automatisch die folgenden Rollen:		
fc_request_reader	Kann Facility-Anforderungsdatensätze lesen.	Keine
fc_request_writer	Kann Facility-Anforderungsdatensätze erstellen, lesen, schreiben und löschen.	fc_request_reader
fpv_Floorplan_writer	Kann Gebäudepläne erstellen, lesen, schreiben und löschen.	fpv_Floorplan_reader
fpv_element_reader	Kann Raumdatensätze lesen.	Keine

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
fpv_element_writer	Kann Raumdatensätze erstellen, lesen, schreiben und löschen.	Keine

Mit Facilities Service Management installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden zum Speichern von JavaScript-Code verwendet, der auf dem Server ausgeführt wird.

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
fc_AbstractWrapper	Abstrakter Wrapper, der zum Umschließen von GlideRecord-Objekten im Zusammenhang mit der Facility-Management-Anwendung verwendet wird. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_ElementSecurityManager	Wrapper-Klasse für die Sicherheit des Stockwerksplan-Viewers. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_Factory	Anpassbare Klasse, die den richtigen Wrapper-Typ für Facility-Management bereitstellt. Kunden ändern diese Klasse, wenn sie ihre eigenen Wrapper-Implementierungen hinzufügen.
fc_AbstractSecurityManager	Abstrakter Sicherheitsmanager, der standardmäßig verweigerten Zugriff bereitstellt. Alle Sicherheitsmanager erweitern diese Klasse. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_Stockwerkplan	Wrapper-Klasse für den Stockwerksplan-Datensatz des Stockwerksplan-Viewers. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_Constants	Facility-Konstanten Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_BaseFactory	Basisklasse, die Wrapper für Facility-Anforderungsobjekte bereitstellt. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_RequestSecurityManager	Wrapper-Klasse für die Sicherheit von Facility-Management-Anforderungen. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_BaseFactory	Basisklasse, die Wrapper für StockwerksplanViewer-Objekte bereitstellt. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_AbstractSecurityManager	Abstrakter Sicherheitsmanager, der standardmäßig verweigerten Zugriff bereitstellt. Alle Sicherheitsmanager erweitern diese Klasse.

Skripteinbindung	Beschreibung
	Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_FacilitiesRequest	Facility-Anforderungsfunktionen. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_AbstractWrapper	Abstrakter Wrapper, der zum Umschließen von GlideRecord-Objekten im Zusammenhang mit dem Stockwerksplan-Viewer-Plugin verwendet wird. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_Element	Wrapper-Klasse für Datensätze des Stockwerksplan-Viewer-Elements. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_FacilitiesRequestAjax	Facility-Anforderung AJAX. Kunden ändern diese Klasse nicht.
FacilitiesUtils	Enthält Dienstprogrammmethoden für das Flächenmanagement, einschließlich Rollup-Berechnungen von Flächen zu Ebenen und Ebenen zu Gebäuden.
fc_Factory	Anpassbare Klasse, die den richtigen Wrapper-Typ für Facility-Management bereitstellt. Kunden ändern diese Klasse, wenn sie ihre eigenen Wrapper-Implementierungen hinzufügen.
FacilitiesUtilsAJAX	Enthält Dienstprogrammmethoden für Facilities, einschließlich Zeitplanung und Sperrzeiten.
fpv_Constants	Konstanten des Stockwerksplan-Viewers. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_FloorplanSecurityManager	Wrapper-Klasse für die Sicherheit von Facility-Management-Fällen. Kunden ändern diese Klasse nicht.
FacilitiesViewerUtils	Enthält Dienstprogrammmethoden für den Stockwerksplan-Viewer.

Mit Facility Service Management installierte Geschäftsregeln

Eine Geschäftsregel ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn ein Datensatz angezeigt, eingefügt, aktualisiert oder gelöscht wird oder wenn eine Tabelle abgefragt wird.

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Gebäudenutzung	Gebäude [alm_building]	Stellt sicher, dass Schwellenwerte für die Auslastung auf Werte zwischen 0 und 100 festgelegt sind.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Aktualisiert den primären Standort des Anwenders	Zugeordneter Anwender fm_m2m_user_to_space]	Aktualisiert den Speicherort der Sys-Anwenderdatensätze auf den aktuellen primären Speicherort für den Anwender in der Tabelle „fm_m2m_user_to_space“.
Referenzgebiet	Gebäudefläche [fm_space]	Berechnet die Fläche in gängigen Einheiten für die Fläche.
Verhindern Sie Abstammungsschleife	Gebäudefläche [fm_space]	Verhindert kreisförmige Bereichsdefinitionen, bei denen ein Bereich gleichzeitig über- und untergeordnet ist.
Rollup	Gebäudefläche [fm_space]	Rollup der Platzinformationen auf Ebene, wenn die Informationen für den Platz geändert werden.
Rollup	Ebene fm_level	Führt einen Rollup von Stockwerksinformationen zum Gebäude durch.
Stockwerksauslastung	Ebene fm_level	Stellt sicher, dass Schwellenwerte für die Auslastung auf Werte zwischen 0 und 100 festgelegt sind.
Rollup	Zugeordneter Anwender fm_m2m_user_to_space]	Aktualisiert die Flächenauslastung in einer Fläche, wenn Anwender Flächen hinzugefügt und daraus entfernt werden.
Referenzbereich	Campus fm_campus	Berechnet die Fläche in gängigen Einheiten für die Fläche.
Platzanzeigenamen aktualisieren	Gebäude [alm_building]	Generiert den vollständigen Anzeigenamen für den Bereich.
Max. Belegung	Gebäude [alm_building]	Die maximale Belegung darf nicht kleiner als 0 sein.
Rollup	Gebäude [alm_building]	Führt ein Rollup von Gebäudedaten zum Campus durch.
Automatisches Schließen anfordern	Facility-Anforderung [facilitys_request]	Schließt automatisch Anforderungen, die gelöst wurden und seit 1 Tag nicht aktualisiert wurden. Diese Zahl ist eine Eigenschaft in den Systemeigenschaften.
Änderung des primären Standorts von Einrichtungen	Anwender [sys_user]	Aktualisiert die Tabelle „fm_m2m_user_to_space“, wenn sich der Speicherort in den sys_user-Datensätzen ändert.
Max. Belegung	Gebäudefläche [fm_space]	Die maximale Belegung darf nicht kleiner als 0 sein.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Duplikate verhindern	Zone fm_zone	Lassen Sie nicht zu, dass derselbe Platz einer einzelnen Zone mehr als einmal hinzugefügt wird.
Duplikate verhindern	Zugeordneter Anwender fm_m2m_user_to_space]	Lassen Sie nicht zu, dass derselbe Anwender dem gleichen Bereich mehr als einmal hinzugefügt wird.
Verhindern, dass mehrere Hauptetagen für Gebäude vorhanden sind	Ebene fm_level	Lassen Sie nicht zu, dass für Ebenen in einem Gebäude mehr als eine Hauptebene festgelegt wird.
Aktualisieren Sie den primären Standort	Zugeordneter Anwender fm_m2m_user_to_space]	Sorgt dafür, dass die Tabellen „sys user“ und „fm_m2m_users_to_space“ synchron bleiben, wenn sich der primäre Standort ändert.
Option für Gebäudebereichseinheit geändert	Gebäudefläche [fm_space]	Konvertiert Quadratfuß in Quadratmeter
Platzanzeigenamen aktualisieren	Ebene fm_level	Aktualisiert den Anzeigenamen, wenn sich der Gebäude- und Ebenenname ändert
Referenzgebiet	Gebäudefläche [fm_space]	Berechnet die Fläche in gängigen Einheiten für die Flächen.
Max. Belegung	Gebäudefläche [fm_space]	Die maximale Belegung darf nicht kleiner als 0 sein.
Referenzgebiet	Gebäudefläche [fm_space]	Berechnet die Fläche in gängigen Einheiten für die Fläche.
Platz: Vollständiger Name generieren	Gebäudefläche [fm_space]	Generiert den vollständigen Anzeigenamen für den Bereich.

Mit Facility Service Management installierte E-Mail-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungen sind eine Möglichkeit, ausgewählten Anwendern E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen zu bestimmten Aktivitäten in Facility-Servicemanagement zu senden.

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen hinzu.

Benachrichtigung	Beschreibung
Facility-Anforderung wird zugewiesen	Sendet eine E-Mail-Nachricht an den Facility-Mitarbeiter, der der Facility-Anforderung zugewiesen ist.

Mit Facilities Service Management installierte Kataloge

Kataloge bieten Kunden Selfservice-Möglichkeiten in Facility-Servicemanagement.

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Kataloge hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Facility Katalog	Enthält Facility-Katalogelemente

Mit Facility Service Management installierte Tabellentransformationszuordnungen

Mit Tabellentransformationszuordnungen können Sie Räume oder Details zu Räumen aus anderen Quellen hinzufügen.

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Tabellentransformationszuordnungen hinzu.

Tabellentransformationszuordnungen	Beschreibung
Transformationszuordnung auf Facility-Ebene	Hilft dem Benutzer, Stockwerksdaten schnell auszufüllen.
Facility-Transformationszuordnung	Hilft dem Benutzer, Platzdaten, einschließlich zugehöriger Benutzer, schnell auszufüllen.

Aktivieren Sie Facility-Umzugsverwaltung

Die Plugins (com.snc.facilities_service_automation) und (com.snc.facilities_service_automation.move) sind jetzt veraltet und werden nicht mehr unterstützt bzw. sind für eine erneute Aktivierung nicht mehr verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Weitere Informationen finden Sie im Artikel [Deprecation Process \[KB0867184\]](#) (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Zugehörige Informationen

[Liste der Plugins](#)

[Aktivieren Sie Facilities Service Management](#)

[Aktivieren Sie die Facility-Visualisierungs-Workbench](#)

Konfigurieren Sie Enterprise Move

Facility- oder Umzugsadministratoren können Konfigurationen festlegen, um zu bestimmen, wie das System Farben im Umzugsplanungs-Tool anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities_admin oder move_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Umzugsplanung > Konfiguration > Enterprise Move-Eigenschaften**.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Enterprise Move-Eigenschaften

Option	Auswahl
Die Farben für Segmente im Umzugsplanungstool	Hex-Werte, RGB-Werte oder HTML-Farben

Option	Auswahl
Die Farbe für die Hervorhebung von Arbeitsplätzen im Umzugsplanungstool, nachdem die Liste der Segmentfarben aufgebraucht ist	Hex-Werte, RGB-Werte oder HTML-Farben
Die Farbe für nicht ausgewählte Segmente	Hex-Werte, RGB-Werte oder HTML-Farben
Die Farbe für das Hervorheben von offenen Arbeitsplätzen im Umzugsplanungstool	Hex-Werte, RGB-Werte oder HTML-Farben

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wird mit Facility-Umzugsverwaltung installiert

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Plugin Move-Management für Einrichtungen installiert.

Demodaten sind verfügbar mit Move-Management für Einrichtungen.

Mit Facility Move Management installierte Tabellen

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Umzugsszenario für Unternehmen [enterprise_move_scenario]	Enthält alle Szenarien
Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request]	Enthält tatsächliche Umzugsanforderungen
Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request_task]	Enthält Aufgaben für die Umzugsanfrage für Unternehmen
Umzugsdelegierer für Unternehmen [move_delegator]	Speichert Korrelationen zwischen Delegierer und Szenario
Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Enthält Anwender, die im Enterprise-Umzugsszenario verschoben wurden
Aufgabenvorlage verschieben [move_task_template]	Enthält die Vorlage „sm_core“ für Umzugsaufgaben für einzelne Anwender
Aufgabenablauf verschieben [move_sf_task]	Stateflow für Umzugsaufgabe für einzelne Anwender
Verschiebungsanforderung [move_request]	Enthält Umzugsanforderungen eines einzelnen Anwenders
Verschiebungsanforderungs-Flow	Stateflow für Umzugsanforderung eines einzelnen Anwenders

Tabelle	Beschreibung
[move_sf_request]	
Vorlage für Verschiebungsanforderung [move_request_template]	Enthält die Vorlage „sm_core“ für Umzugsanforderungen einzelner Anwender
Aufgabe verschieben [move_task]	Enthält Umzugsaufgaben für einen einzelnen Anwender

Mit Facility-Umzugsverwaltung installierte Eigenschaften

Eigenschaften steuern das Verhalten der Anwendung Facility Move Management.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Eigenschaft	Beschreibung
Die Farben für Segmente im Umzugsplanungstool [facilities.enterprise.move.mpt.segment.colors]	Die Farben für Segmente im Umzugsplanungstool
Die Farbe für die Hervorhebung von Sitzen im Umzugsplanungstool, nachdem die Liste der Segmentfarben aufgebraucht ist [facilities.enterprise.move.mpt.overflow.seats.color]	Die Farbe für die Hervorhebung von Arbeitsplätzen im Umzugsplanungstool, nachdem die Liste der Segmentfarben aufgebraucht ist
Die Farbe für nicht ausgewählte Segmente [facilities.enterprise.move.mpt.other.color]	Die Farbe für nicht ausgewählte Segmente
Die Farbe für die Hervorhebung offener Arbeitsplätze im Umzugsplanungstool [facilities.enterprise.move.mpt.open.seats.color]	Die Farbe für das Hervorheben von offenen Arbeitsplätzen im Umzugsplanungstool

Mit Facility-Umzugsverwaltung installierte Rollen

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Facility-Umzugsmanagement gesteuert.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Rollen hinzu.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Umzug – Standard [move_basic]	Kann Serviceaufträge lesen und erstellen und die erstellten Aufträge nachverfolgen.	• document_management_user • „move_read“ • service_fulfiller • task_activity_writer • skill_user • territory_user • inventory_user

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Umzugsadministrator [move_admin]	Verfügt über vollständige Kontrolle über alle Servicemanagement-Daten. Verwaltet bei Bedarf auch Gebiete und Kompetenzen.	• territory_admin • skill_model_admin • „move_approver_user“ • skill_admin • Katalogadministrator • knowledge_manager • move_agent • template_admin • „move_dispatcher“
Umzugs-Dispatcher [move_dispatcher]	Plant Aufgaben und weist sie Agents zu. Sie können nach der von ihnen verwalteten Gruppe durchsucht (nach ihr gefiltert) werden.	• skill_model_user • inventory_user • territory_user • move_basic
Umzugs-Agent [move_agent]	Kann eine Aufgabe annehmen oder ablehnen. Er ist derjenige, der die Arbeit an der Site ausführt.	• move_basic
Initiator verschieben [move_initiator]	Ähnlich wie sm_basic (kann Serviceaufträge lesen und erstellen und die von ihm erstellten Aufträge nachverfolgen), kann aber auch UI-Zugriff gewähren.	• move_basic
Umzugsgenehmiger [move_approver_user]	Bestellungen und Anforderungen genehmigen.	• approver_user
Lesezugriff [move_read]	Kann nur Serviceaufträge lesen und erstellen und die von ihm erstellten Aufträge nachverfolgen.	

Mit Facility-Umzugsverwaltung installierte E-Mail-Vorlagen

Mit E-Mail-Vorlagen können Sie wiederverwendbare Inhalte für die Betreffzeile und den Nachrichtentext von E-Mail-Benachrichtigungen erstellen.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden E-Mail-Vorlagen hinzu.

E-Mail-Vorlagen	Beschreibung
verschieben.del	Benachrichtigt Delegierer, dass Arbeitsplätze für einen Unternehmensumzug zugewiesen werden.

Mit Facility Move Management installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden zum Speichern von JavaScript-Code verwendet, der auf dem Server ausgeführt wird.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
FacilitiesMoveUtils	Von der Umzugsverwaltung verwendete Dienstprogramme

Mit Facility-Umzugsverwaltung installierte Clientskripts

Client-Skripts definieren anwenderdefiniertes Verhalten, das ausgeführt wird, wenn Ereignisse eintreten, z. B. wenn ein Formular geladen oder übermittelt wird oder wenn eine Zelle den Wert ändert.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Clientskripts hinzu.

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Ungültiges Datum entfernen	Verschiebungsanforderung [move_request]	Standarddatum entfernen
„from_location“ automatisch ausfüllen	Verschiebungsanforderung [move_request]	„from_location“ basierend auf dem ausgewählten zu verschiebenden Anwender automatisch ausfüllen.
In eingebetteter Liste automatisch ausfüllen	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Aus Standort ausfüllen, wenn ein Anwender hinzugefügt wird
Status ist schreibgeschützt	Verschiebungsanforderung [move_request]	Legen Sie den Status auf „Schreibgeschützt“ fest, wenn der Status „Entwurf“ oder „Eingereicht“ ist
Warnen bei_location, kein Gebäudebereich	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Anwender warnen, dass der Zielstandort keine Gebäudefläche ist (fm_space)
Asset-Update	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Aktualisiert Assets für den Anwender in einem Umzug
Prüfung abschließen	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request]	Stellen Sie sicher, dass alle Aufgaben abgeschlossen sind, bevor Sie den Anforderungsstatus festlegen
Automatisch aus Standort ausfüllen	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Aus Standort ausfüllen, wenn ein Anwender hinzugefügt wird
„Absenden“ ausblenden	Verschiebungsanforderung [move_request]	Schaltfläche „Absenden“ bei Bedarf ausblenden

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Formular sperren, wenn Anforderung genehmigt wird	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Verhindern Sie Änderungen an der Anforderung, nachdem Aufgaben erstellt wurden
Infonachricht	Verschiebungsanforderung [move_request]	Fügt eine Infomeldung hinzu, wenn der Status „Bereit“ lautet
Zusätzliche Schaltflächen in der Workbench entfernen	Umzugsszenario für Unternehmen [enterprise_move_scenario]	Entfernen Sie die zusätzlichen Schaltflächen (verschiedene Symbole usw.), während Sie sich in einem modalen Element befinden
from_location warnen, keine Gebäudefläche	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Anwender warnen, wenn der ausgewählte Standort eine cmn_location und keine Gebäudefläche (fm_space) ist
from_location warnen, keine Gebäudefläche	Verschiebungsanforderung [move_request]	Anwender warnen, wenn der ausgewählte Standort eine cmn_location und keine Gebäudefläche (fm_space) ist
Ungültiges Datum entfernen2	Verschiebungsanforderung [move_request]	Standarddatum entfernen
Legen Sie Gebäude und Stockwerk fest	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Legt das Zielgebäude und -stockwerk automatisch fest, wenn der Zielstandort ausgewählt ist
Warnen bei_location, kein Gebäudebereich	Verschiebungsanforderung [move_request]	Anwender warnen, dass „ Von Standort “ ausgewählt ist (cmn_location)

Mit Facility-Umzugsverwaltung installierte Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts

E-Mail-Benachrichtigungen sind eine Möglichkeit, ausgewählten Anwendern E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen zu bestimmten Aktivitäten in Facilities Move Management zu senden.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen hinzu.

E-Mail-Skript für Benachrichtigungen	Beschreibung
„move_delegator_link“	Generiert den Link, der in der E-Mail bereitgestellt wird, die an Umzugsdelegierer gesendet wird

Mit Facility-Umzugsverwaltung installierte Geschäftsregeln

Eine Geschäftsregel ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn ein Datensatz angezeigt, eingefügt, aktualisiert oder gelöscht wird oder wenn eine Tabelle abgefragt wird.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Workflow-Aktualisierung erzwingen	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request_task]	Erzwingt das Auslösen des Workflows beim Schließen
Nur in/aus Gebäuderäumen umziehen	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Lässt nur Gebäudefläche (fm_space) als Ziel- oder Ausgangsstandort zu
Ausstehende Zuweisung: Aufgabenstatus aktualisieren	Aufgabe verschieben [move_task]	Legt den Status auf „Ausstehende Zuweisung“ fest
Legen Sie die Anforderung auf WIP fest	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request_task]	Setzen Sie die Anforderung auf „In Bearbeitung“, wenn eine Aufgabe gestartet wird
Halten Sie die Referenz des Anforderungsszenarios synchron	Umzugsszenario für Unternehmen [enterprise_move_scenario]	Szenario für Umzugsanfrage für Unternehmen aktualisieren
Verschieben Sie den Katalog aus dem Entwurf	Verschiebungsanforderung [move_request]	Wenn die Anforderung über den Facility-Katalog erstellt wurde, legen Sie den Status auf Bereit fest
Verschieben Sie Benutzer und Assets	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request_task]	Aktualisieren Sie Anwender und Asset-Standort
Legen Sie „Von Anwender angefordert“ fest	Verschiebungsanforderung [move_request]	Legen Sie „Anrufer“ und „Von Anwender angefordert“ fest
Gebäude erzwingen, wenn Stockwerk ausgefüllt ist	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Verhindert die Auswahl eines Gebäudes, das kein Stockwerk enthält
Gebäude festlegen, wenn Stockwerk ausgefüllt ist	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Legen Sie das Gebäude fest, wenn eines seiner Stockwerke ausgewählt ist
Szenario nicht aus Umzugsanforderung entfernen	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request]	Verwalten Sie das Szenario mit der Umzugsanforderung
Löst den Workflow bei Aktualisierung aus	Aufgabe verschieben [move_task]	Erzwingen Sie den Start des Workflows
Verhindert to_location ohne Leerzeichen	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Sicherstellen, dass der Zielstandort eine Gebäudefläche (fm_space) ist

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Duplikate verhindern	Umzugsdetail für Unternehmen [move_detail]	Lassen Sie nicht zu, dass derselbe Umzugsdetail-Datensatz mehrmals hinzugefügt wird
Legen Sie die Umzugsanforderung fest	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request_task]	Legen Sie die übergeordnete Anforderung fest
Prüfen Sie auf offene Aufgaben	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request]	Verhindern, dass eine Anforderung geschlossen wird, wenn noch Aufgaben offen sind
Umzugsdelegierer automatisch ausfüllen	Umzugsdelegierer für Unternehmen [move_delegator]	Legen Sie den Delegierer fest
Messaging hinzufügen	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request]	Fügen Sie Hilfsnachrichten für die Umzugsanforderung hinzu
Aufgabenoptionen deaktivieren	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request]	
Legen Sie „Zugewiesen“ fest	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_request_task]	Legen Sie den Status auf „Zugewiesen“ fest, wenn „Zugewiesen an“ nicht leer und der Status „Ausstehende Zuweisung“ lautet

Mit Facility-Umzugsverwaltung installierte Workflows

Workflows bieten eine Drag-and-Drop-Schnittstelle für die Automatisierung von mehrstufigen Prozessen.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Workflows hinzu.

Workflow	Beschreibung
Verschieben eines einzelnen Anwenders	Verarbeitet Umzugsanforderungen einzelner Anwender
Umzugsplanung	Verarbeitet Umzugsanforderungen für Unternehmen

Aktivieren Sie die Facility-Visualisierungs-Workbench

Die Plugins (com.snc.facilities_service_automation) und (com.snc.facilities_service_automation.fvw) sind jetzt veraltet und werden nicht mehr unterstützt bzw. sind nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Weitere Informationen finden Sie im Artikel [Deprecation Process \[KB0867184\]](#) 

(Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Dieses Plugin ist nicht mehr für die Aktivierung verfügbar.

Weitere Informationen zum Ablauf der Unterstützung für und den Auswirkungen auf Ihre Nutzung der Anwendung finden Sie unter [Artikel „Plugin-Einstellung \(Ende der Lebensdauer\) – Richtlinie und Prozess“ \[KB0621681\] in Now Support.](#)

Wenn Sie bereits Benutzer von Facility-Servicemanagement sind, können Sie die Anwendung auch weiterhin verwenden.

Zugehörige Informationen

[Liste der Plugins](#)

[Aktivieren Sie Facilities Service Management](#)

[Aktivieren Sie die Facility-Visualisierungs-Workbench](#)

Konfiguration der Workbench für die Facility-Visualisierung

Bereichsadministratoren konfigurieren Eigenschaften in der Workbench. Im Anwendungsnavigator **Facilitys** > **Workbench-Konfiguration** enthält die Konfigurationseinstellungen, die in Abschnitte unterteilt sind.

Karteneigenschaften

Die Karteneigenschaften ermöglichen einige Anpassungen im Stockwerksplan. Eine vollständige Beschreibung der einzelnen Eigenschaften finden Sie unter [Flächenmanagmenteigenschaften](#).

Analysekonfiguration

Die Kartenfunktionen [fm_facility_feature] definieren, wie Funktionen während der Verarbeitung von Kartensatzdateien und der Ausführung von Transformationen behandelt werden. Ein Basissatz von Kartenfunktionen ist für Sie unter vorab geladen **Flächenmanagement** > **Zuordnungskonfiguration** > **Funktionsdefinitionen**.

So erstellen Sie während der Analyse Räume für einen Funktionstyp:

- Legen Sie **„Bereiche erstellen“** auf „wahr“ fest.
- Legen Sie den Standardflächentyp fest, um die Klasse des zu erstellenden Platzes anzugeben.

Symboldefinition

Eine Reihe von Kartensymbolen [fm_icon] wurde zu Ihrer Verwendung vorab geladen.

- Diese Symboldefinitionen wirken sich sowohl auf die Analyse als auch auf die Laufzeitkonfiguration aus.
- Wenn während der Analyse die geoJSON-Eigenschaft vom Typ „Punkt“ gefunden wird und ihr Name mit dem **Analysenamensfeld** übereinstimmt, wird der Karte ein Symbol hinzugefügt.
- Legen Sie **Aktiv** auf „wahr“ fest, um die Symbole auf der Karte anzuzeigen.
- Legen Sie **„Anzeigen“ standardmäßig** auf „wahr“ fest, damit die Symbole beim ersten Laden der Karte angezeigt werden.

Farben zuordnen

Ein Satz von Funktionsfarben [fm_map_color] wurde zu Ihrer Verwendung vorab geladen.

- Die Felder „**Farbe**“ und „**Umrissfarbe**“ unterstützen Hexadezimalwerte, RGB-Werte und HTML-Farben.
- Das Feld **Opazität** unterstützt Dezimalwerte von 0 bis 1, um die Opazität der Funktion auf der Karte festzulegen.
- Das Feld **Gliederungsstärke** unterstützt ganze Zahlen, um die Gliederungsstärke einer Funktion auf der Karte festzulegen.

Kartenbezeichnungen

Geben Sie an, für welche Platztypen standardmäßig Beschriftungen auf der interaktiven Karte angezeigt werden. Im Abschnitt „Einstellungen“ der Zuordnung können Sie die aktuell ausgewählten Werte ändern.

- Legen Sie für jeden Gebäudeflächentyp „**Bezeichnung anzeigen**“ auf „wahr“ fest, damit die Bezeichnung standardmäßig auf der Karte sichtbar ist.

Aufgaben zuordnen

Geben Sie an, welche **Aufgaben** in der Workbench angezeigt und gesucht werden sollen.

- Legen Sie für jede Facility-Kartenaufgabe die Option „**Aufgabe anzeigen**“ auf „wahr“ fest, damit die zugehörige Stecknadel standardmäßig auf der Karte sichtbar ist.
- Das Anzeigen von Aufgaben kann auf bestimmte Rollen beschränkt werden (Wenn Sie keine Rolle angeben, werden Aufgaben für alle angezeigt, die sie basierend auf den Sicherheitseinstellungen sehen können).

Zuordnungsfilter

Geben Sie Filter an, die auf die Karte angewendet werden sollen, um Räume basierend auf den angegebenen Bedingungen zu färben.

- Beschränken Sie die Anzeige von Zuordnungsfiltern auf **Rollen** oder bestimmte Anwender mit den Feldern **Besitzer**, **Öffentlich** und **Rollen**.
- Beispielfilter werden standardmäßig bereitgestellt.

Menüelemente zuordnen

Geben Sie an, welche Katalogelemente im Popup-Menü in der Workbench angezeigt werden.

- Um Katalogelemente aus **der Workbench** anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Fläche. Die Katalogelemente werden angezeigt. Oder klicken Sie auf eine Fläche, und die Katalogelemente werden unter **Zugehörige Links** angezeigt.
- Wählen Sie für jedes Facility-Zuordnungsmenüelement die **Rollen** aus, für die dieses Katalogelement sichtbar ist. Keine definierten Rollen bedeutet, dass das Katalogelement für alle Anwender verfügbar ist.

- Wählen Sie für jedes Facility-Zuordnungsmenüelement die **Reihenfolge** aus, in der dieser Eintrag angezeigt wird.
- Wählen Sie für jedes Facility-Zuordnungsmenüelement die **Campusse** aus, für die dieses Katalogelement sichtbar ist. Keine definierten Campus bedeutet, dass das Katalogelement in allen Campus verfügbar ist.

i Hinweis:

Sie können Katalogelemente aus jedem Katalog (Facilitys, IT, HR usw.) anzeigen.

URL-Parameter

Workbench unterstützt URL-Parameter. URL-Parameter stellen Konfigurationsinformationen für ein Formular oder eine Liste bereit.

i Hinweis:

Die URL-Parameter werden in der Reihenfolge der Abhängigkeit aufgelistet. Zum Beispiel erfordert `sysparm_rawingId` `sysparm_campusSysId` im URL-Parameter.

Folgende URL-Parameter werden unterstützt:

URL-Parameter	Beschreibung
<code>sysparm_campusSysId</code>	Lädt die Karte in einen Campus [fm_campus], der durch seine <code>sys_id</code> identifiziert wird.
<code>sysparm_rawingId</code>	Lädt die Karte in ein Gebäude [alm_building], das durch seine <code>external_building_id</code> identifiziert wird (erfordert <code>sysparm_campusSysId</code>).
<code>sysparm_levelId</code>	Lädt die Karte auf eine Ebene [fm_level], die durch ihre <code>external_level_id</code> identifiziert wird (erfordert <code>sysparm_rawingId</code>).
<code>sysparm_spaceid</code>	Lädt die Karte in einen Raum [fm_space], der durch seine <code>external_space_id</code> identifiziert wird (erfordert <code>sysparm_levelId</code>).
<code>sysparm_scenarioSysId</code>	Lädt die Karte in ein Szenario [enterprise_move_scenario], das durch seine <code>sys_id</code> identifiziert wird (erfordert Plugin „Facility Move Management“).
<code>sysparm_zoneSysId</code>	Lädt die Karte in eine Zone [fm_zone], die durch ihre <code>sys_id</code> identifiziert wird. Mehrere Flächen bilden eine Zone.
<code>sysparm_filterSysId</code>	Wendet einen Filter [fm_map_filter] auf eine geladene Karte an. Filter heben Räume basierend auf Bedingungen hervor.
<code>sysparm_refreshInterval</code>	Geben Sie einen ganzzahligen Wert ein, um eine Rate in Minuten anzugeben und angewendete Filter automatisch zu aktualisieren.

URL-Parameter	Beschreibung
sysparm_labelDisplay	Geben Sie die Bezeichnung an, die für eine Zuordnung angezeigt werden soll (kann in den Einstellungen für die Zuordnung geändert werden).
sysparm_move	Lädt eine Verschiebungsabfrage für eine Karte.
sysparm_tab	Geben Sie die Nummer der Registerkarte an, die standardmäßig auf der Karte festgelegt werden soll.
sysparm_fromWidget	Löst das Ereignis „space.clicked“ bei einem Klick auf einen Bereich aus, der {'sys_id': SPACESYSID, 'displayName': SPACEDISPLAYNAME} zurückgibt, oder einen ausblendenden Bereich, der {'sys_id':", 'displayName':"} zurückgibt;

Migrieren Sie Gebäudedaten in neue Raumdefinitionstabellen

Um die bildbasierten Stockwerkspläne mit der neuen Platzdefinition weiterhin zu verwenden, migrieren Sie Ihre Daten aus den alten Tabellen in die neuen Platzdefinitionstabellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: facilities_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Migrationsprozess migriert nur vollständige Daten. Eine Fläche, die sich nicht auf einer Ebene oder in einem Gebäude befindet, wird nicht migriert. Dieses Verhalten kann durch Aktualisieren der Migrationsskripteinbindung geändert werden. Stockwerke, die nicht mit einem Gebäude verbunden sind, werden nicht migriert, ebenso wenig Flächen, die nicht Teil eines Stockwerks oder Gebäudes sind. Im Rahmen des Migrationsprozesses werden die veralteten Flächen, Stockwerke und Gebäude als migriert markiert. Der Migrationspfad für die alten Tabellen zu den neuen ist:

- [cmn_building] migriert zu [alm_building]
- [fpv_level] migriert zu [fm_level]
- [fpv_element] migriert zu [fm_space]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Administration > Migrieren**.
2. Klicken Sie auf **Migrieren**.

Ergebnisse

Die folgenden Ergebnisse sind zu erwarten:

- Daten werden in die neuen Facility Management-Tabellen für Gebäude, Stockwerke und Flächen migriert.
- Nachdem ein Gebäude, ein Stockwerk oder eine Fläche migriert wurde, wird es als migriert markiert und kann nicht erneut migriert werden.

Hinweis:

Objekte, die als migriert markiert sind, werden nicht erneut migriert, sodass Sie den Migrationsprozess problemlos mehrmals ausführen können, ohne doppelte Objekte in den Platztabellen zu erstellen. Dieses Verhalten kann in der Migrationsskripteinbindung oder durch Zurücksetzen der Migrationskennzeichnung für die ursprünglichen Objekte geändert werden.

Wird mit Facility-Visualisierungs-Workbench installiert

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Plugin „Workbench für die Facility-Visualisierung“ installiert.

Für die Facility-Visualisierungs-Workbench sind Demodaten verfügbar.

Mit Facility-Visualisierungs-Workbench installierte Tabellen

Die Facility-Visualisierungs-Workbench fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabella	Beschreibung
Gebäude [alm_building]	Speichert Gebäudedatensätze
Badezimmer [fm_bad]	Speichert Toilettendatensätze
Campus fm_campus	Speichert Campus-Datensätze
Konferenzraum [fm_conference_room]	Speichert Konferenzraumdatensätze
Arbeitsplatz fm_cubicle	Speichert Arbeitsplatzdatensätze
Aufzug [fm_elevator]	Speichert Aufzugsdatensätze
Flur [fm_flur]	Speichert Gangdatensätze
Ebene fm_level	Speichert Ebenendatensätze
Flächen zu Zonen [fm_m2m_space_to_zone]	Speichert Platzzuweisungen zu Zonendatensätzen
Zugeordneter Anwender fm_m2m_user_to_space]	Speichert zugeordnete Benutzerdatensätze
Zugeordnete Abteilung fm_m2m_department_to_space]	Speichert zugehörige Abteilungsdatensätze
Büro fm_office	Speichert Bürodatsätze

Tabelle	Beschreibung
Punkt [fm_point]	Speichert Punktdatensätze
Gebäudefläche [fm_space]	Speichert Datensätze zur Gebäudefläche
Treppen [fm_stages]	Speichert Stufendatensätze
Zone fm_zone	Speichert Zonendatensätze
Gebäudedaten [imp_facilities_data]	Importsatztable, die als Quelle für die Transformation von Gebäudeflächendatensätzen verwendet wird
Gebäudestockwerkdaten [imp_facilities_level_data]	Importsatztable, die als Quelle für die Transformation von Gebäude-Stockwerken verwendet wird
Gebäudezuordnungsoption fm_map_option]	Geben Sie an, welche Platztypen standardmäßig Beschriftungen anzeigen
Gebäudeplanaufgabenoption fm_map_task]	Geben Sie an, welche Aufgabentypen auf einer Karte angezeigt werden
Gebäudefunktion [fm_facility_feature]	Geben Sie an, welche Funktionen analysiert werden
Zuordnung des Platzsymbols fm_m2m_space_icon]	Ordnen Sie einem Raum ein Symbol zu
Menüelement „Facility-Karte“. fm_map_menu_item]	Geben Sie an, welche Katalogelemente auf einer Karte verfügbar sind
Fm-Zuordnungsfilter fm_map_filter]	Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Filter für eine Zuordnung
Facility-Kartensatz transformiert [fm_map_set_transformed]	Enthält transformiertes GeoJSON als Anhänge, wobei die Transformation die Karte „direkt nach oben“ anzeigt
Gebäude-Symbol fm_icon	Geben Sie Symbole an, die der Zuordnung hinzugefügt werden können
Gebäudeplansatz	Enthält GeoJSON-Dateien als Anhänge

Tabelle	Beschreibung
[fm_map_set]	
Farbe Gebäudezuordnung [fm_map_color]	Gibt Kartenfarben an

Flächenmanagementeigenschaften

Platzmanagementeigenschaften sind verfügbar, um die Standardeinstellungen für Stockwerksplan, Analyse und Platzmanagement zu konfigurieren. Sie können Standardeinstellungen wie die Farbe für den ausgewählten Platz, den Orientierungspunkt auf einem Stockwerksplan sowie die anzuzeigenden Logos und Titel steuern.

Flächenmanagement unterteilt Eigenschaften in die folgenden Abschnitte:

- Stockwerksplan
- Analyse
- Flächenmanagement

Navigieren zu **Flächenmanagement** > **Zuordnungskonfiguration** > **Eigenschaften**.

Stockwerksplan

Eigenschaft	Beschreibung
Das Logo für den Header des interaktiven Stockwerksplans [facilities.management.fvw.workbench.logo]	Klicken Sie, um ein Logo auszuwählen, das in der oberen linken Ecke eines interaktiven Stockwerksplans angezeigt wird.
Der Titel, der in der Workbench angezeigt werden soll [facilities.management.fvw.workbench.title]	Der in der Workbench anzuzeigende Titel. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Workbench
Standort des Anwenders als Standardcampus verwenden, wenn verfügbar [facilities.management.fvw.default.campus]	Der Standort des Benutzers wird, sofern verfügbar, als Standardcampus verwendet. • Ja: Standort des Anwenders verwenden. • Nein: Verwenden Sie nicht den Standort des Anwenders.
Kopieren eines URL-Links zulassen, wenn in der Workbench verfügbar [facilities.management.fvw.allow.copy.url]	Lassen Sie das Kopieren eines URL-Links zu, wenn in der Workbench verfügbar. • Ja: Kopieren einer URL zulassen. • Nein: Kopieren einer URL nicht zulassen.
Standardmäßig den Zirkel auf dem Stockwerksplan anzeigen [facilitys.management.fvw.show.compass]	Bestimmt, ob in der oberen rechten Ecke eines Stockwerksplans ein Zirkel angezeigt wird, um die Richtungsausrichtung zu bieten.

Eigenschaft	Beschreibung
Die maximal zulässige Länge für eine Bezeichnung, bevor Auslassungspunkte verwendet werden [facilities.management.fvw.max.label.length]	Die maximale Anzahl von Zeichen, die für eine Bezeichnung zulässig sind, bevor Auslassungspunkte verwendet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
Die Farbe zum Hervorheben der ausgewählten Fläche auf der Stockwerksplankarte [facilities.management.fvw.highlight.color]	Die Farbe, die zum Hervorheben einer bestimmten Fläche in der Stockwerksplankarte verwendet werden kann. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: #F5F500
Die Farben für die Anwendung von Filtern auf die Workbench [facilities.management.fvw.filter.colors]	Verfügbare Farben für die Anwendung von Filtern auf die Workbench. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: #278ECF; #4BD762; #FFCA1F; #FF9416; #D42AE8; #535AD7; #FF402C; #83BFFF; #6EDB8F; #FFE366; #FFC266; #D284BD; #8784DB; #FF7B65; #CAEEFC; #9ADBAD; #FFF1B2; #FFE0B2; #FFBEB2; #B1AFDB
Die Farben für die Verfügbarkeitsfilterung in der Workbench [facilities.management.fvw.availability.colors]	Die Farben für die Verfügbarkeitsfilterung in der Workbench. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: #71e279; #fcc742; #278efc; #f95050; #00A0A6; #fc8a3d; #00FFFF; #b1afdb
Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die pro Ebene auf der Workbench-Registerkarte für Flächen zurückgegeben werden sollen [facilities.management.fvw.max.results.per.level]	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die pro Ebene auf der Workbench-Registerkarte für Flächen zurückgegeben werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die pro Campus auf der Registerkarte „Flächen“ in der Workbench zurückgegeben werden sollen [facilities.management.fvw.max.results.per.campus]	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die für Campus auf der Workbench-Registerkarte für Flächen zurückgegeben werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die für andere Campus auf der Registerkarte „Flächen“	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die für andere Campus auf der Workbench-Registerkarte für Flächen zurückgegeben werden sollen.

Eigenschaft	Beschreibung
in der Workbench zurückgegeben werden sollen [facilities.management.fvw.max.results.per.other.campus]	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die bei der Suche nach Aufgaben in der Workbench [facilities.management.fvw.max.requests.per.search] zurückgegeben werden sollen	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die bei der Suche nach Registerkarten für Facilities/ Umzugsanforderungen in der Workbench zurückgegeben werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 200
Maximale Anzahl von Flächen pro Zone, die für die Registerkarte zur Zonenbearbeitung gerendert werden sollen [facilities.management.fvw.max.spaces.per.zone]	Maximale Anzahl von Flächen pro Zone, die für die Registerkarte zur Zonenbearbeitung gerendert werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50
Maximale Anzahl von Aufgaben, die pro Ebene in der Workbench [facilities.management.fvw.max.requests.per.level] zurückgegeben werden sollen	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die pro Ebene auf der Workbench-Registerkarte für Flächen zurückgegeben werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20

Analyse

Eigenschaft	Beschreibung
Gibt an, ob die Feldwerte von Datensätzen beim Analysieren von geoJSON-Dateien beibehalten werden sollen, wenn der Datensatz bereits vorhanden ist [facilities.management.fvw.gejson.parsing.preserve.fields]	Bestimmt, wie die Feldwerte vorhandener Datensätze beim Analysieren von geoJSON-Dateien gespeichert oder gelöscht werden. • Ja: Beim Analysieren neuer Zuordnung nicht ändern. ◦ Der Gebäudename. ◦ Ebenenname, Ebenenabkürzung und Kennzeichnung der Hauptebene. ◦ Der Bereichsname und der interne Name. • Nein: Verwenden Sie Werte aus der aktuellen geoJSON-Datei.
Gibt an, ob die Feldwerte von Datensätzen beim Analysieren von geoJSON-Dateien beibehalten werden sollen, wenn	Wenn der Platz vorhanden ist, gibt dies an, ob der sys_class_name eines Platzes beim Analysieren von geoJSON-Dateien erhalten bleibt.

Eigenschaft	Beschreibung
der Datensatz bereits vorhanden ist [facilities.management.fvw.gejson.parsing.preserve.fields]	• Ja: Speichern • Nein: Aktualisieren i Hinweis: sys_class_name (fm_badezimmer, fm_cubicle usw.) werden nur aktualisiert, wenn beide Analyseeigenschaften auf Nein festgelegt sind.
Gibt an, ob der sys_class_name eines Raums beim Analysieren von geoJSON-Dateien beibehalten werden soll, wenn der Raum bereits vorhanden ist [facilities.management.fvw.gejson.parsing.preserve.sys_class_name]	Gibt an, wie die Bereichsanalyse behandelt wird. • Vorhandenen Bereich beibehalten: Speichert den Bereichsraum, wenn der aktuelle Wert im Feld Bereich im Formular „Platz“ größer als 0,0001 ist. • Bereich überschreiben: Aktualisiert immer den Bereich eines Platzes aus einer Bereichsdatei. • Bereichsdateien ignorieren: Analysiert keine vorhandenen Bereichsdateien innerhalb des Zuordnungssatzes. i Hinweis: Unabhängig von den Kennzeichnungen werden Bereichs-Rollups nach der Analyse berechnet.

Flächenmanagement

Eigenschaften	Beschreibung
Die Basisflächeneinheit des Systems für Gebäudeflächentabellen. Setzen Sie die Option auf „wahr“, um Quadratmeter oder „falsch“, um Fuß im Quadrat zu verwenden [facilities.management.fvw.area.unit]	Die Basisflächeneinheit des Systems für Gebäudeflächentabellen. Legen Sie die Option auf „wahr“ fest, um Quadratmeter im Quadrat zu verwenden, oder „falsch“, um Quadratfuß zu verwenden. • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: falsch

Mit Facility-Visualisierungs-Workbench installierte Systemeigenschaftskategorien

Die Facility-Visualisierungs-Workbench fügt die folgenden Systemeigenschaftskategorien hinzu.

Systemeigenschaftskategorie	Beschreibung
Eigenschaften von Stockwerksplan	Gruppierung für Eigenschaften von interaktiven Stockwerkskarten

Mit Facility-Visualisierungs-Workbench installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden zum Speichern von JavaScript-Code verwendet, der auf dem Server ausgeführt wird.

Facility-Visualisierungs-Workbench fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
FacilitiesViewerUtils	Dienstprogrammmethoden
FacilitiesViewerAJAX	Von den UI-Makros und der Kartensatz-Analyse verwendete Dienstprogramme
FacilitiesGeoJsonParser	Konfigurierbare Analyseunterstützung für Funktionseigenschaften
FacilitiesCampusMapFileParser	Enthält Funktionen, die Dateianhänge verarbeiten, um Facility-Bereiche für die Facility-Viewer-Workbench zu extrahieren
FacilitiesMapFilterUtils	Dienstprogramm zum Zuordnen von Filterfähigkeiten
FacilitiesConstants	Liste der Konstanten, die in der Workbench für Facility-Management und Facility-Visualisierung verwendet werden

Mit Facility-Visualisierungs-Workbench installierte Clientskripts

Client-Skripts definieren anwenderdefiniertes Verhalten, das ausgeführt wird, wenn Ereignisse eintreten, z. B. wenn ein Formular geladen oder übermittelt wird oder wenn eine Zelle den Wert ändert.

Die Facility-Visualisierungs-Workbench fügt die folgenden Clientskripts hinzu.

Client-Skript	Beschreibung
Formular im Anhangfenster neu laden	Laden Sie das externe Zuordnungsdatenformular jedes Mal neu, wenn das Anhangfenster geschlossen wird, um die UI-Aktion für die Prozesszuordnungsdatei auszublenden oder anzuzeigen.
Feld für Platztabellen ausblenden	Feld „field“ anzeigen oder ausblenden, wenn der Feldwert „table“ eine Erweiterung von „cmn_location“ ist oder nicht.

Mit Facility-Visualisierungs-Workbench installierte Geschäftsregeln

Eine Geschäftsregel ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn ein Datensatz angezeigt, eingefügt, aktualisiert oder gelöscht wird oder wenn eine Tabelle abgefragt wird.

Die Facility-Visualisierungs-Workbench fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktualisieren Sie den Standardcampus	Campus fm_campus	Stellt einen Standardcampus sicher
Duplikate verhindern	Gebäudezuordnungsoption fm_map_option]	Verhindert die Duplizierung von Zuordnungsoptionen

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Max. Suchergebnisse pro Campus < 50	Systemeigenschaft [sys_properties]	Begrenzt die maximalen Suchergebnisse auf weniger als 50
Max. Flächen pro Zone < 1000	Systemeigenschaft [sys_properties]	Begrenzt die Anzahl der Flächen pro Zone auf 1000
Scratchpad erstellen	Facility-Zuordnungsfiler fm_map_filter]	Stellt eine Liste von Tabellen bereit, die von fm_spaces erweitert werden. Wird vom Client-Skript „Feld für Platztabellen ausblenden“ verwendet.
Duplikate verhindern	Farbe Gebäudezuordnung [fm_map_color]	Verhindert doppelte Zuordnungsfarben
Duplikate verhindern	Gebäudeplanaufgabenoption fm_map_task]	Verhindert die Duplizierung von Zuordnungsaufgabenoptionen
Validierung der Farbhervorhebung des Gebäudeplans	Systemeigenschaft [sys_properties]	Validiert die Hervorhebungsfarben in der Stockwerksplankarte
Validierung der Farbe der Gebäudekarte	Farbe Gebäudezuordnung [fm_map_color]	Validiert die Farben in der Stockwerksplankarte
Max. Facility-/Umzugssuchergebnisse< 5000	Systemeigenschaft [sys_properties]	Begrenzt die maximalen Suchergebnisse für Facility-Umzüge auf weniger als 5000
Duplikat verhindern	Gebäudefunktion [fm_facility_feature]	Verhindert doppelte Anlagenfunktionen
Zum Erstellen von Bereichen ist eine Standardklasse erforderlich	Gebäudefunktion [fm_facility_feature]	Verhindert standardmäßig das Leeren einer Klasse in einem Bereich
Validierung der Umrissfarbe des Gebäudeplans	Systemeigenschaft [sys_properties]	Validiert die Umrissfarben in der Stockwerksplankarte
Max. Anforderungen pro Ebene müssen < 5000 sein	Systemeigenschaft [sys_properties]	Begrenzt die Anzahl der Anforderungen pro Ebene auf 5000
Duplikat verhindern	Gebäude-Symbol fm_icon	Verhindert Duplikate von Gebäudesymbolen
Max. Suchergebnisse für andere Campus	Systemeigenschaft [sys_properties]	Begrenzt die maximalen Suchergebnisse für andere Campus

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Max. Suchergebnisse pro Ebene < 50	Systemeigenschaft [sys_properties]	Begrenzt die maximale Anzahl von Suchergebnissen pro Ebene auf weniger als 50

Mit Facility-Visualisierungs-Workbench installierte Makros

Die Facility-Visualisierungs-Workbench fügt die folgenden Makros hinzu.

Makro	Beschreibung
tage_plan_show_space	Wenn sich der Standort auf einer Karte befindet, wird neben dem Standortfeld ein Kartensymbol hinzugefügt
tage_plan_show_affected_ci	Wenn sich der Standort des CI auf einer Karte befindet, wird neben dem CI-Feld ein Kartensymbol hinzugefügt
tage_plan_show_user	Wenn sich der Standort des Benutzers auf einer Karte befindet, wird neben dem Benutzerfeld ein Kartensymbol hinzugefügt

Facility Service Management-Prozess

Der Facility-Administrator erstellt den Campus und konfiguriert die Anwendung unter Berücksichtigung von Workflows, Mitarbeiterzuweisungen und anderen Aspekten. Mitarbeiter stellen Einrichtungen und Umzugsanforderungen, die zu bestimmten Standorten überall auf dem Campus nachverfolgt werden.

Der Prozess Facility-Servicemanagement läuft wie folgt ab:

1. Ein ServiceNow -Administrator aktiviert und konfiguriert die Anwendung Facility-Servicemanagement entsprechend den Bedürfnissen und Anforderungen Ihrer Organisation.
2. Ein Facility-Administrator erstellt den Campus und konfiguriert die darin enthaltenen Flächen und Assets.
3. Benutzer übermitteln Facility-Anforderungen.
4. Facility-Mitarbeiter qualifizieren Facility-Anforderungen. Hierbei wird überprüft, ob die Informationen in der Anforderung vollständig sind, damit Facility-Aufgaben zugewiesen werden können.
5. Administratoren organisieren Anforderungen in Aufgaben und versenden diese Aufgaben.
6. Facility-Mitarbeiter führen die zur Erfüllung der Anforderung erforderlichen Aufgaben aus.
7. Die zugewiesenen Mitarbeiter der Einrichtung schließen ihre Aufgaben, wodurch die Anforderung geschlossen wird.

Stellen Sie sicher, dass Sie Personen in Ihrer Organisation identifizieren, denen die folgenden Facility-Rollen zugewiesen werden können:

Objektverwalter

Erstellt und ändert alle Campus, Gebäude, Stockwerke, Räume und Stockwerkspläne. Sie können auch Anforderungen qualifizieren und versenden.

Mitarbeiter der Einrichtungen

Führt die zur Beantwortung von Facility-Anfragen erforderlichen Arbeiten aus.

Facility Dispatcher

Plant die Aufgaben und weist sie den Mitarbeitern der Einrichtung zu.

Facility-Anforderungen

Eine Facility-Anforderung ist ein Datensatz im System, der eine vorgeschlagene Änderung an der physischen Einrichtung der Organisation nachverfolgt. Typische Facility-Anforderungen umfassen die Meldung eines defekten Gerätes oder eines Problems wie eines pfeifenden Rauchmelders.

Erstellung von Facility-Anforderungen

Das Facility-Servicemanagement verwendet den allgemeinen Anforderungsmanagement-Prozess von Servicemanagement. Jeder Benutzer kann eine Facility-Anforderung über den Facility-Katalog einreichen. Benutzer mit der Rolle Facilities_staff können Facility-Anforderungen auch über das Formular „Facility-Anforderung“ erstellen und aktualisieren.

Erstellen Sie eine Anforderung über den Facility-Katalog

Mitarbeiter verwenden den Facility-Katalog, um Anforderungen zu übermitteln. Der Katalog bietet mehrere verschiedene Kategorien, sodass die Benutzer diejenige auswählen können, die eng mit ihrer Anforderung verknüpft ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Selfservice > Facility Katalog**.
2. Wählen Sie eine Kategorie aus.
3. Wählen Sie ggf. eine Unterkategorie aus.
4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Hinweis:

Einige Anforderungsformulare enthalten nicht alle hier beschriebenen Felder. Weitere Informationen finden Sie unter [Formulare](#) .

Formular zum Anfordern eines Facility-Katalogs

Feld	Beschreibung
Geöffnet für	Der Name der Person, die diese Anforderung absendet. Wählen Sie einen neuen Namen, wenn Sie diese Anforderung im Auftrag eines anderen Benutzers öffnen.
Standort	Der Standort für diese Anforderung.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung der Anforderung.
Detaillierte Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Anforderung.
Priorität	Die Priorität, die die Wichtigkeit dieser Anforderung beschreibt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Anforderung mit dem Facility-Anforderungsformular

Facility-Mitarbeiter erstellen Anforderungen mithilfe des Formulars „Facility-Anforderung“. Auf diese Weise können sie die Anforderung einem Konfigurationselement (Configuration Item, CI) wie einem Drucker oder einem Beamer zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: facilities_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Zuordnung eines CI zu einer Anforderung versteht Ihr Facility-Team, welche Services durch ein Facility-Problem negativ beeinflusst werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Anforderungen > Neu erstellen**.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

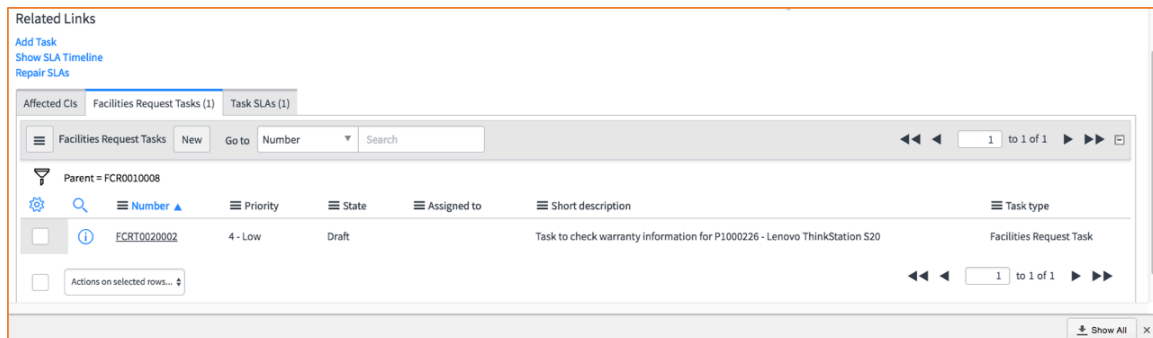
Anforderungsformular-Felder

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine automatisch generierte Nummer, die den Anforderungsdatensatz identifiziert.
Geöffnet	Automatisch ausgefüllt mit dem Datum und der Uhrzeit, zu der die Anforderung geöffnet wurde.
Anrufer	Der Name des Antragstellers.
Priorität	Die Priorität, die die Wichtigkeit dieser Anforderung beschreibt. Standardmäßig sind alle Anforderungen auf 4-Niedrig festgelegt.
Betroffenes CI	Ein CI, das von dieser Anforderung betroffen ist.
Status	Der Status, der beschreibt, in welcher Arbeitsstufe sich diese Anforderung befindet. Standardmäßig sind alle Anforderungen auf Offen eingestellt.
Standort	Der Standort, der dieser Anforderung zugeordnet ist. Stellen Sie sicher, dass der Standort korrekt ist. Ist dies nicht der Fall, können Sie einen anderen Standortdatensatz auswählen.
Kategorie	Eine Kategorie, unter die die Anforderung fällt.
Vorlage	Die Vorlage zum Erstellen dieser Anforderung (optional). Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol, und wählen Sie eine Vorlage aus. Die Anforderung wird mit allen Feldern in der ausgewählten Vorlage ausgefüllt, einschließlich aller Unteraufgaben und Teileanforderungen (falls zutreffend).
Initiiert von	Gibt an, dass eine ITIL-Aufgabe erforderlich ist.
Kurzbeschreibung	[Erforderlich] Eine kurze Zusammenfassung der Anforderung. Optional können Sie auf das Symbol „Wissen durchsuchen“ klicken, um Artikel in der Knowledge Base zu diesem Produktmodell, Plan oder CI anzuzeigen. Dies könnte eine Lösung bieten, die sich auf den Grund bezieht, aus dem Sie diese Anforderung senden.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Anforderung. Die Beschreibung ist für die einreichende Person immer sichtbar. Wenn Sie die Beschreibung für eine Anforderung hinzufügen oder ändern, die von einem anderen Benutzer gesendet wurde, kann daher der Benutzer die Änderungen sehen.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Notizen, die Sie für Mitarbeiter freigeben möchten, die das Anforderungsformular bewerten.  Hinweis: Ein Benutzer, der die Anforderung über den Servicekatalog einreicht, kann die Arbeitsnotizen nicht sehen.
Prüfliste	Stellt eine Prüfliste von Aufgaben bereit, die abgeschlossen werden müssen, bevor der Fall geschlossen wird. Erstellen Sie eine eindeutige Prüfliste für den Fall oder die Aufgabe.

Feld	Beschreibung
	a. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil, und wählen Sie Neu erstellen aus. Oder wählen Sie aus der Liste der zuvor erstellten Prüflistenvorlagen aus. b. Fügen Sie Aufgaben unter Element hinzufügen hinzu. c. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil, und wählen Sie Als Vorlage speichern aus. d. Geben Sie einen Vorlagennamen ein. e. Wählen Sie eine Anwendergruppe aus, die die Vorlage verwenden kann (optional).

3. Klicken Sie auf **Speichern** über das Symbol **Formular-Kontextmenü**, um die Anforderung zu speichern und auf dem Formular „**Facility-Anforderung**“ zu bleiben. Der Abschnitt „Zugehörige Links“ wird angezeigt.

Wenn ein betroffenes CI ein Garantiedatum in der Zukunft hat, wird die Registerkarte **Facility-Anforderungsaufgabe** als Aufgabe angezeigt, um die Garantieinformationen zu überprüfen.



Genehmigungen von Facility-Anforderungen

Die Genehmigung einer Facility-Anforderung bedeutet, dass die Anforderung überprüft wurde und zur Qualifizierung für die Erstellung und Zuweisung von Facility-Aufgaben bereit ist. Wenn eine Anforderung an einen Benutzer mit der Rolle `Facilities_approver_user` gesendet wird, hat der Genehmiger mehrere Auswahlmöglichkeiten.

Wenn eine Facility-Anforderung aus einer Vorlage mit einem Workflow im Status **Entwurf** erstellt wird und auf die Schaltfläche **Arbeitsbereit** geklickt wird, geht die Anforderung in den Status **Eingereicht** über. Der Vorlagen-Workflow ändert den Status **Eingereicht** in den Status **Bereit**. Benutzer können bei Bedarf Genehmigungen in diesen Workflow aufnehmen.

Zuweisung von Facility-Mitarbeitern

Abhängig von Ihren Einstellungen im Facility-Konfigurationsbildschirm können Sie Mitarbeiter manuell oder mithilfe der automatischen Zuweisung zuweisen.

Wenn die Anzahl der Außendienstmitarbeiter zum Abschließen von Anforderungen überschaubar ist oder Sie einfach keine Außendienstmitarbeiter automatisch zuweisen möchten, können Sie die manuelle Zuweisung verwenden.

Die automatische Zuweisung ermöglicht es Ihnen, Kriterien zu definieren, nach denen Service Desk-Mitarbeiter automatisch für die Erfüllung von in Servicemanagement-Anwendungen eingegebenen Anforderungen ausgewählt werden. Abhängig von den Bedürfnissen Ihrer Organisation können Sie die Kriterien für die automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern wie folgt konfigurieren.

Wenn die automatische Zuweisung aktiviert ist und eine Aufgabe qualifiziert oder als **Arbeitsbereit** gekennzeichnet ist, finden die folgenden Aktionen statt:

- Verfügbare Außendienstmitarbeiter werden basierend auf den in der Konfiguration definierten Kriterien ausgewertet.
- Der Aufgabe wird automatisch ein geeigneter Außendienstmitarbeiter zugewiesen.
- Die Aufgabe wird in den Status **Zugewiesen** versetzt.

Wenn mehr als ein Satz von Kriterien berücksichtigt wird, z. B. Standort und Kompetenzen, werden die Service Desk-Mitarbeiter anhand der Einstellungen für Gewichtungseigenschaften und anderer Kriterien bewertet.

Wenn die Aufgabe nicht automatisch zugewiesen werden kann, passt ein Benutzer mit der Rolle „Dispatcher“ die Werte im Anforderungs- oder Aufgabenformular an und speichert den Datensatz.

Zugehörige Informationen

[Methoden für die Außendienstmitarbeiter-Zuweisung](#)

Sperrzeiten planen

Eine Sperrzeit verhindert, dass in einem definierten Bereich für einen geplanten Zeitraum Arbeit ausgeführt wird. Sperrzeiten können für Räume, Ebenen, Gebäude, Campus und Zonen definiert werden.

Die Blackout-Business-Regeln überprüfen im Feld „**Standort**“ einer Anforderung oder Aufgabe, ob Zeitplankonflikte mit der Zeitspanne „current.expected_start“ bis „current.estimated_end“ bestehen.

Business-Regeln für Sperrzeiten

Business-Regel	Aktion
Konflikte im Raumzeitplan anzeigen (Geschäftsregel „facilities_request“)	Wenn „current.expected_start“ und „current.estimated_end“ ausgefüllt sind und der Standort eine Gebäudefläche ist, informiert den Benutzer über mögliche Zeitplankonflikte.
Konflikte im Raumzeitplan anzeigen (Geschäftsregel „facilities_request_task“)	Wenn „current.expected_start“ und „current.estimated_end“ ausgefüllt sind und der Standort eine Gebäudefläche ist, informiert den Benutzer über mögliche Zeitplankonflikte.
Konflikte in Platzzeitplänen verhindern (Geschäftsregel „facilities_request_task“)	Verhindern Sie, dass der Benutzer mit der Arbeit beginnt, wenn zwischen jetzt und jetzt + geschätzte Arbeitsdauer mögliche Zeitplankonflikte bestehen. Zum Überschreiben kann ein Facilities_admin ein Feld „override_schedule_conflict“ verwenden

Erstellt eine Gebäudezeitplan-Sperrzeit

Sperrzeiten können für Räume, Ebenen, Gebäude, Campus und Zonen definiert werden. Der Facilities_admin kann Sperrzeitanforderungen überschreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities_admin (erstellen), Facilities_staff (anzeigen)

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Anwendung **Platzmanagement** zur Liste der Plätze, Ebenen, Gebäude, Campus oder Zonen. Beispiel: **Alle > Flächenmanagement > Stockwerk**
2. Wählen Sie einen Datensatz für den Raum aus, für den Sie die Sperrzeit hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in den **zugehörigen Linksauf Facility-Zeitplan anzeigen**.
4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Erstellt eine Gebäudezeitplan-Sperrzeit

Feld	Beschreibung
Zeitplan	Der neue oder vorhandene cmn_schedule
Zeitplanname	Der Name von cmn_schedule
Blackout-Name	Der Name des Blackouts
Starten	Startdatum des Sperrzeitplans
Ende	Datum für das Beenden des Sperrzeitplans
Blackout-Bereiche für	Sperrzeitspannen für den ausgewählten Zeitraum anzeigen

5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Zusammenarbeit bei Anforderungen

In eine Anforderung können Sie Anmerkungen eingeben, die für die einreichende Person sichtbar sind und eine Collaboration zwischen Ihnen ermöglichen. Für die Zusammenarbeit mit anderen Außendienstmitarbeitern können Sie Anmerkungen eingeben, die für die einreichende Person nicht sichtbar sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > [SM-Anwendung] > Alle [SM-Anwendung] Anforderungen**.
2. Öffnen Sie die Anforderung, bei der Sie zusammenarbeiten möchten.
3. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Anmerkungen** (sichtbar für Kunden) die Anmerkungen ein, die die Person sehen soll, die die Anforderung gesendet hat.
Die einreichende Person kann die Anmerkungen in diesem Feld sehen und bei Bedarf weitere Anmerkungen hinzufügen. Aktualisieren Sie dieses Feld so häufig wie nötig, um mit der einreichenden Person zu korrespondieren.
4. Um mit anderen Außendienstmitarbeitern zu korrespondieren, geben Sie in das Feld **Arbeitsnotizen** Inhalte ein, die die einreichende Person nicht sehen soll.

Standort einer Anforderung ändern

Nachdem Sie eine Anforderung geöffnet haben, können Sie die Details ändern und aktualisieren.

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - **Facilitys > Offen** und öffnen Sie die Anforderung, die Sie ändern möchten.
 - **Facilitys > Stockwerkspläne anzeigen**, klicken Sie auf das Anforderungssymbol (), und klicken Sie auf die Anforderungsnummer in der Liste, die angezeigt wird.
2. Klicken Sie im Formular „Facility-Anforderung“ auf das Referenz-Suchsymbol neben **Raum**.
Eine Liste der für Ihre Organisation definierten Standorte wird angezeigt. Ein Ort kann ein Raum oder ein beliebiger Punkt auf einem Stockwerksplan sein.
3. Wählen Sie den richtigen Ort aus.
Wenn der Standort nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an den Administrator der Einrichtung, um den Standort dem Stockwerksplan hinzuzufügen.

Anforderungen schließen

Wenn Sie eine Anforderung schließen, können Sie Details hinzufügen, die die einreichende Person beachten soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > [SM-Anwendung] > Mir zugewiesen**.
2. Klicken Sie auf die Anforderungsnummer.
3. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Anmerkungen** letzte Hinweise oder Anmerkungen ein.
4. Ändern Sie das Feld **Status** in den entsprechenden Abschlussstatus.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Geschlossene und abgeschlossene Anforderungen

Wenn die Option **Anforderungslebenszyklus** auf **anforderungsorientiert** festgelegt ist, kann der zugewiesene Außendienstmitarbeiter die Anforderung fertigstellen und schließen, sobald alle Aufgaben in der Anforderung ausgeführt wurden.

Die Schaltfläche **Schließen abgeschlossen** ist für den Außendienstmitarbeiter sichtbar, der der Anforderung zugewiesen ist. Der Außendienstmitarbeiter gibt Arbeitsnotizen ein, bevor er auf **Schließen abgeschlossen** klickt. Nach dem Klicken auf die Schaltfläche wird die offene Aufgabe automatisch abgeschlossen (falls zutreffend), und die Anforderung wechselt in den Status **Abgeschlossen**.

Hinweis:

Um alle geschlossenen Aufgaben anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle > Außendienst > Alle Arbeitsaufträge**, und geben Sie im Feld **Status** den Wert **Abschließen** ein.

Facility-Anforderungsaufgaben

Eine Facility-Anforderung enthält eine oder mehrere Aufgaben. Mit diesen Aufgaben können Qualifizierer separate Aktivitäten definieren, die zum Abschließen einer Facility-Anforderung erforderlich sind.

Administratoren können mehrere Aufgaben für eine einzige Anforderung erstellen. Wenn sie eine Anforderung bei Bedarf in separate Aufgaben aufteilen, können Qualifizierer Folgendes ausführen:

- Verschiedenen Mitarbeitern unterschiedliche Aspekte einer Anforderung zuweisen.
- Aufgaben Mitarbeitern mit unterschiedlichen Kompetenzen zuweisen.

- Aufgaben Mitarbeitern an verschiedenen Standorten zuweisen.
- Teile der Arbeit zu unterschiedlichen Zeiten planen
- Aufgaben so planen, dass sie nacheinander ausgeführt werden
- Planen Sie Aufgaben so, dass sie gleichzeitig von verschiedenen Mitarbeitern ausgeführt werden.
- Planen Sie bei Bedarf weitere Aufgaben, um die Anforderung abzuschließen.

Benutzer mit diesen Rollen können Zeitplanzeiten, einschließlich Fenster und geplanter Dauer, bearbeiten. Die Zeit im Feld Geschätztes Ende wird aus der erwarteten Startzeit und der Arbeitsdauer berechnet und ist schreibgeschützt.

- <sm application_qualifier: Aufgaben im Status Entwurf.
- <sm application_dispatcher: Aufgaben im Status „Zuweisung ausstehend“.
- <sm application_admin: Aufgaben im Status „Entwurf“ oder „Zuteilung ausstehend“.

Erstellen Sie eine Facility-Anforderungsaufgabe

Facility-Anforderungsaufgaben werden aus Facility-Anforderungen erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities_admin oder Facilities_qualifier

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Anforderungen > Alle Anforderungen**.
2. Öffnen Sie die gewünschte Anforderung.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Aufgabe hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Facility-Anforderungsaufgabe

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch erzeugte Identifikationsnummer für die Aufgabe.
Status	Aktueller Status der Aufgabe, z. B. Akzeptiert oder Abgeschlossen . Status schreiten automatisch voran, wenn Benutzer die Arbeit für jeden aufeinanderfolgenden Status abschließen, und werden auf der U-Karte oben im Formular angezeigt.
Übergeordnet	Facility-Anforderung, der diese Aufgabe zugeordnet ist.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, aus der ein einzelner Facility-Mitarbeiter für die Ausführung der Aufgabe ausgewählt wird. In der Nachschlageliste werden nur die Zuweisungsgruppen angezeigt, die dem ausgewählten Standort zugeordnet sind. Wenn das Feld Zuweisungsgruppe leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Standort der Aufgabe enthält.
Geklont von	Datensatznummer der Aufgabe, aus der diese Aufgabe geklont wurde, falls vorhanden.
Zugewiesen an	Der einzelne Mitarbeiter, der in der Zuweisungsgruppe ausgewählt wurde und die Aufgabe ausführen soll. In der Suchliste des Felds Zugewiesen an werden nur die Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe angezeigt, die über alle erforderlichen Kompetenzen verfügen. Wenn keine genaue Übereinstimmung der Fähigkeiten gefunden wird, zeigt die Nachschlageliste alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe an.

Feld	Beschreibung
Zeitplankonflikt überschreiben	
Standort	Das geografische Gebiet der Anforderung. Der Standort ist entscheidend für die Bestimmung, welchem Mitarbeiter die Aufgabe zugewiesen ist.
Vorlage	
Kompetenzen	Fähigkeiten, die zur Ausführung dieser Aufgabe erforderlich sind. Das System füllt das Feld Kompetenzen automatisch basierend auf der Auswahl im Feld Betroffenes CI der zugehörigen Anforderung aus. Wenn Sie das betroffene CI in der Anforderung ändern, fügt das System den bereits aufgeführten Fähigkeiten alle Fähigkeiten hinzu, die für das neue CI benötigt werden.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung der Aufgabe.
Beschreibung	Genaue technische Beschreibung der auszuführenden Arbeitseinheit. Geben Sie so viele Details zum Problem wie möglich an, um zusätzliche Kommunikation mit dem Anrufer in späteren Phasen der Anforderung zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über die Aufgabe für jeden einzelnen Status. Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.
Zeitplan	
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe beginnen soll. Die geplante Startzeit wird automatisch auf eine Stunde nach der geplanten Reisetartzeit festgelegt. Wenn beispielsweise der geplante Reisebeginn 10:00 Uhr ist, wird die geplante Startzeit auf 11:00 Uhr festgelegt. Wenn die Aufgabe den Status Zuteilung ausstehend erreicht, kann der Standardwert bearbeitet werden. Ein Mitarbeiter kann nicht für zwei Aufgaben gleichzeitig eingeplant werden. Wenn eine angegebene Zeit bereits einer anderen Aufgabe zugeordnet ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Dieses Feld ist erforderlich, wenn die Aufgabe zugewiesen ist oder wenn der Status Zugewiesen, Akzeptiert, Zuteilung ausstehend oder In Bearbeitung lautet.
Geschätztes Ende	[Schreibgeschützt] Datum, an dem die Arbeit an der Aufgabe endet. Das Datum wird automatisch basierend auf den Werten in den Feldern Geplanter Start und Geschätzte Arbeitszeit berechnet.
Geschätzte Arbeitszeit	Geschätzte Dauer der Arbeitszeit. Standardmäßig ist eine Stunde festgelegt. Der Standardwert kann während der Phase Entwurf oder Zuteilung ausstehend bearbeitet werden. Die geschätzte Arbeitszeit darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten.
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Uhrzeit, zu der die Arbeit begonnen hat. Dieses Feld ist erst verfügbar, wenn im Feld Tatsächlicher Transportbeginn manuell eine Uhrzeit eingefügt oder auf die Schaltfläche Reise beginnen geklickt wurde.
Tatsächliches Arbeitsende	Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen wurde.
Tatsächliche Dauer	[Schreibgeschützt] Gesamtzeit, die für die Fahrt zum Einsatzort und zum Abschließen der Aufgabe benötigt wurde. Dieser Wert wird automatisch basierend auf den Tatsächlichen Reisebeginn- und Tatsächlichen Endzeiten der Arbeit berechnet.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aufgabenfenster

Ein Aufgabenfenster ist der Zeitraum zwischen Start- und Endzeit, in dem eine Aufgabe ausgeführt wird.

Aufgabenfenster können flexibel oder feststehend sein, und werden von den Funktionen zur Routenoptimierung und automatischen Verteilung bei der Bestimmung des täglichen Zeitplans von Mitarbeitern verwendet. Ein flexibles Fenster hat eine Start- und Endzeit, die die Anwendung versucht, beim automatischen Versand oder Weiterleiten einer Aufgabe zu berücksichtigen. Das System kann bei Bedarf ein flexibles Aufgabenfenster neu planen, damit es in den Zeitplan eines Mitarbeiters passt. Ein festes Aufgabenfenster kann nicht neu geplant werden. Wenn der Auto-Router, der die Aufgabenrouten optimiert, oder die automatische Einsatzplanung die Aufgabe nicht für den Zeitraum des festen Fensters planen können, wird diese Aufgabe überhaupt nicht geplant. Das für ein Fenster konfigurierte Zeitintervall darf nicht kürzer sein als die Zeit, die zur Ausführung der Aufgabe benötigt wird.

Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter [Aufgabenfenster](#).

Weitere Informationen zu Start- und Enddaten von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter [Aufgabenfenster](#).

Anforderungsaufgaben klonen

Vorhandene Aufgaben können geklont werden, um Aufgaben mit denselben ausgefüllten Feldern zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, ITIL, creator oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen werden die folgenden Informationen von der Quellaufgabe kopiert:

- Übergeordnete Anforderungsreferenz
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Zuweisungsgruppe
- Standort
- Erforderliche Fähigkeiten

Prozedur

Öffnen Sie die Anforderungsaufgabe, und wählen Sie **Task duplizieren** unter **Zugehörige Links** aus. Die Anwendung erstellt eine Aufgabe im Status **Entwurf**. Das Feld **Arbeitsnotizen** enthält die Nummer der ursprünglichen Aufgabe und einen Text, der angibt, dass die Aufgabe geklont wurde.

Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage für allgemeine Aufgabenanforderungen

Wenn Sie Aufgaben haben, die häufig in mehreren Aufträgen wiederholt werden, können Sie eine Aufgabenvorlage erstellen und in mehreren Anforderungsvorlagen wiederverwenden. Sie können sie auch für eine Arbeitsauftragsanforderung verwenden, um allgemeine und wiederholbare Informationen in eine Anforderung zu extrahieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Erstellen Sie eine Anforderungsvorlage und eine zugehörige Aufgabenvorlage mit den Informationen, die Sie wiederverwenden möchten.

Hinweis:

Checklistenvorlagen sind eine Möglichkeit, eine Checkliste mit auszuführenden Aufgaben auszufüllen. Prüflistenvorlagen werden in einer Arbeitsauftragsanforderung oder in einer Arbeitsauftragsaufgabe erstellt. Nach dem Erstellen können sie als Vorlage gespeichert und wiederverwendet werden.

Wenn Sie nachfolgende Anforderungsvorlagen erstellen, können Sie die Aufgabenvorlage aus dem Feld **Aufgabenvorlage** auswählen und die Datei speichern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Außendienst-Management > Katalog und Wissen > Arbeitsauftragsvorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, und geben Sie die folgenden Informationen ein.

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für die Arbeitsauftragsvorlage.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Vorlage.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Vorlage.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die im Formular „Arbeitsauftragsanforderung“ gespeichert wurde.

3. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen** aus.
4. Wählen Sie **„Aufgabenvorlage kopieren“** aus, um eine zuvor erstellte Vorlage zu verwenden, oder geben Sie die folgenden Informationen ein.

Formular „Vorlage für Arbeitsauftragsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Aufgabentyp	Der Typ der Aufgabe, die angefordert wird.
Name	Beschreibender Name der Aufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Teile und Quantität	Welche Teile und wie viele werden zum Abschließen der Aufgabe benötigt?
Versandgruppe	Die Versandgruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll.
Abhängig von	Gibt an, ob die Aufgabe von einer anderen Aufgabe abhängt. Wenn Sie beispielsweise über zwei Aufgaben verfügen, können Sie Aufgabe 2 davon abhängig machen, dass Aufgabe 1 abgeschlossen wird, bevor Aufgabe 2 begonnen werden kann.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die im Formular „Arbeitsauftragsanforderung“ gespeichert wurde.

Feld	Beschreibung
Arbeitstyp	Die Art der während der Aufgabe ausgeführten Arbeit.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Versendet eine Aufgabe automatisch

Wenn eine Aufgabe automatisch verteilt wird, gleicht die Anwendung die Aufgabe mit einem Service Desk-Mitarbeiter in der Nähe ab, der über die erforderlichen Kompetenzen und den Zeitplan für die Aufgabe verfügt.

Prozedur

Um eine Aufgabe automatisch aus einem Aufgabendatensatz zu versenden, klicken Sie auf **Auto-Dispatch (Automatische Verteilung)**.

Wenn vom System kein geeigneter Mitarbeiter gefunden wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und die Aufgabe verbleibt im Status **Zuweisung ausstehend**.

Domain Separation und Facility-Servicemanagement

Die Domänentrennung wird in Facility-Servicemanagement unterstützt. Mit Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

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

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#).

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Flächenmanagement

Das Raumkonzept ist Teil der Anwendung Facility-Servicemanagement. Der Bereich bietet eine Definition auf allen Ebenen mit derselben Maßeinheit und präsentiert Metriken, die für die

Analyse sofort verfügbar sind. Diese Metriken umfassen den Prozentsatz der Belegung, den insgesamt verfügbaren Platz usw.

i Hinweis:

Diese Funktion ist für Neukunden nicht mehr verfügbar.

Zu den zusätzlichen Vorteilen der Flächenverwaltung gehören:

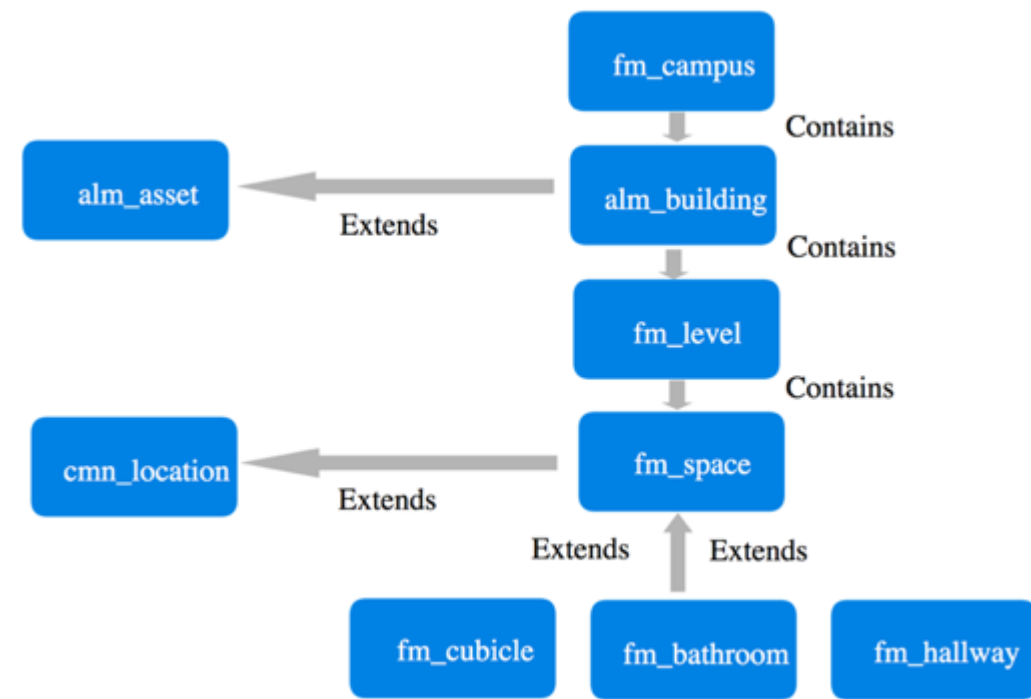
- Fähigkeit zur Prognose des zukünftigen Platzbedarfs
- Vereinfachung des Ausgleichsprozesses
- Platzanalyse für tatsächliche und geplante Anwendungsfälle
- Hinzufügen von Zonen zum Erstellen verschiedener Raumsammlungen

Bereichshierarchie

Alle Bereiche Ihrer Organisation sind mit einer natürlichen Hierarchie modelliert. Sie können diese Informationen verwenden, um zu bestimmen, wie effektiv Sie den Platz in Ihrem Gebäude nutzen. Die Hierarchie von oben nach unten entspricht Campus, Gebäude, Ebene und Fläche.

Sie können nach Bedarf Platztypen erstellen. Neue Bereichsdefinitionstabellen erweitern die Tabelle [fm_space]. Stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen ACLs festlegen. Die folgende Grafik zeigt, wie Tabellen miteinander in Beziehung stehen.

Platztabellenhierarchie



Rollup-Berechnungen für Platz

Die Anwendung Facility-Servicemanagement kann ein Rollup von Belegungs-, Bereichs- und Nutzungsinformationen von unteren zu höheren Ebenen in der Bereichshierarchie durchführen. Rollups sind Flächen, die als verfügbar für die Belegung gekennzeichnet sind. Die Belegungswerte aus dieser Fläche werden bis zur darüber liegenden Ebene hochgerollt.

Wenn Sie eine Fläche als zur Belegung verfügbar festlegen, können Sie auch die maximale Belegung angeben. Abhängig von der tatsächlichen Belegung wird ein Prozentsatz

angezeigt, der anzeigt, wie viel Platz verfügbar ist. Eine Skripteinbindung ändert die Rollup-Berechnungen.

Verfügbar für ausgewählte Belegungsfelder und abhängige Felder

Availability	Partially occupied
Occupiable	☒
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

Für folgende Werte wird ein Rollup durchgeführt:

- Belegung
- Max. Belegung
- Zuweisbarer Bereich

Die Berechnung des Belegungsprozentsatzes erfolgt basierend auf dem aktuellen und maximalen Belegungswert.

Zugeordnete Anwender

Sie können Benutzer mehreren Standorten mit einem primären Standort zuweisen.

Weisen Sie Mitarbeitern einen primären Standort zu. Eine Geschäftsregel stellt sicher, dass ein Mitarbeiter nur einen primären Standort haben kann. Mitarbeitern, die zwischen Campus wechseln, kann auf jedem Campus ein zugewiesener Platz zugewiesen werden. Diese Datensätze werden in der Tabelle [fm_m2m_user_to_space] gespeichert. Durch das Hinzufügen eines Benutzers werden die aktuelle Belegung und der Verfügbarkeitsstatus des Platzes automatisch aktualisiert, und es wird die Berechnung des Belegungsprozentsatzes durchgeführt.

i Hinweis:

Bereich wird verfügbar, wenn ein Benutzer inaktiv wird.

Zugehörige Abteilungen

Zur Kostenzuteilung und zur Berichterstellung können Sie mehreren Abteilungen Flächen zuweisen.

Die Tabelle „Zugeordnete Abteilung“ [fm_m2m_department_to_space] erweitert die Tabelle „fm_space“, die die Beziehung der Abteilungen und den Prozentsatz der Anteilseigner enthält. Nach dem Festlegen der Gewichtung für jede Abteilung wird automatisch ein Prozentsatz berechnet. Eine Geschäftsregel legt die Prozentsätze basierend auf der Gewichtung so fest, dass die Summe der Prozentsätze 100 % ergibt.

GeoJSON-Kartendateien

Die Funktion zur Visualisierung von Stockwerksplänen verwendet Dateien im GeoJSON-Format, einen offenen Standard für die Darstellung geografischer Merkmale.

Aufgrund der Komplexität der einzelnen Dateien sollten Sie mit Microsoft Inc. oder einem anderen Lieferanten zusammenarbeiten, um den Gebäudeplan für Ihre Organisation zu erstellen.

i Hinweis:

Das Erstellen eines Stockwerksplans erfordert jedoch GeoJSON-Kenntnisse. Stellen Sie sicher, dass Sie mit raumbezogenen Daten und/oder GeoJSON-Daten vertraut sind, bevor Sie diese Aufgabe ausführen.

Informationen zum GeoJSON-Standard finden Sie [unter http://geojson.org](http://geojson.org).

Objekteigenschaften in GeoJSON-Dateien werden zum Erstellen von Gebäuden, Stockwerken und Flächen verwendet.

Beim Klonen einer Instanz werden sys_attachments einschließlich GeoJSON-Karten standardmäßig nicht geklont. Weitere Informationen finden Sie **unter Feld Große**

Anhangsdaten ausschließen in [Klon anfordern](#).

i Hinweis:

Alternativ können Sie die GeoJSON-Karten aus den Quelltabellen (fm_map_set und fm_map_set_transformed) herunterladen und an das Ziel hochladen.

Community-Datei

Die Community-Datei enthält Informationen über den Campus, einschließlich der Anzahl der Gebäude und der Anzahl der Stockwerke für jedes Gebäude.

Der Dateibenennungsstandard ist:

- Muss mit „map“ beginnen
- Muss -gejson-com-map-enthalten

Beispiel: map-23641-mv-1-ev-1-gejson-com-map-fv-2.json

Campusinformationen

Beispielcode für Campus- und Plansatzeigenschaften.

```
"entity_version": 1,
  "id": 23641,
  "languages": [
    "en"
  ],
  "location": {
    "coordinates": [
      -117.20527,
      32.882205
    ],
    "type": "Point"
  },
  "map_version": 1,
  "obj_type": "CommunityMap",
  "properties": {
    "city": "San Diego",
    "com_type": "Business Campus",
    "country": "US",
    "default_lang": "en",
    "name": "ServiceNow - San Diego Campus",
    "postal code": "92121",
    "state": "CA",
    "street address": "4810 Eastgate Mall"
  }
}
```

- Die ID ist eine eindeutige ID für diesen Campus und wird der Datenbank als **externes Campus-ID**- Feld in der Campus-Tabelle zugeordnet.
- „entity_version“ und „map_version“ sind die Versionen der Plansätze. Dies ist hilfreich, wenn ein Campus über mehrere Plansätze verfügt.
- Der Standort enthält WGS 84-Koordinaten, die den Gesamtbreiten- und -längengrad des Campus angeben.

i Hinweis:

Breitengrad und Längengrad werden nur auf Campus-Ebene festgelegt.

- Andere Daten enthalten den Namen und die Adresse des Campus und werden zum Erstellen eines Standorts in der Standorttabelle für den Campus verwendet.

Gebäudeinformationen

Jede Zeichnung in der Campus-Kartendatei stellt eine Gebäude- oder Campusübersicht dar. Die Campusübersicht ist eine Karte, die den gesamten Campus zeigt. Sie ist nur bei Campussen mit mehreren Gebäuden enthalten.

```
{
  "id": 28500,
  "levels": [
    ..... <See level section>
  ],
  "obj_type": "Drawing",
  "properties": {
    "display_name": "SD Campus Building 1",
    "map_type": "Shopping Mall",
    "name": "San Diego Campus Building 1"
  },
  "ref_frame": {
    "angle_deg": -16.554,
    "height": 782.891,
    "local2m": 0.05893868944676606,
    "transform": [
      6.043292819573627e-07,
      1.508500607965198e-07,
      1.7962840831123188e-07,
      -5.075094178111973e-07,
      -117.206364,
      32.882096
    ],
    "width": 1505.19
  }
},
```

- Diese Informationen werden verwendet, um ein Gebäude in „alm_building“ zu erstellen.
- Die ID wird der externen Gebäude-ID in „alm_building“ zugeordnet.
- display_name wird zum Benennen des Gebäudes verwendet.

- Der Referenzrahmen wird verwendet, um das Gebäude horizontal und vertikal auszurichten. Die GeoJSON-Daten enthalten WGS 84-Informationen, die zum Rotieren des Bildes verwendet werden, sodass es in einer natürlichen horizontalen Ausrichtung angezeigt wird.

Ebeneninformationen

Jedes Gebäude (Zeichnung) hat eine Liste der Stockwerke. Jede Ebene ist eine Karte und stellt ein Stockwerk dar. Dies ist jedoch keine Regel.

```
{
  "id": 46475,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "main": true,
    "name": "1",
    "parent_level": 46465,
    "root_geom": 13958749,
    "zlevel": 0
  }
},
{
  "id": 46477,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "name": "2",
    "type": "indoor",
    "zlevel": 1
  }
},
{
  "id": 46478,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "name": "3",
    "type": "indoor",
    "zlevel": 2
  }
}
```

- Jede Ebene erstellt einen fm_level-Datensatz.
- Die ID wird der externen Ebenen-ID in „fm_level“ zugeordnet.
- Der Name wird dem Namensfeld in „fm_level“ zugeordnet.
- Die Ebene zlevel ordnet die Stockwerke (0 bedeutet Bodenniveau).
- Die Haupteigenschaft weist die Hauptebene des Gebäudes zu und wird als Standardkarte verwendet, wenn ein Gebäude ausgewählt wird.
- Die ID wird verwendet, um die richtige Ebene-Geometriedatei zu finden.

Ebenen-Geometriedatei

Die Ebene-Geometriedatei enthält die gesamte Geometrie für eine bestimmte Ebene. Jede Datei ist eine Zuordnung, die in der Plattform ServiceNow gerendert werden kann.

Der Dateibenennungsstandard ist:

- Name mit der ID der Ebene in der Community-Kartendatei
- Muss -gejson-gejson-level-geom-enthalten

Ebene 46475 befindet sich beispielsweise in einer Datei mit dem Namen map-23641-mv-1-ev-1-gejson-gejson-level-geom-46475-fv-2.json

Die Hauptkomponente der Ebenendatei ist ein Array von Funktionen und sieht wie folgt aus:

```
{
  "geometry": {
    "coordinates": [
      [
        [
          -117.2057125,
          32.8818922
        ],
        [
          -117.2057223,
          32.8819201
        ],
        [
          -117.2057559,
          32.8819117
        ],
        [
          -117.205746,
          32.8818838
        ],
        [
          -117.2057125,
          32.8818922
        ]
      ]
    ],
    "type": "Polygon"
  },
  "id": 13960404,
  "label_area": [
    -117.20573465198783,
    32.88190207162559,
    2.9198852018440062,
    2.9198852018440062,
    1.2818771600723267
  ],
  "location": {
    "coordinates": [
      [
        -117.2057347,
        32.8819021
      ]
    ],
    "type": "Point"
  },
  "obj_type": "Geometry",
  "properties": {
    "display_name": "Reef Shark",
    "entities": [
      1473100
    ]
  }
}
```

```

    ],
    "facility": "room",
    "int_address": "Room B1-132"
  },
  "type": "Feature"
},

```

- Das Geometrieobjekt ist die geoJSON-Darstellung von Punkten, aus denen das Objekt besteht. Weitere Informationen zum GeoJSON-Standard finden Sie [unter http://geojson.org](http://geojson.org).
- Geometrien können in fm_space-Datensätze umgewandelt werden.
- Die ID wird der externen Platz-ID im Datensatz „fm_space“ zugeordnet.
- display_name ist der Name des Bereichs.
- Der Typ ist die wichtigste Eigenschaft. Im Beispiel ist die Klasse eine Einrichtung, und der Typ für diese Klasse ist ein Raum. Bei der Analyse bestimmen diese Werte:
 - Ob ein fm_space-Datensatz für die Geometrie erstellt wird
 - Wenn fm_space einen Untertyp hat
 - Ob einer Fläche Standardsymbole zugewiesen sind
 - Ob der Karte Standardfarben zugewiesen sind

Gültige Klassen

Es gibt bestimmte Klassen und Klassentypen, die für die Ebenen-Geometriedatei gültig sind.

- Facility
 - Badezimmer
 - Geschlecht
 - Weiblich
 - Männlich
 - Familie
 - Aufzug
 - Rolltreppe
 - Treppen
 - Raum
 - Tür
 - Wand
 - Flur
 - Nicht zugänglicher Bereich
 - Wand
 - Fenster

- Sicherheit
 - Defibrillator
 - Feuerlöscher
 - Erste Hilfe
- Service
 - Geldautomat
 - Leistung
 - Wechselstation
 - WLAN
- Bereich
 - Rauch
 - Ruhebereich
- Einrichtung
 - Vorsitz
 - Tabelle
 - Regal
 - Ablage

GeoJSON-Kartendateien verarbeiten

Die Verarbeitung von GeoJSON-Kartendateien umfasst das Analysieren von Daten aus einer Karte und das Importieren dieser Informationen in die Tabellen zur Flächenverwaltung auf dem Campus. Verwenden Sie diesen Prozess, um Ihre Flächen einzurichten oder Massenänderungen an Ihrem Campus zu aktualisieren, ohne jede Änderung manuell eingeben zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `facilities_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So verarbeiten Sie die Dateien ordnungsgemäß:

- Die Bereichsdatei in den Plansatz aufnehmen und die richtige Benennungskonvention einhalten (-area-geom-)
- Legen Sie die Eigenschaft `facilities.management.fvw.geojson.space.area.parsing` auf „wahr“ fest

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Flächenmanagement > Campus**.
2. Klicken Sie auf den Namen des Campus.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Facility-Kartensätze**, um alle mit diesem Campus verknüpften Kartensätze anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf den Namen des Plansatzes, den Sie analysieren möchten.

Alle diesem Plansatz zugeordneten Dateien werden als Anhänge angezeigt.

5. Klicken Sie auf **den zugehörigen Link Zuordnungsdateien verarbeiten.**

Alle Dateien, die gelesen und analysiert (verarbeitet) werden, werden angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Vorschau.**

Eine Zusammenfassung aller zu erstellenden Flächen wird angezeigt.

Zusammenfassung der Prozesszuordnungsdateien

Feld	Beschreibung
Zusammenfassung	Die Gesamtsumme für jede Fläche, die hinzugefügt oder stillgelegt wird: Gebäude, Ebenen, Flächen
Gebäudefläche erstellen	
Funktionstyp	Alle Arten von Flächen, die erstellt werden
Klassenname	
Wird erstellt	Die Gesamtmenge jedes Flächentyps, die erstellt wird.
Ist vorhanden	Die vorhandene Menge jedes Flächentyps.
Wird ignoriert	Die Menge jedes Flächentyps, der nicht erstellt wird.
Symbolerstellung	
Symbol	Die Namen aller Symbole, die in diesem Campus enthalten sind.
Analysebezeichnung	Die Analysebezeichnung aller Symbole, die in diesem Campus enthalten sind.
Wird erstellt	Die Gesamtzahl des Symboltyps, die für diesen Campus erstellt wird.
Ist vorhanden	Die Gesamtzahl des Symboltyps, die bereits in diesem Campus vorhanden ist.

7. Überprüfen Sie die Zusammenfassung des Prozesszuordnungssatzes sorgfältig, um sicherzustellen, dass das Hinzufügen und Ignorieren von Platz sinnvoll ist.

Wenn die Zusammenfassung keinen Sinn ergibt, lesen Sie die Tabelle [fm_facility_feature].

8. Klicken Sie auf **Verarbeiten.**

Wenn die Zuordnungsdatei verarbeitet wurde, wird eine Zusammenfassung aller erstellten Flächen angezeigt.

Vom Kunden erstellte Zuordnungen

Beim Erstellen einer Karte wird zunächst der Campus hinzugefügt, dann die Gebäude, Stockwerke und andere Flächen.

Rollup-Berechnungen für Platz

Die Anwendung Facility-ServiceManagement kann ein Rollup von Belegungs-, Bereichs- und Nutzungsinformationen von unteren zu höheren Ebenen in der Bereichshierarchie durchführen. Rollups gelten für Flächen, die als „besetzbar“ gekennzeichnet sind. Die Belegungswerte dieser Fläche werden auf die darüber liegende Ebene hochgerollt.

Ein besetzbarer Raum wird durch Aktivieren des Kontrollkästchens im Gebäudeflächen-Datensatz festgelegt. Die Felder **Aktuelle Belegung** und **Prozent belegt** hängen von der Option **Belegung** ab. Rollup-Berechnungen werden in einer Skripteinbindung geändert.

Ausgewählte und abhängige Felder zum Belegen

Availability	Partially occupied
Occupiable	☒
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

Für folgende Werte wird ein Rollup durchgeführt:

- Belegung
- max. Belegung
- zuweisbarer Bereich

Die Berechnung des Belegungsprozentsatzes erfolgt basierend auf dem aktuellen und maximalen Belegungswert.

Fügen Sie einen Campus hinzu, oder bearbeiten Sie ihn

Ein Campus stellt die oberste Ebene im Organisationsbereich dar und enthält Gebäude und Plansätze. Zu den Details gehören Standort, Manager, Bruttofläche und nutzbare Fläche. Belegungs- und Auslastungsmetriken werden anhand dieser Details berechnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Campus**.
2. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Campus-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für den Campus ein.
Verwaltet von	Wählen Sie den Mitarbeiter aus, der den Campus verwaltet.
Standort	Wählen Sie aus der Standorthierarchie aus.
Bruttofläche	Die Gesamtgrundfläche eines Campus. Schließt nicht nutzbaren Platz oder ausgeschlossene Bereiche ein.
Nutzbereich	Der nutzbare Gesamtbereich eines Campus. Schließt nicht nutzbaren Platz oder ausgeschlossene Bereiche aus.
Zuweisbarer Bereich	Gibt eine Flächen-Rollup-Berechnung an. Weitere Informationen finden Sie unter Rollup-Berechnungen für Platz .

Feld	Beschreibung
Bereichseinheit	Wählen Sie die Einheit aus, die zum Definieren der Flächengröße verwendet wird: Quadratfuß oder Quadratmeter.
Aktuelle Belegung	Zeigt die Anzahl der Anwender an, die dem Bereich derzeit zugeordnet sind. Die Berechnung wird mithilfe von Geschäftsregeln in der Tabelle „Zugeordneter Benutzer“ [m2m_fm_user_to_space] generiert.
Max. Belegung	Geben Sie die maximale Kapazität von Anwendern für diese Fläche ein. Dieser Wert ist für Berichterstellung vorgesehen.
Prozent belegt	Prozentsatz der gesamten Nutzfläche, die belegt ist.
Standardcampus	Aktivieren Sie diese Option, um anzugeben, dass dieser Campus der primäre Standort des Unternehmens ist.
Notizen	Notizen oder Kommentare zu diesem Campus.

4. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Zugehörige Informationen

[Rollup-Berechnungen für Platz](#)

Fügen Sie ein Gebäude hinzu, oder bearbeiten Sie es

Gebäude werden Campus mit einem eindeutigen Namen zugewiesen und enthalten Stockwerke, einen Standort und Schwellenwerte für die Nutzung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Gebäude**.

2. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Gebäudeformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für dieses Gebäude an.
Campus	Wählen Sie den Campus aus, auf dem sich dieses Gebäude befindet.
Stockwerke	Geben Sie die Anzahl der Stockwerke des Gebäudes ein.
Standort	Wählen Sie den Standort für dieses Gebäude aus. Definieren Sie die Standorte in Organisationsmanagement. Es empfiehlt sich, einen Standort auszuwählen, der an der Adresse definiert ist, und nicht auf Stockwerksebene. Stockwerke werden separat in Facility-Servicemanagement definiert.
Zuweisbarer Bereich	Zeigt nur den Bereich des Gebäudes an, der Anwendern zugewiesen werden kann.
Nutzbereich	Geben Sie nur den Bereich des Gebäudes ein, der für die Erstellung von Flächen verfügbar ist.

Feld	Beschreibung
Bruttofläche	Geben Sie den Gesamtbereich des Gebäudes ein, einschließlich der nicht nutzbaren und nicht zuweisbaren Flächen.
Bereichseinheit	Wählen Sie die Einheit aus, die zum Definieren der Flächengröße verwendet wird: Quadratfuß oder Quadratmeter. i Hinweis: Die allen Flächen zugewiesene Bereichseinheit muss konsistent sein, damit die Rollup-Berechnungen ordnungsgemäß funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter Rollup-Berechnungen für Platz.
Aktuelle Belegung	Zeigt die Anzahl der Anwender an, die dem Bereich derzeit zugeordnet sind. Die Berechnung wird mithilfe von Business-Regeln in der Tabelle „Zugeordneter Benutzer“ [m2m_fm_user_to_space] generiert. i Hinweis: Dieses Feld hängt von der ausgewählten Option „Besetzbar“ ab.
Max. Belegung	Zeigt die maximale Belegung des Gebäudes basierend auf Rollup-Berechnungen der darunter liegenden Flächen an. i Hinweis: Dieses Feld hängt von der ausgewählten Option „Besetzbar“ ab.
Prozent belegt	Zeigt den Prozentsatz der gesamten belegten Fläche basierend auf Rollup-Berechnungen der darunter liegenden Flächen an. i Hinweis: Dieses Feld hängt von der ausgewählten Option „Besetzbar“ ab.
Nutzungs-Minimum	Geben Sie eine Zahl ein, um den Mindestnutzungsgrad für das Gebäude zu definieren.
Nutzungs-Maximum	Geben Sie eine Zahl ein, um den maximalen Nutzungsgrad für das Gebäude zu definieren.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, und der Abschnitt „**Zugehörige Links**“ wird angezeigt.

- Stockwerksplan anzeigen: Klicken Sie, um einen Stockwerksplan des ausgewählten Stockwerks anzuzeigen.
- Facility-Zeitplan anzeigen: Klicken Sie hier, um eine Sperrzeit für einen Facility-Zeitplan zu erstellen und zu verhindern, dass in einem definierten Bereich für einen geplanten Zeitraum gearbeitet wird.

5. Es werden drei Registerkarten angezeigt:

- Stockwerke: Liste der Stockwerke für das Gebäude. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Ebene zu erstellen, oder klicken Sie auf eine vorhandene Ebene, um sie zu bearbeiten.
- Assets: Liste der Assets, die dem Gebäude zugeordnet sind. Klicken Sie auf **Neu**, um ein Asset zu erstellen, oder auf ein vorhandenes Asset, um es zu bearbeiten.
- Kostenzeilen: Liste der Kostenzeilen für das Gebäude. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Kostenzeile zu erstellen, oder klicken Sie auf eine vorhandene Kostenzeile, um sie zu bearbeiten.

6. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Fügen Sie ein Stockwerk oder eine Ebene hinzu, oder bearbeiten Sie sie

Ein Stockwerk ist eine Ebene in einer Struktur, die Flächen enthält. Es kann sich um ein Stockwerk eines Gebäudes, den Sockel, Ebenen auf einem Parkplatz oder Außenbereiche handeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Stockwerk**.

2. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Ebenenformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für dieses Stockwerk oder diese Ebene an.
Gebäude	Wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das Stockwerk befindet.
Hauptetage	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn dieses Stockwerk die Hauptetage des Gebäudes ist.
Abkürzung	Geben Sie eine alphanumerische Zeichenfolge ein, um die Ebene zu identifizieren, auf der sich das Stockwerk befindet. Geben Sie beispielsweise G für die Tiefgarage oder 3 für den dritten Stock ein.
Zuweisbarer Bereich	Zeigt nur den Bereich des Stockwerks an, der Anwendern zugewiesen werden kann.
Nutzbereich	Geben Sie nur den Bereich des Stockwerks ein, der für die Erstellung von Flächen verfügbar ist.
Bruttofläche	Geben Sie die Gesamtfläche des Stockwerks ein, einschließlich nicht nutzbarer und nicht zuweisbarer Flächen.
Bereichseinheit	Wählen Sie die Einheit aus, die zum Definieren der Flächengröße verwendet wird: Quadratfuß oder Quadratmeter.

Feld	Beschreibung
	i Hinweis: Die allen Flächen zugewiesene Bereichseinheit muss konsistent sein, damit die Rollup-Berechnungen ordnungsgemäß funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter Rollup-Berechnungen für Platz.
Aktuelle Belegung	Zeigt die Anzahl der Anwender an, die dem Bereich derzeit zugeordnet sind. Die Berechnung wird mithilfe von Business-Regeln in der Tabelle „Zugeordneter Benutzer“ [m2m_fm_user_to_space] generiert. i Hinweis: Dieses Feld hängt von der ausgewählten Option „Besetzbar“ ab.
Max. Belegung	Zeigt die maximale Belegung des Stockwerks basierend auf Rollup-Berechnungen der darunter liegenden Flächen an. i Hinweis: Dieses Feld hängt von der ausgewählten Option „Besetzbar“ ab.
Prozent belegt	Zeigt den Prozentsatz der gesamten Fläche an, die auf diesem Stockwerk belegt ist, basierend auf Rollup-Berechnungen der darunter liegenden Flächen. i Hinweis: Dieses Feld hängt von der ausgewählten Option „Besetzbar“ ab.
Nutzungs-Minimum	Geben Sie eine Zahl ein, um den Mindestnutzungsgrad für das Stockwerk oder die Ebene zu definieren.
Nutzungs-Maximum	Geben Sie eine Zahl ein, um den maximalen Nutzungsgrad für das Stockwerk oder die Ebene zu definieren.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, und der Abschnitt „**Zugehörige Links**“ wird angezeigt.

- Stockwerksplan anzeigen: Klicken Sie, um einen Stockwerksplan des ausgewählten Stockwerks anzuzeigen.
- Facility-Zeitplan anzeigen: Klicken Sie hier, um eine Sperrzeit für einen Facility-Zeitplan zu erstellen und zu verhindern, dass in einem definierten Bereich für einen geplanten Zeitraum gearbeitet wird.

5. Der Abschnitt „**Anlagenflächen**“ wird mit einer Liste von Flächen angezeigt, die Teil des Stockwerks oder der Etage sind. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Gebäudefläche hinzuzufügen, oder klicken Sie auf eine Gebäudefläche, um sie zu bearbeiten.

6. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Fügen Sie einen Platz hinzu, oder bearbeiten Sie ihn

Flächen werden Stockwerken oder Ebenen zugewiesen und können Büros, Besprechungsräume, Toiletten, Trainingsräume, Aufzüge, Parkplätze usw. sein. Flächen sind Benutzern und Assets zugewiesen und haben die meisten definierten Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Leertaste**.
2. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Gebäudeflächenformular

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Eine automatisch generierte Bezeichnung basierend auf den Einträgen „Name“, „Gebäude“ und „Stockwerk“. Beispiel: Wenn der Name 1002, das Gebäude Santa Clara-Gebäude 1 und das Stockwerk Stockwerk 1 ist, lautet der Anzeigename „Santal Clara-Gebäude 1 – Stockwerk 1 – 1002“.
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für den Raum ein.
Gebäude	Wählen Sie das Gebäude aus, für das Sie die Fläche definieren.
Stockwerk	Wählen Sie das Stockwerk aus, für das Sie die Fläche definieren.
Bereich	Geben Sie den Wert ein, der der Flächengröße und dem Feld Flächeneinheit zugeordnet ist: Quadratfuß oder Quadratmeter.
Bereichseinheit	Wählen Sie die Einheit aus, die zum Definieren der Flächengröße verwendet wird: Quadratfuß oder Quadratmeter. i Hinweis: Die allen Flächen zugewiesene Bereichseinheit muss konsistent sein, damit die Rollup-Berechnungen ordnungsgemäß funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter Rollup-Berechnungen für Platz.
Kostenstelle	Wählen Sie die Kostenstelle für die Fläche aus. Kostenstellen werden in IT-Kostenmanagement definiert und erfordern die Aktivierung von Kostenmanagement. Weitere Informationen finden Sie unter Kostenmanagement aktivieren . Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle [cmn_cost_center] für Ausgleichsgründe.
Abteilung	Wählen Sie die Abteilung für die Fläche aus. Abteilungen werden in der Benutzeradministration definiert. Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle [cmn_department].
Status	Wählen Sie den Status der Fläche aus (aktiv, geplant, Wartung, stillgelegt).
Verfügbarkeit	Wählen Sie die Verfügbarkeit der Fläche aus (leer, teilweise belegt, ausgelastet, überlastet oder reserviert). i Hinweis: Dieses Feld hängt von der ausgewählten Option „Besetzbar“ ab.

Feld	Beschreibung
Aktuelle Belegung	Zeigt die Anzahl der Anwender an, die dem Bereich derzeit zugeordnet sind. Die Berechnung wird mithilfe von Business-Regeln in der Tabelle „Zugeordneter Benutzer“ [m2m_fm_user_to_space] generiert. i Hinweis: Dieses Feld hängt von der ausgewählten Option „Besetzbar“ ab.
Max. Belegung	Geben Sie die maximale Kapazität von Anwendern für diese Fläche ein. i Hinweis: Dieses Feld hängt von der ausgewählten Option „Besetzbar“ ab.
Prozent belegt	Zeigt den Prozentsatz des insgesamt belegten Speicherplatzes an. i Hinweis: Dieses Feld hängt von der ausgewählten Option „Besetzbar“ ab.
Belegbar	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Platz belegt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Rollup-Berechnungen für Platz.

- Verwenden Sie die zugehörigen Listen **Zugeordnete Benutzer** und **Assets**, um Benutzer und Assets anzuzeigen oder dem Bereich hinzuzufügen.
- Verwenden Sie die zugehörige Liste „**Zugeordnete Abteilungen**“, um anzuzeigen oder hinzuzufügen, welche Abteilungen mit dieser Fläche verknüpft sind.
- Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Fügen Sie eine Zone hinzu, oder bearbeiten Sie sie

Zonen sind eine logische Ansammlung von Flächen, die über Campus, Stockwerke oder Gebäude hinweg gemeinsam genutzt werden können. Beispiele für Zonen: Zone für Kühlung 4, WLAN-Gastzone, Zone 1 für Wechselstrom, Zone 3 für Stromkreis usw.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt keine Einschränkungen für Zonen. Sie können Campus und Gebäude durchqueren. Außerdem können Räume zu einer oder mehreren Zonen gehören.

Prozedur

- Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Zone**.
- Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.
- Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Facility-Zonen“.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für diese Zone an.
Kurzbeschreibung	Geben Sie einen aussagekräftigeren Namen für diese Zone an.

4. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Löschen Sie einen Campus

Löschen Sie alle einem Campus zugewiesenen Gebäude, bevor Sie den Campus selbst löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Campus.**
2. Klicken Sie auf den Namen des Campus, den Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen.**

** Hinweis:**

Wenn für den Campus Gebäude definiert sind, wird ein Warnfeld mit diesen Gebäuden angezeigt. Löschen Sie die Gebäude, bevor Sie den Campus löschen.

Löschen Sie ein Gebäude

Löschen Sie vor dem Löschen eines Gebäudes alle dafür definierten Stockwerke oder Stockwerke.

Vorbereitungen

Sie müssen alle Stockwerke in einem Gebäude löschen, bevor Sie das Gebäude selbst löschen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Gebäude.**
2. Klicken Sie auf den Namen des Gebäudes, das Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen.**

Wenn für das Gebäude Stockwerke definiert sind, wird ein Warnfeld geöffnet, und die Stockwerke werden identifiziert. Löschen Sie die Stockwerke, bevor Sie das Gebäude löschen.

Löschen Sie ein Stockwerk oder eine Ebene

Bevor Sie ein Stockwerk löschen können, müssen Sie zuerst alle dafür definierten Flächen löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Stockwerk.**
2. Klicken Sie auf den Namen des Stockwerks, das Sie löschen möchten.

3. Klicken Sie auf **Löschen.**

Wenn dem Gebäude Assets zugeordnet sind, wird ein Warnfeld geöffnet. Wenn Sie auf **Löschen** klicken, wird das zugehörige Asset gelöscht.

Löschen Sie einen Bereich

Flächen können aus jedem Stockwerk oder aus einer anderen Fläche gelöscht werden, solange der Fläche, die Sie entfernen möchten, keine anderen Flächen zugeordnet sind. Wenn Sie beispielsweise eine Fläche löschen möchten, die mehrere Büros enthält, müssen diese Flächen gelöscht werden, bevor die übergeordnete Fläche gelöscht werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > **Facilitys** > **Flächenmanagement** > **Leertaste**.**

2. Klicken Sie auf den Namen des zu löschenden Platzes.

3. Klicken Sie auf **Löschen.**

Wenn dem Bereich Assets zugeordnet sind oder wenn der Bereich einem anderen Bereich zugeordnet ist, wird ein Warnfeld geöffnet. Wenn Sie auf **Löschen** klicken, wird das zugehörige Asset oder die zugehörige Fläche gelöscht.

Löscht eine Zone

Beim Löschen einer Zone werden auch alle zugehörigen Assets oder Flächen gelöscht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > **Facilitys** > **Flächenmanagement** > **Zone**.**

2. Klicken Sie auf den Namen der Zone, die Sie löschen möchten.

3. Klicken Sie auf **Löschen.**

** Hinweis:**

Wenn dem Bereich Assets zugeordnet sind oder wenn der Bereich einem anderen Bereich zugeordnet ist, wird ein Warnfeld geöffnet. Wenn Sie auf **Löschen** klicken, wird das zugehörige Asset oder die zugehörige Fläche gelöscht.

Führen Sie eine Transformation aus, um Daten zu aktualisieren

Durch das Ausführen einer Transformation werden Informationen aus Ihren Datensätzen in eine XLS-Datei exportiert. Diese Daten können in die Platzverwaltungsanwendung ServiceNow importiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Beispiel-Transformationszuordnung ist in den Demodaten enthalten. Laden Sie die Demodaten in eine Vorproduktionsinstanz, gehen Sie zu den Campussen, und wählen Sie den Campus **der Westfield Valley Fair** aus. Öffnen Sie den Kartensatz **Westfield Valley Fair V262-259**. Verwenden Sie die Datei **„westfield_transform_example.xls“** als Beispiel. Verarbeiten Sie den Campus, und führen Sie dann die Transformation aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-Importsätze > Umwandlung ausführen**.
2. Klicken Sie auf **Erstellen, und laden Sie zuerst einen Importsatz**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Erstellen Sie eine Importsatztabelle, oder fügen Sie sie hinzu

Option	Beschreibung
Importsatztabelle	Auswahlmöglichkeiten: „Tabelle erstellen“ oder „Vorhandene Tabelle“.
Bezeichnung	Geben Sie eine Bezeichnung für die neue Tabelle ein. i Hinweis: Dieses Feld hängt davon ab, dass die Option Tabelle erstellen ausgewählt ist.
Name	Der Name wird automatisch aus der von Ihnen eingegebenen Bezeichnung generiert. i Hinweis: Dieses Feld hängt davon ab, dass die Option Tabelle erstellen ausgewählt ist.
Importsatztabelle	Alle gespeicherten Importsatztabellen werden in einer Liste aufgelistet. i Hinweis: Dieses Feld hängt davon ab, ob die Option „ Vorhandene Tabelle “ ausgewählt ist.
Importquelle	Die Auswahlmöglichkeiten sind Datei oder Datenquelle.
Datei	Navigieren Sie zum Speicherort der Datei. i Hinweis: Dieses Feld hängt von der ausgewählten Dateioption ab.
Blattnummer	Gibt die für die Transformation verwendete Blattnummer an. i Hinweis: Dieses Feld hängt von der ausgewählten Dateioption ab.
Headerzeile	Gibt die Zeilennummer an, die als Headerzeile in der Transformationsdatei verwendet wird. i Hinweis: Dieses Feld hängt von der ausgewählten Dateioption ab.
Datenquelle	Alle Datenquellen werden in einer Liste aufgelistet.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Klicken Sie auf **Transformation ausführen**.
6. Klicken Sie auf **Umwandlung**.

Alle Flächen werden in der Flächenverwaltung anhand der Flächendetails in der Transformationszuordnung ausgefüllt.

7. Navigieren zu **Flächenmanagement** > **Flächen**

8. Überprüfen Sie alle Raumdetails, um sicherzustellen, dass alle zusätzlichen Details importiert wurden.

Transformationszuordnung

Eine Transformationszuordnung ist eine XLS-Datei, mit der Sie der Flächenverwaltungsanwendung Flächen oder Details zu Flächen aus anderen Quellen hinzufügen können.

Transformationszuordnungen müssen für Stockwerke und Flächen separat ausgeführt werden. Eindeutige Flächen werden basierend auf einer Kombination aus Gebäudename, Stockwerk und Flächenname identifiziert und müssen in die Transformationszuordnung aufgenommen werden.

ServiceNow stellt Ihnen zwei Transformationszuordnungen zur Verfügung, die Sie verwenden können:

- imp_facilities_data
- imp_facilities_level_data

Anweisungen dazu finden Sie unter [Führen Sie eine Transformation aus, um Daten zu aktualisieren](#).

Verwaltung von Facility-Umzügen

Mitarbeiter und Manager können Umzüge einzelner Benutzer anfordern. Mitglieder des Facility-Personals können mit dem Enterprise Move-Tool umfangreiche Umzugsszenarien planen und ausführen, an denen mehrere Personen, Assets/CIs und Abteilungen beteiligt sind.

Die Anwendung Move-Management für Einrichtungen kommt Ihrer Organisation auf folgende Weise zugute:

- Optimiert den Umzugsprozess von der Anforderung bis zur Ausführung
- Er senkt die Kosten durch die Vermeidung unnötiger Umzüge
- Vereinfacht die Umzugsplanung durch erhöhte Transparenz der Flächenressourcen
- Bietet Berichterstellung und Einblicke in laufende Umzüge
- Verbessert die Servicebereitstellung durch bessere Kommunikation und Koordination während eines Umzugsprozesses

Hinweis:

Diese Funktion ist für Neukunden nicht mehr verfügbar.

Umzugsanforderungen für Einrichtungen

Sowohl Mitarbeiter als auch Manager können einen Umzug anfordern, wodurch der Workflow von Aufgaben zum Abschluss dieses Umzugs initiiert wird. Jeder Benutzer kann eine Umzugsanforderung über den Facility-Katalog einreichen. Benutzer mit der Rolle „Facility-Mitarbeiter“ können Facility-Anforderungen auch direkt über das Formular für Umzugsanforderungen erstellen und aktualisieren.

Das Umzugsmanagement für Facility funktioniert wie folgt:

1. Ein ServiceNow -Administrator aktiviert und konfiguriert die Anwendung Facility Move Management entsprechend den Bedürfnissen und Anforderungen Ihrer Organisation.
2. Ein Facility-Administrator erstellt den Campus Ihrer Organisation und konfiguriert die darin enthaltenen Flächen und Assets.

3. Anwender übermitteln Facility-Umzugsanforderungen, einschließlich des Namens des zu verschiebenden Anwenders, des Umzugs vom Standort und des Umzugs zum Standort.
4. Der Umzugs-Workflow erstellt Aufgaben und aktualisiert den Status der Umzugsanfrage.
5. Mitarbeiter der Einrichtung führen die Aufgaben aus, die zur Erfüllung der Umzugsanfrage erforderlich sind.
6. Das Skript für das Ende des Workflows wird ausgeführt, um den Anwenderstandort und den Standort aller Assets zu aktualisieren, deren Verschiebung angefordert wurde.

Erstellen Sie eine Umzugsanforderung über den Facility-Katalog

Benutzer können Umzugsanforderungen übermitteln, indem sie aus den Kategorien des Facility-Katalogs auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Selfservice > Facility Katalog**.
2. Wählen Sie die Kategorie **Platzmanagement** aus.
3. Wählen Sie die Unterkategorie für Ihre Umzugsanfrage aus.
4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Hinweis:

Einige Anforderungsformulare enthalten nicht alle hier beschriebenen Felder. Weitere Informationen finden Sie unter [Formulare](#) .

Formular für die Anforderung einer Verschiebung des Facility-Katalogs

Feld	Beschreibung
Angefordert von	Der Name der Person, die diese Anforderung absendet.
Zu verschiebender Anwender	Wählen Sie einen Namen aus, wenn Sie diese Anforderung im Namen eines anderen Anwenders öffnen.
Von Standort	Der aktuelle Standort des Anwenders.
Zu Standort	Der neue Standort für den Anwender.
Angefordertes Verschiebungsdatum	Wählen Sie ein Datum für die auszuführende Umzugsanforderung aus.
Zusätzliche Anmerkungen	Geben Sie zusätzliche Informationen zum Umzug ein, die Ihrer Meinung nach für die Mitarbeiter der Einrichtung wichtig sind.
Optionen	
Update von Sicherheitsbadges	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn für den verschobenen Anwender Änderungen des Standortzugriffs erforderlich sind.
Felder	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Anwender möchte, dass Boxen vor dem Umzug geliefert werden.
Assets verschieben	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn für den verschobenen Anwender Assets mit verschoben werden sollen.
Zu verschiebende Assets	Stellt Filter- und Bedingungsanweisungen bereit, um Ihre Suche nach Assets einzugrenzen. Verschieben Sie Assets in die Liste Ausgewählte Assets.

Feld	Beschreibung
	i Hinweis: Dieses Feld hängt davon ab, ob das Kontrollkästchen Assets verschieben aktiviert ist.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie mit dem Formular „Umzugsanforderung“ eine Umzugsanforderung

Facility-Mitarbeiter können Umzugsanforderungen mithilfe des Formulars für Umzugsanforderungen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities_read

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Zuordnung eines CI zu einer Umzugsanfrage kann Ihr Facility-Team verstehen, welche Services oder Assets von einer Verschiebung betroffen sind. Sie können dieses Formular auch verwenden, um zusätzliche Kommentare und Arbeitsnotizen für die Umzugsanforderung hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Umzugs-Management > Anforderungen > Neu erstellen:**
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formularfelder für Umzugsanforderung

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine automatisch generierte Zahl, die den Umzugsanforderungsdatensatz identifiziert
Priorität	Die Priorität, die die Wichtigkeit dieser Anforderung beschreibt. Standardmäßig sind alle Anforderungen auf 4-Niedrig festgelegt.
Datum verschieben	Wählen Sie ein Datum für die auszuführende Umzugsanforderung aus.
Status	Der Status, der beschreibt, in welcher Arbeitsstufe sich diese Anforderung befindet. Standardmäßig sind alle Anforderungen auf Offen eingestellt.
Geöffnet	Automatisch ausgefüllt mit dem Datum und der Uhrzeit, zu der die Anforderung geöffnet wurde.
Zuweisungsgruppe	Wählen Sie die Gruppe, aus der ein Agent an die Anforderung zugewiesen wird. Sie können nur Zuweisungsgruppen auswählen, die mit der von Ihnen verwendeten Service Management-Anwendung verknüpft sind. i Hinweis: Wenn Sie im Bildschirm Facility-Management-Konfiguration die Option Versandwarteschlange verwenden ausgewählt haben, können nur Benutzer mit der Rolle Dispatcher dieses Feld bearbeiten. Wenn Sie die Option Versandwarteschlange verwenden nicht ausgewählt haben, können alle Benutzer mit Ausnahme der Benutzer mit den Rollen Standard und Initiator dieses Feld bearbeiten.

Feld	Beschreibung
Angefordert von	Der Name des Antragstellers.
Zugewiesen an	Wählen Sie den Agenten aus, dem die Anforderung zugewiesen werden soll. Wenn Sie bereits eine Zuweisungsgruppe ausgewählt haben, können Sie nur Agenten auswählen, die zu dieser Gruppe gehören. Wenn E-Mail-Benachrichtigungen für Ihre Instanz aktiviert sind, sendet eine integrierte E-Mail-Benachrichtigung automatisch eine E-Mail an diesen Benutzer, wenn Sie den Anforderungsdatensatz speichern. i Hinweis: - Wenn Sie im Bildschirm Facility-Management-Konfiguration die Option Versandwarteschlange verwenden ausgewählt haben, können nur Benutzer mit den Rollen Dispatcher und Service Desk-Mitarbeiter dieses Feld bearbeiten. Wenn Sie die Option Versandwarteschlange verwenden nicht ausgewählt haben, können alle Benutzer mit Ausnahme der Benutzer mit den Rollen Standard und Initiator dieses Feld bearbeiten. - Wenn Sie eine Zuweisungsgruppe ausgewählt haben und die Arbeit einem neuen Benutzer zuweisen möchten, klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol neben Zugewiesen an, klicken Sie auf Neu und erstellen Sie einen Benutzer. Beachten Sie jedoch, dass Sie zu Benutzerverwaltung > Gruppen navigieren und den Benutzer der Zuweisungsgruppe hinzufügen müssen, bevor die Anforderung zugewiesen werden kann.
Vorlage	[Pflichtfeld] Die Workflow-Vorlage, die für die Erfüllung dieser Anforderung verwendet werden soll.
Kurzbeschreibung	[Erforderlich] Eine kurze Zusammenfassung der Anforderung. Optional können Sie auf das Symbol „Wissen durchsuchen“ klicken, um Artikel in der Knowledge Base zu diesem Produktmodell, Plan oder CI anzuzeigen. Dies könnte eine Lösung bieten, die sich auf den Grund bezieht, aus dem Sie diese Anforderung senden.
Verschiebungsdetails	
Zu verschiebender Anwender	Wählen Sie einen Namen aus, wenn Sie diese Anforderung im Namen eines anderen Anwenders öffnen.
Von Standort	Der Ort, von dem der Anwender umgezogen ist.
Zu Standort	Der Standort, an den der Anwender verschoben wird.
Angefordertes Verschiebungsdatum	Wählen Sie ein Datum für die auszuführende Umzugsanforderung aus.
Felder	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Anwender möchte, dass Boxen vor dem Umzug geliefert werden.
Update von Sicherheitsbadges	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn für den verschobenen Anwender Änderungen des Standortzugriffs erforderlich sind.
Assets verschieben	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn für den verschobenen Anwender Assets mit verschoben werden sollen.
Arbeitsnotizen	

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Anforderung. Die Beschreibung ist für die einreichende Person immer sichtbar. Wenn Sie die Beschreibung für eine Anforderung hinzufügen oder ändern, die von einem anderen Benutzer gesendet wurde, kann daher der Benutzer die Änderungen sehen.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Hinweise, die Sie für andere Benutzer freigeben möchten, die auf das Anforderungsformular zugreifen können. Ein Benutzer, der die Anforderung über den Servicekatalog einreicht, kann die Arbeitsnotizen nicht sehen.

i Hinweis:

Um eine **Zuweisungsgruppe** anzugeben und die Arbeit einem Benutzer zuzuweisen, der sich nicht in Ihrer Benutzertabelle befindet, klicken Sie auf das Lupensymbol im Feld **Zugewiesen an**. Klicken Sie dann auf **Neu** und erstellen Sie den Benutzerdatensatz. Beachten Sie jedoch, dass der neue Benutzer nicht erkannt wird.

3. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Vorlagen für Umzugsanforderungen für Einrichtungen

Die Facility-Mitarbeiter fügen dem Facility-Katalog Vorlagen hinzu, sodass Benutzer aus Unterkategorien für ihren Anforderungstyp auswählen können.

Enterprise Move

Facility-Teams verwenden Enterprise Move, um Umzugsszenarien zur Unterstützung großer oder komplexer Mitarbeiterumzugsanforderungen zu planen und auszuführen.

Der Facility-Enterprise-Umzugsprozess läuft wie folgt ab:

- Ein Objektverwalter verwendet das Tool für die Umzugsplanung, um Szenarien für potenzielle Umzüge zu erstellen.
 - Ein Facility-Administrator weist jedem Szenario Delegierer zu und verschiebt Gruppen.
 - Ein Objektverwalter prüft die Szenarien und wählt das auszuführende Szenario aus.
- Delegierer greifen auf die ihnen zugewiesenen Umzugsszenarien zu und weisen Benutzer Arbeitsplätze zu.
- Facility-Mitarbeiter führen den Umzug durch den Enterprise Move-Workflow durch und erleichtern ihn.
 - Statusänderungen werden durch UI-Aktionen und einen Workflow gehandhabt, der eine erforderliche Genehmigung von Facilities_admin oder move_admin enthält.

i Hinweis:

Der Servicemanagement-Workflow kann bearbeitet werden, um kundenspezifische Prozesse zu erfüllen.

Tool für die Umzugsplanung

Das Tool „Umzugsplanung“ zeigt die Gesamtbelegung nach Campus und Stockwerk an. Facility- und Umzugsadministratoren können bei der Planung eines Umzugs Anwender zu Szenarien hinzufügen oder daraus entfernen. Personengruppen werden nach Abteilung (Abteilung im Datensatz „sys_user“) oder nach dem direkten Vorgesetzten (Manager im Datensatz „sys_user“) ausgewählt und verschoben.

Das Tool für die Umzugsplanung enthält außerdem drei Registerkarten, die Sie bei der Umzugsplanung für Unternehmen unterstützen.

Registerkarten des Umzugsplanungstools

Tab-Taste	Beschreibung
Szenarien	- Szenarien erstellen oder ändern - Ändern Sie den angezeigten Campus - Aktuelle Sitzplatzkapazität anzeigen
Planung	- Wählen Sie aus, wie Sie zu verschiebende Gruppen auswählen möchten: nach Abteilung oder Manager - Wählen Sie eine Gruppe aus, und färben Sie diese Gruppe auf der Karte
Bildschirm	- Wählen Sie aus, wie Segmente angezeigt werden - Blenden Sie Gebäude und Stockwerke aus

Umzugsplanungstool



Umzugsszenarien für Unternehmen

Umzugsszenarien werden vom Facility-Team verwendet, um die Auswirkungen eines Umzugs in Bezug auf andere Umzüge anzuzeigen. Es können mehrere Szenarien erstellt werden.

Die vorausschauende Verfügbarkeit berücksichtigt geplante Sitzplatzänderungen für das ausgewählte Szenario (auf oder außerhalb der aktuellen Ebene).

Automatische Übersetzung

Planen Sie ein Umzugsszenario

Facility-Administratoren erstellen Umzugsszenarien, wenn sie umfangreiche Umzüge planen und ausführen. Wenn dem Szenario Personen hinzugefügt werden, werden die Datensätze „move_detail“ erstellt. Diese Datensätze enthalten alle Informationen über den potenziellen Umzug für eine bestimmte Person, z. B. den Verweis auf den sys_user, das Zielstockwerk und das Zielgebäude.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: move_agent oder Facilities_staff

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Umzugsplanung > Umzugsplanungstool**.
2. Klicken Sie auf **Neues Szenario erstellen**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Umzugsszenario für Unternehmen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für das Szenario an.
Notizen	Geben Sie zusätzliche Informationen zum Umzug ein, die Ihrer Meinung nach für die Mitarbeiter der Einrichtung wichtig sind.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Wählen Sie im rechten Seitenbereich auf der Registerkarte Szenarien den Campus aus, für den diese Verschiebung gilt.
Die Gesamtbelegung für den von Ihnen ausgewählten Campus wird pro Stockwerk in Balkendiagrammen angezeigt und gibt an, wie viele Sitze einer Abteilung oder einem Manager zugewiesen sind. Die Gesamtzahl der offenen Arbeitsplätze wird ebenfalls angezeigt.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte Planung, und wählen Sie die Ansicht **Benutzermanager** oder **Benutzerabteilung** aus.

Hinweis:

„Benutzerabteilung“ bezieht sich auf die Abteilung des Benutzers (sys_user), der sich dort befindet. Die Abteilung, der die Fläche zugewiesen ist, wird nicht angezeigt.

7. Wählen Sie den Manager oder die Abteilung im Stockwerks-Balkendiagramm aus.
8. Klicken Sie auf ein hervorgehobenes Segment in einem der Stockwerke.
9. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Fügen Sie dem Szenario-Formular Benutzer hinzu

Feld	Beschreibung
Zielgebäude	Das Gebäude, in das Mitarbeiter versetzt werden.  Hinweis: Wenn kein Gebäude oder Stockwerk angegeben ist, wird der Benutzer in die Lounge verschoben.
Zielebene	Das Stockwerk, in das Mitarbeiter versetzt werden.

Feld	Beschreibung
Gruppe verschieben	Geben Sie einen Namen für die Gruppe ein, die Sie verschieben möchten. i Hinweis: Verwenden Sie einen eindeutigen Namen, um eine Gruppe zu identifizieren. Nachdem Sie auf Absenden geklickt haben, wird der Gruppenname gespeichert und kann erneut verwendet werden.
Umzugsdelegierer	Person, die für die Zuweisung von Anwendern zu offenen Flächen in einem Szenario verantwortlich ist. Siehe Aktivieren Sie einen Delegierer .

10. Um in diesem Szenario Anwender hinzuzufügen oder zu löschen, klicken Sie auf den Pfeil, um die Registerkarte **Anwender** zu erweitern.
11. Wählen Sie Benutzer aus, und klicken Sie auf **Benutzer zu Szenario hinzufügen**. Dem Szenario hinzugefügte Benutzer werden in den ausstehenden Zuweisungen in den Stockwerksdetails angezeigt.

Ausstehende Zuweisung

The screenshot displays the 'Move Planning Tool' interface. On the left, a table shows seat assignments for various floors across different buildings. A red arrow points from the 'Add Users to Scenario' dialog box to the '11 pending' status in the 'Floor 1' row of the first building.

The 'Add Users to Scenario' dialog box is open, showing the following details:

- Executive:** San Diego Campus Building 1 - Floor 1
- Destination building:** San Diego Campus Building 1
- Destination level:** Floor 1
- Move group:** (empty)
- Move delegator:** Abel Tuter
- Users:** A list of 11 users with checkboxes: Gavin Payne, Nicholas Ellison, Lisa Newman, Jacob Wallace, Lauren Knox, Angela Rees, Leonard Johnston, Harry Carr, Sally Edmunds, Luke May, and Natalie Avery. All are checked.
- Message:** Users added to move scenario show as pending
- Buttons:** Cancel, Add Users to Scenario

Lounge

Wenn ein Objektverwalter ein Umzugsszenario einrichtet, ohne das Zielgebäude oder -stockwerk anzugeben, werden die Benutzer in die Lounge verschoben.

Umzugsplanungs-Tool Lounge

When the destinations are left unspecified, the user(s) are moved to the Lounge.

Add Users to Scenario

Charles McLean 4 seats

Destination building: Select a destination building

Destination level: Select a destination level

Move group: [Field]

Move delegator: -- No Move Delegator --

Users 4

☒ Trevor Dowd ☒ James Young

☒ Rachel Glover ☒ Sebastian Manning

Cancel Add Users to Scenario

Aktivieren Sie einen Delegierer

Delegierer weisen Benutzer den Arbeitsplätzen in einem Szenario zu. Durch die Aktivierung des Delegierers wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, dass Sitze mithilfe von Umzugsdetails zugewiesen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities_staff oder move_basic

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Umzugsplanung > Umzugsszenarien für Unternehmen**.
2. Wählen Sie das Umzugsszenario aus.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Enterprise Move-Delegierer**, um die Liste der Delegierer zu überprüfen.
4. Fügen Sie nach Bedarf Delegierer hinzu, oder löschen Sie sie.
5. Klicken Sie auf **Delegierer aktivieren**.

Umzugsdelegierer

Objektverwalter weisen Umzugsdelegierer zu, um Benutzer Standorten zuzuweisen.

Umzugsdelegierer sind normalerweise Manager oder vom Manager zugewiesene Personen, um zu bestimmen, an welche Standorte Anwender ziehen. Delegierer weisen Standorte auf dem Stockwerksplan zu, die dem Umzugsszenario hinzugefügt und in die Umzugsanforderung und die nachfolgenden Umzugsaufgaben übertragen werden.

Weisen Sie Benutzer zu Arbeitsplätzen zu

Delegierer erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, in der sie aufgefordert werden, Sitze mithilfe von Umzugsdetails zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Selfservice > Stockwerksplan**.
2. Wählen Sie im rechten Seitenbereich auf der Registerkarte Umzüge das Szenario aus.
3. Klicken Sie auf den Ziellink, für den ausstehende Zuweisungen vorhanden sind.
Die Anwender mit ausstehenden Zielen werden aufgelistet.

Anwender mit ausstehenden Zielen

The screenshot displays the 'Anwender mit ausstehenden Zielen' (Users with pending destinations) interface. The main area shows a floor plan of 'San Diego Campus Building 1' with a legend indicating 'Vacant' (green), 'Partially occupied' (yellow), and 'At capacity' (blue). A red box labeled 'Users needing seat assignment' points to the 'Pending destination' list on the right. The list shows four users: James Young (JY), Rachel Glover (RG), Sebastian Manning (SM), and Trevor Dowd (TD), each with an 'Add' button. The 'Assigned destination' section below it shows '0 assigned'.

4. Klicken Sie auf das  neben einem Namen und klicken Sie auf einen Zielraum auf der Karte.
Der Benutzer und der Standort werden dem Link Zugewiesenes Ziel hinzugefügt.
5. Weisen Sie auf diese Weise weitere Bereiche zu.

Sie sind mit dem Zuweisen von Plätzen fertig, wenn alle Anwender in der Liste Ausstehendes Ziel in die Liste Zugewiesenes Ziel verschoben wurden.

Benutzer, denen Flächen zugewiesen sind

Workbench San Diego Campus Building 1

Filter is on

Moves

Moves

Move Writers

☒ Predictive availability [Add User](#)

San Diego Campus Building 1 - Floor 2

0 pending 4 assigned

Pending destination 0

No pending details

Assigned destination 4

Search

- JY James Young Cubicle B1-2217
- RG Rachel Glover Cubicle B1-2213
- SM Sebastian Manning Cubicle B1-2084
- TD Trevor Dowd Cubicle B1-2063

Legend: Vacant (green), Partially occupied (yellow), At capacity (blue)

Map data © Micello, Inc.

All users assigned. No users listed in Pending destinations.

Umzugsdetails für Unternehmen

Umzugsdetails für Unternehmen werden erstellt, wenn dem Szenario Personen hinzugefügt werden. Umzugsdetails enthalten Informationen über den Umzug für eine bestimmte Person, z. B. das Zielstockwerk, das Zielgebäude, den Bedarf an Umzugsboxen oder die Aktualisierung eines Sicherheitsabzeichens.

Doppelte Details sind nicht zulässig (gleicher Anwender, gleiches Szenario und from_location). Dasselbe Umzugsdetail kann in mehreren Szenarien vorhanden sein. Es können Aktualisierungen vorgenommen werden, um Details aus der Listen- oder Formularansicht zu verschieben.

Umzugsszenario für Unternehmen mit Umzugsdetails

Enterprise Move Scenario - Exec Move

Name: Exec Move Move request: MVE0001002

Notes: Move Execs to new suite on Floor 1

Update Activate Delegates Delete

Related Links

[Activate Delegates](#)

[Show Move Plan](#)

[Show on Floor Plan](#)

Enterprise Move Details (11) **Enterprise Move Delegates (1)**

Enterprise Move Details New for text Search

All > Move scenario = Exec Move

	User to be moved	From location	To location	Destination building	Destination floor	Move delegator	Move group	Boxes	Move assets	Security badge update
☐	Gavin Payne	Room 118	Cubicle B1-1002	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Leonard Johnston	Room 119	Cubicle B1-1005	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Nicholas Ellison	Room 122	Cubicle B1-1011	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Harry Carr	Room 139	Cubicle B1-1003	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Lisa Newman	Room 136	Cubicle B1-1006	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Sally Edmunds	Room 121	Cubicle B1-1007	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Jacob Wallace	Room 137	Cubicle B1-1004	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
☐	Luke May	Room 120	Cubicle B1-1009	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false

Umzugsanforderungen für Unternehmen

Enterprise-Umzugsanforderungen werden von einem Workflow verwaltet, der die erforderlichen Genehmigungen von Facilities_admin oder move_admin enthält. Statusänderungen werden von UI-Aktionen verarbeitet.

Enterprise-Umzugsaufgaben

Bevor eine Verschiebung ausgeführt werden kann, müssen die Zielstandorte für alle Anwender abgeschlossen sein. Umzugsaufgaben basieren auf Kontrollkästchen im Anforderungsformular.

- Eine Aufgabe pro Typ:
 - Verschieben Sie Benutzer und Assets
 - Aktualisieren Sie das Sicherheitsabzeichen
- Gruppen oder Rollen von Anwendern können gleichzeitig verschoben werden. Nützlich, wenn die Verschiebung über einen bestimmten Zeitraum ausgeführt wird und verschiedene Gruppen zu unterschiedlichen Zeiten umziehen.
- Einer pro umziehendem Anwender. Nützlich, um tatsächliche Anwenderbewegungen im Detail nachzuverfolgen.
- Wenn die Benutzerumzugsaufgabe geschlossen wird, werden der Standort der Benutzer und ihre Assets aktualisiert.

Interaktive Gebäudepläne

Die interaktiven Gebäudepläne, einschließlich der Workbench und des Stockwerksplans, bieten eine Hierarchie auf Campusebene und verbessern so die Nachverfolgung von Gebäudeanforderungen und das Flächenmanagement. Entscheidungsträger in Ihrer Organisation können Bereiche nachverfolgen, verwalten und analysieren, um die Organisationsanforderungen zu erfüllen, und Benutzer können andere Benutzer und Assets finden.

Hinweis:

Diese Funktion ist für Neukunden nicht mehr verfügbar.

Die interaktiven Gebäudepläne bieten folgende Vorteile:

- Die Workbench gibt den genauen Standort einer Facility-Anforderung auf einer Campuskarte an, sodass das Facility-Team genau weiß, wo Benutzer auf das Problem gestoßen sind.
- Karten sind für alle in der Organisation verfügbar, sodass Benutzer nach Personen oder Flächen auf der Karte suchen können.
- Configuration Items (CIs) identifizieren bei jeder Anforderung die betroffenen Elemente in Ihrer Infrastruktur.
- Sie können sehen, welche Bereiche von Zonenerstellung durch bestimmte Aktionen betroffen sind, z. B. Bau oder Wartung von Geräten, die diese Zonen bedienen.
- Definieren Sie Räume mit Kapazitätsmetriken (Bruttofläche, nutzbarer Platz, zuweisbarer Platz, besetzbarer Platz) für Berichterstellung und Finanzen.

Zuordnungsfilter

Benutzer können die Zuordnung filtern, um die Farbgebung verschiedener Flächen zu bestimmen.

Es gibt zwei Arten von Zuordnungsfiltern:

- Einfacher Filter: Ermöglicht das schnelle Hervorheben von Plätzen anhand von Bedingungen.
- Gespeicherter Filter: Ermöglicht erweitertes Filtern, wenn Sie Räume hervorheben möchten, basierend auf Bedingungen, die von einem einfachen Filter nicht unterstützt werden.

Einfache Filter

Für die **Workbench** und den Stockwerksplan sind einfache Filter verfügbar.

Mit einfachen Filtern können Sie Bereiche schnell anhand von Bedingungen hervorheben.

Klicken Sie in **der Workbench** auf das Filtersymbol .

Einfache Filterauswahl

Kategorie	Optionen
Flächen anzeigen	• Alle abwählen • Listet Bereiche auf, die von den Tabellen abgefragt wurden, die [fm_spaces] erweitern oder enthalten
Verfügbarkeit	
Farbliche Kennzeichnung anzeigen	• Keine • Abteilung • Verfügbarkeit
Abteilungen	Listet Abteilungen auf, die aus den Tabellen abgefragt wurden, die [fm_m2m_department_to_space] erweitern oder einbeziehen
Zonen	Listet Zonen auf, die aus den Tabellen abgefragt werden, die [fm_m2m_space_to_zone] erweitern oder einbeziehen

Gespeicherte Filter

Ein gespeicherter Filter ermöglicht eine erweiterte Filterung, wenn Sie Räume hervorheben möchten, basierend auf Bedingungen, die von einem einfachen Filter nicht unterstützt werden.

Sie können einen Filter festlegen, der alle Drucker in einer Zuordnung anzeigt, und diesen Filter für andere Benutzer freigeben. Private Filter können gespeichert werden, ohne dass diese Filter für andere freigegeben werden müssen.

Facility-Zuordnungsfilter

The screenshot shows the 'Facilities Map Filter' configuration page. At the top, there's a header with 'Facilities Map Filter' and 'My team'. Below this, there are several input fields: 'Name' (My team), 'Table' (Associated User), 'Location field' (Facilities space), 'Group by' (Tags), and 'Condition' (Associated user: Manager is (dynamic) Me). There are also buttons for 'Add Filter Condition' and 'Add "OR" Clause'. At the bottom, there are 'Update' and 'Delete' buttons, and a link to 'Show on Floor Plan'.

Erstellen Sie einen Zuordnungsfilter in Facility-Servicemanagement

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Filter, um Räume auf einer Karte für eine schnelle und einfache Erkennung hervorzuheben. Sie können anwenderdefinierte Filter für jeden zuordnbaren Raum (fm_space), jedes Asset, jeden zugehörigen Benutzer, jedes CI oder jede Aufgabe mit einem definierten Standort erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Flächenmanagement > Zuordnungskonfiguration > Filter**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder einen vorhandenen Zuordnungsfilter.
3. Füllen Sie das Formular aus oder bearbeiten Sie es.
Formular „Zuordnungsfilter“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Zuordnungsfilter.
Tabelle	Tabelle, aus der der Zuordnungsfilter auf Informationen zugreift.
Standortfeld	Felder aus der Tabelle, die ausgewählt werden, wenn die Tabelle keinem Standort zugeordnet ist. i Hinweis: Die ausgewählte Tabelle bestimmt, welche Felder angezeigt werden. Zu jedem Feld in der ausgewählten Tabelle können Sie einen Dot-Walk durchführen.
Gruppieren nach	Feld, nach dem der Zuordnungsfilter gruppiert. Sie können jeden übereinstimmenden Raum basierend auf dieser Gruppe einfärben. Sie können beispielsweise nach Verfügbarkeitsstatus aus der Tabelle „Anlagenfläche“ [fm_space] gruppieren. i Hinweis: Die ausgewählte Tabelle bestimmt, welche Felder angezeigt werden. Zu jedem Feld in der ausgewählten Tabelle können Sie einen Dot-Walk durchführen.

Feld	Beschreibung
Bedingung	Bedingungen, die den Zuordnungsfilter definieren. Die ausgewählte Tabelle bestimmt, welche Bedingungen verfügbar sind.
Öffentlich	Filter ist für andere verfügbar.
Rollen	Rollen, die erforderlich sind, um diesen Filter in der Workbench anzuzeigen.
Beschreibung	Beschreibung des Zuordnungsfilters.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

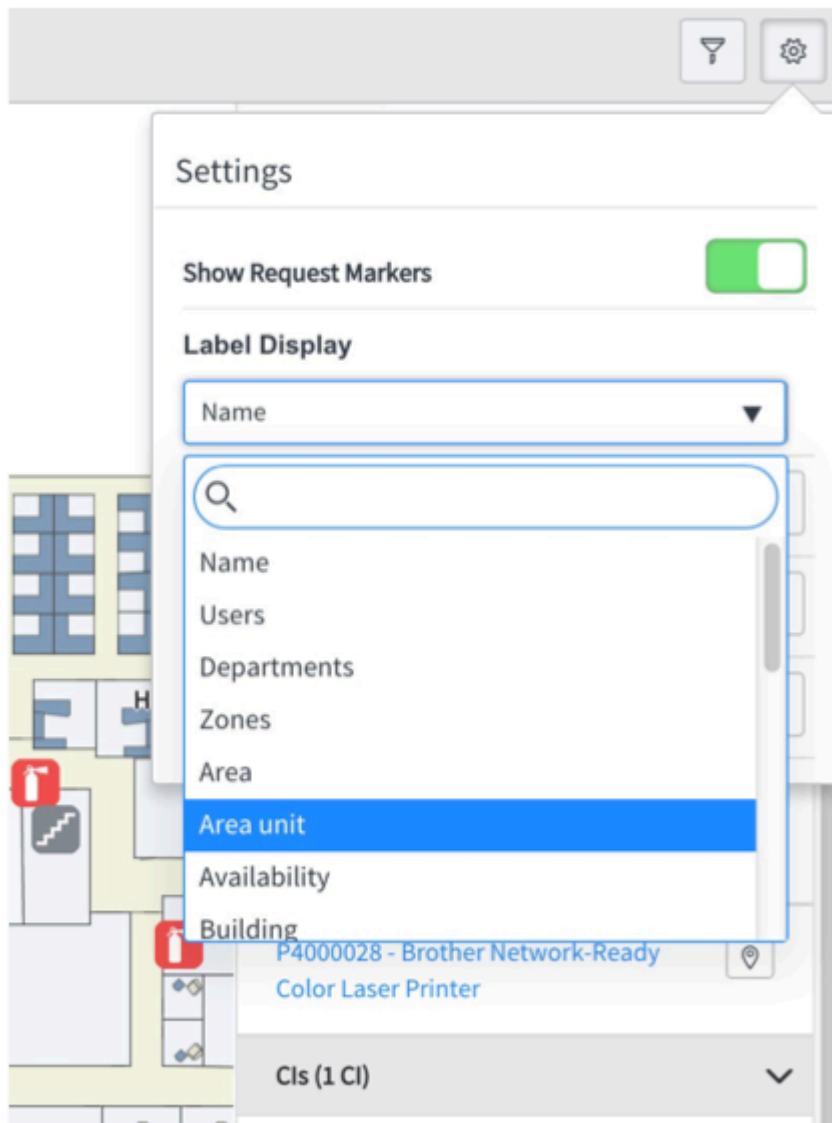
Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Filter erstellt haben, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Auf Stockwerksplan anzeigen**, um den Kartenfilter auf einer Karte anzuzeigen.

Erweiterte Bezeichnungen

Erweiterte Bezeichnungen ermöglichen es dem Endanwender, beliebige Informationen zu jedem zuordnungsbaaren Bereich (fm_space) als Bereichsbezeichnung anzuzeigen. Anwender entscheiden sich dafür, den Namen des Gebäudebesitzers, den Namen der Abteilung oder ein anderes anwenderdefiniertes Feld als Standardbezeichnung anzuzeigen.

Erweiterte Bezeichnungen



Die Bezeichnungsauswahl auf der interaktiven Karte zeigt dem Benutzer alle Felder von „fm_space“ an, einschließlich anwenderdefinierter, anwenderdefinierter Felder, sodass jede Information als Bezeichnung verwendet werden kann. Zusätzlich zu „fm_space“ werden zwei spezielle Informationen angezeigt:

- Sys_users, die dem Bereich basierend auf der Tabelle „fm_m2m_user_to_space“ zugewiesen sind
- Abteilungen, die dem Bereich basierend auf der Tabelle „fm_m2m_department_to_space“ zugewiesen sind

Karteneinstellungen

Mit den Karteneinstellungen können Mitarbeiter oder Benutzer der Einrichtung die Darstellung ihres Stockwerksplans auswählen.

Suchen Sie auf einer mobilen Schnittstelle nach einem Platz oder Benutzer

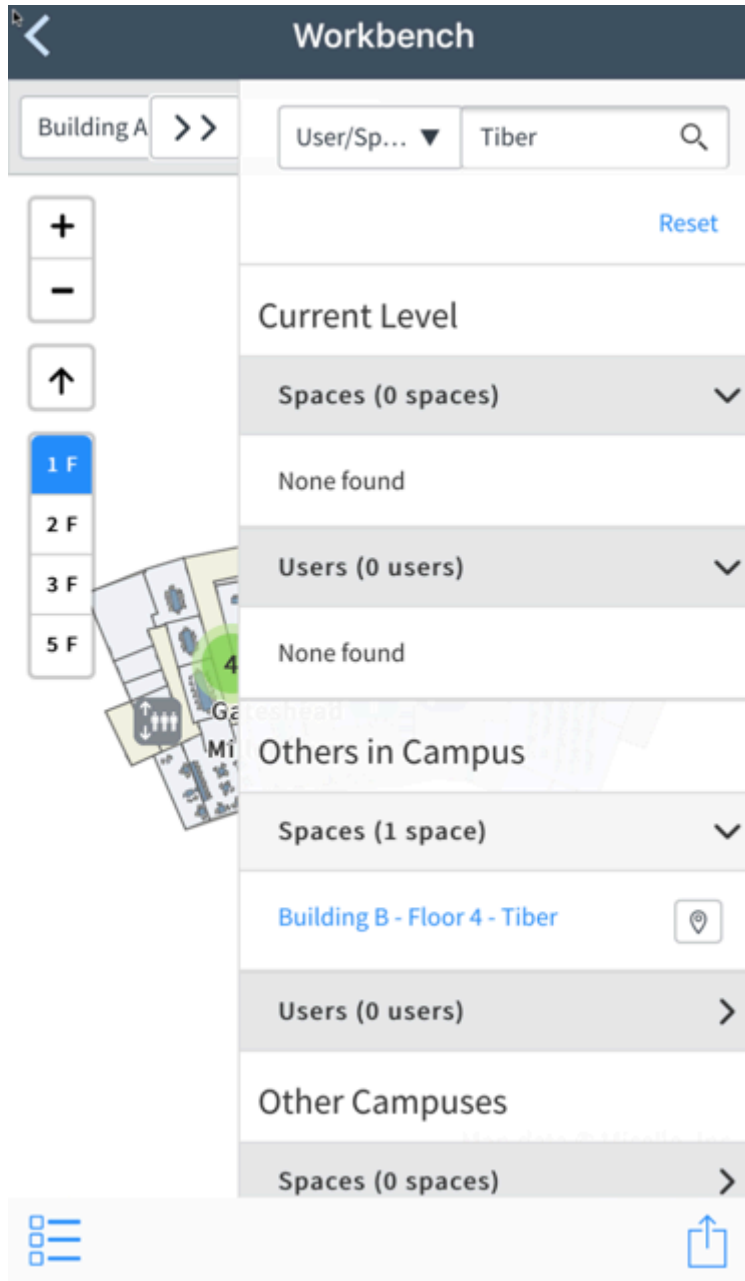
Finden Sie über eine mobile Schnittstelle schnell einen Konferenzraum, ein Büro, einen Arbeitsplatz oder einen anderen Mitarbeiter in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Tippen Sie auf das << Symbol, um die seitliche Registerkarte zu erweitern.
2. Geben Sie im **Suchfeld Anwender/Bereich** auf der Registerkarte Bereiche die Suchkriterien ein, und tippen Sie auf **die Eingabetaste**.
Übereinstimmende Benutzer und Flächen werden nach aktueller Ebene, Campus und anderen Campus aufgelistet.



3. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Suchen Sie einen Platz oder einen Anwender

Alle Benutzer in Ihrer Organisation können unabhängig von ihrer Rolle nach anderen Benutzern und Bereichen suchen. Die Ergebnisse sind nach aktueller Ebene oder Stockwerk, aktuellem Campus und anderen Campus geordnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

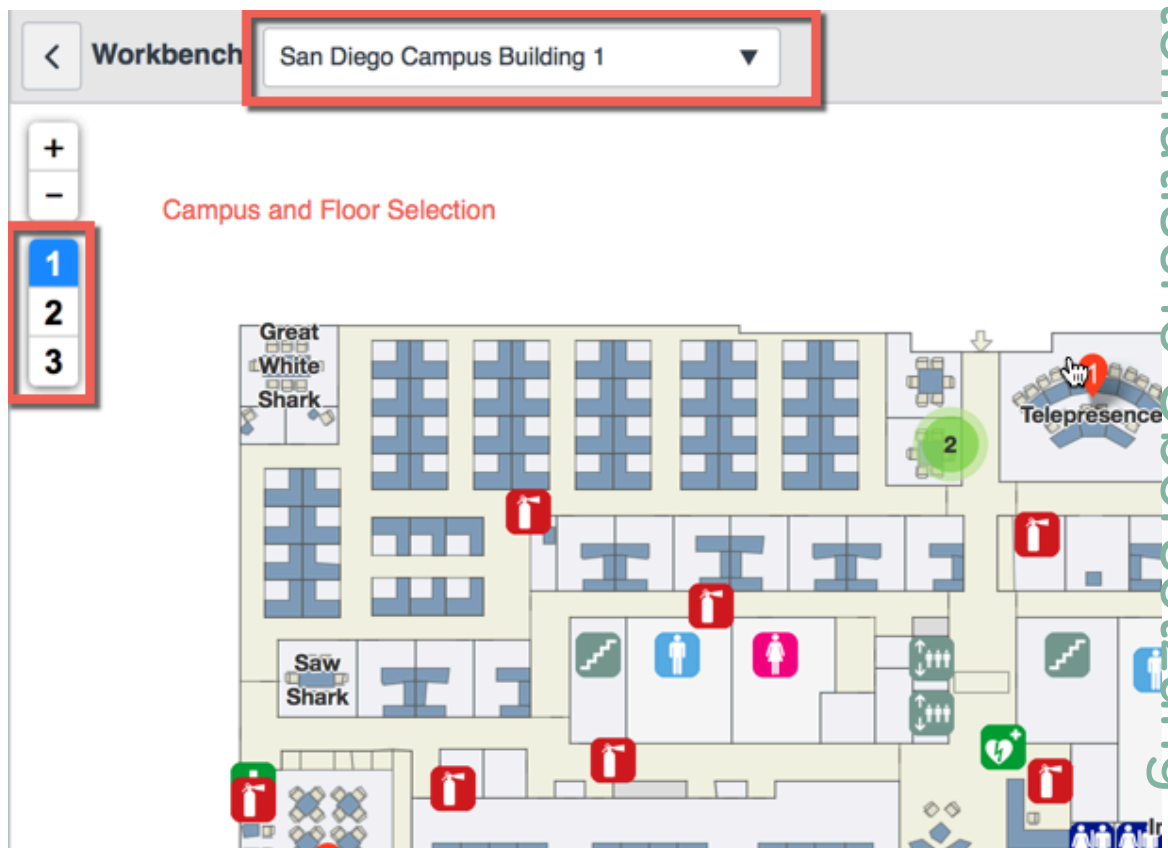
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:
2. Wählen Sie im Suchkriterienfeld **Benutzer/Fläche** aus.
3. Um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen, können Sie den Campus, das Gebäude und die Stockwerksnummer für Ihre Suche auswählen.

i Hinweis:

Der Facility-Administrator konfiguriert die Anzahl der ausgegebenen Suchergebnisse. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfiguration der Workbench für die Facility-Visualisierung](#).



4. Geben Sie auf der Registerkarte Flächen den Namen des Anwenders oder den Flächennamen in das Suchfeld ein.
5. Drücken Sie die Eingabetaste, um Ihre Suchkriterien zu übermitteln.
Suchergebnisse werden in der folgenden Reihenfolge zurückgegeben:
 - Aktuelle Ebene
 - Andere in Campus
 - Andere Campus
6. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Automatische Übersetzung

Suchen Sie ein Asset oder CI

Alle Benutzer in Ihrer Organisation können unabhängig von ihrer Rolle nach Assets und CIs suchen. Die Ergebnisse sind nach aktueller Ebene oder Stockwerk, aktuellem Campus und anderen Campus geordnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

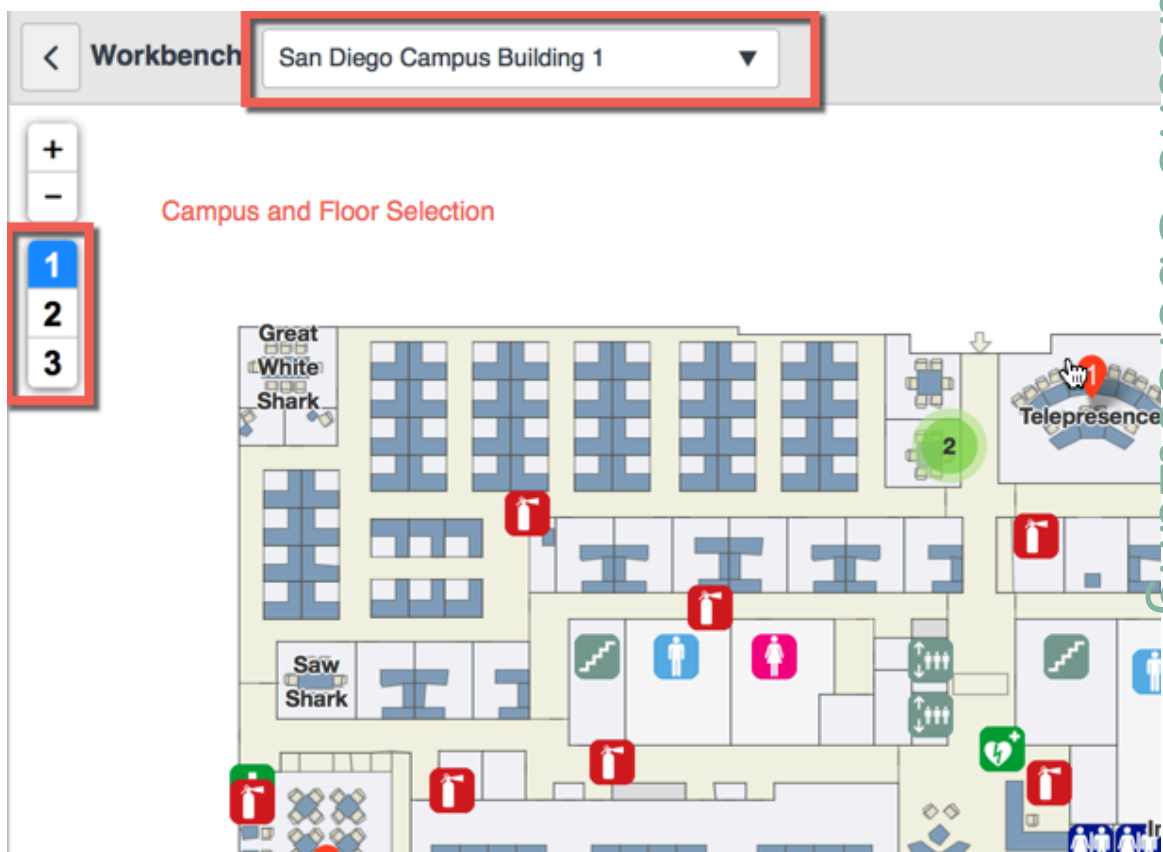
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:
2. Wählen Sie im Suchkriterienfeld **Asset/CI** aus.
3. Um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen, können Sie den Campus, das Gebäude und die Stockwerksnummer für Ihre Suche auswählen.

i Hinweis:

Der Facility-Administrator konfiguriert die Anzahl der ausgegebenen Suchergebnisse. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfiguration der Workbench für die Facility-Visualisierung](#).



4. Geben Sie auf der Registerkarte Flächen das Asset oder CI in das Suchfeld ein.
5. Drücken Sie die Eingabetaste, um Ihre Suchkriterien zu übermitteln.
Suchergebnisse werden in der folgenden Reihenfolge zurückgegeben:

- Aktuelle Ebene
- Andere in Campus
- Andere Campus

6. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Zeigen Sie eine beliebige Aufgabe auf einer Karte an

Anwenderdefinierte Tabellen, die aus der Aufgabe erweitert werden, können in der interaktiven Zuordnung erstellt, angezeigt und verwaltet werden. Das Standortfeld in der Aufgabe muss ein zuordbarer Bereich (fm_space) sein. Es gibt einige Standortfelder in der Aufgabe, die möglicherweise einen Referenzqualifizierer haben, der die Verwendung von „fm_space“ nicht zulässt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities_admin zum Bearbeiten, Erstellen und Löschen von Datensätzen

- Überprüfen Sie, ob der Standort der Aufgabe zugeordnet werden kann (fm_space).
- Überprüfen Sie, ob der Referenzqualifizierer im Standortfeld „fm_space“ zulässt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Workbench-Konfiguration > Aufgaben zuordnen**

2. Klicken Sie auf **Neu**.

Alle Elemente, die die Aufgabe erweitern, sind verfügbar.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

Option	Bezeichnung
Zum Anzeigen der Aufgabe in der Zuordnung	Legen Sie „ Aufgabe anzeigen “ auf „wahr“ fest
Zum Ausblenden der Aufgabe aus der Zuordnung	Legen Sie „ Aufgabe anzeigen “ auf „falsch“ fest

Diese Aufgaben werden auf der Registerkarte Aufgabe in der Zuordnung angezeigt.

Registerkarte „Aufgaben“

The screenshot displays the 'Aufgaben' (Tasks) tab in the ServiceNow interface. On the left, a facility map shows various rooms and assets. The main panel lists tasks assigned to the current user. The tasks are filtered by 'Assigned to me' and show details such as the task ID, location, and description.

Task ID	Location	Description	Task ID
FCR0005001	Telepresence	Projector is not working	FCRT0010001
FCR0005002	Women's Bathroom	There is a clogged drain in the shower	FCRT0010002
FCR0005003	Gym	treadmill #2 is not working!	FCRT0010003

Facility-Stockwerksplan

Benutzer verwenden den Stockwerksplan, um andere Benutzer, Flächen und Assets zu finden. Benutzer können Facility-Anforderungen auch von jeder Fläche auf dem Stockwerksplan aus erstellen.

Verwenden Sie den Stockwerksplan wie folgt:

1. Ein ServiceNow -Administrator aktiviert und konfiguriert den Gebäudeplan entsprechend den Bedürfnissen und Anforderungen Ihrer Organisation.
2. Ein Facility-Administrator erstellt den Campus Ihrer Organisation und konfiguriert die darin enthaltenen Flächen und Assets.
3. Benutzer übermitteln Facility- und Umzugsanforderungen, und diese Anforderungsorte werden auf dem Stockwerksplan getaggt.
4. Benutzer können Filter festlegen, um bestimmte Flächen, Benutzer und Assets anzuzeigen.

5. Über die Workbench qualifizieren Administratoren Facility-Anforderungen. Hierbei wird überprüft, ob die Informationen in der Anforderung vollständig sind, damit Facility-Aufgaben zugewiesen werden können.
6. Administratoren organisieren Anforderungen in Aufgaben, die ausgeführt werden müssen, bevor die Anforderung abgeschlossen wird, und versenden diese Aufgaben.
7. Facility-Mitarbeiter führen die zur Erfüllung der Anforderung erforderlichen Aufgaben aus.
8. Die zugewiesenen Mitarbeiter der Einrichtung schließen ihre Aufgaben, wodurch die Anforderung geschlossen wird.

Erstellen Sie eine Facility-Anforderung aus dem Stockwerksplan

Alle Anwender in Ihrer Organisation können alle Facility-Anforderungen erstellen, die Ihr Facility-Administrator [facilities_admin] in der Stockwerksplanansicht aktiviert hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:
2. Klicken Sie auf der Registerkarte Flächen unter den Rauminformationen und dem Abschnitt „**Zugehörige Links**“ auf **Facility-Anforderung erstellen**.

i Hinweis:

Sie können auch mit der rechten Maustaste auf den Flächenlink klicken und **Facility-Anforderung erstellen** auswählen.

The screenshot shows a web form for creating a facility request. The breadcrumb trail at the top is 'Facilities Catalog > Maintenance and Repair > Create Facilities Request'. The form has the following sections:

- Create facilities request**
 - Location**: A text field containing 'Cubicle B1-1072' with search and info icons.
 - Short Description**: A text field containing 'Create facilities request'.
 - Detailed Description**: A text area containing 'Please empty my trash can. Thank you. Ramon'.
- Requested by**: A text field containing 'Ramon Amaral' with search and info icons.
- Additional comments**: An empty text area.

A blue 'Submit' button is located at the bottom right of the form.

Formular „Facility-Anforderung“.

Feld	Beschreibung
Standort	Der spezifische Standort aus dem Stockwerksplan
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein, die die Facility-Anforderung zusammenfasst. Sie können die Standardbeschreibung überschreiben.
Detaillierte Beschreibung	Geben Sie eine detaillierte Beschreibung der Facility-Anforderung ein.
Kauf angefordert	Der Anwendername der anfordernden Person wird angezeigt.
Zusätzliche Anmerkungen	Fügen Sie bei Bedarf zusätzliche Kommentare hinzu.

3. Klicken Sie auf **Absenden**. Das Formular „**Stockwerksplan**“ wird angezeigt.

Gebäude-Workbench

Mitglieder des Gebäudepersonals verwenden die Workbench, um dynamisch mit dem Stockwerksplan zu interagieren. Benutzer haben Zugriff auf den Stockwerksplan (aber nicht auf die Workbench), auf dem sie nach anderen Benutzern und Flächen suchen können.

Verwenden Sie die Workbench wie folgt:

1. Ein ServiceNow -Administrator aktiviert und konfiguriert die Anwendung Facility Visualization Workbench entsprechend Ihren Bedürfnissen und Anforderungen.
2. Ein Facility-Administrator erstellt Ihren Campus und konfiguriert die darin enthaltenen Flächen und Assets.
3. Benutzer übermitteln Facility- und Umzugsanforderungen, und diese Anforderungsstandorte werden in der Workbench gekennzeichnet.
4. Über die Workbench qualifizieren Administratoren Facility-Anforderungen. Dieser Prozess überprüft, ob die Informationen in der Anforderung vollständig sind, damit Facility-Aufgaben zugewiesen werden können.
5. Administratoren organisieren Anforderungen in Aufgaben, die ausgeführt werden müssen, bevor die Anforderung abgeschlossen wird, und versenden diese Aufgaben.
6. Facility-Mitarbeiter führen die zur Erfüllung der Anforderung erforderlichen Aufgaben aus.
7. Die zugewiesenen Mitarbeiter der Einrichtung schließen ihre Aufgaben, wodurch die Anforderung geschlossen wird.

** Hinweis:**

Facility-Workbench ist auf Mobilgeräten verfügbar, verfügt jedoch über eingeschränkte Funktionen.

Suchen Sie nach einer Umzugsanforderung

Facility- und Umzugsmitarbeiter können Umzugsanforderungen auf der Registerkarte Umzüge in der Workbench finden und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: move_basic

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

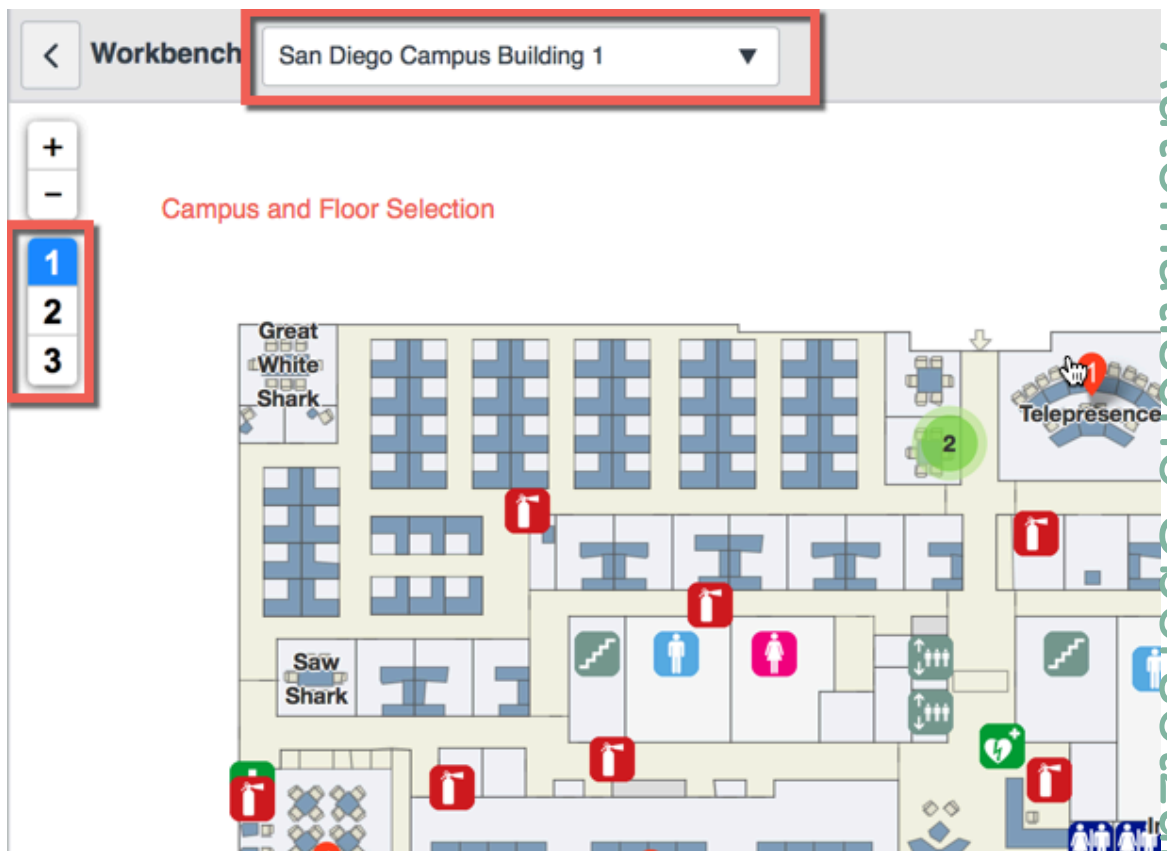
Die Registerkarte „Umzug“ ist nur sichtbar, wenn das Plugin „Facility Move Management“ (com.snc.facilities_service_automation.move) aktiviert wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Workbench**.
2. Um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen, können Sie den Campus, das Gebäude und die Stockwerksnummer für Ihre Suche auswählen.

i Hinweis:

Der Facility-Administrator konfiguriert die Anzahl der ausgegebenen Suchergebnisse. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfiguration der Workbench für die Facility-Visualisierung](#).



Standardmäßig können Facility-Administratoren im rechten Seitenbereich alle Umzugsanforderungen für die ausgewählte Ebene anzeigen. Gelbe Stecknadeln (📌) stellen diese Anforderungsstandorte auf dem Stockwerksplan dar.

3. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.
Suchergebnisse werden in der folgenden Reihenfolge zurückgegeben:
 - Aktuelle Ebene
 - Andere in Campus
 - Andere Campus
4. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Suchen Sie nach einer Facility-Anforderung

Facility-Administratoren können Anforderungen auf der Registerkarte Anforderungen in der Workbench suchen und verwalten.

Vorbereitungen

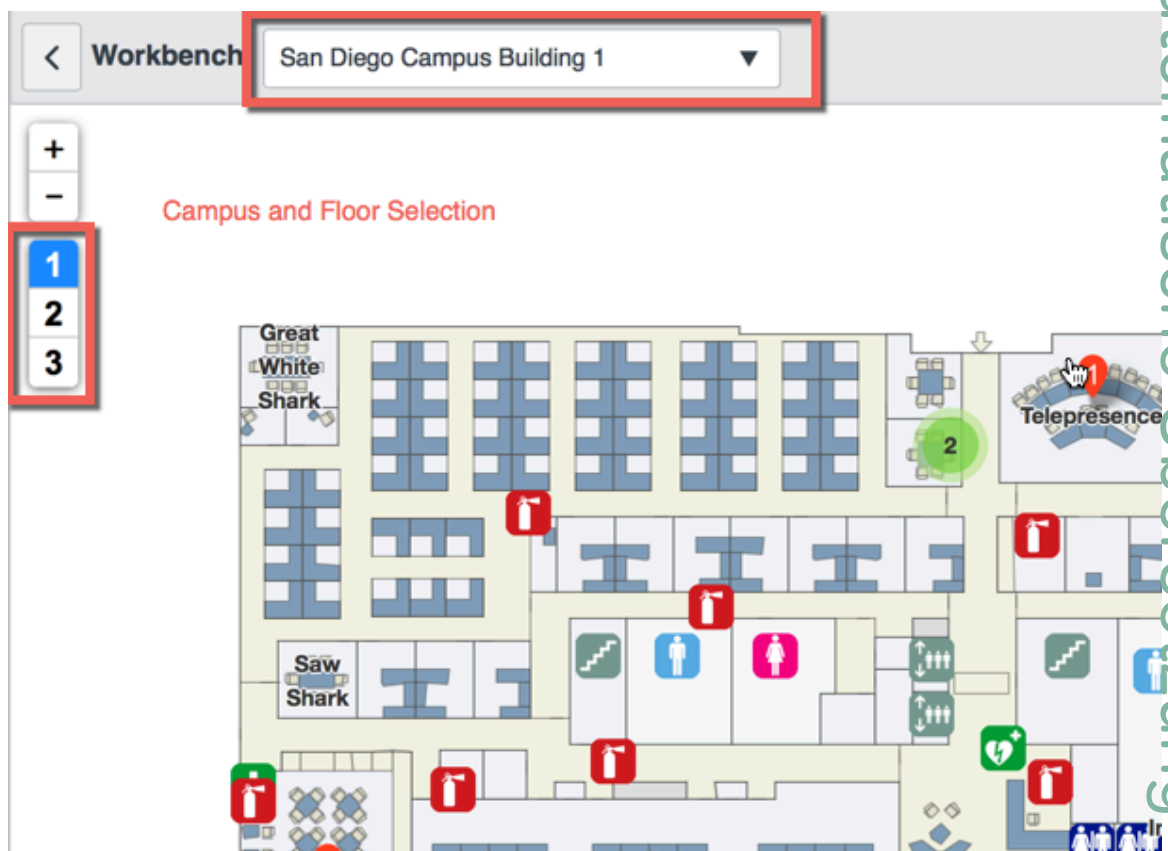
Erforderliche Rolle: Facilities-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Workbench**.
2. Um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen, können Sie den Campus, das Gebäude und die Stockwerksnummer für Ihre Suche auswählen.

i Hinweis:

Der Facility-Administrator konfiguriert die Anzahl der ausgegebenen Suchergebnisse. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfiguration der Workbench für die Facility-Visualisierung](#).



Automatische Übersetzung

Standardmäßig können Facility-Administratoren alle Anforderungen für die ausgewählte Ebene im rechten Seitenbereich anzeigen. Rote Stecknadeln () stellen diese Anforderungen auf dem Stockwerksplan dar.

3. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.
Suchergebnisse werden in der folgenden Reihenfolge zurückgegeben:
 - Aktuelle Ebene
 - Andere in Campus
 - Andere Campus
4. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Bearbeiten Sie eine Zone

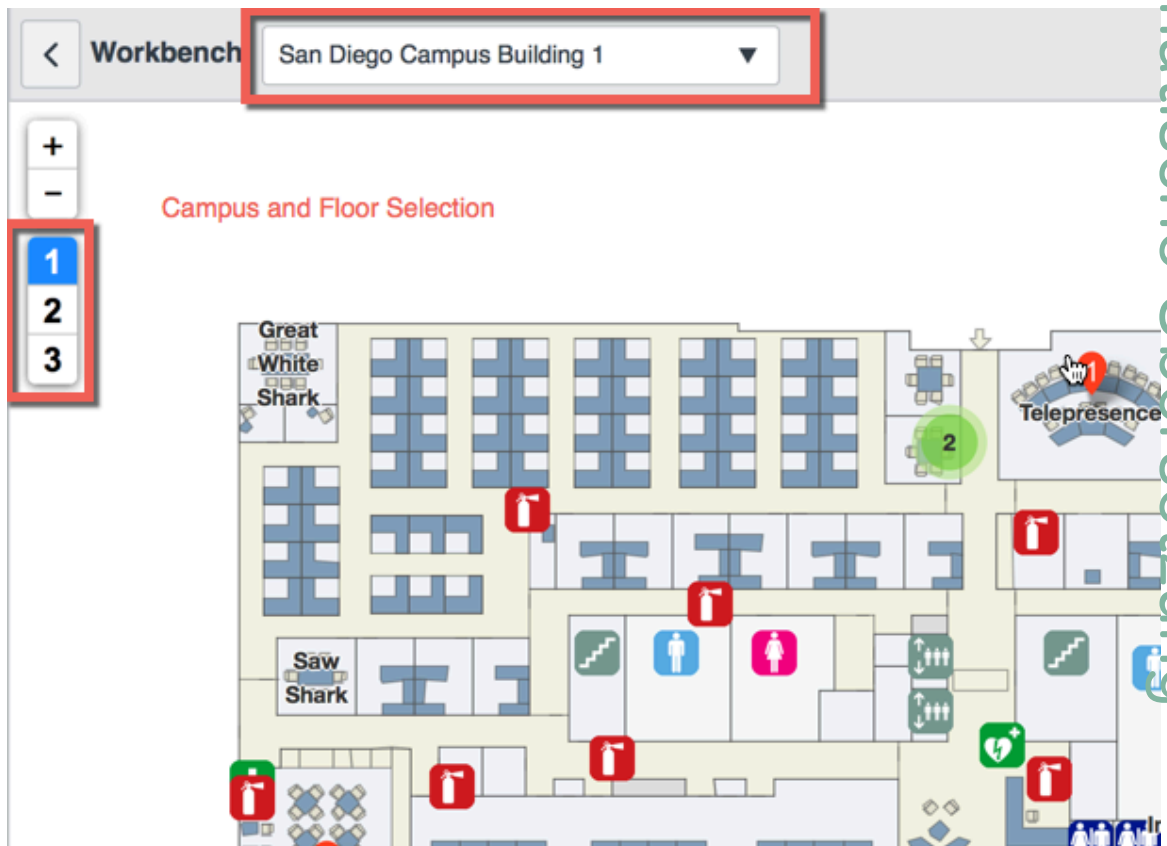
Facility-Administratoren und Mitarbeiter können vorhandene Zonen über die Registerkarte Zonen in der Workbench bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities_staff

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Workbench**.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte Zonen **auf Bearbeiten**.
3. Wählen Sie eine Zone aus der Auswahlliste aus.
Die Flächen, die zu dieser Zone gehören, werden auf dem Stockwerksplan blau hervorgehoben.
4. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.
5. Sie können andere Stockwerke, Gebäude und Campus auswählen, während Sie Änderungen an einer Zone vornehmen.



6. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Änderungen anwenden**.

Request Management in einer Service Management-Anwendung

Agents greifen regelmäßig auf Anforderungsdatensätze zu, wenn sie Anforderungen lösen und mit den einreichenden Personen korrespondieren. Sie können auch auf integrierte

Berichte zugreifen, um Informationen, wie die Anzahl der aktiven oder nicht zugewiesenen Anforderungen für eine SM-Anwendung, anzuzeigen.

Anforderungserstellung

Anforderungen werden basierend auf der Rolle, die dem Benutzer erteilt wurde, unterschiedlich erstellt. Abteilungsadministratoren können Anforderungen anders erstellen als ein Mitarbeiter.

Anforderungen über einen Katalog erstellen

Der Katalog bietet mehrere verschiedene Kategorien, sodass die Benutzer diejenige auswählen können, die eng mit ihrer Anforderung verknüpft ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie **den Außendienst-Katalog**.
2. Wählen Sie aus den angezeigten Kategorien.
3. Wählen Sie ggf. eine Unterkategorie.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

i Hinweis:

Jeder Katalog kann andere Felder anzeigen. Im Folgenden finden Sie eine Liste der Felder, die angezeigt werden, wenn Sie Servicemanagement-Katalog auswählen.

Katalogfelder

Feld	Beschreibung
Geöffnet für	Der Name der Person, die diese Anforderung absendet. Wählen Sie einen neuen Namen, wenn Sie diese Anforderung im Auftrag eines anderen Benutzers öffnen.
Standort	Der Standort für diese Anforderung.
Priorität	Die Priorität, die die Wichtigkeit dieser Anforderung beschreibt.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung der Anforderung.
Detaillierte Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Anforderung.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

i Hinweis:

Wenn die Katalogfelder nicht im Anforderungsformular angezeigt werden, können Sie das Formular konfigurieren und Variablen oder Variablensätze hinzufügen.

Anforderungserstellung mit Aktionen bei eingehender E-Mail

Anforderungen können automatisch aus den Informationen in eingehenden E-Mails erstellt oder aktualisiert werden, solange die Funktionalität auf dem Konfigurationsbildschirm der SM-Anwendung aktiviert wurde. Die E-Mails müssen auch an eine Mailbox gesendet werden, die durch Kriterien in der entsprechenden Aktion bei eingehender E-Mail definiert ist.

Nachdem die Funktionalität durch Auswählen der Option **Anforderungen können durch eingehende E-Mails erstellt und aktualisiert werden** auf dem Konfigurationsbildschirm

der Anwendung aktiviert wurde, stehen drei Aktionen bei eingehender E-Mail für die im Basissystem verfügbaren SM-Anwendungen zur Verfügung. Diese Aktionen bei eingehender E-Mail sind auch für neue Anwendungen verfügbar, die mit dem SM-Anwendungs-Ersteller erzeugt wurden.

Zugehörige Informationen

[E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen](#)

[Aktionen bei eingehender E-Mail](#)

Anforderungen von einer eingehenden E-Mail erstellen

Anforderungen können automatisch aus den Informationen in eingehenden E-Mails erstellt werden, solange die Funktionalität auf dem Konfigurationsbildschirm der SM-Anwendung aktiviert wurde. Die E-Mails müssen auch an eine Mailbox gesendet werden, die durch Kriterien in der entsprechenden Aktion bei eingehender E-Mail definiert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > E-Mail > Eingehende Aktionen**.

2. Wählen Sie die Aktion für eingehende E-Mails aus.

Beispiel: **Arbeitsauftrag erstellen**.

Der Datensatz „Aktion bei eingehender E-Mail“ wird geöffnet und zeigt die Standardbedingungen an, die die Aktion bei eingehender E-Mail auslösen.

Wenn eine E-Mail an die E-Mail-Liste gesendet wird, die durch die Kriterien in **Aktionen** definiert wurde, wird eine Anforderung mit den folgenden Informationen erstellt:

- The **Kontakttyp** ist mit **E-Mail** festgelegt.
- Der E-Mail-Absender (falls gefunden) füllt die Felder **opened_by** und **Anrufer** für ein neu erstelltes, auf sm_order basierendes, Element aus.
- Der E-Mail-Betreff füllt das Feld **Kurzbeschreibung** aus.
- Der E-Mail-Text füllt das Feld **Beschreibung** aus.
- Das Unternehmen des E-Mail-Absenders (Absender-> Unternehmen) füllt das Feld **Unternehmen** aus.
- Der Standort des E-Mail-Absenders (Absender-> Standort) füllt das Feld **Standort** aus.
- Die gesamte E-Mail wird in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert.

3. Sie können die E-Mail-Aktion unverändert verwenden oder sie an die Anforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Anforderungen von einer weitergeleiteten eingehenden E-Mail erstellen

Anforderungen können automatisch aus den Informationen in weitergeleiteten eingehenden E-Mails erstellt werden, solange die Funktionalität auf dem Konfigurationsbildschirm der SM-Anwendung aktiviert wurde. Die E-Mails müssen auch an eine Mailbox gesendet werden, die durch Kriterien in der entsprechenden Aktion bei eingehender E-Mail definiert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > E-Mail > Eingehende Aktionen**.

2. Wählen Sie die Aktion bei eingehender E-Mail mit der Bezeichnung **[application name] Anforderung erstellen (Weitergeleitet)**.

Der Datensatz „Aktion bei weitergeleiteter eingehender E-Mail“ wird geöffnet und zeigt die Standardbedingungen an, die die Aktion bei eingehender E-Mail auslösen.

Wenn eine E-Mail an die E-Mail-Liste weitergeleitet wird, die durch die Kriterien in **Aktion** definiert wurde, wird eine Anforderung mit den folgenden Informationen erstellt:

- The **Kontakttyp** ist mit **E-Mail** festgelegt.
 - Der E-Mail-Absender (falls gefunden) füllt die Felder **opened_by** und **Anrufer** für ein neu erstelltes, auf sm_order basierendes, Element aus.
 - Der E-Mail-Betreff füllt das Feld **Kurzbeschreibung** aus.
 - Der E-Mail-Text füllt das Feld **Beschreibung** aus.
 - Das Unternehmen des E-Mail-Absenders (Absender-> Unternehmen) füllt das Feld **Unternehmen** aus.
 - Der Standort des E-Mail-Absenders (Absender-> Standort) füllt das Feld **Standort** aus.
 - Die gesamte E-Mail wird in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert.
- 3.** Sie können die E-Mail-Aktion unverändert verwenden oder sie an die Anforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Aktualisieren Sie eine Anforderung aus einer eingehenden E-Mail

Anforderungen können automatisch anhand der Informationen in eingehenden E-Mail-Antworten aktualisiert werden, solange die Funktionalität auf dem Konfigurationsbildschirm der SM-Anwendung aktiviert wurde. Die E-Mails müssen auch an eine Mailbox gesendet werden, die durch Kriterien in der entsprechenden Aktion bei eingehender E-Mail definiert ist.

Prozedur

- 1.** Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > E-Mail > Eingehende Aktionen**.
- 2.** Navigieren Sie zur Aktion bei eingehender E-Mail mit der Bezeichnung **[application name] Anforderung aktualisieren** und klicken Sie auf ihren **Namen**.

Der Datensatz „Aktion bei eingehender E-Mail aktualisieren“ wird geöffnet und zeigt die Standardbedingungen an, die die Aktion bei eingehender E-Mail auslösen.

Wenn eine E-Mail-Antwort in der E-Mail-Liste empfangen wird, die durch die Kriterien in der E-Mail-Aktion definiert wurde, wird die zugehörige Anforderung geöffnet und die Aktualisierungsinformationen werden zum Feld **Arbeitsnotizen** hinzugefügt.

- 3.** Sie können die E-Mail-Aktion unverändert verwenden oder sie an die Anforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Anforderungsstatus

Service Management-Anforderungen folgen einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von Status, die im Feld **Status** des Anforderungsdatensatzes angezeigt werden.

Die angezeigten Anforderungsstatus hängen von der SM-Anwendung ab, wie in der Tabelle angegeben.

Hinweis:

Die zugehörigen Listen namens **Status** Das Feld „**“** im Anforderungsdatensatz ist immer schreibgeschützt.

Service Management – Anforderungsstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Anforderungsinitiator fügt Informationen über die auszuführende Arbeit hinzu.
Auf Qualifizierung wartend	Der Initiator beschreibt die Anforderung vollständig, und der Qualifizierer kann die Anforderung bearbeiten. Dieser Status ist nur für die folgenden SM-Anwendungen gültig: • Field Service Management
Qualifiziert	Die Anforderung ist vollständig qualifiziert. Dies bedeutet, dass alle technischen Informationen zum Abschließen der Anforderungsaufgaben hinzugefügt wurden, die Arbeit jedoch noch nicht begonnen hat. Dieser Status ist nur für die folgenden SM-Anwendungen gültig: • Field Service Management
Warte auf Genehmigung	Wenn die Informationen vollständig genug sind, um von einem Genehmiger geprüft zu werden, wird die Anforderung als „Für Freigabe bereit“ gekennzeichnet. Dieser Status gilt nur für die Anwendung Facilities Service Management.
Genehmigt	Der entsprechende Genehmiger genehmigt die Anforderung. Dieser Status gilt nur für die Anwendung Facilities Service Management.
In Bearbeitung	Die Arbeit hat begonnen.
Abgeschlossen	Die Anforderung wurde wie spezifiziert abgeschlossen.
Geschlossen – unvollständig	Die Anforderung konnte nicht wie spezifiziert abgeschlossen werden.
Abgebrochen	Die Anforderung wurde abgebrochen.

Zusätzlich zu **Status** werden die verschiedenen Status von Anforderungsaufgaben auch visuell am oberen Rand jedes Aufgabendatensatzes mit dem Formatierer für Prozess-Flows angezeigt.

Hinweis:

Wenn die Option **Statusflüsse sind aktiviert** im Konfigurationsbildschirm nicht ausgewählt ist, wird der Process Flow Formatter entfernt. Wenn Sie den Anforderungs- und Aufgabentabellen Status hinzugefügt haben, sind diese Status im Anforderungsformular sichtbar.

Anforderungsgenehmigungen

Das Genehmigen einer Anforderung in einer SM-Anwendung bedeutet, dass die Anforderung für die Aufgabenerstellung und -zuweisung bereit ist.

Wenn eine Anforderung an einen Benutzer mit der Rolle [SM application]_approver_user gesendet wird, hat der Genehmiger mehrere Möglichkeiten. Wenn Sie auf dem Anwendungskonfigurationsbildschirm die Option **Für neue Anforderungen ist eine Genehmigung erforderlich** auswählen, wird eine neu erstellte Anforderung automatisch in den Status **Warte auf Genehmigung** verschoben. Andernfalls wird die Anforderung in den nächsten konfigurierten Status verschoben.

Anforderungsgenehmigungsstatus

Genehmigungswahl	Beschreibung
Genehmigt	Die Anforderung wurde genehmigt.
Abgelehnt	Die Anforderung ist nicht qualifiziert und wird in den Status „Abgebrochen“ verschoben. Außerdem wird der Anforderung die folgende Arbeitsnotiz hinzugefügt: Die Anforderung [SM application] wird abgelehnt.
Weitere Informationen erforderlich	Die Anforderung enthält nicht genügend Informationen. Sie wird in den Status Entwurf zurückgesetzt und die folgende Arbeitsnotiz wird der Anforderung hinzugefügt: Die Anforderung [SM application] benötigt weitere Informationen für die weitere Genehmigung.
Duplikat	Die Anforderung ist nicht mehr erforderlich, da eine andere Anforderung die Arbeit bereits ausgeführt hat. Die Anforderung wird in den Status Abgebrochen verschoben und die folgende Arbeitsnotiz wird der Anforderung hinzugefügt: Dies ist eine Duplikat-Anforderung [SM application].

Methoden für die Agentenzuweisung

Abhängig von Ihren Einstellungen im Konfigurationsbildschirm der SM-Anwendung können Sie Agenten (Mitarbeiter) manuell oder automatisch zuweisen.

Außendienstmitarbeiter aktiven Anforderungen manuell zuweisen

Verwenden Sie dieses Verfahren, um Außendienstmitarbeiter aktiven Anforderungen in Service Management-Anwendungen (SM) zuzuweisen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:

- **[SM-Anwendung] > Offen – nicht zugewiesen** für eine Liste von Anforderungen, denen niemand zugewiesen ist.
- **[SM-Anwendung] > Alle [SM-Anwendung] Anforderungen** für eine Liste aller offenen Anforderungen, unabhängig von ihrer aktuellen Zuweisung.

2. Öffnen Sie die Anforderung, die Sie zuweisen möchten.

3. Geben Sie in das Feld **Zuweisungsgruppe** die Gruppe ein, die diesen Anforderungstyp bearbeitet. Wenn keine Gruppen verfügbar sind, lassen Sie dieses Feld leer. Um nach der Zuweisungsgruppe zu suchen, klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol () neben dem Feld **Zuweisungsgruppe**.

Hinweis:

Sie müssen keine Zuweisungsgruppe auswählen. Allerdings werden durch Auswahl einer Gruppe die Benutzer beschränkt, denen Sie die Anforderung zuweisen können.

4. Geben Sie in das Feld **Zugewiesen an** den Außendienstmitarbeiter ein, der diese Anforderung bearbeiten soll.

Um nach einem Service Desk-Mitarbeiter zu suchen, klicken Sie auf das Suchsymbol () neben dem Feld **Zugewiesen an**.

Hinweis:

Wenn eine Gruppe ausgewählt wurde, sind die Benutzer in den Suchergebnissen auf die Benutzer aus der **Zuweisungsgruppe** beschränkt.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Sofern E-Mail-Benachrichtigungen für die Instanz eingerichtet wurden, wird automatisch eine E-Mail-Benachrichtigung an den zugewiesenen Außendienstmitarbeiter gesendet.

Automatische Agentenzuweisung

Wenn die automatische Zuweisung aktiviert ist und eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, wird der Aufgabe automatisch ein entsprechender Agent zugewiesen und die Aufgabe auf den Status **Zugewiesen** gesetzt. Wenn die Aufgabe nicht automatisch zugewiesen werden kann, muss ein Benutzer mit der Dispatcher-Rolle die Werte im Anforderungs- oder Aufgabenformular anpassen und dann den Datensatz speichern.

Die automatische Zuweisungsfunktion kann abhängig von den Konfigurationseinstellungen der Service Management-Anwendung (SM) für Anforderungen oder Aufgaben aktiviert werden:

- Wenn die Option *Anforderungen über automatische Zuweisung zugewiesen* aktiviert ist, werden Anforderungen automatisch zugewiesen.
- Wenn die Option *Aufgaben über automatische Zuweisung zugewiesen* aktiviert ist, werden die Aufgaben in einer Anforderung automatisch zugewiesen.

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Bewertungskriterien

Anhand bewertungsbasierter Methoden wie Standort, Fähigkeiten und Zeitzonen können Außendienstmitarbeiter entsprechend den Konfigurationseinstellungen und optionalen Eigenschaften automatisch zugewiesen werden. Anhand der berechneten Bewertungen werden die besten Außendienstmitarbeiter zur Durchführung der Aufgabe ermittelt.

Im Konfigurationsbildschirm der Anwendung kann eine beliebige Kombination bewertungsbasierter Methoden aktiviert werden.

Beim Erstellen einer Aufgabe wird eine Bewertung für jeden Typ der aktivierten Auswahlkriterien für alle verfügbaren Außendienstmitarbeiter berechnet. Der Außendienstmitarbeiter, dessen durchschnittliche Bewertung am höchsten ist, wird bei der automatischen Zuweisung berücksichtigt. Die Einstellungen für die Gewichtungseigenschaften für automatische Zuweisungen finden Sie unter **[SM-Anwendung] > Administration > Eigenschaften**, sind in den Bewertungsberechnungen enthalten.

Mit diesen Werten können Sie Prioritäten für die Auswahlkriterien für die automatische Zuweisung festlegen, die für Ihre Organisation wichtiger sind. Die Prioritätswerte sollten [1, 10] sein, und sie werden anhand eines Faktors zwischen 1 und 0 berechnet. Das heißt, 10 ist der Faktor 1, 5 ist der Faktor 0,5 und so weiter. Ein Beispiel dafür, wie sich die Gewichtungseigenschaften auf die Bewertungen der Außendienstmitarbeiter auswirken, finden Sie unter [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe mehrerer Auswahlkriterien](#).

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe des Standorts

Außendienstmitarbeiter können basierend auf dem in ihrem Benutzerdatensatz festgelegten Standort und dem Standort der Aufgaben automatisch zugewiesen werden.

Die automatische Zuweisung nach Standort kann in einer [aufgaben- oder anforderungsorientierten Verarbeitungsumgebung](#) durchgeführt werden, wenn die Konfiguration **Bei der automatischen Auswahl von Agenten wird deren Standort berücksichtigt** aktiviert ist.

Beim Erstellen einer Aufgabe werden die Standorte der Außendienstmitarbeiter mit den folgenden Bereichen verglichen, um eine Standortbewertung für jeden Außendienstmitarbeiter zu ermitteln.

Berechnung der Standortbewertung

Entfernung (km) vom Außendienstmitarbeiter zur Aufgabe	Bewertung
0–0,1	1
0,11–0,5	0,9
0,51–5	0,7
5,1–10	0,5
10,1–20	0,4
20,1–30	0,3
30,1–40	0,2
40,1–100	0,1
>100	0

Wenn eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, wird der Außendienstmitarbeiter, der dem Aufgabenstandort am nächsten ist, für die Aufgabe berücksichtigt. Wenn die Anwendung so konfiguriert ist, dass nur der Standort berücksichtigt wird, wird der Aufgabe automatisch der nächstgelegene Außendienstmitarbeiter zugewiesen.

Wenn in der Anwendung auch andere Auswahlkriterien konfiguriert sind, z. B. Fähigkeiten, Zeitzone oder Zeitplan, werden die Bewertungen aller Auswahlkriterien gemittelt, und der Außendienstmitarbeiter mit der höchsten Gesamtbewertung wird automatisch der Aufgabe zugewiesen. Details siehe [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe mehrerer Auswahlkriterien](#).

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Fähigkeiten

Außendienstmitarbeiter können basierend auf ihren und den zur Ausführung der Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten automatisch zugewiesen werden. Weisen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter-Benutzerdatensätze mit Kompetenzen zu **Kompetenzen > Anwender**.

Die automatische Zuweisung nach Fähigkeiten kann entweder in einer [aufgaben- oder anforderungsorientierten Verarbeitungsumgebung](#) durchgeführt werden, wenn die Konfigurationsoption **Für die automatische Auswahl von Agenten für Aufgaben müssen Fähigkeiten von Agenten vorhanden sein** für die Anwendung auf **alle** oder **einige** festgelegt werden muss.

Wenn eine Aufgabe, die Fähigkeiten erfordert, qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, werden die Fähigkeiten jedes Außendienstmitarbeiters mit

den zur Ausführung der Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten verglichen, und eine Bewertung wird basierend auf der Konfigurationsoption für Fähigkeiten berechnet. Wenn die Option auf **einige** festgelegt ist, wird der Außendienstmitarbeiter mit der besten Übereinstimmung der Fähigkeiten der Aufgabe automatisch zugewiesen. Wenn die Option auf **alle** festgelegt ist, werden nur Außendienstmitarbeiter berücksichtigt, die alle erforderlichen Fähigkeiten besitzen. Wenn keine Außendienstmitarbeiter alle Fähigkeiten besitzen, die zur Ausführung der Aufgabe erforderlich sind, wird kein Servicemitarbeiter automatisch zugewiesen.

Die Fähigkeitsbewertung für einen Außendienstmitarbeiter wird wie folgt berechnet:

$\text{Skills_agent} / \text{Skills_task}$

Wobei:

- **Skills_agent** die Anzahl der Fähigkeiten des Außendienstmitarbeiters ist, die den für die Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten entsprechen.
- **Skills_task** die Gesamtanzahl der für die Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten ist.

Wenn eine Aufgabe beispielsweise vier Fähigkeiten erfordert und Außendienstmitarbeiter A drei davon und Außendienstmitarbeiter B zwei davon besitzt, dann ist die:

- Fähigkeitsbewertung von Außendienstmitarbeiter A = $3/4$ oder 0,75
- Fähigkeitsbewertung von Außendienstmitarbeiter B = $2/4$ oder 0,5

Wenn in der Anwendung auch andere Auswahlkriterien konfiguriert sind, z. B. Standort oder Zeitzone, dann werden die Bewertungen aller Auswahlkriterien gemittelt, und der Außendienstmitarbeiter mit der höchsten Gesamtbewertung wird automatisch für die Aufgabe ausgewählt. Details finden Sie unter [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe mehrerer Auswahlkriterien](#).

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Zeitzonen

Außendienstmitarbeiter können basierend auf der in ihrem Benutzerdatensatz festgelegten Zeitzone und der Zeitzone der Aufgaben automatisch zugewiesen werden.

Die automatische Zuweisung nach Zeitzone kann entweder in einer [aufgaben- oder anforderungsorientierten Verarbeitungsumgebung](#) ausgeführt werden, wenn die Konfigurationsoption **Bei der automatischen Auswahl von Agenten wird die Zeitzone für Aufgaben berücksichtigt** für die Anwendung aktiviert sein muss.

Wenn eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, werden Außendienstmitarbeiter in der Zeitzone, die der Zeitzone der Aufgabe am nächsten liegt, für die Aufgabe berücksichtigt. Wenn die Anwendung so konfiguriert ist, dass nur die Zeitzone berücksichtigt wird, wird automatisch ein Außendienstmitarbeiter in derselben Zeitzone der Aufgabe zugewiesen.

Hinweis:

Es ist wichtig, dass die Zeitzonen für den Außendienstmitarbeiter und die Aufgabe korrekt festgelegt sind.

Beim Erstellen einer Aufgabe werden die Außendienstmitarbeiter basierend auf den Zeitzonen von Aufgabe und Außendienstmitarbeiter anhand der folgenden Formel bewertet:

$$1 - [\text{abs}(\text{Task_tz} - \text{Agent_tz}) \div 12]$$

Wobei:

- `abs` die mathematische Funktion ist, um den absoluten Wert zu berechnen.
- `Task_tz` der Versatz zwischen der Zeitzone der Aufgabe und GMT ist.
- `Agent_tz` der Versatz zwischen der Zeitzone des Außendienstmitarbeiters und GMT ist.

Beispielsweise wird eine Aufgabe in New York City (GMT-4) erstellt, und zwei Außendienstmitarbeiter stehen zur Verfügung, um die Aufgabe auszuführen, einer in Los Angeles (GMT-7) und einer in Paris, Frankreich (GMT + 1).

Die Bewertung des Außendienstmitarbeiters in Los Angeles wird wie folgt berechnet:

$$1 - \text{abs}((-4) - (-7)) \div 12 \text{ oder } 0,75$$

Die Bewertung des Außendienstmitarbeiters in Paris wird wie folgt berechnet:

$$1 - \text{abs}((-4) - (+1)) \div 12 \text{ oder } 0,58$$

Wenn die automatische Zuweisung der Aufgabe nur auf der Zeitzone basiert, wird die Aufgabe dem Außendienstmitarbeiter aus Los Angeles zugewiesen.

Wenn in der Anwendung auch andere Auswahlkriterien konfiguriert sind, z. B. Fähigkeiten oder Standort, dann werden die Bewertungen aller Auswahlkriterien gemittelt, und der Außendienstmitarbeiter mit der höchsten Gesamtbewertung wird automatisch für die Aufgabe ausgewählt. Details siehe [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe mehrerer Auswahlkriterien](#).

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe zeitbasierter Kriterien

Anhand zeitbasierter Methoden wie Zeitplänen und Prioritätszuweisungen können Außendienstmitarbeiter entsprechend den Konfigurationseinstellungen und optionalen Eigenschaften automatisch zugewiesen werden. Anhand der berechneten Bewertungen werden die besten Außendienstmitarbeiter zur Durchführung der Aufgabe ermittelt.

Im Konfigurationsbildschirm der Anwendung kann eine beliebige Kombination zeitbasierter Methoden aktiviert werden.

Beim Erstellen einer Aufgabe werden der Zeitplan des Außendienstmitarbeiters und die auszuführende Aufgabe mit bewertungsbasierten Kriterien kombiniert, um einen Außendienstmitarbeiter automatisch zuzuweisen.

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Zeitplänen

Außendienstmitarbeiter können basierend auf Mitarbeiter- und Aufgabenzeitplänen automatisch zugewiesen werden.

Die automatische Zuweisung nach Zeitplan kann nur in einer [aufgabenorientierten Verarbeitungsumgebung](#) ausgeführt werden, und die Konfigurationsoption **Bei der automatischen Auswahl von Agenten werden Agenten- und Aufgabenzeitpläne berücksichtigt** muss für die Anwendung aktiviert sein. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden nur die [Mitarbeiterbewertungen](#) für die automatische Zuweisung verwendet.

Wenn eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, werden Außendienstmitarbeiter-Bewertungen ausgewertet und die Zeitpläne der qualifizierten Außendienstmitarbeiter mit dem Zeitplan der Aufgabe verglichen, um den Außendienstmitarbeiter mit dem am besten passenden Zeitplan zu ermitteln.

Hinweis:

Wenn die Aufgabe bestimmte Zeiteinträge in den Feldern **Fensterstart** und **Fensterende** enthält und kein Zeitplan eines Außendienstmitarbeiters in dieses Aufgabenfenster fällt, werden keine Außendienstmitarbeiter zugewiesen. Wenn der Kunde wünscht, dass eine Aufgabe zu oder nahe an einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt wird, sollte die Zeit in **Fensterstart** so genau wie möglich auf diese Zeit festgelegt werden. Beispielsweise sind die Felder **Fensterstart** und **Fensterende** auf 13:00 Uhr bzw. 20:00 Uhr festgelegt. Der Kunde bevorzugt den Beginn der Arbeit um 16:00 Uhr. Es ist möglich, dass ein Außendienstmitarbeiter bereits um 13:00 Uhr mit der Erledigung der Aufgabe beginnt. Wenn Sie also den **Fensterstart** näher an 16:00 Uhr festlegen, können Sie sicherstellen, dass die Arbeit entsprechend dem Kundenwunsch ausgeführt wird.

Wenn in der Anwendung auch andere Auswahlkriterien konfiguriert sind, z. B. Fähigkeiten oder Zeitzone, dann werden die Bewertungen aller Auswahlkriterien gemittelt, und der Außendienstmitarbeiter mit der höchsten Gesamtbewertung wird automatisch für die Aufgabe ausgewählt. Details siehe [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe mehrerer Auswahlkriterien](#).

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Prioritätszuweisungen

Mit der Funktion für die Prioritätszuweisung können Sie die automatische Zuweisung so konfigurieren, dass Außendienstmitarbeiter für die Ausführung von Aufgaben oder die Bereitstellung von Services rund um die Uhr zugewiesen werden können. Die Prioritätszuweisung wird ausgelöst, wenn die Priorität einer Aufgabe mit der auf der Konfigurationsseite der Anwendung festgelegten Priorität übereinstimmt.

Die Prioritätszuweisung kann mit Standort- und Fähigkeitseinstellungen verwendet werden. Sie kann jedoch auch unabhängig davon eingesetzt werden.

Sie müssen die folgenden Konfigurationsoptionen für die Anwendung festlegen, um die Prioritätszuweisung zu verwenden.

Konfigurationsoptionen für die automatische Prioritätszuweisung

Feld	Beschreibung
Prozesslebenszyklus	Auf aufgabenorientiert (untergeordnete Aufgaben erforderlich) festgelegt.
Zuweisungsmethode für Aufgaben	Auf Automatische Zuweisung festgelegt.
Bei der automatischen Auswahl von Agenten werden Agenten- und Aufgabenzeipläne berücksichtigt	Aktiviert.
Prioritätszuweisung aktivieren	Aktiviert.
Wählen Sie die Prioritäten für die Prioritätszuweisung aus	Wählen Sie eine oder mehrere Prioritäten aus.

Nur Aufgaben mit der ausgewählten Priorität oder den Prioritäten lösen die automatische Zuweisung basierend auf der Prioritätszuweisung aus.

Wenn eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist und die Priorität der Aufgabe mit einer für die Anwendung ausgewählten Priorität übereinstimmt, wird der Außendienstmitarbeiter, der dem Zeitplan der Aufgabe am besten entspricht, automatisch zugewiesen. Wenn die Standort- und Fähigkeitsoptionen aktiviert sind, werden Außendienstmitarbeiter zuerst anhand ihrer physischen Nähe zum Standort der Aufgabe und dann anhand der Übereinstimmung ihrer Fähigkeiten mit den zur Durchführung der Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten bewertet. Der Außendienstmitarbeiter, dessen Standort, Verfügbarkeit und Fähigkeiten den Anforderungen der Aufgabe am besten entsprechen, wird automatisch zugewiesen.

Wenn eine Aufgabe eine Priorität hat, die einer Priorität in der Prioritätsnachschatlageliste entspricht, werden die Standortbewertung und die Zeitzonebewertung ignoriert, selbst wenn sie aktiviert wurden.

Wenn die Priorität einer Aufgabe mit einer Priorität übereinstimmt, die in der Option **Wählen Sie die Prioritäten für die Prioritätszuweisung aus** ausgewählt wurde, und keine Außendienstmitarbeiter in der Zuweisungsgruppe für die automatische Zuweisung verfügbar sind, wird die Aufgabe dem Gruppenmanager zugewiesen, unabhängig davon, ob der Manager verfügbar ist. Es liegt in der Verantwortung des Managers, einen Außendienstmitarbeiter für die Ausführung der Aufgabe zu finden.

i Hinweis:

Wenn sich kein Außendienstmitarbeiter in derselben Zeitzone befindet wie die Aufgabe, schlägt die Prioritätszuweisung fehl.

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe mehrerer Auswahlkriterien

Im einfachsten Fall umfasst die automatische Zuweisung das Identifizieren einer Reihe von Auswahlkriterien und das automatische Zuweisen der Aufgabe zu dem Außendienstmitarbeiter, der die Kriterien am besten erfüllt. Sie können jedoch mehrere Kriteriensätze auswählen, einschließlich bewertungsbasierter und zeitbasierter Kriterien.

Wenn eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, werden folgende Bewertungen durchgeführt:

1. Die Bewertungen eines Außendienstmitarbeiters werden berechnet. Wenn die Konfigurationsoption **Bei der automatischen Auswahl von Agenten werden Agenten- und Aufgabenzeitpläne berücksichtigt** für die Anwendung deaktiviert ist, werden ausschließlich die Bewertungen eines Außendienstmitarbeiters zur automatischen Zuweisung verwendet.

Weitere Informationen zur Berechnung der Bewertungen finden Sie unter:

- [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe des Standorts](#)
- [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Fähigkeiten](#)
- [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Zeitzonen](#)

2. Wenn die Konfigurationsoption **Bei der automatischen Auswahl von Agenten werden Agenten- und Aufgabenzeitpläne berücksichtigt** aktiviert ist, werden die Zeitpläne der Außendienstmitarbeiter, deren Bewertungen für die automatische Zuweisung akzeptabel sind, mit dem Zeitplan der Aufgabe verglichen, und der Außendienstmitarbeiter mit der besten Übereinstimmung wird automatisch zugewiesen. Weitere Informationen zu zeitbasierten Methoden zum automatischen Zuweisen von Außendienstmitarbeitern finden Sie unter:

- [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Zeitplänen](#)
- [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Prioritätszuweisungen](#)

Die automatische Zuweisung basiert auf der folgenden Berechnung:

$$(\text{Kriterium}_1\text{-Bewertung} \times \text{Kriterium}_1\text{-Gewichtung}) + (\text{Kriterium}_2\text{-Bewertung} \times \text{Kriterium}_2\text{-Gewichtung}) + (\text{Kriterium}_3\text{-Bewertung} \times \text{Kriterium}_3\text{-Gewichtung}) / \text{Anzahl der verwendeten Kriteriumtypen}$$

Wobei:

- Anzahl der verwendeten Kriteriumtypen = 1, 2 oder 3, abhängig von den verwendeten Einstellungen für Standort, Fähigkeiten und Zeitzone.

In diesem Beispiel wird die automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern basierend auf Standort und Fähigkeiten berechnet. Das Beispiel basiert auf folgenden Annahmen.

- Die Konfigurationsoption **Bei der automatischen Auswahl von Agenten wird deren Standort berücksichtigt** ist für die Anwendung aktiviert.
- Die Konfigurationsoption **Für die automatische Auswahl von Agenten für Aufgaben müssen Fähigkeiten von Agenten vorhanden sein** ist für die Anwendung aktiviert.
- Die Eigenschaft **Gewichtung der Fertigkeit** ist für die Anwendung auf 10 festgelegt.
- Die Eigenschaft **Standortgewichtung** ist für die Anwendung auf 5 festgelegt.
- Außendienstmitarbeiter A und B stehen zur Verfügung, um eine Aufgabe auszuführen, und die Aufgabe erfordert vier spezifische Fähigkeiten.
- Der Standort von Außendienstmitarbeiter A befindet sich 5 km vom Standort der Aufgabe entfernt. Außendienstmitarbeiter A besitzt drei der vier erforderlichen Fähigkeiten.
- Der Standort von Außendienstmitarbeiter B ist 0,25 km vom Standort der Aufgabe entfernt. Außendienstmitarbeiter B besitzt zwei der erforderlichen Fähigkeiten.

Die automatische Zuweisung der Außendienstmitarbeiter erfolgt anhand der folgenden Berechnung:

$$[(\text{Standortbewertung} \times \text{Standortgewichtung}) + (\text{Fähigkeitsbewertung} \times \text{Fähigkeitsgewichtung})] / 2$$

- Die automatische Zuweisungsberechnung für Außendienstmitarbeiter A lautet: $[(0,7 \times 0,5) + (0,75 \times 1)] / 2 = 0,55$
- Die automatische Zuordnungsberechnung für Außendienstmitarbeiter B lautet $[(0,9 \times 0,5) + (0,5 \times 1)] / 2 = 0,475$

In diesem Beispiel wird der Aufgabe automatisch Außendienstmitarbeiter A zugewiesen.

Zusammenarbeit bei Anforderungen

In eine Anforderung können Sie Anmerkungen eingeben, die für die einreichende Person sichtbar sind und eine Collaboration zwischen Ihnen ermöglichen. Für die Zusammenarbeit mit anderen Außendienstmitarbeitern können Sie Anmerkungen eingeben, die für die einreichende Person nicht sichtbar sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > [SM-Anwendung] > Alle [SM-Anwendung] Anforderungen**.
2. Öffnen Sie die Anforderung, bei der Sie zusammenarbeiten möchten.
3. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Anmerkungen** (sichtbar für Kunden) die Anmerkungen ein, die die Person sehen soll, die die Anforderung gesendet hat.
Die einreichende Person kann die Anmerkungen in diesem Feld sehen und bei Bedarf weitere Anmerkungen hinzufügen. Aktualisieren Sie dieses Feld so häufig wie nötig, um mit der einreichenden Person zu korrespondieren.
4. Um mit anderen Außendienstmitarbeitern zu korrespondieren, geben Sie in das Feld **Arbeitsnotizen** Inhalte ein, die die einreichende Person nicht sehen soll.

Anforderungen schließen

Wenn Sie eine Anforderung schließen, können Sie Details hinzufügen, die die einreichende Person beachten soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **[SM-Anwendung]** > **Mir zugewiesen**.
2. Klicken Sie auf die Anforderungsnummer.
3. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Anmerkungen** letzte Hinweise oder Anmerkungen ein.
4. Ändern Sie das Feld **Status** in den entsprechenden Abschlussstatus.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Geschlossene und abgeschlossene Anforderungen

Wenn die Option **Anforderungslebenszyklus** auf **anforderungsorientiert** festgelegt ist, kann der zugewiesene Außendienstmitarbeiter die Anforderung fertigstellen und schließen, sobald alle Aufgaben in der Anforderung ausgeführt wurden.

Die Schaltfläche **Schließen abgeschlossen** ist für den Außendienstmitarbeiter sichtbar, der der Anforderung zugewiesen ist. Der Außendienstmitarbeiter gibt Arbeitsnotizen ein, bevor er auf **Schließen abgeschlossen** klickt. Nach dem Klicken auf die Schaltfläche wird die offene Aufgabe automatisch abgeschlossen (falls zutreffend), und die Anforderung wechselt in den Status **Abgeschlossen**.

Hinweis:

Um alle geschlossenen Aufgaben anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufträge**, und geben Sie im Feld **Statusden Wert Abschließen** ein.

Anforderungsaufgabenmanagement

Eine Anforderung enthält eine oder mehrere Aufgaben. Mit diesen Aufgaben können Qualifizierer Aktivitäten definieren, die zum Abschließen einer Anforderung ausgeführt werden müssen.

Administratoren können mehrere Aufgaben für eine einzige Anforderung erstellen.

Durch die Aufteilung einer Anforderung in separate Aufgaben können Qualifizierer bei Bedarf:

- Verschiedenen Mitarbeitern unterschiedliche Aspekte einer Anforderung zuweisen.
- Aufgaben an Mitarbeiter zuweisen, die über unterschiedliche Kompetenzen verfügen oder sich an verschiedenen Standorten befinden.
- Aufgaben so planen, dass sie nacheinander oder gleichzeitig von verschiedenen Mitarbeitern ausgeführt werden.
- Weitere Aufgaben bei Bedarf planen, um die Anforderung abzuschließen.

Hinweis:

Wenn die Konfigurationsoption „Anforderungslebenszyklus ist anforderungsorientiert“ aktiviert ist, können Sie Aufgaben bei Bedarf manuell hinzufügen. Wenn „Anforderungslebenszyklus ist anforderungsorientiert“ aktiviert ist, wird beim Erstellen des Anforderungsdatensatzes automatisch eine Aufgabe angelegt.

Konfigurationsübersicht

Optional können Sie eine oder mehrere zusätzliche Konfigurationen für das Aufgabenmanagement für Anforderungen einrichten:

- [Aufgabenfenster](#)

Legen Sie ein Aufgabenfenster fest, um den Zeitraum für die Ausführung der Aufgabe zu definieren, indem Sie das Start- und Enddatum angeben.

- [Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage für allgemeine Aufgabenanforderungen](#)

Erstellen Sie Aufgabenvorlagen, um häufig wiederholte Aufgaben über mehrere Aufträge hinweg effizient zu verwalten. Durch die Wiederverwendung dieser Vorlagen in verschiedenen Anforderungsvorlagen sparen Sie Zeit und stellen die Konsistenz sicher. Aufgabenvorlagen können auch in Arbeitsauftragsanforderungen verwendet werden, um allgemeine Informationen automatisch hinzuzufügen, den Prozess zu optimieren und Fehler zu minimieren.

- [Anforderungsaufgaben klonen](#)

Klonen Sie eine vorhandene Aufgabe, um Zeit zu sparen und Konsistenz zu gewährleisten, indem Administratoren Aufgaben schnell repliziert und gleichzeitig Fehler reduziert und einfache Anpassungen ermöglicht werden.

Zugehörige Informationen

[Standort einer Anforderung ändern](#)

[Anforderungsgenehmigungen](#)

[Zusammenarbeit bei Anforderungen](#)

[Anforderungen schließen](#)

Anforderungsaufgaben erstellen

Aufgaben werden zum Support von Anforderungen erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: [SM-Anwendung] _admin oder [SM-Anwendung] _qualifiziert

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > [SM-Anwendung] > Bestellungen > Alle [SM-Anwendung] Anforderungen**.
2. Öffnen Sie die Anforderung, für die Sie Aufgaben erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Aufgabe hinzufügen**.
Der Aufgabenbildschirm für die SM-Anwendung wird geöffnet.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Hinweis:

Nicht alle Felder werden für alle SM-Anwendung angezeigt.

Felder für Anforderungsaufgaben

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch erzeugte Identifikationsnummer für die Aufgabe.
Übergeordnet	Anforderung, der diese Aufgabe zugeordnet ist.
Geklont von	Datensatznummer der Aufgabe, aus der diese Aufgabe geklont wurde, falls vorhanden.

Feld	Beschreibung
Standort	Geografisches Gebiet, in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Der Standort ist entscheidend für die Ermittlung des Mitarbeiters, der der Aufgabe zugewiesen ist.
Vorlage	Vorlage zum Erstellen dieser Anforderung (optional). Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Vorlage aus. Das Feld Beschreibung wird mit der Beschreibung der ausgewählten Vorlage ausgefüllt.
Fähigkeiten	Fähigkeiten, die zur Ausführung dieser Aufgabe erforderlich sind. Dieses Feld wird entsprechend der Auswahl im Feld Betroffenes CI der zugehörigen Anforderung automatisch ausgefüllt. Wenn Sie das betroffene CI in der Anforderung ändern, fügt das System den bereits aufgeführten Fähigkeiten alle Fähigkeiten hinzu, die für das neue CI benötigt werden.
Status	Aktueller Status der Aufgabe, z. B. Akzeptiert oder Geschlossen – vollständig . ServiceNow erhöht den Status automatisch, wenn Benutzer die Arbeit für jeden nachfolgenden Status abschließen.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, aus der ein einzelner juristischer Mitarbeiter ausgewählt wird, um die Aufgabe auszuführen. In der Nachschlageliste werden nur die Zuweisungsgruppen angezeigt, die dem ausgewählten Standort zugeordnet sind. Wenn das Feld Zuweisungsgruppe leer ist, sucht das System nach einer -Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Ort der Aufgabe enthält.
Zugewiesen an	Einzelne, aus der Zuweisungsgruppe ausgewählte Mitarbeiter, die die Aufgabe ausführen sollen. Wenn Sie Fähigkeiten angeben und Mitarbeitern zugewiesen haben, werden in der Nachschlageliste des Feldes Zugewiesen an nur diejenigen Mitarbeiter der Zuweisungsgruppe angezeigt, die über alle erforderlichen Fähigkeiten verfügen. Wenn keine genaue Übereinstimmung der Fähigkeiten gefunden wird, zeigt die Nachschlageliste alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe an. i Hinweis: Wenn Statusflüsse deaktiviert sind, ist dieses Feld nicht obligatorisch.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung der Aufgabe.
Beschreibung	Genaue technische Beschreibung der auszuführenden Arbeitseinheit. Qualifizierer sollten so viele Details des Problems wie möglich angeben, um in späteren Phasen der Anforderung eine zusätzliche Kommunikation mit dem Anrufer zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über die Aufgabe für jeden einzelnen Status. Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.

i Hinweis:

Der Workflow wird oben im Formular angezeigt, wobei die abgeschlossenen Status grün dargestellt werden.

Status von Anforderungsaufgaben

Wie Anforderungen folgen die zugehörigen Anforderungsaufgaben einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von Zuständen, die im Feld **Status** im Aufgabendatensatz angezeigt werden.

Welche Status von Anforderungsaufgaben angezeigt werden, hängt von der SM-Anwendung ab (siehe die folgende Tabelle).

i Hinweis:

Die zugehörigen Listen namens **Status** Das Feld „**“** im Datensatz der Anforderungsaufgabe ist immer schreibgeschützt.

Status von Service Management-Anforderungsaufgaben

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Qualifizierer hat die Arbeit noch nicht endgültig beschrieben.
Ausstehend	Die Anforderungsaufgabe kann zugewiesen werden. Abhängig von der SM-Anwendung kann dieses Statuslabel erweitert werden, z. Zuteilung ausstehend oder Ausstehender Change . Der Status der übergeordneten Anforderung kann sich in Qualifiziert ändern, wenn sich alle zugeordneten Aufgaben im Status Zuteilung ausstehend oder in einem späteren Status befinden.
Zugewiesen	Die Anforderungsaufgabe wartet auf Abnahme durch den zugewiesenen Außendienstmitarbeiter.
Akzeptiert	Der Außendienstmitarbeiter akzeptiert die Anforderungsaufgabe, und die Aufgabe kann ausgeführt werden.
In Bearbeitung	Die Arbeit an der Anforderungsaufgabe hat begonnen. Wenn sich keine zugeordneten Aufgaben im Status Entwurf befinden, ändert sich der Status der übergeordneten Anforderung in In Bearbeitung .
Geschlossen – vollständig	Die Anforderungsaufgabe wurde entsprechend der Spezifikation abgeschlossen.
Geschlossen – unvollständig	Die Anforderungsaufgabe konnte nicht wie angegeben abgeschlossen werden.
Abgebrochen	Die Anforderungsaufgabe wurde abgebrochen.

Außer im Feld **Status** werden die verschiedenen Status von Anforderungsaufgaben auch am Anfang jedes Aufgabendatensatzes mit dem Process Flow Formatter visuell angezeigt.

i Hinweis:

Wenn die Option **Statusflüsse sind aktiviert** im Konfigurationsbildschirm nicht ausgewählt ist, wird der Process Flow Formatter entfernt.

Aufgabenfenster

Ein Aufgabenfenster ist der Zeitraum zwischen Start- und Endzeit, in dem eine Aufgabe ausgeführt wird.

Aufgabenfenster können flexibel oder feststehend sein, und werden von den Funktionen zur Routenoptimierung und automatischen Verteilung bei der Bestimmung des täglichen Zeitplans von Mitarbeitern verwendet. Ein flexibles Fenster hat eine Start- und Endzeit, die die Anwendung versucht, beim automatischen Versand oder Weiterleiten einer Aufgabe zu berücksichtigen. Das System kann bei Bedarf ein flexibles Aufgabenfenster neu planen, damit es in den Zeitplan eines Mitarbeiters passt. Ein festes Aufgabenfenster kann nicht neu geplant werden. Wenn der Auto-Router, der die Aufgabenrouten optimiert, oder die automatische Einsatzplanung die Aufgabe nicht für den Zeitraum des festen Fensters planen können, wird diese Aufgabe überhaupt nicht geplant. Das für ein Fenster

konfigurierte Zeitintervall darf nicht kürzer sein als die Zeit, die zur Ausführung der Aufgabe benötigt wird.

Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter .

Weitere Informationen zu Start- und Enddaten von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter .

Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage für allgemeine Aufgabenanforderungen

Wenn Sie Aufgaben haben, die häufig in mehreren Aufträgen wiederholt werden, können Sie eine Aufgabenvorlage erstellen und in mehreren Anforderungsvorlagen wiederverwenden. Sie können sie auch für eine Arbeitsauftragsanforderung verwenden, um allgemeine und wiederholbare Informationen in eine Anforderung zu extrahieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `wm_admin`

Erstellen Sie eine Anforderungsvorlage und eine zugehörige Aufgabenvorlage mit den Informationen, die Sie wiederverwenden möchten.

Hinweis:

Checklistenvorlagen sind eine Möglichkeit, eine Checkliste mit auszuführenden Aufgaben auszufüllen. Prüflistenvorlagen werden in einer Arbeitsauftragsanforderung oder in einer Arbeitsauftragsaufgabe erstellt. Nach dem Erstellen können sie als Vorlage gespeichert und wiederverwendet werden.

Wenn Sie nachfolgende Anforderungsvorlagen erstellen, können Sie die Aufgabenvorlage aus dem Feld **Aufgabenvorlage** auswählen und die Datei speichern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Außendienst-Management > Katalog und Wissen > Arbeitsauftragsvorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, und geben Sie die folgenden Informationen ein.

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für die Arbeitsauftragsvorlage.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Vorlage.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Vorlage.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die im Formular „Arbeitsauftragsanforderung“ gespeichert wurde.

3. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen** aus.
4. Wählen Sie **„Aufgabenvorlage kopieren“** aus, um eine zuvor erstellte Vorlage zu verwenden, oder geben Sie die folgenden Informationen ein.

Formular „Vorlage für Arbeitsauftragsaufgabe“.

Feld	Beschreibung
Aufgabentyp	Der Typ der Aufgabe, die angefordert wird.

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name der Aufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Teile und Quantität	Welche Teile und wie viele werden zum Abschließen der Aufgabe benötigt?
Versandgruppe	Die Versandgruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll.
Abhängig von	Gibt an, ob die Aufgabe von einer anderen Aufgabe abhängt. Wenn Sie beispielsweise über zwei Aufgaben verfügen, können Sie Aufgabe 2 davon abhängig machen, dass Aufgabe 1 abgeschlossen wird, bevor Aufgabe 2 begonnen werden kann.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die im Formular „Arbeitsauftragsanforderung“ gespeichert wurde.
Arbeitstyp	Die Art der während der Aufgabe ausgeführten Arbeit.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Anforderungsaufgaben klonen

Vorhandene Aufgaben können geklont werden, um Aufgaben mit denselben ausgefüllten Feldern zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, ITIL, creator oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen werden die folgenden Informationen von der Quellaufgabe kopiert:

- Übergeordnete Anforderungsreferenz
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Zuweisungsgruppe
- Standort
- Erforderliche Fähigkeiten

Prozedur

Öffnen Sie die Anforderungsaufgabe, und wählen Sie **Task duplizieren** unter **Zugehörige Links** aus. Die Anwendung erstellt eine Aufgabe im Status **Entwurf**. Das Feld **Arbeitsnotizen** enthält die Nummer der ursprünglichen Aufgabe und einen Text, der angibt, dass die Aufgabe geklont wurde.

Anforderungsmanagement Plattform Analytics-Lösungen

Plattform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics *Indikatordaten*, um Daten im Zeitverlauf anzuzeigen, sodass Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

i Wichtig:

Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Platform Analytics-Lösungen sind sowohl für Anforderungen als auch für die Verwaltung angeforderter Elemente verfügbar. Um eine Lösung für Anforderungsmanagement zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics > Geführtes Setup**. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Anforderungsmanagement. Wählen Sie entweder das geführte Setup „Anforderungen“ oder „Angeforderte Elemente“ aus. Sie können beide geführten Setups in beliebiger Reihenfolge durchführen. Das Guided Setup führt Sie durch den Setup- und Konfigurationsprozess.

Inaktive Dashboards

Einige Dashboards in diesem Inhaltspaket sind bei der Installation inaktiv. Schließen Sie die Konfiguration ab, und führen Sie *Datensammlungsaufträge* aus, bevor Sie diese Dashboards aktivieren. Sie können Dashboards in den Dashboard-Eigenschaften aktivieren, auf die über das Kontextmenü zugegriffen werden kann. Sie müssen dem Dashboard einen Besitzer zuweisen, um es zu aktivieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Platform Analytics-Lösungen finden Sie unter [Konfigurieren Platform Analytics-Lösungen](#) .

Zugehörige Informationen

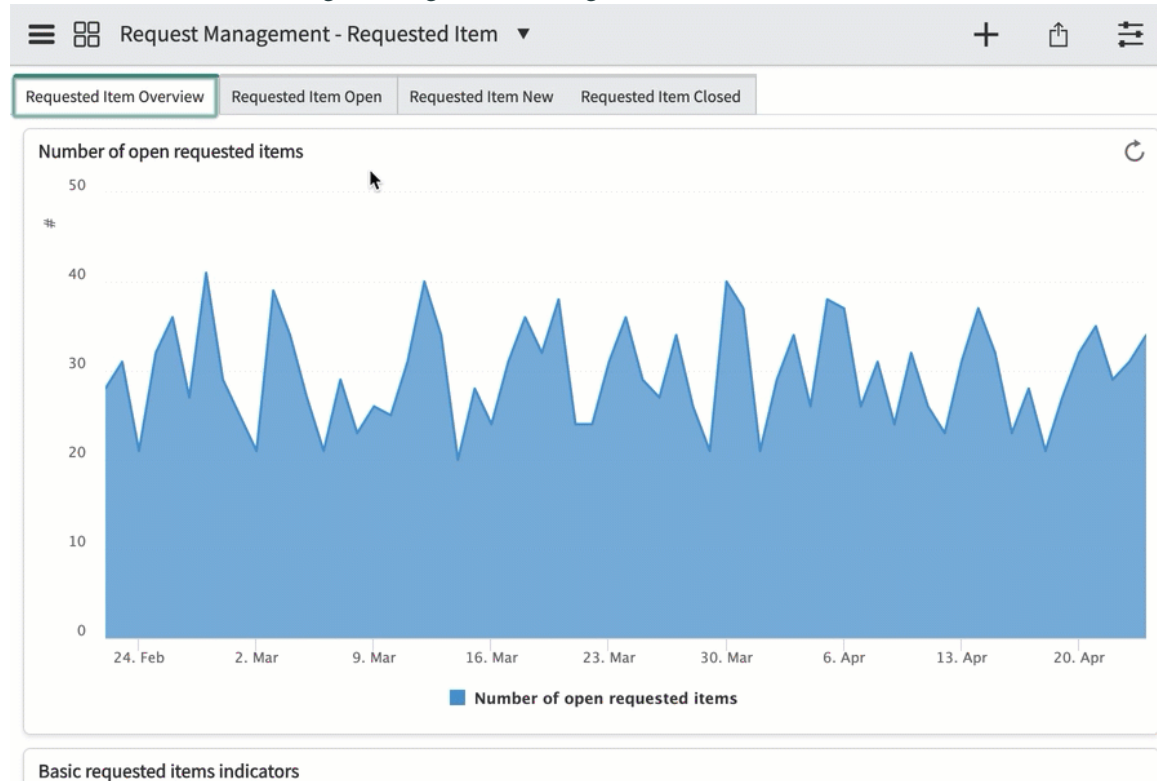
[Platform Analytics-Lösungen](#) 

[Performance Analytics-Abonnement aktivieren](#) 

Dashboard „Anforderungsmanagement – Angefordertes Element“

Verfolgen Sie den Fortschritt von Bestellungen, Transferaufträgen und Softwarezuweisungen.

Dashboard „Anforderungsmanagement – Angefordertes Element“.



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Anforderungsmanager, der die Fortschrittsrate von Elementanforderungen nachverfolgen muss	sn_request_read, sn_request_write Zum Anzeigen des Widgets „Indikatoren für einfache angeforderte Elemente“ ist die Rolle „pa_viewer“ erforderlich

Indikatoren

Indikatoren werden in Performance Analytics -Widgets angezeigt.

Anzahl der offenen angeforderten Elemente

Datensätze in der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item], die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Anzahl der neuen angeforderten Elemente

Datensätze in der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item], die heute geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Anzahl der geschlossenen angeforderten Elemente

Datensätze in der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item], die heute geschlossen wurden.

Durchschnittliches Alter der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis in Tagen der Formel $\frac{[[\text{Summe des Alters offener angeforderter Elemente}]]}{[[\text{Anzahl offener angeforderter Elemente}]]} / 24$

Durchschnittliche Abschlusszeit von angeforderten Elementen

Ergebnis in Tagen der Formel $\frac{[[\text{Summe der Dauer geschlossener angeforderter Elemente}]]}{[[\text{Anzahl geschlossener angeforderter Elemente}]]/24}$

Wachstum des Backlogs angeforderter Elemente

Ergebnis der Formel $[[\text{Anzahl neuer angeforderter Elemente}]] - [[\text{Anzahl geschlossener angeforderter Elemente}]]$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt werden, aber in Formeln verwendet werden:

Summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente

Die aggregierte Summe des Skripts „RequestedItem.Age.Hours“ Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten und dem ersten Zeitstempel für einen offenen Anforderungsdatensatz.

Summierte Dauer der geschlossenen angeforderten Elemente

Die aggregierte Summe des Skripts „RequestedItem.CloseTime.Hours“ Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem Zeitstempel, wenn eine Elementanforderung geöffnet wird, und dem Zeitstempel, wenn sie geschlossen wird.

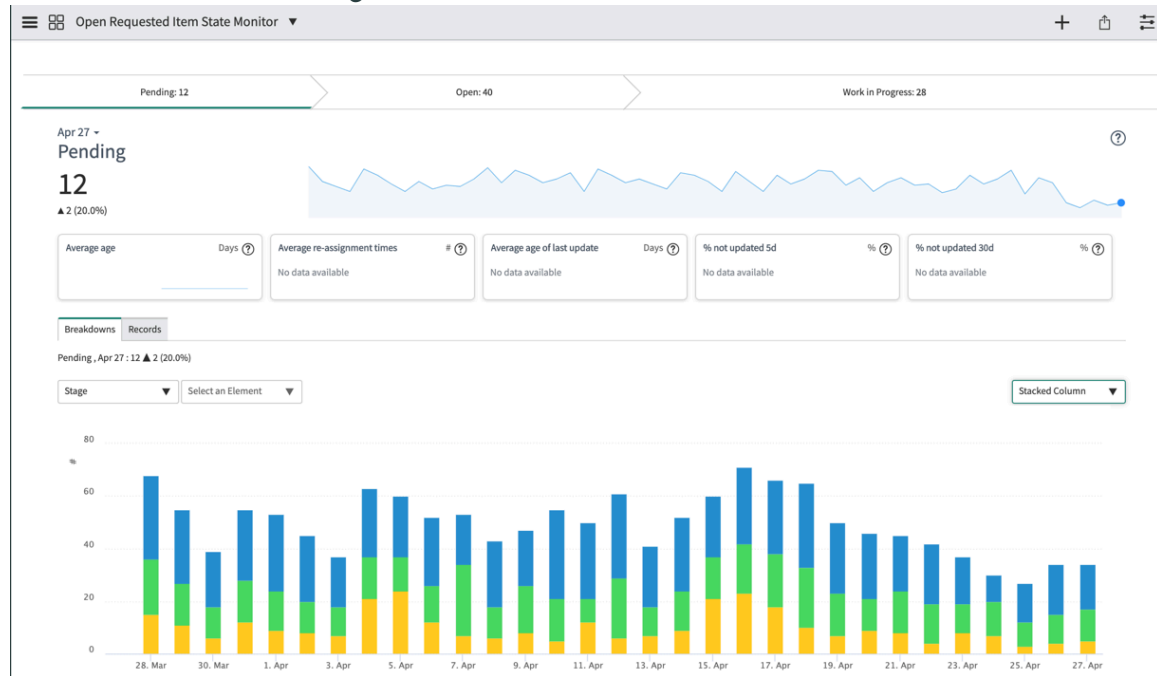
Aufgliederungen

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Priorität
- Phase
- Status

Dashboard „Überwachung offener angeforderter Elemente nach Status“.

Verwenden Sie dieses Dashboard, wenn Sie sich die offenen Anforderungen für Elemente ansehen möchten, die nach Status unterteilt sind: Ausstehend, In Bearbeitung oder alle offenen Anforderungen.

Überwachung offener angeforderter Elemente mit Schwerpunkt auf ausstehenden Anforderungen



Indikatoren

Anzahl der offenen angeforderten Elemente

Datensätze in der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item], die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Anzahl der offenen angeforderten Elemente, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl offener angeforderter Elemente, aber der Wert für „Aktualisiert“ ist entweder leer oder stammt aus mehr als 30 Tagen.

Anzahl offener angeforderter Elemente, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl offener angeforderter Elemente, aber der Wert „Aktualisiert“ ist entweder leer oder stammt aus mehr als fünf Tagen.

% der offenen angeforderten Elemente, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel $\left(\frac{[\text{Anzahl offener angeforderter Elemente, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden}]}{[\text{Anzahl offener angeforderter Elemente}]} \right) * 100$

% der offenen angeforderten Elemente, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel $\left(\frac{[\text{Anzahl offener angeforderter Elemente, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden}]}{[\text{Anzahl offener angeforderter Elemente}]} \right) * 100$

Durchschnittsalter der letzten Aktualisierung der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis der Formel $\frac{[\text{Summe des Alters der Aktualisierung seit Eröffnung des angeforderter Elements}]}{[\text{Anzahl offener angeforderter Elemente}]} / 24$

Durchschnittliches Alter der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis in Tagen der Formel $\frac{[\text{Summe des Alters offener angeforderter Elemente}]}{[\text{Anzahl offener angeforderter Elemente}]} / 24$

Durchschnittliche Neuzuweisungen der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis der Formel $\frac{[\text{Summe der Neuzuweisung offener angeforderter Elemente}]}{[\text{Anzahl offener angeforderter Elemente}]} / 24$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt werden, aber in Formeln verwendet werden:

Summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente

Die aggregierte Summe des Skripts „RequestedItem.Age.Hours“ Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten und dem ersten Zeitstempel für einen offenen Anforderungsdatensatz.

Summierte Neuweisung der offenen angeforderten Elemente

Aggregierte Summe der Neuweisungen für offene angeforderte Elemente

Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen angeforderten Elementen

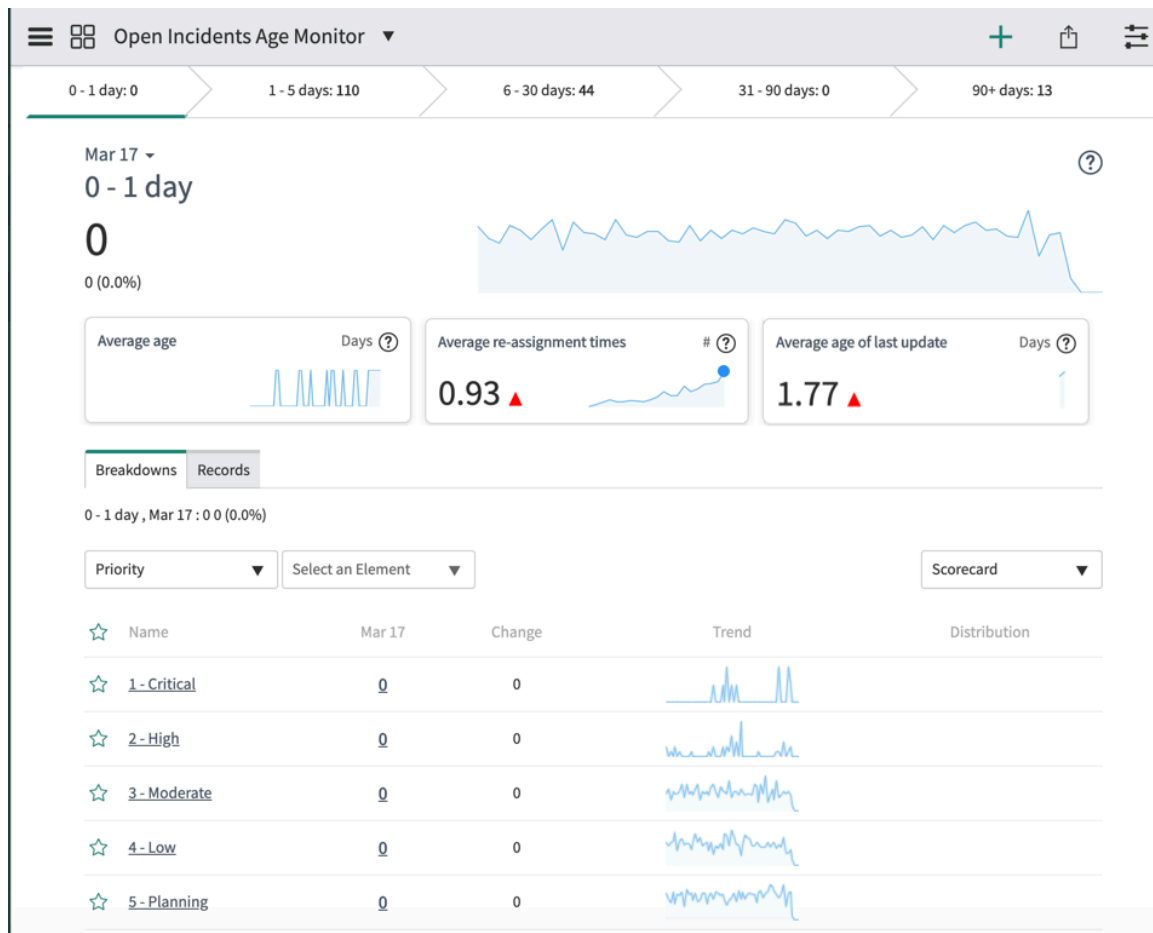
Die zusammengefasste Summe der Ergebnisse des Skripts „AngefordertesElement.AktualisiertSeit.Stunden“ Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten Zeitstempel einer offenen Anforderung und dem letzten Zeitstempel einer Aktualisierung dieser Anforderung.

Aufgliederungen

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Phase
- Status

Dashboard „Überwachung offener angeforderter Elemente nach Alter“.

Verwenden Sie dieses Dashboard, wenn Sie in offene Anforderungen für Elemente, aufgeteilt nach Alter, eintauchen möchten.



Indikatoren

Anzahl der offenen angeforderten Elemente

Datensätze in der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item], die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Durchschnittsalter der letzten Aktualisierung der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis der Formel $\frac{[[\text{Summe des Alters der Aktualisierung seit Eröffnung des angeforderten Elements}]]}{[[\text{Anzahl offener angeforderter Elemente}]]} / 24$

Durchschnittliches Alter der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis in Tagen der Formel $\frac{[[\text{Summe des Alters offener angeforderter Elemente}]]}{[[\text{Anzahl offener angeforderter Elemente}]]} / 24$

Durchschnittliche Neuzuweisungen der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis der Formel $\frac{[[\text{Summe der Neuzuweisung offener angeforderter Elemente}]]}{[[\text{Anzahl offener angeforderter Elemente}]]} / 24$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt werden, aber in Formeln verwendet werden:

Summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente

Die aggregierte Summe des Skripts „RequestedItem.Age.Hours“. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten und dem ersten Zeitstempel für einen offenen Anforderungsdatensatz.

Summierte Neuzuweisung der offenen angeforderten Elemente

Aggregierte Summe der Neuzuweisungen für offene angeforderte Elemente

Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen angeforderten Elementen

Die zusammengefasste Summe der Ergebnisse des Skripts „AngefordertesElement.AktualisiertSeit.Stunden“. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten Zeitstempel einer offenen Anforderung und dem letzten Zeitstempel einer Aktualisierung dieser Anforderung.

Aufgliederungen

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Phase
- Status

Dashboard „Berichte zu offenen angeforderten Elementen“.

Um den aktuellen Status von Anforderungen offener Elemente anzuzeigen, rufen Sie die Berichte Offene angeforderte Elemente auf.

Open Requested Items Reports (inactive) ▼

Open Requested Items List | Open Requested Items Pivot | Open Requested Items Heatmap

Number ▼	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
RITM0010004	CISCO Jabber	4 - Low	Pending	Technical Services Support	Beth Anglin
RITM0010003	Access	2 - High	Work in Progress	IT Securities	(empty)
RITM0010002	Packaging and Shipping	3 - Moderate	Work in Progress	Sales Systems Support	Bud Richman
RITM0000001	Apple iPad 3	4 - Low	Open	Sales Systems Support	Bud Richman

1 to 4 of 4

Assignment Group: All ▼

Requested Item Priority: All ▼

Requested Item State: ☒ All, ☒ Pending, ☒ Open, ☒ Work in Progress, ☒ Closed Complete, ☒ Closed Incomplete

Requested Item Open: All ▼

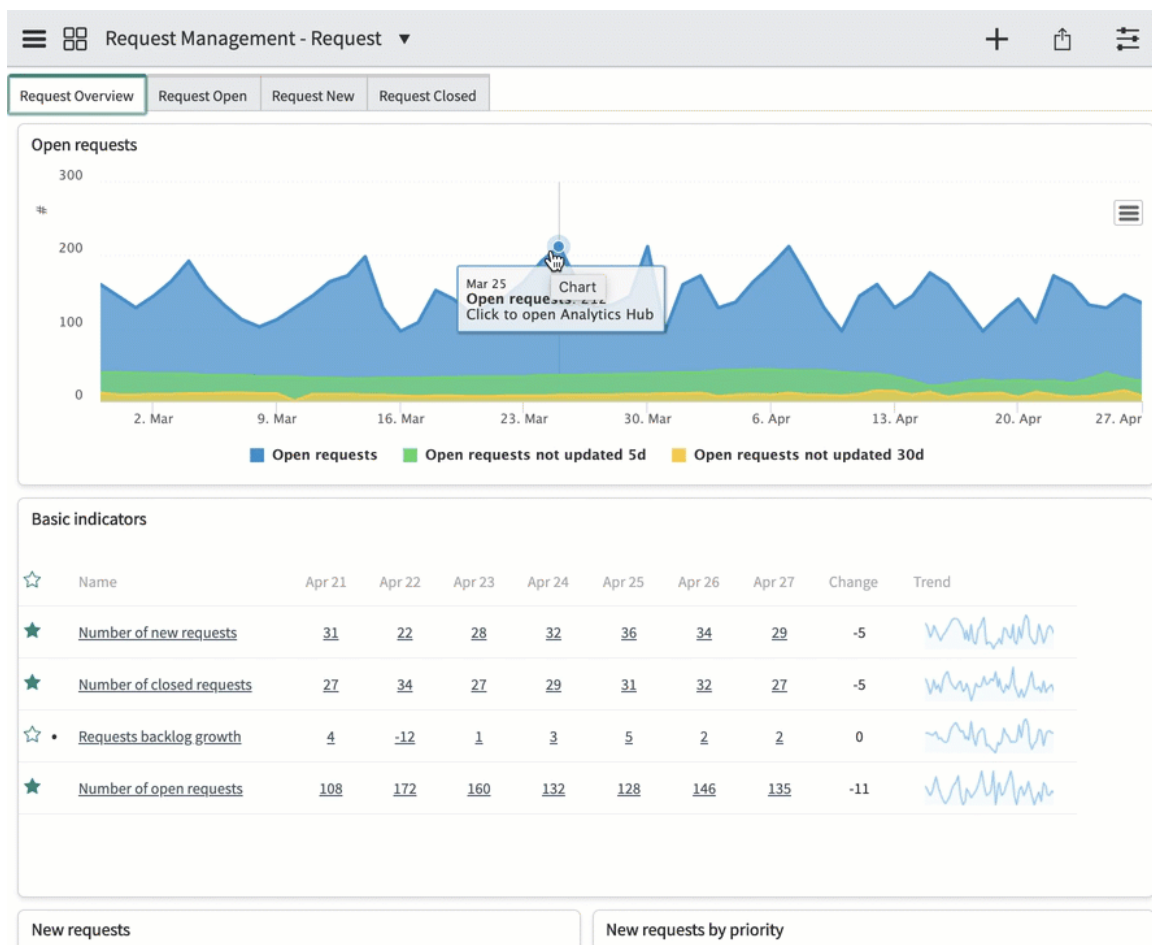
Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Offene angeforderte Elemente – Liste		Liste aller Anforderungen für Elemente, die nicht geschlossen wurden
Offene angeforderte Elemente – Pivot-Tabelle	Pivot 	Tabelle, mit der Sie die Anzahl der offenen Elementanforderungen anhand einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe und Priorität

Titel	Typ	Beschreibung
		für alle Altersbereiche oder alle Altersgruppen untersuchen können.
Offene angeforderte Elemente – Heatmap	Heatmap 	Heatmap, mit der Sie die Anzahl der offenen Elementanforderungen anhand einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe und Priorität für alle Altersbereiche oder alle Altersgruppen untersuchen können.

Anforderungsmanagement – Dashboard für Anforderungen

Verfolgen Sie den Fortschritt neuer Anforderungen während der Bearbeitungszeit bis zum Abschluss.



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Anforderungsmanager, der die Fortschrittsrate aller Anforderungen nachverfolgen muss	sn_request_read, sn_request_write
	Zum Anzeigen des Widgets „Basisindikatoren“ ist die Rolle „pa_viewer“ erforderlich

Indikatoren

Anzahl der offenen Anforderungen

Datensätze in der Tabelle „Anforderung“ [sc_req_item], die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Anzahl der neuen Anforderungen

Datensätze in der Tabelle „Anforderung“ [sc_req_item], die heute geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Anzahl der geschlossenen Anforderungen

Datensätze in der Tabelle „Anforderung“ [sc_req_item], die heute geschlossen wurden.

Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl offener Anforderungen, aber der Wert „Aktualisiert“ ist entweder leer oder stammt aus einem Zeitraum von mehr als fünf Tagen.

Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl offener Anforderungen, aber der Wert „Aktualisiert“ ist entweder leer oder stammt aus einem Zeitraum von mehr als 30 Tagen.

Durchschnittliches Alter der offenen Anforderungen

Ergebnis in Tagen der Formel $[[\text{Summe des Alters offener Anforderungen}]] / [[\text{Anzahl offener Anforderungen}]] / 24$

Durchschnittliche Abschlusszeit von Anforderungen

Ergebnis in Tagen der Formel $[[\text{Summe der Dauer geschlossener Anforderungen}]] / [[\text{Anzahl geschlossener Anforderungen}]] / 24$

Wachstum des Anforderungs-Backlogs

Ergebnis der Formel $[[\text{Anzahl neuer Anforderungen}]] - [[\text{Anzahl geschlossener Anforderungen}]]$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt werden, aber in Formeln verwendet werden:

Summiertes Alter der offenen Anforderungen

Die aggregierte Summe des Skripts „Request.Age.Hours“ Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten und dem ersten Zeitstempel für einen offenen Anforderungsdatensatz.

Summierte Dauer geschlossener Anforderungen

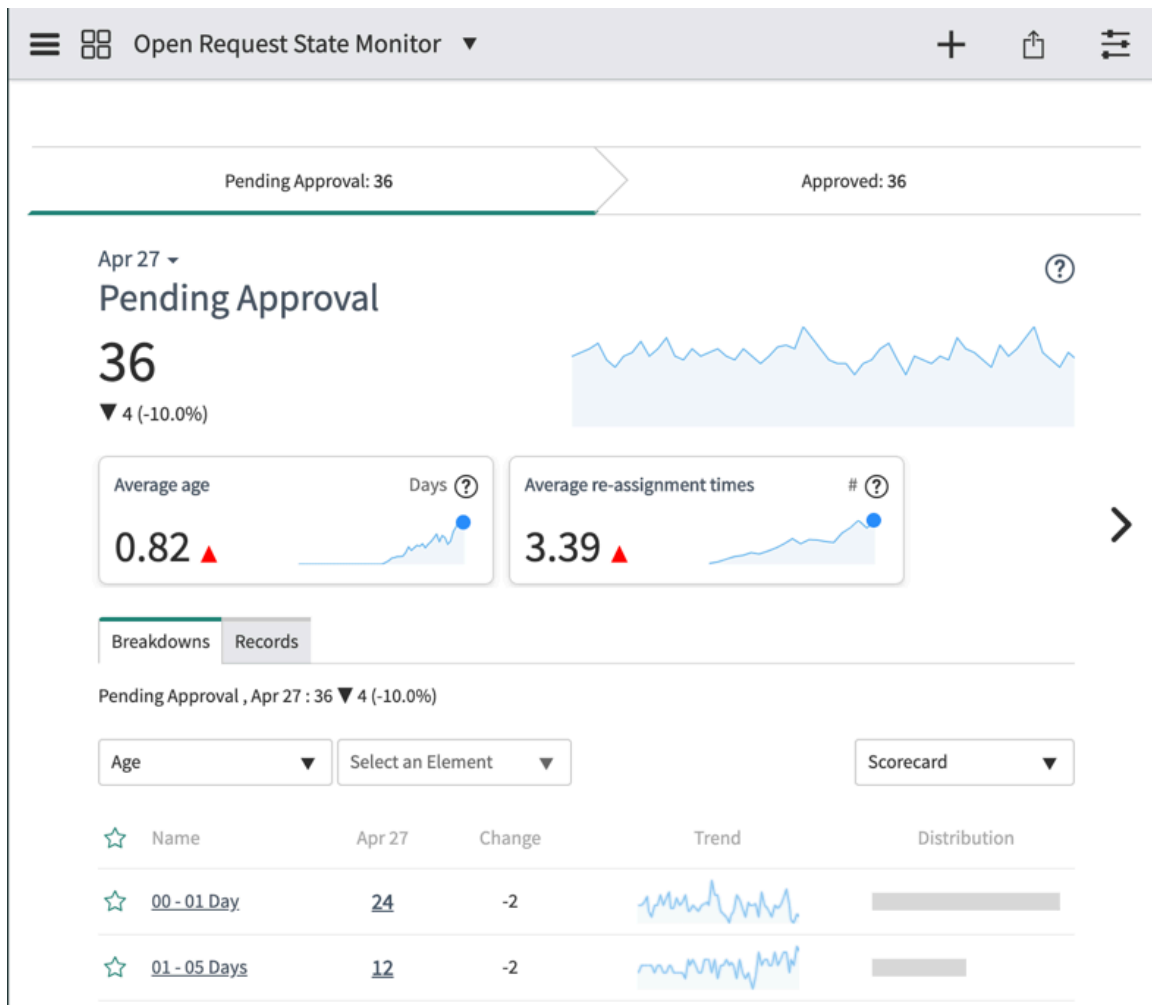
Die aggregierte Summe des Skripts „Request.CloseTime.Hours“ Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem Zeitstempel, wenn eine Elementanforderung geöffnet wird, und dem Zeitstempel, wenn sie geschlossen wird.

Aufgliederungen

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Kontaktyp
- Priorität
- Status

Dashboard „Überwachung offener Anforderungen“.

Verwenden Sie dieses Dashboard, wenn Sie in offene Anforderungen eintauchen möchten, die nach Status unterteilt sind: Genehmigung ausstehend oder Genehmigt.



Indikatoren

Anzahl der offenen Anforderungen

Datensätze in der Tabelle „Anforderung“ [sc_req_item], die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl offener Anforderungen, aber der Wert „Aktualisiert“ ist entweder leer oder stammt aus einem Zeitraum von mehr als 30 Tagen.

Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl offener Anforderungen, aber der Wert „Aktualisiert“ ist entweder leer oder stammt aus einem Zeitraum von mehr als fünf Tagen.

% der offenen Anforderungen die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel ($\frac{[[\text{Anzahl offener Anforderungen, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden}]]}{[[\text{Anzahl offener Anforderungen}]]} * 100$)

% der offenen Anforderungen die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel ($\frac{[[\text{Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden}]]}{[[\text{Anzahl offener Anforderungen}]]} * 100$)

Durchschnittliches Alter der Aktualisierungen der offenen Anforderungen

Ergebnis der Formel $\frac{[[\text{Summe des Alters der Aktualisierung seit der Eröffnung}]]}{[[\text{Anzahl offener Anforderungen}]]} / 24$

Durchschnittliches Alter der offenen Anforderungen

Ergebnis in Tagen der Formel $\frac{[[\text{Summe des Alters offener Anforderungen}]]}{[[\text{Anzahl offener Anforderungen}]]} / 24$

Durchschnittliche Neuzuweisung der offenen Anforderungen

Ergebnis der Formel $\frac{[[\text{Summe der Neuzuweisung offener Anforderungen}]]}{[[\text{Anzahl offener Anforderungen}]]} / 24$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt werden, aber in Formeln verwendet werden:

Summiertes Alter der offenen Anforderungen

Die aggregierte Summe des Skripts „Requests.Age.Hours“ Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten und dem ersten Zeitstempel für einen offenen Anforderungsdatensatz.

Summierte Neuzuweisung der offenen Anforderungen

Aggregierte Summe der Neuzuweisungen für offene Anforderungen

Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen Anforderungen

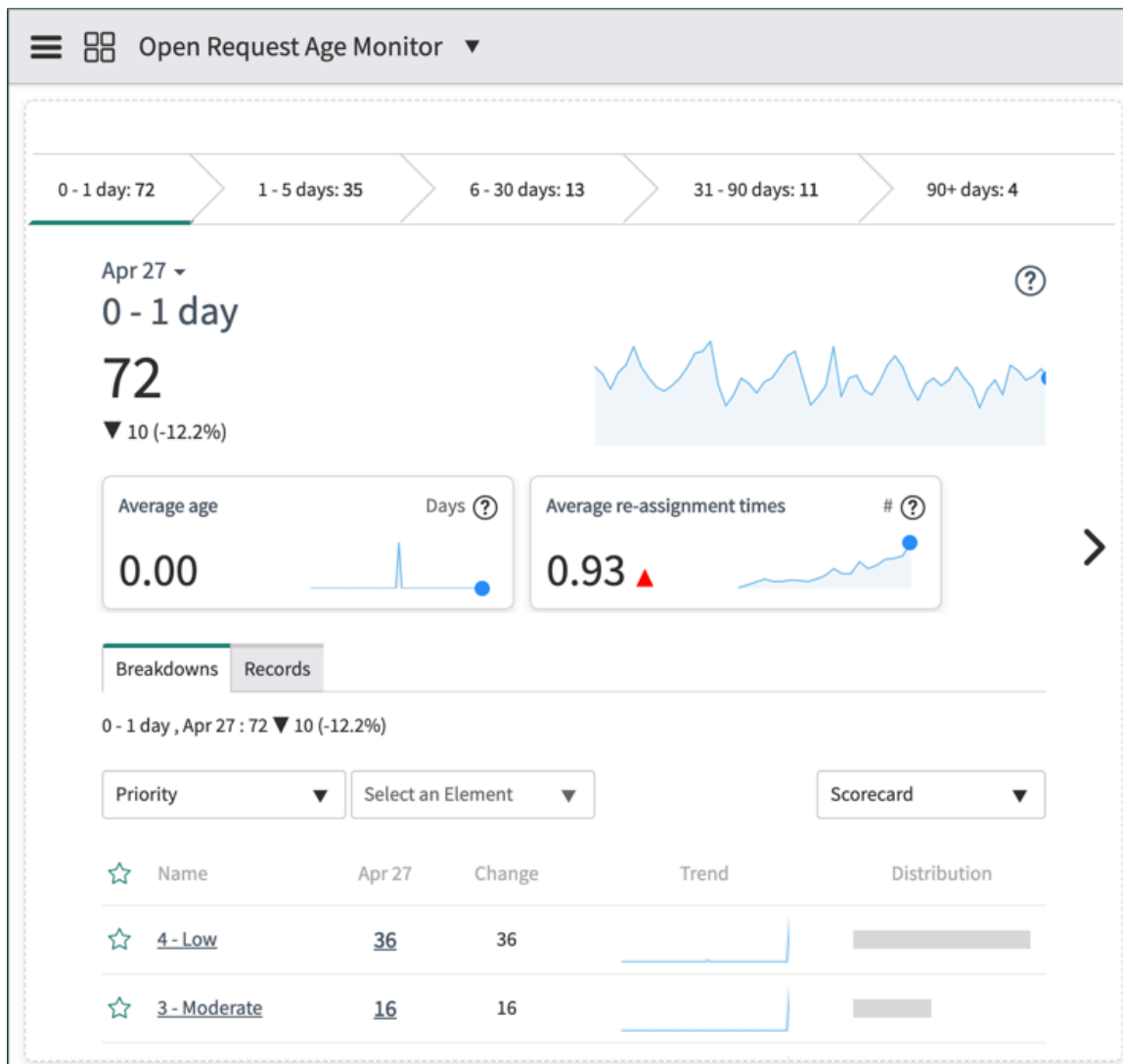
Die zusammengefasste Summe der Ergebnisse des Skripts „Anforderungen.AktualisiertSeit.Stunden“ Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten Zeitstempel einer offenen Anforderung und dem letzten Zeitstempel einer Aktualisierung dieser Anforderung.

Aufgliederungen

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Priorität
- Status

Dashboard „Überwachung offener Anforderungen nach Alter“.

Verwenden Sie dieses Dashboard, wenn Sie in offene Anforderungen unterteilt nach Alter eintauchen möchten.



Indikatoren

Anzahl der offenen Anforderungen

Datensätze in der Tabelle „Anforderung“ [sc_req_item], die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliches Alter der Aktualisierungen der offenen Anforderungen

Ergebnis der Formel $\frac{[[\text{Summe des Alters der Aktualisierung seit der Eröffnung}]]}{[[\text{Anzahl offener Anforderungen}]] / 24}$

Durchschnittliches Alter der offenen Anforderung

Ergebnis in Tagen der Formel $\frac{[[\text{Summe des Alters offener Anforderungen}]]}{[[\text{Anzahl offener Anforderungen}]] / 24}$

Durchschnittliche Neuzuweisung der offenen Anforderungen

Ergebnis der Formel $\frac{[[\text{Summe der Neuzuweisung offener Anforderungen}]]}{[[\text{Anzahl offener Anforderungen}]] / 24}$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt werden, aber in Formeln verwendet werden:

Summiertes Alter der offenen Anforderung

Die aggregierte Summe des Skripts „Requests.Age.Hours“ Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten und dem ersten Zeitstempel für einen offenen Anforderungsdatensatz.

Summierte Neuzuweisung der offenen Anforderung

Aggregierte Summe der Neuzuweisungen für offene Anforderungen

Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen Anforderungen

Die zusammengefasste Summe der Ergebnisse des Skripts „Anforderungen.AktualisiertSeit.Stunden“ Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten Zeitstempel einer offenen Anforderung und dem letzten Zeitstempel einer Aktualisierung dieser Anforderung.

Aufgliederungen

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Priorität
- Status

Dashboard „Offene Anforderungsberichte“.

Um den aktuellen Status offener Anforderungen anzuzeigen, konsultieren Sie die Berichte zu offenen Anforderungen.

Number	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
REQ0010019		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010018		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010017		1 - Critical	Open	(empty)	(empty)
REQ0010016		2 - High	Open	(empty)	(empty)
REQ0010015		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010014		2 - High	Open	(empty)	(empty)
REQ0010013		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010012		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010011		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010010		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010009		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Offene Anforderungen – Liste		Liste aller Anforderungen, die nicht geschlossen wurden

Titel	Typ	Beschreibung
Offene Anforderungen – Pivot-Tabelle	Pivot 	Tabelle, mit der Sie die Anzahl der offenen Anforderungen anhand einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe und Priorität für alle Altersbereiche oder alle Altersgruppen untersuchen können.
Offene Anforderungen – Heatmap	Heatmap 	Heatmap, mit der Sie die Anzahl offener Anforderungen anhand einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe und Priorität für alle Altersgruppen oder alle Altersgruppen untersuchen können.